

DET NY MERINO # 59



NÆRVÆRENDE, MEN ONLINE

Et samtaleanalytisk studie af organisationers brug af videomedieret interaktion under Covid-19

TRINE LEHM RASMUSSEN OKTOBER 2021

PRÆSENTATION AF FORFATTEREN



Trine Lehm Rasmussen

Cand.mag. i International Virksomhedskommunikation,
Syddansk Universitet

Kommunikationsspecialist hos Intelligent Banker

Medlem af forskningsgruppen TRILO og TRILO Forandring

ISSN: 2445 – 6764

Copyright ©

Artiklen må bruges og genbruges under Creative Commons licens BY-NC-ND, hvilket betyder, at den må gengives og spredes elektronisk eller på anden måde, hvis det sker med klar kildeangivelse og/eller med link tilbage til den pågældende gengivelse.

Redaktion:

Flemming Smedegaard
& Cecilie Greve Jensen



Abstract

This article examines how people have transferred their linguistic strategies from face-to-face conversations to video mediated interactions (Zoom and Teams) and whether this has been successful during the Covid-19 pandemic. Furthermore, this paper investigates whether this new normality of interaction structure has any interpersonal consequences for people in organizations. The purpose of this study is to create new knowledge on the transition from face-to-face to video meetings and finally gain an understanding of how human and interpersonal values are at stake. The overall purpose is not, however, to make video meetings more efficient, but rather to create a new way of thinking about and understand video meetings from a more human point of view.

This article's findings are that we have transferred our face-to-face strategies directly to our video mediated interactions. This creates many inconveniences such as overlap and interruptions, but it also reduces the possibility for a cohesive development of our linguistic competences in video meetings. Furthermore, this article also finds that we must be more aware of each other's face when interacting through video, since we cannot interpret each other as well as we can face-to-face. Finally, I draw the conclusion that during Covid-19 some Danish organizations have been split interpersonally. During the lockdown and transferring to video-meetings these managements have noticed how efficient this platform is, whereas many employees sense that some of the human values are being left behind. Employees are left with insecurities, because of the lack of informal conversations and feedback from management, whose main focus is on efficiency. This has enhanced the hierarchy within these organizations and are resulting in more inefficient employees, who are now worried about their effort in the organization.

Overall, this article suggests a new way of thinking that does not involve either a focus on efficiency or human values, but both. Video mediated interactions are here to stay, but we must not ignore the positive aspects about meeting face-to-face. Both types of meetings have advantages and disadvantages, and we must remember that not everything can or should be digitalized.

Introduktion

Baggrunden for artiklen tager afsæt i et tidligere projekt, hvor jeg havde mulighed for at dykke ned i måden hvorpå, medarbejderne interagerer i danske virksomheder. Formålet med projektet var at udvikle en organisations- og kulturanalyse med afsæt i måden, vi taler til hinanden på. Dette var mit første møde med samtaleanalysen og dens mange facetter, og her blev min interesse for interaktioner vakt. I den forbindelse blev jeg nysgerrig på, hvordan de menneskelige interaktionsstrategier fra ansigt-til-ansigt-samtaler blev overført til de videomøder, Covid-19-pandemien bar med sig. Dette medførte nogle personlige refleksioner om, hvorvidt vi har overført strategierne direkte, og om der i så fald har været nogle konsekvenser ved dette. Interessen for at udforske dette fænomen begrundes samtidig på baggrund af sandsynligheden for, at hjemmearbejde samt organisationernes villighed til at bruge videomedierede mødeformater fortsætter i fremtiden, hvilket kan resultere i en permanent ny interaktionsstruktur i de danske virksomheder, hvor mennesker fremover vil interagere over video jævnligt.

I årtier har forskere forudset, hvordan videoteknologi vil bryde med traditionerne for langdistance møder, det at pendle på arbejde, og i sidste ende hvordan mennesker socialiserer. Pandemien tvang hele verden til at overgå til videoteknologi, og der kom en drastisk stigning i brugen af eksempelvis Zoom og Teams.

Undersøgelsen, der præsenteres i denne artikel, tager udgangspunkt i, hvordan vi har overført vores sproglige strategier fra ansigt-til-ansigt-samtaler til videointeraktioner, samt hvor vellykket denne overførsel er, og hvorvidt den nye interaktionsform har medført nogle interpersonelle konsekvenser. Formålet med undersøgelsen er dermed at skabe viden om overgangen af vores interaktionsstrategier fra ansigt til ansigt til videomøder samt at forstå, hvordan de menneskelige og interpersonelle værdier risikerer at gå tabt. Med afsæt i disse refleksioner vurderer jeg fænomenet relevant og aktuelt at undersøge, og det munder ud i følgende problemformulering:

''Hvorvidt overføres de mekanismer og strategier, der bruges ansigt til ansigt, hensigtsmæssigt til en medieret interaktion, og hvilke konsekvenser kan den nye medieret interaktionsstruktur medføre på et interpersonelt plan?''

Husker vi tiden inden pandemien?

I 2017 blev Robert Kelly, politisk analytiker og lektor i interkoreanske anliggender, interviewet live på BBC News via et online videomøde fra hans hjemmekontor, da han bliver forstyrret af sine to børn. Med besvær forsøger Robert Kelly at fortsætte interviewet, og i sekunderne efter ses hans kone febrilsk trække begge børn ud af rummet. Klippet gik dengang viralt, og når vi taler om en sådan episode i Covid-19-pandemiens sidste fase, er det med endnu større forundring, idet Kelly dengang blev en medie-darling efter en kollision mellem det private og offentlige på direkte TV. En sådan episode er ikke længere et mediestunt eller et enkeltstående tilfælde i en tid, hvor hele verden samles igennem skærmene. Men sådan har det ikke altid været. Dengang mindede klippet os om, hvordan vi er omringet af skærme og kameraer. Både det private og offentlige rum var og er spækket med skærme; billeder, lyd og tekst, der udnytter hvert sekund af vores ellers ledige opmærksomhed. Vi snakker, lytter og ser, mens vi træner, spiser og transporterer os selv – vi konsumerer medieindhold i en overflod. Vi er kort sagt blevet medialiserede (Hjarvard, 2003) på en sådan måde, at hele verden i stigende grad er blevet afhængige af medierne i deres virke.

Hvis vi ikke følte os medialiserede inden 2020, er vi det højst sandsynligt nu. Det er dog ikke så længe siden, at kommunikationsteknologier som e-mail, sociale medier og videomøder var begrænsede ressourcer for størstedelen af den globale population. I dag er de blevet en del af kommunikationsrepertoiret for de fleste mennesker i mange samfund, uafhængigt af indkomst og status, og det er denne udvikling, der har skabt det, der generelt refereres til som *medieret interaktion*. Medieret interaktion er defineret som interaktion mellem mennesker, der finder sted ved hjælp af informations- og kommunikationsteknologier (Arminen, Licoppe, & Spagnolli, 2016).

Når vi kigger tilbage over den menneskelige historie, er interaktion næppe betegnet som noget nyt fænomen. Tværtimod. Menneskelig interaktion har udviklet sig i takt med mennesket, og derfor er interaktion over video, set i et historisk og menneskeligt interaktionsperspektiv, et relativt nyt begreb. Over en lang årrække har flere medieforskere forudsagt, hvordan videoteknologien vil bryde traditionerne for at pendle langt til og fra arbejde, samt den menneskelige socialisering på et overordnet plan (Bailenson, 2021). Pandemien i 2020 gjorde forudsigelserne til virkelighed, og i takt med nedlukningen af samfund og erhvervsliv verden over forekom en markant stigning af videomøder.

Især Zoom og Teams blev de førende softwareværktøjer i de danske virksomheder. Dertil kom, at menneskets interaktionsperspektiv endnu engang måtte udvikle sig, og videomedierede interaktioner

blev med pandemien pludselig en normaliseret del af mange menneskers hverdag. Videomedieret interaktion (fremadrettet VMI) forstås generelt som interaktion, der foretages i og igennem en bestemt type af teknologi (Skype, Teams, Zoom etc.), der muliggør synkron kommunikation via et videolink (Due & Licoppe, 2021). Sindoni (2013) definerer videoopkald således:

”A web-based system connecting two or more people located in different places to communicate through online, simultaneous two-way audio and video transmission”
(Sindoni, 2013:52)

VMIs øgede popularitet under pandemien er et resultat af, at denne kommunikationsform gør det muligt for mennesker at have fælles adgang til samtidig lyd og billede og dermed simulere en ’umedieret’ ansigt-til-ansigt-interaktion (Rintel, 2013b; Mlynář et al., 2018; Due & Licoppe, 2021). De løsninger, vi så i starten af pandemien i forbindelse med interaktion og kommunikation under lockdown, afspejler de muligheder, de enkelte samfund har haft. Den digitalisering af hverdagen, mange danskere har oplevet under pandemien, er et billede på de *affordances*, vi har haft adgang til. Gibsons affordancebegreb dækker over, hvordan ting omkring os er funktionelle eller dysfunktionelle og ligger dermed til grund for, hvad der muliggør og begrænser vores handlinger (Rintel, 2015). I Danmark stod de fleste danskere over for en hjemsendelse, der kun kunne lykkes, fordi digitaliseringen er nået så langt i Danmark, at organisationerne kunne bevare den daglige arbejdsgang hjemmefra. Hjemsendelsen og hjemmearbejde har derfor været mulig, idet tilstrækkeligt mange mennesker har haft adgang til disse *affordances*, og således har samfundet fortsat kunnet fungere.

Når jeg ovenfor skelner mellem synkron og asynkron medieret interaktion, er det med afsæt i forskning, der peger på, at der eksisterer to retninger af medieret interaktion. Kommunikation såsom e-mail, der ikke nødvendigvis forekommer inden for en fælles tidsramme, skaber ikke en intersubjektiv social oplevelse, hvorimod kommunikation såsom telefonopkald er mere tilsvarende ansigt til ansigt i forhold til en delt tidsramme (Rettie, 2009). Synkron kommunikation gennem telefonopkald eller videolinks skaber en interaktion i et fælles tidsrum, hvor begge parter deltager på samme tid. Selvom deltagerne er forskellige steder, vil de stadig dele en tidsramme og en medieret social tilstedeværelse. Med afsæt i Giddens’ (1984) koncept *time-space distanciation* kan vi derfor adskille asynkron medieret kommunikation, der involverer tid- og rumdistinktioner fra synkron medieret kommunikation, der er rumligt fjern, men ikke tidsmæssigt (Rettie, 2009).

På trods af den øgede opmærksomhed i 2020 opstod den første bølge af forskning inden for VMI allerede i starten af 1990'erne (Dourish et al., 1996; Heath & Luff, 1991; Heath & Luff, 1992; Heath & Luff, 1993). Teknologien, hvorend revolutionerende den var, havde dog svært ved at bryde rigtigt igennem. Forskningen inden for VMI er derfor først for alvor slået igennem i de sene 00'ere, hvor introduktionen af nye og mere intuitive produkter ledte til endnu større interesse inden for området (Due & Licoppe, 2021). Siden da har litteraturen dækket områder såsom forretningsmøder (fx Nielsen, 2019), interaktion i klasseværelset (fx Hjulstad, 2016), i retssale (Licoppe, 2015), på operationsstuen (Mondada, 2003) og interaktioner mellem sundhedspersonale og patienter (fx Stommel et al., 2019). Foruden forskning i forbindelse med forskellige interaktionssituationer har forskere inden for feltet også undersøgt, hvilke udfordringer partcipanterne i VMI ofte støder på. Herunder eksempelvis taleture og turtagning (Ruhleder & Jordan, 2001; Kleij et al., 2009; Seuren et al., 2020), mangel på samvær (Hjarvard, 2003; Kiesler & Cummings, 2002; Mengis & Eppler, 2008), mangel på uformel kontakt (Kiesler & Cummings, 2002), mangel på genblik/øjenkontakt (Bohannon et al., 2012) og hvilken effekt VMI har på det enkelte menneske (Hassell & Cotton, 2017; Bailenson, 2021).

Måden, hvorpå jeg fremadrettet vil fremstille videomedierede interaktioner, karakteriseres dog langt mere dialektisk end den førnævnte definition af Sindoni, idet jeg ikke ser interaktioner som enten medierede eller umedierede. I stedet placerer jeg videomedierede interaktioner på et kontinuum, der strækker sig mellem i større eller mindre grad at være medieret, idet jeg tillægger mig den forståelse, at al interaktion er medieret. Selv ansigt-til-ansigt-interaktion medieres gennem vores kroppe, og derfor kan vi aldrig tale om umedierede interaktioner.

Undersøgelsen skal bidrage med en større forståelse af, hvordan vi overfører vores ansigt-til-ansigt-strategier til VMI samt give en forklaring på, hvorfor denne overførsel risikerer at være uhensigtsmæssig. Undersøgelsen vil inddrage eksisterende forskning, men vil samtidig afdække et forskningsområde, der endnu ikke er berørt i lige så stort omfang. Jeg har derfor ikke et større fokus på overlap i taleture, eller hvorfor vi ikke kan få øjenkontakt, men i stedet vil undersøgelsen afdække nogle af de mekanismer i taleturen, der ikke fungerer hensigtsmæssigt over video. Desuden tilføjes et multimodalt perspektiv, idet jeg yderligere undersøger, hvordan deltagere i videomøder nemt bliver distraheret, samt hvordan arbejdet med eget og hinandens face jf. Goffmans faceworkteori kræver et stort stykke arbejde, selvom vi ikke er til stede fysisk. Afslutningsvis undersøges problematikken om,

hvorvidt effektiviteten sættes før mennesket under videomedierede interaktioner samt en diskussion om, hvad vi kan forvente i tiden efter pandemien.

En situationel dialektisk fortælling

Med et fænomen som det, vi har stået overfor i Covid-19-pandemien, eksisterer der ikke noget korrekt eller forkert svar på den menneskelige adfærd. Jeg har derfor tilgået fænomenet situationelt og dialektisk. Den situationelle dialektiske tankegang bygger på idéen om, at vi ikke bør tænke i et enten-eller perspektiv, men snarere i et både-og. Den Situationelle Dialektiske Videnskabsteori (SDV) har derfor til formål at sætte fokus på, hvad der giver mening i den enkelte situation, frem for at vi tilskriver os et prædefineret ståsted (Dakwar et al., 2017:3). Hensigten med en situationel og dialektisk fortælling er derfor at fremstille en ramme, hvori jeg kan udvælge de elementer, der er mest nyttige i en given situation (Dakwar et al., 2017), men samtidig erkende at alle de valg, jeg træffer, bevæger sig på et kontinuum, hvor der altid vil skabes et modsætningsforhold til det enkelte valg (Dakwar et al., 2017).

Fra idé til praksis

VMI er baseret på en specifik form for teknologi, der hører til en større samling af teknologier inden for informations- og kommunikationsteknologier (Information and Communications Technologies: ICT), der betegnes som teknologier til kommunikation (Hutchby, 2001). Når jeg bruger begrebet *video mediated interaction*, er mit fokus derfor ikke på det teknologiske system, men snarere på den menneskelige interaktion, der blot hænder at være videomedieret.

