

"En møteguide for arbeidslivet"

En kvalitativ studie om hvordan møtedeltakere endrer oppførselen sin under elektroniske arbeidsmøter i forhold til fysiske arbeidsmøter

Anette Sørensen Hognestad og Sofie Valen

Masteroppgave i sosiologi SOS-3900 - Juni 2016

Forord:

Å jobbe med denne masteroppgaven har vært utfordrende og spennende. Det har vært en lang prosess og en bratt læringskurve. Vi har mistet selvtilliten et par ganger, men jobbet oss igjennom de periodene som har vært ekstra tunge. Når en av oss har vært langt nede, har den andre alltid klart å få oss opp igjen. Vi vil egentlig dedikere denne oppgaven til hverandre. Takk for 6 gode år som studenter sammen, vi kommer nok til å savne denne tiden mye. Uten vårt gode vennskap hadde denne prosessen vært mye tyngre.

Vi vil rette en takk til vår veileder Jorid, som har snakket med oss fra Oslo og Stavanger på telefonen.

Takk til våre kandidater, hvis vi ikke hadde fått lov til å observere dere hadde ikke denne oppgaven blitt til. Dere var rause som slapp oss inn på arbeidsplassen deres og lot oss delta sammen med dere - Tusen takk.

Til våre mødre, takk for at dere har hjulpet til med barnepass så vi kunne besøke hverandre i Oslo og Stavanger. Uten dere hadde vi faktisk ikke klart dette.

Til slutt vil vi rette en stor takk til Paal. Takk for grundig korrekturlesing og for at du fikk oss på rett spor helt mot slutten. Du hadde rett, vi skjønte heller ingenting av oppgaven.

Anette Sørensen Hognestad og Sofie Valen, Oslo 16.mai 2016.

Innholdsfortegnelse:

<u>1.0 Innledning: To ulike typer møter</u>	9
1.1 Begrepsavklaring	10
1.1.1 Elektroniske og fysiske møter.....	11
1.1.2 Kandidater og deltakere.....	11
1.2 Relevans og tidligere forskning	11
1.3 Teoretisk valg for studien	12
1.4 Utformingen av studiet	14
1.5 Oppgavens oppbygning	15
<u>2.0 Teoretisk vinkling</u>	17
2.1 Samhandling - Interaksjon mellom to eller flere aktører	17
2.1.1. Ansikt-til-ansikt kommunikasjon.....	18
2.1.2 Strukturen av et ansiktsengasjement.....	19
2.1.3 Formidling gjennom sansene.....	20
2.1.4 Engasjement til samhandling.....	22
2.1.5 Bekjentskap.....	24
2.1.6 Elektronisk kommunikasjon.....	25
2.1.7 Å motta informasjon fra andre.....	26
2.1.8 Å være distraheret i møter.....	27
2.2 Arbeidslivet på en scene	28
2.2.1 Møtesituasjonen i arbeidslivet som en opptreden på en scene.....	28
2.2.2 Deltakerne i møtet.....	29
2.2.3 Kunsten å kontrollere inntrykket man avgir.....	31
2.2.4 Å hjelpe hverandre å kommunisere.....	33
2.2.5 Å redde ansikt.....	34
2.3 Rollen på arbeidsplassen	37
2.3.1 Selvet via roller.....	39
<u>3.0 Metode</u>	40
3.1 Kvalitativ metode	40
3.1.1 Observasjon som metode.....	41
3.1.2 Supplerende intervju.....	42

3.2 Forberedelse til datainnsamling.....	43
3.2.1 Rekruttering og utvalg.....	43
3.2.2 Kandidatene.....	45
3.2.3 Observasjonsguide.....	45
3.2.4 Intervjuguide.....	47
3.3 Gjennomføring av datainnsamling.....	47
3.3.1 Felles for observasjonssituasjonene.....	48
3.3.2 De elektroniske møtene.....	50
3.3.3 De fysiske møtene.....	51
3.3.4 Intervjusituasjonen.....	51
3.3.5 Krav til forskerrollen.....	52
3.4 Reliabilitet og validitet.....	52
3.4.1 Studiens reliabilitet og validitet.....	53
3.4.2 Styrker og svakheter med datamaterialet.....	55
3.5 Etske betraktninger	56
3.6 Analyse og arbeidet med datamaterialet.....	57
3.6.1 Transkribering.....	57
3.6.2 Analysestrategi.....	58
<u>4.0 Beskrivelser av livet på en scene.....</u>	61
4.1 To ulike scener.....	61
4.1.1 To scener i hver av frontstage-scenene.....	62
4.2 Rollespill på to møtearenaer.....	64
4.3 Samspill mellom møtedeltakerne.....	66
4.4 Å kontrollere inntrykket av seg selv.....	68
4.4.1 En idealisert versjon av seg selv.....	72
4.5 Den beste utgaven av seg selv.....	72
<u>5.0 Beskrivelser av ulike sosiale aspekter og kroppsspråkets betydning.....</u>	75
5.1 Åpning, gjennomføring og lukking av en samhandling.....	75
5.2 Betydningen av småprat og smil på jobben.....	78
5.3 Sosial bekreftelse i ulike relasjoner.....	81
5.3.1 Bekreftelse på at noen hører deg.....	81
5.3.1.1 Blikkontakt.....	81

5.3.1.2 Andre former for bekræftende kroppsspråk	83
5.3.1.3 Trygghet.....	85
5.3.2 Allerede etablerte relasjoner.....	86
5.4 Økt informasjonsoverføring gjennom kroppsspråk.....	89
5.4.1 Større engasjement ved bruk av hendene.....	89
5.4.2 Mer troverdighet når man kommuniserer med kroppen.....	90
<u>6.0 De ulike møtearenaene.....</u>	94
6.1 Balanse og ubalanse i antall møtedeltakere.....	94
6.2 Ulike sosiale regler i de to ulike møtearenaene.....	96
6.3 Teknikker for å delta i møtet.....	100
6.4 Mislykkede møter.....	103
<u>7. Drøftende avslutning.....</u>	107
7.1 Ulike måter å gjennomføre møtene på.....	108
7.2 Viktigheten av å se hverandre.....	110
7.3 Rolleinntredelse.....	112
7.4 Hva er et effektivt arbeidsmøte?	114
7.5 Omstilling mellom de to ulike møtene.....	116
7.6 Et subjektivt blikk på denne studien.....	118
<u>Litteraturliste.....</u>	120
Vedlegg 1 : Formell forespørsel om kandidater til masteroppgave i sosiologi.....	123
Vedlegg 2: Informasjonsskriv og samtykkeskjema.....	125
Vedlegg 3: Observasjonsguide.....	129
Vedlegg 4: Intervjuguide.....	131

1.0 Innledning: To ulike typer arbeidsmøter

I dagliglivet inngår vi i mange ulike relasjoner, både som enkeltindivider og som medlemmer i større grupper og samfunn (Schifloe, 2006). Denne studien tar for seg forskjellen på hvordan møtedeltakere opptrer i forhold til hverandre i elektroniske og fysiske møter. Vi skal ikke undersøke det faglige utbytte møtedeltakerne får fra møtene, eller hva møtene handler om, men hva som skjer i samspillet mellom møtedeltakerne. I følge Levin og Trost er ikke en samtale bare å påvirke hverandre igjennom tale, men også igjennom kroppens bevegelser (Levin og Trost, 2005:16). Det er når to eller flere aktører har et samspill med hverandre, at dette betegnes som en samhandling eller interaksjon. Begrepet omhandler som regel direkte kommunikasjon som opprettholder eller utvikler relasjonen mellom aktørene (Noack, 2014).

Koblingen mellom kandidatene er jobbrelatert, og de har derfor et bevisst forhold til hverandre. De vil utøve en eller annen form for innflytelse ovenfor hverandre, fordi de samhandler sammen regelmessig. Dette forutsetter en rimelig grad av enighet om relasjonens innhold og forventninger, regler og plikter (Schifloe, 2006). Møter er viktige for de sosiale relasjonene i arbeidssammenhenger, og er en bestemt type sosial sammenkomst (Schwartzman,1989:6).

Aldri før har medier, teknologi og hele vår måte å kommunisere med hverandre, spilt en så stor rolle for menneskehetens utvikling som det nå gjør. Det er først nå i de siste årene at menneskene har vært i stand til å kommunisere i et så stort omfang med hverandre, på tvers av geografiske og kulturelle skiller (Have, 2008:10). I det samfunnet som vi lever i i dag er kommunikasjon viktig, vi kan kommunisere med hverandre hele tiden, og vi kan være tilgjengelige hele tiden. Den teknologiske utviklingen har ført til at vi også kan møtes elektronisk isteden for at vi må møtes fysisk. Teknologien hjelper oss med at samfunnet går raskere og all kommunikasjon kan skje via elektroniske hjelpemidler.

Ved å innta et analytisk blikk på våre egne observasjoner og informantenes egne beskrivelser av ulike møtetyper er målet med studien å få belyst hva det vil si å bruke elektroniske møter fremfor fysiske møter i jobbhverdagen. I lys av at teknologi ofte brukes som erstatning for fysiske møter mellom mennesker, er det interessant å få innblikk i hva som skjer med samhandlingen mellom mennesker når man erstatter fysiske møter med elektroniske møter.

Det er derfor interessant å undersøke hvordan aktørene omstiller seg i forhold til denne typen møter i sin jobbhverdag. Temaet i denne oppgaven er forskjeller mellom elektroniske og fysiske arbeidsmøter. Vi lagt til grunn en problemstilling med tre retningsgivende forskningsspørsmål:

Hva er forskjellen på hvordan møtedeltakere opptrer i forhold til hverandre i fysiske og elektroniske arbeidsmøter?

- Er det forskjell på hvordan individer samhandler i fysiske og elektroniske møter, og skaper dette noen utfordringer for deltakerne?
- Inntreer man i forskjellige roller på de ulike møtearenaene?
- Eksisterer det andre sosiale regler under elektroniske arbeidsmøter i forhold til fysiske arbeidsmøter, og klarer møtedeltakerne å tilpasse seg etter disse?

1.1 Begrepsavklaring

1.1.1 Elektroniske og fysiske møter

Når vi snakker om fysiske arbeidsmøter snakker vi om avtalte møter i forbindelse med jobben. Dette er møter som er avtalte på forhånd hvor de diskuterer jobbrelaterte temaer. I denne oppgaven vil vi ikke ta stilling til deltakernes faglige utbytte fra møtene, bare hvordan møtene foregår og hvilken utforming de ulike møtene har. Når vi snakker om elektroniske møter er dette avgrenset til møter hvor de bruker et gitt oppsett og utstyr som arbeidsplassen har tilgjengelig, for å kommunisere med andre mennesker som geografisk befinner seg på andre steder. Det finnes flere ulike typer elektroniske møter, og de møtene vi observerte var også forskjellige. Det var møter med videokamera hvor møtedeltakerne kunne se hverandre over skjerm, og dette kalles videokonferanser. Målet med videokonferanser er å skape et “miljø” som kan sammenlignes med de klassiske ansikt-til-ansikt interaksjonene (Slovak, 2007). Videokonferanser som en hendelse er en ting, men dets betydning eller mening er avhengig av individets perspektiv, hvor hver enkelt av oss i et gitt tilfelle definerer situasjonen, som igjen definerer vår atferd (Levin og Trost 2005:12). Det var også møter hvor deltakerne delte skjerm mens de hadde lyd tilkoblet, og kunne se dokumentene som de satt og jobbet på og diskuterte ut ifra dette.

1.1.2 Kandidater og deltakere

Kandidater og møtets deltagere er to begreper som er viktig å skille for å forstå denne studien. Vi har 8 kandidater, dette er dem vi i all hovedsak har observert, men det har vært nødvendig å forstå deres handlinger og oppførsel i kontekst av menneskene som de har samhandlet med i arbeidsmøtene. Derfor vil det bli brukt deltakere eller møtets deltakere for å referere til de menneskene som befant seg i møtet sammen med de enkelte kandidatene, og kandidater for å referere til selve kandidatene. Det er kandidatene som utgjør selve observasjonene, og det er disse menneskene som vi har intervjuet.

1.2 Relevans og tidligere forskning

Tidligere forskning viser flere ulike sider av hva som skjer når fysiske møter erstattes av elektroniske møter. Selv om det bare finnes noen sosiologiske bidrag som sammenligner fysiske møter og elektroniske møter, er det gjort flere andre typer forskninger som vi mener det er relevant å nevne: Blant annet er det forsket på interessen for videokonferanser i en psykologisk kontekst. Her er et av funnene at er en fordel for kommunikasjon å se ansiktet til den du snakker med, og at videokonferanser er som ansikt til ansikt kommunikasjon (O'Malley mfl.1996:177). Et annet vanlig funn i litteraturen er at ansikt-til-ansikt samtaler ofte resulterer i flere bytter, kortere samtaler og flere avbrytelser enn hva videokonferanser gjør. Ansikt-til-ansikt samtaler ser ofte ut til å være mindre formelle, mer spontane og inneholder mindre formelle bytter i samtaleemne. I kontrast har kun lyd eller video medierte samtaler hatt en tendens til å være mer formelle, med færre avbrytelser og lengre ytringer særlig når det er forsinkelser i video og lyd signalene. (O'Malley mfl.1996:178).

En annen sosiologisk studie som er gjort på dette temaet er gjort av Per Morten Schifloe. Han har vært med på et prosjekt som heter "I-tema: Identitet og tilhørighet i et mobilt arbeidsliv". Forskningen tar for seg samarbeid og nyskaping på tvers av organisatoriske, geografiske og kulturelle skiller. Han konkluderer med at tillit er den avgjørende faktoren, og at jo mer kunnskapsintensiv bedriften er, jo viktigere er de mellom-menneskelige relasjonene. Han sier at følelsen av å være knyttet til et fellesskap, og at tillit gir tilhørighet og identifikasjon. Videre viser han til at folk flytter oftere på seg, arbeidslivet er preget av turbulens og store omskiftninger og reorganisering. Andre studier viser at det brukes også stadig mer mediert

kommunikasjon som e-post og andre kommunikasjonsteknologier i stedet for at folk møtes fysisk. Det blir vanskeligere å skape tillit blant mennesker når arbeidstakerne ikke eksponeres for hverandre på daglig basis (Aspelund, 2008).

Mediesosiologen McLuhan (1968) sier at mediet er budskapet, og med dette mener han at de personlige og sosiale konsekvensene av et hvilket som helst medium er et resultat av en forlengelse av oss selv i teknologien (McLuhan, 1968:9). Mediet bringer frem graden av menneskelige aktiviteter og samfunnsliv. Innholdet av slik type media er så stort at det er vanskelig å bruke dem til å skape nye former for samfunnsliv (McLuhan, 1968:10). Bøker, datamaskiner og i vårt tilfelle videokonferanser er hjelpemidler, og kan brukes til å sanse og oppfatte utenfor seg selv (McLuhan, 1968:16). Hans teorier omhandler mediens betydning på samfunnsutviklingen, og kunne vært en aktuell teoretiker å ha benyttet seg av, i tillegg eller istedenfor Goffman. Vi valgte allikevel ikke å inkludere han i studien vår, da vi ønsker å studere selve samhandlingen som en opptreden, og ikke de eksplisitte budskapene som han sier mediene formidler. Det har derfor vært nødvendig for oss å velge en teoretiker som ville gi oss verktøy for å kunne gjennomføre dette.

1.3 Teoretisk valg for studien

Erving Goffman sitt teoretiske rammeverk skal i denne studien brukes for å se på opptreden til møtedeltakerne som vi observerte i de ulike møtesituasjonene. Hovedgrunnen for å primært bruke hans teori for å forsvare problemstillingen, er den generelle og kreative forståelsen for hvordan mennesker opptrer i ulike situasjoner. Goffman sitt arbeid finner sted før mediene begynte å bety så mye for mennesker som det det gjør i dag. Dette er grunnen til at vi synes det er interessant å se om Goffman spesifikt kan brukes for å sammenligne hvordan mennesker opptrer i ulike situasjoner. Teoriene hans er omfattende og er ikke direkte rettet mot å forstå arbeidsmøter, noe som kan være utfordrende. Ved å bruke Goffmans begreper om samhandling, og bruke det til å belyse vår forskning får vi et begrepsrepertoar som kan hjelpe oss å plassere funnene våre. Han gir oss et viktige begreper som samhandling, backstage og frontstage, roller og inntrykkskontroll (Goffman, 1992). Disse begrepene er viktige verktøy for å forstå møtedeltakernes opptredener i de ulike møtesituasjonene.

Å bruke Goffman sitt teoretiske rammeverk for selvpresentasjon og samhandling kan være et viktig verktøy, for å forstå elektronisk kommunikasjon ved å sammenligne det med ansikt-til-ansikt interaksjon. En forsker som har tidligere har gjort dette er Birnbaum (2008) som studerte hvordan universitets studenter presenterte seg selv på facebook, ved å kun bruke Goffman sin teori til å forstå og forklare fenomenet. Her viste han han med et utgangspunkt i Goffman sine begreper hvordan studentene inntre i ulike roller og idealiserer seg selv til medstudentene (Birnbaum, 2008). I denne studien vår kan Goffman sitte teoretiske perspektiv gi en innsikt i hvordan aktører presenterer seg selv på arbeidsplassen under fysiske og elektroniske jobbmøter, og hvorfor de oppfører seg slik. Her vil vi ta i bruk hans rammeverk for å hjelpe oss å forstå og gi mening til handlingene som kandidatene og møtets deltakere fortar seg når de er tilstede under fysiske og elektroniske arbeidsmøter.

Goffman var opptatt av å forstå hvordan individer presenter seg selv på ulike steder, og den bestemte rollen mennesker inntar når de er sammen med andre (Goffman, 1992:197). I følge Goffman er en individuell rolle basert på deres forståelse av hvordan disse rollene skal oppføre seg, og den umiddelbare responsen de mottar fra menneskene som er tilstedeværende. ((Goffman, 1992:197).) Oppførselen fra arbeidstakerne som bruker begge møteformene kan derfor forstås av de subjektive og normative oppfatningene av hvordan brukere av begge møtearenaene skal oppføre seg i disse bestemte sosiale situasjonene, og de sosiale tegnene som de mottar fra dem som er tilstede under samhandlingen.

Vi lever i et samfunn med mange ulike kommunikasjonsmedium som brukes til å samhandle med kjente og ukjente, noe som gjør det enkelt for to personer å kommunisere med hverandre på tvers av tid og rom (Aalen, 2013:14). En av forhåndsantagelsene vi hadde i begynnelsen av dette arbeidet var at elektroniske møter på jobben, spesielt med video, tilbydde aktørene i samfunnet muligheten til å idealisere seg selv på samme måten som andre sosiale medier gjør. Birnbaum (2008) er en av dem som har vist hvordan Facebook kan brukes til å fremstå bedre enn hva man faktisk er (Birnbaum, 2008:10). Med utgangspunkt i hvordan ulike tjenester som tilbyr samhandling bak en skjerm, kan brukes til å skape et bedre bilde enn hva man faktisk er, tenkte vi at elektroniske arbeidsmøter kunne fungere på samme måte. Her mente vi at Goffman sin teoretiske ramme med blant annet idealisering, ville være den litteraturen som ville være mest relevant for å forklare dette faktumet i forhold til vårt prosjekt. Så en del av motivasjonen vår var å finne ut om individer ville sette seg selv i et bedre “lys” under de elektroniske møtene, da de selv kunne kontrollere og regulere inntrykket

de avgav til samhandlingsparten, og motsatt i de fysiske møtene hvor man kunne se deres virkelige “jeg”.

Vi vil igjennom hans teori forsøke å forklare hvordan man kan forstå de elektroniske og fysiske arbeidsmøtene som ulike opptredener, hvordan samhandlingen mellom møtedeltakerne utspiller seg, samt ulike rolletendenser og endringer. Ved å implementere hans teori til funnene våre vil vi forklare det sosiale fenomenet med elektroniske fenomenet på en helt ny måte. Det har vært nødvendig å inkludere andre teoretikere slik som Cato Wadel for å forklare kroppsspråk, og Christian Have for å forklare elektronisk kommunikasjon, men vektleggelsen vil ligge på Goffman sitt arbeid, og hvordan dette vil forklare handlingene og oppførselen til kandidatene.

1.4 Utformingen av studiet

I denne undersøkelsen har vi hatt passiv deltakende observasjon og supplerende intervjuer som metode. Vi har tilsammen hatt 8 kandidater vi har fulgt i ulike møtetyper, men har i tillegg vært nødt til å se på de andre deltakerne i møtet for å forstå samhandlingen som foregår i en møtesituasjon. Rekrutteringen av kandidater har foregått via et tilgjengelighetsutvalg hvor vi var strategiske i utvelgelsen, men at informantene er basert på tilgjengeligheten for forskeren (Thagaard, 2009:56). Vi har 7 kandidater fra 1 arbeidsplass, og 1 kandidat fra en annen arbeidsplass. Vi har observert alle kandidatene to ganger hver, en gang i et fysisk møte, og en gang i et elektronisk møte. Rett etter observasjonene var utført hadde vi korte supplerende intervjuer av kandidatene for å høre hva de tenkte om de ulike møtetyperne.

Vi har under observasjonen brukt en observasjonsguide som vi hadde utformet på forhånd, og vi brukte også en intervjuguide når vi intervjuet deltakerne. Siden vi var to forskere sammen på dette prosjektet gjorde vi dette for å skape et godt samarbeid og samspill oss i mellom som forskere, med tanke på hva vi skulle se etter under observasjonene, og hva vi skulle spør om under intervjuene.

Materialet vi har samlet inn er hovedsakelig handlingsdata, som beskriver kandidatene og møtets deltakere sin atferd under møtene. Dette har blitt gjort med håndskrevne notater

underveis i observasjonene, som deretter ble bearbeidet. I tillegg har vi data som er transkriberte intervjuer, disse var korte og ment som å supplere. I og med at vi ønsket å finne ut hvordan kandidatene våre oppførte seg og omstilte seg i elektroniske og fysiske møter var det viktig å observere dette, og ikke at de selv forklarte oss hvordan de oppfører seg. Derfor ligger hovedvekten av dataen vår på observasjonsnotatene.

Når vi var ferdig med datainnsamlingen var det første vi gjorde å transkribere intervjuene vi hadde utført. Deretter måtte vi gå igjennom alle notatene vi hadde skrevet i observasjonsguiden for å finne kategorier, noe som gjorde det lettere for oss å sortere dataen fra notatene våre. Vi brukte kategoriseringen til å forstå hovedtemaene i forskningen vår, og så på den måten ulike mønstre og tendenser i hvordan samhandlingen hadde foregått.

1.5 Oppgavens oppbygning

Kapittel 2 i denne studien inneholder en presentasjon av teorien vi har valgt å bruke. Her vil det bli gjort grundig rede for Goffman sin teoretiske ramme for samhandling, med den dramaturgiske selvpresentasjon, strategisk interaksjon, interaksjonsritualer, og regler for offentlig oppførsel. I tillegg vil deler av Have og Wadel sin teori brukes for å forklare og støtte opp om kroppsspråk og elektronisk kommunikasjon. Kapittel 3 handler om det metodiske valget vi har foretatt oss, og en beskrivelse av gjennomføringen av undersøkelsen, samt utvalget.

For å forstå hva som er forskjellen mellom fysiske og elektroniske møter fra et sosiologisk synspunkt, er forholdet mellom resultatene våre og analysen viktig. Når vi presenterer dataen vår har vi valgt å skrive observasjonsnotatene våre fra helt konkrete møter i kursiv. Dette er gjort for å kunne vise til helt spesifikke hendelser som vi observerte, mens sitater fra intervjuene vil bli markert med inntrykk i teksten. Vi har valgt å koble resultatene og analysen sammen, og her har vi tre kapitler som utgjøres av dette: I kapittel 4 vil vi vise hvordan kandidatene og møtesituasjonene som de deltok i kan analyseres inn i Goffman sine dramaturgiske begrep med frontstage, backstage og roller. Vi vil også diskutere kandidatenes bruk av inntrykksstyring, samt de forskjellige typene samspill som skjedde. Kapittel 5 handler om det som skjer under de ulike møtene. Vi vil i dette kapitlet synliggjøre forskjeller for hvordan møtedeltakerne oppfører seg under de ulike møtene og presentere

funn som viser dette tydelig. Kapittel 6 handler om hvordan sosiale aspekter av samhandling er forskjellig fra de ulike møtetyperne. Her vil kontrastene som oppstod under åpningen, gjennomføringen og lukkingen av et møte bli presentert, før vi tydeliggjør viktigheten av småprat og smil på jobben. Videre vil vi gjennom observasjonene våre vise hvor stor betydning bekreftelse fra andre mennesker har, og effekten av å allerede ha etablert en relasjon med dem man samhandler med.

I kapittel 7 vil det være en avsluttende drøfting hvor vi svarer på problemstillingen og forskningsspørsmålene våre, samtidig som vi vil fremhever hovedfunnene fra studien.

2.0 Teoretisk vinkling

Gjennom observasjonene og de supplerende intervjuene dannet vi oss en mening om at Goffman sine ulike teorier om menneskers hverdagslige oppførsel ville være en fruktbar teoretisk vinkling for å forstå vårt datamateriale. Dette er fordi vi mener hans teoretiske perspektiv kan bidra til å forklare informantenes ulike samhandlingsmønstre på de to ulike møtearenaene. Vi har også brukt Cato Wadel til å redegjøre for begrepet ikke-verbal kommunikasjon og Christian Have til å snakke om elektronisk kommunikasjon.

Arbeidet til Goffman tilbyr ikke noen testbare hypoteser som man kan bruke til å bekrefte eller avvise hans rammeverk, men denne utfordringen har ikke stoppet forskere i fra å bruke Goffman sitt rammeverk til eksisterende sosiale situasjoner, noe som vi også skal gjøre i denne studien. Man bruker ikke begrepene hans til å utføre empirisk forskning, men for å forstå bedre allerede eksisterende fenomener (Birnbaum, 2008:82). Ved å redegjøre for hovedelementer i Goffman sin teori har vi som mål å vise hvordan dette kan brukes i vårt arbeid til å forstå kontrastene som oppstår når mennesker samhandler med andre i samme rom versus et elektronisk møte i arbeidslivet.

2.1 Samhandling - Interaksjon mellom to eller flere aktører

Alle mennesker lever i en verden av sosiale møter som involverer de enten gjennom ansikt-til-ansikt møter, eller ved formidlet kontakt med andre deltakere (Goffman, 1967:5). I denne studien skal vi se på samhandlingen som skjer mellom kollegaer som møter hverandre jevnlig i arbeidsmøter, og hvordan de presenterer seg selv for hverandre. I enhver samhandling har man en tendens til å spille ut noe som Goffman kaller en *linje*¹. Dette er et mønster av verbale og ikke-verbale handlinger som uttrykker mennesket sitt syn på situasjonen og gjennom dette personen sin evaluering av deltakerne og spesielt seg selv. Uansett om en person tar denne linjen eller ikke, vil han finne ut at han har gjort det. De andre deltakerne vil gå ut ifra at han har tatt et standpunkt, og hvis han må takle deres respons til han må han ta i betraktning det inntrykket de har gjort seg av han (Goffman, 1967:5).

¹ Denne linjen kommer vi tilbake til på s.33 under ”å redde ansikt”

Sosial interaksjon er en vanlig betegnelse på samspill blant flere sosiologer, men hva de vektlegger i teoriene sine varierer. Goffman ser på samhandling som nøkkelen til å forstå samfunnet og sosiale aktiviteter på (Noack, 2014). Goffman definerer interaksjon som “den gjensidige innflytelsen personer har på andres handlinger når de befinner seg i deres umiddelbare fysiske nærvær”(Goffman, 2014:22). Han bruker betegnelsen *møte* som all den interaksjon som skjer ved hver anledning når to eller flere aktører befinner seg samlet (Goffman, 2014:22). I denne oppgaven vil vi bruke Goffman sin definisjon på møter og relatere de til de arbeidsmøtene som vi har studert.

Goffman sier at individer er som alle andre objekter i verden, de påvirker miljøet rundt dem på en måte som er sammenfallende med deres egne handlinger og egenskaper (Goffman,1969: 4). Individets tilstedeværelse produserer tegn og merker og utstråler uttrykk. Informasjonen som ligger i uttrykkene som et individ utstråler har spesielle egenskaper, det handler om kilden til selve inntrykket og ikke om noe som ikke er der (Goffman,1969: 5). All kontakt som en samling har med et individ, enten det er ansikt-til-ansikt eller formidlet på en eller annen måte, vil gi samlingen av mennesker adgang til informasjon. Ansikt-til-ansikt kommunikasjon har en spesiell plass fordi at uansett når et individ direkte blir observert blir en mengde informasjon tilgjengelig. For eksempel kan atferd gi informasjon om kjønn, alder, sosial klasse, jobb, kompetanse og hensikt (Goffman,1969: 5). Goffman sier at individer tilbyr mer enn bare uttrykk, de tilbyr også kommunikasjon. Den bevisste overføringen av informasjon er en menneskelig prosess som skjer når signalene man sender ut betyr det samme for de som mottar informasjonen (Goffman,1969: 5). Dette er kommunikasjon.

2.1.1 Ansikt-til-ansikt kommunikasjon

Goffmans ultimate interesse er å utvikle studiet av ansikt-til-ansikt interaksjon til et naturlig og analytisk felt. Men man må innfinne seg med at sentrale konsepter av området er ambisiøst. Et godt eksempel på at det er vanskelig er ordet kommunikasjon. Kommunikasjon mellom mennesker i hverandres nærhet er en form for ansikt-til-ansikt interaksjon eller oppførsel. Men ansikt-til-ansikt oppførsel i seg selv er ikke alltid en form for kommunikasjon (Goffman, 1969:0).

Goffman snakker om en sosial orden, og dette kan bli definert som de konsekvensene som normene og reglene har i samfunnet, og hvordan de regulerer hvordan mennesker handler.

Det finnes mange typer sosial orden, men her skal vi snakke om den typen som regulerer hvordan en person håndterer seg selv og andre i nærheten i arbeidsmøter. Noe som blir kalt ansikt-til-ansikt samhandling (Goffman, 1963:8). Offentlig orden handler om reguleringen av ansikt-til-ansikt samhandling blant de medlemmene av et samfunn som ikke kjenner hverandre godt, og ikke samhandling som foregår privat innenfor fire vegger. Tradisjonelt refererer Goffman til offentlige steder i samfunnet hvor man kan møte andre fritt, og private steder refererer han til hvor det er lydisolert, og hvor medlemmer eller de som er invitert møtes (Goffman, 1963:9). Det er det sistnevnte møtet vi vil ta for oss, fordi arbeidsmøtene er private og krever en invitasjon. Videre sier Goffman at i studiet av grupper kan forskjellen på primære og sekundære, og offentlige og private være signifikante, men i studiet av *samlinger*, vil alle situasjoner hvor det er flere enn to personer som er tilstede bli behandlet på samme måte (Goffman, 1963:9).

2.1.2 Strukturen av et ansiktsengasjement

Når to mennesker er gjensidig tilstede med hverandre og er engasjerte sammen i en slags grad av ufokusert interaksjon, er ikke dette den eneste måten de kan relatere til hverandre. De kan gå herifra til å engasjere seg i en fokusert interaksjon, som Goffman kaller et ansiktsengasjement eller et møte. Møter omhandler alle de tilfellene hvor to eller flere deltakere møter hverandre åpenlyst og har samme fokus både kognitivt og visuelt. Når folk møter hverandre i en felles situasjon kan de engasjere seg i en samtale og slik gjensidig aktivitet er en av de bredeste av alle statuser (Goffman, 1963:89). Det skal også sies at mange tror at ansiktsengasjementer bare handler om verbale møter, slik at samtaler kan bli brukt som en modell, men det finnes også andre møter hvor ingen sier noe (Goffman, 1963:90). Dette kan være møter hvor det er mange møtedeltakere i samme rom, men at ikke alle snakker sammen.

I situasjoner hvor det kun er to deltakere i en situasjon vil dette være en fullt fokusert samling. Men med flere enn to deltakere kan det være personer som er i situasjonen men de er ekskludert fra møtet og er ikke engasjerte. Disse uengasjerte deltakerne endrer samlingen til en delvis fokusert en. Hvis det er flere enn tre personer i samme situasjon kan det være flere møter i en og samme situasjon, altså en multifokusert samling. Goffman bruker deltakere til å referere både til møter og til uengasjerte deltakere (Goffman, 1963:91). Vi har observert en blanding av fullt fokuserte og multifokuserte samlinger. Noe som studien vår er

opptatt av er å finne ut om en av møtearenaene er preget av mer uengasjerte deltakere som vil utgjøre en mer delvis fokusert samling.

Goffman sier at et møte blir initiert ved at noen utfører en åpning, og dette kan være et spesielt uttrykk med øynene, eller ved å si noe, eller ved å bruke et spesielt tonefall i begynnelsen av en setning (Goffman, 1963:91). Engasjementet begynner ordentlig når den andre personen legger merke til det og signaliserer tilbake med øynene eller stemmen. Den personen som vil åpne samtalen leter først etter et klarsignal fra den andre personen slik at man ikke risikerer å bli avvist. Blikk er en av de mest effektive måtene å få et klarsignal på for å åpne samtalen (Goffman, 1963:92). Øynene har en unik sosiologisk funksjon, fordi at interaksjon er basert på gjensidige blikk og åpner opp for et møte mellom mennesker (Goffman, 1963:93,95). Når et ansiktsengasjement har blitt etablert mellom to eller flere mennesker, vil lengden på deltakelsen variere (Goffman, 1963:100). Et engasjement mellom to eller flere mennesker kan vare i opptil flere timer, eller bare i et par minutter (Goffman, 1963:101). I enhver situasjon vil de som er tilstede føle seg forpliktet til å være klar for et ansiktsengasjement. Her snakker Goffman om å være åpen og tilgjengelig for andre når det kommer til en samtale (Goffman, 1963:104).

2.1.3 Formidling gjennom sansene

Når mennesker møtes, vil de som regel prøve å skaffe seg opplysninger om hverandre, eller så vil de ta i bruk opplysninger som de allerede har. De vil være opptatt av blant annet en persons sosioøkonomiske status og hans kompetanse (Goffman 2014:11). Slike opplysninger kan bidra til klargjøring, så personene vet hva de kan forvente av hverandre. Vi bruker all denne informasjonen for å få en bedre forståelse av hva den andre parten presenterer. Måten en person uttrykker seg på gjøres på to måter, det uttrykket personen *gir* og det han *avgir*. Det første innebærer verbale symboler som han benytter for å formidle opplysninger. Den andre formen omfatter en lang rekke handlinger som andre kan oppfatte som karakteristiske for den handlende (Goffman 2014:12).

Ved å overse noen og deretter virke overrasket over deres nærvær, kan man skape et inntrykk av å være uinteressert eller arrogant. På samme måte som et smil kan brukes til å fremstå som hyggelig, kan en snikende oppførsel oppfattes som mistenksom (Goffman, 1992:14). Mennesker er opptatt av det inntrykket man gir av seg selv til andre og prøver derfor å utføre

handlinger for å skape det inntrykket som man ønsker å gi. Dette kan være et falskt inntrykk. De som er rundt kan enten oppleve å ikke få noe inntrykk overhodet, eller å få et inntrykk av at man skaper inntrykket selv. Dette gjør man for å få den reaksjonen som man er ute etter. Når mennesker kommer sammen med andre vil det personen gjør være med på å bestemme den oppfatningen som andre får av situasjonen (Goffman, 1992:15). Det å skulle være i et fysisk møte eller et elektronisk møte kan resultere i at samme person avgir ulike inntrykk. Å formidle noe kan gi en sterkere opplevelse av sansens betydning på den ene møtearenaen, og dette er noe som er viktig for vår studie.

Begrepet ikke-verbal kommunikasjon betyr all formidling av budskap som ikke har ordform. All slags verbal kommunikasjon vil alltid inneholde mange ikke-verbale budskap. Ikke-verbal kommunikasjon er noe mange overser som en del av kommunikasjonen. Grunnen til dette kan være at mange av oss ikke er bevisste på måten som man bruker ikke-verbal kommunikasjon på (Wadel, 1999: 25). Kandidatene som vi skal observere vil være i to ulike situasjoner som er hverdagsliggjorte for dem, og hvordan de bruker kroppen til å kommunisere vil foregå automatisk. Dette er ofte bevegelser og signaler som kan være viktige under samhandlingen, så å forstå betydningen og forskjellen mellom dette i de to møtearenaene kan si mye om hvordan kommunikasjonen utarter seg. Det er ofte slik at man heller ikke er klar over hvordan man reagerer på en formidling som er ikke-verbal og hva budskapet egentlig er. Vi er ofte heller ikke klar over hvor stor del av kommunikasjonen som er ikke-verbal. Ikke-verbal kommunikasjon er flere ting, og noen av de er tingene er disse: gester, hodebevegelser, kroppstilling, øyebevegelser og øyekontakt og ansiktsuttrykk. Kroppsspråk er ofte den største meningsbæreren når det kommer til kommunikasjon. Grunnen til dette er at kroppsspråk ofte er så variert og inneholder mye informasjon. En annen form som er knyttet til kroppsspråk er stemmebruk. Under stemmebruk ligger tonefall, tonestyrke, rytme, tonehøyde, trykk, stillhet, pauser, tonevalør og hastighet (Wadel, 1999: 25). Grunnen til at stemmebruk ligger under ikke-verbal kommunikasjon er fordi at mulighetene er så mange og varierte når det kommer til hvordan man kan kombinere stemmebruk på. Stemmebruk er den kanalen etter kroppslige bevegelser hvor man har de største mulighetene til å uttrykke seg på (Wadel, 1999:26).

