



# LUND UNIVERSITY

## Tjänstens grammatik och retorik - om utvecklingen av Burkes pentad till en hexad

Lindquist, Hans

2003

[Link to publication](#)

*Citation for published version (APA):*

Lindquist, H. (2003). *Tjänstens grammatik och retorik - om utvecklingen av Burkes pentad till en hexad*. Artikel presenterad vid 17:e Nordiska Företagsekonomiska ämneskonferensen.  
<http://biblioteket.ehl.lu.se/faculty/publ/00000674.pdf>

*Total number of authors:*

1

### General rights

Unless other specific re-use rights are stated the following general rights apply:

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

Read more about Creative commons licenses: <https://creativecommons.org/licenses/>

### Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

LUND UNIVERSITY

PO Box 117  
221 00 Lund  
+46 46-222 00 00

Tracket "A New Grammar of Organizing",  
17:e Nordiska Företagsekonomiska ämneskonferensen,  
Reykjavik, 14-16 Augusti 2003

## **Tjänstens grammatik och retorik – om utvecklingen av Burkes pentad till en hexad**

Hans Lindquist, Ek.dr  
Företagsekonomiska institutionen, Lunds universitet  
Box 7080, 220 07 Lund  
Telefon: +46 46 2224348  
Institutionen för Service Management, Lunds universitet  
Box 882, 251 08 Helsingborg  
Telefon: +46 42 356611.  
Email: [hans.lindquist@fek.lu.se](mailto:hans.lindquist@fek.lu.se)

### **Inledning**

Den amerikanske poeten, litteraturteoretikern, retorikforskaren och filosofen Kenneth Burke dog 1993, nittiosex år gammal. Intresset för Burkes "dramatistiska" perspektiv och metod, vilket han utvecklade i huvudsak mellan 1930 och 1970, fortsätter emellertid att stiga. Det har tex publicerats fler böcker om Burkes författarskap och liv (inklusive opublicerade texter av Burke) *efter* hans bortgång än under hans levnadsår – och fler är på gång. Även företagsekonomer utanför Norden<sup>1</sup> och inom Norden<sup>2</sup> har uppmärksammat Burkes författarskap, och då särskilt "pentaden" i hans *A Grammar of Motives* (först publicerad 1945). Burkes pentad avser fem begrepp (och relationerna dem emellan) som är implicita i, men samtidigt oupplösligen förbundna med, idén om mänskliga handlingar och händelseförlopp. De är Akt, Agent, Scen, Medel, och Syfte.

Senare har Burke vid ett flertal tillfällen påpekat att en handling alltid utförs på något sätt, med en viss attityd eller ett visst manér, och poängterat att pentaden kan och bör utvecklas till en *hexad* med "Attityd" ("attitude") som ett *sjätte* grundbegrepp.<sup>3</sup> Han har dock aldrig mer ingående diskuterat vad en sådan utveckling innebär. Visserligen har några företagsekonomer<sup>4</sup> och några icke-företagsekonomer<sup>5</sup> diskuterat detta, men endast

---

<sup>1</sup> Boje 2002a och 2002b, Case 1996, 1999 och 2002, och Morgan 1986.

<sup>2</sup> Alvesson & Kärreman 1995, Bengtsson & Larsson 1993, Borgert 1992, Czarniawska 1997 och 1999, Czarniawska-Joerges 1992, Czarniawska-Joerges & Jakobsson 1995, Gustafsson, 1994, Gustavsson 2000, Hyrenius 1983, Igelström 1988, Kärreman 2002, Lindquist 2002, Lindquist & Persson 1993 och 1997, Schwartz 1997, Sköldberg 1990 och Wählin 1999

<sup>3</sup> Burke 1968b, sid 446f; 1945/1969a, sid 443f; 1972, sid 23; 1978, sid 332 och 1987, sid 221f.

<sup>4</sup> Boje 2002a och Lindquist & Persson 1977.

kortfattat där uttolkningarna skiljer sig åt. I övrigt bortser man nästan undantagslöst från Burkes kommentar om en hexad och fortsätter att nyttja pentaden.

Syftet med detta papper är därför att undersöka vad en utveckling av Burkes pentad till en hexad innebär eller kan tänkas innebära. Vidare kommer jag att diskutera på vilket sätt Burkes pentad/hexad kan bidra till utveckling (samt analys och kritik) av terminologier om organiserat handlande. Den praxis jag då kommer att studera är (utsagor om) tjänsteverksamheter, därav titeln ”*Tjänstens grammatik och retorik*”.

Jag inleder detta med en längre utläggning kring pentaden, för den läsare som inte är bekant med denna. Illustrationerna är här hämtade från diverse olika håll och områden. Först på sidan 12 påbörjas diskussionen om utvecklingen av denna till en hexad.

## **Pentaden, en introduktion till grammatikens fem grundbegrepp**

Cirka 1940 påbörjade Kenneth Burke ett större projekt om den retoriska aspekten i mänskliga relationer, dvs de former av ”taktik” och som människor medvetet eller omedvetet använder för att influera andras och/eller sitt eget handlande och tänkande. Som en inledning till detta projekt började Burke, utifrån frågeställningen ”What must we be prepared to look for, when anyone is saying why anybody did anything”<sup>6</sup>, att skriva på ett manuskript med arbetstiteln ”On the Imputing of Motives”.<sup>7</sup> Omfattning beräknades till några tusen ord<sup>8</sup>, slutresultatet blev en bok på drygt 500 sidor: *A Grammar of Motives*, först publicerad 1945. (*A Rhetoric of Motives* utkom fem år senare, dvs 1950.)

Glidningen från ”retorik” till ”grammatik” innebar att Burkes fokus försköts något, från frågan om hur människors tänkande och handlande *influeras* (”inducement of action”) till frågan om hur mänskliga handlingar och händelseförlopp *innebördsbestäms* (”ways of placement”). Frågorna är ingalunda oberoende av varandra, tvärtom, vilket också retorikforskarnas användning av pentaden indikerar: “No rhetorical concept in Kenneth Burke's formidable corpus is used more frequently by rhetorical critics ... than the pentad and pentadic ratios.”<sup>9</sup>

Hur mänskliga handlingar och händelseförlopp innebördsbestäms är naturligtvis en komplex frågeställning, men Burke menade att han funnit fem begrepp med hjälp av

---

<sup>5</sup> Coe 1986, Feehan 1985, Foss, Foss & Trapp 2002 och Rountree 1998 och 2001.

<sup>6</sup> Burke 1968a, sid 218 (boken publicerades första gången 1931 medan efterordet ”Curriculum Criticum” som jag här refererar till skrev 1953).

<sup>7</sup> Burke 1968a, sid 218.

<sup>8</sup> Jay 1990, sid 292. På ett annat ställe skriver Burke att den ursprungliga omfattningen beräknades till endast några hundra ord (Burke 1945/1969a, sid xviii).

<sup>9</sup> Rountree 1998.

vilka frågan om innebördsbestämningar kan förenklas utan att trivialiseras: ”a treatment in these [five] terms, we hope to show, reduces the subject synoptically while still permitting us to appreciate its scope and complexity”.<sup>10</sup> *A Grammar of Motives* inleds med följande presentation av denna ”pentad” eller ”femkant” av begrepp:

We shall use five terms as generating principle of our investigation. They are: Act, Scene, Agent, Agency, Purpose. In a rounded statement about motives, you must have some word that names the *act* (names what took place, in thought or deed) and another that names the *scene* (the background of the act, the situation in which the act occurred); also, you must indicate what kind of person (*agent*) performed the act, what means or instrument he used (*agency*), and the *purpose*.<sup>11</sup>

En mänsklig handling (akt) utförd utan någon agent, utan någon scen, utan något slags medel eller instrument eller utan något som helst avsikt är något *otänkbart* (eller, kanske bättre, något *osägbart*). Redan innan vi vet vad för slags handling eller händelseförlopp som diskuteras så vet vi att den bl a utfördes i *någon* ”scen”.<sup>12</sup> Visserligen kan man, skriver Burke, vara djupt oense beträffande avsikten med ett visst handlande, hur personen som handlade ska karaktäriseras, vilka instrument som användes och i vilken situation personen handlade – något som innebär att man är *oense* om hur ”syfte”, ”agent”, ”medel” respektive ”scen” ska *benämnas*. Man kan t o m insistera på helt andra ord för själva ”akten”.<sup>13</sup>

But be that as it may, any complete statement of motives will offer *some kind of answer* to these five questions: what was done (act), when or where it was done (scene), who did it (agent), how he did it (agency), and why (purpose).<sup>14</sup>

Utsagor om vad människor gör och varför de gör det, dvs ”motiv(eringar)”<sup>15</sup>, är enligt Burke således *oupplösligen* förbundna med fem begrepp, vilka korresponderar mot lika många frågor. Dessutom ska termen ”utsaga” enligt Burke ges en så vid innebörd att det innefattar systematiskt utvecklade filosofiska system såväl som juridiska omdömen, poesi såväl som skönlitteratur, politiska pamfletter såväl som vetenskapliga teorier,

---

<sup>10</sup> Burke 1945/1969a, sid xxiii.