Dataindsamlingen til dette studie består af 8 videointeraktionsmøder i forskellige organisatoriske sammenhænge samt 8 individuelle, semistrukturerede interviews.

Videomøderne er alle optaget under autentiske møder, og sammenlagt består datamaterialet af ca. 15 timers videomøder. Møderne er optaget via skærmoptagelser på computeren, og jeg har derfor ikke haft adgang til deltageres fysiske lokation. Det betyder, at jeg ikke har kunnet få det fulde indblik i deres situationelle og sociale kontekst eller deres computerskærme under mødet. Formålet med optagelserne er at kunne observere de sproglige elementer i videointeraktionerne igen og igen, idet mødernes primære formål i undersøgelsen er at definere, hvorvidt vi overfører ansigt-til-ansigt-

interaktionsstrategierne direkte til VMI, og hvorvidt dette er hensigtsmæssigt for samtalens forløb. Videomøderne analyseres derfor i høj grad ved hjælp af den etnometodologiske konversationsanalyse (EMCA). Inddragelsen af EMCA betyder yderligere, at der er udarbejdet deskriptive transskriptioner af materialet. Transskriberingen af videomaterialet har dog betydet en metodologisk udfordring, eftersom lydens detaljering varierer meget fra møde til møde. Derfor udgør transskriptionerne ikke en komplet transskription af møderne fra start til slut, men hovedsagligt det materiale, som inddrages som eksplicite eksempler, og hvor lyden er detaljeret nok til at kunne analysere.

EMCA-transskriptioner er typisk designet til at inkludere detaljer om, hvad der bliver sagt, men også hvordan det siges i forbindelse med eksempelvis prosodiske forhold. Jeg har desuden valgt at transskribere optagelserne med det formål at:

- Kunne tyde betydning og funktion af en ytring
- Uddybe brugen af adressering
- Definere betydning og brug af minimale ytringer samt ikke-leksikaliserede vokaliserede udtryk
- Illustrere pauser og prosodiske fænomener

De individuelle interviews foregik over både telefon og video, og jeg oplevede derfor en lignende problematik i forbindelse med transskribering. Idet dataindsamlingen fandt sted i den danske lockdown i vinter/foråret 2021, har det været nødvendigt at udfolde dataindsamlingen inden for nogle rammer, der tilgodeså Covid-19-restriktionerne i den pågældende periode.

Jeg har interviewet følgende otte interviewdeltagere:

Kvinde	29 år	HR-medarbejder i en mellemstor international virksomhed
Mand	27 år	Studentemedhjælper/trainee i en stor international virksomhed
Kvinde	26 år	Marketingkonsulent i en stor dansk virksomhed
Mand	47 år	Mellemlider i en stor international virksomhed
Kvinde	33 år	Afdelingsleder i en stor international virksomhed
Mand	54 år	Medarbejder i en stor international virksomhed
Kvinde	27 år	Nyuddannet (engageret i webinarer og kurser), tidligere stud.medhjælper
Kvinde	58 år	Mellemlider i en stor dansk virksomhed

De 8 interviewdeltagere er valgt ud fra en tilfældig udvælgelse med det selektionskriterie, at de alle skulle have brugt Zoom eller Teams som deres primære mødeplatform det seneste år. Interviewdeltagerne er ikke ansat i samme organisation, og de varierer i køn, alder samt uddannelsesbaggrund og position i deres respektive organisation, og geografisk er de placeret i enten Jylland eller på Fyn.

En situationel og dialektisk analysetilgang

I harmoni med undersøgelsens videnskabsteoretiske ståsted, Situationel Dialektisk Videnskabsteori, finder jeg inspiration i både det situationelle og dialektiske i udvælgelsen af analysemetoder. Jeg har derfor valgt at inddrage fire forskellige analysemetoder i et forsøg på at kombinere deres forskelle og styrker, således de tilsammen skaber et stærkere analytisk fundament. De fire anvendte analysemetoder er: etnometodologisk konversationsanalyse (EMCA), dialektisk lingvistik, pragmatik og systemisk funktionel lingvistik.

Hvordan interaktioner skabes

Konversationsanalyse har metodologiske rødder i den sociologiske tradition etnometodologi. Etnometodologien referer til menneskers måder at organisere verden på (Silverman i Kjærbeck, 1998) samt menneskers metoder til at producere og interpretere sociale handlinger – eksempelvis menneskelig interaktion. Under denne metode er det særligt interessant at undersøge de procedurer og regler, individer er bekendte med, og som de tager i alment brug for at få andres handlinger til at give mening samt for at gøre egne handlinger forståelige (Garfinkel & Sacks i Kjærbeck, 1998). Etnometodologiens absolutte hovedfokus er derfor, *hvordan* interaktion skabes og ikke *hvorfor*.

Inden for etnometodologien er det en grundlæggende antagelse, at aktører besidder de sociale kompetencer, der skal til for at skabe og forstå handlinger, og at denne kompetence er i en konstant udvikling, samt at der eksisterer et gensidigt forhold mellem konkrete realiseringer i interaktioner og underliggende mønstre, der er medbestemmende for de normative strukturer for social adfærd, som det enkelte menneske har kendskab til (Kjærbeck, 1998).

Når jeg vælger at inddrage EMCA frem for andre samtaleanalytiske metoder, er det på baggrund af dens interesse for at vise de samtaleorganisatoriske strukturer, deltagerne i en samtale orienterer sig mod. At metoden er koncentreret om begrebet 'at være orienteret mod noget' er endnu et aspekt fra den etnometodologiske opfattelse af, at samtaledeltagerne handler i forhold til disse normative

strukturer, der kan determineres i interaktionen, men som alligevel ikke bestemmer udviklingen (Kjærbeck, 1998). Samtidig er metoderne, der tages i brug i den konkrete samtalsituation, lokalt betinget og dermed situationelle. Derudover identificerer analysen både sekvenser af taleture samt andre mikrofænomener i interaktionen.

Afhandlingens inddragelse af EMCA skal først og fremmest bidrage med et analytisk svar på, hvordan vi overfører den normative samtalestruktur, samt de underliggende mekanismer, individet kender fra ansigt-til-ansigt-samtaler, til videomedierede interaktioner. Modsat tidligere forskning, der især behandler fænomenet om taleture i videomedierede interaktioner, vil denne undersøgelse rette fokus mod, hvordan enkelte mikrofænomener inden for EMCA bruges, og hvorvidt det lykkes at overføre disse strategier.

At mødes ansigt til ansigt gennem video

Jeg vælger yderligere at kombinere EMCA, der har tradition for at undersøge menneskers interaktion alene via talesproget, med en multimodal interaktionsanalyse, idet undersøgelsen udelukkende analyserer interaktioner i videomæssige sammenhænge. Hvor andre multimodale traditioner har tendens til at adskille modaliteter og endda ignorere eller nedtone det interaktionelle, har multimodal interaktionsanalyse et særligt fokus på det emergerende, situationelle og interaktionelle (Due, et al., 2019). Det betyder helt grundlæggende, at den multimodale interaktionsanalyse i højere grad er grebet af, hvordan modaliteterne udgør en samlet analysesituation, der ikke kan forstås eller analyseres ved at adskille interaktionens enkelte modalitetsenheder (ibid.). I brugen af den multimodale interaktionsanalyse har jeg dermed ikke kun fokus på sproghandlingerne, men også de kropslige handlinger, der er særligt relevante i VMI.

Den andens ansigt: afdækning af facework teorien

Foruden de ovenstående retninger inden for samtaleanalysen vælger jeg også at inddrage Erving Goffmans og hans arbejde med faceworkteorien som et centralt element i menneskelig interaktion (Schegloff, 1988). Facework handler om gensidighed i arbejdet om ikke at 'tabe ansigt' i interaktive situationer (Goffman, 1982), og vores individuelle face betegner den idealforestilling, vi har om os selv. Ifølge Goffman er denne gensidige praksis en kontinuerlig opgave i enhver interaktionssituation (Ruusuvaori, 2013), idet han også sammenligner vores 'face' med menneskelige behov. Især Harvey

Sacks har i sit arbejde inden for konversationsanalysen fundet inspiration hos Goffman (Ruusuvuori, 2013) og hans idé om, at facetruende adfærd er et fundamentalt problem for ethvert individ, da allerede det at indgå i en *sam*-tale kan være potentielt facetruende, idet selvrepræsentation er en uundgåelig del af vores sociale liv (Heritage & Stivers, 2013) – derfor også når vi indgår i samtaler med andre mennesker.

De bagvedliggende elementer i *sam*-taler

Konversationsanalysen er en dybdegående, krævende og omfangsrig analysemetode, så man kunne spørge sig selv, hvorfor ikke blot lade den metode tale for sig selv? Jeg finder konversationsanalysen og dens særlige evne til at vise fænomener i vores sproglige handlinger særdeles brugbar, men jeg erkender samtidig, at ingen teori er komplet. Min tilgang til undersøgelsen har derfor været at sammensætte en teoretisk buket, der tilsammen skal understøtte hinanden og undersøgelsens formål. Ved at kombinere nogle teoretiske metoder, der for andre umiddelbart virker som hinandens modsætninger, forsøger jeg at demonstrere, hvordan en sådan kombination ikke er problematisk, men snarere yderst hensigtsmæssig til at give analysen en ekstra dybde, der ikke kunne opnås ved inddragelsen af en enkelt teori eller metode. Jeg har tidligere kombineret CA og dialektisk lingvistik med et vellykket resultat (Rasmussen, 2020), og jeg står ved min hidtidige antagelse om, at de to teorier formår at give hinanden det, de mangler.

EMCA beskæftiger sig udelukkende med systematikken i vores interaktioner, hvilket er en bærende faktor i undersøgelsen, men EMCA går ikke dybere end det talte. EMCA behandler svaret på, hvordan vi skaber interaktioner, men ikke hvorfor. For at få svar på, hvorfor interaktionerne skabes og udvikles, som de gør, vælger jeg derfor at inddrage dialektisk lingvistik for at få et indblik i, hvilke bagvedliggende faktorer, der har indflydelse på, at vores interaktioner forløber, som de gør. Den dialektiske lingvistik lægger op til tolkninger. Vores sprog er sociologisk, idet vores alder, race, uddannelsesbaggrund etc. fremgår af vores sprogbrug. Den dialektiske lingvistik bidrager derfor med de tolkninger, der er forbudt i EMCA.

Ifølge den dialektiske lingvistik er menneskelig interaktion sociologisk forankret, idet vi taler forskelligt, og pointerer derfor at vores måde at bruge sproget på afhænger af vores køn, alder, etnicitet, uddannelsesmæssige tilhørsforhold etc. (Labov i Nielsen & Nielsen, 2005). Når vi som mennesker lever igennem *sam*-taler frem for *ene*-taler, betyder det, at vores eksistens er afhængig af, at mennesker på trods af forskellige tilhørsforhold kan indgå i en dialog med hinanden. Dette

indebærer samtidig en forståelse af, at vi alle har noget med fra fortiden, noget vi er påvirket af, hvilket har indflydelse på, hvordan vi forstår en given situation – og at vi desuden forstår, at vores forståelse kan være afvigende fra vores samtalepartners.

De to omtalte teorier ovenfor imødekommer henholdsvis artiklens fokus på, hvordan interaktionerne forløber over video og systematikken i dette, samt hvordan vi på baggrund af nogle sociologiske elementer kan tolke på dette. I de kommende teoripræsentationer henleder jeg opmærksomhed på to teorier, der i højere grad kigger på de sproglige indholdsmæssige aspekter ved interaktioner.

Effektivitet og høflighed som hinandens modsætning

Pragmatikken er i mange tilfælde en begrebsparaply, der dækker over flere teorier og teoretikere. Dakwar et al. (Dakwar et al., 2018) er et eksempel på en gruppe forskere, der behandler pragmatikken som en paraplyteori, hvor eksempelvis konversationsanalysen er placeret under. Jeg deler ikke den forståelse, at pragmatikken og konversationsanalysen bør samles under én, idet jeg vurderer, at de to analysemetoder kan to forskellige ting. Som nævnt tidligere inddrages EMCA på baggrund af dens strukturmæssige analyse af interaktioners forløb, hvorimod pragmatikken i højere grad inddrages som et element til at undersøge nogle kontekstuelle og indholdsmæssige elementer i interaktioner.

Årsagen til, at jeg herudover vælger at inddrage både pragmatikken og dialektisk lingvistik, der beskæftiger sig med mange af de samme analysemetoder, er, at den dialektiske lingvistik først og fremmest forklarer interaktionsudvekslinger på baggrund af sociolingvistiske faktorer såsom alder, køn, uddannelsesbaggrund etc., mens pragmatikken fokuserer mere på de enkelte interaktioner og er dermed ikke på samme måde optaget af at forklare den sociale baggrund.

For helt konkret at forstå pragmatikkens hovedfokus, er det centralt at forstå, at under pragmatikken er alt vi siger og skriver en handling (Andersen, 1991). Vi handler og påvirker hinanden gennem vores sproglige interaktioner med hinanden, deraf *sam*-taler. Som også den dialektiske lingvistik henviser til, består verden ikke af ene-taler, og derfor ligger styrken i eksempelvis pragmatikken i at kunne fortolke den betydning, der opstår i vores sproglige handlinger i interaktionen med andre mennesker. Pragmatikken fokuserer samtidig på kontekst og er af samme årsag nødvendig, fordi vi ikke kan beskrive, hvordan det kan lade sig gøre, at sprogbrugerne forstår hinanden, hvis vi alene ser på sproget som en leksikogrammatisk form med en tilknyttet, statisk betydningsside (Widell, Ulbæk, & Nielsen, 2006). Ordenes indhold, deres betydning og den måde de flettes ind i en sætning, kan

langt fra forklare alt det, der faktisk foregår, når vi kommunikerer – når vi siger noget, *gør* vi noget. Derfor er vi ifølge pragmatikken også nødt til at inddrage sprogbrugerne selv, idet de har motiver og hensigter, og det at vi i første omgang forstår, eller prøver at forstå hinandens hensigter med kommunikationen, viser sig i sidste ende at være afgørende for, at vi overhovedet kan kommunikere med andre mennesker.

Jeg er hovedsagligt optaget af pragmatikkens tanker om, at der i sprogbrug eksisterer to overordnede handleprincipper: effektivitetsprincippet og høflighedsprincippet.

Effektivitetsprincippet udspringer fra Grice og hans maksimer og argumenterer hovedsagligt for, at sproget først og fremmest er et middel til effektiv udveksling af information mellem sprogbrugere. Høflighedsprincippet henviser derimod til et større fokus på sociale mål og fastholder en idé om, at det er vigtigt at kommunikere i en god stemning (Andersen J. E., 1991). Ifølge dette princip bruges sproget til at opfylde sociale behov. Jeg anskuer de to principper på et dialektisk kontinuum, idet mennesker ikke er forudsættet at være enten effektiv eller høflig, men de derimod bevæger sig mellem de to. Herved forstås principperne således, at mennesket selv vælger ud fra hvilket princip, de skal agere i den enkelte situation.

