

D

HVAD SIGER DEN?

# DIALOGEN

ET STUDIE AF BETYDNINGER FOR  
DIALOGEN Gennem EN  
PROJEKTGRUPPE I BYGGERIET

KANDIDATSPECIALE

CAND. TECH



AALBORG UNIVERSITET

LEDELSE OG INFORMATIK I BYGGERIET

2017



## FORORD

Denne rapport er afslutningen på fire semestre på kandidatuddannelsen Ledelse og Informatik i Byggeriet (LIB) på Aalborg Universitet, København. Undersøgelsen er udarbejdet i perioden fra 1. september 2016 til den 5. januar 2017, og er svarende til 30 ECTS point. Undersøgelsens hovedtema er dialogen mellem aktører i en tidlig fase i byggeri.

Der ligger en interesse i at undersøge hvad der får betydning i en verbal dialog mellem deltagere i et projektarbejde. I en tid hvor kommunikation i stigende grad sker gennem digitale medier, er det interessant at se på hvad der, gennem fysiske møder, får indflydelse på en projektgruppes evne til at føre en verbal dialog.

Undersøgelsen henvender sig til de i byggeriet der har interesse for arbejdet i en projektgruppe. Både for deltagere, men også for ledere der har som mål at kunne styre en verbal dialog. Undersøgelsen tager afsæt i byggeriet og beskriver dialogen på et overordnet niveau, i alle byggeriets parter på ledelsesniveau, vil kunne finde inspiration. Aktører og ledere uden for byggeriet, der også udfører projektarbejde, vil også kunne finde inspiration i undersøgelsens tema om dialog.

Der er nogle personer der fortjener en *Tak for hjælpen*.

Andreas Malmberg; Sagsarkitekt, for adgang til case 1. Henning G. Andersen; direktør og totalrådgiver for adgangen til møde 1 og 2. Michael Damberg; tidligere kollega og projektleder, for kontakten til Anne Mikkelsen. Anne Mikkelsen; jobmannager, for adgang til case 2. Mads B. Ellegren; sagsarkitekt, for adgangen til møde 3 og 4 Louise D. Høj, arkitekt, for interview 1. Thorbjørn Knudsen, direktør og bruger, for interview 2. Karl Peter Warming, projekteringschef for interview 3. Tak til alle deltagerne ved observationerne, for jeres samtykke i min deltagelse.

Tak til Signe, min hustru, for at bidrage til at både studie og speciale nu er en realitet. Uden din opbakning, var det aldrig blevet så sjovt og spændende som det har været.

Derudover vil jeg gerne takke underviserne på LIB. Særligt, seniorforsker, studiekoordinator for LIB og cand.polyt, ph.d., Stefan Christoffer Gottlieb, samt seniorforsker, civilingeniør, ph.d., Marianne Forman, for inspiration og diskussioner ved forelæsninger og vejledninger, gennem hele studiet. I har udfordret og gjort det enormt spændende at åbne nye faglige perspektiver.

Sidst, men bestemt ikke mindst, skal lyde et kæmpe TAK til min vejleder for denne rapport; seniorforsker, Cand. Arch., Ph.d., Anne Kathrine Frandsen, som i undersøgelsesperioden, og den efterfølgende skriveproces, har bistået med masser af dialog, kommentarer og konstruktive inputs, til udarbejdelsen af denne rapport.

Håber du som læser bliver inspireret til at se nærmere på byggeriet og særligt på den dialog der forgår i de tidlige faser – det er enormt spændende.

God læselyst.

A handwritten signature in black ink, reading 'Morten R. Ejby'. The signature is written in a cursive, flowing style with a long horizontal stroke at the end.

Morten Rønberg Ejby

## Studenterrapport

### Uddannelse:

Ledelse & Informatik i Byggeriet

### Semester:

4. semester, kandidatspeciale

### Titel på projekt:

DIALOGEN, hvad siger den?

- et studie af betydninger for dialogen gennem en projektgruppe i byggeriet

### Projektperiode:

1. september 2016 – 5. januar 2017

### Vejleder:

Anne Kathrine Frandsen

E-mail; akf@sbi.aau.dk

### Studerende:

Morten Rønberg Ejby

Stud nr. 20148268

E-mail; mortenpaacykel@gmail.com

### Antal normalsider:

109

### Vedlagt kvittering fra Digital Eksamen

Tekst...

### Afleveringsdato:

5. januar 2017

## Abstract

Key findings of the report show how formal and especially informal unwritten rules influence the dialogue and the actors' relationship to each other and their willingness and ability to participate.

Communication in the construction industry continues to become more digital, which changes the context of personal interaction in project work.

Major players in the construction industry are focusing on becoming more competitive. Their ambition is to increase productivity by incorporating more technology.

In an age where digital media dominates the means of communication, this research turns its focus to verbal dialogue.

In the construction industry, many meetings are held by actors of varying roles and even competing interests – interests which need reconciled. This research investigates factors that may affect the dialogue and, therefore, the reconciliation of interests.

Observation was made of a number of dialogues conducted at four meetings in two different projects.

Upon condensing the dialogues, three central themes emerge as challenges to the project: the building's location, disposition, and facade. After conducting a deeper and more thorough analysis, the dialogues that create change or conflicts between actors are identified.

This analysis makes use of the actor-network theory, which considers the rolls actors take - or are given by other actors.

Furthermore the analysis shows which elements are of significant importance to the dialogue.

The analytical process highlights the nature of the conflicts between the dialogues' relations and provides an opportunity to look at the more fundamentally human aspects of the dialogue. Interviews with actors representing three roles were conducted and their perspectives are included.

## Resumé

Den måde byggebranchen kommunikerer på, bliver fortsat mere digital, hvilket forandrer rammerne for verbal dialog i et projektarbejde.

Toneangivne parter i byggebranchen ønsker, særligt gennem det seneste årti, at sætte fokus på udvikling af byggeriets konkurrenceevne. Gennem et antal udgivelser og introduktion af teknologiske værktøjer er det en ambition at øge produktiviteten. I en tid hvor digitale medier har vundet stor indflydelse på måden at kommunikere på, vender denne undersøgelse blikket mod den verbale dialog.