<sup>11</sup> Burke 1945/1969a, sid xv.

<sup>12</sup> Burke 1945/1969a, sid xvii.

<sup>13</sup> Burke 1945/1969a, sid xv.

<sup>14</sup> Burke 1945/1969a, sid xv.

<sup>15</sup> Burkes term och begrepp ”motiv” ska inte förväxlas med pentadbegreppet ”syfte” (”purpose”). Motiv – som är ett mycket vidare begrepp – är för Burke lingvistiska *tolkningar* av situationer med hjälp av *vokabulärer* man tillägnat sig. Han skriver också att ”motives are rough, shorthand descriptions”, dvs termer och utsagor som på ett ”stenografiskt sätt namnger och summerar situationer och händelseförlopp”. Motiv handlar också om hur vi inför oss själva och inför andra motiverar, dvs rättfärdigar, ursäktar, legitimerar eller rationaliserar, vårt handlande. Motiv är således *motiveringar* för handlingar, (även om vi endast ”pratar tyst med oss själva”).

nyheter såväl som vardagligt småskvaller, och detta oavsett om utsagorna är triviala eller djupsinniga, sanna eller falska.<sup>16</sup>

Som Burke själv påpekat har de fem frågorna i pentaden likheter med de fem frågor man får lära sig att ställa på en introduktionskurs i journalistik:

*Vad* hände? ("akt" eller "akter");

*Vem* gjorde det, tillsammans med vem eller mot vem? ("agent" eller "agenter");

*När* och *Var* hände det? ("scen" eller "scener");

*Hur* gjordes det? ("medel");

*Varför* gjordes det? ("syfte" eller "syften").

I denna mening är pentaden en *elementär* begreppsapparat: den är både *fundamental* då den utgör en minsta gemensam nämnare i utsagor om vad människor gör och varför de gör det, och *enkel* i bemärkelsen att den är omedelbart begriplig ("understandable almost at a glance"). Denna egenskap hos pentaden har förlätt mer än en läsare till att initialt uppfatta pentaden som självklar och trivial. Om sina studenters reaktioner skriver en frustrerad Kenneth Burke 1947 i ett brev till litteraturhistorikern och barndomsvännen Malcolm Cowley:

Thus, with my brave Five Terms. It took me about thirty years of fumbling to arrive at them. For me they are like getting to a cleared field after stumbling through a thicket. So I offer them in triumph; but the class just takes them for granted, and lets the cleared field go back to brush. But the battle of the grass has begun. I must to the front.<sup>17</sup>

Samtidigt är pentaden en *komplex* begreppsapparat, vilket är en förutsättning då motiv och motiveringar är komplexa fenomen. Burke berättar om ett flygfotografi av två motorbåtar han såg på *Museum of Modern Art* i New York. Båtarnas vågor korsade varandra gång på gång i ett närapå oändligt antal linjer. Men trots detta intrikata flätverk av linjer gav fotot ett mycket överskådligt intryck genom att man snabbt kunde uppfatta kompositionens logik ("generating principle"). Burke fortsätter:

Such, ideally, is the case with our pentad of terms, used as generating principle. It should provide us with a kind of simplicity that can be developed into considerable complexity, and yet can be discovered beneath its elaborations.<sup>18</sup>

Burkes pentad och "grammatik" är, trots vissa likheter med en på introduktionskurs i journalistik, inte en metod eller metodik för att författa texter, utan en *heuristisk metod för analys och kritik* av texter och andra utsagor. "My job was not to help a writer decide what he might say to produce a text. It was to help a critic perceive what was going on in

---

<sup>16</sup> Burke 1945/1969a, sid xv.

<sup>17</sup> Jay 1990, sid 279

<sup>18</sup> Burke 1945/1969a, sid xvi

a text that was already written”, skriver i Burke artikeln ”Questions and Answers about the Pentad”.<sup>19</sup> Jämför med Ferguson som i sin recension av *A Grammar of Motives* skrev:

The peculiar property of the *Grammar* is that it illuminates many kinds of attempt (sociological, philosophic, psychological) to talk about human motives: it operates Socratically to assist many half-formed theories to become self-conscious and articulate.<sup>20</sup>

”Grammatiken” är inte heller en metod för att fastställa huruvida utsagorna är korrekta och sanningsenliga. Exempelvis är utsagan ”Gud skapade Adam” ett *metafysiskt* påstående vars sanningshalt inte kan testas med empiriska metoder, men det är även ett metafysiskt *påstående* som kan analyseras utifrån ”grammatiken” – Gud (agent) skapade (akt) Adam (agent). Dvs *utsagor* kan analyseras utifrån ”grammatiken” oavsett om de är triviala eller djupsinniga, sanna eller falska:

... even when statements about the *nature of the world* are abstractly metaphysical, statements about the *nature of these statements* can be as empirical as the statement, “This is Mr. Smith,” made when introducing Mr. Smith in the accepted manner.<sup>21</sup>

Det finns även likheter mellan Burkes pentad och polisarbete i praktiken, samtidigt som det finns väsentliga skillnader. Burke eftersträvar inte, som Johan Asplund påpekat<sup>22</sup>, samma slags entydighet eller säkerhet som brottsutredare eftersträvar (eller förmodas eftersträva), lika lite som han eftersträvar den logiska positivismens ideal om ett entydigt och värdeneutralt språk. Tvärtom är Burkes specialitet mångtydighet och pentaden en begreppsapparat för att *synliggöra* den mångtydighet som med nödvändighet uppträder i utsagor om vad människor gör och varför de gör det:

A perfectionist might seek to evolve terms free of ambiguity and inconsistency (as with the terministic ideals of symbolic logic and logical positivism). ... what we want is *not terms that avoid ambiguity*, but *terms that clearly reveals the strategic spots at which ambiguities necessarily arise*.<sup>23</sup>

Mångtydighet är för Burke således inte ett *problem* (som med nödvändighet förekommer), utan en *resurs* som möjliggör olika former av dialektiska transformationer, och som Burke därför vill studera och klargöra snarare än bortse från och eliminera.<sup>24</sup> Brottsutredarens arbete kan emellertid bidra med en första illustration på hur mångtydighet uppstår och ett händelseförlopps innebörd transformeras.<sup>25</sup>

---

<sup>19</sup> Burke 1978, sid 332.

<sup>20</sup> Ferguson 1946/1969 sid 173

<sup>21</sup> Burke 1945/1969a, sid 58.

<sup>22</sup> Asplund 1980, sid 132.

<sup>23</sup> Burke 1945/1969a, sid xviii.

<sup>24</sup> Burke 1945/1969a, sid xix.

<sup>25</sup> “...juridical doctrines offer the best illustration of the concerns we place under the heading of Grammar...” (Burke 1945/1969a, sid xviii).

Utsagan ”Ett mord är begånget”, t ex i ett telefonsamtal till polisen, är tillräcklig för att *implicera* förekomsten av ett lik och en mördare (*agent*), liksom en mordplats (*scen*), ett mordvapen (*medel*) och ett motiv för att mörda (*syfte*). Nämner man ett av grundbegreppen i pentaden, i detta fall ”mord” (*akt*), så har man implicit nämnt de fyra övriga. Man kan visserligen föreställa sig att mördaren hade en medhjälpare (*med-agent*) eller att mördarna var flera (*agenter*), liksom att de hade olika motiv (*syften*) och använde olika mordvapen (*medel*) – vilket var fallet i Agatha Christies *Orientexpressen*. Antalet grundbegrepp är dock fortfarande fem, inte fler, och det är fortfarande frågan om ett mord.

Emellertid: om det inte fanns någon avsikt eller något motiv (*syfte*) för att mörda, så är det inte frågan om (händelsen inte begripligt som) ett mord, utan en *olyckshändelse*. Händelseförloppets innebörd kan således inte bestämmas utan vetskap eller antagande om bl a motivet (*syftet*). Detta innebär att så länge brottsutredaren eller läsaren av detektivromanen inte har vetenskap om syftet så förblir handlingen i motsvarande grad obestämd, vilket utgör ett problem för brottsutredaren men en resurs för deckarförfattaren.

Vidare: Om mördaren och den döde visar sig vara en och samma person (*agent*) så är det frågan om ett *själv-mord*, såvida handlingen var avsiktlig. Fanns det ingen avsikt (*syfte*) så är det fortfarande frågan om en *olyckshändelse*.

Dessutom: Som mordvapen (*medel*) kan mördaren ha använt en kniv, en pistol eller sina egna händer, men existerar det inget ”mordvapen” så är händelsen inte ett mord utan *naturlig död*.