Et sammenhængende sprogsystem

Til at fuldende den situationelle dialektiske teoretiske rammer præsenterer jeg systemisk funktionel lingvistik (SFL). SFL præsenteres først og fremmest af Halliday (Andersen og Holsting, 2015; Andersen og Smedegaard, 2005; Dakwar et al. 2018), men jeg læner mig hovedsagligt op ad Andersen og Smedegaards (2005) udlægning af *Evaluering* som en ressource, der, ud fra et semantisk system, både koncentrerer sig om konteksten og leksikogrammatikken.

Evalueringsanalysens styrke findes i muligheden for at udpege karakteren af den betydning, der søges realiseret i en tekst. Analysen udpeger nogle konkrete sproglige realiseringer, der er medbestemmende for stemningen i en tekst, herunder eksempelvis positiv eller negativ stemning (Andersen & Smedegaard, 2005).

Evaluering inddeles i ressourcerne *påskønnelse*, *affekt*, *bedømmelse* og *forstærkning*, der alle bidrager til forståelsen af, hvordan afsender farver og nuancerer sit budskab (Dakwar et al., 2018). Påskønnelse

handler om, hvordan sprogbrugerens vurdering af noget er og realiseres typisk gennem adjektiver. Affekt handler om sprogbrugerens betegnelse af sin eller andres emotionelle tilstand og realiseres eksempelvis dialektisk gennem adjektiver, såsom sikkerhed/usikkerhed, tilfredshed/utilfredshed. Bedømmelse betegner sprogbrugerens evaluering af andres etik, moral eller værdier og beskæftiger sig typisk med spørgsmålet om, hvorvidt noget er rigtigt eller forkert at gøre. Afslutningsvis handler forstærkning om, hvordan sprogbrugeren graduerer de holdninger, der bliver udtrykt gennem de ovenstående ressourcer. Disse opleves typisk som en måde at farve sin udtalelse på eller ved at overdrive eller underdrive (Andersen & Smedegaard, 2005). De fire evalueringssystemer behandles ikke nødvendigvis adskilt, men bør anskues sammenhængende.

Undersøgelsens resultater

Undersøgelsens problemstilling er todelt, idet første del i højere grad fokuserer på et sprogligt aspekt af videomøder, hvorimod anden del af problemstillingen italesætter en interpersonel problematik. Jeg har derfor valgt at inddele mit analytiske arbejde i tre tematikker, som i sidste ende skal demonstrere undersøgelsens processuelle karakter, der er startet med nogle sproglige observationer, og hvordan dette forskningsfelt tager os videre til at kigge på, hvordan måden vi taler til hinanden på – eller mangel på samme – har interpersonelle konsekvenser i organisationerne.

Under hver analysedel anvendes der forskellige analyseværktøjer fra de forskellige tilgange, der hver især bidrager med forskellige måder at belyse fænomenet på. De udvalgte analyseværktøjer er valgt med afsæt i en bevægelse mellem teori, analyse og dataindsamling jf. SDV's antagelse 1 om, at *teori og praksis fordrer hinanden* (Dakwar, Lorentzen & Smedegaard, 2017).

Første tematik består af en samtaleanalytisk tilgang, hvor de sproglige elementer i VMI er analysens midtpunkt. Anden tematik vil fortsat behandle dataene ud fra samtaleanalysen, men fokus vil nærmere være på det multimodale aspekt. Formålet med denne tematik er samtidig at iagttage, hvordan facework får en medbestemmende rolle i udførelsen af vellykkede videomedierede interaktioner. Afslutningsvis præsenterer tredje tematik en analyse af den dialektiske problemstilling mellem effektivitet og mennesket i videomøder.

'Hvad siger du?', 'mmm', 'ja' og de andre udtjente strategier

Under pandemien i 2020-2021 blev vi alle ramt på vores sociale koder, og manglen på socialt nærvær ramte mange mennesker verden over. Videomedierede interaktioner medbragte en følelse af socialt nærvær i en tid, hvor menneskelig kontakt var begrænset (Gale, 1990). I starten af 1990'erne præsenterede Stephen Gale en undersøgelse, der viste, hvordan kombinationen af et delt whiteboard (eller en delt skærm), delt lyd og delt video var det, der skabte størst social tilstedeværelse for mennesker, der brugte computermedieret kommunikation (Gale, 1990). Samme undersøgelse understregede dog også forskellene mellem fysiske samtaler og VMI; nemlig dårlig kvalitet, ingen social kontakt gennem fx øjenkontakt samt tekniske problemer. Allerede dengang stod det klart, at vores ansigt-til-ansigt-kommunikation derfor ikke altid er brugbar at overdrage til medieret kommunikation (Dourish, 1996). Alligevel viser dette studie, at de fleste mennesker har overført deres ansigt-til-ansigt-interaktionsstrategier direkte til VMI. Tilbage i 90'erne havde Dourish et al. en forestilling om, at vores kommunikative praksisser online ville ændre sig, jo mere fortrolige vi blev med mediet, og de brugte dengang udtrykket *co-evolution* (Dourish, 1996: 34). Hvorvidt dette er en realitet efter mere end et år, hvor store dele af befolkningen har været nødsaget til at mødes over video, vil blive behandlet senere i artiklen.

Unaturlige naturligheder

Studiets hovedfokus i forbindelse med samtaleanalysen er indsnævret sådan, at det udfylder et hul i forskningen omkring selve turskiftet i VMI, og hvordan vi giver en taletur videre, når der er en skærm imellem os, samt hvordan vi bekræfter hinanden i talen. Studiet fokuserer derfor på to aspekter af samtaleanalysen: adressering og minimalrespons.

Når vi indgår i en samtale med andre mennesker, består vores interaktioner af flere ubevidste handlinger, vi hver især har taget til os på baggrund af den normative talestruktur, de fleste kulturer agerer indenfor, hvor én samtaledeltager taler ad gangen. Når vi taler om sam-taler, taler vi derfor om et yderst vigtigt samarbejde mellem samtalepartnerne, der skal følge samme talestruktur. Vores samtaler er bygget op af turenheder, der defineres som: "Det en deltager siger, fra han/hun begynder til, at han/hun holder op" (Steensig i Nielsen & Nielsen, 2005:35). Generelt viser arbejdet med taleture, hvordan interaktioner ikke er opbygget af selvstændige aktører, men snarere hvordan

participanterne i interaktionen koordinerer et vigtigt samarbejde (ibid.). Samarbejdet mellem taler og lytter er især relevant, når vi analyserer skiftet mellem talere.

Studiet inddeler skiftet mellem talere i interaktionen ud fra tre mulige handlingsmønstre: 1) den aktuelle taler vælger sin efterfølger, og 2) den nye taler udvælger sig selv (dette vælger jeg at kalde for selvudvælgelse) (Rasmussen, 2020), og 3) der er ikke valgt en ny taler, og der er ingen, der udvælger sig selv, derfor har den aktuelle taler lov til at fortsætte sin taletur. Fortsættelsen af taleturen er ikke påkrævet, og vælger taleren at færdiggøre sin taletur her, vil interaktionen nå et slutpunkt.

Den første teknik peger på, hvordan den aktuelle taler kan indikere at ville give taleturen videre til en specifik samtalepartner. Dette sker typisk ved hjælp af enten direkte genblik eller via adresseringsterm, såsom navn eller titel (Hayashi, 2013). Genblikadressering kræver øjenkontakt, og det kræver, at næste taler opfanger adresseringen på samme måde som de resterende samtaledeltagere anerkender udvekslingen, så alle parter ved, hvem der er udvalgt som næste taler (Hayashi, 2013). Genblikadressering bruges i langt de fleste tilfælde, når vi interagerer med andre mennesker ansigt til ansigt (Goodwin, 1980; Kendon, 1990; Rasmussen, 2020).

Undersøgelsen har afdækket flere problemstillinger ved at skulle videregive en taletur over video. En af de mest hyppigt opståede problematikker er, når der i VMI stilles spørgsmål i plenum. Når vi stiller et spørgsmål i plenum ansigt til ansigt, kan intentionen bag spørgsmålet have karakter af, at alle kan eller må svare. Ofte vil vores blik desuagtet lande på en person, som herved vil føle sig forpligtet til at svare, idet genblik er en foretrukken måde at tildele en tur på ansigt til ansigt (Hayashi, 2013:170). I VMI, hvor genblik ikke er aktuelt, resulterer dette ofte i, at flere personer selvudvælger og dermed overlapper hinandens taletur. Når der ikke er udvalgt en taler til næste taletur, er det som regel den, der tager turen hurtigst, der får lov til at tage taleturen (Hayashi, 2013). Selvudvælgelse er et eksempel på, hvordan alle participanter har en dynamisk, situationel og dialektisk rolle, idet de hverken ses som talere eller lyttere, men i stedet som både og, da de hele tiden skal planlægge deres kommende taletur i tilfælde af, at der opstår en TRP (*transition relevance place*). En TRP er et overgangsrelevant sted til en ny taler, hvor en ny taler kan udføre selvudvælgelse (Hayashi, 2013). Problemet med TRP'er i VMI er, at de er en del af et system, der er bygget og anvendt til samtaler, hvor participanterne er fysisk til stede sammen, og hvor participanterne opfatter taleturen på samme tid, som taleren producerer den (Ruhleder & Jordan, 2001). I VMI kan forsinkelser i lyd eksempelvis skabe sproglige konflikter, idet participanterne ikke modtager ytringen på nøjagtig samme tid. På samme måde kan participanternes respektive overlap give forsinkelser i lyden, og overlappet vil høres forskelligt af

dem selv og andre participanter. Analysen viser, at når lyden og overlappet støder på disse forsinkelser, sker det, at de to taleture smelter sammen. Det betyder, at det er sværere for parterne at høre, at de taler i munden på hinanden takket være den medierede lyd. Måden, hvorpå deltagerne løser dette, har hidtil ofte været ved hjælp af prosodi, hvor samtaledeltagerne i mange situationer øger intonationen (tonelejet) i et forsøg på at skubbe de andre samtaledeltagere ud af turen og derved overtage den selv.

Det har været tydeligt at se, hvordan deltagerne i VMI har svært ved at navigere ud af plenumspørgsmål, idet de ofte oplever nogle af de ovennævnte konflikter. For at komme videre fra den stilhed, der opstår efter et plenumspørgsmål, er en participant nødsaget til at selvudvælge eller afvente andres selvudvælgelse. Participanterne har dog ingen chance for at skelne mellem stilhed, der indikerer en tilbageholdelse af respons, eller stilhed der indikerer en forsinket respons, der forårsages af den medierede lyd, idet stilhed aldrig indebærer vokaliserede ytringer og er dermed svær at afkode og definere (Seuren et al., 2020). I VMI kan det af denne årsag være besværligt for participanterne at bryde ind og selvudvælge efter en stilhed, i frygt for at der kommer en forsinket respons, og de derfor overlapper en andens taletur. I sidste ende kan det betyde, at ingen af samtaledeltagerne besvarer plenumspørgsmålet, hvilket resulterer i dannelsen af en potentiel ny konflikt i sig selv, hvor afsenderen af spørgsmålet kan tolke stilheden som eksempelvis ignorering.

På trods af at stilhed efter plenumspørgsmål kan opfattes problematisk i videomedierede interaktioner, er det ikke vanskeligt at løse – hvis det bliver gjort korrekt. I flere af møderne blev plenumspørgsmålet besvaret med et modsvarende spørgsmål, eksempelvis: ”Må jeg starte, eller?” Dette løser i de fleste tilfælde problematikken om, hvem der bør overtage taleturen, men det sproglige valg om at inddrage *’eller?’*, markerer alligevel et forbehold. Ud fra evalueringsanalysens dialektiske forståelse af deltagernes emotionelle tilstand karakteriserer konjunktionen en høj grad af usikkerhed. Usikkerhedsmarkøren repræsenterer den usikkerhed, der opstår ved brug af plenumspørgsmål i VMI. Løsningen kan imidlertid medføre endnu en usikkerhedskonflikt, idet modsvaret ikke selv adresserer svaret til en specifik person. I dette tilfælde vil det derfor være hensigtsmæssigt at inddrage et adresseringsterm: ”Må jeg starte, [navn]?” I så fald ville der ikke være tvivl om, hvem der forventes at besvare spørgsmålet, og samtalen ville derfor forløbe mere gnidningsfrit uden stilhed og frygten for potentielle overlap. Adresseringstermet bør derfor ses som en eksplicit måde at skabe sammenhæng og fremdrift på i videomedierede interaktioner.

Samme problematik opstår i brugen af pronominet 'du' i VMI. Når vi adresserer folk ved hjælp af pronominet 'du', har vi i al almindelighed kunnet kombinere adresseringen med øjenkontakt. Det betyder, at pronominet, på trods af manglende adresseringsterm, adresserer specifikt til én person. Studiet viser, at dette ikke lykkes over video. Selvom parterne tænkeligt ved, at 'du'-adresseringen i mange henseender er forbeholdt den eksisterende taler, eksempelvis i kontekst med ytringen: "Hvad mener du?", giver den manglende øjenkontakt alligevel mulighed for, at en eller flere deltagere kan udføre selvudvælgelse og derved svare på spørgsmålet. Handlingen vil ikke nødvendigvis være konfliktfyldt, men undersøgelsen viste flere tilfælde, hvor spørgsmålet rettes til én person, men hvor en anden deltager vælger at selvudvælge som følge af den manglende adressering. Herved vil svaret potentielt fremstå ugyldigt, da det i mange tilfælde ikke vil være det korrekte svar, der gives, eksempelvis fordi denne tredjepartsdeltager mangler den kontekstuelle viden for reelt at kunne besvare spørgsmålet. Handlingen er først og fremmest u hensigtsmæssigt for samtalen, da der skabes forvirring blandt deltagerne, men undersøgelsen illustrerede samtidig, at episoden også er facetruende, da en deltager må meddele en samtalepartner, at personen tager fejl. VMI uden adressering vil derfor i nogle tilfælde blive uoverskuelig og potentielt hæmme interaktionen. Derfor er det oplagt at se adressering som et indirekte udtryk for medialiseringen, fordi deltagerne af mediets til tider uoverskuelige struktur tvinges til at finde de ressourcer, der kan skabe sammenhæng og virke befordrende for fremdriften af den medierede interaktion.

Genblikadressering ligger dybt forankret i mennesker. Da mange er forholdvis nye brugere af videoopkald i organisatoriske sammenhænge, vil mange derfor også opleve forvirring, idet videoopkald er placeret i positionen mellem de to dialektiske modsætninger inden for synkron kommunikation: telefonsamtaler og ansigt-til-ansigt-samtaler. I telefonsamtaler er vi sjældent nødsaget til at adressere vores spørgsmål, da det ofte kun indebærer to partcipanter, modsat ansigt-til-ansigt-samtaler hvor vi ofte kan nøjes med genblikadressering. Adresseringsterm associeres almindeligvis med ekspertviden, og derfor bruges det generelt kun, når vi stiller spørgsmål kun en specifik person i samtalegruppen kan svare på. Derfor kan det virke unaturligt at implementere adresseringsterm i vores samtaler. Dette er et udmærket eksempel på, hvordan vi ikke kan sammenligne VMI med hverken telefon eller ansigt-til-ansigt-samtaler, men at vi i stedet bør lære at tale sammen på videoopkaldets betingelser.