Der afholdes mange møder i byggeriet. Møder der ofte sker mellem aktører med forskellige og modsatrettede interesser. I den dialog der skal forene interesser, ser undersøgelsen på, hvad der bliver så betydende i en dialog, at det kommer til at påvirke dialogen.

Ved at observere fire møder i to forskellige projektgrupper, betragtes en række dialoger.

Gennem en kondensering, ses tre centrale temaer. Disse temaer retter et fokus på byggeriets placering, disponering og facader, som projektarbejdets udfordringer. For at dykke ned i disse udfordringer, identificeres dialoger der skaber forandringer, eller konflikter mellem aktører.

Disse påvirkninger analyseres, ved hjælp af aktør-netværksteori. Teorien ser på de roller aktører tager, eller tildeles, af andre aktører. Videre viser analysen hvilke elementer, eller fænomener der får tilstrækkelig betydning for dialogen, til at det kommer til at få indflydelse på dialogen og betydning for projektgruppens aktører.

Gennem analysens bearbejdning åbner dette for dialogens relationer til konfliktens verden og giver også anledning til at se på mere grundlæggende menneskelige aspekter af dialogen.

Ved at interviewe tre forskellige roller fra de fire møder, inddrages perspektiver fra aktørerne selv.

Analysen viser hvordan formelle og særligt uformelle og uskrevne regler, påvirker dialogen. Aktørers forhold til projektets og dialogens abstraktionsniveau, kommer på samme måde, som genkendelige udfordringer fra egen hverdag, til at få betydning for aktørers lyst og evne til at deltage i dialogen. Sammen med en indikation om at det niveau en rolle er defineret på, betyder noget for dialogen, udgør disse tre betydninger de væsentlige fund i undersøgelsen.

## Indholdsfortegnelse

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Indledning .....                      | 6  |
| Problemfelt .....                     | 9  |
| Afgrænsning .....                     | 15 |
| Teori .....                           | 17 |
| Science, Technology and Society ..... | 17 |
| ANT - historisk perspektiv .....      | 18 |
| Translationsprocessen .....           | 21 |
| Metodeprincip .....                   | 29 |
| Metodiske overvejelser.....           | 29 |
| Metodeværktøjer.....                  | 34 |
| Casestudie .....                      | 34 |
| Deltagende observation.....           | 37 |
| Interview .....                       | 40 |
| Analyseramme .....                    | 45 |
| Casebeskrivelse.....                  | 48 |
| Valg af cases.....                    | 48 |
| Valg af interviewpersoner.....        | 48 |
| Case 1 .....                          | 49 |
| Case 2 .....                          | 54 |
| Dialog emner.....                     | 62 |
| Analyse Del 1.....                    | 63 |
| Observationer .....                   | 63 |
| Tematisering af dialogemner .....     | 63 |
| Bygningens placering .....            | 65 |
| Bygningens disponering.....           | 70 |
| Bygningens facader .....              | 79 |
| Dialogiske handlingsbegreber .....    | 83 |
| Konfliktens sprog .....               | 94 |
| Opsamling del 1 .....                 | 98 |

|                                         |     |
|-----------------------------------------|-----|
| Analyse Del 2 .....                     | 100 |
| Rollens placering i projektet.....      | 100 |
| Projektets og dialogens konkrethed..... | 103 |
| Projektets regelværk .....              | 107 |
| Diskussion .....                        | 112 |
| Konklusion .....                        | 119 |
| Litteraturliste .....                   | 121 |
| Figur liste .....                       | 125 |



## INDLEDNING

Denne undersøgelse vil, på baggrund af aktør-netværksteori som teoretisk ramme, belyse hvorledes aktører som del af en organisation, påvirker et netværk af andre aktører i andre organisationer. Dette netværk, får i denne undersøgelse, betegnelsen *projektgruppe*. Gennem forhandlinger ved møder, påvirker projektgruppens aktører og organisationer hinanden, i en uforudsigelig proces<sup>1</sup> af dialoger, konflikter, kompromiser og løsninger, der skal forene ønsker, behov og interesser. Undersøgelsen tager fat i disse gensidige påvirkninger og hvordan disse, både menneskelige og ikke menneskelige som ligestillede, former deres dialog.

Gennem to cases, fire observationer og tre interviews giver denne undersøgelse et bud på hvad dialog, i en immateriel proces, kan betyde for aktører i et netværk, der er i gang med at forme rammerne for det der senere skal blive til noget så konkret og materialistisk som en bygning.

Med dette indledende afsnit, er det ambitionen at kunne *tune*, dig som læser, ind i den kontekst der er relevant at kende, for at få så højt et udbytte af at læse og forstå undersøgelsen, som muligt.

Det indledende afsnit beskriver og begrundet valg af emne. Dette leder til en beskrivelse af et problemfelt, med uddrag af hvad centrale parter i branchen mener om emnet, danner et univers omkring den efterfølgende problemformulering. Med udgangspunkt i både baggrund og problemfelt udarbejdes en problemformulering, med henblik på at skabe et relevant udgangspunkt for den efterfølgende undersøgelse.

Efter at have komprimeret ovenstående elementer sammen i én sætning, som en problemformulering, foldes undersøgelsen igen ud og fordeles på flere fokusområder. Med udgangspunkt i problemformuleringen følger derfor tre undersøgelsesspørgsmål. Dette med henblik på at kunne udfolde problemstillingen i et teoretisk og metodisk analysearbejde, men også for at retningsbestemme både fokus og opgave i en valgt retning.

Ved at beslutte et særligt udgangspunkt, vil der også følge en række fravalg. De valg der er taget, i processen frem til denne rapport, beskrives og argumenteres i en afgrænsning.

Undersøgelsen dækker hele opgavens univers, mens rapporten alene beskriver udvalgte dele af den samlede undersøgelse, for at kunne besvare undersøgelsens problemformulering. Af samme grund er der ingen bilag i denne rapport - det der er væsentligt for forståelsen, besvarelsen og formidlingen af undersøgelsen, det er taget med i rapporten.