Slutligen: Att avsiktligt döda någon benämns ”mord” under normala omständigheter. I vissa situationer (*scener*), som när den andra utgör ett hot för ens eget liv, kan det vara ”tillåtet” att döda någon. En sådan handling benämns då inte ”mord” utan ”*självförsvar*”. I andra onormala situationer, som i krig, är det inte bara tillåtet utan t o m ”påbjudet” att döda sin nästa, en handling som då benämns något i stil med ”*oskadliggöra sin fiende*”.

De olika grundbegreppen i pentaden är enligt Burke således ”strategiska punkter” där mångtydighet med nödvändighet uppstår. Om innebörden i ett grundbegrepp *förändras* tillräckligt mycket så transformeras händelsens innebörd, t ex från ”mord” till ”*själv-mord*”, ”*olyckshändelse*”, ”*naturlig död*”, ”*självförsvar*”, ”*oskadliggörande av fiende*” eller något annat (vilket har betydelse för hur samtliga begrepp i pentaden ”*bör*” benämnas).

Och om innebörden i ett av grundbegreppen *inte bestäms* eller benämns blir handlingens eller händelseförloppets innebörd i motsvarande grad obestämd. Får vi t ex inte veta *varför* något hände, eller *vem* som gjorde det, kommer vi också att sväva i ovisshet om bl a *vad* som hände (mord, självmord, dråp, olyckshändelse, naturlig död

osv).<sup>26</sup> Trots detta är ”ofullständiga” utsagor om mänskliga handlingar och händelseförlopp i regel fullt begripliga, då vi har en benägenhet att *fylla i det utsagda* med vad som är ”normalt”. Denna benägenhet är en resurs som systematiskt utnyttjas i detektivromaner för att vilseleda läsaren, fram till upplösningen i slutkapitlet där samtliga fem frågor ”måste” besvaras för att författaren inte ska bryta mot en av den genrens konventioner.

En annan genre där kravet på utförlighet är minimalt är poesin. Poeten är i princip helt fri att skapa mångtydiga texter som är öppna för skiftande tolkningar.

## Pentaden, grammatikens grundbegrepp som aspekter

Det är, påpekar Burke, lätt att uppfatta pentadens fem grundbegrepp som separata och åtskiljda kategorier, sammanbundna av ett antal ”och” eller ”plus”,<sup>27</sup> när de istället (bland annat) bör behandlas som lika många *aspekter* som en händelse, en företeelse eller ett begrepp har diskuterats eller kan diskuteras utifrån.<sup>28</sup> Pentaden utgör därmed en taxonomi och ett metaperspektiv för att reflektera över hur t ex organisationsforskare studerat organisationer. Ett exempel från Barbara Czarniawskas *Narrating the Organization*:

Despite the claim that machines and organisms are the most popular images of organization (Morgan 1986), there is another metaphor that is as popular but whose metaphorical character has been almost forgotten, so taken for granted has it become. This is the organization as super-person, as a single powerful decision maker, personified in a leader or leadership group or expressed in the notion as a collective. ... The constructionist view espoused in this book has trouble with the unreflective acceptance of such an anthropomorphic image of organizations. According to this view, organizations are not people at all (neither aggregates nor collectives nor super-persons); they are *nets of collective action* undertaken in an effort to shape the world and human lives... This definition tries to follow the ignored linguistic cue in the word itself (*organization*), emphasizing that organization is an activity, and not the resulting object.<sup>29</sup>

---

<sup>26</sup> Jfr Asplund 1980, sid 132.

<sup>27</sup> Burke (1972, sid 22) skriver: “Somewhat shamefacedly, when I first began working with my Dramatistic pentad (act, scene, agent, agency, purpose), I thought of them as but related by “and” (this term *and* that term *and* the other, etc.). But later, on peering more closely into them, I realized their analytic familyhood (in the sense that the idea of an act implied the idea of an agent; the idea of an agent acting implied the idea of a scene in which the act takes place; there can be no act without recourse to some means, or agency; and there can't be such a thing as an act without a purpose, though there can be accidents).”

<sup>28</sup> Burke 1945/1969a, sid xx.

<sup>29</sup> Czarniawska 1997, sid 41.



Maskinmetaforen är ett perspektiv där organisationer ses som verktyg, dvs ur pentad-aspekten *medel*. (Jämför med grekiskans *organon* med betydelsen ”verktyg”, ”instrument”.) Att se organisationer som biologiska organismer är ett perspektiv och en metonymi som reducerar mänskligt handlande till ”rörelser”<sup>30</sup>, dvs ett perspektiv där organisationer ses som något *sceniskt*. Att studera organisationer som super-personer och beslutsfattare innebär naturligtvis att organisationer ses som fullödiga *agenter*, medan det socialkonstruktivistiska perspektiv som Czarniawska själv förordar innebär att organisationer ses som nätverk av handlingar, dvs ur *akt*-aspekten. Ett exempel på organisationsstudier ur aspekten *syfte* är de som tar sin utgångspunkt i visioner och strategiska målsättningar.

Burke menar att de terminologier som forskare, filosofer och andra författare utvecklar nästan undantagslöst betonar någon eller några av aspekterna i pentaden. Detta kan vara författarens avsikt, men framför allt är det (efter att ha tagit utgångspunkt någonstans) författarens strävan efter att utveckla en sammanhängande och konsistent begreppsapparat – ”the logical and aesthetic (and moral!) desire for an internal consistency among his terms.”<sup>31</sup> Denna önskan eller strävan (som enligt Burke är inbyggd i språket, ”a terministic compulsion”) är förmodligen starkast och tydligast i längre och systematiskt utarbetade begreppsapparater. Åtminstone upptäckte Burke när han undervisade i filosofi att han kunde kategorisera olika filosofiska skolor (eller mer allmänt terminologier) utifrån vilket av pentadens grundbegrepp som de betonar. Resultatet kan bli att terminologin *ingående belyser* den aspektens betydelse för det undersökta fenomenet, men också en *reduktion*:

... principles of internal consistency might lead him to undertake *imperialistic* expansions of his own, as were he to treat in scenic terms the areas covered by our terms agent or purpose.<sup>32</sup>

Vidare så ringar en viss terminologi in problematiken och implicerar en viss typ av lösning. Exempelvis fann den amerikanske sociologen Joseph Gusfield i sin studie av forskningen om sambandet mellan alkohol och bilolyckor utifrån Burkes pentad, att man där producerat två huvudsakliga typer av problembeskrivningar – och därmed två huvudsakliga typer av lösningar. Den ena betonar ”*rattfyllot*” (agenten) och den andra ”*rattfylleriet*” (akten samt medlet och scenen):

---

<sup>30</sup> “Terms like ‘adjustment’ and ‘adaptation’ are ambiguously suited to cover both action and sheer motion, so that is usually difficult to decide in just which sense a thinker is using them, when he applies them to social motives. This ambiguity may put them in good favour with those who would deal with the human realm in a calculus patterned after the vocabularies of the physical sciences, and yet would not wholly abandon vestiges of ‘animism’.” (Burke 1945/1969a, sid 14)

<sup>31</sup> Burke 1945/1969a, sid 128.

<sup>32</sup> Burke 1945/1969a, sid 128 (min kursivering).

The first, *drinking-drivers*, is a call for the transformation of the motorist. The second, *drinking-driving*, directs attention to the auto, the road, the event."<sup>33</sup>

Ett annat exempel på temat bilolyckor tolkat utifrån Burkes "grammatik" är senator Edward Kennedys redogörelse för de mystiska omständigheterna kring Mary Jo Kopech-nes död:

Little over a mile away the car that I was driving on an *unlit* road went of a *narrow bridge* which had *no guard* rails and was built on a *left angle* to the road. The car overturned into a *deep pond* and immediately filled with water.<sup>34</sup>

Kennedys redogörelse är, som Kneupper påpekar i sin analys, fyllt av sceniska referenser, vilka implicerar att scenen hade en avgörande betydelse för den händelse som inträffade och för att händelsen förstås som en olycka: "this description tends to place responsibility on the scene and therefore deflects responsibility from Kennedy as agent."<sup>35</sup>

Vi kan i sådana utsagor, menar Burke, notera hur "grammatiken" kan fungera som en *retorisk resurs*.<sup>36</sup> Man kan rikta uppmärksamheten bort från ("deflect attention from") t ex de agentens ansvar genom att framhäva t ex scenens betydelse. Naturligtvis kan man göra det motsatta, dvs betona agentens ansvar och bagatellisera scenens betydelse

Ovanstående resonemang illustrerar en av Burkes många teser, nämligen att pentadens fem grundbegrepp utgör lika många aspekter och det är alltid är möjligt – om än i varierande grad poängfullt – att betrakta en mänsklig företeelse ur *en* aspekt. Emellertid är det, skriver Asplund i sin Burketolkning, "omöjligt att *fasthålla* fokuseringen på en enda aspekt. Snart nog glider denna aspekt ur fokus, och de övriga aspekterna gör sig påminda".<sup>37</sup> Eller med Burkes ord:

...if you reduce the terms to anyone of them, you will find them branching out, for no one of them is enough. ... all the terms of the pentad continually press for consideration.<sup>38</sup>

## **Pentaden, om relationerna mellan grundbegreppen**

Ovan har jag framför allt diskuterat *grundbegreppen* i pentaden, bl a som aspekter, samt pekat på de retoriska och reduktionistiska effekter som kan bli följden om man betonar något grundbegrepp. Fortsättningsvis ska jag framför allt diskutera *relationerna mellan*

---

<sup>33</sup> Gusfield 1989, sid 15. Se även Gusfield 1976, särskilt sid 23-34.