Når det angår ja/nej spørgsmål i plenum, viser studiet derimod, at flere samtalegrupper har fundet ud af, hvordan disse skal besvares. Dette gøres ikke ved hjælp af vokaliseret ytringer, men i stedet gestikulationer, der stadig kan ses over video, eksempelvis nik og tommel-op. Mange af de ting, der fungerer godt over video, vil tænkeligt føles unaturligt for os, og der vil unægteligt være både fordele og ulemper ved de løsninger, vi finder frem til. Eksempelvis er overdreven gestik ganske vist en af de mere hensigtsmæssige måde at løse de sproglige konflikter på, men modsat medvirker dette til, at deltagerne oplever større fysiske gener ved at deltage i videomøder (Bailenson, 2021). Tommel-op/ned er derfor et bedre alternativ til at besvare ja/nej spørgsmål uden at blive udmattet ved overdreven gestik såsom nik, på trods af det føles unaturligt for os, at interaktion med andre mennesker skal indebære ikke-vokaliseret besvarelser. Studiet finder også frem til, at dette alternativ ligeledes løser den potentielt manglende respons fra samtaledeltagerne. Responderer samtalepartnerne slet ikke på det sagte, vil dette være lige så u hensigtsmæssigt i sidste ende, og derfor er den ovennævnte løsning gavnlig, idet den rækker ud over sproglige konflikter, Zoom-fatigue begrebet (Bailenson, 2021) samt menneskets behov for respons.

Bekræftende gestik og ubekræftende vokaliseret respons

Et andet fænomen, der tidligere har været naturligt implementeret i vores ansigt-til-ansigt-interaktioner, og som studiet fandt frem til ikke længere fungerer formålstjenligt, er det man i CA kalder for minimalrespons. Minimalrespons er en samlet betegnelse for den form for korte indskydelser, der indikerer, at talen bliver modtaget, og at lytteren dermed signalerer, at taleren skal fortsætte (Nielsen & Nielsen, 2005). Minimalrespons realiseres på dansk gennem udtryk som: *Ja, jaja, mm hm, mm, okay* etc. Minimalrespons er endnu et udtryk for det situationelle dialektiske aspekt i vores interaktioner, hvor vi hverken betegnes som lyttere eller talere, men både og, idet man som modtager af talen ikke nødvendigvis gør krav på taleturen, men at man stadig deltager via vokaliserede udtryk.

Studiet viser, at minimalrespons generelt ikke fungerer formålstjenligt i videointeraktioner. Noget af det, jeg i undersøgelsen eksempelvis valgte at analysere, var præ-lukkere. Præ-lukkere fungerer som markører for at ville afslutte et emne (Nielsen & Nielsen, 2005:95). Markørerne skal være en garanti for, at der er en fælles forståelse blandt deltagerne om at lukke ned for et taleemne, men i stedet opleves præ-lukkere (og minimalrespons generelt) som større forstyrrelser, når de bruges over video.

Årsagen er, at minimalrespons normalvis er usynligt i vores interaktion, men når disse anvendes i videointeraktioner, får de en større bevidsthed i kommunikationen, fordi de ikke længere fremstår lige så naturligt og minimale, som de gør i ansigt-til-ansigt-kommunikation. Når vi i samtaleanalyser analyserer brugen af præ-lukkere, er det især brugen af prosodiske træk såsom toneleje (markeres med pile), der analyseres. I videomæssige sammenhænge er disse træk sværere at opfange, fordi talere ikke altid selv er bestemmende over deres egen lyd (Kleij et al., 2009). Samtaledeltagerne kan selv skrue på lyden i medierede sammenhænge, og derfor er det sværere at udnytte prosodiske træk i VMI kontra ansigt til ansigt. Datamaterialet viste flere steder, hvor deltagere i VMI forsøgte at afslutte et samtaleemne via præ-lukkere såsom ”↓ Ja” uden succes, og i stedet fremstår forsøgene ofte som afbrydelser, der modarbejder taleren. Risikoen, ved fortsat at bruge minimalrespons, er, at den sproglige ressource ikke længere anses som minimal. I ansigt-til-ansigt-samtaler vil disse strategier fremstå minimale og usynlige, mens vi i VMI ofte skal overgøre handlingen ad flere omgange for at skabe forståelse blandt vores samtaledeleger. Dette gør, at markøren ikke længere er en mindre synlig sproglig ressource, men nærmere fremstår som et billede på sproglig dominans og afbrydelser.

En anden type sproglige markører, der også er overført til VMI, er fortsættelsesmarkører. Fortsættelsesmarkører er typisk nogle af de sproglige mekanismer, vi lægger mindst mærke til i sproget og gælder eksempelvis: ’*mm hmm*’, ’*mmm*’, og ’↑*Ja*’. Fortsættelsesmarkører er den form for feedback, der signalerer, at en taler må fortsætte sin tur. Når vi bruger denne slags markører i VMI, er der tendens til, at mediet ikke formår at bakke op om mekanismen. I kraft af de små og ofte ubetydelige forsinkelser, der opstår i medieret lyd, risikerer partcipanterne at komme med feedback på andre tidspunkter end først intenderet. Talere kan i disse tilfælde således komme i tvivl om, hvorvidt lytterens markering er en fortsættelsesmarkør eller en afbrydelse af tale. Det betyder, at den nuværende taler får problemer med at definere, hvorvidt den respons, de får, er et signal om at skulle fortsætte, eller om der foregår en selvudvælgelse, eller et *recognitionalt overlap*. Et recognitionalt overlap forekommer typisk, når modtageren af en taletur har tilstrækkelig information til at have forstået pointen med den eksisterende taletur, hvorfor taleturen kan overlappes eller afbrydes, inden den er færdiggjort på et grammatisk og semantisk plan (Hayashi, 2013).

Undersøgelsen viste, at der i nogle tilfælde endda kan opstå en decideret pause i den videomedieret interaktion som et resultat af minimalrespons. På den måde kan minimalrespons, der ellers bruges til at bekræfte samtalepartnere, virke forstyrrende for hele interaktionen og i særdeleshed have den modsatte effekt for taleren.

Generelt er det svært at præcisere, hvornår en taletur færdiggøres – også ansigt til ansigt. Derfor handler det for samtaleparterne om at være aktive og medsammenkabende i interaktionen for at sikre, at samtalen føres videre, når taleren på et tidspunkt giver turen videre. Samtaleparterne skal forudsige skiftet ud fra de såkaldte TRP'er, de overgangsrelevante steder i taleturen, samt PCP'er (possible completion point) der betegner et muligt færdiggørelsespunkt i taleturen (Nielsen & Nielsen, 2005). Jeg definerer først og fremmest PCP'er som dialektiske, da jeg vurderer, at ytringer ikke har ét afslutningspunkt, men et utal af potentielle slutpunkter taleren kan vælge mellem. Dette øger problematikken i, hvorfor det er endnu sværere at gennemskue afslutningen på en taletur. I ansigt-til-ansigt-samtaler er nogle af de mest anvendte strategier til at gennemskue afslutningen af en ytring eksempelvis at kigge efter prosodiske træk ved samtalen, herunder en stigning eller et fald i intonationen, men også genblik (Clayman, 2013:157; Rasmussen, 2020). Studiet konkluderer dog, at ingen af disse strategier fungerer hensigtsmæssigt over video. Det betyder, at vi over video har endnu sværere ved at signalere færdiggørelsen af en tur, og at dette kan være svaret på, hvorfor overlap, afbrydelser og andre forstyrrelser er normaliserede i videointeraktioner, og hvorfor vi fremover bør tilpasse vores sprog bedre til medierede interaktioner.

Jeg indledte afsnittet ved at nævne Dourish et al. og deres begreb co-evolution med spørgsmålet om, hvorvidt vi har tilpasset os mediet i samlet flok. Da studiet er for begrænset til at komme med en generel vurdering af dette, skal dette i langt højere grad ses som en vurdering. Studiets umiddelbare vurdering er derfor, at nej, vi har ikke tilpasset os mediet – endnu. Argumentet bag dette er, at de færreste mennesker har forstået, at de egentlig blot overfører deres sproglige interaktionsstrategier, og meget få bliver i virkeligheden oplært i at interagere online. Dele af studiet tegner et billede af de dialektiske forhold, der opstår under VMI. Vi har indrettet os forskelligt, og der opstår nogle modsætningsforhold i forbindelse med, hvor gode deltagerne har været til at tilpasse sig de nye normer, og hvor villige de har været til at udvikle sig. Udfordringen bliver at opnå en form for flok-immunitet over for overførelsen af ansigt-til-ansigt-strategierne, idet jeg vurderer, at organisationer i mange år frem vil skulle kæmpe med en gruppe medarbejders sporadiske brug af teknologien, der derfor aldrig vil blive en integreret del af deres arbejdspraksis. De mennesker, der har kæmpet mest med videomøder og formatet, vender sandsynligvis tilbage til det, vi før kaldte for normalen, så snart muligheden er der. Det er dét, der afholder os fra en sam-udvikling af vores sproglige udvikling i videomedierede interaktioner. Uanset er det centralt at vide mere om, hvordan videomedierede interaktioner forløber, således vi forstår de mennesker, vi taler med i en medieret form samt deres

handlinger – ikke for at optimere teknologien, men for at optimere vores mellemmenneskelige relationer igennem sproget, efter en tid hvor alle vores relationer har været distanceret, elektroniske og svære at afkode – især med henblik på, at vi i fremtiden ikke vil blive mindre digitaliseret, end vi er nu.

Når vores face står på mål

I min søgen efter at besvare spørgsmålet om, hvor vellykket vi interagerer over video, har jeg flere gange stillet spørgsmålstejn ved, hvorvidt den manglende afkodning af hinanden over video har en effekt på vores såkaldte 'face'. Goffmans faceworkteori er bygget på den forståelse, at fysisk samvær og tilstedeværelse skaber sårbarhed og risiko for forlegenhed. Formålet med at inddrage teorien i denne undersøgelse er derfor at demonstrere, at det ikke er den fysiske tilstedeværelse, der er kernen til trusler mod vores 'face', men nærmere at vi risikerer at skade vores eget eller andres face, hver gang vi indgår i samtaler med andre mennesker – derfor også i VMI.

Ifølge Goffman udgør medierede interaktioner ikke virkelige situationer. Han kalder dem i stedet 'situations-agtige' (Goffman i Rettie, 2009), fordi de ikke tilbyder den nødvendige gensidige monitorering, og han understreger vigtigheden af den delte fysiske lokation, samme tidsramme og framework for at kunne opretholde den gensidige monitorering af hinanden. Den gensidige monitorering, der, ifølge Goffman, muliggøres via fysisk tilstedeværelse, hjælper aktørerne med at identificere den fælles ramme samt at kunne definere, hvilken situation der er tale om og dermed opnå en koordineret social interaktion (Goffman i Rettie, 2009). Jeg tillægger mig ikke fuldstændig Goffmans antagelser, idet der er sket meget med videoteknologien, siden han tilbage i 1980'erne valgte at uddybe sin teori om facework i medierede sammenhænge. I stedet tilskriver jeg mig i højere grad Garfinkels pointe, hvori han påpeger, at den delte tid er mere relevant for interaktionen end den fysiske tilstedeværelse (Garfinkel i Rettie, 2009), idet jeg vurderer, at den delte tid øger oplevelsen af en delt begivenhed. Denne tankegang stemmer desuden overens med den antagelse, at medieret kommunikation inddeles i synkron (delt tid) og asynkron (ikke delt tid). På trods af at samtaledeltagerne ikke er fysisk til stede sammen i synkron medier, samarbejder de stadig i bevarelsen, intimiteten og koordinationen af deres interaktionshandling. Dette samarbejde betyder, at vores arbejde med facework er lige så vigtigt i medierede interaktioner som ansigt til ansigt. Jeg vurderer samtidig vigtigheden af, at vi er opmærksomme på facework i VMI, idet det er vanskeligere at afkode hinandens mimik og gestik over video (Kleij et al., 2009), og derfor er samtaledeltagerne

udfordret på, at de ikke nødvendigvis er opmærksomme på, hvornår de udviser truende adfærd over for andre deltagers face.

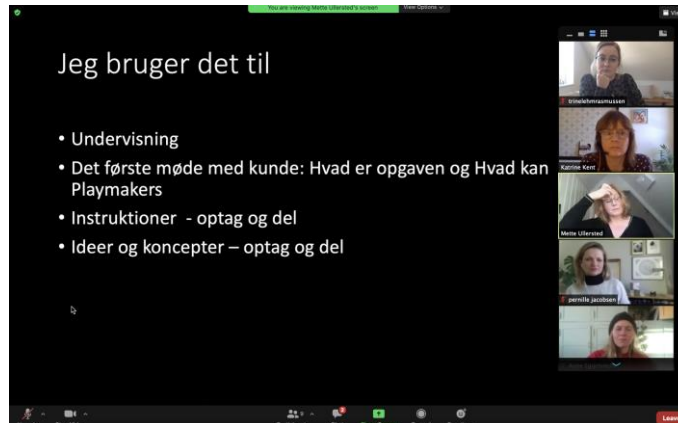
Bailenson (2021) har forsøgt at demonstrere, hvordan deltagere på Zoom sidder med en intim afstand til hinanden. I hans forsøg ville afstanden betyde, at vi ansigt til ansigt skulle stå 50 cm. væk fra vores samtalepartner. Tidligere forskning (Hall i Bailenson, 2021) viser, at 60 cm. afstand for de fleste mennesker og kulturer er reserveret til familie og andre nære. Det betyder, at de mennesker, vi interagerer med på videomøder, befinder sig i en afstand, vi vil betegne som en distance reserveret til dem, vi holder af. Vi bør derfor være afklaret med, og være forberedt på, at vores intimsfære overtrædes af mennesker, vi potentielt ikke kender særlig godt, hvorfor det giver mening at inddrage facework som en vigtig pointe i monitoreringen af hinandens face i VMI.

Ifølge Kendon (Kendon i Due, et al., 2019) er det et grundtræk i menneskelige interaktion, at vi søger kontakten med de mennesker, vi taler med. Det betyder, at vi orienterer os mod hinandens ansigt – en antagelse Kendon har kaldt *face-formation*. Det ligger derfor i den menneskelige intersubjektive natur at søge vores samtalepartnere. På baggrund af den antagelse vurderer jeg, at der er stor risiko for facetruende adfærd, når denne kontakt ikke søges, eller hvis den ene part i samtalen bedømmer, at samtalepartneren ikke aktivt arbejder for en gensidig kontakt. Studiet af videomøderne viser flere interaktionsmomenter, hvor der ikke optræder kontakt mellem taler og lytter. Tidligere forskning fokuserer primært på problematikken ved, at samtalepartnere ikke kan danne øjenkontakt, men jeg fokuserer i højere grad på den problematik, der opstår ved, at lytter vender sig væk fra kameraet, eller forsvinder ud af rammet samt det, at partipanterne kan lave ting parallelt med samtalen.