Når det kommer til å tolke ikke-verbale uttrykk er det lurt å se på helheten for å forstå hva som egentlig skjer. Dette er fordi at når det gjelder samtaler så er det ofte slik at alle de ulike formene for kroppsspråk blir brukt. Derfor stiller dette store krav til vår tolkningsevne, fordi

det er så mange som blir tatt i bruk på en gang, og variasjonsmulighetene er så mange. Det finnes flere grunner til at mennesker klarer å tolke ikke-verbale uttrykk. Eksempler på dette kan være hvis vi har tidligere erfaring med en liknende situasjon, hvis vi tolker ut ifra våre egne relasjoner og selve situasjonen, eller at vi bruker slike uttrykk selv (Wadel, 1999: 27). Det finnes også andre ulike forhold som er viktige i forhold til ikke-verbal kommunikasjon. Wadel sier at det verbale budskapet hjelper til å regulere flyten i kommunikasjonen, initiere og vedlikeholde samhandlingen, og er en viktig kilde for å motta tilbakemelding på hva som blir sagt (Wadel, 1999: 29).

Både ”sender” og ”mottaker” kan sende ikke-verbale budskap samtidig til hverandre, og dette er veldig spesielt sammenlignet med verbal kommunikasjon hvor man må vente på tur for å få ordet. Dette er veldig viktig når det kommer til at samtalen skal flyte, men hvis den ikke-verbale kommunikasjonen kommer i konflikt med det som blir sagt, vil ikke samtalen flyte (Wadel, 1999: 31). Når det gjelder flyt i en samtale vil folk heller stole på det ikke-verbale som de selv kan observere, og grunnen til dette er at det er lettere å stole på ikke-verbal kommunikasjon. Dette er fordi at man kan mye lettere kontrollere verbal kommunikasjon fremfor ikke-verbal kommunikasjon (Wadel, 1999: 32).

2.1.4 Engasjement til samhandling

Ved å se på Wadel sin teori om kroppsspråk får vi en forklaring og definisjon på hva kroppsspråk er og betyr for mennesker. Selv om kroppsspråk er sentralt og viktig for Goffman går han ikke i dybden og utreder generelt om betydningen av kroppsspråk i seg selv, men kroppsspråk i kontekst av selve samtalen og viktigheten av dette. Samhandlingsordenen til Goffman viser hvordan han implementerer bruken av kroppsspråk i sin teori når det kommer til åpning og avslutning av en samtale.

I følge Goffman er det prosessene og strukturene som er spesifikke for samhandlingsordenen som er avgrenset i tid og rom av ansikt-til-ansikt interaksjon. Følelser, humør, kognisjon, kroppslig orientering og muskulær innsats er et uunngåelig element, og skepsis og ubevisssthet står sentralt. Når enkeltpersoner kommer inn i hverandres umiddelbare nærvær, oppstår det en grunnleggende forutsetning for sosialt liv. Det er ikke bare vår tilsynekomst og måte å dokumentere status og relasjoner på, men også den linjen av visuelle hensyn. Intensiteten av vårt engasjement og formen av de første handlingene våre tillater motparten å

forstå våre umiddelbare formål og hensikter. Alt dette skjer om vi er engasjert i en samtale med dem eller ikke. Tilsvarende er vi hele tiden i posisjon til å tilrettelegge for denne avsløringen ved å blokkere eller villedde våre seere. Når man er i hverandres nærvær må individene dele et felles fokus for oppmerksomheten, de må oppfatte at de gjør dette, og oppfatte oppfattelsen. Dette må de gjøre mens egen kurs av fysiske handlinger blir indikert, samtidig raskt formidle reaksjoner på slike indikasjoner fra andre. Dette gir forutsetningen for det avgjørende, nemlig den vedvarende intime koordineringen av handling. Tale øker effektiviteten av en slik samhandling, og er spesielt kritisk dersom noe ikke går som indikert og forventet (Goffman, 1982:4).

Samhandlingsordenen til Goffman kan lett bli sett på som et spill med spilleregler, og en del av dette perspektivet kan man dele inn i to. Den første retningen er den samlede effekten av et gitt sett regler hvor alle muliggjør og opprettholder koordineringen. På den andre siden innebærer samhandlingsordenen at den enkelte tar for gitt reglene som de egentlig synes er bra (Goffman, 1982:5). Arbeidsmøter foregår på et offentlig sted, og sosiale regler er viktig for å få orden i hverdagen. Kandidatene som vi observerer oppfører og forholder seg til medmenneskene ut ifra normative forventinger og hva som er akseptert i samfunnet og jobbsituasjonen.

Når en person innleder en umiddelbar eller formidlet kontakt med andre, står han klar i et slags sosialt forhold til dem og venter seg å stå i et gitt forhold til dem etter samværets slutt. Dette er naturligvis et sett av hvilke sosiale kontakter som styres inn i det sosiale samholdet. Mye av den aktiviteten som inntreffer under et samvær kan forklares som anstrengelse fra alles side å klare seg igjennom dette tilfellet og alle de uforutsette hendelsene som kan stille deltakerne i et ufordelaktig lys uten å ødelegge relasjonen mellom deltakerne. Hvis forholdet holder på å endre seg kommer formålet til å være å føre samværet til en tilfredsstillende slutt uten å endre det utviklingsforløpet som man hadde forventet (Goffman, 1970:41). Dette perspektivet inneholder for eksempel, de lille seremoniene av åpning og lukking som skjer når folk begynner eller avslutter et møte. Hilsninger viser at forholdet er som det var før det sluttet, noe som gjør at man lett kan snakke sammen igjen. Avskjeder oppsummerer effekten av møtet ut ifra forholdet man har til hverandre og viser deltakerne hva de kan forvente av hverandre neste gang de møtes. Denne entusiasmen av hilsninger kompenserer for en svekkelse av forholdet som skyldes at man avsluttet samtalen, mens entusiasmen av avskjeder kompenserer for skaden som er i ferd med å skje på grunn av separasjon. Hilsener

ordner de rollene som deltakerne kommer til å ta under samtalen og setter deltakerne i disse rollene, mens avskjeder er en måte å avslutte et møte på (Goffman, 1967:41).

2.1.5 Bekjentskap

Denne studien tar i all hovedsak for seg arbeidsmøter med kollegaer som allerede har utviklet en relasjon til hverandre. I både de fysiske og de elektroniske møtene som vi observerte var de fleste deltakerne kjente for hverandre. De hadde etablert en relasjon fra før av, og hadde allerede informasjon om hverandre. Bekjentskapet som de hadde til hverandre er noe som Goffman knytter til et informativt bekjentskap. Dette er et bekjentskap som kan oppstå når man for eksempel har samme kontor og blir kjent med hverandre. Slik at man vet om hverandre og derfor kjenner hverandre på grunnlag av dette (Goffman, 1963:119).

Et sosialt forhold tilfredsstillende individene med å kunne identifisere den andre ved hjelp av informasjon som allerede er tilegnet i bekjentskapet. Når denne informasjonen i et forhold har blitt etablert mellom to personer, virker det som at dette fører til et sosialt bånd, med noen unntak selvfølgelig. Da disse sosiale forholdene kommer inn i samme sosiale situasjon, vil de mest sannsynlig føle at de har en plikt til å engasjere seg i et ansiktsengasjement som for eksempel å smile til hverandre (Goffman, 1963:112). Retten til å initiere til et ansiktsengasjement er så viktig at det har en tendens til å bli bygget inn i forholdet som et av dets viktigste ingredienser (Goffman, 1963:112).

Det er en alminnelig enighet om at betydningen av førsteinntrykket når man møter noen er viktig. Når man kommer sammen med mennesker for første gang vil deres umiddelbare oppførsel og tilstedeværelse skape et inntrykk som vil gi grunnlaget for videre gang av samhandlingen. Dersom dette første inntrykket er grunnlaget for en relasjon som skal bli etablert, har det en avgjørende betydning første gang man kommer sammen (Goffman, 1992:19).

Goffman snakker om to typer gjenkjennelse. Kognitiv gjenkjennelse handler om å identifisere en person ut ifra informasjon om personen, og er den prosessen hvor vi sosialt eller personlig kjenner igjen noen. Sosial gjenkjennelse er den prosessen av en åpen velkomst eller at man aksepterer en initiering av et møte, som for eksempel når man får en hilsen eller et smil tilbake fra noen. For at en form for sosial gjenkjennelse skal fungere må man kjenne

hverandre igjen kognitivt (Goffman, 1963:113). Generelt sett er bekjentskap et aspekt av all sosial relasjon som er bygget på gjensidig identifisering (Goffman, 1963:114).

Den fysiske karakteren i mange situasjoner av sosial interaksjon har betydning for avvik mellom hva man mener å gjøre og hva man ubevisst begynner å gjøre. Ofte vil det være mange situasjoner som inneholder barrierer til det visuelle og hva man hører i kommunikasjon, slik som et elektronisk møte med kun lyd vil kunne gjøre (Goffman, 1963:118). Denne barrieren kan være at man ikke kan se hverandre på video under de elektroniske møtene, og vi vil i denne studien prøve å se hva som skjer med den mellom menneskelige kommunikasjonen dersom dette er et hinder.

2.1.6 Elektronisk kommunikasjon

Goffman sitt arbeid har i all hovedsak vært rettet mot den tradisjonelle ansikt-til-ansikt interaksjonen som involverer den gjensidige påvirkningen som enkeltpersoner har på hverandres handlinger når man befinner seg i den umiddelbare fysiske tilstedeværelsen av andre. Allikevel er det verdt å merke seg at Goffman omtalte kraften av elektronisk kommunikasjon når det brukes som massekommunikasjon: Mennesker som jobber innenfor radiokringkasting og spesielt tv setter intenst pris på det kortvarige inntrykket de gir, fordi dette synet vil ha en massiv effekt på det synet publikum tar av dem. Det er denne delen av kommunikasjonsbransjen hvor man må være svært forsiktig for å avgi det riktige inntrykket (Birnbau, 2008:87). Goffman sitt arbeid er hovedsakelig utgitt før den elektroniske kommunikasjonsformen utviklet seg, og på hans tid eksisterte ikke de enkle løsningene som vi mennesker i dag kan bruke for å kommunisere med hverandre. Han påpekte derimot at varsomhet er noe som mennesker som utøver denne kommunikasjonsformen burde ta, og i denne studien sitt tilfelle er dette elektroniske og fysiske møter.

Christian Have snakker om at konsekvensene til digitaliseringen og informasjonssamfunnets endelige seier, er tilbakevendingen til helt grunnleggende verdier. Han mener at samtidig som vi blir mer og mer digitale, har vi nesten fått en digital identitet ved siden av vår fysiske. Videre mener han at den opprinnelige fysiske virkeligheten til å spille en større rolle for menneskene i dagens samfunn. Rent kommunikasjonsmessig betyr dette at en viktig faktor i fremtidens kommunikasjon blir det man kan kalle den "biologiske kommunikasjon" (Have, 2008:69). Have sier at samtidig som vi er lystne på mer og mer troverdig verdiskapende

informasjon og budskap, får den biologiske ansikt-til-ansikt kommunikasjonen større og større verdi. Dette er fordi at her er det mulig for oss å sette et ansikt på avsenderen og vurdere dens troverdighet. Det er omvendt med digital kommunikasjon. Her er avsenderen skjult og det gjør oss mer skeptiske til opplysninger vi mottar fra den (Have, 2008:69). Have mener at biologisk kommunikasjon har en fordel ved at den utfolder seg ansikt-til-ansikt, mens kommunikasjon over nettet alltid kjemper om et avstandsproblem. Økt distanse og at man ikke kan se hverandre minsker alltid troverdigheten som beskrevet ovenfor (Have, 2008:71).

Sosiale interaksjoner kan snevert identifiseres som det entydige som foregår i sosiale situasjoner, det vil si de omgivelsene hvor to eller flere personer fysisk er i hverandres tilstedeværelse. Antagelig vil telefon og e-poster gi reduserte versjoner av den opprinnelige og ekte varen av samhandlingen som man får ansikt-til-ansikt (Goffman, 1982:2). Noe som gjør det vitenskapelige viktig å se hvordan dette reduserer samhandlingen under elektroniske møter.

I det samfunnet som vi lever i har vi enda ikke oppdaget hvilken kraft kommunikasjon har, hvordan måten vi kommuniserer på påvirker våre handlinger, eller hvor avgjørende våre kommunikasjonsevner er for å sikre trivsel på arbeidsplassen og økonomisk utvikling (Have, 2008:43). I et kommunikasjonshistorisk perspektiv er det interessant at vi nå, med oppfinnelsen internett og andre digitale medieplattformer har kommet til et punkt hvor det er mulig å kommunisere på tvers av tid og rom, og handle som avsender og mottaker på en gang. Denne kommunikasjonsaktiviteten er på vei til å bli vårt samfunns økonomiske fundament (Have, 2008:50). Det er en utbredt hypotese innenfor studiet av mediehistorien at samfunn er bygget opp og grunnlagt omkring deres kommunikasjonsmidler (Have, 2008:51).

2.1.7 Å motta informasjon fra andre

Goffman utforsker en generell menneskelig kapasitet som handler om begrepet vi har om fysiske og sosiale grenser: individets kapasitet til å erverve, avdekke og skjule informasjon. Perspektivet her er at den som observerer trenger informasjon fra en annen person (Goffman, 1969:4). Møtene som vi tar for oss er informasjonsmøter hvor deltakerne sitt mål er å gi og motta informasjon. Individet som alle andre objekter i verden, påvirker miljøet på en måte av deres egne handlinger og væremåter. Deres tilstedeværelse produserer signaler og merker, og

utstråler uttrykk. Den informasjonen som ligger i uttrykkene som et menneske utstråler har spesielle egenskaper. Når det kommer til akkurat dette er det uttrykt informasjon som Goffman er mest opptatt av her (Goffman, 1969:5). All kontakt som noen har med et individ, enten det er ansikt-til-ansikt eller formidlet gjennom enheter som mail, vil gi andre tilgang til uttrykk. Ansikt-til-ansikt interaksjon har en spesiell plass fordi at når mennesker kan bli observert direkte blir veldig mye informasjon ledig (Goffman, 1969:5). Det finnes midler hvor mennesker uttrykker informasjon, men det er selvfølgelig en viktig komplikasjon som kan knyttes til dette. Nemlig at individer tilbyr mer enn bare uttrykk, de tilbyr også kommunikasjon. Her refererer han til en spesiell instrumentell aktivitet, som er bruken av språk eller språklige tegn som overfører informasjon og dette er kommunikasjon. Informasjonens overføring er en menneskelig prosess som oppstår når signaler betyr det samme for både sender og mottaker (Goffman, 1969:5).

Akkurat som at prosessen av å kommunisere informasjon i seg selv utstråler informasjon, har også kommunikative signaler uttrykkende aspekter. Altså, meningen med noe som blir fortalt vil komme an på hvordan man forteller. Det kan være sarkastisk, seriøst eller indirekte, og i ansikt-til-ansikt kommunikasjon kan man se dette på ansiktsuttrykk eller høre det på tonefallet, og se på andre signaler som har uttrykkende karakter. Så vi kan altså si at mennesker utstråler uttrykk og overfører kommunikasjon. De som søker informasjon må se på uttrykket til den de snakker med for å unngå misforståelser (Goffman, 1969:9). Alle vil bruke den informasjonen som de mottar fra omgivelsene sine for å respondere effektivt på det som foregår rundt dem og hva som kommer til å skje (Goffman, 1969:10).

2.1.8 Å være distraheret i møter

Akkurat som at visse begjær og følelser blir holdt i ro i møtet, kan vi også se at deltakerne frigjør seg fra møtet og andre deltakere i noen møter. Åpenbart engasjement i hva som har skjedd før møtet eller hva som skal skje etter møtet kan bli sett på som å være opptatt med noe annet eller å være utålmodig. Hvis ikke spesiell legitimering er tilstede vil dette være manglende respekt ovenfor de andre som er i møtet (Goffman, 1961:25). Goffman sier at karakteren av et møte er basert på avgjørelser med hensyn til egenskapene til situasjonen som burde sees på som irrelevant eller noe som ikke skjer. Å overholde disse reglene er altså å oppføre seg riktig i en gitt situasjon. Man kan ikke si at hvert møte som skjer inneholder alt som skjer på stedet. I hvert møte vil det for eksempel kunne lokaliseres lyder og

kroppsbevegelser som man kan bli distraheret av. Men vi kan uansett si dette om verdens fokuserte samlinger, Materialet for å forstå helheten av hendelser og roller i verden er tilgjengelig for deltakerne (Goffman, 1961:28).

2.2 Arbeidslivet på en scene

2.2.1 Møtesituasjonen i arbeidslivet som en opptreden på en scene

I Goffman sin dramaturgiske selvpresentasjon definerer han ulike sosiale situasjoner som en forestilling, og denne opptredenen skal i all hovedsak uttrykke særtrekk med oppgaven som en person utfører, og ikke selve personen som opptrer sine egne sætrekk. Slik som i forretningslivet skal man kunne uttrykke dyktighet og hederlighet, hvor hensikten er en gunstig definisjon av deres service eller produkt. Bylivets sortering bringer aktørene til en arbeidsscene hvor de kan presentere en fasade både for organisasjonen og dem selv. Den definisjonen som en bestemt deltaker gir er vanligvis en integrerende del av et bilde som opprettholdes ved et nært samarbeid med mer enn en deltaker (Goffman, 1992:70). Med et utgangspunkt i dette som Goffman sier om lag kan vi forstå de ulike møtene som vi har observert som små lag av opptredener som møtes og opptrer foran hverandre.

Goffman bruker teatermetaforer for hvordan vi mennesker samhandler og hvorfor vi gjør det. Han mener at de sosiale situasjonene vi mennesker opplever kan analyseres med begreper som er hentet fra teateret. Begreper som han bruker er frontstage, backstage, roller, karakterer, scener, fasade og andre som hører til innenfor teaterets verden, og viser at de tilhører også de vanlige og hverdagslige samhandlingene som vi foretar oss på daglig basis. Hovedpoenget til Goffmans teatermetafor er at samfunnet består av relasjoner, interaksjoner og situasjoner, og ikke av uavhengige individer eller strukturer på samfunnsnivå (Goffman, 2014:34) . Goffmans metaforer har overføringsverdi til vår oppgave i forhold til arbeidslivet i møtesituasjoner. Vi kan se for oss møtesituasjonen som en opptreden frontstage, hvor de ansatte er skuespillere som blir definert gjennom den fasaden de setter opp. Kontoret til de ansatte kan være backstage området hvor man forbereder seg til møtet og oppførselen i forhold til sin opptreden hvor for eksempel åpne diskusjoner og konflikter kommer fram, eller det kan være når møtet er avsluttet og arbeidstakerne igjen kan innta "sitt vanlige jeg".

“En sosial organisasjon er et hvilket som helst sted som klart avgrenser hva som kan oppfattes, og hvor en bestemt form for aktivitet regelmessig finner sted” (Goffman, 1992:197). Arbeidslivet med sine faste møter og gjerne faste deltakere skaper en ramme for en sosial organisasjon, hvor deltakerne har en gjensidig oppfatning av hva som skal skje. Videre sier Goffman at innenfor en sosial organisasjon sine vegger eksisterer det et lag av opptredende som samarbeider om å fremføre for publikum en bestemt definisjon av situasjonen. Det finnes en inndeling av opptreden, altså et område bak kulissene hvor opptredenen forberedes, og et område hvor opptreden faktisk skjer (Goffman, 1992:197).

“En opptreden kan defineres som all den virksomhet en bestemt deltaker utfolder ved en bestemt anledning og som på en eller annen måte får innvirkning på de andre deltakerne” (Goffman, 2014:22). Hvis vi tar utgangspunkt i en bestemt deltaker og hans opptreden kan vi omtale de andre som står for de andre opptredende som publikum eller deltakere. Handlingsmønstre som er bestemt på forhånd som utspiller seg i en opptreden, og som også kan brukes under andre anledninger kan vi kalle en rolle. Når en person spiller den samme rollen under flere anledninger, vil det oppstå et sosialt forhold. Fordi en sosial rolle er utøvelsen av de pliktene som er knyttet til en spesiell status, kan man si at en sosial rolle omfatter flere roller og at hver av disse rollene kan spilles av den som opptrer ved flere anledninger ovenfor samme publikum (Goffman, 2014:23).

2.2.2 Deltakerne i møtet

Fokusert interaksjon er en fokusert samling eller et situasjonsbestemt system. Dette skjer når folk blir enige om å bli i en situasjon over en tid med samme kognitive og visuelle fokus, som i en samtale, eller i en felles oppgave som vedvarer i en nær ansikt-til-ansikt sirkel av bidragsyttere (Goffman, 1961:7). I en slik interaksjon er det åpent for gjensidig verbal kommunikasjon og hver av deltakerne har muligheten til å følge med på hverandre. Seremonier for åpning og avslutning skjer også i slike møter og også signaler for initiering og avslutning av møtet. Møter gir kommunikasjon en god flyt av følelser av at man hører til blant deltakerne, og kan også være korrigerende for avvikende handlinger (Goffman, 1961:18). I grupper kan det oppstå problemer som er knyttet til ulikhetene mellom medlemmene i en gruppe eller deltakerne i en samling. En form for ledelse kan være veldig viktig i en samling, som for eksempel å holde orden i samlingen ved hjelp av regler (Goffman, 1961:13). Da vi tar for oss møter i arbeidslivet er det naturlig at det gjerne er en

som har hovedansvaret for å lede møtet og opprettholde fokuset til deltakerne. Det er ofte slik at det er enten en eller to deltakere som er ansvarlige for å få ting gjort, som å lede hovedaktiviteten, avslutte arrangementet og å holde orden (Goffman, 1963:18).

Goffman bruker ordet *samling* når han refererer til at to eller flere er i nærheten av hverandre. Når han bruker ordet *situasjon* refererer han til området hvor noen blir medlem av en *samling* som allerede eksisterer. Situasjoner begynner når gjensidig overvåkning starter, og slutter når den siste personen drar. Når mennesker er i nærheten av hverandre pleier de å gjøre dette som deltakere av en sosial anledning. Dette er en større sosial samling, som er bundet til et sted og en tid. I slike situasjoner er det ofte slik at man har en viss måte å oppføre seg på og det kan for eksempel være en jobbdag på et kontor. Her er det ofte en måte å oppføre seg på, en viss stemning, en viss emosjonell struktur som må bli skapt, opprettholdt, eller nedlagt. Slike situasjoner har også ofte en agenda (Goffman, 1963:19), og i vårt tilfelle skal vi ta for oss den seriøse siden av sosiale anledninger, nemlig arbeidsmøter.

Det meste av det som har blitt sagt gjelder møter som er både umiddelbare og løsningsorienterte. Gjennom direkte personlige kontakter vil unik informasjon og betydningen av et ansikt blir klarere. Den menneskelige tendensen til å bruke signaler og tegn viser at bevis for sosial verdi og gjensidig evaluering blir formidlet av veldig små ting og at disse tingene vil bli sett (Goffman, 1967:33). Et ubevoktet øyeblikk, et øyeblikk av skifte i tonefall, en posisjon som blir tatt eller ikke tatt, kan ødelegge en prat med dømmende betydning. Akkurat som at det ikke finnes noen anledning hvor upassende inntrykk ikke kan oppstå, så er det ingen anledning hvor deltakerne ikke må være påpasselige med hvordan de oppfører seg og mot andre som er tilstede. Rituelle faktorer som er tilstede i løsningsorientert kontakt blir presentert her i ekstrem form (Goffman, 1967:33). I ethvert samfunn, hvor det er mulig at fysisk interaksjon oppstår finnes det et system hvor det finnes regler som skal være veiledende og organiserende for flyten av beskjeder. En forståelse av dette er når det for eksempel er passende å initiere til snakk, blant hvem og hva man skal snakke om. Flere signifikante gester blir satt i bruk for å initiere til en flod av kommunikasjon og for å se på hverandre som legitime deltakere. Når dette skjer er deltakerne i en tilstand av snakk, som betyr at de har åpnet opp for kommunikasjon og garanterer hverandre at samtalen skal flyte. Et sett av signifikante gester blir også iverksatt når en eller flere får tillatelse til å være med i samtalen hvor noen trekker seg tilbake eller hvis samtalen skal avsluttes (Goffman, 1967:34).

Et enkelt fokus av tanker og visuell oppmerksomhet og flyt i samtalen har en tendens til å bli legitimert som en viktig del for møtet (Goffman, 1967:34). Oppmerksomheten på hver av deltakerne veksler, hvor hver av deltakerne bytter på hvem som snakker og gir signaler til hverandre om når de kan bytte. Mottakerne formidler til den som har ordet, ved passende gester slik at de hører etter. Deltakerne viser at de er deltakende i det som gjelder og involverer seg i møtet, slik at de forsikrer seg om at de følger med på de ulike temaene som blir tatt opp i samtalen. Forstyrrelser og stillhet blir regulert slik at det ikke forstyrrer flyten i samtalen. En høflig tone blir opprettholdt og folk som vanligvis ikke er enige holder seg i ro. Regler blir fulgt for å få en god overgang fra et tema til et annet. Disse reglene for snakk gjelder ikke verbal interaksjon som en pågående prosess, men som en hendelse av snakk eller en episode av interaksjon som en naturlig avgrenset enhet. Denne enheten inneholder den totale aktiviteten som skjer gjennom tiden som noen deltakere har gitt hverandre for snakk og opprettholdelse av et enkelt fokus (Goffman, 1967:35).

2.2.3 Kunsten å kontrollere inntrykket man avgir

Goffman tar for seg hvordan en person i normale arbeidssituasjoner fremstiller seg selv og sin aktivitet for andre. Hvordan man styrer og kontrollerer det inntrykk andre danner seg av han, og de ting han kan og ikke kan gjøre så lenge man opptre. Den rollen som en person spiller, er tilpasset de rollene som spilles av de andre som er tilstede, samtidig som de andre også er publikum (Goffman, 2014:9). En person må handle slik at man bevisst eller ubevisst gir uttrykk for seg selv, og de andre vil på sin side få inntrykk av personen (Goffman, 2014:12).

Å skulle utføre en rutine skjer ifølge Goffman bak en fasade som stiller en del abstrakte krav til publikum, og det er på denne måten en opptreden kan sosialiseres på, formes og tilpasses i samfunnet hvor rutinen fremføres. Goffman forklarer videre hvordan mennesker idealiserer seg under en opptreden, der de forsøker å virke bedre enn hva de faktisk er, og på denne måten kan man trene seg selv opp utenfra og inn (Goffman, 1992:37). Idealisering er en del av sosialiseringprosessen og utførelsen av en rutine skjer ofte bak en fasade hvor det stilles krav til publikum. Slike krav stilles også under utførelsen av andre rutiner og innebærer forventinger og innsikt som samfunnet har til den enkelte. Når mennesker kommer sammen med andre, vil opptreden til dette mennesket gi eksempler på samfunnets verdier (Goffman, 2014:37). Det er viktig og merke seg at når en person opptre er det mulig at han

skjuler mer enn økonomiske forhold og upassende fornøyer. Dette kan være at man for eksempel oppdager feil og at man korrigerer misforståelser før opptreden finner sted (Goffman, 2014:43).

Inntrykkskontroll er en del av det Goffman kaller for fasade. For at et menneske skal klare å lykkes i å fremføre en rolle må man bruke noen teknikker. Dette kan være teknikker som kan hjelpe til med å kontrollere inntrykk og tar sikte på å ikke ødelegge opptreden. Hvis man holdes ansvarlig for en handling som ikke var ment skulle skje, sår man tvil om sin egen opptreden. Hvis en person kommer inn når det gjøres en opptreden, eller en utenforstående havner bak kulissene, vil personen mest sannsynlig bli tatt i flagranti. Uten at noen ønsker det kan man bli observert i en aktivitet som er i strid med det inntrykket som man forsøker å gi (Goffman, 2014:174). I en opptreden vil man forsøke å avgi et inntrykk av seg selv som man er forpliktet til å opprettholde av sosiale årsaker. Selv om mennesker alltid vil ha en fortid, vil man ikke at dette skal komme frem i en opptreden. Dette kan føre til at folk vil så tvil om en persons opptreden. Det kan være at man har skjulte hemmeligheter, eller negative ting som ingen vil vite om. Men når det skjer at noen kan se det vil det oppstå en pinlig situasjon. Når en slik situasjon oppstår vil det fange oppmerksomhet og det kan fremsettes uttalelser som vedkommende ikke vet om. Når dette skjer kan man kalle det for faux pas, og er forstyrrende momenter som kan ødelegge et individs bilde av seg selv (Goffman, 2014:174). Mennesker vil helst unngå at slike ting skjer, og man vil helst unngå slike ting om man opplever det (Goffman, 2014:175).

Mennesker kan være bundet sammen på ulike måter, dette kan være både formelle og uformelle måter. De kan være bundet sammen i en aksjonsgruppe som tar sikte på å fremme mål med alle de midler som de har til rådighet. Hvis dette er tilfellet må de samarbeide om å opprettholde et fast inntrykk og bruke det for å nå et mål. Dette kan danne grunnlaget for et lag (Goffman, 2014:76). I mange interaksjoner finnes det kulisser hvor de deltakende samarbeider som lag eller er i situasjoner hvor de er avhengige av slike samarbeid for å opprettholde en bestemt definisjon av en situasjon (Goffman, 2014:80). I bestemte sosiale organisasjoner er det ofte slik at alle deltakerne utgjør et lag i opptredener som er en reaksjon på lagspill som fremføres for dem. Nettopp fordi at hvert lag spiller for hverandre kan man snakke om dramatisk interaksjon. En slik interaksjon er som en dialog, et spill mellom to forskjellige lag. Det er ikke noe forklaring på hvorfor det er slik at interaksjon i naturlige omgivelser ofte spilles av to lag, men empirisk sett er det slik. I store sosiale grupper hvor det

finnes ulike status-grupper er det ofte slik at interaksjonen utspiller seg slik at det dannes to lag (Goffman, 2014:81). Man kan se på et lag som en gruppe mennesker som må samarbeide for å opprettholde en bestemt definisjon av situasjonen. Et lag er en gruppering i forhold til en interaksjon, hvor en bestemt situasjon må opprettholdes. Alle er med på et lag hvor man er med på å dramatisere og dekke over ulike uforutsette situasjoner som kan skade situasjonen som man hele tiden forsøker å dekke over (Goffman, 2014:90).

2.2.4 Å hjelpe hverandre å kommunisere

Vi har valgt å observere mennesker som kommuniserer sammen i arbeidsmøter, hvor vi kan tilegne den som har ordet i forsamlingen som den som opptrer. Dette er fordi personen som har ordet i møtet får oppmerksomheten, og skal formidle noe til de andre som er tilstede, enten fysisk eller gjennom elektronisk kommunikasjon. Goffman peker i sin teori at den som opptrer kan stole på at publikum oppfatter små vink som et tegn på viktige trekk ved opptreden (Goffman, 1992:49). I en møtesituasjon må man regne med at kandidatene i møtet er observante på hverandres tegn og symboler når den enkelte har ordet.

Regler for handling mot den enkelte kan genereres på to måter: direkte som forpliktelser hvor man etablerer hvordan andre moralsk gjennomfører seg selv, eller indirekte som er forventningene for hvordan andre er forpliktet til å opptre i forhold til deg (Goffman, 1956: 473-4). De fleste handlinger som er styrt av regler for oppførsel er utført uten at det blir tenkt over det, og skuespilleren vil si at han utførte handlingen “uten grunn” eller fordi han “følte for å gjøre det”. Først når skuespilleren sine rutiner blir blokkert kan han oppdage at hans små nøytrale handlinger hele tiden har vært konstante med egenskapene til gruppen hans, og når han har manglede evne til å gjennomføre dem kan det bli et spørsmål om skam og ydmykelse. Når en regel for handling blir brutt ser vi at to individer risikerer å bli avvist: den ene med forpliktelsen som burde ha styrt selve reguleringen, og den med forventningen som burde ha vært behandlet på grunn av dette styresettet. Både skuespiller og mottakeren blir truet (Goffman, 1956:474).

Goffman sier at det er reglene for handling som binder skuespilleren og mottakeren sammen i samfunnet. Men mange av disse handlingene som er styrt av disse reglene forekommer sjeldent, noe som gjør at mulighetene for å bekrefte den moralske ordenen og samfunnet kan være sjeldne (Goffman, 1956:496-7).

Begrepsparet *demeanour* og *deference* som Goffman benytter seg av betyr fremtreden og hensynsfullhet, og handler om å gi og motta respekt. Han mener at en samhandlingsorden er et konstant samarbeid om å opprettholde og beskytte hverandre sin respektabilitet og verdighet. (Aakvaag, 2008:74). *Deference* som betyr respekt og ærbødighet og *demeanour* som betyr oppførsel, må institusjonaliseres slik at den enkelte vil være i stand til å projisere et levedyktig hellig selv, og være med i spillet på riktig basis. Hvis en person skal handle med riktig holdning og respekt, så vil det være nødvendig å ha områder av selvbestemmelse. Man må ha frihet til kroppslig bevegelse slik at det vil være mulig å innta en holdning som formidler passende respekt for andre og passende oppførsel for sin egen del (Goffman, 1956:497).

2.2.5 Å redde ansikt

Gjennom å evaluere seg selv og andre individer i en bestemt gruppesetting kan man engasjere seg i verbale og ikke-verbale handlinger som er en indikasjon på ens bestemte synspunkt, eller det som Goffman kaller en *linje*. Den nevnte *linjen* som blir tatt av et individ er av positiv sosial verdi og er definert som *ansiktet*. Som i andre tilfeller hvor det er involvert mer enn en representasjon av seg selv, kan denne oppfatningen av flere ansikter resultere i enten kaos eller harmoni. Når en *linje* og det indre bilde av seg selv er harmonisk, kan man si at man enten har, er i eller vedlikeholder ens ansikt. Følelser av trygghet og at man er fornøyd, skyldes følelsen om at man er i ansiktet som man er fornøyd med. Deretter oppstår følelser av selvtillit når man kan opprettholde ansiktet med hell (Goffman, 1967:5).

Ettersom at ansiktet er en emosjonell fremstilling av selvet, kan uoverensstemmelse i opprettholdelsen av ansiktet fremkalle negative følelser og spenning. Hvis uoverensstemmelse oppstår mellom informasjonen man utgir og den oppfattede *linjen* som oppstår, kan man bli beskrevet som at man er i “feil ansikt” (Goffman 1967:6). På samme måte kan man være “ute av ansikt” når man ikke klarer å ha en *linje* klar for skildring. I noen av disse tilfellene av mislykkede ansikt, kan det oppstå skam og truede følelser. Hvis disse negative følelsene blir vist, oppstår ytterligere skade. I tillegg er følelser assosiert med bestemte ansikter. For eksempel, hvis jeg var i et bestemt ansikt i en situasjon og var involvert i en konflikt med en annen person, kan det hende at det individet fra det punktet av

vil forbinde mitt ansikt med en konfrontasjon på grunn av akkurat den situasjonen (Goffman 1967:7).

Akkurat som at et medlem i en hvilken som helst gruppe forventes å ha selvrespekt, forventes det også at man klarer å opprettholde en standard av at man tar hensyn til andre. Det forventes at man er villig til å gå langt for å redde følelsene og ansiktet til andre som er rundt, og at man gjør dette frivillig og spontant på grunn av at man identifiserer seg selv følelsesmessig med andre og med deres følelser. Konsekvensen blir at man ikke vil se at andre mister ansiktet. Personen som kan se andre bli flau og følelseløst opprettholde et kaldt uttrykk for seg selv blir sett på i vårt samfunn som hjerteløs, akkurat som at den personen som deltar i å drite seg ut blir sett på som skamløs. Den kombinerte effekten av regelen til selvrespekt og regelen om å være hensynsfull er at personen ofte styrer seg selv gjennom møter hvor man klarer å opprettholde sitt eget og andres ansikt. Dette betyr at den linjen som er tatt av hver person som regel blir godtatt og hver deltaker kan bære den rollen de selv har valgt å være i. Det har blitt etablert en sinnsstemning hvor alle midlertidig aksepterer den linjen som man har tatt. Denne typen gjensidige aksept viser seg å være et grunnleggende strukturelt trekk av interaksjon, som man særlig finner i ansikt-til-ansikt kommunikasjon (Goffman, 1967:11).

Etter å ha etablert grunnlaget for hva et ansikt er, adresserer Goffman et bestemt sett av samfunnsmessige regler og etikette som også er knyttet til hvordan man samhandler med andre og respekterer deres ansikter. Målet med sosiale møter er å opprettholde ansikt, og å klare å oppføre seg i sosiale forhold, og dette inkluderer å ikke ødelegge ansiktet til noen i gruppen. Den enkeltes prioritet er å arbeide mot et bestemt bilde for seg selv og opprettholde det. Til slutt når ens plass i samfunnet er satt, enten frivillig eller ikke, vil de fra det punktet av handle for å unngå å fremprovosere konflikt eller sette ansiktet i fare ved å unngå mennesker og steder. Siden folk investerer i ideer, og ideer som er sårbare for noen ved hjelp av kommunikasjon, må folk ofte ofre rettferdighet når de blir satt i fare for å redde ansikt (Goffman 1967:8).

Etter å ha drøftet den veldig spesielle måten som mennesker etablerer seg på og samhandler med andre på, konkluderer Goffman med at menneskets natur innebærer systematiske selvregulerende deltakere som er sosialisert gjennom ritualer for å holde visse verdier og

overholde bestemte standarder for atferd. Til syvende og sist, er menneskets natur ikke naturlig, men et rituellt organisert system for sosial aktivitet (Goffman 1967:31).