---

<sup>1</sup> Proces - forløb eller serie af handlinger der indebærer en forandring eller udvikling.

## BAGGRUND

Dette afsnit bringer undersøgelsen videre ind i byggeriets kontekst. Med udgangspunkt i udtalelser og holdninger fra relevante aktører i branchen, argumenteres for undersøgelsens nedslag<sup>2</sup>.

Som en del af et internationalt marked, har Danmark formået at bringe sig i en gunstig position bl.a. på områder som design (Erhvervs- og Vækstministeriet, 2013, p. 5), miljø og robotteknologi. De tre eksempler har alle været afhængige af et arbejde med udgangspunkt i stor viden, forbundet i netværk af forskellige kompetencer. Regeringen fremsætter i 2013, med publikationen; *Danmark i arbejde, vækstplan for kreative erhverv -design* (Erhvervs- og Vækstministeriet, 2013), en ambition om at udbygge allerede etablerede markedsandele i et internationalt marked, for kreative erhverv. Arkitektur er én af 11 brancher, nævnt i udgivelsen (Erhvervs- og Vækstministeriet, 2013, p. 5). Vækstplanen beskriver fire fokusområder. Et af de fire punkter er særlig relevant for denne undersøgelse og lyder som nedenstående citat:

*"Danmark skal være et internationalt vækstcenter for arkitektur, mode og design" (Erhvervs- og Vækstministeriet, 2013, p. 6)*

Både i en international konkurrence, men også i en national kontekst, er arkitektur vigtigt (Erhvervs- og Vækstministeriet, 2013, p. 8). Det danske samfund er bygget op omkring en sund og solid bygningsmasse. Mange danske familiers økonomi, er afhængig af en udvikling i ejendoms- og boligmarkedet. Der er stolte traditioner i Danmark for at have solide, sunde og æstetiske bygninger (Klima- Energi- og Bygningsministeriet, 2014, p. 7). Ovenstående beskriver regeringen i publikationen *Vejen til et styrket byggeri i Danmark - regeringens byggepolitiske strategi*, fra 2014, med følgende citat:

*"Bygninger danner rammen om næsten alle dele af danskernes liv. Vi bor, arbejder, går i daginstitution og skole i bygninger, og det er i bygningerne, vi tilbringer mere end 90 pct. af døgnet timer. Kvalitet, funktionalitet, pris, æstetik og sundt indeklima i vores bygninger har derfor stor betydning for vores hverdag og livskvalitet og forbrug af ressourcer." (Klima- Energi- og Bygningsministeriet, 2014, p. 7)*

De stolte traditioner for det gode byggeri er bl.a. et resultat af danskernes ønske om kvalitet.

---

<sup>2</sup> Nedslag - Det at slå ned på et udvalgt sted i et stort materiale eller emne som så behandles mere udførligt.

Kombinationen af solidt byggeri og moderne arkitektur, gør vores bygninger udfordrende at bygge. Derfor er dét at bygge, en kompliceret proces, der kræver stor viden og at de rette kompetencer kombineres i små eller store netværk. Der er potentiale for produktivetsforbedringer i byggeriet (Erhvervs og Byggestyrelsen, 2011, p. 12). Udviklinger og økonomiske gevinster er i nogen grad sket, men der er konsensus blandt store dele af byggeriets parter, om at der fortsat er uudnyttede potentialer i værdikæden (Klima- Energi- og Bygningsministeriet, 2014, p. 41). Fokus på byggeriets sene faser har ikke givet en udvikling, svarende til den der er sket i andre brancher. Om dette beskriver Erhvervs- og Byggestyrelsen allerede i 2011, i rapporten 'Indtjening og produktivitet i dansk og internationalt byggeri', følgende:

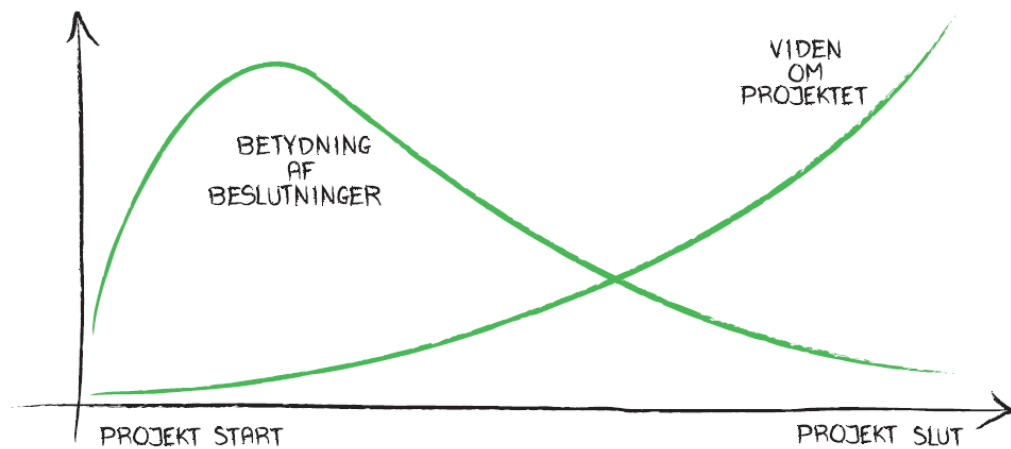
*"Produktivtetsvæksten over en årrække er i byggeriet markant lavere end i industrien og handlen. Byggeriets lave produktivtetsvækst giver sig udslag i højere prisstigninger end i industrien og handlen."* (Erhvervs og Byggestyrelsen, 2011)

I december 2012, udgiver sekretariatet for *Værdiskabende Byggeproces* (Værdibyg) en publikation med titlen; *Rigtig fra start* (Værdiskabende Byggeproces, 2012). Værdibyg er en sammenslutning af seks af byggeriets toneangivne organisationer. Værdibyg argumenterer for, hvor vigtigt der er at komme rigtigt fra start, som følgende citat beskriver:

*"Det er helt afgørende for et godt projektforløb at komme rigtigt fra start ved at træffe de rigtige beslutninger i byggeprojektets første faser. Det er vigtigt at gøre sig overvejelser om byggeprocessen og gennemføre de rigtige aktiviteter for at øge chancen for succes for projektdeltagerne og for projektet som helhed."* (Værdiskabende Byggeproces, 2012, p. 1)

Publikationen støtter meget godt op om et ordsprog med rod i arkitektbranchen, der lyder som følger; *det er den første streg der tegner projektet*. Ordlyden kan selvfølgelig ikke stå alene, men alligevel er der noget i ordsprogets betydning, der passer påfaldende godt, for denne undersøgelse, i forlængelse af Værdibygs formulering. Ordsproget dækker over en holdning og en erfaring om, at den første ide, eller skitse, bliver afgørende for de efterfølgende ideer. På den måde kan dette *førstehåndsindtryk*, få en altafgørende indflydelse på det endelige projekt.