Når partipanterne vender sig væk fra kameraet midt i en samtale, kan taler ikke tolke deres respons på det sagte. Dette kan foregå helt uproblematisk, og derfor afhænger det ofte af konteksten og samtalens betydning, hvorvidt dette kan skade face.

Et klassisk tema inden for multimodal interaktionsanalyse er intersubjektivitet, dvs. hvordan deltagerne orienterer sig mod hinanden og skaber forståelse og mening (Due, et al., 2019). Dette sker eksempelvis ved at søge samtalepartnerens ansigt og øjne for at sikre en modtagelse og respons på det, der siges.

I VMI optræder der hyppigt situationer, hvor samtaledeltagerne ikke orienterer sig mod hinanden, men også situationer hvor teknologien og de multimodale værktøjer medvirker til en mangelfuld kontakt mellem deltagerne, fx i forbindelse med skærmdeling.



Figur 1: Eksempel på skærmdeling over Zoom

Skærmdeling er et af de mest anvendte værktøjer på Zoom og Teams i forbindelse med organisatoriske møder, og derfor vælger jeg at inddrage netop dette eksempel. Når vi udfolder denne funktion, bryder platformen med det standardiserede design, hvor deltagerne kan vælge, hvilken fremstilling billederne på skærmen skal have (galleri etc.). Ved skærmdeling er det ikke længere muligt at se alle vores samtalepartnere på én gang, og undersøgelsen viser, at dette forekommer skadeligt i nogle situationer. Et eksempel på en sådan situation er i forbindelse med brugen af humor blandt deltagerne. Når vi anvender humor i samtaler, er det oftest ud fra ét af to formål: at skabe interpersonelle relationer eller til at udvise magt og kontrol (Goatly, 2012). Humor kan være et brugbart værktøj til at skabe en god relation til samtalepartnere, men det kan også have den modsatte effekt. Dette forekommer især, når taleren ikke kan afkode gestik og mimik hos personen. Til forskel fra VMI vil man som afsender af en joke i ansigt-til-ansigt-samtaler kunne afkode respons af udtalelsen ved at kigge på personen og afkode, hvorvidt det var acceptabelt eller ej hos modtageren. På baggrund af designet er dette ikke altid tilfældet i VMI, og derfor bør deltagerne være opmærksomme på denne form for udtalelser, da formuleringen risikerer at skade vores samtalepartneres face. Vigtigheden af en øget opmærksomhed hertil skyldes også det faktum, at *reparationer* såsom undskyldninger er sværere at udføre over video, idet reparationer er forbundet med at kunne afkode respons hos modtager. Der kan derfor udspille sig skadelige situationer, idet deltagerne ikke kan afkode, om de har overtrådt en grænse og derved skadet andres face, og samtidig kan de ikke redde deres eget face ved at undskylde i tilfælde af en overtrædelse, idet afkodningen ikke har fundet sted.

Studiet har yderligere fundet bevis for, hvordan det også er risikabelt for deltagernes face, at parterne i VMI har mulighed for at lave ting parallelt med samtalen. Fordi det ligger i den menneskelige intersubjektive natur at søge hinanden, når vi taler sammen, opstår der en individuel konflikt, hvis ens samtalepartner ikke søger denne kontakt. Ifølge Tutt et al. (2007) er det ikke unormalt, at man deltager i andre aktiviteter parallelt med videointeraktioner, hvis det kan gå ubemærket hen. Undersøgelsen fandt dog frem til, at denne uopmærksomhed er situationsbestemt og især risikofyldt i sammenhænge, hvor samtalen berører mere sociale og private anliggende. Den ubemærkethed, vi tror, der ligger i, at vi ikke er fysisk til stede med hinanden, og at vores samtalepartner derved ikke kan gennemskue, hvad vi foretager os, er med andre ord en falsk virkelighed. Det er ikke svært at gennemskue, hvornår vores samtalepartners blik falder på os, og hvornår det ikke gør. Konsekvensen ved dette er, at den, der taler, vil føle en vis usikkerhed i, hvorvidt der lyttes til det, der bliver sagt. Fordi den idealforestilling, vi har af vores egen position og værdi i forhold til andre, bekræftes gennem vores sproglige og fysiske kontakt med andre mennesker (Andersen, 1991), vil det være risikabelt for vores face, når vi ikke får den respons eller bekræftelse, vi forestiller os, vi bør modtage. Dette betyder, at vi fremover i langt højere grad bør tage hensyn til vores samtalepartnere i bestemte situationer, hvis vi vil undgå at skade hinandens face.

Undersøgelsens belysning af facework i VMI giver anledning til en dybere forståelse for den komplekse interaktionsdynamik og participantfremstilling, der skabes i nyere medier. Tidligere har facework-praksissen ofte været associeret med det at være fysisk tilstedeværende med sin samtalepartner, men studiets resultater viser derimod, hvorfor praksissen er lige så vigtig, hvis ikke vigtigere, når vi interagerer med mennesker gennem en skærm, idet meget af vores monitorering af hinanden går tabt. Når vi indgår i VMI, bør vi i relation hertil fastholde vores opmærksomhed på vores samtalepartners respons eller mangel på samme, således vi gennem et gensidigt arbejde kan sikre hinandens selvbillede og face på trods af den fysiske distance mellem os.

Samtidig bør vi også erkende, at en af de helt store forandringer under pandemien har været, at vores sociale roller er smeltet sammen. Under Covid-19-pandemien, hvor mange danskere har arbejdet hjemmefra, er det vigtigt at gøre sig bevidst, at det sted, hvor vi normalt er mere afslappede (*back region*, privaten), og hvor vi tidligere ikke har været nødsaget til at performe på samme niveau, nu er blevet et sted, hvor vi skal være aktive performere. Selvom vi tidligere har udøvet facework i *back region* (Rettie, 2009), på trods af at dette er en anden rolle end i *front region* (offentligheden), er det

tænkeligt, at vi har haft sværere ved at adskille de to rum (*front og back region jf. Goffman*), hvilket kan ligge til grund for, hvorfor vi overfører vores strategier og back-region-adfærd til videoopkald. Hjemsendte deltagere i videomøder er potentielt mere tilbagelænet i forhold til facework, fordi det for de fleste er naturligt ikke at operere med facework i lige så høj grad i back region – tænk eksempelvis på skildringen af vores roller på arbejde (front) og derhjemme (back). Når disse sammensmeltes, er det vanskeligere for deltagerne at agere på tværs af de to. Sammensmeltningen er derfor forbundet med, hvorfor brugen af facework, som vi tidligere har udført ubevidst i arbejdssammenhænge med eksempelvis kollegaer, til dels er sværere at inkorporere i VMI, hvis interaktionsmødet udspiller sig i back region, derhjemme. Fremover bør vi derfor være klar over denne skildring og være opmærksomme på, at mennesker agerer anderledes i back og front region, og at dette potentielt er medskabende til større trusler for hinandens face.

Kan vi overeffektivisere mennesker?

Fra overgangen af de sproglige aspekter i videomøder til de interpersonelle konsekvenser fandt studiet frem til, at videomøder ofte bygger på et effektiviseringsprincip. I mit arbejde med videomøder har jeg i den forbindelse især stillet to spørgsmål: Er videomøder i det hele taget så effektive, som vi tror? Og er det muligt at overeffektivisere mennesker?

Megen forskning inden for VMI foreslår, at video gør oplevelsen med medieret interaktion bedre. Jeg benægter ikke denne antagelse, idet alle deltagere i dette studie nævner vigtigheden af kamera hos deres samtalepartnere. Alligevel har jeg fundet inspiration i Hassel og Cottons undersøgelse, der viser, hvordan der også er en negativ indvirkning på effektiviteten, når kameraet er tændt (Hassell & Cotton, 2017). Hassel og Cotton fandt frem til, at der er en sammenhæng mellem det at kunne se sig selv via kamera og en nedsættelse af både performativiteten samt vores individuelle oplevelse af mødet (ibid.). I deres undersøgelse diskuterede de, hvordan mennesker bevidst enten fokuserer på sig selv (*objective self-awareness*) eller fokuserer på deres omgivelser (*subjective self-awareness*). Mennesker fokuserer normalt på deres fysiske omgivelser, altså er de *subjective self-aware*, men forskning viser, at når mennesker observerer sig selv i et spejl eller gennem video, frembringes en tilstand af *objective self-awareness*, hvor individet er koncentreret om sig selv som et objekt (Hassel & Cotton, 2017). Når mennesker er i denne tilstand, vil der være forskel på personens egne forventninger om selvfremstilling, og måden personen rent faktisk fremstår på (Hassel & Cotton, 2017). Forskning viser derudover, at *objective self-awareness* medvirker til en reducere i

performativitet (Geller & Shaver, Liebling & Shaver i Hassel og Cotton, 2017). Effektiviteten nedsættes, idet mennesket lægger megen energi i at være vellidt og værdsat, og samtidig lægges der mange kræfter i at kontrollere andres opfattelse af os (Xu & Behring i Hassel og Cotton, 2017). Når mennesker kan se sig selv på kamera, kan det derfor føre til, at de har større fokus på selvfremsstilling, hvilket resulterer i en reducere af performativitet, da distraktionerne er større (ibid).

I en tid, hvor Covid-19 som bekendt har nedsat næsten enhver form for menneskelige kontakt, er teorien om objective self-awareness mere relevant end nogensinde. For med en stigning i brugen af videomøder, er krav om tændt kamera også blevet en realitet i mange organisationer. For mange er kameraet forbundet med en social og menneskelig kontakt, der har været vigtig at bibeholde, i tiden hvor vi ikke har haft mulighed for at mødes fysisk. Under pandemien, hvor den sociale kontakt var minimal, opstod der derfor en skildring mellem det at være effektiv kontra det at mærke en form for social kontakt. Undersøgelsen beskæftiger sig ikke yderligere med brugen af kamera, men vælger derimod at undersøge andre faktorer, der reducerer performativitet; herunder mødemani, et effektivitetsfokus, distancen til kollegaer og manglende small-talk.

Snyder vi os selv?

Begrebet *mødemani* opstod helt tilbage i 1990'erne, men det er dog langt fra et forældet begreb. I 2017 genoptog en norsk professor, Mats Perrson, dilemmaet, der omhandler, hvorvidt vi bruger for meget tid på møder kontra det udbytte, vi får. Ifølge ham er møder en af de største tidsrøvere i organisationerne, og hvis ledere ønsker at øge effektiviteten og produktiviteten, bør de reducere antallet af møder (Perrson, 2017). Mødemani er i mange organisationer holdt tilbage af, at vi rejser landsdelene rundt for at deltage i møder. Da videomøder blev introduceret i forbindelse med nedlukningen i foråret 2020, betød det, at mange organisationer har kunnet presse flere møder ind i deres hverdag med den tankegang, at de blev mere effektive.

Studiet inddrager interviews med både mellemledere og medarbejdere, der hver især giver deres syn på, hvad de får ud af videomøder. På baggrund af disse samtaler er der en klar sammenhæng mellem rollen i organisationen og forholdet til videomøder, hvor især ledere og mellemledere karakteriserer videomøder som yderst effektive. Studiet viser, hvordan denne gruppe generelt anskuer videomøder positivt, og at de samtidig har en antagelse om, at deres medarbejdere er enige, og i deres udtalelser

indsætter de gentagende gange ubevidst en logikdeiksis til at understøtte deres antagelse, fx: ”Det bliver *jo* mere effektivt”, eller ”vi kan *jo* nå flere møder”.

’*Jo*’ er en af de mest hyppige logikdeiksis, vi kender til, og markøren medvirker, at den ellers ikke-logiske udtalelse bliver logisk, idet ’*jo*’et’ gør det vanskeligt at modsige vedkommende. Studiet viser, hvordan gruppen af ledere anser det som en selvfølge, at vi med videomøder nu bør deltage i mere end 3 møder om dagen og derved blive mere effektive. I virkeligheden er dette ikke logik, men snarere en vurdering. Ved at omsætte deres filosofi til logik skaber disse ledere samtidig et umiddelbart ubevidst modsætningsforhold mellem dem selv og de medarbejdere, der ikke ser det som en selvfølge, at flere møder er lig med større effektivitetsniveau.

Studiet viser, at dette modsætningsforhold mellem ledere og medarbejdere er en realitet. Ledere vægter effektiviteten af flere møder højt, hvorimod medarbejderne primært anser møder som et sted, hvor de først og fremmest er tvunget til at præstere. Logikken, der repræsenteres i de førnævnte eksempler, er derfor ikke gyldig for alle. Medarbejderne udtrykker samtidig en bekymring i, at mødemani har taget overhånd – både fordi de bliver trætte af at skulle præstere hele tiden (jf. *Zoom fatigue, Bailenson, 2021*), men også fordi vi glemmer relationerne til de mennesker, vi interagerer med og hele formålet med mødet, idet det er nemmere at booke videomøder, da der ikke længere er den samme tidsmæssige planlægning. Kontrasten mellem ledere og medarbejdere er et tydeligt tegn på de dialektiske modsætninger, der er et resultat af vores forhold til videomøder. De to gruppers påskønnelse differentierer sig derfor fra hinanden. Ledernes vurdering af VMI er overvejende positiv, hvorimod medarbejderne i langt højere grad placerer sig i en negativ bedømmelse af formatet.

Den stærkt voksende mødemani, der er opstået i mange organisationer, resulterer i, at vi risikerer at spille hinandens tid. Fordi det nu er muligt at deltage i flere møder, er der samtidig risiko for, at medarbejderne deltager i møder, de ikke tidligere har været nødsaget til at deltage i. Når medarbejderne føler, at de spiller deres tid, bekræfter det hypotesen om, at der eksisterer nogle negative konsekvenser ved mødemani, der især går ud over medarbejderne. Ifølge en undersøgelse lavet af Luong og Rogelberg (2005) er der en klar sammenhæng mellem mængden af møder og medarbejdernes velvære. De foreslår, at organisationer bør være mere sensitive i mængden af møder, deres medarbejdere kræves at deltage i, da konsekvenserne kan være nedsat trivsel, lav arbejdsindsats samt fravær for den enkelte medarbejder.

Opdelingen af medlemmerne i organisationen leder os videre til implementeringen af nye online arbejdsmetoder såsom *break-out rooms*, og hvorvidt brugen af disse er hensigtsmæssig for den enkelte medarbejder.

Her finder studiet frem til, at der også her er tale om, at ledere og medarbejdere placerer sig forskelligt i bedømmelsen af dette. Dem, der sidder i lederpositioner, samt er i aldersgruppen +40, ser i langt højere grad videomøder og *break-out rooms* ud fra et effektivitetsperspektiv og fremhæver især, hvordan disse værktøjer, og brugen af dem, er tilrettelagt sådan, at der ikke er plads til at spille tiden. Det er effektivt. Modsat anskues det af yngre medarbejdere i 20'erne med en bekymring for, om det bliver *for* effektivt, og om man efterlader det menneskelige, idet der sjældent er tid til egentlig at komme bag om mennesket, der sidder bag skærmen.