Goffman finner bevis som foreslår et funksjonelt forhold mellom strukturen av selvet og strukturen av verbal interaksjon. Den sosialiserte personen takler verbal interaksjon som han ville taklet noe annet som noe som må bli fulgt med ritualer. Ved å automatisk appellere til hvordan man skal oppføre seg i forhold til ulike situasjoner kan man stille seg selv spørsmålet “hvis jeg handler på denne måten vil det skade mitt eller andres ansikt?” da vil man i hvert øyeblikk vite hvordan man skal oppføre seg (Goffman,1967:36).

Forholdet mellom selvet og den verbale interaksjonen kan vises bedre når man undersøker den rituelle utvekslingen. I en samtale, har interaksjon en tendens til å skje i spurter, en utveksling av gangen, og flyten av informasjon og virksomhet blir delt ut i disse nære rituelle enhetene. Pausen mellom utvekslingen blir større enn pausen mellom hver sin tur å snakke i en utveksling og det har en tendens til å bli sånn at det blir et mindre meningsfullt forhold mellom det sekvensielle byttet enn hva det blir mellom to sekvensielle taler i et bytte (Goffman,1967:37). Dette er et strukturelt aspekt av tale og kommer fra at når en person frivillig sier noe, binder man seg og de man snakker til, til en slags risiko. Ved å si noe vil den som snakker åpne seg for at noen andre kanskje ikke vil høre etter eller syntes han er tullete som sier det han sier. Og hvis dette skjer vil personen finne seg selv i en posisjon hvor han er nødt til å redde sitt eget ansikt (Goffman,1967:37).

Generelt sett er det slik at når en person bestemmer seg for å oppføre seg ordentlig i en anledning hvor man snakker med andre, tester man den symbolske meningen av egne handlinger mot selvbildet som blir opprettholdt. Ved å gjøre dette velger man sin egen atferd i forhold til den uttrykkende orden som bidrar til en vanlig flyt i en samtale. Målet er å opprettholde ansiktet, men effekten er å redde situasjonen. Så fra det synspunktet av å redde ansikt, er det en god ting at verbal samhandling har en slags orden når det kommer til flyt i samtaler (Goffman,1967:39).

I mange sosiale relasjoner virker det som at det er en karakteristisk forpliktelse for hver og en av medlemmene å garantere de andre deltakerne om støtte for et gitt ansikt i en gitt situasjon. For å hindre at disse relasjonene blir avbrutt, er det viktig at hver og en av deltakerne ikke prøver å skade hverandres ansikt. Samtidig er det også ofte en persons sosiale relasjon til

andre som fører han til å delta i visse sammentreff med dem hvor han tilfeldigvis blir avhengig av at de gir støtte til ansiktet hans. I mange relasjoner har medlemmene også et felles ansikt. Om en av medlemmene begår en uheldig handling ovenfor en tredjepart, blir dette mest sannsynlig pinlig for de andre medlemmene i gruppen. En sosial sammenheng kan derfor betraktes som et forhold der en person sitt selvbilde og ansiktet er mer enn vanlig på nåde av andres tempo og god oppførsel (Goffman, 1970:41).

2.3 Rollen på arbeidsplassen

Ved å definere arbeidssituasjonen som våre kandidater befinner seg i som en rolle, trekker vi et skille mellom hvem personen er på arbeidsplassen i forhold til andre steder og situasjoner. Dette mener vi er mulig da kandidatene våre mest sannsynligvis ikke tar seg slik når de er i et møte på jobben som de gjør under middagsrutinene med familien. Goffman sin rolleteori fremhever at rollen man spiller avgir inntrykk, og at dette er et inntrykk personen som spiller rollen målrettet arbeider for å skape hos publikum (Goffman, 1992:13). Når en aktør gjør en opptreden i en gitt situasjon, vil aktøren være den personen som posisjonen tillater og pålegger han å være, og han vil fortsette å være denne personen gjennom hele rolle opptredenen (Goffman, 1961:99). En person vil ikke ønske å avgi samme inntrykk hos kollegaene sine som man ønsker å avgi til sin egen mor og far. Aktøren som opptrer vil forsøke å gjøre uttrykkene som skjer i samsvar med identiteten som er forventet av han, han vil føle seg tvunget til å kontrollere og passe på de uttrykkene som oppstår (Goffman, 1961:99). Aktørene kan forholde seg refleksivt til rollene, og bruke dette til å se seg selv utenifra, og deretter tilpasse sin egen oppførsel ut ifra dette. Det er på denne måten at vi kan bruke Goffman sin teori når det kommer til arbeidsrollen til kandidatene våre. Aktøren vet hvordan jobbrollen skal spilles og gjør dette i samsvar med omgivelsenes forventninger. Ved å se seg selv utenifra og fra en annen vinkel kan aktøren tilpasse sin egen oppførsel til situasjonen. Det er dette vi mener når vi snakker om jobbrollen og dette er egenskaper som er direkte knyttet til stillingen som personen har.

Goffman sier at en rolle består av aktiviteter aktøren vil engasjere seg i når personen handler utelukkende med tanke på de normative kravene i stillingen. Roller i denne normative forstand mener han skal skilles fra rolleskuespillet, som er den faktiske gjennomføringen av en bestemt person som er på vakt i sin egen stilling. Dette er en posisjon som man kan inntre,

fylle og forlate. En rolle kan bare bli spilt. Den enkelte sitt rolleskuespill skjer i stor grad gjennom en syklus av ansikt-til-ansikt interaksjoner med andre rolleutøvere, altså relevant publikum. Når man tar sammen en person sin rolle og de andre rolleaktørene, utgjør dette til sammen et rolle sett (Goffman, 1961:85). Rollesettet til kandidatene våre blir da de andre deltakerne i møtet.

Den elementære enheten av rolleanalyse er ikke det individuelle, men det individuelle rolleskuespillet som er bundet sammen av obligatoriske aktiviteter. Rolletakeren og andre rolleutøvere utfører bare deler av seg selv i rollesettet. Antagelig blir dette spesifikke rollesettet sitt bidrag differensiert og avhengig av hverandre, og på den måten passer det sammen i en enkelt samling av aktiviteter (Goffman, 1961:86-7). Ved gjennomføring av en enkelt rolle må man passe på at de inntrykkene som man sender ut i situasjonen er kompatible med personlige egenskaper som passer til rollen, for eksempel må en pilot ha egenskapen til å være rolig under flyvningen. Slike personlige egenskaper kombinert med en tittel, hvis det er en, gir grunnlaget for et selvbylde til rolle innehaveren, og grunnlaget for det bilde andre rolleutøvere vil ha av personen (Goffman, 1961: 87).

Det kan være nyttig å skille mellom den vanlige opptreden av en rolle og den vanlige opptredende av en rolle. En uregelmessig opptreden blir referert til noen som opptrer et fåtall av ganger en rolle som vanligvis blir opptrådt av en regelmessig opptredende (Goffman, 1961:88). På arbeidsplassen spilles rollene til de enkelte ansatte som regel fast av dem, nettopp fordi de er fast ansatt til å spille denne rollen i arbeidssituasjonen. Funksjonen av en rolle er den delen den spiller i å vedlikeholde eller ødelegge systemet eller mønsteret som en helhet (Goffman, 1961:88).

Et konsept som ofte er knyttet til roller er forpliktelse. Et individ blir forpliktet til noe på grunn av den faste og gjensidige avhengige karakteren fra mange institusjonelle ordninger. Dette blir eller så gjør aktøren dette til ugjenkjennelige forhold for andre viktige muligheter i livet sitt. Dette tvinger aktøren til å ta kurs av handling, noe som forårsaker andre personer til å bygge opp sin aktivitet på bakgrunn av at aktøren fortsetter i sin nåværende aktivitet. Dermed blir aktøren låst inn i en stilling, og tvunget til å leve etter løftene og ofrene som er bygget inn i denne forpliktelsen. Typisk vil en person bli dypere forpliktet til en rolle han jevnlig utfører (Goffman, 1961: 88-9). Alle kandidatene våre var faste ansatte med

forpliktelser til arbeidet de utfører, og med bakgrunn av dette definerer vi rollen deres som en arbeidsrolle.

2.3.1 Selvet via roller

Goffman sier at strukturen til selvet som menneskene har, kan sees på bakgrunn av de forestillingene vi foretar oss som de ulike rolleskikkelsene. I samfunnet vi lever i i dag ses ens eget selv og rollen man fremfører som samme sak. Dette selvet som man fremstiller oppfattes som noe som rommes i innehaverens kropp, det er kjernen i personlighets psykobiologi. Selvet blir som et bilde som man danner seg av vedkommende, noe som igjen kommer fra den foreliggende scenen. Altså selvet som andre oppfatter kommer frem gjennom alle de korrekte fremførte og tilrettelagte scenene som publikum får mulighet til å fortolke, selvet er et produkt av den fremførte scenen og ikke årsaken til den (Goffman, 1992:208).

For å opprettholde selvet må man se på tilknytningen til sosiale organisasjoner. Det som finner sted backstage er med på å forme kroppen som rommer selvet, her er det en fasade med fast sceneutstyr. Der finnes det et lag av mennesker som med sin virksomhet på scenen, sammen med det foreliggende utstyret, utgjør denne scenen som selvet springer ut fra. I tillegg eksisterer det et annet lag som består av publikum, de må være der for å fortolke alt som skjer, slik at selvet skal fremkomme. Selvet i seg selv er et produkt av disse forholdene og lagene, og vil i alle deler av fremtreden bære preg av sin opprinnelse (Goffman, 1992:209).

Når rolleskikkelsen sin opptreden og selvproduksjon går bra og det er kontroll over hva som skjer bak i kulissene, og den hemmelige forståelsen innen laget og publikum sin takt til opptreden er vellykket, vil inntrykkene til den opptredende strømme på. Dette vil kunne gjøre at en rives med av egne former for virkelighet, og opptredenen lykkes. Da vil det fast avgrensede selvet som har blitt tildelt til hver fremførte rolle synes å strømme ut av den opptredende (Goffman, 1992:209).

3.0 Metode

Når vi først startet på denne studien hadde vi et ønske om å belyse et tema som var i vinden, nemlig elektronisk kommunikasjon. Vi ville se på hva som var forskjellen mellom ansikt-til-ansikt møter og elektroniske møter i forhold til den menneskelige samhandlingen. I dette kapitlet vil vi redegjøre for det metodiske rammeverket som vi har gjort forskningen vår ut ifra. Vi ønsker å åpne opp for å belyse et allerede eksisterende fenomen på en ny måte. At elektronisk samhandling er ulikt fra fysiske ansikt-til-ansikt samhandling er allerede kjent, men det at vi ønsker å forstå dette i kontekst av arbeidslivet er en relativ ukjent side av fenomenet. Vi har selv kjennskap til hvordan man kan bruke elektronisk kommunikasjon i hverdagslivet, og har på bakgrunn av dette bragt med oss noen forhåndsantagelser inn i studien. Disse antagelsene ligger i forskningsspørsmålene under problemstillingen, noe som gav oss noen retningslinjer for datainnsamlingen. Antagelsene bestod av evnen til å være kritisk og selvrefleksiv når det kom til egne tanker og handlinger.

Vi tror de fleste mennesker ikke tenker over hvordan de oppfører seg når de sitter i et møte, dette er noe som mer går automatisk, og som kan være vanskelig å reflektere over i ettertid. Vi var ikke bare interessert i å høre om hvordan folk personlig reflekterer rundt interaksjon i forhold til elektroniske møter, men vi var interessert i å se den faktiske samhandlingen. Så på bakgrunn av dette kom vi frem til at en kvalitativ metode med deltakende observasjon og supplerende intervjuer, ville være den beste tilnærmingen for å skaffe oss riktig data til forskningen.

3.1 Kvalitativ metode

I denne studien var vi opptatt av å rette blikket mot hverdagshandlinger i en naturlig kontekst og forstå deltakernes perspektiv av samhandling. Da det teoretiske valget blir vektlagt Erving Goffman sin teoretiske ramme rundt samhandling, har det vært naturlig å skulle gjennomføre en kvalitativ studie slik som Goffman har gjort i sine forskninger. Vi ville observere deltakere som bruker både fysiske og elektroniske møter i sin jobbhverdag, og se på forskjellen mellom samhandlingen som foregikk på de to ulike møtearenaene. På grunnlag av dette var kvalitativ observasjon mest hensiktsmessig. Som kvalitative observatører oppdager og utforsker man begreper og kategorier som er meningsfulle i utviklingen av forståelsen til dette forskningsfeltet (Postholm, 2010:55). Vi har også gjennomført korte supplerende intervjuer

for å finne ut av hva kandidatene selv tenker om elektroniske møter i forhold til fysiske møter. Vi har i denne studien hatt 8 primærkandidater som vi har observert i både et fysisk og et elektronisk møte. Vi har brukt kandidatene selv som nøkkelpersoner under observasjonen. Da at vi studerer selve samhandlingen har det vært nødvendig og observere de menneskene som deltakerne samhandlet med under møtene.

I en kvalitativ observasjon bruker man alle sansene og man gjør observasjoner ut ifra sitt ståsted (Postholm, 2010:55). Vi observerte deltakerne gjennom våre subjektive, individuelle teorier, som vil si at våre tidligere erfaringer og opplevelser ville være med på å fokusere på hva vi så etter under observasjonen (Postholm, 2010:55). Vi var opptatte av å være åpne for all slags data som kunne dukke opp i vår tilnærming til dette feltet, samtidig som vi hadde forhåndsantagelser på hva vi ville finne.

I dette kapittelet vil vi presentere gjennomføringen av studien og selve prosessen med å observere deltakerne. Vi vil også beskrive hvordan vi rekrutterte deltakerne, beskrive utvalget, observasjonsguiden og de supplerende intervjuene. Til slutt vil vi ta for oss en drøfting av validitet og reliabilitet før vi går inn i hvordan vi analyserte og bearbeidet datamaterialet.

3.1.1 Observasjon som metode

Vi valgte å gjennomføre en passiv deltakende observasjon, hvor vår rolle som forsker skulle være å sitte stille og observere. Vi ønsket ikke å ta en del i selve interaksjonen, men kun sitte på sidelinjen og iakttå kandidatene og de andre deltakerne i møtet. Det eksisterer både deltakende observasjon og ikke-deltakende observasjon, og dette avgjøres om hvorvidt forskeren deltar som et medlem av det sosiale systemet som observeres (Hellevik, 2003:107). Alle våre kandidater var klar over at de selv deltok i en forskning, og vi var synlige i rommet for alle som deltok i møtene. Når forskningen ikke holdes skjult og kandidatene er klar over tilstedeværelsen kan dette påvirke undersøkelsesobjektene sin atferd. For å unngå dette i mest mulig grad er det smart å gjøre den deltakende observasjonen passiv, hvor forskeren holder seg mest mulig i bakgrunnen, dette er et forsøk på å unngå presentasjon av stimuli (Hellevik, 2003:107). Vår rolle var ikke aktiv i møtet, vi hadde ingenting vi skulle si og vi ønsket at møtet skulle gå sin naturlige gang hvor vi forbeholdt oss så passive som mulig.

Dette forskningsprosjektet har hatt 8 primærkandidater, hvor hver og en av dem har gitt oss tilgang til møtene de har deltatt i og selve møtets deltakerne. Fokuset har vært på selve kandidatene, men det er vanskelig å skulle observere samhandlingen deres uten å følge med på samhandlingspartene. Under møtene har vi derfor fulgt med på alle i rommet, hvordan de snakker sammen, både verbalt og ikke verbalt, og andre i øyenfallende hendelser som har oppstått. Vi har kun notert informasjon fra kandidatene og ting fra selve møtene. Møtedeltakerne som ble inkludert i observasjonen ble brukt for å støtte opp og forklare hvorfor kandidatene oppførte seg slik de gjorde, men vi har ikke systematisk studert dem. Det har blitt utført totalt 10 observasjoner. Alle kandidatene har blitt observert minimum i et fysisk møte og et elektronisk møte. De fleste av kandidatene kommer fra samme arbeidsplass og derfor har flere av dem blitt observert under det samme møtet.

3.1.2 Supplerende intervju

Vi valgte å gjennomføre et kort supplerende intervju med hver og en av kandidatene i tillegg til observasjonen. For å strukturere intervjuene brukte vi en intervjuguide (se vedlegg).

Observasjon er den datainnsamlingsstrategien som blir mest brukt sammen med andre former for innsamling av data (Postholm, 2010:56). Grunnen til at vi kombinerer observasjon og intervju er for å få nytte av at datainnsamlingen gir opphav til ulike typer data. Intervjudata er ikke handlingsdata, fordi at dette er en måte som mennesker selv presenterer seg på. Det betyr at man ikke kan ta for gitt at mennesker gjør det de sier at de gjør (Fangen, 2005:189). Observasjonsdata er handlingsdata og skaper sammen med den personlige refleksjonen som man får fra et intervju et bredere omfang av forståelsen av fenomenet vi ønsker å studere. Men med en kombinasjon av observasjon og intervju kan man nå lengre enn å behandle intervjudata som selvpresentasjoner, slik at man kan la intervjuene konfronteres med observasjonene og omvendt. Intervjuene kan brukes for å validere observasjonsmaterialet (Fangen, 2005:189). For vår del betyr dette en kvalitetssikring av innsamlet data, og en prosess som lar oss få se fenomenet vi observerer fra to sider. Vi får muligheten til å se kandidatenes handlingsmønster i selve situasjonene og et innblikk i hva de selv mener om det.

3.2 FORBEREDELSE TIL DATAINNSAMLING

3.2.1 Rekruttering og utvalg

Nå man gjennomfører en studie er det viktig å tenke over hvem man skal få informasjon fra, og dette innebærer å definere det utvalget undersøkelsen blir basert på. Da vi hadde valgt en kvalitativ studie, var det også naturlig å basere utvalget av kandidater på en strategisk utvelgelse. Dette omfatter å velge kandidater som har de kvalifikasjonene eller de egenskapene som er strategiske i forhold til problemstillingen vår og det teoretiske perspektivet som vi har valgt (Thagaard, 2009:55). Det vi trengte hos de potensielle kandidatene var tilgang til et fysisk ansikt-til-ansikt møte og et elektronisk møte. Kandidatene våre måtte være ansatt i et arbeidsforhold hvor begge møteformene ble brukt av kandidaten selv, og gi oss tilgang til å observere dem i kontekst med møtets andre deltakere.

Vi har observert enkeltpersoner, men også deltakerne i møtene som selve kandidaten deltok i. Rekrutteringsprosessen gikk ut på å skaffe kandidater som ville gi oss tilgang til å observere dem og de andre deltakerne i møtet, altså hele møtet. Hovedfokuset for observasjonen av kandidaten har hele tiden vært hvordan selve kandidaten samhandler i møtet med de andre, men dette ville vært veldig vanskelig å observere dersom vi ikke observert de andre møtedeltakerne i tillegg.

Prosessen med å rekruttere kandidater viste seg å være vanskeligere og mer omfattende enn forventet. I første fase var det essensielt for oss å finne ut hvilke bedrifter som brukte elektroniske møter og fysiske møter i arbeidshverdagen. Vi skrev en detaljert og formell invitasjon (se vedlegg) som vi sendte rundt på mail til flere ulike arbeidsplasser, samtidig som vi ringte rundt for å høre om dette var noe de kunne tenke seg å delta i. Alle utenom en arbeidsplass takket nei til å delta og dette var på grunn av at møtene inneholdt sensitiv informasjon eller at de var konfidensielle. Selv om vi understreket til alle at vi hadde taushetsplikt, ville ikke de fleste ta sjansen på å være med på en slik studie. Vi var i kontakt med rundt 30 ulike bedrifter hvor alle utenom en bedrift takket nei, eller ikke responderte på å være med i forskningen vår.

Kvalitative studier kan by på utfordringer når man skal finne personer som er villige til å stille opp som kandidater, og derfor må man benytte seg av en seleksjonsmåte som sikrer forskningen et utvalg av personer som er villige til å være med i undersøkelsen. Dette kalles

et tilgjengelighetsutvalg og innebærer at utvalget er strategisk men at utvelgelsen av kandidater er basert på tilgjengeligheten for forskeren (Thagaard, 2009:56).

Som mangel på respons fra første kandidatutlysning valgte vi å gjennomføre et tilgjengelighetsutvalg for å se på muligheten for å benytte vårt eget sosiale nettverk for å komme i kontakt med kandidater som kunne være aktuelle for forskningen vår. Vi snakket med ulike familiemedlemmer, som igjen tok kontakt med arbeidsplassen sin for å høre om noen kunne tenke seg å være kandidater. Vi var hele tiden veldig bevisste på å ikke inkludere noen nære kjente i dette studiet, hvor en av oss allerede hadde en etablert relasjon til kandidaten, noe som igjen gjorde prosessen vanskeligere.

Et av problemene med å utføre et tilgjengelighetsutvalg er at det vil gi et utvalg av personer som er fortrolige med forskningen, og det viser seg ofte at dette er mennesker med høyere utdanning. Selve utfordringen oppstår når man skal vurdere hvilken informasjon man går glipp av dersom personer med spesielle kjennetegn relativt sjelden representeres i kvalitative studier (Thagaard, 2009:57). Da hovedmålet vårt har vært å rekruttere kandidater som vil kunne tilstrekkelig representere fenomenet vi har valgt å studere, har det vært viktig for oss at kandidatene våre kan skape en bredde i hva som skal beskrives. Hvilke kvalifikasjoner kandidatene våre hadde var av liten betydning, da vi ikke var på jakt etter personlige egenskaper under selve rekrutteringen, men at de samhandlet på begge møtearenaene på arbeidsplassen. Vi har hele tiden hatt et åpent blikk under rekrutteringen, og tror og håper på å ha oppnådd en viss variasjon i utvalget vårt.

Den ene av arbeidsplassene hvor vi har observert, kom vi i kontakt med gjennom et bekjentskap til et av våre familiemedlemmer. Her gjorde vi som vi gjorde med alle andre, og sendte en e-mail med informasjon om studien og hva vi ønsket av mulige kandidater. Vi maillet litt frem og tilbake med kandidaten og ble enige om dato og tid for et møte, vi ble også informert om muligheten til å kunne rekruttere flere kandidater under det første fysiske møtet. Under dette fysiske møtet var det totalt 6 andre fra samme arbeidsplass som ønsket å være kandidater. De hadde på forhånd fått tilsendt informasjonsskrivet av den første kandidaten og syntes studiet var interessant. Vi avtalte da å observere elektroniske møter med hver og en av dem, i tillegg til det fysiske møtet, samtidig som vi fikk en signatur på samtykkeskjemaet vårt.

Den andre arbeidsplassen responderte positivt på den formelle utlysningen vår etter kandidater via e-mail. Her utvekslet vi også flere mailer og avtalte tid og sted for første observasjon. Alle deltakerne som ble rekruttert mottok den formelle kandidatutlysningen slik at de fikk en generell forståelse av hva vi ønsket, samt de mottok informasjonsskrivet vår før observasjonen.

3.2.2 Kandidatene

Alle kandidatene våre har blitt observert i et elektronisk møte og i et fysisk møte. Kandidatene har også blitt intervjuet for å få kunnskap om kandidatenes personlige meninger om bruk av elektroniske møter. Siden bedriftene ikke ligger på samme sted har observasjonene foregått på to ulike steder i Norge. Dette gjelder også for alle intervjuene som vi supplerte med, unntatt et av de som ble tatt over telefon. Alle kandidatene våre var i arbeid og alle var ledere innenfor ulike grupper. Alle kandidatene er mellom 30 og 70 år. Aldersfordelingen var som følger: 30,39,47,48,49,49,52,70.

3.2.3 Observasjonsguide

Feltnotater er en viktig del av observasjonsstudier og skal hjelpe til med å bearbeide erfaringer underveis (Thagaard,2009:83). I denne studien var vi to stykker som skulle observere og det var derfor viktig å lage en observasjonsguide som sørget for at begge to så etter de samme tingene under observasjonen. Vi ville derfor lage en observasjonsguide som skulle fungere som et hjelpemiddel for oss når vi observert de ulike kandidatene i forskningen. Hensikten med å bruke en observasjonsguide var å strukturere måten vi observert på. Selv om vi gikk inn i studiet med en åpen problemstilling hadde vi allerede funnet hovedtema som reflekterte de antagelsene vi hadde. Vi hadde brukt god tid på å lese teori i forveien og tok utgangspunkt i hva vi mente ville passe. Dette gjorde vi i samarbeid med veileder og fikk utarbeidet guiden på denne måten.

Den første delen av observasjonsguiden dreide seg om selve starten av et arbeidsmøte. Deretter beveget vi oss videre inn i selve møtet, og deretter det så vi på hvordan møtene ble avsluttet. Det var naturlig for oss å dele guiden opp i disse fasene, nettopp fordi vi hadde en antagelse om at dette var mest naturlig og ryddig. Når vi var klar over de ulike momentene som vi skulle legge merke til var det lettere for oss å observere flere ting under

observasjonen. Selv om observasjonsguiden var strukturert i en rekkefølge, måtte vi hele tiden bla igjennom den mens vi observerte. Dette måtte vi gjøre fordi det vi observerte ikke skjedde i en gitt rekkefølge. Selv om vi hadde en observasjonsguide som et hjelpemiddel, til å finne ut av hva vi skulle se etter, dukket det opp flere ting som ikke stod i de ulike kategoriene som vi hadde sett for oss. Man får en ustrukturert innsamling av data dersom forskeren ikke har noen fullstendig oversikt på forhånd over hvilke opplysninger som hun er ute etter, og hvordan disse skal klassifiseres (Hellevik, 2003:109).

Under omfattende observasjoner kan det komme store mengder av notater og det var derfor veldig viktig for oss og ha denne guiden å forholde oss til slik at vi kunne notere i løpet av forskningsprosessen. Vi ville ha fyldige beskrivelser fra observasjonene slik at vi kunne gjenskape situasjonene når vi skulle bruke datamaterialet (Thagaard, 2009:83). Vi arbeidet grundig med guiden slik at vi fikk utarbeidet en så overhode som mulig lik forståelse over hva vi skulle se etter, og hvilken oppførsel som skulle vektlegges. En av grunnene til at vi ville ha en observasjonsguide å forholde oss til var at vi heller ikke var sikre på om vi ville ha muligheten til å delta på alle observasjonene sammen.

Observasjonsguiden skulle hjelpe oss å finne svar på det vi lurte på, men vi ønsket også å være åpne for de tingene vi ikke hadde tenkt på forhånd. Vi hadde derfor en fleksibel holdning til observasjonsguiden, slik at vi fikk med oss mest mulig av hva som foregikk under møtene, og ikke ble fastlåst i observasjonsguiden som vi skulle forholde oss til. Med dette mener vi at de tingene vi la merke til som ikke stod i guiden også skulle noteres ned. I de første observasjonene var det vanskelig å ikke henge seg opp i observasjonsguiden, fordi det var første gangen vi har observert noen, og det var lettere å knytte seg til den, slik at man hadde noe å se etter. Noen av punktene i guiden viste seg å ikke ha en så stor betydning som vi hadde forventet, mens andre punkter viste seg å ha en større betydning. Eksempler på de punktene som ikke hadde så stor betydning var avslutningen av alle møtene, hvor det ikke var noen formell avslutning, og det ble heller ikke notert noe på de punktene som handlet om avslutningen av møtet. Det som hadde størst betydning av alle punktene var det som handlet om kroppsspråk, og det var heller ikke noe vi hadde store forventninger om.

3.2.4 Intervjuguide

I utformingen av intervjuguiden valgte vi å se på hvordan man normalt sett strukturerer intervjuguider og dette var på en semistrukturert måte. Denne typen intervjuguide kan være styrende, detaljert og teoristyr, men dette avhenger av hva man forventer før intervjuet starter. Dette handler om hvilken forforståelse man har i forhold til hva intervjuet skal dreie om og hvilke rammer man ønsker å holde seg innenfor (Brinkmann og Tanggaard 2012:28). Intervjuguiden vår ble jobbet med ut ifra observasjonsguiden. Vi ville bruke intervjuene for å supplere, og spørsmålene ble knyttet til det vi hadde observert. Det var viktig for oss å finne gode spørsmål som kunne hjelpe oss med akkurat dette. Temaene for intervju spørsmålene var fastlagt på forhånd og rekkefølgen til spørsmålene ble fulgt systematisk. Grunnen til at intervjuene var så korte var fordi at hoved metoden vår var observasjon og det var først og fremst denne metoden vi ville fokusere på. Intervju spørsmålene var primært sett for å supplere til observasjonene, så det var korte og konkrete spørsmål som ble stilt til sitt formål.

Intervjuene var ikke relatert til den individuelle kandidaten på grunnlag av de konkrete møtene som de ble observert i. Det var en guide som var planlagt på forhånd og som skulle være lik for alle. Spørsmålene våre i intervjuguiden var spørsmål som skulle hjelpe oss med observasjonene våre, så derfor var de svært konkrete i forhold til akkurat dette. Siden spørsmålene våre var nokså konkrete, var det ofte slik at noen svar ble korte. Samtidig som at det var flere av kandidatene som hadde mye å si på hvert av punktene. Arbeidet med intervjuguiden gikk hurtig, nettopp fordi vi allerede hadde laget en observasjonsguide. Det viktigste for oss var å finne gode supplerende spørsmål, som kunne utdype de observasjonene vi hadde foretatt oss. Et av spørsmålene i guiden var vanskelig for kandidatene å forstå fordi de ikke hadde lagt merke til slike tendenser som spørsmålet la vekt på. Dette spørsmålet handlet om kroppsspråk, og de aller fleste kandidatene svarte at de ikke hadde tenkt over det før.

3.3 Gjennomføring av datainnsamling

Av de 10 observasjonene som vi har utført, er det 6 har det vi ikke har hatt mulighet til å observere sammen. Selv om dette ikke har vært ønskelig, har det ikke vært mulighet for noe annet. I et av tilfellene var det planlagt to observasjoner på samme tidspunkt. De observasjonene som vi har gjort sammen var hovedsakelig også de første observasjonene, så det gav oss også muligheten til å være påpasselige til å være ekstra flinke til å samkjøre

notatene og hva vi skulle legge merke til. De observasjonene vi måtte gjøre hver for oss ble delt oss to imellom, og ble i likhet med alle de andre observasjonene tatt utgangspunkt i observasjonsguiden.

Strukturen av de observerte møtene er som følger:

- Møte 1 var et fysisk møte hvor kandidat 1 og 3 var tilstede
- Møte 2 var et fysisk møte hvor kandidat 1,2,4,5,6 og 8 var tilstede samt oss begge to.
- Møte 3 var et elektronisk møte med video hvor kandidat 1,2 og 3 var tilstede og begge oss to.
- Møte 4 var et elektronisk møte med kun lyd, der kandidat 8 var tilstede, og begge oss to.
- Møte 5 var et elektronisk møte med kun lyd, der kandidat 5 var tilstede.
- Møte 6 var et elektronisk møte med kun lyd, der kandidat 6 var tilstede.
- Møte 7 var et fysisk møte hvor kandidat 4 og 8 var tilstede, og begge oss to var der.
- Møte 8 var et elektronisk møte med video hvor kandidat 7 var tilstede.
- Møte 9 var et fysisk møte hvor kandidat 7 var tilstede.
- Møte 10 var et elektronisk møte med kun lyd, hvor kandidat 4 og 8 var tilstede.

3.3.1 Felles for observasjonssituasjonene

Under alle observasjonene satt vi helt stille og fulgte med på kandidatene, samtidig som vi noterte underveis. Vi fikk i alle tilfellene velge plassering selv, og satte oss sammen med de andre rundt bordet. På denne måten fikk vi sitte nærmere og observere kandidaten, samtidig som vi fikk se deres samspill med de andre deltakerne i møtet. Vi hadde selv kledd oss hverdagslig pent, noe som også gjorde av vi skled naturlig inn i situasjonen. Under møtene sa vi ingenting, og prøvde å holde ansiktene våre så nøytrale som mulig. Vi hadde med oss observasjonsguiden, som vi noterte i. Bortsett fra dette satt vi helt stille og fulgte med. Vi fulgte ikke med på hva som ble sagt under møtet, men hvordan det ble sagt. Hvordan deltakerne brukte hendene, ansiktet og kroppen. Hvordan stemmeleie var og hvordan interaksjonsflyten i seg selv var. Vi prøvde også å være observante på å ikke notere med engang noe iøynefallende skjedde. Dette var for å unngå at kandidatene skulle føle at de gjorde noe “galt” eller “riktig” under møtet. På den måten ville vi i størst mulig grad unngå å la de selv få styre inntrykkene de avga.

I all hovedsak var alle deltakerne informert om vår studie og tilstedeværelse før møtet begynte, men i noen få tilfeller ble vi bedt om å presentere oss selv til deltakerne i møtet, og forklare hva og hvorfor vi skulle observere. I de andre tilfellene hadde kandidatene scannet informasjonsbrevet de hadde fått tildelt, og sendt rundt til andre, slik at de på forhånd var informert om vår tilstedeværelse.

Vi hadde alle utenom en av kandidatene på en og samme arbeidsplass, altså totalt 7 av dem. Dette resulterte i at flere av kandidatene ble observert flere ganger. Dette var tilfeldig, og fordi de skulle være med i møtet hvor en annen kandidat ble observert. Vi syntes dette var positivt da vi fikk observere dem ekstra mye.

- Kandidat 1 ble observert i to fysiske møter og i et elektronisk møte.
- Kandidat 2 ble observert i ett fysisk møte og i et elektronisk møte.
- Kandidat 3 ble observert i ett fysisk møte og et elektronisk møte.
- Kandidat 4 ble observert i to fysiske møter og et elektronisk møte.
- Kandidat 5 ble observert i ett fysisk møte og et elektronisk møte.
- Kandidat 6 ble observert i et fysisk møte og et elektronisk møte.
- Kandidat 7 ble observert i ett fysisk møte og et elektronisk møte.
- Kandidat 8 ble observert i to fysiske møter og to elektroniske møter.

Totalt ble det observert 4 fysiske møter og 6 elektroniske møter. Kandidat 7 kom fra en annen arbeidsplass enn resten av kandidatene. Noen av de elektroniske møtene ble gjennomført uten video av de andre deltakerne i møtet. Dette skjedde i 4 av tilfellene med kandidat 4,5,6 og 8. Da ble det enten delt skjerm, og man hørte stemmene, ellers ble det brukt en høyttaler i møterommet.

I de fysiske møtene var det et høyt antall deltakere i møtene. Det var omtrent 8-10 kandidater hver gang, mens i de elektroniske møtene var det et lavere antall deltakere. Strukturen av antall deltakere i de elektroniske møtene er som følger:

- Møte 3 var et elektronisk møte med video hvor kandidat 1,2 og 3 var tilstede. Her var kandidat 1 og 2 fysisk i rommet, mens kandidat 3 var en av 5 som satt tilkoblet på andre siden av landet.

- Møte 4 var et elektronisk møte med kun lyd, her var det kun kandidat 8 som fysisk var tilstede og det var kun en person som var tilkoblet.
- Møte 5 var et elektronisk møte med kun lyd, der kandidat 5 sammen med to andre fysiske til stede, og en over skype.
- Møte 6 var et elektronisk møte med kun lyd, der kandidat 6 var den ene fysisk tilstede i rommet, mens det var tilkoblet 4 andre mennesker fra ulike kontorer.
- Møte 8 var et elektronisk møte med video hvor kandidat 7 var den eneste fysiske tilstede, men det var tilkoblet 3 andre fra forskjellige kontorer.
- Møte 10 var et elektronisk møte med kun lyd, hvor kandidat 4 og 8 var tilstede i rommet sammen med 5 andre, det var kun 1 som var tilkoblet fra et annet kontor.

3.3.2 De elektroniske møtene

Målet med videokonferanser er å skape et miljø som kan sammenlignes med de klassiske ansikt-til-ansikt interaksjonene (Slovak, 2007). Men det er ikke naturlig gitt at kandidatene velger å ta hensyn til dette og skru på kameraet slik at de kan se hverandre. Da vi søkte etter kandidater som skulle gjennomføre både fysiske og elektroniske møter, hadde vi som mål å få observere møter hvor det var video av møtets deltakere. Dette fikk vi ikke muligheten til i alle møtene, fordi at det var flere som valgte å ikke koble til videoen under møtet når vi observerte dem. Dette var hovedsakelig på grunn av at de skulle kunne dele skjerm med hverandre. Slik at de kunne se på de samme dokumentene som de skulle gjennomgå, og hvis ikke dette ble gjort satt de og så på bilder av hverandre på skjermen.

Møte 10 som var et elektronisk møte var annerledes enn de andre. Da var kandidat 4 og 8 tilstede, pluss tre andre mennesker som også fysisk var i rommet. I dette møtet hadde de 1 person som var tilkoblet, men dette var bare over en høyttaler. Denne høyttaleren var plassert midt på bordet blant alle kaffekannene. Det fungerte i all hovedsak som et fysisk møte, men det regnes som et elektronisk møte da det var en person som var tilkoblet via Skype i rommet. Under alle de elektroniske møtene som vi observerte brukte kandidatene "Skype for Business" som medium for de elektroniske møtene. I de andre tilfellene hvor det ikke ble vist video av deltakerne ble det også tilkoblet via Skype, men med delte skjerm slik at alle kunne sitte å se på samme dokument, samtidig som man hørte hverandre. Delt skjerm gav møtets deltakere mulighet til og se samme skjerm bilde på PCen, slik at de kunne samarbeide

over samme dokument som de gjennomgikk i møtet. Til dette brukte de egne konferanserom som hadde alt utstyret tilgjengelig.