Princippet med den første idé's betydning, rammer ned i en dialog omkring byggeriets tidlige fasers betydning. En betydning der gør sig gældende både i det fysiske resultat, men i høj grad også i de processer der tegner et projekt, langt før projektet bliver fysisk.



FIGUR 1, TIDLIGE BESLUTNINGS BETYDNING  
(Værdiskabende Byggeproces, 2012, p. 13)

Ovenstående Figur 1, fra Værdibygs omtalte publikation, illustrerer den tidlige beslutnings betydning. Samtidig ses en sammenhæng mellem figur og ordsproget om den første streg, der også kan underbygges af denne Figur 1.

Med udgangspunkt i ovenstående, argumenteres relevansen af at se på de tidlige faser. Et projekt starter i mange tilfælde, på et sted hvor der alene er dialog mellem opgavestiller og opgavetager. Derfor tages i denne undersøgelse fat i netop denne tidlige dialog, med en ambition om at kunne bidrage til en udvikling af denne betydningsfulde del af byggeriet.

## PROBLEMFELT

Dette afsnit beskriver hvad der ligger til grund for den interesse, eller undren, undersøgelsen bygger på og argumenteres med politiske perspektiver, branchepublikationer og relevante publikationer.

Denne undersøgelse sker inden for rammen af dansk byggeri.

Dialog har været en del af byggeriet altid. For mange år siden, var det bygmestrene der uden dialog bestemte hvad og hvordan der blev bygget. Men der var jo masser af dialog mellem mester og håndværker. Frem til 1915 hvor en gruppe arkitekter stifter *Landsforeningen Bedre Byggeskik* (Godtfredsen & Arnt, 2009), var en stor del af den måde byggeri bliver formidlet på, gennem dialog i verbal form.

Byggeret er et helt andet sted i dag. Meget af den dialog der føres, sker gennem digitale medier. Der kommunikeres via tegninger, mails, skype, telefonmøder, videokonferencer og et nyt skud på stammen er microblogging (Böhringer & Röhrborn, 2014).

Byggebranchen har ændret måden at kommunikere på. I takt med den teknologiske

udvikling øger fokus på brug af tekniske værktøjer, giver dette potentielt mindre verbal dialog. Dette fokus kan udfordre fx aktører som Project managers, i at forstå at dialogen er vigtig (Bourne & Walker, 2008).

Når verdens meste tilgængelige bygning (Ryhl & Frandsen, 2015) skal planlægges og en efterfølgende evalueringsrapport af processen, omtales under overskriften;

*‘Dialog optimerer tilgængelighed i byggeriet - Ny evalueringsrapport viser, at tilgængeligt byggeri ikke opnås gennem tjeklister og minimumskrav, men via dialog og læring mellem både bygherrer, rådgivere og brugere.’ (FAOD, 2016)*

Peter Schulze, programchef i Realdania, kan i en pressemeddelelse om projektet, efterfølgende citeres:

*‘Hvad der er en god løsning for en målgruppe med nogle bestemte behov kan være en helt forkert løsning for en anden målgruppe med andre behov. Derfor er dialog og samarbejde mellem alle parter vigtig, og det er her, Danske Handicaporganisationers Hus især kan bruges som et forbillede og et demonstrationsprojekt for fremtidigt kontorbyggeri’ (Realdania, 2016)*

Udtalelsen sætter brugerinddragelse og kontorbyggeri på dagsordenen, men vigtigere i denne sammenhæng, også dialogen!

Illustreret i de to eksempler ovenfor, må dialogen betragtes som en betydende faktor for et samarbejde i realiseringen af nutidigt byggeri.

Der har været stort fokus på samarbejdsformer i alle byggeriet faser, gennem en længere årrække. Samarbejdsformer som fx Lean og partnering er introduceret, men der opleves fortsat et behov for at optimere mødet mellem byggeriets parter. Listen over tiltag der er forsøgt, er lang og ikke relevant at gå dybere ned i her.

Dog er det oplagt at nævne et helt nyt eksempel, i form af *Bygge Dialog* (Byggeriets evalueringscenter, 2016), udarbejdet af byggeriets evalueringscenter, der i november 2016, lancerede dette nye *våben*. Med en målsætning om at bringe *mere kvalitet i konkurrencen i byggeriet*, og midlet skal være, øget dialog i byggeriet (Byggeriets evalueringscenter, 2016). Som et flertal af tiltag, retter dette værktøj sig til alle byggeriets faser, men har slagside til de sene faser, hvor byggeriet er blevet fysisk. Ud fra en betragtning om at meget er undersøgt om de sene faser, kunne det være interessant at betragte et sted i byggeriet, hvor bygningen er immateriel og repræsenteret gennem dialog. På et stadie, hvor samarbejdet primært består af verbal dialog, måske kombineret med få dokumenter.

Vi skal undersøge der hvor dialogen starter!

Arkitektkonkurrencen kunne være et interessant sted at kigge. I konkurrencesituationen, er et projekt i en tidlig fase. Der er ingen tegninger i starten, og mange vil være enige i at en arkitektkonkurrence er en social teknologi, der består af flere forskellige roller. Betragter man en udbredt og klassisk konkurrenceform, vil man kunne diskutere hvor meget dialog der egentlig finder sted. I dette perspektiv kommer bogen; *Dialog og konkurrence - eksperimenter med nye arkitektkonkurrenceformer*, skrevet af Professor i organisationsteori ved Copenhagen Business School, Kristian Kreiner (Kreiner) og ph.d.-studerende Peter Holm Jacobsen (Jacobsen), frem (Kreiner, Holm Jacobsen, & Toft Jensen, 2013).