<sup>34</sup> Kennedy citerad i Kneupper 1979, sid 132

<sup>35</sup> Kneupper 1979, sid 132

<sup>36</sup> Burke 1945/1969a, sid 17

<sup>37</sup> Asplund 1980, sid 133

<sup>38</sup> Burke 1945/1969a, sid xxi och 130

grundgreppen med fokus på deras betydelse för hur mänskliga handlingar, händelseförlopp, situationer etc innebördsbestäms.

Burkes term för relationer mellan grundbegrepp är ”ratios”, t ex ”scen-act ratio”. Det engelska ordet ”ratio” översätts i lexikon med ”förhållande”, ”proportion” och ”grad” med framför allt en matematisk innebörd (jfr  $\frac{3}{4}$ ). Dess etymologiska innebörd är dock vidare än så. Ordet kommer av latinets *ratio* som bl a betyder (sätt att) ”räkna”, ”beräkna”, ”kalkylera”, ”överväga” och ”förnuft”, med både en matematisk och tanke- mässig innebörd. Av *ratio* har vi också ord som ”rationell” och ”rationalisera”, dvs försök att (i efterhand) ge en förnuftsmässig motivering åt en handling, för sig själv men även för andra. Uttrycket ”scene-act ratio” kan således översättas med exempelvis ”scen- akt förhållande”, ”scen-akt *rationalisering*” och ”scen-akt *motivering*” eller ”förklaring”, ”beskrivning”, ”legitimering” etc, där handlingens *innebörd* bestäms av relationen mellan (bl a) akt och scen.

Vad *betyder* utsagan och akten ”Lasse drack whiskey”? Den är öppen för alla möjliga tolkningar. Får vi veta att Lasse drack whiskey ”klockan 9 på morgonen”, en scenisk angivelse, så framstår handlingen som suspekt. Får vi dessutom veta att det skedde på arbetsplatsen blir innebörden något i stil med ”Lasse super” och ”Lasse har alkohol- problem”. Om vi istället får veta händelsen ägde rum klockan 9 på kvällen under semestern, så blir innebörden istället något i stil med ”Lasse kopplar man av och firar sin ledighet”. Vad Lasses agerande *betyder*, hur man väljer att tolka det, är således ett förhållande mellan bl a akt och scen.(Om Lasse faktiskt drack whiskey klockan 9 på morgonen på arbetsplatsen, så kanske han väljer att *motivera* detta med att det var en lördag (en scenisk angivelse) och det var starten på Lasses svensex, en benämning för akten med ett vidare omfång, ”scope” eller ”circumference”, än benämningen ”drack whiskey”.)

I sin undersökning av karaktären på relationerna mellan grundbegreppen introducerar Burke begreppet konsistens och den dramatistiska konsistensprincipen. Termen ”konsistens” är tvetydigt på ett intressant sätt.<sup>39</sup> I vardagsspråket betyder ”konsistens” *beskaffenhet*; att ange ”konsistensen” av något är att ange vad något *består av*. (Jämför med de engelska uttrycken ”*consist of*” som primärt avser beskaffenheten hos fysiska fenomen, och ”*consist in*” som primärt avser den ”essentiella” beskaffenheten hos sociala fenomen och därför påminner om definitioner, t ex ”a good moral character *consists in* integrity, decency, fairness, and compassion.”<sup>40</sup>.) Ordet ”konsistens” betyder också

---

<sup>39</sup> Asplund 1980, sid 142ff.

<sup>40</sup> *The Oxford Dictionary of American Usage and Style*. Bryan A. Garner. Oxford University Press, 2000. *Oxford Reference Online*. Oxford University Press.

Enligt *The Oxford Dictionary of American Usage and Style* så ignorerar amerikanska författare ofta distinktionen mellan de två uttrycken, även Burke såvitt jag kan se.

förenlig, överensstämmelse, följdriktig och motsägelsefritt (jfr ”consistent with”). Det är denna senare betydelse som (social)psykologiska balans- och konsistensteorier tar fasta på, skriver Asplund och påpekar att Kenneth Burkes konsistensprincip tar fasta på båda betydelseerna och är därför den mest generella formuleringen av denna princip (undantaget matematiken som, å andra sidan, är empiriskt tom).<sup>41</sup>

Utifrån illustrationen ovan kan man säga att akten ”Lasse drack whisky” är *inkonsistent* med scenen ”arbetsplatsen klockan 9 på morgonen” men *konsistent* med scenen ”klockan 9 en kväll under sommarsemestern”. Om man uppfattar en viss akt som ”förenlig” eller ”oförenlig” med en viss scen, så uttrycker detta *samtidigt något* om hur man uppfattar handlingens beskaffenhet och innebörd (i detta fall ”super” respektive ”firar” eller något annat liknande).

... there is implicit in the quality of a scene the quality of the action that is to take place within it. This would be another way of saying that the act will be consistent with the scene. Thus, when the curtain rises to disclose a given stage-set, this stage-set contains, simultaneously, implicitly, all that the narrative is to draw out as a sequence, explicitly. Or, if you will, the stage-set contains the action *ambiguously* (as regards the norms of action) – and in the course of the play's development this ambiguity is converted into a corresponding *articulacy*. The proportion would be: scene is to act as implicit is to explicit. One could not deduce the details of the action from the details of the setting, but one could deduce the quality of the action from the quality of the setting.<sup>42</sup>

Har man nämnt typen av scen, tex en restaurang, så har man implicerat bl a en viss typ av akter och agenter snarare än andra. Vi har, skrev jag ovan i anslutning till diskussionen om detektivromaner, en benägenhet att fylla i det utsagda med vad som är ”normalt”.

Och omvänt: akten eller akterna *artikulerar* (och fixerar) scenens *mångtydighet*. Burke skriver vidare att uttrycket ”scenen innehåller akten” kan omformuleras till ”akten innehåller scenen”.<sup>43</sup> Exempelvis implicerar akten ”bröllopsmiddag” att scenen ska arrangeras så att den blir högtidlig. Jämför med hur Lasse ovan verbalt omdefinierar bl a scenen för att motivera att han en förmiddag drack whiskey på arbetsplatsen, eller Grucho Marx agerande under en spiritistisk seans:

---

<sup>41</sup> Asplund 1980, sid 142.

För Kenneth Burke, vars grammatik är ägnad dialektiska transformationer (”So that A may become non-A”), handlar konsistens naturligtvis inte om formallogisk konsistens utan om *dramatisk* konsistens, dvs vad konsistens betyder i skönlitterära drama och i drama skrivna för att framförs på en scen, bl a beroende på hur läsare respektive publik tolkar det som pågår. I *A Dictionary of Literary Terms* står det:

**Consistency** In the structure, style and tone of a literary work, consistence implies an *essential* coherence and balance. An untimely comic episode in a tragedy might be disastrous to its consistency. Inappropriate words and usage may mar consistency of style. A character suddenly acting completely 'out of character' might produce inconsistency. So might a breach of literary convention (*q.v.*); for instance, the use of soliloquy in naturalistic drawing-room comedy.

<sup>42</sup> Burke 1945/1969a, sid 7 (min kursivering)

<sup>43</sup> Burke 1945/1969a, sid 3–7

Om man, som Groucho [Marx] en gång gjorde, på en spiritistisk seans reser sig upp och frågar Anden, inte hur ens förfäder har det i himlen eller annat dylikt, utan ”What’s the capital of North Dakota?”, så är den spiritistiska seansen helt enkelt ingen spiritistisk seans längre.<sup>44</sup>

Ett exempel på relationen scen-akt från det organisationsteoretiska fältet är ”contingency theory” som bland annat säger att ledningens val av organisationsform (akt) bör vara konsistent med situationen (scenen) i olika avseenden, såväl internt som externt.<sup>45</sup>

Burkes konsistensprincip är ingen deterministisk princip, även om vi med hjälp av denna motiverar våra handlingar i ”kausala termer”. (”I denna situation kunde jag inte agera på annat sätt”.) Konsistensprincipen är inte heller en normativ princip, även om vi med hjälp av denna moraliskt rättfärdigar våra egna handlingar och kritiserar andras handlingar. (”I denna situation bör man agera på detta sätt”.) Konsistensprincipen är en *begriplighetsprincip*, dvs en *terministisk* (eller *deterministisk*) princip. Relationerna mellan pentadaspekterna kan ha mycket skiftande innehåll men formen (eller ”grammatiken”) förblir densamma eller åtminstone snarlik från gång till annan.<sup>46</sup>

Burke påpekar att brott mot konsistensprincipen kan upplevas antingen som något negativt eller som något positivt. I grotesker och komedier är akter och scener medvetet kombinerade så att de är inkonsistenta med varandra;<sup>47</sup> det kan vara komiskt när någon säger ”rätt” replik på ”fel” ställe, eller tvärtom, som när gästerna på en populär restaurang i Stockholm möts av en ”oförskämnd” krögare och tycker det är roligt. En satir däremot är en, bland annat, till ”perfektion” renodlad eller överdriven konsistens mellan akt och scen. Burkes konsistensprincip är således en *dialektisk* princip.