I de tilfellene hvor det ble brukt skjerm foregikk dette på egne rom som var tilrettelagt for dette. Kandidat 7 hadde et stort rom til rådighet med en stor skjerm på veggen hvor møtets andre deltakere koblet seg til via video. I de andre tilfellene hos de andre kandidatene satt de foran hver sin skjerm, hvor det var et stativ midt mellom alle skjermene som filmet kandidatene, og gjorde at de andre deltakerne kunne se dem.

3.3.3 De fysiske møtene

De fysiske møtene bestod av flere mennesker rundt et langbord. Rommene var lyse, og hadde glassvegger i alle tilfellene foruten om to av møtene. I de fysiske møtene ble det satt frem kaffe, eller så hadde deltakerne brakt dette med seg på eget initiativ. Det var bare i ett av møtene det var satt frem kjeks på bordet.

3.3.4 Intervjusituasjon

Alle intervjuene skjedde umiddelbart etter at begge observasjonene med kandidatene var gjennomført. Vi ønsket ikke å ta intervjuene før vi hadde gjort observasjonene av den enkelte kandidaten i de ulike møtetyperne. Dette var en avgjørelse vi tok for å forhindre at kandidatene skulle bli påvirket og gjerne tenke over sin egen handling under observasjonene.

Selve intervjuene ble i de fleste tilfellene gjennomført i samme rom som det siste møtet de ble observert i. I andre tilfeller avtalte vi å møtes på deres arbeidsplass samme dag og tok intervjuet i et tilgjengelig rom. Et av intervjuene ble gjennomført over telefon. Vi brukte telefonen vår som båndopptaker, da intervjuene var veldig korte og ikke inneholdt noe sensitiv informasjon. Intervjuene varte mellom 3-8 minutter, avhengig av hvor mye kandidatene hadde å si. Gjennomsnittstiden lå på ca. 4 minutter. Her var spørsmålene fokusert på deres preferanser og hvor bevisste de selv var på det som skjedde under samhandlingen i et møte. Grunnen til at intervjuene var så korte var kun fordi at de skulle være supplerende til observasjonen som vi valgte å ha som hovedmetode. Med konkrete

spørsmål, fikk vi gode svar som kunne bekrefte flere av de observasjonene som vi foretok oss.

3.3.5 Krav til forskerrollen

I dette studiet ønsket vi å være tilstede som observatører under de ulike møtene, men vi ønsket ikke at situasjonene skulle preges av at vi var tilstede. Vi visste på forhånd at dette ville være en utfordring, så vi prøvde å være bevisste på hvilken betydning det kunne ha på kandidatene (Thagaard, 2010:80). Vi var også bevisste på at våre forhåndsantagelser ville prege måten vi observerte kandidatene på. En av våre forhåndsantagelser var at kandidatene ville sette seg selv i et bedre lys under de elektroniske møtene, og motsatt i de fysiske møtene hvor man kunne se deres virkelige “jeg”. Når man som forsker deltar sammen med dem som skal studeres er påvirkningen av forskerens tilstedeværelse avhengig av hvordan man håndterer sin egen deltakelse (Thagaard, 2009:81). Vi som forskere satt sammen med de andre deltakerne rundt møtebordet og dette gjorde at det så ut som at vi deltok i møtet selv om vi ikke gjorde det. Vi er klar over at vår deltakelse i møtet trolig nok påvirket de andre møtedeltakerne, men fordi at vi satt sammen med de andre skilte vi oss ikke ut fra de.

Når det kommer til vår posisjon i forhold til kandidatene som vi skulle observere skriver Thagaard at forskerens innvirkning på situasjonen vil være knyttet til hvordan posisjon man har i forhold til kandidatene. Det er derfor viktig å tenke over hvilken betydning man har i relasjon til kandidatene. Dette er fordi at kandidatene vil forholde seg til forskeren ut ifra den oppfatningen man har om han eller henne (Thagaard, 2009:82). Samtlige av våre kandidater hadde høye stillinger i næringslivet og alle kandidatene som vi observerte var ledere. Dette var mennesker med høy utdanning og lang fartstid i arbeidslivet. I tillegg til dette var kandidatene eldre enn oss og i et av tilfellene var aldersforskjellen så høy som over 45 år (Kvale & Brinkmann 2009: 52). Selv om vi selv følte at kompetansenivået til våre kandidater var høyere enn vårt, fikk ikke kandidatene oss til å føle at det var noe forskjell på oss og dem. Kandidatene hadde stor interesse for studien vår og svarte gledelig på det vi stilte dem.

3.4 Pålitelighet og gyldighet

I et forskningsprosjekt er det viktig å stille spørsmål ved forskningens kvalitet. Det er derfor viktig i en studie at man diskuterer oppgavens pålitelighet og gyldighet. Dette er for å forsikre seg om at både vi og våre lesere kan stole på vår forståelse av den virkeligheten som vi har studert. Når man jobber med datamateriale i en undersøkelse vil man som forsker være opptatt av at dataene er mest mulig reliable som er å være pålitelige og mest mulig valide, altså gyldige og relevante for problemstillingen (Hellevik, 2003:102).

3.4.1 Studiens reliabilitet og validitet

Begrepene reliabilitet og validitet er knyttet til forskningens pålitelighet, og kvalitativ forskning vurderes i forhold til troverdighet. For at en forskning skal være troverdig må man ta utgangspunkt i om en annen forsker kunne brukt de samme metodene for å komme frem til samme resultat (Thagaard, 2009:198). Reliabiliteten kan knyttes både til kvaliteten til informasjonen som benyttes i forskningen og til hvordan forskeren bruker og utvikler den informasjonen man selv finner (Thagaard, 2009:199). I denne studien har vi presentert både den praktiske gjennomføringen av forskningsprosessen, og presentert refleksjoner rundt vår posisjon i planleggingen av studiet og vårt valg i forhold til metodebruk.

Når det kommer til bekreftbarhet knyttes intern reliabilitet til samsvar i konstruksjon av data som arbeider innenfor det samme studiet. For at det skal være mulig å oppnå denne formen for reliabilitet, må man være spesifikke og konkrete i rapporteringen av fremgangsmåter når man samler inn og analyserer data. Denne fremgangsmåten er det flere forskere som mener at man kan oppnå reliabilitet med (Thagaard, 2009:199). I vår forskningsprosess var det viktig for oss å ha den samme observasjonsguiden og at vi på forhånd var bevisste på at vi skulle fokusere på de samme tingene under observasjonene. Intervjuguiden som vi hadde utformet var også helt lik, slik at vi stilte de samme spørsmålene under intervjuene.

Å argumentere for reliabilitet handler om å reflektere over innholdet i datainnsamlingen og hvordan kandidatens relasjon til forskeren kan påvirke den informasjonen man får (Thagaard, 2009: 200). I vår studie hadde ingen av oss noe forhold til noen av kandidatene, så vi føler selv at vår forskning har vært preget av åpenhet og ikke av begrenset informasjon. Men selv om det var dette vi opplevde i de ulike møtene, er det ikke sikkert at kandidatene følte det på samme måte. Men det vil vi aldri få svar på.

Når det kommer til vår fordel i dette studiet er det at vi har vært to stykker som har samarbeidet og diskutert. Vi har jobbet fra to ulike steder i Norge og kommunisert elektronisk. Vi har også møttes fysisk for å jobbe med oppgaven. Thagaard sier at reliabiliteten kan styrkes dersom flere forskere deltar i det samme studiet og at man samarbeider og diskuterer de ulike beslutningene som skal tas i forskningsprosessen (Thagaard, 2009: 199).

Validitet handler om vurderingen av grunnlaget til tolkningen, altså gyldigheten av de tolkningene som vi som forskere kommer frem til. Måten vi kan se på dette er ved å se på om resultatene i studiet representerer det som vi har studert (Thagaard, 2009: 201). I vårt tilfelle er det resultatene fra observasjonen og de supplerende intervjuene som vi har presentert. Det vi kan diskutere er om de resultatene som vi har lagt frem er gyldige i forhold til den virkeligheten som vi har studert. Ekstern validitet er den forståelsen som man kommer frem til som også kan være gyldig i andre sammenhenger. Her kan man bruke begrepet overførbarhet. Nettopp fordi at det kan knyttes direkte i forhold til hvordan vi argumenterer for at tolkninger som er utviklet i et studie også kan være gyldige i andre sammenhenger (Thagaard, 2009:201).

Når det kommer til både reliabilitet og validitet snakkes det om gjennomsiktighet. For å styrke reliabiliteten må man gjøre forskningsprosessen gjennomsiktig. Dette kan man gjøre ved å gi detaljerte beskrivelser og forskningsprosessen slik at den kan vurderes trinn for trinn (Thagaard, 2009:199). For å styrke validiteten må man tydeliggjøre grunnlaget for hvordan man har tolket, og redegjøre for hvordan man har kommet frem til konklusjonen ved hjelp av analysen (Thagaard, 2009:201). Ved å gå kritisk igjennom analysen man har foretatt seg vil man styrke validiteten til studiet (Thagaard, 2009:201).

Deltakende observasjon er en metode som kan gi en høy grad av validitet, og dette kan oppfattes som et spørsmål om forskningen virkelig viser det den sier at den skal vise. Mens atferden som studeres under arrangerte vilkår vil påvirkes i større grad enn i deltakende observasjon. Dette er fordi at vi som forskere prøver å skli inn i naturlige sammenhenger slik at kandidatene skal i størst mulig grad oppføre seg slik som de gjør til vanlig. I kvalitative studier kan man for eksempel bedømme sannheten i deltagernes utsagn og gyldigheten i våre egne observasjoner og tolkninger (Fangen, 2005: 256).

3.4.2 Styrker og svakheter med datamaterialet

Forskningen var et åpent studie hvor alle kandidatene var klar over formålet vårt. De hadde fått informasjon om studiet via et informasjonsskriv før observasjonene, samtidig som det var en detaljert beskrivelse i utlysning etter kandidater. Det å ha et åpent opplegg har både positive og negative sider. Et eksempel på dette er hvis kandidatene er interesserte i hva det forskes om kan man motta flere gode opplysninger, mens på den andre siden kan man risikere kontrolleffekten. Kontrolleffekten er at kandidatene har så stor kjennskap til hva som undersøkes at det påvirker deres egen deltakelse (Hellevik, 2003: 106-7), noe som i vårt tilfelle var deres samhandling. Vi føler ikke at vi har opplevd noe kontrolleffekt fra noen av kandidatene våre, da dette også har vært noe vi har vært observante rundt. Selv om alle kandidatene var godt informerte på forhånd, og fikk besvart alle spørsmålene de lurte på, viste de ikke helt konkret hvilke deler av samhandlingen vi var ute etter. De var bevisste på at vi iakttok kommunikasjonen deres i møtene og selve samhandlingen i sin helhet, men den fulle forståelsen for hva dette innebar virket til å styrke intervjuene som vi utførte hvor det ble stilt konkrete spørsmål i forhold til kroppsspråk og idealisering. Så en av styrkene til dataen som ble samlet inn under observasjonene var nok at den ikke var preget av kontrolleffekten. Den andre kontrolleffekten vi var bekymret for var noteringen underveis i møtene, vi forsøkte derfor å ikke la kandidatene føle at de oppførte seg “riktig” eller “galt” ved å notere med engang noe vi synes var interessant skjedde.

En svakhet ved dette studiet er at vi kun har observert to ulike arbeidsplasser. Alle kandidatene utenom en var fra den samme arbeidsplassen. Dette gjør at forskningen vår ikke dreier seg om elektroniske møter på en generell basis, men den dreier seg om samhandlingen som skjer primært på den ene arbeidsplassen vi tok for oss.

En av styrkene i dette forskningsprosjektet har vært kvalitetsikringen av datamaterialet som vi har foretatt oss. Vi har vært to under hele prosessen med forskningen, og hatt muligheten til å diskutere og analysere ting sammen. Dette har kontinuerlig skapt en større refleksjon, da vi har vært nødt til å bli enige om hva og hvordan vi skulle jobbe med materialet og selve oppgaven. I de 4 møtene hvor vi faktisk gjennomførte observasjonene sammen fikk vi dobbelt opp med notater, noe som da gav oss muligheten til å sammenligne dem. Notatene våre har så og si vært like, da vi begge har strukturert fulgt observasjonsguiden, og diskutert godt på forhånd hva vi ønsket å registrere oss under møtene. Styrken av å være to har hele

tiden vært alle samtalene og diskusjonene rundt oppgaven, og hvordan vi skal tolke og hva som har vært viktig å ha med.

Vårt metodiske valg mener vi også har vært en styrke for selve studiet. Vi valgte å bruke observasjon som metode, hvor vi kan se det som skjer med våre egne øyne. Ved å være i selve interaksjonen gjør dette undersøkelsen dypere for oss som forskere. Vi valgte også å ha korte supplerende intervjuer for å få høre kandidatenes personlige meninger om temaet elektroniske møter. Vi ville ikke ha dype intervjuer i tillegg til observasjon, men vi ville ha korte intervjuer for å høre deres korte og konkrete tanker rundt det som akkurat hadde skjedd i møtet. Med tanke på at vi skulle observere samhandling ville vi gå dypt inn, se det med egne øyne og sette oss inn i situasjonen. Vi ville involvere oss i samspill med de andre samtidig som vi ville observere hva de gjorde (Fangen, 2005: 30).

3.5 Ethiske betraktninger

Da forskningen vår er på selve interaksjonen som en person avgir og mottar, bestemte vi oss for å ikke bruke noe sensitiv informasjon i studiet. Vi undersøkte dette i henhold til NSD sine hjemmesider, og fant ut at vi ikke hadde noe meldeplikt så lenge informasjonen ikke kunne spores tilbake til kandidatene. Vi rådførte oss i tillegg med veileder, for å få dette bekreftet.

Ethiske beslutninger har betydning både fra begynnelsen til slutt i en observasjonsstudie. De to forskningsetiske prinsippene som kanskje diskuteres oftest er konfidensialitet og informert samtykke. Informert samtykke innebærer å informere de du skal studere om forskningen og om potensielle fordeler og ulemper med å delta i forskningsprosjektet (Fangen, 2005: 205). Konfidensialitet i forskning vil si at man ikke skal offentliggjøre data som kan avsløre personlig identitet (Fangen, 2005: 210).

Et etisk krav i Norge er åpenhet om forskningen, og vanligvis må alle deltakerne være fullt informert om formålet og gi sitt samtykke til dataene som samles inn (Hellevik, 2003: 106). Når vi tok kontakt med potensielle kandidater til undersøkelsen vår, sendte vi dem alltid et informasjonsskriv. Dette skrevet inneholdt hva oppgaven handlet om og hva deltakelsen innebar. Vi opplyste om at både observasjonen og intervjuet ville bli anonymisert og at utskriften av intervjuet som vi skulle bruke i forbindelse med intervjuet ville bli slettet etter

studiens slutt. Vi fremhevet også at ingen form for sensitiv informasjon ville bli tatt opp i oppgaven. Kandidatene fikk også beskjed om at de kunne trekke seg fra studien om de ønsket det. Sammen med informasjonsskrivet fulgte det et samtykkeskjema som kandidatene måtte signere.

Før hver observasjon måtte hver av kandidatene signere samtykkeskjema, og vi spurte de også om det var noe de lurte på før vi begynte, noe ingen av kandidatene gjorde. Mye av etikken når det kommer til metoden vi har brukt handler om anonymisering og at vi ikke bruker sensitiv informasjon. Vi har derfor ikke nevnt noen navn men gitt kandidatene våre ulike nummere, fra 1-8. Vi har heller ikke nevnt stedsnavn. Alle intervjuene er transkribert på bokmål, for å anonymisere de kandidatene som hadde dialekt og for å gjøre transkriberingen mer lesbar.

Ovenfor våre kandidater har vi etterfulgt tre viktige etiske retningslinjer for kvalitativ forskning. Informert samtykke, konfidensialitet og konsekvenser ved at kandidatene deltar i vår studie. Vi gjennomgikk et skriv om at kandidatene kunne avbryte studien om de ønsket det. Vi understrekte også at vi ville bevare deres anonymitet, og at deres identitet ikke ville bli synliggjort i vår studie. Gitt konteksten som vi gjennomførte vårt studie i var anonymitet og konfidensialitet et veldig viktig punkt å understreke. Vi opplevde at ingen av kandidatene ville trekke seg, og heller ingen av intervjuene ble avbrutt.

3.6 Analyse og arbeid med datamaterialet

Det å analysere datamaterialet fra et forskningsprosjekt går ut på å forenkle informasjonsmengden, hvor målet er å trekke ut den informasjonen som vi trenger for å kunne klare å svare på problemstillingen (Hellevik, 2003:195). Her skal vi presentere metoden vi brukte i det praktiske analysearbeidet, og hvordan vi har omgjort den store innsamlede datamengden vår om til resultatene og analysen som er i de påfølgende kapitlene.

3.6.1 Transkribering

Det første vi gjorde etter å ha gjennomført både observasjon og intervju med en kandidat, var å transkribere intervjuet. Alle intervjuene som vi transkriberte ble etter samtykke tatt opp på båndopptaker og deretter transkribert. Det var korte intervjuer så det tok ikke lang tid for oss å transkribere intervjuene. Transkriberingen er gjort så nøyaktig som mulig og derfor er alt tatt med i selve transkripsjonen, også ord som “mhm” osv. Det at vi tok opp intervjuet på båndopptaker gjorde at vi slapp å notere samtalen, og kunne derfor fokusere mest mulig på alt kandidatene sa. Det var var nyttig for oss å transkribere alt som skjedde under intervjuet, og noterte derfor alt, til og med latter. Dette gjorde vi for å få en mer helhetlig analyse.

3.6.2 Analysearbeidet

Når man foretar en kvalitativ undersøkelse begynner man ofte analysearbeidet under selve datainnsamlingen, med å notere kommentarer i margin på feltnotatene som skal brukes i analysearbeidet (Hellevik, 2003:196). Observasjonsguiden som var utarbeidet på forhånd noterte vi i for hånd. Det ble mange små kommentarer og idéer underveis i guiden i henhold til resultater og analysearbeidet. Når vi var ferdige med alle observasjonene samt intervjuene, hadde vi en stor mengde med datamateriale som skulle analyseres. Når man går fra datainnsamlingsfasen og inn i analysefasen kan det hende at man som forsker går tilbake for å samle inn mer data på punkter hvor materialet kan være tynt eller trengs å testes holdbarheten til (Hellevik, 2003:196). I vårt tilfelle følte vi ikke at vi hadde behov for å samle inn mer informasjon enn det vi allerede hadde gjort. Notatene våre var nøyaktige og detaljerte, og gav oss mye å arbeide ut ifra.

Alt datamaterialet vi hadde var i tekstform, det var håndskrevne notater fra observasjonene og transkriberingen fra intervjuene. Et typisk forløp av analysearbeidet er å lese igjennom materialet flere ganger, og eventuelt notere ned nye tanker underveis (Hellevik, 2003:196). Vi startet med å gå igjennom alle notatene for å få en oversikt. Det var mange notater og gå igjennom, nettopp fordi alle notatene vi hadde foretatt oss var utfyllende. Dette var en fordel for oss, men også det faktum at vi er to personer som skriver sammen og som kan ha oppfattet ulike ting. Analyse kan egentlig ikke skilles fra tolkning, da måten materialet og begrepene presenteres på reflekterer den forståelsen forskeren allerede har utviklet i forhold til dataene (Thagaard, 2009:152). Det er vanlig at man som forsker foretar en klassifisering av elementer i teksten, for å lett kunne finne tilbake til data som er relevante for problemstillingen (Hellevik, 2003:196). Når vi gikk igjennom notatene fra observasjonene

tok vi utgangspunkt i hvordan observasjonsguiden var satt opp. Dette gjorde det enklere å kunne plukke ut det vi synes var mest relevant i forhold til forskningsspørsmålene. Med utgangspunkt i observasjonsguidens temaer og forskningsspørsmålene våre, bestemte vi oss for hvilke hovedkategorier som vi ønsket å presentere. Å kategorisere datamaterialet har primært et deskriptivt formål, fordi det skaper en oversikt over sentrale temaer i materialet (Thagaard, 2009:152).

Kategoriene vi har laget er med på å hjelpe oss å identifisere hovedtemaene våre i analysen. Denne fasen av analysearbeidet hjalp oss å sortere ut relevant informasjon, for å unngå at vi druknet i detaljer. Dette kalles en datareduksjon og er svært nyttig (Hellevik, 2003:196). Å sette opp og utarbeide sammenfattede dataoversikter for de bestemte problemstillingene kan være nyttig for å skaffe seg et overblikk over materialet (Hellevik, 2003:196). Vi tok utgangspunkt i å kategorisere hovedfunnene våre for å bli kjent med datamaterialet vårt. Det gjorde det lettere for oss å sammenlikne de elektroniske møtene med de fysiske møtene som vi observerte, og ga oss en oversikt over likhetene og ulikhetene blant kandidatene våre. Vi laget aldri en fullstendig dataoversikt, men da vi arbeidet med resultatene startet vi med mange flere kategorier enn det vi endte opp med til slutt. Dette var et verktøy for oss for å få en fullstendig oversikt over de ulike temaene og elementene i funnene våre, for deretter å ha muligheten til å slå de sammen eller fjerne det som ikke var relevant. Begrepene som blir benyttet i analysen gjenspeiler forskerens refleksjoner om hvordan tendenser kan tolkes, og betegnes som erfaringsfjerne (Thagaard, 2009:152).

Ved å arbeide med informasjon over en lengre tid kan man som forsker få et klarere bilde av mønstre og prosesser, hva som er felles og hva som er forskjellig for de fenomenene som er undersøkt (Hellevik, 2003:198). Etterhvert som vi analyserte og fikk en klarere forståelse for funnene våre, ble det lettere å se tendenser og trekke koblinger mellom den innsamlede informasjonen. Vi valgte deretter å bruke de transkriberte intervjuene til å støtte opp funn som ble dannet på bakgrunn av selve observasjonene. Vi plukket ut sitater og det vi fant mest interessant med intervjuene, men siden intervjuene skulle være supplerende ble ikke hovedvekten lagt på disse. Da vi hadde valgt og sortert gjennom alt datamaterialet, kategorisert datamaterialet og begynt å skrive resultatkapittelet oppdaget vi at det var enda lettere å samle alle de "røde trådene" fra observasjonen. Dette medførte også at vi var nødt til å revurdere forskningsspørsmålene våre, og endte opp med å endre noen av dem. Vi endret de i den forstand at vi faktisk klarte å svare på dem, men selve essensen av spørsmålene ble

værende igjen, slik at de ble mer passende i forhold til problemstillingen som også ble endret. Prosessen med å arbeide med materialet og analysen gjorde at vi forstod at problemstillingen vår som opprinnelig var “hvordan påvirker bruk av elektroniske møter interaksjonene i arbeidslivet”, ikke stemte med hva vi faktisk ville og hadde funnet ut. Vi var opptatt av kontrasten mellom ansikt-til-ansikt møter og elektroniske møter og endret den for å være mer presis.

4.0 Beskrivelser av livet på en scene

4.1 To ulike scener

Goffman sier at det ofte eksisterer en inndeling med et område bak kulissene hvor opptredenen forberedes, og et fasadeområde hvor selve opptredenen fremføres (Goffman, 1992:197). Her ser vi at vi kan trekke klare likheter til vår studie, hvor vi i all hovedsak kan si at *backstage* er når kandidatene våre befinner seg hjemme. Det er der de kler og steller seg, og forbereder seg for en ny dag. Allikevel observerte vi at alle kandidatene våre var godt forberedt til møtene de deltok i, så begrepet *backstage* kan utvides og brukes i mer eller mindre grad på den arenaen som foregår før selve møtet i vår studie. Det var ingen som ble observert uforberedte, og dette er noe som de har gjort før møtet startet. I tillegg så alle kandidatene velstelte ut og hadde kledd seg hverdagslig pent, noe som vil tilsi at de har stelt seg og ønsket å fremstå som skikkelige. I denne forskningen vil selve *frontstage* være arbeidsplassen, og mer spesifisert selve møtene som vi observerte. Ved å spisse begrepet *frontstage* inn mot vår forskning kan vi si at vi observerte kandidatene våre under to ulike *frontstage-scener*, altså at de måtte opptre på to ulike scener. En gang under et fysisk møte, og en gang under et elektronisk møte.

Dersom vi tar utgangspunkt i de elektroniske møtene som en *scene*, hvor kandidatene har flere muligheter for å gjennomføre samhandlingen, og de fysiske møtene som en *scene*, er det mulig å identifisere kontraster mellom disse *scenene*. De elektroniske møtene tilbydde kandidatene muligheten til å sette på kamera, til å slå det av, og til å dele skjerm. *Scenen* ble helt annerledes når kandidatene faktisk ikke valgte å se på de andre deltakerne, men heller sitte å se på bildet av dem som var på skjermen foran dem. Her er Goffman sin definisjon av et møte relevant, da han sier at et møte er mellom mennesker når det foregår åpenlyst, og hvor alle parter har samme fokus både kognitivt og visuelt (Goffman, 1963:89). Det er helt klart to ulike *scener*, med ulikt fokus. Det er ikke mulig å kunne ha det samme visuelle fokuset hvis man ikke ser den man snakker med, noe som var tilfellet under flere av våre observasjoner. Kandidatene som gjennomførte elektroniske møter med kun lyd, hadde ikke kontroll over om det visuelle eller kognitive fokuset til den andre møtedeltakeren var samstemt med dem selv. Så i følge Goffman kan ikke dette kvalifiseres som et møte, men vi er uenige da vi fortsatt mener det er et møte, selv om kandidatene ikke er i hverandres

umiddelbare nærhet. De gjennomfører en samhandling dem i mellom, så i denne studien vil de elektroniske møtene med lyd være likestilte som de elektroniske møtene med video. Da vi observerte kandidatene under de elektroniske møtene uten video, så vi fortsatt hvordan interaksjonen ble utført på en *scene*, men vi så også hvor vanskelig samtalen ble da kandidaten ble sittende helt alene i skjermen uten noe dybde i kommunikasjonen. Det eneste holdepunktet de da hadde var stemmen, stemmeleiet, tonefallet og dialekten.

I det elektroniske møtet hvor kandidat 6 ble observert, satt kandidaten alene i møterommet. Det var tilkoblet 4 andre fra ulike kontorer rundt om i Norge via lyd, og videoen var ikke tilkoblet, slik at man ikke kunne se de andre møtedeltakerne sitt ansikt, eller rommet de satt i. For oss som forskere var det umulig å forstå hvem av de tilkoblede møtedeltakerne som snakket. Kandidat 6 virket ikke som å ha noen problemer med å forstå hvem som snakket, og flyten i samtalen fungerte bra.

I de tilfellene vi observerte hvor skjermen ble delt, og det ikke ble slått på video slik at vi fikk se de andre møtedeltakerne, kunne man kun høre stemmen. Da ble det avgjørende å kunne gjenkjenne stemmen til de enkelte, dersom det var mer enn en person tilkoblet over det elektroniske møtet. Wadel sier at tonefall, tonestyrke, rytme, trykk, stillhet, pauser og hastighet ligger under stemmebruk (Wadel, 1999: 25), noe som tilsier at man har flere ulike holdepunkter på å kunne gjenkjenne stemmen til andre, og det var nettopp det vi observerte at kandidat 6 gjorde. Når man ikke bruker video under elektroniske møter er man nødt til å klare å skille stemmene fra hverandre, og jo bedre kjennskap man har til hverandre jo lettere er dette.

4.1.1 To scener i hver av frontstage-scenene

De to observerte *frontstage-scenene* er på sin side igjen veldig ulike. *Frontstage* under de elektroniske møtene kan igjen ses på som to ulike *frontstage-scener* i ett og samme møte. De to *frontstage-scenene* utgjør da selve møtet som er tilkoblet, altså personene som samhandler sammen over selve møtet, og det andre møte består av den eller de personene som fysisk er tilstede sammen i rommet under det elektroniske møtet. Dersom møtet foregår bak lukkede vegger uten tilsyn og det ikke er noen andre tilstede i rommet kan det nok heller kvalifiseres som en *backstage scene*, men hvis det er glassvegger eller vinduer, og personen registrerer og kommuniserer ikke-verbalt med forbigående vil det igjen være en annen *frontstage-scene*.

Det blir en mer kompleks inndeling av *scenene* under elektroniske møter, i og med at det eksisterer flere muligheter for hvordan disse skal gjennomføres. Hadde alle de elektroniske møtene kun hatt en mulig måte å utføre dem på, hadde det vært enkelt å skille mellom *frontstage* og *backstage* i selve rommet, men da det ikke finnes noe fasit på dette, blir det situasjonsavhengig. Når et elektronisk møte har to *frontstage-scener* må kandidaten opprettholde ansiktet sitt begge steder. Her kan man se en direkte overføringsverdi fra Goffman sin teori som omhandler *linjer*. Han sier at gjennom evaluering av seg selv og andre i en bestemt gruppesituasjon kan man engasjere seg i verbale og ikke-verbale handlinger som er en indikasjon på ens bestemte synspunkter, altså *linjer* (Goffman, 1967:5).

Under observasjonene våre av de elektroniske møtene virket det som at kandidatene selv opplevde den tilkoblede samhandlingen over lyd eller video mer som en *frontstage-scene*, mens selve *scenen* i rommet de befant seg i som en *backstage-scene*. Årsaken til denne påstanden kommer av hvordan vi evaluerte kandidatenes ikke-verbale handlinger i rommet, og hva de tillot seg å gjøre i løpet av møtet. Utførelsen av kroppsspråk til dem som deltok i et elektronisk møte var annerledes i forhold til de fysiske møtene. Her tillot kandidatene seg å svare på tekstmeldinger og samtaler, hilse på forbipasserende, og strekke på armer og bein i ulike retninger, dette var ikke fremtredende under de fysiske møtene². Presentasjonen av seg selv under *linjen* i de elektroniske møtene fremstod som mer kaotiske, dersom det kunne identifiseres en *frontstage-scene* og en *backstage-scene* i ett og samme møte. Her var det heller ikke alltid harmoni i *linjen* dersom det kunne identifiseres to *frontstage-scener* i det samme elektroniske møtet, noe som observasjonen under illustrer:

I møte 3 som var et elektronisk møte med video, var kandidat 1 og 2 fysisk tilstede i samme rom som oss. De satt på hver sin skjerm, og med hvert sitt videokamera, de så ikke på hverandre underveis i møtet.

Her er det et elektronisk møte som har to ulike frontstage-scener; den ene *scenen* utføres av kandidat 1 og 2 som fysisk er i rommet, og den andre *frontstage-scenen* utføres av kandidat 1

² Disse ikke verbale-handlingene som fant sted under de elektroniske møtene vil bli presentert i kapittel 6 under “sosiale regler i de ulike møtearenaene”.

og 2, og de som er tilkoblet over lyd og video. I stedet for at det er harmoni mellom de to scenene blir det mer kaos, da det ikke virker som at kandidatene er bevisste over *frontstage-scenen* som utspiller seg i rommet som de befinner seg i. De virker mer fokuserte på *scenen* som utgjøres av alle i møtet totalt sett, og “glemmer ut” at de to til sammen utgjør en annen *frontstage-scene*.

Frontstage-scenen under de fysiske møtene som vi observerte var veldig tydelig, men det oppstår et vanskeligere skille i forbindelse med den innledende- og avsluttende fasen som da ikke dreier seg om møtets agenda³. Dette kan da utgjøre en annen *frontstage-scene* i det fysiske møtet, som omfatter et mer overfladisk privat møte med menneskene som befinner seg i rommet. Da snakker de om mer hverdagslige og familiære situasjoner, som ikke er relatert til arbeidsmøtet de er samlet til.

4.2 Rollespill på to møtearenaer

Ved å definere kandidatene sin rolle som en arbeidsrolle, klarer vi å identifisere to typiske roller for hver av de to *møtescenene*. Den rollen som kandidatene hadde under de elektroniske møtene, og den rollen som de hadde under de fysiske møtene. Kandidatene som vi observerte tilpasset og endret rollen sin etter de ulike *møtescenene*. Hvorvidt de ulike kandidatene hadde forskjellige forhåndsbestemte roller innad i møtet, slik som å være møteleder eller deltaker hadde også en viss grad av effekt. Forskjellen mellom å ha en deltakerrolle og en lederrolle, innebar at lederne var mer aktive og tok et større ansvar. Men hvis man ser litt bort i fra dette kan man finne mer generelle rollekontraster mellom de to identifiserte rolletypene. De to ulike rollene består begge av like karaktertrekk på hver møtearena som ble synliggjort uavhengig av møtets forhåndsbestemte sosiale hierarki.

I Goffman sin rolleteori beskriver han hvordan aktører spiller ulike roller ut ifra ulike situasjoner som utspiller seg i hverdagen (Goffman, 2014:22). Med dette utgangspunktet er det naturlig at de to ulike møtearenaene vil få kandidatene våre til å avgi ulike inntrykk i de to forskjellige situasjonene. Resultatene våre fremhever mange ulike kontraster som oppstod

³ Under åpning- og avslutningsfasen i det fysiske møtet oppstod det sosial prat mellom deltakerne, dette vil bli presentert i kapittel 5, under “åpning, gjennomføring og lukking”.

når vi observerte møtedeltakerne. Kandidatene som vi observerte tilpasset og endret rollen sin etter de ulike møtearenaene.

Den typiske rollen kandidatene påtok seg under et fysisk møte var preget av et mye mildere ansiktsuttrykk enn det de hadde under de elektroniske møtene, og de hadde et tydeligere kroppsspråk. Fokuset var mer rettet mot de andre menneskene i rommet, enn det ble gjort under de elektroniske møtene. Dette virket også som å være en av forventningene kandidatene hadde til hverandre, nemlig å aktivt bruke kroppen til å snakke og bekrefte med. Rollen virket ikke like anstrengt som under de elektroniske møtene, og kandidatene var preget av en samtale med mer latter, og en atferd hvor de ga mer av seg selv. De etablerte relasjonene ble tydeligere, da rollene tillot samhandling som styrket dem. De spøkte og tullet med hverandre, både før, underveis og etter møtet. Det skal nevnes at dette bare er små korte avbrytelser på noen sekunder, men nok til å skape en roligere og mer komfortabel rolle.

Den typiske rollen kandidatene påtok seg under de elektroniske møtene var derimot mer anstrengt, og de mistet fokus mye lettere. Når de var fokuserte på hva som ble sagt, virket dette fokuset mye tyngre og mer anstrengende enn hva det gjorde under de fysiske møtene. Når fokuset skiftet ble de ukonsentrerte, og kandidatene begynte å se seg rundt i rommet og registrere bevegelser som skjedde utenfor rommet de selv satt i. Det sosiale var begrenset, så kandidatene sin rolle virket mer isolert. Når de snakket fikk de ikke bekreftelse, noe som så ut til å gjøre dem mer usikre på sin egen rolle.

Vi så under observasjonene at kandidatenes oppførsel samsvarte med omgivelsenes forventninger, noe som vil si at kandidaten vet hvordan jobbrollen skulle spilles, og kunne tilpasse sin egen oppførsel etter denne situasjonen. Goffman sier at en rolle består av aktiviteter som aktøren vil engasjere seg i når personen handler utelukkende med tanke på de normative kravene i stillingen sin. Han sier at rollen må skilles fra rolleskuespillet, nettopp fordi at en rolle som blir spilt kan man inntre i, fylle og forlate (Goffman, 1961:85). Dette betyr at når kandidatene kom på jobb, tredde de inn i en gitt rolle, de fylte kravene til denne rollen og når de var ferdige på jobb forlot de den rollen de hadde spilt. Videre sier han at roller er knyttet til forpliktelser og mennesker blir forpliktet til noe på bakgrunn av mange institusjonelle ordninger. Aktøren blir nemlig låst inn i en stilling og må leve etter de løftene som er bygget inn i denne forpliktelsen. Det er også slik at hvis man utfører en rolle ofte vil man bli dypere tilknyttet til den (Goffman, 1961: 88-9).

Kandidatene som vi observerte tredde inn i både en jobbrolle og en sosial rolle som Goffman snakker om. Dette handler om at man spiller den samme rollen under flere anledninger. En sosial rolle er knyttet til flere ulike roller, og rollen vil bli knyttet opp mot en spesiell status (Goffman, 2014:23). Den rollen som kandidatene inntok i møtesituasjonen er den rollen vi har observert. Vi var ikke interessert i å se på kandidatenes roller utenfor jobben, men den rollen som endrer seg i jobbsammenheng. Man oppfører seg som regel ikke på samme måte på jobb som man gjør privat og omvendt. Møtelederrollen og møtedeltakerrollen er igjen eksempler på slike roller man har i arbeidssammenheng.

4.3 Samspill mellom møtedeltakerne

I det fysiske møtet hvor kandidatperson 4 og 8 ble observert, var det tydelig at kandidat 4 var møteleder. Tilstede under møtet var det totalt 8 deltakere. Kandidat 4 rundet flere ganger av samtalen, slik at de kunne ta for seg neste punkt på møte agendaen. Hun sa de måtte passe tiden, men var alltid nøye med å spørre om noen hadde noe de ville tilføye før de gikk videre.