Kreiners bog, der anvender et casestudie om en skole der også indeholder fritidstilbud og et folkebibliotek, beskriver en ny type arkitektkonkurrence; Den dialogbaserede konkurrence. Bogen analyserer et forløb, hvor et konkurrenceforslag udarbejdes i dialog mellem bydende konsortier, bygherrerrepræsentanter og fagdommere. Casen indeholder hele 10 forskellige roller, der i fælles dialog skal konkurrere. Her er dialogen i den grad med og oven i købet på en ny måde for deltagerne.

Kreiner er fokuseret på balancen i den kreative proces. I den forbindelse beskriver han følgende tre begreber som vigtige; Kreativitet, effektivitet og retfærdighed (Kreiner et al., 2013, p. 31). Konflikter mellem de deltagende aktører beskrives og er meget interessante og de er helt sikkert også væsentlige i en udviklingssituation. Men opmærksomheden på det kreative og på konflikten kommer til at overdøve dialogen. Vi skal undersøge der hvor dialogen udspiller sig!

Med konflikten i den ene hånd og et antal roller i et netværk i den anden, vil denne undersøgelse tage et spadestik længere ned i de dialoger der foregår i løsningen af et byggeprojekt. Denne undersøgelse vil tage udgangspunkt i det ikke-fysiske, i et forsøg på at se ind i dialogen og dennes betydning for de forskellige aktørers muligheder. Dialogen kan være med til at bryde fordomme og bidrage til at aktører forstår andres synspunkter (Helde, 2014, p. 10). Selv om roller på forhånd er defineret, ændres disse gennem forhandlinger (McDonnell, 2009, p. 49). Ved at observere roller der hvor de forskydes og tager konflikterne op og gennem dialog bearbejder dem til noget andet. Til at kunne grave et yderligere lag ned i den tidlige dialog, anvendes aktør-netværksteori (ANT) som teoretisk ramme. Begrundet med teoriens evne til at kunne kortlægge de netværk der indgår i en dialog.

For at bidrage til et fokus på aktørers egne oplevelser betragtes de roller der gives og tages i gensidige forhandlinger (Callon, 1986) og ser derfor ikke på hvad der gør en aktør stabiliseret og robust nok til at indgå i samarbejder uden at skulle ændre rolle (Star & Griesemer, 1989).

ANT ophæver skellet mellem det menneskelige og det ikke menneskelige - det materielle (C. B. Jensen, Lauritsen, & Olesen, 2007).

Fordi byggeri indeholder både 1) menneskelige artefakter, som fx brugerbehov og miljø for vidensdeling og 2) ikke menneskelige artefakter, som trapper og teknisk udstyr, egner ANT sig særligt godt, netop til denne undersøgelse.

Teoriens relevans underbygges med artiklen 'building with wildlife' (Sage, Dainty, Tryggstad, Justesen, & Mouritsen, 2014). Artiklen beskriver hvordan ANT gør det muligt at give naturen en stemme i infrastrukturprojekter. Videre beskrives dyrs indflydelse på infrastrukturprojekter. Artiklens case har umiddelbart ikke meget med denne undersøgelse at gøre. Alligevel er artiklen relevant, fordi den beskriver hvorfor og hvordan ANT tager den nonhumane aktør med, som en der kan spille en væsentlig rolle (Sage et al., 2014, p. 773)

Om det er, som i artiklen dyr, eller om det er en trappe, et ventilationssystem eller en række brugerbehov, er for teorien underordnet. Denne tilgang vil kunne styrke denne undersøgelse i at se hvad der former en proces.

Byggeri og den proces der er omkring et projekt, forud for en fysisk realisering, foregår som en social struktur der bærer en teknologi, frem. I denne undersøgelse betragtes møderne mellem opgave-stiller og -tager, som den teknologi, der bliver bærer af en række argumenter. Disse argumenter, vi kan også kalde dem programmer, består af de egenskaber og værdier, der kommer til at spille en væsentlig rolle og dermed forme mødet mellem opgave-stiller og -tager. Netop evnen til at se på de konfrontationer, møderne bringer til overfladen og dermed kortlægge de konflikter der opstår mellem program og antiprogram, er væsentlige elementer i at kunne beskrive undersøgelsens problemformulering og undersøgelsesspørgsmål.

Undersøgelsens empiriske grundlag indfanges ved hjælp af deltagende observationer og semistrukturerede interviews. Observationer danner grundlag for den første del af analysen, mens interviews primært anvendes i analysens andel del, til at nuancere, eller underbygger de elementer analysens bearbejdning af observationerne bringer. Interviews bringer aktørers egne oplevelser, opfattelser, holdninger og følelser, mens observationer ses gennem observatørens perspektiv.

## PROBLEMFORMULERING

I dette afsnit beskrives først problemformulering og med hvilket udgangspunkt denne er udarbejdet. Derefter beskrives betydningen af centrale ord der underbygger forståelsen af problemformuleringen. Sidst beskrives problemformuleringens betydning for undersøgelsen.

Med en ambition om at kunne behandle en relevant og aktuel problemstilling, formuleres undersøgelsens problemformulering som følgende:

*Hvad bliver signifikant for aktørers dialog ved projektmøder i forbindelse med udarbejdelsen af et dispositionsforslag?*

Formuleringen er blevet til under et princip om to led og en relation (Bitsch Olsen, P;Pedersen, 2003, p. 176).

I en ambition om at bringe dig som læser, så tæt på mig som forfatter, i forståelsen af problemformuleringen, er det efterfølgende en begrebsafklaring der dækker betydninger, særligt for denne problemformulering.

### Signifikant

Noget der er til stede i dialogen og som gør sig gældende, i en grad der gør at aktører tydeligt kan mærke det og det derfor får betydning og, eller indflydelse.