Ledelsen og medarbejderne placeres som dialektiske modsætninger, både i forhold til deres påskønnelse og vurdering af videomøder, der er henholdsvis positiv og negativ, men også deres affekt anses som dialektiske modsætninger, idet mellemlederne er mere sikre i deres udtalelser, hvorimod medarbejderne udviser overvejende usikkerhed i deres udtalelse og bedømmelse af videomøder. Dette er sandsynligvis et resultat af, at det er en forandring implementeret af ledelsen, og derfor vil medarbejderne ikke fremstå for negative i deres udtalelser. Studiet udleder dog, at de to grupper inddeles under følgende dialektiske modsætningsforhold: tilfreds/utilfreds, sikker/usikker.

Der er ingen tvivl om, at vi har fundet et effektivt interaktionsmiddel, der er kommet for at blive. Derfor handler det om at finde balancen mellem teknologien og mennesket. Hvis ikke denne balance findes, er det ikke sikkert, at mediet er så effektivt, som vi tror på den lange bane, hvor medarbejderne i stedet presses ud i flere møder, der i sidste ende resulterer i utilfredshed hos medarbejderne, som føler, de spilder deres tid samtidig med, at de føler en usikkerhed i måden teknologien bruges på. Teknologiske medier har typisk haft til formål at skabe samvær mellem mennesker og gøre det behageligt, hyggeligt og underholdende – kort sagt selskabeligt. Medier såsom Skype (der i dag er blevet erstattet af Zoom og Teams) blev i sin tid udviklet til netop dette formål; at kunne være selskabelig med dem, der var langt væk (Hjarvard, 2003). Det kommunikationsformål, der lå til grund for mediets udvikling, er til dels blevet udvisket under pandemien til fordel for et effektivitetsformål. Hvis medarbejderne oplever usikkerheden eller utilfredsheden ved at overeffektivisere samtalerne gennem fx *break-out rooms*, risikerer mediet derved at have den modsatte effekt hos medarbejderne.

Når usikkerheden tager over

Jeg har tidligere pointeret, hvorfor det er vigtigt, at vi som mennesker er opmærksomme på, hvordan vores roller er skiftet under Covid-19-nedlukningen, og hvorfor dette har skabt potentiel forvirring om, hvordan vi bør handle og agere i interaktioner. Sociale omgivelser såsom kontorer, mødelokaler, andres hjem og vores eget hjem er ofte associeret med bestemte normer, der påvirker måden, vi agerer på, samt hvilke forventninger vi har til andre mennesker (Kiesler & Cummings, 2002). Det, at der eksisterer normer for, hvordan vi agerer i kontor- og privatmæssige sammenhænge har især skabt én konflikt under Covid-19: hvordan agerer vi, når kontoret rykker hjem i vores private rammer?

Tidligere har jeg sat ord på, hvordan vi agerer sprogligt i videomedierede interaktioner, hvordan vores sprog og handlinger risikerer at skade vores eller andres face i videosammenhænge, samt hvordan det stærkt voksende effektivitetsformål baseret på effektivitetsprincippet har indflydelse på medarbejdernes velvære. I denne sidste del tydeliggøres det, hvordan sammensmeltningen af arbejdet og privaten har skabt forvirring i forbindelse med de normative forventninger til os, når vi deltager i organisatoriske interaktionsmøder, samt hvordan distancen til kollegaer påvirker de daglige interaktioner og relationerne i organisationerne.

Stor distance mellem arbejdsplads og medarbejdere er en af de største indvirkninger, når vi kigger på, hvor vellykket en kollegial gruppes uformelle og spontane interaktioner foregår (Kiesler & Cummings, 2002). Når kollegaer arbejder tæt fysisk sammen, opstår der spontane interaktioner. Disse uformelle og uplanlagte interaktioner styrker samarbejdet i gruppen, idet mennesker indirekte lærer, hvordan deres kollegaer arbejder, så de bedre kan hjælpe dem i hverdagen - primært fordi mennesker deler mere om deres dagligdag under de spontane interaktioner. Den uformelle kontakt er derfor altafgørende for vores relationer (Kiesler & Cummings, 2002), og de stærke, personlige bånd understøttes af spontane interaktioner, der kun kan opstå, når der er tæt fysisk nærhed.

Der er ingen tvivl om, at fysisk tilstedeværelse og kontakt med vores kollegaer er afgørende for vores forståelse af hinanden og den organisatoriske sammenhæng, vi befinder os i. Allerede tilbage i 1970'erne pointerede Weick, at medlemmer i en organisation skaber betydning af deres daglige handlinger gennem interaktionsmøder (Mengis & Eppler, 2008). Ifølge ham bruger vi interaktioner til at opbygge tillid og til at styrke relationer. Disse relationelle faktorer er fundamentale for at dele, skabe og integrere viden i organisationerne (Mengis & Eppler, 2008). Måden, vi interagerer på online, har samtidig tendens til at være præget af mindre gensidig opmærksomhed til samtalepartnere, at vi

som deltagere er mindre omgængelige, at interaktionerne opstår mindre hyppigt, og at de samtidig er mere anstrengende, end når vi omgås fysisk med vores kollegaer.

Goffman præsenterer begrebet 'situationsdefinition', der omhandler det at forhandle, hvilken type situation vi har med at gøre. Ifølge Goffman sker denne forhandling, hver gang mennesker mødes (Goffman i Hjarvard, 2003). Definitionen af situationen hjælper os til at afgrænse de roller, vi kan optræde i og etablerer samtidig de forventninger, vi kan have til interaktionens forløb (ibid.). *Frontstage* og *Backstage* dækker over offentlighed og privathed. Almindeligvis har mennesker været vant til at opdele deres sociale roller i forhold til, om det er offentligt eller privat. Under Covid-19-nedlukningen oplevede mange dog en sammensmeltning af de to. Tidligere har vi været vant til, at hjemmet er backstage – privatheden, men under Covid-19-nedlukningen befandt manges private hjem sig i det, Meyrowitz kalder *middle region*, hvor det private og offentlige er smeltet sammen, og hvor vores adfærd består af blandede roller af både privat og offentlig karakter. Det betyder, at mange har skullet mestre en ny form for selskabelighed, hvor vi er halvt private og halvt offentlige. Denne sammensmeltning kan skabe både personlige og kollektive konflikter. Personlig idet vi skal finde ud af med os selv, hvornår vi kan være private og offentlige, selvom vi sidder hjemme, og en kollektiv konflikt hvis ikke vi forventningsafstemmer med vores samtalepartnere, hvorvidt vi er formelle (offentlige) eller uformelle (private).

Nogle videomøder har karakter af noget uformelt, andre har ikke. Konflikten opstår, hvis der ikke er enighed om, hvorvidt mødet udelukkende bør omhandle arbejdsmæssige opgaver, eller om mødet også bør inddrage noget mere socialt og privat. Under Covid-19 har disse modstridende forventninger været et større problem i flere af de møder, der indgår i dette studie, fordi mennesket har manglet anden social kontakt under nedlukningen. Det har for mange betydet, at møder med kollegaerne har været den tætteste menneskelige kontakt, de har haft. Det er dog ikke alle, der har haft brug for denne kontakt, og der har derfor været uenighed om, hvilke roller deltagerne bør påtage sig. Derved opstår der en konflikt mellem deltagerne, idet nogle er optaget af at afslutte mødet så hurtigt og effektivt som muligt, mens andre søger at få opfyldt nogle sociale mål.

Sammensmeltningen har betydet, at mange har skullet lære, hvornår vi inddrager det uformelle, og hvornår vi ikke gør – og vigtigst; med hvem. Studiet viser, hvordan mange har skullet lære, hvem de kan omgås uformelt med over videomøder. Det viser sig, at det generelt er dem, man har siddet tæt

sammen med på arbejdspladsen, man kan agere uformelt med, hvorimod videomøder med ledelsen eller andre medlemmer fra organisationen ofte foregår mere direkte uden den store sociale omgang. Konsekvensen ved den manglende uformelle snak er, at der i højere grad er risiko for, at der opstår en interpersonel distance mellem kollegaerne.

Sammensmeltningen af det private og offentlige skaber dermed ikke kun usikkerhed om, hvordan vi skal agere, der opstår også en usikkerhed på baggrund af den manglende sociale nærhed, idet vi ikke er lige så opmærksomme på hinanden. Når vi ikke er opmærksomme på hinanden, har vi tendens til at fokusere mindre på den sociale evaluering af interaktionerne, og samtalens fokus bliver derfor ofte mindre personlig og mere opgaveorienteret (Croes et al., 2015).

Skru ned for big-talk og op for small-talk

Undersøgelsen har hidtil søgt svar på, hvorvidt det giver mening at tale om en effektivisering af videomøder. Studiet har fundet bevis for, at effektiviseringen er blevet en realitet for flere organisationer. Når vi først og fremmest vil være effektive, bruger vi big-talk, hvorimod vi bruger small-talk, når det sociale er i fokus (Andersen, 1991:84). Det betyder, at nogle mennesker i langt højere grad interagerer via big-talk og handler ud fra effektivitetsprincippet, når de deltager i videomøder frem for at agere ud fra høflighedsprincippet og derved fokusere på det sociale. Dette i sig selv er ikke nødvendigvis overraskende, men problemet opstår, hvis organisationen – eller en leder – tidligere ikke har handlet ud fra dette effektivitetsprincip, og der derfor er sket et skift. De fleste organisationer integrerer small-talk som en del af hverdagen. Dette sker helt naturligt i de uformelle og spontane møder, men da vi ikke har dette over video, og i forbindelse med hjemmearbejde, fremstår effektivitetsprincippet tydeligere og mere dominerende, og denne sortering blandt handleprincipperne kan skabe problemer.

Det har betydet, at mange medarbejdere har skullet indrette sig efter især ledelsens nye måde at kommunikere på. Den manglende small-talk og det store fokus på effektivitet har især konsekvenser på et individuelt plan, hvor mange medarbejdere oplever, at de ikke får bekræftelse. Den manglende bekræftelse og small-talk er et resultat af, at organisationerne under Covid-19-nedlukningen primært har interageret via onlinemøder. Der har ikke været anden social omgang blandt organisationens medlemmer, og derfor har medarbejderne ikke været mødt af den almindelige bekræftelse, de har været vant til fra før Covid-19.

Studiet viser, at medarbejderne føler, at den manglende feedback resulterer i personlig usikkerhed. Når medarbejderne eksempelvis har udført et arbejde, de ikke får respons på, er der fare for, at dette beskadiger deres idealforestilling af dem selv, deres face. Den manglende feedback-interaktion risikerer herved at nedbryde tilliden til ledelsen fra medarbejderens side og nedbryde den relation, der eksisterer mellem leder og medarbejder. Yderligere risikerer det manglende fokus på relationer, feedback og small-talk i sidste ende at gå ud over det effektive arbejdsmiljø, idet medarbejderne pludseligt vil opleve en ukendt usikkerhed. Den manglende sociale omgang, der af mange ledere fravælges til fordel for effektiviteten, kan derfor i sidste ende resultere i et endnu lavere effektivitetsniveau fra medarbejdernes side, da de i langt højere grad vil være plaget af nogle mentale konflikter.

Med afsæt i evalueringsanalysens fokus på menneskers emotionelle tilstand er det især deltagernes følelser, der er i centrum. De affektive elementer, der observeres, dækker både over en usikkerhed blandt medarbejderne, der vil føle sig i en usikker position i organisationen, men også en utilfredshed. Den definitive konsekvens ved, at vi ikke afsætter tid til at pleje vores interpersonelle relationer gennem uformel snak er, at vores relationer til hinanden vil ændre sig – både til vores kollegaer, men i særdeleshed også til ledelsen.

I en ukendt situation som Covid-19-nedlukningen har det været afgørende, at ledelsen har taget hånd om medarbejderne. Ledelsen har i mange henseender overladt medarbejderne til sig selv på baggrund af det digitaliseringssamfund, vi har i Danmark. Organisationerne har set hjemsendelsen som et tegn på, at medarbejderne har kunnet bibeholde deres effektivitetsniveau, fordi de har haft mulighed for at tage deres arbejde med hjem. Det tyder dog på, at det langt fra er teknikken, der har skabt de største problemer for medarbejderne, men at det snarere er den manglende kontakt fra ledelsen, der skaber stridigheder. Eftervirkningen af den manglende kontakt fra ledelsen udmønter sig i et forstærket hierarki, hvor distancen mellem ledelse og medarbejdere vokser sig større. Risikoen ved dette er, at der dannes et uønsket deksisforhold, hvor medarbejderne opfatter de interne forhold som *os vs. jer*. Hvis denne konsekvens realiseres, kan der være et kæmpe arbejde bagved opbygningen af den gode relation samt tillid fra medarbejderne.

Overordnet set kan en større distance internt i organisationerne afspejle sig i det daglige arbejde, idet medarbejderne ikke længere ser organisationen som en helhed. Studiet peger på, hvordan dette brud både opstår mellem medarbejder og ledelse, men også på tværs af organisationen – specielt hvis

organisationen har afdelinger fordelt over hele landet. Deiksisforholdet, der danner et *os vs. jer*, kan derved både forekomme blandt medarbejder/ledelse, men også på tværs af afdelinger. Dette kan i sidste ende skabe splid internt i organisationen, der ikke længere vil arbejde som en helhed om et fælles mål, men snarere fokusere på individuel succes frem for kollektiv succes.

Det, studiet viser, er, hvordan vi ikke kan placere videomedierede møder som enten effektive eller menneskelige, men at de bør implementeres som både og. Når onlinemødeformatet bedømmes til at kunne effektivisere arbejdsgangen hos en organisation, bør man samtidig kigge på de menneskelige værdier, der risikerer at gå tabt. Det er muligt at effektivisere medarbejderne på kort sigt, idet vi med videomøder kan planlægge flere møder, end vi tidligere har været vant til. Konsekvensen ved denne effektivisering kan dog bestå af en utilfredshed hos den enkelte medarbejder, men det kan også påvirke de interpersonelle relationer og værdier i organisationen ved at skabe usikkerhed blandt medarbejderne, der ikke længere føler sig tilstrækkelig og derved udmønte sig i en overeffektivisering. Usikkerheden er til fare for både individet og kollektivet; individuelt er det risikabelt, idet den enkelte medarbejder vil tvivle på sig selv og sit arbejde og derfor ikke være i stand til at udføre sit arbejde tilfredsstillende, hvilket i sidste ende vil være til fare på et kollektivt plan. Det kollektive plan vil dog også påvirkes, hvis relationerne til kollegaerne ændres i så høj grad, at organisationen ikke længere arbejder sammen som en helhed, og der samtidig opstår mistillid til ledelsen.