I de møtene som vi observerte var det i flere tilfeller at kandidatene vi observerte hadde møtelederrollen i møtene, mens i andre tilfeller var de møtedeltakere. Møtelederrollen var bestemt på forhånd, og alle visste hvem som var møteleder i de ulike møtene. Roller handler i følge Goffman om å følge sosiale normer og regler for hva som er rett og galt (Goffman, 2014:22) , og vi så at alle deltakerne tok hensyn til at møtelederen bestemte. De lyttet til møtelederen, men var også engasjerte i møtets innhold. De bidro når de ville bidra med noe, og andre ganger fikk de tildelt ordet. I de elektroniske møtene vi observerte var ikke skillet mellom møteleder og deltaker like stor. Dette kan være et resultat av at vi observerte så mange ulike møter, og at det var stor forskjell mellom de møtene hvor det kun var totalt to deltakere i det elektroniske møte, i forhold til de møtene hvor det kunne være opp til fem stykker i bare det ene rommet. Der det kun var to deltakere gikk flyten lettere, og det virket som at rollene var avklart på forhånd.

Når en av møtedeltakerne var møteleder tok resten av deltakerne i møtet hensyn til dette. Møtelederen ledet møtet, og i noen tilfeller delegerte møtelederen ordet blant deltakerne, men i andre tilfeller ble det en naturlig overgang. Dette har overføringsverdi til det Goffman

snakker om i samfunnets sosiale orden. Han sier at når et møte er i gang og noen begynner en samtale, er det slik at når andre får med seg dette så vil de respektere det. Andre som er rundt vil se at noen er engasjerte i et fokusert møte, og vil la de være i fred. Goffman definerer møter som de tilfellene hvor flere personer møter hverandre åpenlyst og har samme fokus både kognitivt og visuelt. Hvis man i noen tilfeller vil delta i et møte og man blir invitert til dette kan man engasjere seg i en samtale med gjensidig engasjement (Goffman, 1963:89).

I det ene fysiske møtet hvor vi observerte kandidatperson 4, var kandidaten møteleder. Når hun skulle tildele noen av de andre møtedeltakerne ordet, pekte hun ofte på møtets deltaker samtidig som hun sa navnet. Det var på denne måten hun delegerte ordet og holdt flyten i samtalen gående.

Peking med hendene ble mye brukt i de fysiske møtene, spesielt av møtelederne for å tildele andre ordet. Det kunne være midt inne i en setning hvor det ble sagt "du" eller navnet på møtedeltakeren sammen med en håndbevegelse i retning av personen, og flyten i samhandlingen gled naturlig over til denne personen. Denne måten å gi andre ordet på eller å selv skaffe seg bekreftelse fra en bestemt person på, ble ikke observert under noen av de elektroniske møtene. Her måtte møtelederen snakke ferdig, for å deretter tydeliggjøre med å si navnet på møtedeltakeren man ville delegere ordet til. Det å måtte snakke ferdig før man kunne gi ordet videre, var ikke tilfellet under de fysiske møtene. Under de fysiske møtene kunne man som sagt gi et "peke"-signal mens man snakket, slik at møtedeltakeren fikk noen sekunder på å forberede seg på, mens møtelederen snakket ferdig.

Det var tydelig under observasjonene at lederrollen påvirket den personen som hadde denne tittelen. Rollen ga personen ansvaret for møtet og møtelederen var nødt til å følge med hele tiden. Møtet hadde en leder hvor man kunne se et samspill mellom deltakerne, og dette skapte balanse blant møtets deltakere. I de møtene hvor det var såpass mange møtedeltakere var de nødt til å ha en leder, som gjorde at ikke alle snakket i munnen på hverandre og at en og en fikk snakke. Under møtene som vi har observert kan vi se at alle møtedeltakerne i møterommet spilte på samme lag. Det er samspill mellom deltakerne, og alle var klar over sin rolle og holdt seg der.

Det var tydelig at lederrollen satte sine spor i oppførselen til de som var ledere. De kunne bestemme mer, de tok ansvar for når man skulle gå videre med ting, og de var nødt til å følge

med hele tiden for å holde den røde tråden i møtet gående. Det var tydelig at dette var en annerledes rolle enn å bare være møtedeltaker. Det samspillet som befant seg i møterommene var interessant å se, fordi alle respekterte at det var en møteleder, og de forholdt seg til denne personen som den mest ansvarlige. Rollesamarbeidet mellom møtedeltakerne og møtelederen var veldig bra og alle respekterte sine egne roller.

Da det elektroniske møtet med kandidat 7 ble observert, krasjet hele systemet med både lyd og video. Kandidaten begynte å lete etter alternative løsninger for å kunne fortsette møtet, samtidig som han forsøkte å finne ut av hvordan problemet skulle fikses. De resterende deltakerne satt passivt på "sidelinjen" og lot kandidat 7 få styre og ta ansvar for problemene. Det var han som ringte rundt, prøvde å gjenopprette kontakten, og gav instruksjer.

Her kom det tydelig frem møtelederens ansvarsrolle ovenfor deltakerne i møtet, og dette skapte også en balanse og et samarbeid. Det hadde ikke fungert hvis alle febrilsk hadde prøvd å gjenopprette og fikse kontakten samtidig. Samarbeidet er fremtredende på ulike måter, men eksisterer både under elektroniske møter og fysiske møter.

4.4 Å kontrollere inntrykket av seg selv

Under våre observasjoner så vi hvordan deltakerne sin handling kunne bli brukt for å skape et bevisst inntrykk til møtedeltakerne som de samhandlet med. Ved å ta i bruk Goffman og hans teori om inntrykksstyring, kan vi forklare hvordan og hvorfor dette skjedde. Goffman hevder i sin teori at *frontstage* omfatter ulike inntrykksstyringer som aktørene benytter seg av under opptredenen, og når denne opptredenen forberedes, altså *backstage* (Goffman, 2014:174). En av inntrykksstyringene som ble observert var nettopp forberedelsene som ble utført *backstage*. Ved å fremstå som velstelte viste de at de tok jobben seriøst, selv om det også kan ligge et behov for selvidealisering bak det hele. Observasjonene våre viser til noen typer inntrykkskontroll hvor kandidatene prøvde å regulere og styre inntrykkene de avgav til menneskene rundt dem, men at dette var mer fremtredende under de elektroniske møtene. Når mennesker kommer sammen med andre, vil opptredenen til dette mennesket gi eksempler på samfunnets verdier (Goffman, 2014:37). Inntrykksstyringen som fant sted dreide seg om å fremstå som flink og erfaren, noe som er viktige verdier i arbeidslivet. I de

elektroniske møtene hadde også kandidatene noen ganger fordelene av at de resterende møtedeltakerne ikke befant seg i rommet, og på den måten kunne kandidatene i større grad styre de inntrykkene til de som var tilkoblet i det elektroniske møtet på andre siden, i og med at de ikke befant seg i samme rom. På den måten kunne de altså styre inntrykk på en helt annen måte enn de kunne i fysiske møter.

Det Goffman sier om idealisering og at dette er en del av sosialiseringprosessen hvor utførelsen av en rutine ofte skjer bak en fasade der det stilles krav til publikum, var noe vi tydelig så underveis i møtene. Slike krav stilles også under utførelsen av andre rutiner og innebærer forventinger og innsikt som samfunnet har til den enkelte (Goffman, 2014:37). Kandidatene og møtets deltakere så ut til å prøve å vise den mest mulig idealiserte versjonen av seg selv, noe som de fikk bedre til under de fysiske møtene. Da fikk de vist en fullstendig versjon av seg selv, men inntrykkene de avga var fortsatt lettere å kontrollere under de elektroniske møtene.

Det kom frem under observasjonene at kandidatene ønsket at inntrykket de selv avga, ikke skulle inkludere de tekniske problemene og stresset som faktisk hadde blitt påført dem i noen av tilfellene. Dette er også et inntrykk som er veldig enkelt å styre før de elektroniske møtene startet. Vi opplevde i flere tilfeller at kandidatene prøvde å regulere seg selv. Dette gjaldt begge møtetyper, og fellestrekket var at de helst ønsket å rette opp i inntrykket av seg selv når de selv var i møtet. I de tilfellene hvor dette skjedde kunne man se at kandidaten ble flau over situasjonen og ville prøve å endre den, noe observasjonen under viser;

Under observasjonen av kandidatperson 8 i det elektroniske møtet med kun lyd, uttrykket kandidaten til en medarbeider før møtet startet bekymringer for hvordan det elektroniske møte-oppsettet skulle brukes, og fikk det forklart på forhånd. Møtets deltaker på andre siden av skjermen fikk bare inntrykket av at han behersket det tekniske aspektet av samhandlingen, og visste ikke noe om disse forberedelsene.

Når kandidat 8 skulle starte det elektroniske møtet, visste han ikke hvordan han skulle få til det tekniske oppsettet. Han forhørte seg derfor med en kollega før han begynte møtet. Her kan vi se verdi av å bruke Goffman, som sier at den oppredende kan drive på med virksomheter som ikke publikum kan se, og som ikke er forenelig med deres syn på han (Goffman, 1992:43). Under selve det elektroniske møte hvor opptreden er *frontstage*, har

kandidat 8 fått kontroll over det tekniske, og inntrykket han avgir blir som ønsket. Goffman sier også at vi kan se at feiltagelser og misforståelser vil korrigeres før opptreden begynner, slik at avslørende tegn på at man har begått feil vil bli dekket over (Goffman, 1992:44). Kandidat 8 får til å dekke over sine manglende ferdigheter før møtet starter, og opptreden hans på *scenen* kan starte uten noen problemer. Under denne observasjonen er kandidat 8 tidlig ute med å regulere inntrykket av seg selv. Det er viktig og merke seg at når en person opptrer er det mulig at han skjuler mer enn økonomiske forhold og upassende fornøyelser. Dette kan være at man for eksempel oppdager feil og at man korrigerer misforståelser før opptreden finner sted (Goffman, 2014:43). Her får kandidaten hjelp med det tekniske utstyret før møtet starter, slik at det ikke skal synliggjøres at kandidaten ikke vet hvordan utstyret fungerer foran møtedeltakeren som han skal i møte med. Kandidaten sørger for at alt går som det skal, og gjør dette *backstage* før møtet starter, slik at han virker godt forberedt i forhold til det tekniske.

Under observasjonen av kandidatperson 4, hadde kandidaten noen tekniske problemer med å sette i gang det elektroniske møtet så hun tilkalte hjelp. Da hjelpen kom ble problemet fikset på noen sekunder ved hjelp av få tastetrykk. Da sier kandidat 4 samtidig som hun humrer "Jeg hadde fått til alt altså, bare glemte siste tastetrykk".

Under denne observasjonen så vi tydelig hvordan kandidat 4 kontrollerer inntrykket av seg selv raskt og humoristisk. Situasjonen som oppstod her har direkte overførbarhet til Goffmans teori om inntrykkskontroll. Han snakker om at inntrykkskontroll kan lykkes dersom man bruker noen teknikker for å ikke ødelegge den planlagte opptreden (Goffman, 2014:174) Teknikken som kandidatperson 4 brukte i denne situasjonen var å verbalt uttrykke at hun egentlig hadde fått til å fikse problemet, men at hun hadde glemte hvordan det ble gjort. Videre sier Goffman at i en opptreden vil man forsøke å avgi et inntrykk av seg selv som man er forpliktet til å opprettholde av sosiale årsaker (Goffman, 2014:174). Det er mulig at kandidat 4 følte i dette tilfellet at hun egentlig burde ha visst hvordan det tekniske fungerte, men at hun glemte det i akkurat den situasjonen. Dette kan igjen forstås gjennom Goffman som sier at uten at man ønsker det kan man bli observert i en aktivitet som er i strid med det inntrykket som man forsøker å avgi (Goffman, 2014:174). Det er tydelig at kandidatperson 4 ikke ønsket å vise at hun ikke fikk til det tekniske utstyret, da hun dekket over dette med en humoristisk kommentar.

Under observasjonen av kandidatperson 8 som var et elektronisk møte med lyd og kun en annen møtedeltaker, var kandidaten møteleder og virket veldig trygg på seg selv. Når møtet var tilkoblet, og før de bega seg ut på møteagendaen ba han den andre personen om å “oppføre seg” på en latterfull måte. I dette møtet var kandidaten møteleder og dette merket man godt, han hadde en autoritær rolle, hvor det var han som bestemte når de skulle gå videre. Kandidaten var litt overkjørende ovenfor den andre personen, han lo en del og bestemte mye. I et tilfelle snakket kandidaten over den andre deltakeren i møtet for å få sagt det han ville si. Han hadde tredd inn i en autoritær rolle, og når han sa noe feil i en situasjon, sa han fort og lattermildt “åh dumme meg”.

Kandidatperson 8 som ble observert her, oppførte seg som en veldig autoritær person. Han gjorde noen feiltrinn i møtet, og når han merket dette selv virket det som at han følte seg dum. Han prøvde derfor og skjule dette ved å avsløre seg selv før han ble avslørt av den andre møtedeltakeren. I dette tilfellet kan vi bruke Goffman til å forklare hvordan man føler seg dum i ulike situasjoner, og at man ikke ønsker at noen skal se det eller avsløre deg. Han sier at selv om mennesker alltid vil ha en fortid, vil man ikke at dette skal komme frem i en opptreden. Dette kan føre til at folk vil så tvil om en persons opptreden. Det kan være at man har skjulte hemmeligheter, eller negative ting som man vil at ingen skal vite om. Men når det skjer at noen kan se det, vil det oppstå en pinlig situasjon. Når en slik situasjon oppstår vil det fange oppmerksomhet og det kan fremsettes uttalelser som vedkommende ikke vet om (Goffman, 2014:174). Mennesker vil helst unngå at slike ting skjer, og man vil helst unngå slike ting om man opplever det (Goffman, 2014:175).

Den andre møtedeltakeren laget ingen sak ut av det som skjedde, men fortsatte å snakke om noe annet. Han hjalp altså kandidatperson 8 med å opprettholde ansikt. Det var tydelig under denne observasjonen at kandidaten prøvde å redde situasjonen ved å fort kommentere “åh dumme meg” for å ikke dumme seg ut. Dette har overføringsverdi til Goffman sin teori fordi man prøver å dekke over at man er utrygg i en situasjon og bruker inntrykkskontroll for å gjøre dette (Goffman, 2014:174). Når den andre møtedeltakeren ikke bryr seg om at kandidat 8 gjør en feil eller at han prøver å dekke over det, hjelper han kandidaten med å ikke føle seg dum ovenfor han. Denne møtedeltakeren oppfører seg med tanke på samfunnets krav til normer og verdier som Goffman snakker om, når det kommer til møtet med andre mennesker (Goffman, 1992:38).

4.4.1 En idealisert versjon av seg selv

Selvidealisering har tidligere blitt brukt for å forklare ulike sosiale medier, på samme måte som man kan forklare de elektroniske kanalene som eksisterer som ulike *scener* (Krømke, 2014). Goffman sier at en aktør som kommer i kontakt med andre vil forsøke å virke bedre enn det personen faktisk er, og på denne måten trener vi oss opp til å faktisk forberede oss selv. Å vise omverdenen en bedre eller idealisert versjon av deg selv vil kunne gi et organisatorisk inntrykk i forskjellige yrker, som igjen vil kunne gi et fortrinn for å bli anerkjent eller beundret (Goffman, 1992: 37). På forhånd hadde vi ulike tanker om at elektroniske møter kunne bli brukt til å idealisere seg selv ovenfor andre aktører, hvor kandidatene kunne bruke inntrykkskontroll for å fremstå bedre enn hva utgangspunktet faktisk var. Disse tankene forsvant fort, da vi observerte at denne *scenen* ikke tilbydde kandidatene samme mulighet for idealisering og inntrykkskontroll slik som vi hadde forventet. I utgangspunktet så vi for oss en skjerm som tilbydde aktørene muligheten til å påvirke inntrykket de ga av seg selv i mye større grad, slik at motpartene i de elektroniske møtene kun ville se det kandidatene ønsket at de skulle se. I prinsippet kunne de da sitte i skjorte foran skjermen, men være bukseløse under bordet, nettopp fordi de andre partene i interaksjonen ikke ville ha muligheten for å se beina dersom kandidaten unngikk dette.

Våre observasjoner gir ingen støtte til at det blir økt selvidealisering under de elektroniske møtene, fordi de ikke klarte å avgi noe inntrykk av sin egen personlighet. Det er heller tvert i mot da observasjonene våre i samsvar med kandidatenes uttalelser under intervjuene viser at fysiske møter er arenaen hvor man får vist seg selv frem på best mulig måte, altså at man får være den beste utgaven av seg selv, det vil si størst mulighet til inntrykkskontroll.

4.5 Den beste utgaven av seg selv

Under observasjonen av kandidatperson 6 i det fysiske møtet smiler hun og ler sammen med møtedeltakerne. Hun kommer også med egne innspill og kommentarer etterhvert som møtet går sin gang. Under observasjonen av kandidat 6 i det elektroniske møtet er hun helt anonym. Hun kommer ikke med noen innspill under møtet, men ved to anledninger får hun direkte spørsmål som hun svarer på.

Det er tydelig at oppførselen til kandidat 6 er endret i det elektroniske møtet i forhold til det fysiske møtet. Goffman sier at selvet til et menneske er kjernen i personligheten, og at selvet kommer frem når man fremfører en rolle som er et produkt av *scenen* som man opptrer på (Goffman, 1992:208). Her ser vi en direkte overføringsverdi fra Goffman sin teori, da vi har identifisert to ulike *scener* i denne studien. Dette er de fysiske og elektroniske *møtescenene*, hvor vi så gjennom kandidatenes bevegelser og hvordan de snakket. Her virket de mer komfortable og lettere til sinns under de fysiske møtene. Latteren og tryggheten som de fysiske møtene så ut til å gi dem, er store indikatorer på at det er her selvet deres blir presentert på best mulig måte. I og med at Goffman sier at selvet er et produkt av *scenene*, vil dette tilsi at kandidatene vil avgi to ulike inntrykk av selvet deres under de to ulike *møtescenene*. På dette grunnlaget viser resultatene våre til en rolleskikkelse som får frem kjernen av personligheten deres bedre under de fysiske møtene, og at det virker lettere for dem å være komfortable. Rollen som kandidatene inntok under de fysiske møtene så ut til å fremme deres personlighet, og forbedre atmosfæren i rommet. Kandidatene lo og smilte minst dobbelt så mye under den fysiske scenen som de gjorde under den elektroniske scenen. Når vi observerte kandidatperson 6 så vi at hun ikke fikk til å aktivt delta i møtet når det foregikk elektronisk. Hun klarte heller ikke å vise frem personligheten sin i det elektroniske møtet. Dette stemmer overens med at fysiske møter får frem kjernen av selvet, noe som kandidat 6 også bekreftet under intervjuet.

IP6: Ehh, jeg tror nok på fysiske møter, på dette møtet som du var på nå, så sa jeg veldig lite, men jeg tror hvis det møtet hadde vært fysisk, så hadde jeg kanskje sagt litt mer, fordi da hadde jeg nok vært litt tryggere og sett litt, og ja.. folk i ansiktet og..

Kandidatene ble under intervjuene stilt spørsmålet om på hvilken møtearena de følte de fikk til å være den beste utgaven av seg selv. Her svarte alle utelukkende at det var de fysiske ansikt-til-ansikt møtene som var de møtene hvor både personligheten og dem selv som person kom best mulig frem.

IP1: Jeg tenker jo at jeg er en bedre versjon av meg selv i et fysisk møte enn i et skype møte..ehh..ja det syns jeg på en måte..og det tenker jeg at de fleste jeg er på møter med og..at er.. altså du får et større spekter å spille på i et fysisk møte, selv om mange ganger så er jo .. altså på et fysisk møte så blir jo..ehh..du snakker lettere om ting.. altså det er jo en lettere stemning og det blir ikke så formelt på en måte, du snakker om alt på en måte, du kan komme litt utpå "vidda".. du kan lett begynne å snakke om

litt sånn andre ting og hva gjorde du i ferien og litt sånn. Men på et skypemøte er det mye mer formelt og mye mer styrt, så det er og mye mer effektivt, så du bruker jo tiden veldig godt.

Selv om alle kandidatene sa under intervjuene at de følte at fysiske møter var der de fikk presentert den beste utgaven av seg selv, er dette også noe observasjonene våre bekrefter. De elektroniske møtene så ut til å gi kandidatene en rolle som lettere mistet fokus, og som var mer anspent. Det så ut som at dette virket til å være en møteform som var tyngre for kandidatene å gjennomføre, mens de fysiske møtene så ut til å være hyggelige og oppløftende for kandidatene. Goffman sier at når opptredenen lykkes vil det faste avgrensede selvet som er tildelt til hver fremførte rolle synes å strømme ut av den opptredende (Goffman, 1992:209). Ut i fra observasjonene våre så de fysiske møtene ut til å være mer vellykket for kandidatene når det kom til selvet deres, som virket til å strømme mer ut av dem, når de kommuniserte med mennesker i samme rom, og ikke over en skjerm med video eller via lyd.

5.0 Beskrivelser av ulike sosiale aspekter og kroppsspråkets betydning

5.1 Åpning, gjennomføring og lukking av en samhandling

I de elektroniske møtene var det ikke alltid en klar hilsen før møtet startet, og det ble heller ikke observert at man hadde en tydelig avslutning på samme måte som det var i de fysiske møtene. De elektroniske møtene startet brått og det var lite eller ingen småprat i forkant eller i etterkant.

I møte 3 ble kandidat 1 og 2 observert. Dette var et elektronisk møte med video hvor kandidatperson 3 var tilkoblet via skype og satt på andre siden av skjermen. I dette møtet var det 2 personer som var fysisk tilstede i møterommet med oss som forskere (altså kandidat 1 og 2). På andre siden var det et møterom hvor det satt fire møtedeltakere. Det var to av deltakerne som satt foran, og disse møtedeltakerne kom først inn i rommet, det var også to andre som satt bak i rommet og de kom sist. Kandidatperson 3 som vi observerte satt bak i møterommet. Når dette møtet startet var møtet avtalt til et gitt tidspunkt, og det var dette møtedeltakerne forholdt seg til, det var også på det tidspunktet møtet startet. Annet enn at møtedeltakerne hadde et gitt tidspunkt å forholde seg til var det ingen annen form for åpning av møtet. Den siste personen kom inn i rommet etter at møteagendaen var påbegynt. Dette ble ikke kommentert, og det virket som at alle kjente hverandre godt.

Det ble observert en stor kontrast i hvordan hilsningen og avskjeden ble brukt i de fysiske og elektroniske møtene. Observasjonen ovenfor viser hvordan det elektroniske møtet med kandidatperson 1, 2 og 3 utspilte seg. Åpningen av dette møtet var vanskelig å legge merke til, og møtet kom fort i gang. Grunnen til dette var fordi at det ikke var noe småprat i forkant av møtet, og det kandidatene forholdt seg til når møtet skulle begynne var det forhåndsavtalte tidspunktet.

I møte 2 som var et fysisk møte hvor kandidat 1,2,4,5,6 og 8 var tilstede, sa alle hei eller gav hverandre et bekræftende nikk når de kom inn i møterommet. De så på hverandre, og det var tydelig at de erkjente hverandres tilstedeværelse når de ulike møtedeltakerne inntok plassene rundt bordet. Da møtet var ferdig sa de hadet til hverandre, eller utvekslet noen ord om senere jobbrelaterte ting som de felles skulle gjøre.

De to overnevnte observasjonene viser tydelig kontrasten mellom de ulike møtetyper. Det sosiale som å si “hei” og “hadet” virket til å være mer naturlig under de fysiske møtene, men var i redusert grad tilstede under de elektroniske møtene. Her var det lite hilsning og ikke rom for småprat. Ved å se på hva Goffman sier om at møter blir initiert ved en åpning, kan vi bruke han for å forklare hva som skjer når folk møtes. Han sier at en åpning av et møte kan være et spesielt blikk eller et spesielt tonefall som initierer til dette (Goffman, 1963:91). De elektroniske møtene som vi observerte startet brått, og det var tydelig at dette var en rutinesak hvor det gjaldt å være effektiv. De elektroniske møtene startet annerledes hvor det ikke var samme type åpning, og deltakerne var mer opptatt av å si “er du her?” og om tilkoblingen gikk i orden. Denne signaliseringen under åpningen av møtet som Goffman snakker om, var i større grad tilstede under de fysiske møtene.

I møte 8 som var et elektronisk møte med video med kandidat 7, vinket alle deltakerne til hverandre da de hadde fått etablert kontakt via skjerm og lyd. De sa hei og startet med en presentasjon av seg selv. Det var tydelig at dette var mennesker som aldri hadde hilst på hverandre fra før av, da det var nødvendig for dem å foreta en presentasjon av seg selv.

Det kan altså se ut til at i de elektroniske møtene hvor deltakerne ikke kjente hverandre fra før av ble det gjennomført en mer formell åpning av møtet. Deltakerne vinket og presenterte seg selv, noe som virket nødvendig å gjøre for å vite hvem deltakerne var, og for å styrke relasjonen som ikke var tilstede mellom dem fra før av.

Når kontakten av en samhandling er etablert sier Goffman at det er essensielt at individene har en lik oppfattelse av situasjonen, og deler det samme fokuset (Goffman, 1982:4). Det var tydelig under alle møtene som vi observerte at det eksisterte en felles situasjonsdefinisjon som alle forholdt seg til og aksepterte. Situasjonsdefinisjonen var selve møtet og hva dette skulle handle om. Videre sier Goffman at det er avgjørende at det er en vedvarende koordinering av handlingen under møtet (Goffman, 1982:4) De som skulle presentere noe hadde forberedt dette, og alle kandidatene virket forberedt til det temaet som ble diskutert eller informert om. Da denne studien fant sted på kandidatene sin arbeidsplass, og konkret under møter som de deltok i, var det gitt hva situasjonen var på forhånd. Under de elektroniske møtene hvor kandidatene valgte å ikke koble til kamera på grunn av delt skjerm,

ble den felles situasjonsdefinisjonen enda tydeligere da det ikke ble observert like mye avsporing fra tema.

Funnene våre viser tydeligere signalisering av avslutningen til møtene i de fysiske møtene. Dette kobler vi opp mot Goffman sin samhandlingsordenen hvor han sier at det er nærværet av andre mennesker som er forutsetningen for en samhandling, og at det må kunne signaliseres både innledningsmessig og avslutningsmessig til samhandlingsparten (Goffman, 1982:4). Signalene som vi observerte for at folk følte seg ferdige med møtet var markant tydeligere under de fysiske møtene, hvor man merket i større grad uroen til deltakerne, og gjerne lettelsen av at de nå kunne reise seg og gå videre til neste gjøremål. Goffman sier at avskjeder oppsummerer effekten av møtet ut ifra forholdet man har til hverandre, og viser deltakerne hva de kan forvente av hverandre neste gang de møtes (Goffman, 1967:41). Dette er inntrykk som vi observerte som vanskeligere å motta under de elektroniske møtene. Her klarte ikke kandidatene og møtets deltakere å synliggjøre ulike teknikker på samme måte som de gjorde i de fysiske møtene. Teknikker som ble brukt under de fysiske møtene var å se på klokken, rette seg opp i stolen og gjerne sette seg ytterst på setet, samle sammen tingene sine og begynne å se seg rundt om i rommet. I de elektroniske møtene var møtet plutselig over, og det skjedde brått, men virket ikke overraskende på kandidatene. Det var bare i noen få tilfeller at de sa hadet til hverandre, ellers logget folk seg brått ut av samtalen.

Ved å plassere tendensene til de ulike møtene som vi observerte inn i Goffman sin samhandlingsorden får man et klart bilde av hvordan det sosiale aspektet blir annerledes under de elektroniske møtene. Hilsener ordner de rollene som deltakerne kommer til å ta under samtalen og setter deltakerne i disse rollene, mens avskjeder er en måte å avslutte et møte på (Goffman, 1967:41). Hverken vanlige former for halsing eller avslutning ble prioritert av kandidatene under de elektroniske møtene. Selv om møtets situasjonsdefinisjon var avklart under begge møtene var de fysiske møtene fylt med flere muntre avbrekk under gjennomføringen av samhandlingen.

I de fysiske møtene var det rom for å være sosial og vi så at kandidatene syntes at det var hyggelig å kunne småprate før møtene. Dette kom også tydelig frem når vi intervjuet kandidatene om elektroniske møter.

IP2: Nei det er jeg ikke sikker på. Fordi du går glipp av litt av den der.. sosiale i forkant og etterkant, altså det blir lite sånn saltak og spøker osv i en.. altså.. det blir mer rettet i mot det du skal gjøre. og det har jo sin fordel, men..men det inntrykket jeg har av folk når jeg møter dem, men det kan jo og egentlig prege av, sånn som når jeg treffer de.. og møter de..og..ehh.. du får mer helhetsinntrykk hvis du møter de for første gang..ehh.. fysisk, fremfor hvis du møter de på telefon. Så hvis de i utgangspunktet gjør et godt inntrykk er det bedre å møtes, også ta det der..ja. det blir også kokt ned til akkurat det det dreier seg om i en videokonferanse.

De ulike rammene rundt møtene viser klare kontraster i forhold til gjennomføringen av møtene, men tidsaspektet var også en viktig faktor. Selv om rammen for når møtene skulle starte var tydeligere under de elektroniske møtene, var det også tilfeller hvor tiden ikke ble overholdt, og det tikket bare inn en melding som sa “er 15 min forsinket”, dette førte til at man måtte ventet til den andre kom, noe som ikke var tilfellet under de fysiske møtene. Da kom de fleste noen minutter før avtalt tid, slik at de også rakk å gjennomføre den sosiale biten i forkant av det avtalte møtet, noe som igjen viser at det eksisterte to møte *scener* i det fysiske møtet. I samme møte kunne man sitte å kommunisere seg i mellom dersom det var forsinkelser i de elektroniske møtene, så også her var det tydelig at det var to *scener* som foregikk samtidig.

5.2 Betydningen av småprat og smil i møtesituasjonen

I det fysiske møte hvor kandidat 4 og 8 var tilstede, tok alle møtets deltakere seg tid til å snakke om kandidat 8 sin bursdag i forkant av møtet. Alle gratulerte han, og spurte om feiringen. Praten varte noen minutter, og var preget av spøk, latter og smil.

Under de fysiske møtene som vi observerte så vi tydelig viktigheten av at det var rom for å være sosial, og det så ut til at relasjonene til kollegaene ble styrket på grunn av dette. I de fysiske møtene så var kandidatene mer oppmerksomme på hverandre, og dette virket som å være oppløftene på stemningen blant møtets deltakere. Det var altså rom for hverdagslig og hyggelig prat som ikke var relatert til møtets agenda. Under de fysiske møtene kom det også frem at dette er mennesker som er vant til å jobbe sammen, og som kjente hverandre godt. Både før og etter møtene som skjedde fysisk, var det stort sett litt prat som ikke var tilknyttet

møtets tema, noe som også så ut til å ha en positiv innvirkning på kandidatene. Goffman sier at møter i arbeidssammenheng skaper en ramme for en sosial organisasjon hvor alle har en gjensidig oppfatning av det som skal skje. Her er det et lag av opptredende som samarbeider for å fremføre en bestemt definisjon av situasjonen (Goffman, 1992:197). Funnene våre viser at dette stemmer med hva Goffman sier i henhold til de fysiske møtene, men ikke i de elektroniske møtene hvor det heller ikke var en sosial ramme rundt møtet.

I møte det fysiske møtet hvor kandidat 1 og 3 ble observert, hadde de en liten kafé som man måtte gå igjennom før man kom til selve møterommet. Her var det kaffe og aviser, hvor de som ventet på at møterommet skulle bli klart satt og småpratet før selve møtet startet. Når møtet startet tok de med seg kaffen sin inn i møterommet og det var kjeks på bordet. Stemningen var god og alle smilte til hverandre og møtet startet med hilsing og småprat om andre ting som ikke var relevant for møtet, men som så ut til å skape en god stemning blant møtedeltakerne.

Den sosiale relasjonen ble vedlikeholdt i dette møte ved å snakke sammen om andre temaer, enn selve dagsordenen før møtet, noe det virket som alle syntes var hyggelig. Det at deltakerne bare var fysisk sammen i det samme rommet virket til å løfte stemningen og atmosfæren, og selv om alle ikke snakket direkte sammen, erkjente de hverandres nærvær med nikk og smil, noe som var vanskelig i de elektroniske møtene. Dette var møtedeltakere som pleide å møtes både i elektroniske møter og i fysiske møter. De uttrykte under observasjonen før møtet startet at de foretrakk fysiske møter, fordi det var hyggeligere, men at elektroniske møter var mer effektive fordi de ikke inneholdt like stor grad av avsporing og småprat som de fysiske møtene gjorde.

I alle de fysiske møtene som vi observerte tok møtets deltakere seg tid til litt småprat før selve møtet startet. Dette var ikke like fremtredende under de elektroniske møtene. I noen tilfeller ble det sagt hei før møtet startet, men dette var ikke så naturlig under disse typene møter som man kanskje ville forventet. Denne observerte kontrasten virket det som kandidatene var enige i, noe som kom frem i intervjuene.

IP1: Jeg foretrekker jo egentlig fysiske møter...Fordi de er..ehh..liksom..ehh..hyggeligere rett og slett. Også er det, jeg syns faktisk at det er ganske slitsomt med skypemøter, det er liksom slik at du på en måte ..du er..ehhh.. det

er på en måte.. det er rett og slett mer slitsomt. Jeg blir trøttere av en dag med videokonferanser enn det jeg blir av en dag med fysiske møter. Litt mer krevende rett og slett.

I dette intervjuet poengterer kandidatperson 1 at hun foretrekker fysiske møter fordi at møtene er hyggeligere, og dette kan vi se ved at den supplerende intervjudataen slik som vist ovenfor, støtter det vi så under observasjonene våre. Kandidat 1 poengterer at elektroniske møter er mer slitsomt, og dette ser vi i sammenheng med at det sosiale ikke er tilstede og gir kandidatene rom for å koble ut med andre ting. Det sosiale i de elektroniske møtene er ikke tilstede på samme måte som det er i de fysiske møtene, og dette fører til at man blir mer sliten fordi at man ikke får små avbrekk i løpet av møtet som gjør at man kan fokusere på noe annet.

Møte 10 var et elektronisk møte med lyd hvor det var fem mennesker i møterommet samtidig. Her var både kandidat 4 og 8 tilstede og en person over skype. De som satt fysisk tilstede med hverandre lo og spøkte en del, de brukte mye kroppsspråk under samhandlingen mellom seg. Personen som satt via skype forsvant helt i møtet da han ikke lo eller deltok i noe av småpratene som fant sted. Høytaleren de brukte på han, var formet som en kaffekanne, og var også plassert midt blant kaffekannene. Med dette var han heller ikke synlig for de andre møtedeltakerne i rommet, og det var vanskelig å huske på at denne personen deltok i møtet. Personen som var tilstede via lyd, snakket kun dersom ordet ble direkte tildelt til han. Denne personen var ikke med på noen av spøkene, og klarte heller ikke å ta en naturlig del av samtalen på bakgrunn av det.

Denne situasjonen viser veldig godt kontrastene som oppstod under de to møtearenaene i forhold til sosialisering. Selv om møtet var et elektronisk møte hvor en person var tilkoblet over skype, virket møtet som et fysisk møte fordi at den andre personen var i mindretall. Det var fem mennesker fysisk tilstede i rommet. De lo og pratet både før, midt inni og etter møtet, men deltakeren via skype deltok ikke på dette, og selve samhandlingen i seg selv var vanskelig å inkludere han i. I de elektroniske møtene var det sosiale redusert, og det var vanskeligere for deltakerne å lese kroppsspråket til hverandre, og regulere seg under samhandlingen.

I det fysiske møtet hvor kandidat 2 ble observert ble det registrert 13 avbrytelser bestående av latter midt inne i møtet og flere ganger små humringer. Derimot under det elektroniske møtet med kandidat 2 ble det registrert 4 avbrytelser med latter og 4 små humringer.

Selv når rommet jevnt over ble fylt med latter og en litt lettere stemning i de fysiske møtene, var deltakerne flinke til å raskt spore tilbake til de relevante temaene i møtet. Dette har overføringsverdi til hva Goffman snakker om i forhold til at mennesker regulerer seg selv etter hverandre (Goffman, 1963: 8) og dette observerte vi tydelig. Når noen kom med et morsomt innspill i de fysiske møtene, brøt dette tydelig fokuset til alle deltakerne i rommet, samtidig som alle sporet like raskt tilbake på tema og sakene som ble diskutert. Under de elektroniske møtene hendte det også at det kom noen spøker, men kandidatene brøt ikke like lett ut i latter som de gjorde under de fysiske møtene. De fikk ikke til å regulere seg sosialt på samme måte som de gjorde når de fysisk satt i samme rom. Det ble en kort humring fra noen, mens andre var helt stille, og så var de rett tilbake til møtets agenda.

5.3 Sosial bekreftelse og trygghet i ulike relasjoner

5.3.1 Bekreftelse på at noen ser og hører deg

5.3.1.1 Blikkontakt

Alle de fysiske møtene hadde til felles at når noen hadde ordet, så hadde alle personene i møtet blikket rettet mot den personen som snakket. Dette virket til å gi personen som snakket bekreftelse på å bli sett og hørt. I de fleste tilfellene så var det noen som snakket, og de som satt å lyttet hadde enten blikkontakt med personen, eller hadde øynene rettet mot personen.

I et av de fysiske møtene hvor vi observerte kandidatperson 5 var det noen uenigheter mellom deltakerne og dette fører til latter, men det førte også til at kandidat 5 prøvde å få blikkontakt med noen i rommet for å få bekreftelse på hva som nettopp var blitt sagt.

Under de elektroniske møtene var blikket festet mot skjermen og mot personene som befant seg der. I de møtene hvor skjermen ble delt og det kun var kommunikasjon via lyd, observerte vi at kandidatene søkte blikkontakt med andre eller oss som forskere i rommet. Mangelen etter et annet fysisk menneske sitt ansikt å forholde seg til, skapte også en større

oppmerksomhet på hva som skjedde rundt møterommet, spesielt i de tilfellene hvor møterommet hadde glassvegger og man kunne se ut.