### Dialog

Udveksling af synspunkter, der giver gensidige påvirkninger mellem to. Dækker over meningsudveksling på forskellige niveauer, som fx mellem individer eller organisationer. Anvendes til at nå gensidig enighed mellem modsatrettede holdninger. Kan foregå i både mundtlig og skriftlig form.

### Aktør

Fordi undersøgelsens teori er ANT, er der både menneskelig og ikke-menneskelige aktører. Den menneskelige er dækkende for de personer der deltager fysisk ved et møde. Det kan også være aktører der er en del af et projekt ved at blive repræsenteret ved et møde gennem andre aktører. Den ikke-menneskelige kan være alle fysiske og psykiske aktører der kan påvirke et projekt, en løsning, en konflikt etc. Eksempel på en ikke-menneskelig aktør fra undersøgelsen er kaffemaskine, økonomi og forbindelsesgang.

### Projektmøde

En omfattende opgave, der kræver grundig forberedelse og typisk løses i et fællesskab af mange personer, spidskompetencer, virksomheder, organisationer, eller interesser.



## Dispositionsforslag

Byggeriets fasemodel består typisk af fem dele; idéfase, projektering, udførelse og drift (FRI og DANSKE ARK, 2012). Der er indbyrdes afhængighed mellem faserne i den rækkefølge de er nævnt ovenfor. I denne undersøgelse er der tale om den første del af idéfasen.

Med denne konkretisering vil rapporten, i det efterfølgende, tage udgangspunkt i problemformulering og denne vil være afgørende for hvor undersøgelsen bevæger sig hen, for at kunne besvare spørgsmålet, senere i konklusionen.

## UNDERSØGELSESPØRGSMÅL

Dette afsnit beskriver først hvordan problemformulering og undersøgelsesspørgsmål hænger sammen. De enkelte spørgsmål listes efterfølgende op.

Efter at have komprimeret undersøgelsen sammen i én sætning i form af ovenstående problemformulering, er det relevant at folde undersøgelsen ud igen og dele undersøgelsen op i flere dele eller fokusområder.

Med udgangspunkt i problemformuleringen, følger derfor et antal undersøgelsesspørgsmål.

De efterfølgende spørgsmål er udarbejdet med henblik på at kunne bidrage til forskellige vinkler på problemformuleringen, samt på at kunne udfolde problemstillingen i et teoretisk og metodisk analysearbejde, men også for at retningsbestemme undersøgelsen.

1. Påvirker branchens omdømme dialogen og hvordan?
2. Hvad giver en aktør gennemslagskraft til at få indflydelse i en dialog?
3. Hvad overtaler en aktør når modsat rettede interesser skal forenes i en dialog?

For undersøgelsens interview vil disse spørgsmål danne grundlag som forskningsspørgsmål for de interviewspørgsmål der udarbejdes til det enkelte interview.

## AFGRÆNSNING

Dette afsnit beskriver først hvor undersøgelsen placeres i en omfangsrig<sup>3</sup> og kompleks branche. Derefter beskrives hvad der er bestemmende for den type empiri der ligger til grund for analysen. Afslutningsvis beskrives hvad der fra en bredere teoretisk analyseramme er valgt til, for at kunne besvare undersøgelsens problemformulering.

Denne undersøgelse sker med udgangspunkt i byggebranchen. Byggebranchen er valgt fordi, 1) Det er et krav i studieordningen, der formulerer overordnede rammer for undersøgelsen, 2) Byggeriet rummer komplekse samarbejder gennem netværk af specialister. Projekter i byggeriet er afhængig af at indeholde et stort antal spidskompetencer, der gennem et samarbejde, i konstant bevægelse, forandring og udvikling skal finde fælles løsninger. Dette betyder en kompleksitet, der gør byggeriet til noget særligt og interessant at betragte, når samarbejde er en del af temaet. I denne komplekse måde at samarbejde, er det relevant og interessant at undersøge hvad dialog betyder.

Målet med undersøgelsen er at betragte hvad i aktørers dialog, der bliver afgørende i løsningen af en projektgruppes vej mod et resultat. Af denne grund er der valgt en teori, der ikke kun ser på de påvirkninger der sker mellem aktører, men som også giver mulighed for at analysere fysiske elementers tilstedeværelse. Dette er en af årsagerne til at ANT er valgt som teori.

Valget af casestudie giver adgang til to konkrete projekter. Dette valg sætter rammer for hvilke og hvor mange virksomheder og aktører undersøgelsen indeholder.

Valget af to cases begrundes med mulighed for at indsamle empiri fra to forskellige kontekster. Dette sker for at se på ligheder og forskelle, der kun fremkommer ved at behandle mere end én case. Tidsrammen har været afgørende for at der ikke er valgt flere end to case.

Case 1 bidrager med 2 interviews og case 2 bidrager med ét.

Ved at anvende deltagende observationer betragtes kun de aktører der har indflydelse på dialogen. Dette valg begrænser undersøgelsen til de konflikter der opstår i et konkret arbejde og udlader derfor alt det aktørerne ikke selv bringer i spil.

Valget af deltagende observation har været med til at begrænse antallet af virksomheder samt antal og type aktør der inddrages i undersøgelsen.

Kombinationen af ANT og deltagende observation, tillader dog aktørerne at tage andre aktører med til mødet, i kraft af at en deltagende aktør taler på vegne af aktører der

---

<sup>3</sup> Omfangsrig - stor eller omfattende i antal, størrelse, omfang, indhold, karakter el.lign.

ikke er til stede. Dette giver også aktører muligheden for at anvende ikke menneskelige aktører i en argumentation.

Af denne grund er det valgt ikke aktivt at betragte andre aktører end dem der deltager ved møderne der observeres. På den måde er det aktørerne der selv afgør hvilke aktører der er relevante for dialogen, lige som det også er samarbejdet mellem aktører der afgør hvem der kommer til at påvirke dialogen og hvem der ikke gør.

Analysen bringer først en række dialogemner. I valget af disse emner er dialoger udeladt. Det har været afgørende i valget om at udelade dialoger, at disse ikke kunne relateres til besvarelse af undersøgelsens problemformulering.