## Från pentad till hexad – vad tillför ett sjätte grundbegrepp?

Som nämndes i inledning till denna artikel har Burke vid ett flertal tillfällen påpekat att pentaden kan och bör utvecklas till en hexad med ”attityd” (”attitude”) som ett sjätte grundbegrepp: ”Many times on later occasions I have regretted that I had not turned the pentad into a hexad, with ”attitude” as the sixth term.”<sup>48</sup> Nedan ska jag diskutera vad detta sjätte grundbegrepp innebär eller kan tänkas innebära vid en utveckling av pentaden till en hexad. Vissa ledtrådar till detta finns i Burkes texter och i texter av Burkes uttolkare.

---

<sup>44</sup> Asplund 1980, sid 146.

<sup>45</sup> Jfr Czarniawska 1997 och Kärreman 2002.

<sup>46</sup> jfr Asplund 1980, sid 147 f

<sup>47</sup> Burke 1945/1969a, sid 3.

<sup>48</sup> Burke 1972, sid 23. Jfr Burke 1968b, sid 446f; 1945/1969a, sid 443f; 1978, sid 332 och 1987, sid 221f.

Ett sjätte grundbegrepp på samma nivå som de övriga fem grundbegrepp "kräver" en fråga på samma nivå som de frågor grundbegreppen korresponderar mot, dvs "what was done (act), when or where it was done (scene), who did it (agent), how he did it (agency), and why (purpose)."<sup>49</sup> Uttryckt på engelska är det inte självklart vilken denna fråga är, utan Burke tar i artikeln "Questions and Answers about the Pentad" (liksom i Encyklopediartikeln "Dramatism") utgångspunkten i en medeltida latinsk hexameter och ett citat från Aristoteles etik:

Incidentally, in the first line-up, I actually quoted the formula that would later be the basis of the pentad (or hexad); namely, the mediaeval Latin hexameter: *quis* (who), *quid* (what), *ubi* (where), *quibus auxiliis* (by what means), *cur* (why), *quo modo* (how), *quando* (when). I could have cited, if I had known it, a related passage in the *Nicomachean Ethics* where Aristoteles says, "A man may be ignorant, then of who he is, what he is doing, what or whom he is acting on, and sometimes also what (e.g. what instrument) he is doing it with, and to what end ... and how he is doing it (e.g. whether gently or violently)" – which would indicate why I would class "how" (*quomodo*) with "attitude."<sup>50</sup>

När Burke skrev *A Grammar of Motives* var han således bekant med den latinska hexametern. Han inte bara nämnde den, utan han t o m diskuterade han förhållandet mellan de sju latinska frågorna och de fem pentadbegreppen:

Recall the scholastic hexameter listing the questions to be answered in the treatment of a topic: Who, what, where, by what means, why, how, when: *quis, quid, ubi, quibus auxiliis, cur, quo modo, quando*. The "who" is obviously covered by *agent*. *Scene* covers the "where" and the "when." The "why" is *purpose*. "How" and "by what means" fall under *agency*. All that is left to take care of is *act* in our terms and "what" in the scholastic formula.<sup>51</sup>

Vad Burke gör här är att han i grundbegreppet "scene" förenar två frågor – *ubi* ("where") och *quando* ("when") – samtidigt som han i grundbegreppet "agency" reducerar två frågor till en – av *quibus auxiliis* ("by what means") och *quo modo* ("how") återstod ett "how". Ett skäl till att Burke med Ockhams rakblad<sup>52</sup> gjorde ett snitt för mycket, var måhända att det var först efter att han läst Aristoteles *Nikomachiska etik* som han fullt ut förstod poängen med samtliga sju frågor i den latinska hexametern. Ett annat skäl kan vara Burkes estetiska sinneslag, att femkanten hade större dragningskraft än sexkanten<sup>53</sup>

---

<sup>49</sup> Burke 1945/1969a, sid xv.

<sup>50</sup> Burke 1978, sid 332.

<sup>51</sup> Burke 1945/1969a, sid 228.

<sup>52</sup> "... if much of service has been got by following Occam's law to the effect that 'entities should not be multiplied beyond necessity,' equally much of disservice has arisen through ignoring a contrary law, which we could phrase correspondingly: 'entities should not be reduced beyond necessity.' (Burke 1945/1969a, sid 324)

<sup>53</sup> "Possible purely personal motives may have affected my original choice of pentad rather than an explicit hexad. But we may recall that Sir Thomas Brown was fascinated by the quincunx – and a perfectly formed

eller att han ogillade den något otympliga frågeformuleringen ”by what means”.

Ett första steg i utvecklingen till en hexad innebär således att addera eller återföra frågan ”by what means”, vilken Burke kopplar till grundgreppet ”agency” (som då får en snävare och mer instrumentell innebörd) och grundbegreppet ”attitude”, vilket Burke kopplar till frågan ”how”:

“Agency” would more strictly designate the “means” (*quibus auxiliis*) employed in an act. And “attitude” would designate the manner (*quo modo*). To build something with a hammer would involve an instrument, or “agency”; to build with diligence would involve an “attitude,” a “how.” 443

Härnäst ska jag diskutera några olika och delvis överlappande möjligheter vad det sjätte grundbegreppet ”attityd” kan tillföra vid analyser av utsagor om mänskliga handlingar och händelseförlopp.

För det första kan attitydbegreppet hjälpa kritikern att *karaktärisera* mänskliga handlingar och händelseförlopp. Om hexaden är en cykel av termer implicita i idén om handling – ”[A] Cycle of Terms Implicit in the idea of an ’Act’”<sup>54</sup> – så ”tvingar” attitydbegreppet kritikern att reflektera över *hur* eller *hurudant*,<sup>55</sup> dvs med vilken stil, manér eller attityd, handlingen utför, t ex varsamt, våldsamt eller omsorgsfullt. För att knyta tillbaka till tidigare illustrationer om brottsutredarens arbete så tycks ”attityden” även influera juridiska bedömningar av händelseförlopp. I en tidningsartikel stod det att läsa:

### **Tio år för taximord**

... Männen har erkänt att de rånat och slagit taxichauffören i huvudet, men hävdar att de aldrig hade uppsåt att döda. Tingsätten anser emellertid att de båda männen måste ha förstått att slagen mot taxichauffören var *så kraftiga* att mannen skulle avlida av dem.

Det strängaste straffet fick den 20-åringen som slog taxichauffören. Domstolen anser att han uppträtt *hänsynslöst* och dödat i syfte att stjäla offrets pengar.<sup>56</sup>

Domstolen anser således att 20-åringen [agenten] ”uppträtt hänsynslöst [attityd] och dödat [akt] i syfte att stjäla offrets pengar [syfte]”. Att karaktärisera handlandet som ”hänsynslöst” bidrar till domstolens bestämning av händelseförloppets innebörd, inte minst genom ett framhävande av relationen attityd-syfte: Icke uppsåt att döda är, enligt tingsrätten, *inkonsistent* med så kraftiga slag mot taxichauffören, dvs männen borde anteciperat konsekvenserna.

---

five-act play combines the magic of both quincunx and triad ... And Coleridge sets up several five-terms designs.” (Burke 1972, sid 23)!

<sup>54</sup> Burke 1972, sid 21.

<sup>55</sup> ”Engelskan, tyskan och franskan saknar direkta motsvarigheter till svenskans *hur(u)dan*”, skriver Ljung & Ohlander i *Allmän grammatik* (1985, sid 125; min kursivering)

<sup>56</sup> Sydsvenska Dagbladet den 18 september 1993 (mina kursiveringar).