Kandidat 4 ble sammen med kandidat 8 observert i et elektronisk møte med fem fysiske til stede, og en som var tilkoblet over lyd. Kandidat 4 var en av de som snakket en del til denne personen som var tilkoblet via lyd i det elektroniske møtet, men når hun snakket til personen som var tilkoblet hadde hun øyekontakt med en av de andre som var fysiske tilstede i møterommet. Øynene hennes blafret litt mot høyttaleren, men da dette kun er en fysisk gjenstand og ikke gir fra seg noe informasjon, så det heller ut til at hun valgte å rette blikkontakten mot noen som viste henne oppmerksomhet når hun snakket.

I dette tilfellet observerte vi at kandidatperson 4 søkte kontakt med et annet menneske som kunne se hun. Her så vi tydelig at den mellom-menneskelige kontakten forsvant under diskusjonen når kandidat 4 ikke hadde muligheten til å se, oppleve eller tilpasse seg noen andre mennesker. Da personen som var tilkoblet via lyd snakket, så alle deltakerne vekslende mellom hverandre og på høyttaleren. Det virket som at de ønsket å kunne gi denne personen oppmerksomhet og bekreftelse, men at det ikke var mulig fordi de ikke kunne se personen. Den møtedeltakeren som var tilkoblet via lyd hadde ikke muligheten til å se på kroppsspråket til de andre møtedeltakerne slik at han kunne forstå at de hørte etter når han snakket.

Alle deltakerne i de fysiske møtene fulgte godt med på hverandre når noen snakket, og gav hverandre stor oppmerksomhet med blikket. Goffman sier at øynene har en helt unik sosiologisk funksjon, fordi en interaksjon er basert på gjensidig blikkontakt mellom individene (Goffman, 1963:95). Det var viktig for den som snakket å ha øyekontakt med en av de andre møtedeltakerne. Dette var noe vi observerte i alle de fysiske møtene, at de alltid hadde blikket festet i noen andre. Under de elektroniske møtene var også blikkontakt viktig, i de møtene hvor det var flere tilstede fysisk, hadde alltid den som snakket blikket festet mot noen av de andre møtedeltakerne. I de elektroniske møtene hvor videoen var tilkoblet valgte de fleste kandidatene å stirre inn i skjermen når den andre snakket, slik at de kunne ha blikkontakt med den tilkoblede personen.

Den største observerte ulikheten når det kom til blikkontakt var når noen andre snakket. Vi observerte at det var viktig for deltakerne å ha noen å se på mens de samhandlet. I de fysiske møtene hadde ofte møtets deltakere blikket rettet mot personen som snakket, dette var veldig

naturlig for deltakerne og det viste at deltakerne fulgte med på hva som ble sagt. Her kan vi bruke Goffman for å se hva han sier om at personer som er sammen med andre vanligvis handler målrettet for å gi de andre det inntrykket som det er i hans interesse å formidle (Goffman, 1992:13) I de fysiske møtene virket det som at det var viktig for kandidatene å gi de andre møtedeltakerne inntrykket av at de fulgte med på hva de andre sa ved å rette blikkontakten mot den som snakket. I de elektroniske møtene var dette vanskeligere fordi at ikke alle møtene var tilkoblet video, og det var derfor umulig for deltakerne å vite hvor de skulle se for å virke bekreftende. Selv om det var vanskeligere for deltakerne i de elektroniske møtene å vise hverandre at de brukte blikkontakt som teknikk for bekreftelse, kan vi også se like tendenser under elektroniske møtene, som vi så under de fysiske møtene.

5.3.1.2 Andre former for bekreftende kroppsspråk

Ved å sammenligne en persons opptreden i de to møterommene ser vi en tydelig forskjell når det kommer til hvor viktig bekreftelse er for de ulike kandidatene i de ulike møtetyperne.

Da vi observerte Kandidatperson 1 under det fysiske møtet var setningene hennes preget av å være fullstendige og sammenhengende. Kandidaten fikk all oppmerksomhet når hun snakket, og dette gjorde personens bidrag til møtet selvsikkert. Når vi observerte kandidat 1 under det elektroniske møtet var setningene hennes mindre sammenhengende, og mye preget av «ehhh...» mens kandidaten snakket, dette brøyt opp setningene.

Det virket som at kandidatperson 1 mottok mye bekreftelse i form av å få oppmerksomhet fra de andre deltakerne i det fysiske møtet, noe som hun fikk via bekreftende nikk og smil. Denne bekreftelsen som kandidaten mottok i de fysiske møtene, eksisterte ikke under det elektroniske møtet, noe som så ut til å prege kandidaten og gjøre henne mer usikker på sin egen rolle. Ved å sammenligne ulike aspekter av blant annet kandidatens oppførsel, stemmeleie og fremtoning kommer det tydelig frem en kontrast på hvor komfortabel hun virket i de ulike situasjonene.

Det var ikke bare ved å observere kandidatperson 1 at vi så disse forskjellene. De fleste kandidatene virket mye mer komfortable i de fysiske møtene. Blant annet var setningene deres mer sammenhengende, og de responderte bra på bekreftelsen de andre i rommet gav dem. Dette har overføringsverdi til hva Goffman sier om at tilgangen av inntrykk som vi gir

og mottar er verdifull informasjon for samhandlingen. Han sier at uttrykket som mennesker avgir med informasjon til mottakeren inneholder og gir økt forståelse for samhandlingen. Informasjonens overføring er en menneskelig prosess som oppstår når signaler betyr det samme for både sender og mottaker (Goffman, 1969:5). Under observasjonene våre så vi tydelig at kandidatene klarte å gi og motta inntrykk som omfattet bekreftelse i de fysiske møtene. Her var det en kontinuerlig bekreftelse slik som “mhm” og “ja”. Dette virket til å skape en trygghet for deltakerne, og bidro positivt til atmosfæren i møterommet. Slik form for bekreftelse var kraftig redusert under de elektroniske møtene.

De fleste observasjonene av de elektroniske møtene var uten video, men det eksisterte nesten ikke verbal bekreftelse i form av “mhm” og “ja”. Dette kan vi knytte direkte opp mot hva Wadel sier om hvor viktig ikke-verbal kommunikasjon er i forhold til bekreftelse, og hvor stor del det egentlig har i forhold til kommunikasjon (Wadel, 1999: 25). Viktigheten av at noen hører etter når man snakker kan knyttes til Wadel sitt utsagn om hvordan mennesker ikke er bevisste på hvordan man bruker ikke-verbal kommunikasjon (Wadel, 1999: 25). I de fysiske møtene fikk deltakerne bekreftelse i form av kroppsspråk og verbale utsagn som signaliserte at de hørte etter. Når kandidatene merket at de ikke ble hørt, virket de til å bli usikre, og så ut til å bli ukomfortable i sin egen rolle i møtet. Wadel sier at kroppsspråk ofte er den største meningsbæreren når det kommer til kommunikasjon, og grunnen til dette er at kroppsspråk ofte er variert og inneholder mye informasjon (Wadel, 1999:25). Dette så vi var tydelig i forhold til bekreftelse og hvor viktig det var for den personen som hadde ordet, at de så at de andre deltakerne hørte etter og bekreftet det de hadde å bidra med.

Kandidatperson 6 hadde under det fysiske møte hadde en lite sentral rolle, men etterhvert som møtet gikk sin gang “varmet” personen seg opp, og ble mer synlig i møtet. Da kom hun med egne innspill og svarene hennes var mer utfyllende. I det elektroniske møtet hvor kandidatperson 6 ble observert var hun helt anonym. Hun sa kun 2 setninger i løpet av de 45 minuttene. Dette møtet var et informasjonsmøte med 4 andre deltakere som satt på hvert sitt kontor i ulike steder i Norge. En av de andre møtedeltakerne var møteleder og hadde stort sett ordet, men når hun kom med et humoristisk innspill lo alle møtets deltakere utenom kandidatperson 6.

I denne observasjonen virker kandidaten mye mer usikker under de elektroniske møtene, og dette understrekes også i det supplerende intervjuet, hvor personen presiserer at hun ikke er

komfortabel når hun ikke får den fysiske bekreftelsen fra andre. Her velger vi å bruke Goffman sin teori for å si noe om hvor viktig det er for den som opptrer at den kan stole på at folk oppfatter små tegn som er viktige trekk i en opptreden (Goffman, 1992:49). Når noen har ordet i et møte er det viktig at folk respekterer det, og er stille. Under de elektroniske møtene opplevde vi ofte at det var vanskeligere å komme til ordet og få sagt noe, og at møtets deltakere ikke oppfattet små signaler på bekreftelse som var viktig for kandidatene. I hvertfall i de tilfellene hvor man ikke kunne se ansiktet til hverandre, var det vanskelig for kandidatene å oppfatte om noen hørte etter, fordi det var en såpass stor mangel på bekreftelse i disse typene møter.

Kandidatperson 5 er under det elektroniske møtet møteleder. Kandidaten har skjermen som brukes til de elektroniske møtene rett fremfor seg og det er to andre personer som også er fysisk tilstede i møterommet. Hun bryr seg mest om den andre personen som sitter fysisk bak henne, og snur seg 180 grader rundt hver gang hun snakker. Kandidaten gjør ikke dette med personen som sitter rett fremfor hun.

Kandidat 5 leter kun etter bekreftelse fra en bestemt person, i møtet snur hun seg fysisk rundt bare for at en spesiell person skal høre hva hun sier. Selv om kandidaten også har en person rett fremfor seg, er det bekreftelsen fra den personen som sitter bak hun som er viktigst. Dette vet vi ikke årsaken til, men det er fremtredende hvordan hun velger ut hvem som er viktig for henne.

5.3.1.3 Trygghet

Under alle observasjonene som vi gjennomførte så vi en stor forskjell på det som vi tolket som trygghet hos kandidatene. Alle kandidatene virket tryggere i de fysiske møtene, hvor man så tydelig at det var viktig for dem å få sosial bekreftelse av de deltakerne som var rundt dem. Denne bekreftelsen på at noen hørte etter virket både oppløftende og positivt for kandidatene. De fikk med seg at andre var interesserte i hva de hadde å si. Ifølge Goffman sin teori skal man handle med holdning og respekt ovenfor andre. Det er også viktig å ha områder av selvbestemmelse, og dette betyr at man må ha frihet til kroppslig bevegelse slik at man kan innta en holdning som viser at man har respekt for andre, og passende oppførsel i forhold til seg selv (Goffman, 1956:497). Kandidatene og møtedeltakerne som vi observerte klarte å ta seg mer sammen under de fysiske møtene, hvor de holdt kroppen mer i ro, og

kroppslig beveget den bekreftende i form av å blant annet nikke og ha øyekontakt. Under de elektroniske møtene klarte ikke kandidatene å innta en holdning som viste respekt eller var passende for de andre i forhold til å vise at de lyttet, dette gjorde at samtalene virket mindre sammenhengende og mer nølende.

Under de fysiske møtene som vi observerte lå som regel armene i fanget eller på bordet under selve møtet når kandidatene lyttet mens andre snakket. Noen brukte også hendene for å støtte opp under ansiktet, men dette var mer fremtredende under de elektroniske møtene. Goffman sier at informasjonen vi avgir hjelper andre å få en forståelse av hva en selv står for (Goffman 2014:12). Vi observerte at kandidatene og møtets deltakere brukte armene for å gi de andre i rommet en forståelse for hva de ønsket å si, samtidig som de brukte dem for å virke åpne for samhandlingen og de andre deltakerne for å få dem tryggere i situasjonen.

I de elektroniske møtene som vi observerte virket kandidatene mer usikre, fordi det ikke var en kontinuerlig bekreftelse med små ord eller kroppsbevegelser slik som for eksempel å nikke med hodet. Vår tolkning av trygghet og komfort i møtesituasjonen handler om at kandidatene turte å ta ordet, møte blikket til andre, kroppsholdning og at man var deltakende i møtet. Alle disse faktorene handler om hvor viktig kroppsspråk er og vi observerte i alle tilfellene at bekreftelse gjennom kroppsspråk var positivt for alle deltakerne. Det at man i de fysiske møtene fikk se hvordan andre reagerte og responderte på det som ble sagt, virket også til å gjøre rollen tryggere. Det å ha muligheten til å gi og motta bekreftelse på det som ble sagt, så ut som å gjøre rollen mer avslappet og trygg.

5.3.2 Allerede etablerte relasjoner

De fleste av møtedeltakerne som vi observerte møtte hverandre hver dag på jobb. Deres sosiale forhold til hverandre var bekjentskapet til hverandre i forhold til jobben. Her er det også viktig å legge til at vi observerte deltakerne i deres jobbrolle, så for oss var det dette bekjentskapet vi så mellom dem. I Goffman sin teori snakker han om at deltakerne kunne kjenne hverandre igjen både på et kognitivt og et sosialt plan (Goffman, 1963:113). Vi observerte at de kunne kjenne hverandre igjen ved å identifisere hverandre, og de hilste og smilte til hverandre når de møttes. Bekjentskapet deres er et aspekt av all sosial relasjon som er bygget på identifiseringen deres av hverandre (Goffman, 1963:114). Måten vi kunne se at møtedeltakerne kjente hverandre fra før av var at de ikke håndhilste og presenterte seg selv.

De snakket om hendelser som hadde skjedd fra før av, og hadde i tillegg personlig informasjon om hverandre. En hendelse under observasjonene som illustrer dette er bursdagen til kandidat 8 som alle husker og snakker om.

Videre sier Goffman at all kontakt som mennesker har med hverandre gir adgang til informasjon, særlig ansikt-til-ansikt kommunikasjon hvor man kan observere hverandre direkte. Atferden til mennesker kan gi informasjon om kjønn, alder, sosial status, klasse, jobb, kompetanse og hensikt (Goffman, 1969:5). Det var tydelig under observasjonene at dette var mennesker som hadde jobbet sammen tidligere, da det ikke var nødvendig for dem å samle inn informasjon om hverandre. Det var kun i møte 7 at kandidatene hadde behov for å presentere seg selv, for å samle inn denne informasjonen, dette var fordi at de ikke kjente hverandre fra før.

Kandidatene vi observerte under de ulike møtene så ut til å vite hva de kunne forvente av hverandre når det kom til oppførsel i kjente omgivelser. Dette har overføringsverdi til hva Goffman sier om at opplysninger man allerede har av andre, hjelper mennesker å lettere forstå hverandre under samhandlingen (Goffman, 1992:11). I de elektroniske møtene virket denne allerede etablerte relasjonen til å gjøre det lettere for dem å møtes over en skjerm, da de allerede satt innad med generell informasjon om møtets andre deltakere, og var klar over samhandlingsmønsteret med dem.

IP5: eeehhmm... det kommer litt an på møtet..ehhm.... det er klart det er jo ofte en fordel å være samlet og i hvert fall hvis du ikke kjenner folk så godt. Men sånn som det møtet vi hadde nå så kjenner jeg jo de som er på prosjektet og da syns jeg det er helt greit å... å ta det på video også i hvert fall så lenge man kan dele skjerm og du kan peke på tegninger eller dokumenter. Det kan være litt verre med eksterne... eeeh. Hvis du ikke har anledning til å dele skjerm så kaaaaan det være. Da syns jeg at ofte det er vanskeligere å ha møter.. ja...

I de supplerende intervjuene snakket alle kandidatene om at interne møter over skjerm er lettere enn eksterne møter over skjerm, hvis de skulle ha eksterne møter foretrakk deltakerne å møte de fysisk. Noe vi kan knytte til dette er hva Schifloe sier om tillit og at det er en viktig faktor når det kommer til samarbeid på tvers av landegrenser. Han mener at de mellom-

menneskelige relasjonene er svært viktig når folk skal kommunisere over elektroniske hjelpemidler i forhold til å forstå hverandre. Han mener at tillit er viktig for at man skal klare å kommunisere med hverandre, uten å møtes daglig. Videre snakker han om hvor viktig det er at mennesker har tilhørighet til et fellesskap, som gjør at man kan identifisere seg med andre (Aspelund, 2008)

Dette kan videre knyttes opp mot de observasjonene som vi gjennomførte, hvor vi så tydelig at alle møtedeltakerne på forhånd visste hvilken rolle de hadde i forhold til hverandre, og forholdt seg tydelig til dette. Møtedeltakerne hadde tillit til hverandre, og syntes det var viktig å kjenne de ulike kollegaene sine. Goffman kan også knyttes opp mot dette hvor han sier at informasjon som man allerede har fått fra andre mennesker klargjør situasjonen, noe som gjør at man vet hva man bør gjøre i en tilsiktet reaksjon fra den andre personen sin side (Goffman, 1992:11). Dette så vi på bakgrunn av at de ikke ga uttrykk for at de trengte å bli kjent med hverandre og på måten de snakket sammen.

Alle de fysiske møtene som vi observerte bar preg av at dette var mennesker som møttes ofte. I denne sammenhengen kan vi se på hva Goffman sier om at grupper som møtes regelmessig er styrt av regler eller normer som man må tilpasse seg etter, hvis man ønsker å være et medlem av gruppen (Goffman, 1961:12). Samhandlingen i møtene var styrt etter eksisterende bekjentskap og de hadde gode relasjoner til hverandre på grunn av det sosiale relasjonen de hadde til hverandre. Møtedeltakerne vi observerte var grupper av mennesker som møtes for spesifikke årsaker på jobb. Vi kunne se at deltakerne hadde tilpasset seg hverandre, og reglene og normene virket innforstått hos alle. De samhandlet som en gruppe, men det var synligere under de fysiske møtene enn hva det var i noen av de elektroniske møtene. I de elektroniske møtene var samarbeidet annerledes mellom deltakerne i møtet, fordi i flere av møtene var det kun delt skjerm eller få personer tilstede. Selv om møtets samarbeidsdynamikk var ulik de fysiske møtene, syntes kandidatene at det var vanskeligere å møte noen de aldri hadde møtt før over skjerm, og syntes det var lettere å bruke elektroniske møter med noen de hadde møtt før og hadde en relasjon til. Resultatene våre viser til at allerede etablerte relasjoner både i fysiske og elektroniske møter skaper en større trygghet og komfort under møtene. En av grunnene til dette var at kandidatene visste hva de kunne forvente av hverandre fordi de hadde møttes før og at de var mer avslappet på grunn av dette under de fysiske møtene.

5.4 Økt informasjonsoverføring i møtet gjennom kroppsspråk

5.4.1 Større engasjement ved bruk av hender

I møte 2 som var et fysisk møte, hvor kandidat 1,2,4,5,6 og 8 var tilstede var det en naturlig kommunikasjonsflyt hvor hendene ble mye brukt. Den som hadde ordet brukte hendene til å støtte opp det som ble sagt. Kandidat 1 brukte hendene og armene konsekvent hver gang hun snakket, hvor hun rullet hendene rundt hverandre mens hun forklarte ting med ord.

Når vi sammenlikner de fysiske møtene med de elektroniske møtene ser vi en merkbar forskjell når det kommer til hvordan kandidatene kommuniserte og snakket med hendene. De brukte begge hendene sine for å støtte opp og tydeliggjøre den verbale kommunikasjonen sin under de fysiske møtene, men dette var noe vi ikke observerte under de elektroniske møtene. Goffman sier at inntrykkene man avgir er en bevisst overføring av informasjon som skjer via signaler. Disse sendes ut til noen som forstår hva disse signalene betyr (Goffman, 1969: 5). Dette så vi at kandidatene og møtets deltakere gjorde ved å bruke hendene ofte som signaler under samhandlingene, noe som så ut til å gi dem som lyttet større forståelse for det som ble sagt.

Det å åpne opp hendene, og åpne opp armene mens noe ble fortalt eller presentert, skjedde konstant under de fysiske møtene. Dette virket til å hjelpe kandidatene til å forklare, og jo ivrigere de var, jo mer ble hendene brukt. Økt bruk av hendene virket som å gi dem mer oppmerksomhet i rommet, samtidig som det så ut til å ha en positiv effekt på de andre møtedeltakerne da de virket mer fanget av det som ble sagt. Vi så at den verbale kommunikasjonen ble mer livlig når kandidatene kombinerte det med ikke-verbal kommunikasjon, hvor det var bruket av hendene og armene som var det synligste. De mest observerte håndbevegelsene inkluderte å åpne opp hendene, bruke hendene til å illustrere en usynlig gjenstand, rulle på hendene i sirkler, og å spre armene.

Under observasjonen av kandidatperson 2 i det fysiske møtet bruker han armene og hendene ivrig når han skal forklare. Han snakker med hele overkroppen, og ansiktet hans er preget av mange uttrykk. Disse uttrykkene gjenspeiler engasjementet til kandidat 2 når han snakker.

Det å bruke hendene aktivt under de fysiske møtene så ut til å gjøre kandidatene mer komfortable, noe som igjen støtter opp funnet om at de er den beste utgaven av seg selv under de fysiske møtene.

5.4.2 Mer troverdighet når man kommuniserer med kroppen

I det elektroniske møtet med kandidat 8 hvor det var delt skjerm, "glemte" personen seg ut og pekte fysisk på skjermen når han forklarte noe. Dette var for å illustrere, men personen som var tilkoblet via det elektroniske møtet hadde ikke mulighet til å se hva og hvor kandidaten pekte.

Her ser vi at kandidat 8 har behov for å bruke hendene for å støtte opp det han verbalt sier. Ved å se på hva Have sier om det han kaller den "biologiske kommunikasjonen", ser vi at det har en overføringsverdi i vår studie. Han sier at mennesker ønsker mer troverdig verdiskapene informasjon og budskap på et fysisk nivå (Have, 2008:69). Vi tolker dette som at kandidat 8 har et behov i samhandlingen for å uttrykke seg mer enn bare verbalt, og derfor formidler han ikke-verbale budskap til senderen samtidig, noe som møtedeltakeren ikke klarer å se fordi det ikke er tilkoblet video. I denne observasjonen ser man også tydelig at det utspiller seg en annen *frontstage-scene* i det elektroniske møtet som den andre møtedeltakerne ikke får tilgang til, noe som gjør at han blir snytt for informasjon fra den andre møtedeltakeren.

I et av videomøtene hvor kandidatperson 5 ble observert ble det kun delt skjerm med en person på andre siden av landet, i dette møtet var det også to andre deltakere som var fysisk tilstede i møtet. Her satt kandidaten kun med hendene i fanget mens hun snakket til deltakeren som var tilkoblet. Når kandidaten snakket med de andre deltakerne som fysisk var tilstede under møtet brukte kandidaten hendene til å forklare, men dette ble borte hver gang hun skulle forklare noe til den personen som satt på andre siden av landet.

Denne observasjonen viser også hvordan møtedeltakere på andre siden av landet blir snytt for ikke-verbal kommunikasjon som utspiller seg fysisk i rommet med kandidatperson 5. Her vises det også at kandidat 5 ikke får til å bruke hendene når hun ikke ser personen hun samhandler med, mens når hun skal forklare og si noe til de som fysisk befinner seg på scenen sammen med henne i møterommet er den ikke-verbale kommunikasjonen aktiv i bruk.

Under det fysiske møtet hvor kandidatperson 4 ble observert var det en stor powerpointskjerm i enden av rommet. Dette var en presentasjon med bilder og prosjekttegninger, som ble vist under møtet. Når kandidat 4 skulle forklare ulike elementer fra powerpointpresentasjonen, brukte hun hendene til å vise med. Hun pekte og illustrerte, men selve skjermen var 2-3 meter unna henne, så det var faktisk umulig å forstå hvor og hva hun pekte på, men det var heller ikke avgjørende for å forstå hva hun mente. Det var tydelig at håndbevegelsene hjalp henne å forklare, og ikke de andre å forstå.

I denne observasjonen ser vi tydelig hvordan kandidat 4 hadde behov for å kommunisere med hendene mens hun snakket. I dette tilfellet vil disse budskapene som kandidat 4 sender ut til de andre møtedeltakerne gi en økt troverdighet til informasjonen, slik som Have sier er viktig, og som kandidat 8 ikke fikk til i sitt elektroniske møte. Under de fysiske møtene hvor det ble brukt en PowerPoint eller en annen form for presentasjon, ble hendene brukt aktivt til å forklare bilder på lang avstand, slik som i observasjonen med kandidat 4. Dette ble kun gjort for å støtte opp den verbale-kommunikasjonen. Denne bruken av bevegelser gjennom hendene så ut til å gjøre det lettere for kandidaten å snakke å forklare noe til de andre møtedeltakerne.

Ved å se på hva Goffman sier om informasjon, og at dette ligger i uttrykkene som individene avgir gjennom tegn og bevegelser (Goffman, 1969: 5), ser vi at dette gjør samhandlingen under de fysiske møtene mer sosiale og innholdsrike. Videre sier Goffman at disse tegnene og bevegelsene utstråler helt spesielle egenskaper for samhandlingen (Goffman, 1969: 5). Når det kom til bruken av kroppsspråk i de fysiske møtene var dette veldig fremtredende, og de aller fleste brukte hendene sine til å forklare noe med. De brukte hendene til å støtte opp det de sa, og innlevelsen virket til å være større under de fysiske møtene. Bruken av hendene var med på å få frem poeng lettere, samtidig som det også gav personen som snakket mer oppmerksomhet mens den forklarte.

Hendene ble brukt til å peke i mange tilfeller og dette var spesielt synlig i de tilfellene hvor noen tildelte ordet til noen andre, men det ble også brukt for å si noe direkte til en bestemt person, eller hvis man skulle gi ordet videre. Bruk av hendene på denne måten var lite synlig under noen av de elektroniske møtene. Dette kan ha med å gjøre at i de møtene som vi observerte valgte de kun i noen tilfeller å tilkoble video. Have sier at i digital kommunikasjon

er den biologiske-kommunikasjonen skjult, noe som gjør oss mer skeptiske til opplysninger vi mottar fra samtaleparten (Have, 2008:69). Dette som Have sier viser viktigheten av å kunne se den man snakker med, og oppfatte de signalene og symbolene man sender ut når man samhandler med andre. Videre sier han at kommunikasjon over nettet alltid kjemper om et avstandsproblem, noe som gjør oss mer skeptiske til senderen (Have, 2008:69). Dersom alle konsekvent hadde valgt å tilkoble video under de elektroniske møtene, ville man kanskje i større grad hatt muligheten til å se hverandre på en annen måte, og i hvertfall hatt muligheten til å registrere bruken av hendene og kroppsspråket til hverandre. Dette kunne resultert i at deltakerne i større grad hadde fått styrket relasjonen dere i mellom, og oppfattet hverandre som mer troverdige, noe som kunne skapt et større fokus i de elektroniske møtene.

Alle deltakerne i de fysiske møtene fulgte godt med på hverandre når noen snakket, og kroppsspråket var noenlunde synkronisert etter hverandre. Alle satt med stor oppmerksomhet, og det var lite avvik i kroppsspråket. I alle de fysiske møtene så vi en konsistens av like reaksjoner og rollestyringer. Alle virket bevisste på å gi inntrykk av at de fulgte med, og viste den som snakket stor oppmerksomhet. Dette var ikke tilfelle under de elektroniske møtene. Kroppsspråket ble ikke synkronisert på samme måte. Reaksjonene og væremåten var ikke samstemte, og fokuset var varierende. Selv om noen ble observert med fullt fokus rett inn i skjermen var det ikke alltid observert like stort fokus på den andre siden av skjermen, da møtets deltakere gjerne gikk inn og ut av møterommet og holdt på med andre ting. Ofte var det slik at kandidatene tillot seg å gjøre flere ting på en gang i forhold til hva de gjorde under de fysiske møtene, noe som resulterte i at de ofte ikke fulgte like godt med i møtet. De kandidatene som stirret rett inn i skjermen og fulgte med uttrykte også at de syntes at det var mer slitsomt å delta i elektroniske møter en hel dag i forhold til å delta i fysiske møter.

I intervjuene kom det klart frem at kroppsspråk er viktig for alle, og dette er også noe de legger merke til. Alle kommenterer at dette er noe de får med seg, og responderer etter.

Kandidat 7 sier:

IP7:...jeg tror jeg fanger kroppsspråk ganske lett..og jeg oppfatter også det som viktig. og som leder er det også en ganske viktig egenskap..ehh..og klare å lese mennesker..ehh..så varierer det sikkert, det hender at temperaturen blir høy, og at ting kanskje sklir ut mer enn de trenger, men det er klart at det å se reaksjonene til folk gjør jo at du kan tilpasse måten du kommuniserer på, du kan velge om du skal ta en

mer aktiv rolle eller en mer passiv rolle, eller om du skal skjære igjennom, eller om du bør lytte, og å gi andre muligheten til å konkludere...altså ..ja. For min del er det å følge med på kroppsspråk en del av det å være i en møtesetting, og også på video, ikke kun i fysiske møter. men det er vanskeligere på video.

Her forklarer kandidat 7 hvor viktig det er for han å kunne observere kroppsspråk, og at dette er avgjørende for han å kunne tre inn i riktig rolle i forhold til de andre møtedeltakerne som han skal samhandle med. I sitatet til kandidatperson 7 ovenfor poengterer han hvordan kroppsspråket gir informasjon om hvordan man skal tilpasse seg menneskene i møtet, og hvor viktig dette er for å få til en god flyt i samtalen. Ingen eller redusert synlighet av kroppsspråk eliminerer og svekker muligheten for å kunne lese og forstå andre mennesker, og deres behov i møtet. Observasjonene våre viser til en sterk informasjonstilgang til hverandre under de fysiske møtene, noe som igjen gav et bedre samspill enn det vi observerte under de elektroniske møtene.

6.0 De ulike møtearenaene

6.1 Balanse og ubalanse i antall møtedeltakere

I alle de møtene som vi observerte var det forskjell i antall møtedeltakere som var tilstede. Dette varierte fra å være et møte hvor det var opp mot ti stykker som satt sammen, til å være kun to stykker i møtet. I et av møtene var det fem personer som var fysisk tilstede med hverandre, og en person som var tilkoblet via lyd. I et annet møte var det to som var fysisk tilstede mot fem stykker i et elektronisk møte over video. Store forskjeller i antall møtedeltakere skapte ubalanse i møtene, og i de møtene hvor det var like mange på hver side i møtene var det balanse.

I et av de elektroniske møtene med video hvor vi observerte kandidatperson 1, 2 og 3, var kandidatperson 1 og 2 tilstede i samme møterom fysisk, og kandidatperson 3 var tilkoblet via video med 3 andre møtedeltakere. I dette møtet var det tydelig ubalanse i antall møtedeltakere, det var fire mot to møtedeltakere. Dette merket man godt fordi det var vanskelig for deltakerne å komme til ordet og forstå trafikkreglene for samhandling. De møtedeltakerne som var koblet til via video hadde også plassert seg slik at det satt to foran, og to bak i møterommet. Kandidatperson 3 satt bak i dette møtet, og var tydelig ufokusert i dette møtet. Kandidat 1 og 2 hadde hver sin skjerm som de satt på, så de satt hver for seg i møtet. Det var akkurat som at det var 3 "møterom" under videomøtet, fordi at disse møtedeltakerne ikke satt sammen.

Under denne observasjonen så man tydelig forskjell på det å være flere personer i samme møterom over skjerm. Her var det flere faktorer som spilte inn i møtet. Det var ubalanse i antall møtedeltakere hvor de satt fire i et møterom, mens de deltakerne som vi observerte fysisk satt i samme møterom, men på hver sin skjerm. Dette vil si at det var som at det var tre møterom som hadde et møte, fordi at kandidatperson 1 og 2 ikke satt på samme skjerm under møtet. Hvis kandidat 1 og 2 hadde sittet foran samme skjerm hadde det vært annerledes, men disse satt foran hver sin skjerm og kommuniserte ikke med hverandre under møtet. De fire møtedeltakerne som satt sammen kommuniserte dem imellom, men det gjorde ikke kandidat 1 og 2. Dette er et eksempel på hvordan ubalansen i møtet gjorde at det var lettere for

deltakerne å miste fokus under møtet, fordi det var vanskelig å komme til ordet for de som satt alene foran skjermen.

I det elektroniske møtet hvor vi observerte kandidat 8 var han i et møte hvor det kun var en annen med på møtet.

Balansen i dette møtet hvor vi observerte kandidat 8 oppstod fordi de var en mot en i møtet, og de hadde en dialog.

Når det var mange som satt sammen observerte vi at det var lett å miste fokus. Dette observerte vi særlig i de elektroniske møtene hvor det var ubalanse i antall møtedeltakere. De elektroniske møtene med mange møtedeltakere på den ene siden og færre på den andre siden virket som slitsomme møter. Det var vanskelig for deltakerne å komme igjennom til de andre for å få si det de ville si, og det var flere ganger at møtedeltakerne snakket i munnen på hverandre fordi det var vanskelig å følge reglene for samhandling. Det var ingen klare signaler når møtedeltakerne ville si noe, og det var derfor vanskelig å komme til ordet.

I de møtene hvor det var ubalanse i antall møtedeltakere fulgte heller ikke møtedeltakerne med på hverandre når noen sa noe. Vi som observatører hadde full oversikt over deres *backstage* scene under disse møtene, og ofte var det slik at møtedeltakerne holdt på med andre ting mens noen snakket. Disse møtene var de mest kaotiske av alle møtene vi observerte, og det var lett å forstå hvorfor møtedeltakerne mistet fokus. Her vil vi bruke Goffman for å forklare hvorfor møtedeltakerne mistet fokus. Han sier at deltakerne som er i møtet kan frigjøre seg fra møtet og de andre deltakerne ved å tenke på andre ting. Dette kan være ting som hva som skal skje etter møtet, eller hva som skjedde før møtet startet. Dersom man frigjør seg og ikke er tilstede, ser han på dette som manglende respekt ovenfor de andre (Goffman, 1961:25). I de tilfellene hvor det var ubalanse i møtedeltakere var det ikke rart at deltakerne mistet fokus, det var lite orden i reglene for samhandling. Det var vanskelig å lese hverandres kroppsspråk og det var lite bekreftelse fra de andre møtedeltakerne når man sa noe. Vi opplevde ikke at noen av deltakerne i de fysiske møtene mistet fokus, fordi det var større orden i disse møtene og det var heller aldri ubalanse i de fysiske møtene i forhold til antall møtedeltakere.

6.2 Ulike sosiale regler i de to ulike møtearenaene

Vi har funnet ut at kandidatenes oppførsel var annerledes i de fysiske møtene i forhold til de elektroniske møtene. Dette funnet utgjør en synliggjøring av de identifiserte rollene som kandidatene tredde inn i under de ulike møteformene.

Da vi observerte kandidatperson 3 under det fysiske møtet satt kandidaten rolig og fulgte med på hva som ble sagt. Hun nikket og hadde øynene rettet mot den som snakket, og ved to anledninger vibrerte mobiltelefonen hennes, noe som hun ignorerte. Kroppen ble holdt i ro, med unntak av notering underveis til det som ble sagt, og støttende ikke-verbale kommunikasjon til hennes egne verbale innspill. Når vi observerte denne kandidaten under det elektroniske møtet, som var tilkoblet med både video og lyd oppførte kandidaten seg annerledes. Da rullet hun litt frem og tilbake på stolen, skrev i papirer og fiklet litt med klokken sin. Hun satt å så seg rundt omkring i rommet når andre snakket, og viste personene som snakket lite form for oppmerksomhet, med å verken se inn i kamera eller å holde kroppsbevegelsene rolige. Hun strakk på både armer og bein underveis i møtet.

I disse to observasjonene av kandidatperson 3, er oppførselen radikalt endret. Det er tydelig her at de sosiale reglene ikke appellerte til henne på samme måte når hun satt i det elektroniske møtet med video, som de gjorde under det fysiske møtet. Her ser vi en overføringsverdi fra Goffman sin teoretiske ramme, hvor han sier at i ethvert møte vil det være en sannsynlighet for å bli distrahert. (Goffman, 1961:28). Det virket som at kandidatperson 3 lettere ble distrahert under det elektroniske møtet, enn hva hun ble under det fysiske møtet. Dette var en tendens som vi også observerte fra flere av kandidatene våre, og som vi ser er typisk for rollen som de tredde inn i under de elektroniske møtene. Her mistet de lettere fokus, og var mer ukonsentrerte. Det ble gjerne smilt til eller hilst på andre utenforstående mennesker som gikk forbi møterommet dersom det var glassvegger, ellers så stirret de plutselig i taket eller på mobilen. Dette funnet viser en sterk sammenheng med de *frontstage-scenene*, hvor det foregår en egen *scene* i det fysiske rommet som kandidaten sitter i under det elektroniske møtet, det er her de blir ufokuserte. Selv om flere av kandidatene til tider hadde et redusert fokus i selve rommet hvor de hadde det elektroniske møtet, så var de alltid mer fokuserte når de selv hadde ordet under disse møtene. Da så de rett i skjermen

mens de snakket, også i de tilfellene hvor det ikke var kamera, fordi det var fra skjermen stemmen til den personen man skulle snakke med kom fra.

Det at de sosiale reglene var annerledes under de elektroniske møtene enn det de var under de fysiske møtene, viser at de samme normene og reglene ikke gjelder på denne møtearenaen. Her er Goffman sin teori verdifull for å forstå hvordan mennesker regulerer seg etter hverandre for å opprettholde en sosial orden i møtet. Han sier at sosiale normer og regler er viktige under en samhandling, og at dette er noe man regulerer seg etter (Goffman, 1963:8). Under observasjonen som ble vist ovenfor av kandidatperson 3, så vi at hun hadde en atferd under det elektroniske møtet som ikke ville vært regulert til møtedeltakerne under et fysisk møte. Under det elektroniske møtet satt hun fysisk i samme rom som fire andre mennesker, hvor de alle delte samme kamera. Ingen av dem som fysisk satt i dette rommet med henne så ut til å reagere på hvordan atferden hennes var, noe som tyder på at dette var akseptert og at hun var riktig regulert i dette tilfellet, og at de sosiale reglene var annerledes.