Et lignende princip er anvendt ved valget af tre temaer, som udgangspunkt for hvilke dialoger der er taget med i analysens bearbejdning. På den måde skal de udvalgte dialoger ikke betragtes som dækkende for det fulde empiriske grundlag, men mere som et udvalgt udsnit af repræsentative dialoger, der kan være med til at besvare opgavens problemformulering.

Et projektarbejde indeholder helt fra start et antal dokumenter. Disse dokumenter er udeladt af undersøgelsen, for at give plads og opmærksomhed på undersøgelsens primære fokus; dialog.

## TEORI

I dette afsnit præsenteres ANT, som undersøgelsens anvendte teori.

Afsnittet består af fire dele. Først introduceres Science, Technology and society, der betegner det felt af teorier, ANT er en del af. Derefter beskrives ANT, gennem et historisk blik og rammen for ANT's teoretiske ramme præsenteres. Dette følges op, først med en beskrivelse af Translationsprocessen og derefter en beskrivelse af Programs of action. Disse dele af ANT repræsenterer den værktøjskasse der anvendes senere i analysen.

Som en del af disse præsentationer, argumenteres for valg og det beskrives hvorledes teorien bidrager til undersøgelsen, gennem analysens bearbejdning af det empirisk materiale der er til rådighed.

Som en afslutning på det teoretiske afsnit præsenteres en kritik af ANT.

## SCIENCE, TECHNOLOGY AND SOCIETY

STS rummer en mangfoldighed, der betyder en anvendelse på tværs af faggrænser. I internationalt er anvendelsen af STS gennem nyere tid udvidet markant. I Danmark har feltet, særligt i de seneste to årtier udviklet sig. Fra at have en relativ lille bevågenhed, til i dag at være pensumstof på et stadigt stigende antal uddannelser. Som en del af denne opmærksomhed feltet får, er etableret foreningen *Danish Association for Science and Technology Studies* (DASTS, 2016).

STS er tidligere blevet kritiseret for at være fragmenteret. I dag er STS et mere stabilt fænomen. En stabilitet der viser sig gennem konferencer, artikler og bøger, internationalt, men også i Danmark. I denne sammenhæng er det oplagt at beskrive STS som værende 'black boxed'. Hvilket følgende citat beskriver betydningen af:

*'blackbox' - 'et fænomen man ikke sætter spørgsmålstegn ved, fordi indholdet tages for givet'* (C. B. Jensen et al., 2007, p. 8)

Indholdet er en dynamisk størrelse, der konstant gennem forskningen udvikles og forandres, men STS som felt er stabiliseret. Den sorte boks, er et centralt begreb i ANT, hvis fader er, den franske professor, Bruno Latours (Latour) (C. B. Jensen et al., 2007, p. 8). Vi vender tilbage til Latour og hans Black Box, senere.

STS-forskere argumenterer yderligere, at diversiteten ofte yder positive bidrag, mere end negative, netop fordi den brede anvendelse giver en selvkritisk anvendelse. En bredde der gør at der nødvendigvis ikke kan opstå en fælles enighed om rigtige eller forkerte måder at undersøge et fænomen på. Lige som varieret forskning, blandt forskellige aktører og gennem forskellige teoretiske perspektiver, kan øge muligheder for at rumme mere refleksive og dermed selvbevidste resultater (C. B. Jensen et al., 2007, p. 8).

STS indeholder som beskrevet, flere forskellige teoretiske og metodiske grundlag til forskellige undersøgelser. Det efterfølgende afsnit beskriver ANT, som er denne undersøgelses teoretiske ramme.

## ANT - HISTORISK PERSPEKTIV

En lyst til at åbne ting der bliver taget for givet, er ofte det der interesserer forskere der anvender ANT. Ved at gøre objekter, under betegnelsen *non humans*, til en del af sociale netværk og dermed udviske grænsen mellem det menneskelige og ikke-menneskelige, får ANT placeret en provokation, af tidligere opfattelser inden sociologien og for STS som fænomen (C. B. Jensen et al., 2007, p. 71).

Latour skriver, i samarbejde med Steve Woolgar (Woolgar), i 1979 bogen; *Laboratory Life: The social Construction of Scientific Facts* (Latour & Woolgar, 1979). For første gang præsenteres etnografiske studier af laboratorieforsøg. Noget der ind til da, var uhørt. Bogen provokerer det traditionelle naturvidenskabelige felt ved at betragte verden som en der skabes i heterogene netværk, som sociale konstruktioner. Dette perspektiv adskiller sig fra sociologernes hidtidige fokus ud fra en homogen og veldefineret verden (C. B. Jensen et al., 2007, p. 72).

Denne radikale ændring, i måden at betragte naturvidenskaben, skabe, og gør til stadighed i dag, en aktivitet, der har betydet, at STS er blevet et velbeskrevet og hyppigt anvendt teoretisk felt.

Gennem ANT beskrives hvorledes det er forskerens privilegie<sup>4</sup>, at undersøge netværk, der på lige vilkår rummer humane og nonhumane aktører (Johnson, 1988, p. 298). Med inspiration fra semiotikken<sup>5</sup>, tilbyder ANT en unik egenskab i at kunne adskille tekst fra materie<sup>6</sup> og frit, uden forudindtagne holdninger, identificere selvstændige dele, eller aktører, der får egen rolle i et netværk, sammensat af flere aktører (C. B. Jensen et al., 2007, p. 63).

Bruno Latour, Michel Callon og John Law, som tre frontfigurer, udvikler ANT til en egentlig analyseramme op gennem 1980-erne og 1990-erne. Madeleine Akrich (Akrich) er bidrager også og skaber sammen med Latour et nyt vokabular<sup>7</sup> (Johnson, 1988, p.

---

<sup>4</sup> Privilegie - rettighed som er forbeholdt en bestemt person eller gruppe af personer - behagelighed, fordel eller gunstigt livsvilkår som skyldes heldige omstændigheder (Den Danske ordbog).