När Kenneth Burke indikerar vad utvecklingen av en hexad skulle innebära hänvisar han alltid till George Herbert Meads attitydbegrepp, som avser både hur vi förhåller oss till den fysiska världen – ”We are ready to grasp the hammer before we reach it, and the attitude of manipulatory response directs the approach”<sup>57</sup> – och till andra i den sociala världen:

...we adopt the ”attitude of the other” in the formation of our moral consciousness. ... A social relation is established between the individual and external things or other people, since the individual learns to anticipate their attitudes towards him. He thus, to a degree becomes aware of himself in terms of them (or generally, in terms of the “other”).<sup>58</sup>

För det andra, när Burke skriver “With regard to the Dramatistic pentad (act, scene agent, agency, purpose), I have found one modification useful for *certain kinds* of analysis”<sup>59</sup> så är det inte omöjligt att han menar att hexaden (jämfört med pentaden) är särskilt värdefull vid analyser av utsagor om *socialt* och *moraliskt* handlande. Ett exempel på organiserat socialt handlande, där attitydaspekten framstår som central och betydelsefull, är tjänsteverksamheter. I tex etnologen Magdalena Peterssons nyligen utförda undersökning av främst SAS utbildningsprogram i *Identitetsföreställningar: Performance normativitet och makt ombord på SAS och AirHoliday* framhävs vikten av ”rätt attityd” gång på gång. Petersson inleder beskrivningen av sitt fältarbete så här:

Fältveckan på SAS Flight Academy inleds med att Vivianne, som är kursledare och ansvarig för utbildningen, bjuder in mig i personalens fikarum. Hon ska ge mig en snabb genomgång av vad utbildningen i service syftar till. Vivianne berättar att för henne handlar det mest om attitydträning. ”Attityd” är mycket viktigt för SAS ”anda” och den ska genomsyra allt, till och med kaffeserveringen, berättar hon. Jag får ”den lilla blåa boken” *Varför, vad och hur – Nu är det du och jag som ska göra verklighet av SAS strategier*. Boken beskriver vilken attityd personalen ska ha och är en fortsättning på förra SAS-chefen Janne Carlzons ”lilla röda”, berättar Vivianne.<sup>60</sup>

Hur(udant), dvs med vilken ”attityd”, personalen serverar kaffe framstår, när man läser Magdalena Peterssons undersökning, som lika betydelsefullt som kaffeserveringen (”akt”) per se. Utsagor, som de följande, är ymnigt förekommande (jfr Hochschilds begrepp ”emotional labour”):

Vikten av omsorg om kunden betonas i SAS interna flygbolagsskrivelser. I utbildningsmaterialet beskrivs också *vad* personalen ska säga för att uppnå denna empati och *hur* de ska säga det.<sup>61</sup>

---

<sup>57</sup> Burke 1945/1969a, sid 238.

<sup>58</sup> Burke 1945/1969a, sid 236-237

<sup>59</sup> Burke 1945/1969a, sid 443, min kursivering.

<sup>60</sup> Petersson 2003, sid 42.

<sup>61</sup> Petersson 2003, sid 45



”Låt lite trevlig, le och lägg personlighet i talet, annars lyssnar ingen! En smidig stämman har större betydelse än man tror! Rösten ska vara”:

1. Tydlig
2. Behaglig
3. Hänga samman med den som visar [tex utför säkerhetsinstruktioner]<sup>62</sup>

*Hur* de anställda interagerar med kunder när de representerar organisationen ägnas intensiv uppmärksamhet.<sup>63</sup>

De [personalen] ska lära sig att bete sig på det sätt som SAS har definierat som lämpligt. Detta beteende är inte bara en generell definition av att vara trevlig, glad eller tillmötesgående i allmänhet, utan definitionen går ut på att vara trevlig, glad och tillmötesgående på ett *visst* sätt. Detta sätt kan sammanfattas med att vara ”skandinavisk”.<sup>64</sup>

Att visa ”rätt attityd” är emellertid, enligt Petersson, inte oproblematiskt utan kan vara förenat med (*moraliska*) *konflikter* av olika slag. Välbekanta fenomen som ”falska leenden” och ”falsk omsorg” kan analyseras utifrån relationerna agent-attityd, dvs personalen (agenten) som inte känner den empati han eller ska uttrycka (attityd), och akt-attityd, tex ”trevligt bemödande mototrevlig kund” (akt) är förenat ”förödmjukelse” (attityd) – ett resonemang som kan utvecklat med hjälp av Burke.

Kenneth Burke har trots sina påpekanden om behovet av en hexad själv, såvitt jag vet, endast en gång infört attitydbegreppet i en ”grammatisk” analys. Det är en ”logologisk” undersökning av Skapelseberättelsen och Syndafallet i Bibeln, med syftet att utveckla ”en cykel av termer implicita i idén om Ordning och Oordning”. Här, i boken *A Rhetoric of Religion: Studies in Logology* (först publicerad 1961), skriver han bl a:

Looking into the *act* of Disobedience, we come upon the need for some such term as ”Pride”, to name the *attitude* that precedes the act. And some such term as “Humility” names the idea of attitude that leads into the act of Obedience.<sup>65</sup>

Ur ett logologiskt perspektiv – *inte* ontologiskt eller teologiskt perspektiv – så innefattar *idén om mänskligt handlande* (såsom när Adam smakade på äpplet i Eden) *iden om frihet*, en term som Burke ”placerar” i relationen attityd-akt:

As regards the Dramatistic tautology in general, an act is done by an agent in a scene. But such an act is usually preceded by a corresponding attitude, or “incipient act” as when an act of friendliness grows out of a friendly attitude on the part of the agent. The scene is motivational locus of the act insofar as the act represents a scene-act ratio (as, for instance, when an “emergency situation” is said to justify an “emergency measure”). But insofar as the act derives from an attitude of the agent, the agent-act ratio can be narrowed to an

---

<sup>62</sup> Petersson 2003, sid 52

<sup>63</sup> Petersson 2003, sid 53.

<sup>64</sup> Peterson 2003, sid 57,

<sup>65</sup> Burke 1961/1970, sid 187.

attitude-act ratio, as when a friendly agent does a friendly act. *The term "Will" is apparently designed to assign a "place" to the choice between different possibilities of attitude-act development.*<sup>66</sup>

När kabinpersonalen ”sätter en kund på plats” (akt) utgör det en form av ”olydnad”. Å ena sidan det utgör ett brott mot SAS-kulturens normer (scenen), å andra sidan växer den ur kabinpersonalens ”stolthet” (attityd) när de inte tolererar personangrepp. ”Jag sätter gränsen vid personangrepp”, är en kommentar som flera informanter fällt”, skriver Petersson och ger följande illustration från en informant:

**Mikael:** Jag fick en sådan utskällning så att jag inte var vatten värd. Hon gapade och skrek och var allmänt fruktansvärt otrevlig mot mig. Hon kom med personangrepp och där går min gräns. Och man säger ju att kunden alltid har rätt. Men just i det här ögonblicket så gav jag faktiskt sjutton i det. Det tyckte jag inte hon hade. Jag fick sätta henne på plats och göra det handgripligen till slut.<sup>67</sup>

En tredje funktion som attitydbegreppet kan ha är att framhäva *retoriken* i tjänsteverksamheter och utbildningar som SAS Flight Academy. Kenneth Burke menar, såvitt jag förstår honom, att det kan vara poängfullt att koppla attitydbegreppet i hexaden och ”grammatiken” till nyckelbegreppet i ”retoriken”: *identifiering* (”identification”).<sup>68</sup> Burkes val av retoriskt grundbegrepp i *A Rhetoric of Motives* är således inte den klassiska retorikens ”övertalning” (”persuasion”). Detta eftersom han inte endast undersöker retoriskt handlande som är strategisk och avsiktlig, utan även retorik som är spontan och oavsiktlig samt någonstans mittemellan – ”not wholly deliberate, yet not wholly unconscious.”<sup>69</sup> Enligt Burke fungerar retorik genom att människor spontant eller efter övertalning identifierar sig med (alternativt tar avstånd från) andra människor, andra projekt, andra ideal etc:

A is not identical with his college, B. But insofar as their interests are joined, A is *identified* with B. Or he may *identify himself* with B even when their interests are not joined, if he assumes that they are, or is persuaded to believe so.

Here are ambiguities of substance. In being identified with B, A is “substantially one” with a person other than himself. Yes at the same time he remains unique, an individual locus of motives. Thus he is both joined and separate, at once a distinct substance and

---

<sup>66</sup> Burke 1961/1970, sid 188; min kursivering.

<sup>67</sup> Petersson 2003, sid 109.