I det elektroniske møte hvor kandidatperson 6 ble observert var det en person som pustet mye inn i mikrofonen sin under møtet. Dette var et møte med totalt 5 deltakere, og det tok lang tid før noen av dem kommenterte dette. Det var en dominerende lyd, og det reduserte betraktelig evnen til å høre hva som ble sagt under møtet. Da det til slutt ble kommentert mente ingen at dette var deres skyld, men den dominerende pustelyden i interaksjonen forsvant med en gang etter bemerkelsen.

Det var vanskelig å høre hva som ble sagt under det elektroniske møte med kandidatperson 6, men her ser vi også tydelig at det utspiller seg et annet sett med sosiale regler under elektroniske møter, enn hva det gjør i fysiske møter. Spørsmålet er nemlig om samme situasjon ville oppstått i et fysisk møte.

I fysiske møter kan det også oppstå situasjoner hvor noen for eksempel snakker for lavt, slik at man ikke hører hva vedkommende sier. Da er det lettere å gi beskjed ved å si "hva sier du?", slik som vi observert at de gjorde i de fysiske møtene. Dette er da klare signaler på at man ikke hører hva som blir sagt. Da kan personen regulere seg etter dette, slik at det er mulig å høre hva personen sier. De sosiale reglene under fysiske møtene virket ikke til å tillate deltakerne å umiddelbart gi beskjed til hverandre, dersom de ikke hørte hva som ble

sagt. I denne situasjonen som oppstod burde noen ha sagt ifra tidligere om pustelyden, det ville ha hjulpet alle i møtet.

I dette tilfellet under det elektroniske møtet med kandidatperson 6 tok det lang tid før noen kommenterte pustingene i mikrofonen. Pustelyden tok også slutt uten at noen fant ut av hvem som egentlig var forårsaket denne pustelyden. Goffman snakker om det felles samarbeidet mennesker bruker for å opprettholde samhandlingen, og at alle skal være med å “redde” hverandres ansikt. Målet med sosiale møter er å opprettholde ansikt, og å klare å oppføre seg i sosiale forhold, og dette inkluderer å ikke ødelegge ansiktet til noen i gruppen (Goffman 1967:8). Under møter skal man hjelpe hverandre og vise respekt, og det er naturlig å skulle gi beskjed dersom man ikke hører hva vedkommende sier, uansett hva årsaken er. Hvis dette ikke blir gjort lar man noen sitte å forklare, uten å få med seg hva som blir sagt, noe som igjen fører til at personen “mister” ansikt. Goffman mener at menneskets natur innebærer å systematisk selvregulere seg til deltakerne som er sosialisert gjennom ritualer, for å holde visse verdier og overholde bestemte standarder for atferd (Goffman 1967:13).

Observasjonene våre viser tydelig at samarbeidet om å hjelpe hverandre under samhandlingen var vanskeligere under de elektroniske møtene enn hva det var under de fysiske møtene. Under de fysiske møtene spurte kandidatene eller møtets deltakere med gang om “hva sa du?” hvis noe ble uklart, for å få med seg hva som ble sagt. I de elektroniske møtene lot de bare hverandre snakke hvis det ble vanskelig å forstå hva som ble sagt.

I det elektroniske møtet med kun lyd, hvor vi observerte kandidatperson 8, ringte telefonen hans midt i møtet. Dette var et møte hvor kandidaten satt alene i møterommet, og samhandlet med en annen som var tilkoblet fra et annet sted i landet. Først ignorerte kandidat 8 anropet, men deretter valgte han å ringe vedkommende tilbake. Dette begrunnet han med at det kunne hende ektefellen skulle si noe viktig. Samtalen med ektefellen startet uten at kandidaten unnskyldte seg ovenfor den andre møtedeltakeren, og snakket med ektefellen noen få minutter. Personen som var tilkoblet via det elektroniske møtet virket litt brydd for at kandidat 8 valgte å ta en personlig samtale midt i møtet deres, slik at alle kunne høre hva som ble sagt og hva samtalen handlet om. Når kandidat 8 hadde avsluttet samtalen, nevnte han ingenting, og han beklaget seg heller ikke for å ha tatt en personlig samtale midt i møtet. Personen som kandidat 8 snakket under det elektroniske møtet kommenterte ikke den personlige samtalen, og interaksjonen gikk videre som at ingenting hadde skjedd.

Kandidatperson 8 blir her observert og kandidatperson 8 velger å ta en privat samtale midt i møtet, som gjør at møtet må stoppe opp. Dette er et elektronisk møte over lyd hvor kandidat 8 og en annen møtedeltaker er tilstede. Under dette møtet går de igjennom dokumenter på dataskjermen og de kan ikke se hverandre. Den andre møtedeltakeren kan høre hele den personlige samtalen som kandidat 8 velger å ta i dette møtet. Det skjedde ikke en gang i de fysiske møtene som vi observert at noen tok en telefonsamtale, som gjorde at møtet måtte stoppe opp. Dette viser tydelig hvordan kandidat 8 tok seg til rette og ikke respekterte dette møtet på samme måte som han gjorde under de fysiske møtene hvor han ikke tok noen telefoner. Det var andre regler som gjaldt under dette elektroniske møtet i forhold til de fysiske møtene med flere møtedeltakere.

Under det fysiske møtet hvor kandidat 1 og 3 ble observert var det to av de andre møtedeltakerne som mottok et anrop midt under møtet, begge disse gangene gikk de ut av møterommet for å svare på anropet. Det skal nevnes at dette er et fysisk møte med totalt 5 fysiske deltakere. Det skjedde også gjentatte ganger under det samme møtet at flere av mobilene deres vibrerte, men dette valgte de da å ignorere.

De to observasjonene nevnt ovenfor av det elektroniske møtet med kandidat 8, og det fysiske med kandidat 1 og 3 viser en interessant forskjell mellom møtene. For det første eksisterer det en forskjell i antall møtedeltakere i de to møtene, noe som kan forklare hvorfor kandidat 8 følte seg komfortabel nok til å svare på anropet fra ektefellen midt under møtet. Spørsmålet her er om kandidat 8 fortsatt hadde valgt å svare på anropet dersom samme person hadde sittet fysisk sammen med han i rommet, eller om det er det faktumet av at han ikke ser den andre deltakeren som gjør at han tillater seg å svare på anropet. Her igjen kan man se tendenser til at det eksisterer andre sosiale regler under elektroniske møter enn hva det gjør under fysiske møter. Det ser ut til at mennesker tillater seg å gjøre andre ting de ellers ikke ville tillat seg å gjøre, dersom samhandlingspartneren ikke er fysisk i samme rom som en, mens i de tilfellene hvor alle kan se, så skjuler man de tingene man ikke vil at folk skal se. For det andre ser vi at dette kan forklares gjennom Goffman. Han sier at mennesker følger samfunnsmessige regler og etiketter mens de samhandler med andre (Goffman 1967:8). Er det mulig at man lettere følger samfunnsmessige regler og normer dersom man fysisk sitter sammen i samme rom? Observasjonen av det fysiske møtet med kandidat 1 og 3 viser at tilstedeværelsen av de andre deltakerne i møtet, får personene til å gå ut av møterommet for å besvare anropet, og at de følger de reglene og normene som er forventet av dem. Dette tilsier

at de sosiale reglene er integrerte i disse fysiske møtene, og at de sosiale reglene er annerledes under de elektroniske møtene, fordi de tillater seg å gjøre ting som ellers ikke ville vært akseptert.

6.3 Teknikker for å delta i møtet

Under observasjonen av kandidatperson 1 og 2 som var et elektronisk møte med video, var det ikke lett å komme med innspill eller å få ordet. Kandidat 1 og 2 satt sammen på møterommet, og på andre siden av det elektroniske møtet satt det fire andre mennesker fra samme arbeidsplass, men bare fra et annet kontor i landet. Når kandidat 1 hadde noe hun ville si, måtte stemmen tydelig heves for å få muligheten til å si hva hun ville si. Hun snakket mye høyere i det hun ville si noe, og da hun hadde fått alle sin oppmerksomhet ble stemmenivået mer normalisert.

I dette elektroniske møtet med kandidatperson 1 og 2 var det nødvendig å heve stemmen hvis man ønsket å si noe. Ved å se på hva Wadel sier om at stemmebruk er en av de kanalene som mennesker har størst mulighet for å kombinere og uttrykke seg på (Wadel, 1999:26), kan man lettere forstå hvorfor dette skjedde under observasjonen. Her var det tydelig hvordan kandidatene brukte stemmen som et “verktøy”, og brukte dette “verktøyet” for å komme seg frem i det elektroniske møtet. Ved å velge å innta en rolle med økt tonefall innledningsmessig, klarte man å få oppmerksomheten til deltakerne, noe som gjorde at man også fikk ordet.

Under observasjonen av kandidatperson 7 i det fysiske møtet, var de totalt 8 mennesker fysisk tilstede. Her var volumet i samtalen på en normalt nivå, og alle deltakerne satt å fulgte med på hverandre. Hvis noen skulle si noe beveget de gjerne hendene eller hodet i forkant, slik at deres tilstedeværelse i rommet fikk litt mer oppmerksomhet, før de valgte å komme til ordet. Kandidat 7 lente kroppen mer inn mot bordet idet han ville komme med et innspill. Stemmen hans ble litt hevet, men med kombinasjonen av den kroppslige bevegelsen ble bare volumet litt økt.

Betydningen av å visuelt kunne observere hverandre, og få med seg de kroppslige signalene som deltakerne sendte ut i forkant av å si noe, skapte en god flyt i møte hvor kandidat 7 ble

observert. Vi så at det var enklere for deltakerne å forstå hverandre under de fysiske møtene i forhold til hvem som hadde ordet, sammenliknet med de elektroniske møtene, hvor man ikke like lett kunne se hvem som skulle få ordet. Her ser vi verdi av å bruke Wadel for å forstå denne delen av fenomenet. Han sier at under verbal kommunikasjon i kontrast med ikke-verbal kommunikasjon, kan ikke “sender” og “mottaker” sende samtidig, de må vente på tur for å snakke (Wadel, 1999: 31). Det at alle deltakerne samtidig kunne sende ikke-verbal kommunikasjon, og bruke det som egne verktøy for å skaffe seg oppmerksomhet fra de andre i forkant av å få ordet, var effektivt for dem. På den måten klarte de å signalisere før de snakket. Dette reduserte kampen om ordet som vi observerte i det elektroniske møtet med kandidat 1 og 2, hvor de måtte heve stemmen på grunn av vanskeligheter med å lese hvem sin “tur” det var å snakke.

Kampen om ordet var tydeligere under de elektroniske møtene på grunn av den manglende muligheten til å lese kroppsspråk og andre signaler man sender ut i forkant når man vil si noe. Goffman sier at mennesker har en tendens til å bruke ulike signaler eller tegn som har sosial verdi, for å formidle en gjensidig evaluering av hva man vil skal bli sett under samhandlingen (Goffman, 1967:33). Signaler som vi observerte under det fysiske møtet var at man satte seg litt frem i stolen for å si noe, eller laget diskrete kremte lyder. Andre brukte replikkfinger, eller la gjerne hendene frem på bordet for å signalisere at de hadde innspill, eller noe å si. Goffman sier videre at det er viktig at deltakerne bytter på hvem som snakker, og at det er essensielt at de gir hverandre signaler i forhold til bytte av hvem som skal snakke (Goffman, 1967:33).

Observasjonen av det elektroniske møtet hvor kandidatperson 4 og 8 ble observert foregikk med fem mennesker fysisk tilstede, og en person tilkoblet via skype, men bare via lyd. Denne lyden kom fra en høyttaler som var utformet som en kaffekanne, og plassert midt blant kaffekannene. Personen som befant seg på andre siden av landet var med dette veldig lite synlig, og det var vanskelig å huske på at personen eksisterte i møtet. Når personen snakket, nikkete og smilte møtedeltakerne som fysisk var tilstedte, men dette kunne ikke personen som kun var tilkoblet via lyd se. Han hadde ingen naturlig del av samtaleflyten, og ved to anledninger måtte han betraktelig heve stemmen sin og rope “hallo,hallo!”. Først da fikk han ordet og alle andre sin oppmerksomhet. Ellers ble det stilt direkte og konkrete spørsmål til han, dersom han skulle snakke.

Det elektroniske møtet med kandidatperson 4 og 8, var møtedeltakeren som var tilkoblet via lyd usynlig. Det ble i dette tilfellet enda vanskeligere for denne deltakeren å kjempe om ordet, fordi ingen kunne se han og den visuelle plasseringen av høyttaleren var uheldig. De andre møtedeltakerne som fysisk var tilstede med hverandre, brukte vanlige kommunikasjonsformer på bekreftelse når den tilkoblede kandidaten snakket, men dette var noe som denne deltakeren ikke kunne se. Denne deltakeren hadde ingen mulighet til å motta eller avgi kroppslige signaler på at han ville snakke, noe som observasjonen tydelig viser med det verbale utbruddet av “hallo hallo”.

Kampen om ordet som vi observerte viser fint hvordan kandidatene og møtets deltakere forholder seg til det Goffman sier om sosiale regler, som skal gi samtalen en god flyt (Goffman, 1967:34). Vi ser her igjen at de sosiale reglene er endret, og det kreves ulike verktøy for å få innpass til å si noe i møtet. Videre sier Goffman at denne flyten skapes av signaler som man sender ut for å initiere til snakk (Goffman, 1967:34). Observasjonene våre fremhever hvordan man kan bruke kroppen for signalisere til de andre møtedeltakerne at man ønsker å si noe. Her er Wadel av stor verdi, da han sier at den ikke-verbale kommunikasjonen sender ut budskap som hjelper å regulere kommunikasjonen (Wadel, 1999: 29). Kampen om ordet som var mer synlig under de elektroniske møtene hadde dårligere flyt, da deltakerne hadde manglende muligheter til å lese kroppsspråket og signalene til hverandre. En faktor i forhold til dette er synligheten av hverandre, og valget om å slå på video under de elektroniske møtene, men som våre observasjoner viser hadde lite betydning i forhold til selve flyten som heller var avhengig av ulike verktøy for å få innpass i de ulike møtene.

Da vi observerte kandidatperson 2 under det fysiske møtet brukte personen håndsignalet “replikk-finger” for å komme med innspill og kommentarer underveis i det fysiske møtet. Dette var en stor del av hans deltakelse i det fysiske møtet, og gjorde at han fikk ordet uten å måtte komme med noen form for verbal avbrytelse for å få snakket. Han stakk to fingre opp i luften, veldig tydelig, og de andre fikk det med seg, og han fikk naturlig ordet. Når vi observerte kandidat 2 under det elektronisk møte med video, var dette møtet preget av tildeling av ord og lange monologer. Kandidat 2 brukte ved gjentatte anledninger “replikk-finger” under det elektroniske møtet også, men ingen la merke til dette. Dette medførte at han ikke fikk ordet, og hans “replikk-finger” rolle som var eksisterende under det fysiske møtet forsvant helt.

Å ha tilegnet seg et verktøy som gir innpass i det fysiske møtene, men ikke i det elektroniske møte, er nettopp det vi observerte med kandidat 2. Kandidaten får ikke til å omstille seg, noe som gjør at han heller ikke får til å være en aktiv deltaker i det elektroniske møtet. For å forstå denne vanskeligheten med omstilling kan Wadel være nyttig, hvor han sier at ikke-verbal kommunikasjon er noe mange overser som en del av kommunikasjonen (Wadel, 1999: 25). I det fysiske møtet brukte kandidaten hånden sin for å komme til ordet, mens når han gjorde det i det elektroniske møtet fungerte det ikke. Det er tydelig her at møtets deltakere legger merke til håndbevegelsen når de fysisk sitter sammen, men når det skjer over video legger de ikke merke til viktigheten av dette signalet. Kandidat 2 hadde heller ikke noen andre verktøy som gav han innpass i møtet, og fikk med det aldri kommet med innspillene sine underveis. Dette viser at det eksisterer andre spilleregler i de elektroniske møtene, hvor man må tilegne seg ulike bevegelser og verktøy som er regulert etter møtene man deltar i. Dette var en observasjon hvor kandidat 2 ikke klarte å delta i møtet, og han fikk heller ikke sagt sitt. Når vi intervjuet kandidat 2 i etterkant poengterte han også viktigheten av kroppsspråk, og fortalte oss om et annet videomøte hvor han syntes det var vanskeligere med elektroniske møter:

IP2: ...og da skulle jeg presentere dette.. satt de sånn fire-fem stykker på møtet, og jeg satt der alene og..og jeg følte jo virkelig at jeg snakket til en vegg..altså du får liksom ikke den der kontakten.. så skulle jeg liksom gå igjennom noe greier, og det skulle ta 10 minutter, og du..du,du.. det føles litt rart, det var som jeg snakket i et opptak..ehh..manglet liksom den der responsen, og det syns jeg var vanskelig...jaa..

Her forteller kandidat 2 at han ikke føler seg sett, og at det var vanskelig å presentere noe når han ikke fikk kontakt med de andre møtedeltakerne. Kandidaten klarte heller ikke her i dette eksemplet som han selv beskriver, å bruke teknikker i de elektroniske møtene som gjør at han blir mer synlig. Han klarer ikke å omstille seg i de ulike møtene.

6.4 Mislykkede møter

Av alle våre observasjoner var det et elektronisk møte som skilte seg ut på grunn av tekniske problemer og at møtet måtte avbrytes på bakgrunn av dette.

Under observasjonen med kandidatperson 7 brøt hele det tekniske systemet sammen, en etter en forsvant lyden på deltakerne. Da disse lydproblemene først oppstod tok det lang tid før noen av de andre møtedeltakerne påpekte dette. Dette resulterte i at en deltaker presenterte seg fullstendig, før han fikk beskjed at ingen hadde hørt han. Dette var et elektronisk møte med video, så alle så at han snakket, men ingen brøyt inn. I dette møtet brukte kandidatperson 7 over 30 minutter på å finne alternative løsninger for å få til det elektroniske møtet. De forsøkte å bytte plattform for det elektroniske møtet, og gjorde et forsøk på å ta møtet over telefon, men ingenting fungerte og til slutt avsluttet de møtet uten å engang ha startet på møteagendaen. De avtalte å ta møtet en annen dag, og konkluderte med at et møte på ansikt-til-ansikt nivå hadde vært mye lettere.

I dette møtet ødela de tekniske problemene for at selve møtet kunne starte. Det var lite kandidatperson 7 kunne gjøre med saken etter at han hadde prøvd å ordne opp i problemet. Reaksjonen fra de andre møtedeltakerne på at dette møtet ble mislykket var skuffelse for at møtet ikke kunne gjennomføres til det avtalte tidspunktet, og at de måtte ta møtet fysisk en annen gang. Opplevelsen av at et møte er mislykket kan variere fra person til person, og hvordan de selv opplever situasjonen. Her kan vi bruke Goffman sin teori hvor han sier at målet med sosiale møter er å opprettholde ansikt, altså at man forsøker å opprettholde et best mulig inntrykk av seg selv. Dette inkluderer hvordan man oppfører seg og hvordan man oppfører seg i forhold til andre. Man vil i alle tilfeller unngå konflikter i fare for å sette ansiktet i fare (Goffman 1967:8). I noen tilfeller kan det oppstå situasjoner som gjør at man mister ansikt og at det oppstår skam og truende følelser. Slike følelser kan assosieres med bestemte ansikter (Goffman 1967:7).

Det tekniske problemet som denne bedriften hadde, kan sette ansiktet dens i fare hvis møtedeltakerne opplever det på denne måten. Det er en mulighet for at de andre personene som de egentlig skulle ha møte med vil tenke på den personen eller bedriften som de kommuniserte med når alt gikk galt, og huske på denne tekniske feilen hver gang de ser det samme ansiktet eller bedriften i dette tilfellet. Samtidig kan det også hende at møtedeltakerne i dette møtet er vant til at det kan oppstå tekniske problemer, og at de ikke syntes at dette var et problem. Dette varierer fra person til person, og hva man er vant til fra før. Hvis man ikke er vant til å ha elektroniske møter vil man kanskje oppleve situasjonen annerledes og føle at man mister ansikt ved at det tekniske systemet svikter. I de tilfellene hvor møtedeltakerne

ofte har elektroniske møter hvor de bruker tekniske hjelpemidler, kan det hende at de er vant til at systemet svikter.

Det er også viktig å påpeke at det kan oppstå mislykkede fysiske møter. I de møtene som vi observerte la vi ikke vekt på det faglige innholdet i møtene, men selve samhandlingen som skjedde under de ulike møtetyper. Vi tok altså ikke for oss innholdet i møtet, og det er derfor vanskelig å si noe om at innholdet i de ulike møtene var dårlig eller bra. Vi er klar over at i andre situasjoner så kan det oppstå møter hvor møtedeltakerne ikke kommer overens eller at det skjer noe som gjør at møtet ikke kan gjennomføres.

Det elektroniske møtet som kandidatperson 7 ble observert i, foregikk med 3 eksterne mennesker fra ulike kontorer og arbeidsplasser, som aldri hadde hatt et møte sammen før. De hilste med å vinke, og begynte å presenter seg selv for hverandre. Tonen var hyggelig, og selv om dette elektroniske møtet ble mislykket på grunn av tekniske problemer som gjorde det umulig å gjennomføre møte, holdt kandidaten og deltakerne som var tilkoblet til møtet motet oppe og spøkte om hvor håpløst dette var.

Av alle de observerte møtene var det bare ett møte hvor kandidatene ikke hadde en allerede etablert relasjon fra før av med møtedeltakerne. Selv om dette var mennesker som ikke hadde møttes eller hatt et elektroniske møter tidligere, oppførte de seg også profesjonelt. De presenterte seg under det elektroniske møtet og selv om det tekniske satte en stopper for møtet.

I et av de elektroniske møtene som vi observerte var det kun en person som var tilkoblet elektronisk via en høyttaler som hadde samme utforming som en kaffekanne.

Denne høyttaleren hadde møtedeltakerne plassert midt på bordet blant de andre kaffekannene som stod på bordet. Det var derfor veldig vanskelig for deltakerne å fokusere på mannen som var tilkoblet fra andre siden av landet. Den visuelle bevisstheten av en “usynlig” person i rommet ble veldig vanskelig for kandidatene, og de klarte ikke å inkludere denne personen i møtet som foregikk. I Goffman sin teori presenterer han “lag” som en betegnelse på personer som samarbeider med å gjennomføre en rutine (Goffman, 1992:72). Vi kan ut ifra våre observasjoner si at møtesituasjonen utgjør et lag av mennesker som samarbeider for å gjennomføre det planlagte møtet. Tanken er at medlemmene felles skal arbeide for å definere

situasjonen og gjennomføre samhandlingen, men i det tilfellet hvor en av medlemmene var tilkoblet via en høyttaler som lignet på en kaffekanne, ble samarbeidet vanskelig å få til.

Dette møtet var et vellykket møte fysisk mellom de deltakerne som satt sammen, men det var et mislykket møte for den personen som var tilkoblet via lyd. Møtets deltakere som fysisk var tilstede fungerte bra sammen, og interaksjonsflyten var bra, men personen som var tilkoblet via høyttaler ble ikke en del av dette laget. Han hadde store problemer med å bli hørt, og måtte kjempe og heve stemmen for å få ordet i de tilfellene hvor han ønsket å si noe. På denne måten kan vi si at det visuelle inntrykket av høyttaleren i dette tilfellet var avgjørende for om alle møtets deltakere ville kunne inngå i laget. Personen som var tilkoblet over lyd var usynlig og ble tydelig ekskludert da det ikke var tydelig at han var tilstede i rommet. Mulige tiltak som kunne forbedret situasjonen ville vært å plassere høyttaleren vekk fra kaffekannene, slik at man kunne se at det var noen som var tilkoblet over lyd. De kunne også valgt å koble til videoen slik at de kunne se hverandre. Da dette var et møte hvor alle de andre deltakerne fysisk satt i samme rom og kommuniserte både verbalt og ikke verbalt, ble det observert som mye vanskeligere for denne ene deltakeren å tilhøre møtet.

I noen typer elektroniske møter kunne man kun se skjermen til den man satt i møte med, fordi de hadde delt skjerm, og deltakerne diskuterte over skjerm uten å se hverandre. Når de elektroniske møtene kun gikk over delt skjerm kunne ikke møtets deltakere se hverandres kroppsspråk, nettopp fordi de ikke kan se hverandre. De kan kun se de dokumentene som de går igjennom på skjermen og ikke hverandre.

7.0 Drøftende avslutning

Avslutningsvis vil vi gå tilbake til noen av hovedfunnene våre som belyser hvordan møtedeltakernes opptreden endret seg i de ulike møtene. De tre forskningsspørsmålene våre utgjør en samlet forståelse for hvordan opptreden til møtedeltakerne endret seg. Det første forskningsspørsmålet vårt dreide seg om hvordan møtedeltakerne samhandlet i de ulike møtetyperne, og om dette skapte noen utfordringer. Funnene våre viser at det er store forskjeller i hvordan møtedeltakerne samhandler, og dette kommer frem under handlingene deres i forbindelse med utfordringene fra å omstille seg under de ulike møtetyperne, og hvordan rammen er rundt møtene i forhold til åpning, lukking og gjennomføring med det sosiale. Det andre forskningsspørsmålet vårt var å finne ut om kandidatene tredde inn i en annen rolle i de elektroniske møtene i forhold til de fysiske. Her viser funnene våre til en mindre fokusert, bevegelig og bekreftende rolle under de elektroniske møtene, enn de gjør i de fysiske. Det tredje forskningsspørsmålet vårt var om det eksisterte andre sosiale regler i de elektroniske møtene i forhold til de fysiske. Funnene våre viser tydelig at kandidatene og møtets deltakere tillot seg å handle og oppføre seg på en måte som ikke ville vært akseptert under fysiske møter, men som ingen så ut til å reagere på under de elektroniske møtene. Dette viser at de sosiale reglene i de fysiske og de elektroniske møtene er forskjellige.

Vi vil at denne studien skal kunne brukes og forstås som en guide for arbeidsmøter, i forhold til ulike faktorer som man må ta hensyn når man gjennomfører elektroniske eller fysiske arbeidsmøter. Det er viktig å påpeke at de møtene vi observerte ikke er en fasit på hvordan alle møter er, men dette er funn fra de møtene som vi har studert. Funnene kan brukes som en guide, i forhold til å vite hva man kan forvente i de ulike møtetyperne. Det bør også nevnes at det kan oppstå dårlige møter i arbeidslivet, men at dette ikke var noe vi fikk se i de møtene som vi observerte, bortsett fra et eksempel hvor det tekniske problemet i møtet gjorde at møtet ikke kunne gjennomføres.

I utgangspunktet hadde vi et ønske om å kun bruke Erving Goffman som teoretiker, og bruke han til å forklare det sosiale fenomenet som vi har studert. Da vi begynte arbeidet med datamaterialet og analyseprosessen så vi at dette ikke lot seg gjøre, nemlig fordi Goffman ikke beskriver og definerer hva kroppsspråk er, men hvordan det brukes i samhandlingen. Hans teorier viser i detaljer og beskrivelser hvilken betydning kroppsspråk har for

samhandlingen, og hvordan man kan bruke kroppen som et “instrument” for å regulere seg til den rollen man ønsker å spille. I forhold til dette hadde vi stor bruk for han, men når det gjaldt definisjonen av kroppsspråk var vi nødt til å finne en teoretiker som hadde foretatt seg en mer omfattende beskrivelse om hva kroppsspråk er og selve definisjonen på dette. Her synes vi ikke Goffman er like klar og nøye som Cato Wadel. På bakgrunn av å ha vært nødt til å supplere med Wadel for å forstå kroppsspråk mer detaljert, utgjør dette et funn i denne studien.

I forhold til bruken av Christian Have var det forventet at Goffman ikke kunne dekke den nyere forståelsen av elektronisk kommunikasjon og kroppsspråk, da han ikke har forsket på dagens teknologi og kommunikasjonsformer. Allikevel ser vi at Goffman sitt teoretiske rammeverk er et verdifullt verktøy til å forklare fenomenet om elektroniske møter. Dette tilsier at teorien hans om menneskelig samhandling er fullt anvendelig for å forstå fysiske arbeidsmøter i forhold til elektroniske arbeidsmøter.

Alle de gangene Goffman skriver om møter i sine teorier er det ikke ment som arbeidsmøter i arbeidslivet, men hans beskrivelser hadde allikevel stor overføringsverdi til arbeidsmøtene vi har studert. Goffman sier at et møte må foregå åpenlyst, hvor alle partene har samme kognitivt og visuelt fokus (Goffman, 1963:89). Ut ifra dette ser vi at elektroniske arbeidsmøter med kun lyd ikke kan kvalifiseres som et møte i følge Goffman, da det er umulig for kandidater som samhandler sammen uten video, å vite hvor det kognitive og visuelle fokuset til hverandre ligger. Her er vi uenige med Goffman, og mener at disse møtene kan fortsatt kvalifiseres som et møte, vertfall i de tilfelle som vi har observert. Selv om kandidatene ikke er i hverandres umiddelbare nærhet, krever et arbeidsmøte et viss fokus på hva som blir gjennomgått av møteagendaen. Derfor har vi likestilt elektroniske møter med lyd, med elektroniske møter med video i denne studien.

7.1 Ulike måter å gjennomføre møtene på

Alle møtene som vi observert var ulike i forhold til antall møtedeltakere, dette er viktig å tenke på for å oppnå en balanse, og at dynamikken mellom møtedeltakerne skal bli bra. I de fysiske møtene oppstår det en balanse i møtet, ved at alle mottar den samme informasjonen fra hverandre. Dette skjer på grunn av at de befinner seg i samme rom, og det oppstår ingen

skjevheter i tilgangen på ikke-verbal kommunikasjon og bekreftelse fra de andre møtedeltakerne. Funnene våre viser at det ikke alltid oppstod en balanse i de elektroniske møtene, og at møtedeltakeren som befant seg på siden med undervekt ble snytt for informasjon som de andre fikk tilgang til. Vi fant ut at et møte hvor det er en mot en, er bedre enn et møte med en mot fem møtedeltakere, slik som for eksempel det møtet hvor den ene personen som var koblet til med lyd var helt usynlig. I dette tilfellet ville det vært bedre å ta møtet med kun en deltaker og han som var tilkoblet via lyd, nettopp fordi at han ikke klarte å være med. I de ulike møtene hvor det var stor forskjell i antall møtedeltakere på den ene siden, forandret dynamikken i møtet seg i stor grad. Grunnen til dette var at i de tilfellene hvor det var flere møtedeltakere som satt sammen fysisk, så kunne deltakerne se hverandre. De kunne diskutere mellom seg på samme måte som i et fysisk møte, og de hadde tilgang på all informasjon slik at de kunne se hverandres reaksjoner og uttrykk. Det var også mye enklere for disse møtedeltakerne å komme til ordet i forhold til hva det var for den personen som satt alene og var tilkoblet via lyd.

Om de elektroniske møtene hadde balanse eller ubalanse, hadde lite å si i forhold til utfordringen med å få øye på åpningen og lukkingen av de elektroniske møtene. Så lenge balansen av de elektroniske møtene ikke tilbydde en vanlig fysisk *møtescene* med flere deltakere og kun en tilkoblet via lyd, slik som han i “kaffekannen” var det vanskeligere å få med seg starten og slutten av de elektroniske møtene. Dette var fordi at i flere av møtene startet samhandlingen brått da møtets deltakere koblet seg inn i møtet uten å gi beskjed om at de var tilgjengelige. I flere tilfeller var det akkurat som at bare gjennomføringen av møtene skjedde, og ikke den rituelle åpningen og lukkingen som vanligvis foregår mellom mennesker. Når det elektroniske møtet var i gang, handlet møtet kun om det de skulle gå igjennom, også var møtet ferdig. På samme måte som at de elektroniske møtene startet brått, ble de også avsluttet brått. Her logget bare deltakerne seg ut av samtalen når de var ferdige, gjerne noen deltakere et par minutter før de andre bare logget seg av. Selv om disse elektroniske møtene var korte og presise, var ikke dette utelukkende positivt. De mistet den sosiale biten, som vi observerte som et viktig lim under de fysiske arbeidsmøtene.

Funnene våre viser at det også var vanskeligheter i start og sluttfasen av de fysiske møtene, i forhold til å vite når møtet egentlig startet og sluttet. Startet møtet idet møtedeltakerne kom inn i rommet, eller var det når alle hadde funnet sin plass rundt bordet og de begynte på møteagendaen? Det er vanskeligere å skille dette fra hverandre, og med det utgangspunktet

klarte vi å identifisere to *frontstage-scener* under de fysiske møtene. Frontstage og backstage begrepene til Goffman har en viktig overføringsverdi til denne studien, med tanke på å forstå forskjellen på de møtene som fant sted på arbeidsplassen. I hans dramaturgiske teori definerer han ulike sosiale situasjoner som en forestilling hvor mennesker opptre for hverandre (Goffman, 1992:70). Rammen av de to *frontstage-scene* som oppstod under de fysiske møtene eksisterte også under de elektroniske møtene, bare på en annen måte. Da utspilte det seg en sosial situasjon i det rommet kandidaten fysisk satt i, og dersom møterommet hadde vært uten innsikt og ikke tilkoblet video, kunne man sagt det ble en *backstage-scene*. Det er fordi det ville gitt kandidatene en *scene* som ingen andre enn dem som satt fysisk i rommet hadde fått tilsyn i. Funnene våre viser at disse to identifiserte frontstage-scenene under de elektroniske møtene ikke var noe kandidatene eller møtets deltakere var veldig beviste på, noe som igjen viser til de andre sosiale reglene som fant sted her.

Funnene våre viser at kandidatene og møtets deltakere fikk til å sosialt regulere seg selv etter hverandre i de fysiske møtene, i forhold til fokuset under møtet og de korte sosiale avbrekkene med latter og smil. Dette gjorde at samhandlingen fungerte optimalt, og virket til å ha en positiv innvirkning på kandidatene. Goffman sier at mennesker regulerer seg etter hverandre under en interaksjon (Goffman, 1963:8). Denne reguleringen som virket oppløftende på både stemningen og atmosfæren under de fysiske møtene, var vanskeligere å få til i de elektroniske møtene. Dette bydde på en utfordring under de elektroniske møtene, noe som kan forklares med at deltakerne hadde problemer med å tolke og se hverandre sitt kroppsspråk, og virket ikke til å bry seg om utviklingen og vedlikeholdet av de sosiale relasjonene.

7.2 Viktigheten av å se hverandre

Meningen med de elektroniske møtene er å skape møter som kan være tilnærmet lik fysiske møter, men dette var vanskelig når kandidatene ikke valgte å skru på videokamera i de situasjonene hvor de hadde mulighetene til dette. I disse møtene kunne møtedeltakerne kun høre lyden av den deltakeren som var tilkoblet elektronisk. Dette medførte at den møtedeltakeren som var tilkoblet ble glemt bort, selv om de møtedeltakerne som satt fysisk tilstede med hverandre bekreftet hva personen sa ved hjelp av kroppsspråk når personen snakket. Den ikke-verbale bekräftelsen som den deltakeren mottok, hadde ikke personen

mulighet til å se dersom det kun var tilkoblet via lyd. I disse tilfellene var det kun møtedeltakerne som satt fysisk tilstede i møtene sammen, som var en del av det laget som Goffman snakker om. Disse deltakerne kunne lese kroppsspråket til hverandre, og kunne respektere hverandre og følge de gitte reglene for møtet. Hvis personen som var tilkoblet elektronisk hadde vært på video, hadde også denne personen i en større grad vært en del av dette laget, men som igjen kunne blitt en problematikk i forhold til balansen av møtedeltakerne.

Under de fysiske møtene var det flere avsporinger med latter og spøker, noe som ble registrert færre ganger under de elektroniske møtene. Vi observerte ikke disse avsporingen som forstyrrende, da de var korte og heller ikke ødela for møtets gang. Under de elektroniske møtene oppstod det også avsporinger, men det var andre avsporinger enn vi observerte under de fysiske møtene. Her ble deltakerne ufokuserte og de begynte gjerne å holde på med andre ting. Det var ingen som kontrollerte at disse deltakerne fulgte de gitte sosiale reglene for møtet, noe som tilsier at dette var akseptert, og det eksisterte andre sosiale regler under de elektroniske møtene. Her var de mer avslappet i forhold til hvordan man oppførte seg, og de virket ikke i alle tilfelle å bevist avgi inntrykket av at de lyttet til det som ble sagt.

I de elektroniske møtene var det også slik at det oppstod mindre tekniske problemer, slik som putelyden under det ene møtet, men dette sa ingen sa ifra om. Dette var helt motsatt fra de fysiske møtene, hvor møtedeltakerne sa ifra med en gang de ikke hørte hva noen sa i møtet. Det var altså ikke de samme sosiale reglene som ble fulgt i de ulike møtetyperne, og møtedeltakerne gjorde mer som de selv ville under de elektroniske møtene. Det virket som at de tillot seg mer når de var mindre synlige, enn hva de gjorde under de fysiske møtene hvor alle kunne se og følge med på hverandre.