Er videomøder det nye sort? En diskussion af tiden efter pandemien

Når sidste punktum sættes i denne artikel, er udfasningen af Covid-19-restriktionerne overstået, og mange vil endda mene, at pandemien og dens mange facetter er slut. Måske. For selvom samfundet er genåbnet, vil mange organisationer aldrig vende tilbage til tiden før pandemien. Derfor bør vi fortsat gøre os tanker om, hvordan vi i fremtiden kan implementere videomøder i organisationerne.

Spørgsmålet er, hvorfor det er nødvendigt at tale om, hvis videomøder har fungeret udmærket under pandemien? Mit svar på spørgsmålet er relativt kort: videomøder har fungeret, fordi vi gennem Covid-19 har eksisteret i en undtagelsestilstand, hvor alle har skullet tilpasse sig en ny hverdag – en ny normalitet – og derfor har størstedelen af befolkningen været koncentreret om at være løsningsorienteret.

Den globale pandemi gav mennesket en fælles fjende. Det betød, at vi pludselig kunne se bort fra hinandens forskelle, idet virussen ikke skelnede mellem alder, køn, race eller position i samfundet. Det har med andre ord ikke været acceptabelt at være konfliktsøgende under videomøder, da vi nærmere har skullet bære over med hinanden og hinandens tilpasning til den nye verden. Undtagelsestilstanden har potentielt haft en indvirkning på, hvorvidt der er frembrudt konflikter under møderne. Mange af de modsætningsforhold, der almindeligvis ville være frembrudt i en sådan digitaliseringsovergang, har ikke medført nogle af de forventede problemstillinger, hverken internt eller eksternt. Modsætningsforholdene, mange havde forudset, såsom alder og derved teknisk kunnen, har derfor ikke været et umiddelbart problem at navigere i, da alle har været overvejende overbærende. Ingen generation er gået igennem pandemien uden at skulle give afkald på en form for normalitet, og det er tænkeligt, at fordi vi alle har måttet give afkald på noget, har det skabt en fascinerende tilstand, der har bidraget til, at VMI, på trods af mangler, har fungeret.

Men hvad sker der, når undtagelsestilstanden forsvinder? Det er utænkeligt, at vi fortsat kan leve i en tilstand, hvor vi bærer over med hinanden. Vi risikerer måske endda, at modsætningsforholdene vokser sig større, jo længere vi er nødsaget til at se bort fra dem. Spørgsmålet er derfor, hvad der kommer til at ske, når vi ikke længere accepterer tilstanden, men i stedet bryder ud af den?

Et valg mellem mennesket og teknologien – eller noget derimellem

Der vil sandsynligvis komme et modsætningsforhold blandt medlemmerne i organisationerne på den anden side af Covid-19. En opdeling, hvor nogle fortsat vil holde fast i effektivitetsprincippet og derved fortsætte det online mødeformat, der primært har fokus på informationsdeling og ikke de sociale mål, mens andre vil have genetableret det menneskelige fokus til fulde. Der er alligevel ingen tvivl om, at selv de mennesker, der har set videomøder som et effektivt redskab i dagligdagen, har manglet den menneskelige kontakt. Opdelingen vil derfor ikke være således, at den enkelte medarbejder tilskriver sig enten det ene mødeformat eller det andet. I stedet vil medarbejderne sandsynligvis placere sig situationelt og dialektisk fremover og anskue videomøder og fysiske møder sådan, at begge formater er funktionelle, og at der eksisterer fordele og ulemper ved dem begge.

Der er nogle klare økonomiske og tidsmæssige fordele ved videomøder, og det er derfor tænkeligt, at disse vil spille en stor rolle i valg af mødeformat i fremtiden. Der vil formentlig opstå en afgørende modsætning i valg af mødeformat, der eksempelvis bygger på, hvor langt væk fra arbejdet eller

mødet, man befinder sig. Dem, der tidligere har pendlet til og fra arbejde eller møder, vil sandsynligvis finde transportbesparelsen ved videomøder gavnlig. Hvor VMI især er funktionsdygtigt, når vi har at gøre med mere monologbaserede møder, herunder eksempelvis informationsmøder, vil der modsat også være møder, der karakteriseres af mere personlig grad; herunder eksempelvis personlige topersonersamtaler mellem leder og medarbejder. Fysiske mødeinteraktioner fungerer uden tvivl bedst, når vi har at gøre med personlige samtaler, hvor det er vigtigt at kunne fornemme stemningen og hinanden. Organisationer bør derfor favorisere fysiske møder med nye kollegaer, personlige samtaler samt i møder, der lægger op til diskussion og beslutningstagen, idet videomøders største mangel er, at vi ikke kan afkode hinanden.

Vi vender aldrig tilbage til tiden inden Covid-19, især fordi vores erfaringer med videomøder har været overvejende gode, idet organisationerne, og især medlemmerne, har fået det til at fungere. Disse erfaringer vil uden tvivl medvirke til en fortsat udvikling af videomøder, hvor medarbejderne i højere grad er medbestemmende for, hvilket mødeformat det enkelte møde skal indebære, men vi finder sandsynligvis ikke frem til én løsning eller et mødeformat, der vil overskygge det andet, da personlige præferencer vil afhænge af, hvorvidt fokus er på effektivitet eller socialisering.

Der er ingen tvivl om, at vi har været vidne til en ny måde at eksistere i verden på, der forventeligt vil ændre vores måde at agere i verden på. Vi ved nu, at det at tilbringe tid sammen i tætte fysiske omgivelser, eller det at røre ting og give andre mennesker hånden, kommer med en risiko. Hvor hurtigt denne bevidsthedstilstand vil fortage sig, vil variere blandt mennesker, men den vil nok aldrig forsvinde fuldstændig for dem, der har levet under pandemien. Den bekvemmelighed vi tidligere har kendt til ved at være nærværende andre mennesker, vil nogle sandsynligvis erstatte med en endnu større bekvemmelighed ved at være fraværende – især ved at tage afstand til dem, de ikke kender. Frem for at stille spørgsmålet om der er grund til at gøre tingene online, vil vi fremover nok spørge, om der er grund til at gøre det fysisk, og for nogle mennesker vil der skulle mere overbevisning og argumentation til for at minde dem om, at der i mange henseender er en grund til at mødes fysisk. Det vil betyde, at paradokset ved medieret kommunikation øges; for skaber det større distance? Ja, men for nogle vil det også skabe større tilknytning, idet disse personer sandsynligvis vil kommunikere mere med mennesker, der fysisk er længere væk – og tilknytningen vil måske føles mere tryk for disse mennesker, fordi distancen mellem dem er sikret. Menneskets personlighed vil på mange måder spille en afgørende rolle i tiden efter pandemien. Derfor vil det også være organisationernes, og især

ledelsens, ansvar at arbejde for en bibeholdelse af kollektivet, således individualismen ikke overtager fuldstændig. Alle skal inkluderes, og ingen må trække sig væk eller føle sig glemt, og skal dette arbejde foregå i en fragmenteret hverdag, hvor ikke alle er fysisk til stede med hinanden, og organisationen ikke oplever den innovation og kreativitet, der opstår i de spontane interaktioner, så vil det fremover kræve mere af både ledelsen og medarbejderstaben at opfylde organisationens kollektive mål.

Effektiv og ekstrovert eller ineffektiv og introvert?

Studiet viser yderligere en tendens til, at der vil opstå et skel mellem en ledelsesdiskurs og en medarbejderdiskurs. Ledelsesdiskursen vil sandsynligvis være rammesat om effektivitet – både via redskaber såsom videomøder, men også om det effektive menneske. I mange år har ledere, virksomheder og samfundet generelt haft tendens til at favorisere ekstroverte mennesker med den forestilling, at ekstroverte mennesker er mere effektive. Jeg kan ikke undgå at være kritisk over for denne udlægning, og mine overvejelser går i høj grad på, om disse mennesker egentlig er mere effektive – eller om de blot er mere synlige.

Modsat vil der parallelt med ledelsesdiskursen frembryde en medarbejderdiskurs, der i højere grad vil bygges op omkring opfyldelsen af de sociale mål. Hvis denne tese holder stik, vil der potentielt opstå interne konflikter i organisationen omhandlende den kollektive retning, organisationen skal gå. Jeg antager ikke, at ledelsesdiskursen kun tiltaler ekstroverte personligheder, men jeg kan på baggrund af studiets analytiske fund pointere, at der kan være en dybere forståelse i, at ekstroverte generelt er mere fremtrædende, også i videomøder, og de derfor er bedre til at tilpasse sig de nye interaktionsstrukturer og potentielt være mere deltagende heri, hvorfor især ledelsen vil se dette som et tegn på effektivitet. Flere af deltagerne i studiet har udtalt, at det er nemmere at gemme sig i videomøder, især fordi vi ikke er lige så opmærksomme på hinanden. Det er derfor ikke utænkeligt, at ledelsen og en gruppe ekstroverte medarbejdere har dannet en ny gruppe, der fremadrettet vil være tilbøjelig til at vælge videomøder. Modsat kan det også være tilfældet, at den fraværende spontane, fysiske interaktion, som mange ekstroverte værdisætter højt, er medhjælpende til at få introverte tænkere til at træde frem fra skyggerne.

Diskussion om, hvorvidt introverte eller ekstroverte personligheder er mere fremtrædende over video, og hvorvidt de enkelte personlighedstyper foretrækker videomøder eller fysiske møder er helt ny

forskning i sig selv. Alligevel kan jeg ikke lade være med at spekulere på, hvilke strategier de enkelte individer i organisationerne har lært til at bekæmpe den mulige ensomhed og mangel på socialt samvær, de måske har oplevet i overgangen til videomøder – og hvordan disse strategier vil påvirke følelsen af igen at skulle være en del af kollektivet? Skildringen mellem organisationens medlemmer kan blive tydeligere, når vi vender tilbage til en mere almindelig hverdag, og mon ikke et fremtidigt arbejde vil bestå i at overbevise begge personlighedstyper om, hvorfor kombinationen af online og fysiske møder i virkeligheden er løsningen på begges ønsker frem for at tillægge sig en enten eller position?

Desuden vil kulturen inden og under Covid-19 spille en afgørende rolle i forhold til, hvordan disse potentielle konflikter og problemstillinger vil udspille sig. Hvis der i organisationerne før og under Covid-19 har været fokus på medarbejdernes behov for nærvær, uformel omgang med kolleger og ledere samt en opretholdelse af de kollektive formål, er der gode chancer for, at kulturen, og især relationerne, vil vende tilbage til det gamle. Har medarbejderne i stedet oplevet en ledelse, der ikke har været til stede, vil skepticismen for at kunne vende tilbage til det gamle sandsynligvis øges. Spørgsmålet er, om man kan slå en streg over dårlig ledelse? Kan man indhente alt det, man har tabt på et år? Der vil uden tvivl være et større arbejde bag genetableringen af en fælles diskurs, et kollektiv, der ikke har fokus på enten effektivitet eller mennesket, men der i højere grad forsøger at implementere begge og derved opfylde begge handleprincipper – eller sagt på en anden måde: der opfylder både big-talkers og small-talkers behov.

Fremadrettet handler det derfor ikke om at til- og fravælge, men nærmere at tilgodese både det menneskelige og sociale princip samtidig med effektivitetsgraden i fremtidens digitale valg. For det er ikke utænkeligt, at Covid-19-pandemien har nedbrudt nogle af barriererne for udviklingen af en større digitalisering af vores liv. Vi bør dog forblive kritiske og huske på, at ikke alt kan og bør digitaliseres. Men vi vil sandsynligvis opleve, at flere mennesker vil se videomøder som et brugbart redskab. Hvis denne udvikling realiseres, vil det være svært, og måske endda dyrere, for organisationerne at benægte medarbejderne denne mulighed. Viser det sig, at en stor del af møderne faktisk kan løses over video, vil de højst sandsynligt løses sådan i fremtiden. Nøglen bliver at skelne mellem, hvad der bør være fysisk, og hvad der bør digitaliseres.

Organisationerne og praktikerne bør derfor notere sig vigtigheden af at udvikle nogle sproglige kompetencer, der stemmer overens med de præmisser, videomøder har. Derudover bør organisationerne gøre sig overvejelser om, hvordan de menneskelige værdier kan kombineres med det effektivitetsprincip, der har været til stede under videomøde-pandemien, således medarbejderne ikke oplever interpersonelle konsekvenser såsom mangel på socialt fokus, mistillid, usikkerhed og utilfredshed.

Forskere har derimod ansvar for at følge den udvikling, der er i disse nye interaktionsstrukturer for at gøre mediet, teknologien og de menneskelige vilkår bedre ved at undersøge de fænomener, vi kan observere i denne stærkt stigende udvikling af interaktionsformater.

Konklusion

Jeg vil først og fremmest pointere, at studiet ikke er en generaliseret vurdering, og jeg har under hele forløbet været opmærksom på, at analysens resultater ikke nødvendigvis er gældende for alle organisationer.

Studiets tre analytiske tematikker påtager sig hvert deres analytiske formål: 1) hvorvidt vores sproglige strategier overføres vellykket til videointeraktioner, 2) hvordan vores behandling af hinandens face er afgørende over video for at opretholde gode interpersonelle relationer, og 3) hvorvidt det er muligt at overeffektivisere mennesker igennem VMI, samt hvilke konsekvenser effektivitetsprincippet og videomøder generelt har på et interpersonelt plan.

Når vi deltager i videomedierede interaktioner, overfører vi ubevidst vores strategier fra ansigt-til-ansigt-samtaler. Årsagen er, at vi ikke har lært, hvordan vi ellers bør interagere over video. I mange henseender har overførelsen virket i en sådan grad, at dette ikke har skabt konflikter under interaktionsmøderne. Dette skal dog ses som et resultat af den undtagelsestilstand, mennesket har været i under Covid-19-pandemien, hvor kollektivet har været overbærende over for individet, idet vi har været samlet om en fælles fjende.

Idet vores interaktionsmedie har ændret sig, er der alligevel nogle strategier, der bør genovervejes for ikke at svække interaktionerne. Som eksempel herpå har studiet i særlig grad fundet bevis for, hvordan sproglige elementer såsom adressering og minimalrespons er to betydningsfulde funktioner i ansigt-til-ansigt-samtaler, der ikke har været hensigtsmæssige at overføre direkte. Det, at vi fortsat

har anvendt genblikadressering, spørgsmål i plenum samt minimalrespons har medvirket til en unødvendig tvivl og usikkerhed om taleture i den videomedieret interaktion. Dette resulterer i både overlappende tale samt uhensigtsmæssige pauser i interaktionsflowet.

Det, at alle overfører disse strategier uden at tilpasse sig mediet, blokerer samtidig for en fælles udvikling af vores sproglige kompetencer over video, hvilket resulterer i, at vi ikke lærer at interagere på mediets præmisser.

Foruden en sproglig opmærksomhed bør vi tildele ekstra opmærksomhed til vores interpersonelle forhold. Studiet viser, hvorfor Goffmans udlægning af faceworkteoriens betydning i fysiske omstændigheder er lige så relevant under videomedierede forhold, fordi vi ikke længere har mulighed for at tolke hinanden på samme måde, når vi interagerer med andre mennesker over video.