<sup>68</sup> I ett svar till Richard M. Coes artikel ”It Takes Capital to Defeat Dracula: A Rhetorical Essay” skriver Burke:

... I am quite in line with Richard Coe's stress upon "attitude" ... the Pentad didn't include it as a basic term, and my Hexad, as discussed in later editions of that book [*A Grammar of Motives*], simply includes "attitude" ("how", *quo modo*) as an area of its own, whereas in the Pentad I bunched it with "agency" ("by what means", *quibus auxiliis*). And I can see the justification of his focus upon "identification" in that regard. (Burke 1987 sid 222)

<sup>69</sup> Burke 1950/1969b, sid xiii.

consubstantial with another.<sup>70</sup>

Att ”identifiera” någon (eller något) med någon annan (eller något annat) är en *dialektiskt* och *paradoxal* process, något som är tydligt i Peterssons undersökning av internutbildningen på SAS, där personalen samtidigt identifiera sig med företaget SAS och vara sig själva:

Internutbildningen och undervisningsmaterialet på SAS Flight Academy uppmanade de anställda att identifiera sig med företagets kultur och profil, att de ”är” SAS. Denna styrning förstärks och kompliceras av att personalen samtidigt förväntas representera och agera ut personliga egenskaper som de besitter ”naturligt”.<sup>71</sup>

I syfte att hantera denna ”paradox” innefattar SAS internutbildning en retorik så både särskiljer och sammanför, distanserar och identifierar. Som en start på processen kan man kanske se införandet av ”professionellt jag” (en ny term för personalen som ”agenter”), där personalen ”skiljer mellan sitt privata och sitt professionella jag.”<sup>72</sup> Vidare så betonas att arbetssituationen är en valsituation, där agerande (akter och attityder) ska vara konsistenta med arbetssituationen (scen) samt frikoppat från det ”personliga jaget” (agenten):

Förmågan att distansera sig till från arbetsbeskrivningen blir nyckeln till att kunna utföra den riktigt.<sup>73</sup>

”Du kan alltid välja hur du beter dig. Det är alltid en roll du spelar, en roll du väljer att spela. Du väljer själv det bemötande du ger kunden. Det finns inga ursäkter för att vara ovänlig bara för att du gjorde fel val. Du var inte professionell! Känslor hör inte hemma på jobbet!” Dåliga känslor, eller fel känslor vill säga. Känslor som överensstämmer med bolagets servicekoncept, som att visa empati, går bra och uppmuntras.<sup>74</sup>

Parallellt med dessa distanseringsprocesser pågår andra processer som utmärks av *identifiering*. Ett centralt tema i SAS internutbildning är mottot *It's Scandinavian*. Personalen (agenterna) har det gemensamt att de är skandinaver – ”Kursdeltagarna kommer som brukligt från de tre olika skandinaviska länderna. Blandningen är avsiktlig och är tänkt att stärka gemenskapen mellan de tre nationerna”<sup>75</sup> – och SAS är ett skandinaviskt bolag::

---

<sup>70</sup> Burke 1950/14969b, sid 20-21.

<sup>71</sup> Petersson 2003, sid 58.

<sup>72</sup> Petersson 2003, sid 62.

<sup>73</sup> Petersson 2003, sid 51.

<sup>74</sup> Petersson 2003, sid 57.

<sup>75</sup> Petersson 2003, sid 45.

I utbildningspaketet upprepas det att SAS är ett skandinaviskt bolag och att skandinaverna [dvs SAS-personalen] ska vara stolta över SAS, *deras* bolag.<sup>76</sup> (sid 62)

Och i den ”lilla blåa boken” står det bland annat:

*Vi skandinaver – inte minst i SAS* – har en stor tradition på precision. Den måste vi bygga vidare på. Vår service är i högre grad en kulturfråga. Andra kulturer har kanske större tradition på personlig service. Men det finns unika drag hos oss – omtanke med en öppen, vänlig och chosofri attityd, att bli behandlad som en individ – som hemma hos goda vänner (Lilla blåa boken).<sup>77</sup>

”Skandinavien” – en scenisk term som ”innefattar” såväl personal som företag – och den skandinaviska kulturen bidrar till att ”göra” personalen och företag ”konsubstantiella”, att personalen identifiera sig med den ”skandinaviska kulturen” enligt SAS innebär också att de anammar de attityder företaget förespråkar.

Genom *It's Scandinavian* försöker SAS tona ned att denna personlighet i sig är en konstruktion. De anställda uppmanas till att ”bli” företaget och identifiera sig med det även på fritiden.<sup>78</sup>

Ordet ”vi” – som i ”Vi skandinaver” – har som Burke påpekat ett ord med stor retorisk potential.

En annan retorik är ”vardagsrumsanalogin”, där vardagsrummet är en ”scen” som sammanför två ”agenter” (det ”privata jag” och det ”professionella jag”) som tidigare separerats:

Med det menas att kabinpersonalen ska behandla gästerna som om de vore gäster hemma i deras eget vardagsrum. Som värdinnor är deras privatjag en självklar resurs, de ska *inte* vara annorlunda hemma än på jobbet. Detta krav har i sin tur en del gemensamt med *It's Scandinavian* där ”den du verkligen är” ska komma fram. Hos SAS är vardagsrumsanalogin tydlig. Bolaget största annonskampanj under 2001 byggde på sloganen ”Känn dig som hemma” och illustrerade hemliga miljöer som vid närmare anblick visade sig vara flygplatser. I *Den lilla blåa boken* berättas det att kunden ska behandlas som en god vän – med respekt, ärlighet och vänlig omtanke.<sup>79</sup>

Via den ”skandinaviska kulturen” får personalen lära sig att uttrycka attityder som samtidigt är deras ”privata”.

---

<sup>76</sup> Petersson 2003, sid 62; författarens kursivering

<sup>77</sup> Petersson 2003, sid 61; författarens kursivering.

<sup>78</sup> Petersson 2003, sid 55.

<sup>79</sup> Petersson 2003, sid 54.

## En kort kommentar till Bojes tolkning av hexaden

Avslutningsvis vill jag kort kommentera organisations- och ledarskapsforskaren David Bojes uttolkning av pentaden till en hexad. Om man söker på internet, via Google och med sökorden ”Burke + hexad”, är de två första källorna Bojes ”Beyond Pentad to Hexad: Dancing Partners and Burke’s Sixth Step” och ”What is Situation”. Via dessa kan man sedan klicka sig fram till ytterligare hemsidor där Boje presenterar sin uttolkning av Burkes hexad<sup>80</sup>.

Vad Boje gör är att han (efter en kortare diskussion utifrån *A Grammar of Motives*) vänder sig till en annan av Burkes böcker, *Attitudes Towards History*, först publicerad 1937, där Burke undersöker olika litterära genrer (komedi, satir osv) som ”seglivade” attityder eller förhållningssätt till historien, vilka han grovt delar in i två kategorier: ”frames of accptence” och ”frames of rejection”. Boje ersätter också Burkes term ”attitude” med termen ”frame”, förmodligen för att få en terminologisk koppling till Erving Goffmans begrepp i boken *Frame analysis*. Boje skriver:

Now to the more complex response, and the subject of this essay. I think Burke gave a more Sociological rendition of the missing supplement to his Pentad, in a book titled *Attitudes Toward History* (1937). This book more than the 1945 project, develops Burke's approach to "Frame." As we proceed I want to show that this is quite a different approach to Frame, than that taken by Goffman (1974). Goffman, in all his books, as I read them, never cites Burke. Yet, it is the "Frame" that rounds out the Pentad into the Hexad. Before exploring Burke's more sociological Frame, I want to pause to explore Goffman's derivation of Frame. I shall argue that Goffman's approach to frame extends from the psychological to the sociological, while Burke's does the reverse. Neither cited the others' work. The point of continuity in their theorizing is that Burke's theory of incipient and delayed attitudes is as psychological as Goffman's rendition of Frame.<sup>81</sup>

Efter denna tolkning av Boje hamnar Burkes attitydbegrepp på en ”sociologisk” nivå jämförbar med Paradigm och Stora berättelser – “For Burke, Frames are grander, more about the paradigm or grand narrative in which something happens”<sup>82</sup> – varefter Goffmans mikrosociologiska rambegrepp framställs som i grunden ”psykologiskt”.

Boje presenterar således ytterligare ett möjligt sätt tolka och tillämpa attitydbegreppet i Burkes hexad. Jag har inget att invända mot denna tolkning, eftersom ”attityd” – i likhet med övriga grundbegrepp – är en *generell* kategori och term (a ”blankett term”) för vilken attityd *som helst* som svarar mot frågan ”hur(udant)?”. Jämför med ”scen” som är

---

<sup>80</sup> Tex Bojes hemsida ”Situation: Sometimes the SITUATION demands your Leadership”, [http://cbae.nmsu.edu/~dboje/teaching/338/situation\\_and\\_contingency.htm](http://cbae.nmsu.edu/~dboje/teaching/338/situation_and_contingency.htm) (2003-08-06).

<sup>81</sup> Boje 2002a.

<sup>82</sup> Boje 2002a.

en generell term för vilken situation eller bakgrund som helst, alltifrån specifika angivelser som ”kl 12 på dagen i stadshuset” till termer för tidsepoker som ”medeltiden”. Vad jag vänder mig mot är att Boje låser ”attityd” till en tolkning, sin tolkning.

## Sammanfattningsvis

I detta papper har jag, efter en längre inledande presentation av Burkes pentad, diskuterat vad utvecklingen av pentaden till en hexad (med ”attityd” som ett sjätte grundbegrepp) kan tillföra i analyser av (utsagor om) verksamheter såsom tjänsteverksamheter.