En av konsekvensen av redusert synlighet i de elektroniske møtene ,var også utfordringen av å skulle lese kroppsspråket til de andre møtedeltakerne, spesielt dersom deltakerne ikke hadde slått på videokamera. Dette var veldig tydelig gjennom alle de elektroniske møtene som vi observerte. I de fysiske møtene brukte kandidatene hendene sine, blikkontakt og kroppen til å lene seg fremover i de diskusjonene som ble intense. Dette meningsinnholdet som kroppen avga viste seg å være veldig verdifullt under de fysiske møtene, fordi dette gjorde at møtets deltakere mottok en mer detaljert og innholdsrik form for interaksjon og ble mer observante på hverandre.

Samspeilet mellom møtedeltakerne i de fysiske møtene var betraktelig bedre enn i de elektroniske møtene. En av grunnene til dette var fordi at de samarbeidet, og fulgte sosiale regler for samhandling. De kunne se kroppsspråket til hverandre som gjorde det enklere å forstå hverandre gjennom uttrykk, og gi bekreftelse på at de hørte etter eller var interesserte i hva som ble sagt. Dette oppfattes vi som viktig for deltakerne, at de kunne kjenne igjen bekreftelse hos hverandre. I det møtet som vi observerte den "usynlige mannen" blant kaffekannene, så vi hvor viktig det var for møtedeltakerne å ha et godt samspill mellom hverandre, og hvor viktig det var at de kunne se hverandre. De som var fysisk tilstede med hverandre kunne se hverandres kroppsspråk, og brukte også dette til å gi bekreftelse mellom hverandre til den deltakeren som de ikke kunne se. Bekreftelsen hadde derfor ingen betydning for den personen som ikke kunne se de andre. Valget om å ikke slå på video under de elektroniske møtene har mye å si for samhandlingen, og at i de fleste tilfellene var dette fullt mulig. Plassering av en eventuelt høyttaler er viktig for å skape en visuell bekreftelse på at noen faktisk er tilkoblet i møtet.

7.3 Rolleinntredelse

I denne studien har vi observert kandidatene på arbeidsplassen deres for å se hvordan de oppfører seg i denne rollen. Vi har sett at kandidatene trer inn i to ulike roller på arbeidsplassen, den rollen kandidatene spiller i det fysiske møtet og den rollen de spiller i det elektroniske møtet. Ulikhetene mellom de to ulike rollene er med på å skape en forståelse for hvordan oppførselen til kandidatene endret seg i de ulike møtetyperne.

En arbeidsplass er preget av ulike forventninger til individene som jobber der, individene har en rolle på arbeidsplassen, og denne rollen er ikke den samme som den er privat. Når kandidatene våre er hjemme og samhandler med familiemedlemmer og venner, vil de i følge Goffman oppføre seg annerledes enn hva de vil gjøre i profesjonelle arbeidsrelasjoner (Goffman, 1992:208). Vi mener at kandidatene trede inn i en arbeidsrolle som skiller seg fra den rollen som kandidaten har i privatlivet sitt. Denne rollen skjer på arbeidsplassen, hvor vi igjen mener vi kan se på møtesituasjonene som to ulike *frontstage scener* som kandidatene opptrer på. Goffman sier at det ofte eksisterer en inndeling med et område bak kulissene hvor opptreden forberedes, og et fasadeområde hvor selve opptreden fremføres (Goffman,

1992:197). *Backstage* området blir da det som skjer hjemme og i forbindelse med å forberede seg til møtet.

Kandidatene som vi har observert har altså tredd inn i to ulike arbeidsroller hvor de oppfører seg forskjellig. I de elektroniske møtene har de en rolle som er preget av manglende kroppsspråk, lite bekreftelse og redusert sosialisering. Dette gjør at denne rollen passer til mer effektive møter, men dette er kun hvis møtedeltakerne allerede har en etablert relasjon til hverandre. Rollen som kandidatene har under de fysiske møtene er mer sosial, bekreftende og preget av at kandidatene kan bruke kroppsspråk til å uttrykke seg. Kandidatene i denne studien bruker både fysiske og elektroniske møter på arbeidsplassen, og oppfører seg derfor annerledes på bakgrunn av disse rollene som de trer inn i i de ulike møtetyperne.

Den typiske rollen kandidatene tredde inn i under de elektroniske møtene hadde et annerledes fokus enn rollen de hadde når de tredde inn i de fysiske møtene. Dette tror vi skyldes at kandidatene ikke fikk beveget seg og snakket like mye med kroppsspråket under samhandlingen, og at det var vanskeligere å bli hørt under de elektroniske møtene. Det sosiale som var tilstede under de fysiske møtene var ikke tilstede på samme måte som det var under de elektroniske møtene, og det var lite småprat og latter under disse møtene. Det tyngre fokuset så ut til å gjøre kandidatene mer utslitte, og det var lettere å miste fokus og holde på med andre ting. En del av dette oppfattet vi som at kandidatene brukte andre sosiale regler under møtene og opptrådte friere under de elektroniske møtene. Under disse møtene gjorde kandidatene ting som de ikke gjorde i de fysiske møtene, som for eksempel å stoppe møtet for å ta en telefonsamtale. Under de fysiske møtene var kandidatene under oppsyn av de andre møtedeltakerne, og de var på denne måten ikke like frie til å gjøre andre ting som kandidatene var under de elektroniske møtene. Alle kunne se hverandre tydelig og dette gjorde også at samspillet mellom møtedeltakerne fungerte bedre fordi at alle var fokuserte under hele møtet. Når en telefon ringte eller vibrerte under de fysiske møtene, ble dette skjult for de andre møtedeltakerne. De sosiale reglene som gjaldt under de fysiske møtene, var ikke de samme under de elektroniske møtene og dette preget rollen som deltakerne tredde inn i.

Møtedeltakerne i de ulike arbeidsmøtene skapte en orden i arbeidslivet hvor de forholdt seg til hverandre på en ordentlig måte. De samhandlet strategisk for å oppnå samme mål. Alle møtene vi observert har hatt grunnlaget for en felles situasjonsforståelse, hvor formålet har vært å komme seg igjennom møteagendaen. Hver og en av deltakerne i de ulike møtene

spiller en rolle i disse arbeidsmøtene. Dette kan vi knytte til Goffman sin rolleteori, hvor han snakker om at deltakeren vil være den personen som posisjonen hans tillater og pålegger han å være, og han vil fortsette å være denne personen gjennom hele opptreden (Goffman, 1961:99). Dette forstår vi som en del av samspillet mellom møtedeltakerne, hvor alle tillater hverandre å spille sin rolle i møtet, og hjelper hverandre og opprettholde denne rollen slik at samspillet i møtet opprettholder en god dynamikk.

7.4 Hva er et effektivt arbeidsmøte?

Noe av det vi synes er interessant ved denne studien er definisjonen på et effektivt møte. Funnene våre viser at dette ikke er en gitt definisjon, men noe som er avhengig av flere forhold og faktorer. Disse omfatter gjennomføringen, relevansen og nytteverdien av møtet for møtedeltakerne. Dette er det vi har lagt til grunnlag for å kunne se på hva det er som utgjør et bra og effektivt møte. Hvis man kommer seg igjennom møteagendaen i både elektroniske og fysiske møter, burde det ikke være det samme om hvilken møteform man da velger? Vil det sosiale med småprat og latter være definisjonen på et bedre møte med tanke på dynamikken, eller er det greit for mennesker at man kommer seg igjennom møtet uten det sosiale? Fysiske møter kan også være lite effektive, med flere avsporinger, som tar lengre tid enn planlagt, noe som igjen gjør at folk kan miste fokus på grunn av alle de sosiale avsporingene. Det kan også oppstå fysiske møter som er mislykkede, hvor man for eksempel ikke kommer til enighet i møtet, og at dynamikken mellom møtedeltakerne ikke fungerer. Dette kan skje hvis de ikke får til et samspill mellom hverandre. Vi opplevde ikke dette i noen av de møtene som vi observerte, men vi er klar over at dette kan skje. Slik vi leser og forstår Goffman sin teori om kommunikasjon er kvaliteten av en interaksjon situasjonsbetinget og varierende ut ifra ulike forventninger, noe som samsvarer med våre resultater.

Alle kandidatene som vi observerte, og i etterkant intervjuet virket enige om at elektroniske møter er den mest effektive møteformen, og at dette er positivt. Ut ifra våre observasjoner er dette en underlig konkludering, nettopp fordi at møtedeltakerne ikke konsentrerer seg like mye som de gjør under fysiske møter, og de mister lettere fokus. Selv om de elektroniske møtene var de mest effektive ifølge kandidatene våre, er dette også de møtene hvor kandidatene tillot seg å handle og oppføre seg på en måte som ikke ville vært akseptert under et fysisk møte. Det elektroniske møtet lar kandidatene komme seg unna møtet med at de kan kroppslig og

sosialt oppføre seg annerledes enn hva som ville vært greit dersom alle møtedeltakerne fysisk satt i samme rom som dem. Her viser funnene våre at de sosiale reglene er helt annerledes under de fysiske møtene og de elektroniske. Hadde noen vinket ut til menneskene som gikk forbi møterommet, og strekt armer og bein i ulike retninger, ville det nok skapt noen reaksjoner i de fysiske møtene. Grunnen til at kandidatene tillater seg dette, og samtidig mener at elektroniske møter er så effektive, er noe vi tror skyldes lite bevisstgjøring av *frontstage-scenen* som utspiller seg fysisk i møterommet under de elektroniske møtene. Det var heller ingen som sanksjonerte de deltakerne som mistet fokus. Spørsmålet er hvor effektivt disse møtene er når det kognitive fokuset varierer i så sterk grad, og at det virker mer slitsomt å sitte i de elektroniske møtene. Det virker mer slitsomt for kandidatene når de ikke fikk samme innlevelse når de snakket, og ikke virket like engasjerte i selve samhandlingen.

I alle møtene som vi observerte har vi tydelig sett at kroppsspråket ikke har vært tilstede under de elektroniske møtene, slik som det var under de fysiske møtene. Observasjonene våre viser at de sitter å ser på skjermen under de elektroniske møtene når de snakker, og det er minimalt med ikke-verbale bevegelser for å støtte opp det verbale som blir sagt. Det vi klarte å observere av kroppsspråk som var i forbindelse med samhandlingen, var hovedsakelig ansiktsuttrykk, og da var det som regel et mer konsentrert ansikt med en strengere mine. Kandidatene våre virket normaliserte med bruken av teknologi på arbeidsplassen, og selv om de alle var enige om at de fysiske møtene var å foretrekke, påpekte de flere ganger effektiviteten av elektroniske møter som gav dem gode møter. Dette kan nok forklares av lave forventninger til den sosiale samhandlingen under elektroniske møter, og mer fokus på temaene som skal tas opp.

Elektronisk kommunikasjon er et hjelpemiddel som forenkler arbeidsdagen til mange arbeidsplasser og miljøet, det sparer arbeidsplassene for reiseutgifter og kan være mer effektivt. I de tilfellene hvor vi observerte et elektronisk møte som ikke fungerte i det hele tatt, fikk ikke møtedeltakerne gjennomført møtet. Dette skapte frustrasjon for alle partene, men det var ikke noe de kunne gjøre med problemet etter gjentatte forsøk på å etablere kontakt. Når tekniske problemer oppstår er det ofte ikke menneskenes feil, det er bare noe som skjer uten at man kan gjøre noe med det. Det er viktig å påpeke at vi har forståelse for at slike ting ofte kan skje når man bruker elektroniske møter ofte, og at dette er en del av hverdagslivet med arbeidsmøter. I de tilfellene hvor det tekniske ikke fungerte vil det variere

hvordan møtedeltakerne tar på seg skylden for slike problemer som er utenfor ens kontroll. Første gangen man skal møte noen over elektroniske møter og det ikke fungerer kan det hende at bedriften vil føle at de mister ansikt, men at hvis dette er noe som ofte skjer med de som ofte sitter i slike møter har man en forhåndsantakelse om at det faktisk kan skje. Det vil også variere fra person til person hvordan man opplever situasjonen, noen kan føle at det er deres egen feil, og noen vil ikke føle noe ansvar i det hele tatt.

En av de tingene som denne studien også viser er at deltakerne fikk til å være den beste versjonen av seg selv under de fysiske møtene. Her klarte de å få vist frem personligheten sin, og selv et så ut til å strømme ut av dem mens de opptrådte. Er ikke møter hvor man fungerer hvor man er den beste utgaven av seg selv de møtene som er mest effektive? Den rollen som kandidatene tredde inn i under de elektroniske møtene fulgte som vist andre regler for sosial samhandling, redusert kroppsspråk og sammenhengende setninger. De ble ikke oppløftet av bekreftelse fra møtedeltakerne når de skulle kommunisere, og de fikk ikke smilt eller ledd like mye underveis. Så hva er et effektivt møte? Er det når alt det sosiale, bekreftende og de kroppslige bevegelsene er eliminert, og kandidatene sitter i et rom med et tyngre fokus som er de beste møtene? Eller er det de møtene som inneholder sosiale avsporinger, latter og bekreftelse som er de beste? Som et hovedfunn i denne studien har vi kommet frem til at det er de fysiske møtene som er de mest effektive, da her er frontstage-scenene tydelige og åpne for alle. Det foregår ikke noe skjult aktivitet i de fysiske møtene og kandidatene virker mer komfortable. Under de elektroniske møtene eksisterer det en frontstage-scene som utgjør totalen av alle deltakerne, og en frontstage-scene som utgjør det fysiske rommet som det elektroniske møtet skjer i. Denne frontstage-scenen i det fysiske rommet, under det elektroniske møtet virker det ikke som deltakerne er bevisste på, og derfor tar de heller ikke hensyn til denne og aktiviteten sin der.

7.5 Omstilling mellom de to ulike møtene

Denne studien peker tydelig på ulike forskjeller mellom de elektroniske og de fysiske møtene, noe som igjen øker forståelsen for problemer med selve omstillingen i forhold til det å være aktiv bruker av begge møteformene. Å gjennomføre et fysisk møte kan ses og forstås som den opprinnelige formen for kommunikasjon, og man møter også mennesker rundt seg

hver dag på denne måten, så her blir man jevnlig trent på hvordan denne formen for samhandling skal foregå, selv om det ikke er helt i samme setting.

Kandidatperson 2 illustrerer hvordan han benytter seg av verktøyet “replikk-finger” som fungerer bra i det fysiske møtet, men så fort han er i det elektroniske møtet får han ikke tilgang til samhandlingen på samme måte som han gjorde. Dette stopper han ikke fra å prøve, noe som tydelig viser hvor integrert dette sosiale verktøyet er i han, og hvor vanskelig det er å omstille seg. Dette gjør at kandidaten bare får tilgang til det fysiske møtet, og blir snytt for informasjon og innspill i det elektroniske. Dette sier noe om hvor annerledes kommunikasjonsreglene og samspillet er i forhold til elektroniske møter, og hvor viktig det er med en bevisstgjøring av egne kroppslige og verbale tilpasninger etterhvert som man bytter møtearena. Kandidaten har selv lært seg noe som fungerer når han møter mennesker på ansikt-til-ansikt-nivå, men har ikke klart å tilegne seg lignende ferdigheter som vil gi han innpass når den menneskelige samhandlingen bytter plattform. Møtet som kandidaten ble observert i var tilkoblet video, så alle hadde faktisk mulighet til å se “replikk-fingeren” hans. Om dette signalet som ble så tydelig under de fysiske møtene ble oversett eller ikke sett i det hele tatt er uvisst, men det som funnene tyder på er et større behov for en omstilling mellom fysiske og elektroniske møter. Her kreves det en utvikling for kandidaten hvor han må tilegne seg verktøy som er like effektive som under de fysiske møtene. For i dette tilfellet fungerte ikke det verktøyet han brukte i det hele tatt, noe som begrenset og reduserte samhandlingen som han prøvde å aktivt å være deltakende i.

Det å få innpass i samhandlingen når man ønsker å si noe krever tydelig ulike verktøy fra møtets deltakere, da de sosiale reglene er annerledes. Å bruke kroppen som et verktøy for å få ordet er noe vi observerte som et viktig verktøy under de fysiske møtene, noe som også Wadel bekrefter. Han sier at den ikke-verbale kommunikasjonen som vi sender ut er viktig for å klare å regulere kommunikasjonen (Wadel, 1999: 29) Et annet kroppslig verktøy som vi registrere var hvordan kandidatene lente seg inn i møtet før de ville si noe. Da fysisk flyttet de overkroppen inntil bordet, noe som tiltrakk oppmerksomheten fra dem rundt, og skapte en naturlig flyt når kandidaten begynte å snakke. Det å bruke kroppen for å få innpass var ikke et verktøy som fungerte i de elektroniske møtene, men der var det også flere som hadde tilegnet seg andre teknikker for å få komme med sine innspill underveis i samhandlingen. Dette kommer i forbindelse med kampen om ordet, hvor flere av kandidatene brukte det å heve stemmen som et verktøy for å få sagt sitt. Nivå på stemmevolumet ble betraktelig hevet

idet de begynte å snakke, og når det var “klart” at de hadde fått ordet, så normaliserte stemmen seg igjen.

Observasjonene våre viser hvor viktig det er å være bevisst på seg selv, og egne teknikker for å komme seg inn i møtet som skjer elektronisk. I det elektroniske møte hvor vi observerte kandidat 6, sier hun kun to setninger i løpet av hele møtet, og dette er ved direkte henvendelser til henne. Under det fysiske møtet var hun mer på banen, og kom flere ganger med innspill. Anonymiteten til kandidat 6 kan forklares med manglende verktøy for å kommunisere over elektroniske møter, samtidig som at det er viktig for kandidatene at det er riktig balanse i antall møtedeltakere. Er det altfor mange på “motpart”-siden under et elektronisk møte vil man ofte bli glemt eller overkjørt, slik som mannen i “kaffekannen” ble under det ene elektroniske møtet. Å ha et bevisst forhold til hvor mange det er på hver side, vil kunne skape en bedre flyt, og la kandidatene ta i bruk og utvikle verktøy for å få innpass i møtet. Uten å få innpass i møtet er det vanskelig å skulle delta i samhandlingen, og dette vil resultere i at man trer inn i en veldig anonym rolle.

7.6 Et subjektivt blikk på denne studien

Datamaterialet i denne studien fokuserer på hvordan møtedeltakerne opptrer i forhold til hverandre i elektroniske og fysiske møter. Kandidatene som vi observerte oppfører seg annerledes på de to ulike møtearenaene. De inntre i ulike roller i forhold til hvilket møte de er i, og dette kan vi se på som at de tilpasser seg etter de ulike situasjonene de befinner seg i. Elektroniske og fysiske møter er ulike situasjoner som man befinner seg i, selv om elektroniske møter skal kunne erstatte fysiske møter gjør de ikke det. Møtene kan ikke erstatte hverandre, fordi at møtedeltakerne ikke har samme rolle i de ulike situasjonene. I ulike situasjoner er det også ulike regler for hvordan man skal oppføre seg, og derfor gjelder heller ikke de samme sosiale reglene på de to møtearenaene. Alle disse faktorene har vi funnet ulike eksempler på. Denne guiden kan hjelpe arbeidsplasser med å forstå kompleksiteten av å befinne seg i ulike situasjoner, hva man kan forvente av fysiske og elektroniske møter og hvilke hensyn man skal ta i forhold til hva man velger å bruke møtearenaene til.

Det er flere faktorer som spiller inn i denne studien og selv om denne guiden kun er basert på primært en arbeidsplass kan det være nyttig å bruke den til å få en generell forståelse av hvordan de ulike møtesituasjonene fungerer. Det er viktig å merke seg at antall møtedeltakere vil variere, fordi at ikke alle møter er like. Det er også viktig å tenke på at den arbeidsplassen som vi studerte ikke brukte utstyr til flere hundre tusen, men de benyttet seg av skype. Dette var noe som de syntes fungerte, fordi de primært brukte elektroniske møter internt. De påpekte at de syntes det var best å snakke med noen i elektroniske møter hvis de kjente de fra før og dette var alle stort sett enige i. Arbeidsplassen brukte denne møtearenaen for å effektivisere arbeidsdagen, og for å kommunisere med de andre kontorene som bedriften hadde rundt om i Norge.

Et steg videre fra denne studien kan være å inkludere flere bedrifter i forskningen og gjennomføre et feltarbeid, hvor man følger kandidatene over en lengre periode for å få et klarere inntrykk over rollen de har på jobb når de ikke er i møter, og sammenlikne det med rollen de inntar i ulike møtesituasjoner. Her kan man nok finne klare ulikheter på hvor mange ulike typer roller man går inn i når man er på jobb. Hvis man inkluderer flere bedrifter inn i forskningen ville man ha fått et bredere spekter på hva slags utstyr ulike bedrifter bruker i elektroniske møter, og sett på forskjellene på hva utstyret gjør med opplevelsen av elektroniske møter. Man kunne også ha sett på hva ulike bedrifter bruker videokonferanser til, og om det er en sammenheng med at bedrifter bruker disse typene møter til primært å ha interne møter, eller om de også bruker disse typene møter i like stor grad med eksterne bedrifter. Det ville også vært interessant å se på besparelsene som bedrifter kan gjøre i forhold til samfunnet generelt og hva dette gjør med det kollektive i forhold til samfunnsansvar og ikke bare i forhold til bedriftens egen økonomi. Å fortsette ulike sosiologiske undersøkelser på dette temaet vil være aktuelt nettopp fordi at besparelser i samfunnet er viktig, og noe som er på dagsorden nå som det norske samfunnet er i nedgangstider.

Litteraturliste

Vitenskapelige bidrag:

Aalen, Ida (2013) *En kort bok om Sosiale Medier*. Fagbokforlaget: Bergen

Birnbaum, Matthew G. (2008) *Taking Goffman on a tour of facebook: College students and the presentation of the self in a mediated digital environment*. Doktoravhandling. Arizona: The University of Arizona.

http://arizona.openrepository.com/arizona/bitstream/10150/194670/1/azu_etd_2833_sip1_m.pdf [Lest 15. april 2016]

Brinkmann, Svend, Lene Tanggaard (2012): *Kvalitative Metoder : Empiri og teoriutvikling*. Oslo: Gyldendal Akademisk

Fangen, Katrine (2005): *Deltagande observasjon*. Malmö: Liber AB

Have, Christian (2008) *Det store sceneskift. Fremtidens kommunikasjon*. Aalborg Universitetsforlag

Hellevik, Ottar (2003): *Forskningsmetode i Sosiologi og Statsvitenskap*. Oslo: Universitetsforlaget

Goffman, Erving (1956) "The Nature of Deference and Demeanor". *American Anthropologist* 58(3): 473-502.

Goffman, Erving (1961) *Encounters: Two Studies in the Sociology of Interaction*. Indianapolis: Bobbs- Merrill.

Goffman, Erving (1963) *Behaviour in Public Places: Notes on the Social Organization of Gatherings*. New York: Free Press.

Goffman, Erving (1967) *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behaviour*. New York: Doubleday Anchor.

Goffman, Erving (1969) *Strategic Interaction*. Philadelphia. University of Pennsylvania press

Goffman, Erving (1982) "Interaction Order: American Sociological Association, 1982 Presidential Address". *American Sociological Association*. 48(1): 1-17.

Goffman, Erving (1970) *När människor möts*. Stockholm: Bokförlaget Aldus/Bonniers

Goffman, Erving (1992) *Vårt rollespill til daglig*. Oslo: Pax forlag

Goffman, Erving (2014) *Vårt rollespill til daglig*. Oslo: Pax forlag

Levin, Irene og Trost Jan (2005) *Hverdagsliv og samhandling: med et symbolsk interaksjonistisk perspektiv*. Bergen: Fagbokforlaget

Kvale, Steinar, og Brinkmann, Svend (2009). *Det kvalitative forskningsintervju* (2 utg.). Oslo: Gyldendal akademisk.

Mcluhan, Marshall (1968) *Mennesket og Media*. Gyldendal: Oslo

Postholm, May Britt (2010) *Kvalitativ metode: En innføring med fokus på fenomenologi, etnografi og kasesstudier*. Universitetsforlaget: Oslo

Schwartzman, Helen B. (1989) *The Meeting: Gatherings in organizations and communities*. New York: Plenum Press.

Slovak, Petr (2007). Effect of Videoconferencing Environments on Perception of Communication. *Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace*.

<http://www.cyberpsychology.eu/view.php?cisloclanku=2007072901>

Thagaard, Tove 2009. *Systematikk og innlevelse: en innføring i kvalitativ metode*, Bergen, Fagbokforlag.

Wadel, Cato (1999): *Kommunikasjon: Et mangfoldig samspill*. Flekkefjord: Hegland Trykkeri AS

Internettartikler:

Aspelund, Synnøve (2008) "Tillit blir viktigere i kunnskapsbedrifter".

www.forskningsradet.no

<http://www.forskningsradet.no/prognett->

[kim/Nyheter/Tillit blir viktigere i kunnskapsbedrifter/1228296233547&lang=no](http://www.forskningsradet.no/prognett-kim/Nyheter/Tillit_blr_viktigere_i_kunnskapsbedrifter/1228296233547&lang=no) [Lest

21.april 2016]

Bothner-By, Halvor og Ulseth, Trond (2012) Videokonferanse. I store norske leksikon.

<https://snl.no/videokonferanse> [Lest 08.mai 2016]

Dahlum, Sirianne (2015) Validitet. Det store norske leksikon

<https://snl.no/validitet> [Lest 18.Februar 2016]

Krømke, Kathrine (2014) Unngå at ungdommen i huset stresser med feil ting. NRK.

<http://www.nrk.no/vestfold/--ungdommer-stresser-for-mye-1.11899681> [Lest 16. Mars 2016]

Noack, Turid (2014) Samhandling. Det store norske leksikon

<https://snl.no/samhandling.no> [Lest 07.Mars 2016]

Reliabilitet. Det store norske leksikon.

<https://snl.no/reliabilitet> [Lest 18.Februar 2016]

Vedlegg 1: Formell forespørsel om kandidater til masteroppgave i sosiologi

Formell forespørsel om kandidater til masteroppgave i sosiologi

Anette Sørensen Hognestad Bjørnøygata 26 4009 Stavanger

Sofie Valen Frognerveien 10 0257 Oslo

FORMELL HENVENDELSE OM DATAINNSAMLING

10.09.15

Våre navn er Sofie Valen og Anette Sørensen Hognestad, og vi er mastergradsstudenter i sosiologi ved Universitetet i Tromsø. I forbindelse med datainnsamling til vår masteroppgave vil vi be om lov til å observere to møter hos dere.

Oppgaven er en kvalitativ studie av interaksjoner sett i lys av videokonferanser og møter. Vi skal forske på hva som skjer med de mellommenneskelige interaksjonene når man bruker videokonferanser versus fysiske møter. Mennesker er sosiale vesen, og kommunikasjon er mye mer enn det verbale. Vi ønsker å finne ut hvilken effekt interaksjonene våre får når de blir påvirket av en kunstig samhandling slik som en videokonferanse er. Det er derfor nødvendig å være tilstede og se hvordan selve møtene foregår, samt intervju kandidatene i etterkant. Vi ønsker derfor å komme i kontakt med noen som kunne si seg villig til at vi får observere hvordan interaksjonen i et fysisk tilstedeværende møte og en videokonferanse utarbeider seg. Selve observasjonene vil foregå på deres arbeidsplass, hvor vi også håper på å få gjennomført intervjuene etterpå, det vil være korte supplerende intervjuer.

Vi ser for oss at intervjuene vil ta ca. 10-15 min. og vil i stor grad basere seg på observasjonen av møter og interaksjonene som skjer der hen. Det vil bli brukt båndopptaker, men både observasjonsnotater og lydfiler vil bli anonymisert eller makulert når arbeidet med undersøkelsen er over.

Vi er klar over at det kan ta tid med tilgang og å få frivillige kandidater, men ønsker å gjennomføre observasjonen og intervjuene i løpet av september-november. Oppgaven vil være ferdig i løpet av mai 2016, og vil bli gjort tilgjengelig for dere om dere skulle ønske det.

Vår veileder er Dr. Thomas Ugelvik, professor ved Sosiologisk Institutt ved Universitetet i Tromsø. (e-mail: thomas.ugelvik@uit.no).

Vi vil være takknemlig om vi får svar på denne henvendelsen så snart som mulig.

Med vennlig hilsen

Sofie Valen 984 31 605 sva013@post.uit.no

Anette Sørensen Hognestad 980 46 738 aso064@post.uit.no

Vedlegg 2: Informasjonsbrev og samtykkeskjema

Informasjonsbrev

Forespørsel

Dette er en forespørsel om å delta i en undersøkelse i forbindelse med en masteroppgave i sosiologi, med arbeidstittel; ”interaksjoner sett i lys av videokonferanser og møter”.

Hensikten med undersøkelsen er å bidra til å belyse på hvilken hvordan den menneskelige interaksjonen blir påvirket av videokonferanser.

Din deltakelse i undersøkelsen innebærer at du vil bli spurt om de erfaringer og de tanker du har rundt fysiske møter og videokonferanser. Hvis du ønsker og delta innebærer dette at du sier ja til å samtale med oss gjennom et intervju og til at vi får være tilstede under et fysisk møte og en videokonferanse for å observere.

Du må da skrive under på en erklæring om informert samtykke etter at du har mottatt skriftlig og eventuell muntlig informasjon fra meg. Vi heter Anette Sørensen Hognestad og Sofie Valen og er mastergradsstudenter i sosiologi ved Universitetet i Tromsø, og det er vi som vil foreta alle intervju og observasjoner.

Undersøkelsens formål:

Formålet med å observere deg omhandler spørsmål om opplevelser av møter med og uten videokonferanser. Oppfatninger om rolleendringer og dybdeinnholdet av ansikt-til-ansikt møter versus videokonferanser. Observasjonen handler om å finne ut av hvordan selve møtene foregår, hvordan møtene utarbeider seg, hvilken rolle de ulike deltakerne i møtene spiller, og hvordan erfaringen og opplevelsen fra de ulike møtene blir beskrevet. Stikkord her kan være: tillit, nøytralitet, rolleendring, makt, samhandling, dialog, idealisering m.m.

Fremgangsmåte/metode:

Undersøkelsen vil foregå ved at vi vil være tilstede i møterommet den tid møtet skjer, både ved det fysiske møtet og videokonferansen. Vi vil da ta notater av det vi observerer der. Vi vil så snart det lar seg gjøre, helst direkte etter selve møtet/møtene, intervju (ved lydopptak) for å få kjennskap til deres opplevelse av selve møtesituasjonen.

Intervjuene vil være ca. 5-10 min. og vi ser for oss at vi intervjuer i møterommet eller på et tilgjengelig kontor. Om det ikke lar seg gjøre å intervju partene direkte etter møtet kan vi være interessert i å foreta intervju pr. telefon (ved lydopptak).

Hva deltagelse innebærer:

Et informert samtykke om deltakelse innebærer spørsmål om opplevelse av og erfaring med møter med og uten video. Vi vil ikke stille direkte spørsmål om bakgrunnen for møtet, men konsentrere oss om spørsmål knyttet til interaksjonen som skjer under møteprosessen. Ellers kan en fortelle om det en synes er viktigst for en selv under et møte. Det du forteller oss vil bli behandlet strengt konfidensielt under undersøkelsen og informasjonen vil bli streng ivaretatt. Lydopptakene vil bli slettet og det øvrige datamaterialet blir anonymisert så snart prosjektet er fullført, senest mai 2016.

Informert samtykke:

Hvis du ønsker å delta i undersøkelsen ber vi deg fylle ut skjema for frivillig og informert samtykke. Når du har sagt ja til og delta vil vi ta kontakt med deg for avtale om tidspunkt for observasjon og intervju (og muntlig informasjon om du skulle ønske det).

Du står helt fritt til å delta eller ikke delta i undersøkelsen via observasjon og intervju. Du kan trekke deg fra undersøkelsen på et hvilket som helst tidspunkt og uten å oppgi noen grunn. Om du trekker deg fra undersøkelsen før den er gjennomført vil alt du har fortalt bli slettet.

Å få samtykke fra dere til å observere møtet og foreta intervju er helt nødvendig for dette masterprosjektet, så vi håper at du stiller deg positiv til å delta i denne undersøkelsen!

Med vennlig hilsen

.....
Anette Sørensen Hognestad

Mastergradsstudent i sosiologi ved Universitetet i Tromsø

Tlf: 98046738/ e.post: aso064@post.uit.no

.....
Sofie Valen

Mastergradsstudent i sosiologi ved Universitetet i Tromsø

Tlf: 98431605/ e.post: sva013@post.uit.no

Veileder: Professor Dr Thomas Ugelvik Sosiologisk Institutt , Universitetet i Tromsø

Tlf: +47 776 44342 Mobil: +47 905 35036

ERKLÆRING OM FRIVILLIG OG INFORMERT SAMTYKKE

Masterstudenter i sosiologi, Anette Sørensen Hognestad og Sofie Valen, har gjort en henvendelse om observasjon og intervju/samtale i forbindelse med datainnsamling til masteroppgave i sosiologi ved Universitetet i Tromsø.

Jeg har fått forespørsel til å delta i den ovennevnte undersøkelsen og jeg vil med dette si meg villig til å bli observert og intervjuet. Jeg er innforstått med følgende:

1. Forskningen skal gjennomføres slik det står i informasjonsskrivet jeg har fått
2. Jeg kan trekke meg på hvilket som helst tidspunkt og jeg trenger ikke å oppgi noen grunn for ikke å delta i undersøkelsen
3. Jeg er innforstått med at de opplysninger jeg bidrar med skal behandles konfidensielt.

4. Jeg har lest informasjonsskrivet og mottatt muntlig informasjon og jeg har fått tilfredsstillende svar på de spørsmål som jeg hadde

Jeg har mottatt skriftlig og muntlig informasjon om prosjektet og sier med dette villig til å delta i undersøkelsen.

Sted: Dato:

Navn:

Signatur

Vedlegg 3 : Observasjonsguide

Kontekst

-Hvordan ser det ut i møterommet ?

- Er det noe ekstra som blir satt frem for å skape en bestemt atmosfære i det møtet hvor alle er fysisk tilstede?
- Er det mye styr for å sette i gang videokonferansen?

-Hvem er det som er med i møtet?

-Plassering rundt bordet - hvem viser plass?

-Vær obs på evt. hierarkier, «faste plasser» hvem som sitter nær teknikken, hvem som sitter lengst fra kamera osv.

Under møtet

-Hvordan foregår møtets innledning? Håndhilser de ?

- Er det litt småprat?

-Blir det gjort noe for å skape en bedre atmosfære?

-Hvordan er møtets deltakere kledd?

- Har de med seg dokumenter?

-Virker de selvsikre når de kommer inn i rommet? Godt forberedt?

Selve møtet

-Hvem bestemmer hva møtet handler om?

-Er det en som klart og tydelig leder møtet?

-Hvem bestemmer når man går videre osv.?

- Og er dette like tydelig under videokonferanser?

-Skjer det avbrytelser under møtet?

- Eventuelt hvorfor skjer disse? (personer som kommer inn/tekniske problemer..)
- Går kommunikasjonen lettere eller vanskeligere når noen typer temaer tas opp enn andre?

Kommunikasjon og dialog

-Hvordan er kommunikasjonsflyten?

- Er det avbrytelser, og hva er hensikten med dem?

-Hvem styrer ordet?

- Tar noen ordet, eller får de ordet?

-Virker det som om alle får sagt sitt?

- Blir noen oversett?

-Hvordan er språkbruken/ordbruken?

- Er det veldig formelt?

-Hvordan er volumet i samtalen?

-Blir møtets deltakere ivrige?

- Kommer dette like tydelig frem under en videokonferanse?

-Hvordan er tonefallet?

-Blir noen irectesatt?

Ikke-verbal kommunikasjon

-Snakker møtets deltakere med hendene?

- Er dette like enkelt under videokonferanser?

-Har de øynene rettet mot dem som snakker?

- Sitter folk i papirer og dater mens andre snakker?
- Er det like stor oppmerksomhet gjennom videokonferansen?

-Reiser de seg opp når de snakker?

-Brukes kroppen til bekreftelse eller avkreftelse til det som blir sagt?

- Eks: nikking eller risting på hodet

-Sender møtets deltakere diskre blikk til hverandre?

- privat kommunikasjon under samhandlingen

Møtets avslutning

-Hvordan avsluttes møtet?

-Tar de hverandre i hendene?

- Hvordan sier de “hadet” på videokonferanser?

-Er det noe mer “personlig” småprat når møtet er avsluttet?

-Er det noen merkbare ulikheter på avslutningen mellom videomøter og fysiske møter?

Vedlegg 4: Intervjuguide

Intervjuguide: Hvordan påvirker bruk av videokonferanser interaksjonen i møter?

Tematisk intervjuguide

Forskningsspørsmål	Intervjuspørsmål
--------------------	------------------

Generell identifisering av intervjukandidaten	Hvor gammel er du?
	Hvor lenge har du jobbet på denne arbeidsplassen?
	Hvor ofte deltar du i møter som skjer via videokonferanser? <ul style="list-style-type: none">• Brukes videokonferanser oftere enn fysiske møter, og omvendt?

Generell kommunikasjon under møter	Hvordan foretrekker du møtene du deltar i, fysiske møter hvor alle er i samme rom, eller videokonferanser? <ul style="list-style-type: none">• Hvorfor?
------------------------------------	---

Fysiske ansikt-til-ansikt møter	Hvor godt legger du merke til den ikke verbale kommunikasjonen som foregår under et møte hvor alle deltakerne er tilstede?
---------------------------------	--

Videokonferanser	Er det lettere å være en “bedre utgave” av seg selv når du kommuniserer over skjerm, og mottakeren kun ser det du ønsker de skal se og høre?
	Har du noen gang opplevd at mikrofonen blir slått av og dere diskutere temaer som ikke er relevante for møtet?