Når vi ikke kan afkode respons fra vores samtalepartnere, enten fordi de bevæger sig ud af rammen, vender sig væk fra samtalepartneren eller som følge af fx skærmdeling, er der større risiko for, at vi skader hinandens face. Vores interpersonelle forhold risikerer derved at blive skadet, idet vi ikke kan monitorere hinandens face.

Monitorering af hinandens face over video er derfor et vigtigt element i opretholdelsen af gode interpersonelle relationer i organisationen, således individet i organisationerne bibeholder deres idealforestillinger af sig selv og samtidig deltager i gensidigt facework af kollegaers forestilling af sig selv.

For mange medarbejdere har videomøder ydermere betydet flere møder. Nogle ledere har set dette som et effektivt udbytte, hvorimod medarbejderne i højere grad føler, at de skal præstere bedre og mere, og at de endda spilder deres tid. Logikken fra ledelsen udspiller sig derfor i højere grad som en form for mødemani, der i sidste ende resulterer i en nedsættelse af tilfredsheden hos medarbejderne. Desuden opstår der tydelige dialektiske modsætninger i organisationerne, hvor især sikkerhed/usikkerhed samt tilfredshed/utilfredshed udspiller sig mellem ledelsen og medarbejderne. Det kommunikationsformål, videoopkaldet i sin tid blev bygget på, efterlades i mange henseender til fordel for det effektivitetsprincip, ledelsen i særlig grad implementerer, hvor videomøderne hovedsageligt handler om at dele information. Det manglende fokus på medarbejdernes behov viser sig dog at have den modsatte effekt og har især en konsekvens for de interpersonelle relationer i organisationen.

Med et større fokus på effektivitet forsømmes en immanent del af organisationens uformelle interaktioner. Den manglende small-talk resulterer i manglende bekræftelse af medarbejdernes face, hvilket medbringer en større usikkerhed. Den manglende small-talk skaber også større interpersonel distance til kollegaer og især ledelsen, der bevirker et forstærket hierarki. Faren ved dette er, at der heri kan opstå et uønsket *os vs. jer* mellem medarbejderne og ledelsen, som i sidste ende kan resultere i, at medarbejderne mister tilliden til ledelsen. Den manglende feedback fra ledelsen har vist sig at være et altafgørende element under hjemsendelsen, der har skabt usikre medarbejdere. Ikke nok med, at der herved kreeres en større fysisk distance, relationen mellem dem vil også ændre sig. Den manglende small-talk og feedback fra ledelsen er derfor tæt knyttet til ineffektive medarbejdere. Konklusionen er derfor, at vi risikerer at overeffektivisere mennesker på kort sigt, og mister vi nogle af de menneskelige værdier, vil der skabes brud i de interpersonelle relationer blandt medarbejderne og ledelsen på langt sigt, der vil bygge på den usikkerhed og utilfredshed, der er knyttet til den manglende small-talk og feedback-interaktion.

Den overordnede vurdering er, at vi, foruden at udvikle vores sproglige kompetencer og øge opmærksomheden på vores samtaledeltagere under VMI, fremover bør tænke både *og –* effektivitet *og mennesket –* ind i vores medierede interaktioner frem for enten eller. Videomøder er kommet for at blive, og derfor skal vi lære, hvornår vi bør gå online, og hvornår vi bør prioritere at ses fysisk. Balancen vil unægtelig være kulturbestemt. Det vil afhænge af den enkelte organisation at finde frem til, hvilke af deres møder der kan fungere over video, og hvilke der bør foregå fysisk. Fælles for alle organisationer er dog, at de i fremtiden sandsynligvis vil opleve en opdeling; dem, der foretrækker videomøder, og dem, der foretrækker fysiske møder. For at organisationen fortsat kan agere som en helhed og ikke fremstå fragmenteret, bør de derfor tilgodesee begge.

Bibliografi

- Andersen, J. E. (1991). Sprogets takt og tone. I E. Hansen, I. Poulsen, & I. Petersen, *Auditorium X: Dansk før, nu - og i fremtiden?* (s. 72-99). Forlaget Amanda.
- Andersen, T. H., & Holsting, A. E. (2015). *Teksten i grammatikken*. Odense : Syddansk Universitetsforlag .
- Andersen, T. H., & Smedegaard, F. (2005). *Hvad er meningen?* Odense : Syddansk Universitetsforlag.
- Arminen, I., Licoppe, C., & Spagnolli, A. (24. Oktober 2016). Respecifying Mediated Interaction. *Research on language and social interaction, Vol. 49*, s. 290–309.
- Bailenson, J. N. (2021). *Nonverbal Overload: A Theoretical Argument for the Causes of Zoom Fatigue*. Hentet fra Technology, Mind, and Behavior: <https://tmb.apaopen.org/pub/nonverbal-overload/release/1>
- Bohannon, L. S., Herbert, A. M., Pelz, J. B., & Rantanen, E. M. (2012). Eye contact and video-mediated communication: A review. *Displays*, s. 177-185.
- Brinkmann, S., & Tanggaard, L. (2020). *Kvalitative Metoder*. Hans Reitzels Forlag.
- Clayman, S. E. (2013). Turn-Constructional Units and the Transition-Relevance Place. I J. Sidnell, & T. Stivers, *The Handbook of Conversation Analysis* (s. 150-167). Blackwell Publishing Ltd.
- Croes, E., Antheunis, M. L., Schouten, A. P., & Kraemer, E. J. (2015). Teasing apart the effect of visibility and physical co-presence to examine the effect of CMC on interpersonal attraction. *Computers in Human Behavior, Vol 55*, s. 468-476.
- Dakwar, J. R., Lorentzen, A.-C. R., & Smedegaard, F. (Oktober 2015). En ansats til en teori om Situationel Dialektisk Ledelse. *Det Ny Merino*.
- Dakwar, J. R., Lorentzen, A.-C. R., & Smedegaard, F. (Marts 2017). Ni antagelser om Situationel Dialektisk Videnskabsteori. *Det Ny Merino*.

- Dakwar, J. R., Rosfeldt, A.-C. H., & Smedegaard, F. (2018). *Muligheders umuligheder og umuligheders muligheder i Situationel Dialektisk Diskursanalyse*. Syddansk Universitet.
- Dourish, P. A. (1996). Your place or mine? Learning from long-term use of audio-video communication. *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*, 5(1), s. 33-62.
- Due, B. L., & Licoppe, C. (7. januar 2021). *Video-Mediated Interaction (VMI)*. Hentet fra Social Interaction. Video-Based Studies of Human Sociality: <https://tidsskrift.dk/socialinteraction/article/view/123836/170815>
- Due, B. L., Lange, S. B., Nielsen, M. F., Toft, T. L., Landgrebe, J., Nielsen, R., & Hassert, L. (2019). Den andens ansigt: Afdækning af deltagerorientering via multimodal interaktionsanalyse. *Nydanske Sprogstudier NyS, Vol 56*, s. 10-51.
- Fels, D. I., & Weiss, P. L. (2000). Toward determining an attention-getting device for improving interaction during video-mediated communication. *Computers in Human Behavior, Vol 16*, s. 189-198.
- Gale, S. (1990). Adding audio and video to an office environment. *Studies in computer supported cooperative work: theory, practice and design*, s. 49-62.
- Goatly, A. (2012). *Meaning and Humour*. New York: Cambridge University Press.
- Goffman, E. (1982). *Interaction Ritual*. Pantheon Books.
- Goffman, E. (1982). *Interaction ritual: essays on face-to-face behaviour*. Pantheon Books.
- Goodwin, C. (1980). Restart, Pauses, and the Achievement of Mutual Gaze at Turn-Beginning. *Sociological Inquiry 50 (3-4)*, s. 272-302.
- Hassell, M. D., & Cotton, J. L. (2017). Some things are better left unseen: Toward more effective communication and team performance in video-mediated interactions. *Computers in Human Behavior*, s. 200-208.
- Hayashi, M. (2013). Turn Allocation and Turn Sharing. I J. Sidnell, & T. Stivers, *The Handbook of Conversation Analysis* (s. 167-191). Blackwell Publishing Ltd.

- Heath, C., & Luff, P. (1991). Disembodied conduct: Communication through video in a multi-media office environment. *CHI '91: Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems, New Orleans, Louisiana, USA*, (s. 99-103). New York: ACM.
- Heath, C., & Luff, P. (1992). Media space and communicative asymmetries: Preliminary observations of video-mediated interaction. *Human-Computer Interaction, Vol 7(3)*, s. 315-346.
- Heath, C., & Luff, P. (1993). Disembodied conduct: Interactional asymmetries in video-mediated communication. I G. (. Button, *Technology in Working Order: Studies of Work, Interaction and Technology* (s. 35-54). London/ New York: Routledge.
- Heritage, J., & Stivers, T. (2013). Conversation Analysis and Sociology. I J. Sidnell, & T. Stivers, *The Handbook of Conversation Analysis* (s. 659-574). West Sussex, Oxford & Malden: Blackwell Publishing Ltd.
- Hjarvard, S. (2003). *Det selskabelige samfund: Essays om medier mellem mennesker*. Samfundslitteratur.
- Hjulstad, J. (2016). Practices of Organizing Built Space in Videoconference-Mediated Interactions. *Research on Language and Social Interaction, Vol 49(4)*, s. 325-341.
- Hutchby, I. (2001). Technologies, Texts and Affordances. *Sociology, Vol 35(2)*, s. 441-456.
- Kendon, A. (1990). *Conducting Interaction. Patterns of Behavior in Focused Encounters*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kiesler, S., & Cummings, J. (2002). What do we know about proximity and distance in work groups? A legacy of research. I P. Hinds, & S. Kiesler, *Distributed Work* (s. 57-80). Cambridge : MIT Press.
- Kjærbeck, S. (1998). Den etnometodologiske konversationsanalyse som kulturanalytisk metode. *Journal of Linguistics, Vol 20*, s. 139-163.

- Kleij, R. v., Schraagen, J. M., & Werkhoven, P. (2009). How Conversations Change Over Time in Face-to-Face and Video-Mediated Communication. *Small Group Research, Vol 40(4)*, s. 355-381.
- Kraut, R. E., Fussell, S. R., Brennan, S. E., & Siegel, J. (2002). Understanding effects of proximity on collaboration: Implications for technologies to support remote collaborative work. I P. H. (Eds.), *Distributed work* (s. 137-162). Boston Review.
- Licoppe, C. (2015). Video communication and 'camera actions': THE production of wide video shots in courtrooms with remote defendants. *Journal of Pragmatics, Vol 76*, s. 117-134.
- Lindø, A. V. (2002). *Samtalen som livsform - et bidrag til dialoganalysen*. Klim Forlag.
- Luong, A., & Rogelberg, S. G. (2005). Meetings and More Meetings: The Relationship Between Meeting Load and the Daily Well-Being of Employees. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice, Vol 9(1)*, s. 58-67.
- Mengis, J., & Eppler, M. J. (2008). Understanding and Managing Conversations from a Knowledge Perspective: An Analysis of the Roles and Rules of Face-to-face Conversations in Organizations. *Organization Studies, Vol 29(10)*, s. 1287–1313.
- Mlynář, J., González-Martínez, E., & Lalanne, D. (2018). Situated organization of video-mediated interaction: A review of ethnomethodological and conversation analytic studies. *Interacting with Computers, 30(2)*, s. 73–84.
- Mondada, L. (2003). Working with video: How surgeons produce video records of their actions. *Visual Studies, Vol 18*, s. 58-73.
- Nielsen, M. F. (2019). Adjusting or verbalizing visuals in ICT mediated professional encounters. I D. Day, J. Wagner, & (Eds.), *Objects, Bodies and Work Practices* (s. 191-215). Bristol: Multilingual Matters.
- Nielsen, M. F., & Nielsen, S. B. (2005). *Samtaleanalyse*. Frederiksberg : Forlaget Samfundslitteratur.
- Nielsen, M. F., Steensig, J., & Wagner, J. (2006). Konversationsanalyse i Danmark. *NyS – Nydanske Sprogstudier (34-35)*. *Sprogvidenskabelige forskningstraditioner*, s. 182-216.

- Perrson, M. (20. Januar 2017). *Kronikk: Slutt med møter og få noe gjort*. Hentet fra Forskning.no: <https://forskning.no/ledelse-og-organisasjon-kronikk-arbeid/kronikk-slutt-med-moter-og-fa-noe-gjort/1164775>
- Rasmussen, T. L. (2020). *Organisationer som Interaksjon*. Upubliceret.
- Rettie, R. (2009). Mobile Phone Communication: Extending Goffman to Mediated Interaction. *Sociology, Vol. 43(3)*, s. 421–438.
- Rintel, S. (2013). Tech-tied or tongue-tied? Technological versus social trouble in relational video calling. *46th Hawaii International Conference on System Sciences*. IEEE Computer Society.
- Rintel, S. (2015). Omnirelevance in Technologised Interaction : Couples Coping with Video Calling Distortions. I R. Fitzgerald, & W. Housley, *Membership categorization analysis: Studies of social knowledge in action* (s. 123-150). Sage.
- Ruhleder, K., & Jordan, B. (2001). Co-Constructing Non-Mutual Realities: Delay-Generated Trouble in Distributed Interaction. *Computer Supported Cooperative Work, Vol 10*, s. 113-138.
- Ruusuvuori, J. (2013). Emotion, Affect and Conversation. I J. Sidnell, & T. Stivers, *The Handbook of Conversation Analysis* (s. 330-350). West Sussex, Oxford & Malden: Blackwell Publishing Ltd.
- Schegloff, E. A. (1988). Goffman and the Analysis of Conversation. I P. Drew, & T. Wootton, *Erving Goffman: Exploring the Interaction Order* (s. 9-135). Cambridge: Polity Press.
- Seuren, L. M., Wherton, J., Greenhalgh, T., & Shaw, S. E. (2020). Whose turn is it anyway? Latency and the organization of turn-taking in video-mediated interaction. *Journal of Pragmatics, Vol 172*, s. 63-78.
- Sindoni, M. G. (2013). *Spoken and Written Discourse in Online Interactions*. New York & London: Routledge.

- Stommel, W., Goor, H. v., & Stommel, M. (2019). Other-Attentiveness in Video Consultation Openings: A Conversation Analysis of Video-Mediated Versus Face-to-Face Consultations. *Journal of Computer-Mediated Communication, Vol 24(6)*, s. 275-292.
- Thomas, J. (1995). *Meaning in Interaction. An Introduction to Pragmatics*. London and New York: Longman.
- Tutt, D., Hindmarsh, J., Shaukat, M., & Fraser, M. (2007). The Distributed Work of Local Action: Interaction amongst virtually collocated research teams. *ECSCW* (s. 199-218). London: Springer.
- Widell, P., Ulbæk, I., & Nielsen, N. M. (2006). Pragmatik. *NyS – Nydanske Sprogstudier, Vol 34-35*, s. 131-181.