För det första så ”tvingar” attitydbegreppet oss att karaktärisera handlingar och händelseförlopp, vilket har betydelse för hur dessa innebördsbestäms.

För det andra så ”synliggör” attitydbegreppet sociala och moraliska aspekter av betydelse för att förstå innebörden av handlingar och händelseförlopp.

För det tredje så tycks attitydbegreppet fungera som en ”brygga” mellan Burkes ”grammatik” och ”retorik”.

Uppgraderingen av pentaden till en hexad har naturligtvis även baksidor. En sådan baksida är att komplexiteten ökar exponentiellt (tex ökar antalet relationer eller ”ratios”, om grundbegreppen kombineras två och två, från tio till femton!) och något eller to m en hel del av den ”enkelhet” och ”självklarhet” som är pentadens charm går förlorad.

## Referenser

- Alvesson, Mats & Dan Kärreman (1995), ”Att synliggöra organisation eller ’Arne Weise har fan inte sålt någonting’: Löpsedelsmöte på Aftonposten”, *Sociologisk Forskning*, nr 3, sid 3-42.
- Asplund, Johan (1980), *Socialpsykologiska studier*, Argus, Kalmar
- Boje, David M. (2002a), ”Beyond Pentad to Hexad: Dancing Partners and Burke’s Sixth Step”, [http://cbae.nmsu.edu/~dboje/qm/addons/beyond\\_pentad\\_to\\_hexad.htm](http://cbae.nmsu.edu/~dboje/qm/addons/beyond_pentad_to_hexad.htm) (2003-02-11).
- Boje, David M. (2002b), ”What is Situation”, [http://cbae.nmsu.edu/~dboje/388/what\\_is\\_situation.htm](http://cbae.nmsu.edu/~dboje/388/what_is_situation.htm) (2003-07-27)
- Bengtsson, Lars & Larsson, Rickard (1993), ”Strategic Change: A Typological Framework for Realignment of Organization and Environment” i R. Larsson, L. Bengtsson, K. Eneroth & A.T. Malm (red) *Research in Strategic Change*, Lund Studies in Economics and Management, Lund University Press, Lund, sid 1-25.
- Borgert, Leif (1992), *Organisation som mode, kontrasterande bilder av svensk hälso- och sjukvård*, Företagsekonomiska institutionen, Stockholm.
- Burke, Kenneth (1968a), *Counter-Statement*, University of California Press, Berkeley, Los Angeles och London. (Först publicerad 1931.)
- Burke, Kenneth (1968b), ”Dramatism”, *International Encyclopedia of Social Sciences*, Macmillan and Free Press, New York, sid 445-452.

- Burke, Kenneth (1969a), *A Grammar of Motives*, University of California Press, Berkeley, Los Angeles och London. (Först publicerad 1945.)
- Burke, Kenneth (1969b), *A Rhetoric of Motives*, University of California Press, Berkeley, Los Angeles och London. (Först publicerad 1950.)
- Burke, Kenneth (1970), *A Rhetoric of Religion: Studies in Logology*, University of California Press, Berkeley, Los Angeles och London. (Först publicerad 1961.)
- Burke, Kenneth (1972), *Dramatism and Development*, Clark University Press, Barre, Mass.
- Burke, Kenneth (1978), "Questions and Answers about the Pentad", *College Composition and Communication*, vol 19, December, sid 330-335.
- Burke, Kenneth (1987), "A Comment on 'It Takes Capital to Defeat Dracula'", *College English*, vol 49, February, sid 221-222.
- Case, Peter (1996), "Information Happenings: Performative Organizational Reflexive Resaearch", *Studies in Cultures, Organizations and Societies*, vol 2, nr 1, sid 45-65.
- Case, Peter (1999), "Rememeber Re-engineering? The Rhetorical Appeal of a Managerial Salvation Device", *Journal of Mangement Studies*, vol 36, July, sid 419-441.
- Case, Peter (2002), "Virtual Stories of Virtual Working: Critical Reflexions on CTI Consultancy" I T. Clark & R. Fincham (red), *Critical Consulting*, Blackwell, Oxford, sid xx-xx (17 sidor).
- Coe, Richard M. (1986), "It Takes Capital to Defeat Dracula: A New Rhetorical Essay", *College English*, vol 48, March, sid 231-42.
- Czarniawska, Barbara (1997), *Narrating the Organization: Dramas of Institutional Identity*, The University of Chicago Press, Chicago och London.
- Czarniawska, Barbara (1999), *Writing Management: Organization Theory as a Literary Genre*, Oxford University Press, Oxford.
- Czarniawska, Barbara (2001), *Metaphors and the Cultural Context of Organizing*, GRI-report 2001:3, Göteborg.
- Czarniawska-Joerges, Barbara (1992), *Styrningens paradoxer: Scener ur den offentliga verksamheten*, Norstedts, Stockholm.
- Czarniawska-Joerges, Barbara & Bengt Jacobsson (1995) "Politics as Commedia dell'Arte", *Organization Studies*, vol 16, nr 3, sid 375-394.
- Feehan, Michael. (1985) "Oscillation as Assimilation: Burke's Latest Self-Revisions", *Pre/Text: A Journal of Rhetorical Theory*, vol 6, nr 3-4 (Fall/Winte), sid 319-27.
- Fergusson. Francis (1969), "Kenneth Burke's *Grammar of Motives*" i William H. Rueckert (red), *Critical Responses to Kenneth Burke 1924-1966*, University of Minnesota Press, Minneapolis, sid 173-181. (Först publicerad 1946.)
- Foss, Sonja K., Karen A. Foss & Robert Trapp (2002), *Contemporary Perspectives on Rhetoric*, Waveland Press, Prospect Heights, Ill. 3:e upplagan.
- Gusfield, Joseph R. (1976), "The Literary Rhetoric of Science: Comedy and Pathos in Drinking Driving Research", *American Sociological Review*, vol 41, February, sid 16-34.
- Gustafsson, Claes (1994), *Produktion av allvar: om det ekonomiska förnuftets metafysik*, Nerenius & Santérus, Stockholm.
- Gustavsson, Eva (2000), *Organisering av tjänster: från den symmetriska interaktionen till införandet av standarder*, BAS, Göteborg.
- Hyrenius, Hans (1983), *Entreprenörskap: fenomenet i ett annorlunda perspektiv*, Liber, Malmö.
- Igelström, Bengt (1988), *Resursskapande processer vid företagande i kris*, Lund University Press, Lund.

- Jay, Paul, ed. (1990) *The Selected Correspondence of Kenneth Burke and Malcolm Cowley, 1915-1981*, University of California Press, Berkeley, Los Angeles och London. (Först publicerad 1988 av Viking Penguin, New York.)
- Kärreman, Dan (2002), "The Scripted Organization: Dramaturgy from Burke to Baudrillard" i R. Westwood & S. Lindstead (red) *Language and Organization*, Sage, London, sid xx-xx.
- Lindquist, Hans (2002), "Skiss till en upplevelsegrammatik", i Tom O'Dell (red) *Upplevelsens materialitet*, Studentlitteratur, Lund, sid 185-200.
- Lindquist, Hans & Persson, Jan E (1993), "The Service Quality Concept and a Method of Inquiry", *International Journal of Service Industry Management*, vol 4, nr 3, sid 18-29.
- Lindquist, Hans & Jan E Persson (1977) *Kundupplevd kvalitet i tjänsteverksamheter: en analys och kritik av den företagsekonomiska dialogen*, Lund (Avhandling utgiven av författarna).
- Ljung, Magnus & Sölve Ohlander (1985), *Allmän grammatik*, LiberFörlag, Stockholm.
- Morgan, Gareth (1986), *Images of Organization*, Sage, London.
- Rundtree, Clark (1998), "Coming to Terms with Kenneth Burke's Pentad", *American Communication Journal*, vol 1, nr 3, online. <http://acjournal.org/holdings/vol1/iss3/burke/rountree.html> (2003-07-27)
- Rountree, Clark (2001), "Instantiating 'The Law' and its Dissents in *Korematsu vs. United States*: A Dramatistic Analysis of Judicial Discourse", *Quarterly Journal of Speech*, vol 87, nr 1 (February), sid 1-24.
- Schwartz, Birgitta (1997), *Det miljöorienterade företaget – strategiska uppträdanden på den institutionella scenen*, Nerenius & Santérus Förlag, Stockholm.
- Sköldberg, Kaj (1990), *Administrationens poetiska logik*, Studentlitteratur, Lund.
- Solomon, Michael R., Carol F. Surprenant, John A. Czepiel & Evelyn Gutman (1985), "A Role Theory Perspective on Dyadic Interactions: The Service Encounter", *Journal of Marketing*, vol 49, Winter, sid 99-111.
- Wåhlin, Nils (2001), "Humor and Irony as Devices for Identity Construction", paper presenterat vid Critical Management Studies Conference, Manchester School of Management, UMIST, England, 11-13 July 2001.