<sup>5</sup> Semiotikken - videnskabelig disciplin der beskæftiger sig med menneskeligt frembragte (kulturelle) tegns, fx ords, ritualers eller symbolers, betydninger og funktioner (Den Danske ordbog).

<sup>6</sup> Materie - emne for et værk eller en samtale; indhold i modsætning til form (Den Danske ordbog).

<sup>7</sup> Vokabular - ordsamling eller ordforråd - den mængde ord en person bruger eller har kendskab til (Den Danske ordbog).

298). I den forbindelse introduceres en række nøglebegreber, heriblandt Scripts, Translation, Human, Non-human samt Hybrider (Akrich & Latour, 1992)

Ikke alle bliver provokeret. En del forskere tager ANT op, med muligheden for nu at kunne inddrage nonhumane aktører i deres undersøgelse.

Et eksempel på dette, er hvad Akrich beskriver i artiklen *'The De-Description of Technical Object'* (Akrich, 1992), om hvordan en bil og dens fart, forbinder et stort netværk af både humane og nonhumane aktører. Akrich beskriver hvordan en bil former en kæde, eller et netværk, bestående af mennesker, produkter, værktøj, maskiner, penge, etc.. Disse skaber i fællesskab bilen og de mest kedelige og anonyme objekter bliver alle uundværlige dele med forskellige kvaliteter og styrker. Videre forbinder bilen til et spørgsmål om fart, der afhænger af materialer og konstruktionernes styrke. Bilens fart i sig selv er et kollektivt kompromis mellem motorkraft, lovgivning, chauffør etc.. Denne beskrivelse fortsætter med at Akrich summere, som i følgende citat:

*"I am arguing therefore, that technical objects participate in building heterogeneous networks that bring together actants of all types and sizes, whether human or non-human"* (Akrich, 1992, p. 206)

På den måde argumenter Akrich med bilens eksempel, hvordan immaterielle fænomener i fællesskab med teknologiske artefakter, danner heterogene netværk, og indgår som en del af et netværk på lige vilkår med menneskelige aktører (Akrich, 1992, p. 206).

Artiklen er ét, men et godt, eksempel på en beskrivelse af en hovedpointe i ANT's provokation mod tidligere forståelser af hvor og hvordan netværk opstår og fungerer. Særligt ved denne artikel er evnen til, på en let forståelig måde, at danne et billede af et fænomen, der ellers kan virke abstrakt og vanskeligt at rumme.

ANT bestå dog af mere end en overfladisk beskrivelse i hovedpointer. Teorien kan, i en meget detaljeret form, beskrive små forskydningers betydning, for forholdet mellem et netværk af aktører. For at præsentere en beskrivelse af et dybere lag præsenteres her en meget central artikel fra 1986, skrevet af Michel Callon (Callon). Artiklens titel er; *Some elements of a sociology of translation: domestication of the scallops and the fishermen of St. Brieuc Bay* (Callon, 1986). Artiklen er relevant for denne undersøgelse, fordi den tager fat i translationsprocessen. Disse Translationers indhold og egenskaber, vender vi tilbage til senere.

Artiklen indeholder en case, om et fald i bestanden af kammuslinger, ved en havneby i nordvest Frankrig. Fiskernes levebrød er stort set forsvundet, da tre marinebiologer, bliver kaldt til hjælp. Artiklen beskriver hvordan det kun kan lykkedes at øge bestanden af kammuslinger igen, ved at få et stort netværk af humane som nonhumane aktører til

at samarbejde. Forskere, marinebiologer, fiskere, kammuslinger og hestehår, eller kunstige nylontråde, skal alle i spil for at det lykkes.

Med artiklen ønsker Callon, at vise hvorledes, det at se på rollers evne og midler til at påvirke andre i et netværk, bragt ind i sociologernes verden, bidrager med nye relevante perspektiver for teoretisk ramme. Dette med et mål om at undersøge styrkeforholdet mellem videnskab og teknologi.

Sociologernes tilgang for at undersøge videnskabelige og teknologiske fænomener, kritiseres af Callon for at være uligevægtig. Callon begrunder dette synspunkt med at den sociologiske forsknings resultater, tilskriver aktører egenskaber uden at forklare årsagen, eller grunde til det. Videre ser Callon et paradoks i at sociologerne ikke finder det relevant og nødvendigt at betragte samfundsvidenskabelige forhold ligeværdigt med naturvidenskabelige og teknologiske forhold (Callon, 1986, p. 1). Callon's kritik resulterer i at han beskriver disse tre udfordringer for sociologerne; *Matter of style*, *Theoretical nature* og *Methodological*.

Den første *matter of style* kritiserer at sociologen ikke tillægger aktørens baggrund nogen værdi. Videre kritiseres sociologen for censur, med den betydning at kun stærke fænomener får plads.

Andet kritikpunkt er *Theoretical nature*, hvilket Callon selv beskriver med dette citat, som en del af en mere udførlig beskrivelse;

*The theoretical difficulty is the following: from the moment one accepts that both social and natural sciences are equally uncertain, ambiguous, and disputable, it is no longer possible to have them playing different roles in the analysis* (Callon, 1986, p. 3)

Når roller på forhånd er defineret, bliver det ikke muligt at de spiller andre roller i analysen.

Sidste punkt er *Methodological* hvor Callon beskriver, at sociologerne glemmer at inddrage aktørers identiteter og positioner, fordi dette også vil have betydning for det der undersøges.

Som et modsvar til de tre ovenstående kritikpunkter foreslår Callon tre metodiske principper:

Det første er *Agnosticisme*. Her taler Callon til observatøren om at inddrage den sociale videnskab. Ved ikke at censurere aktører, men at lade deres sociale baggrund og tilhørende samfund, være en del af undersøgelsen. Det er væsentligt at alle aktører indgår ligeværdigt og observatøren forholder sig upartisk til dem og det, der indgår i undersøgelsen. Det er aktørernes egne oplevelser af samfund der får betydning i

undersøgelsen. Sidst må en rolle ikke defineres endeligt, så længe den stadig er under forhandling (Callon, 1986, p. 3).

Andet princip er *Generel symmetri*. Der skal være symmetri i det vokabular der anvendes til at beskrive modstridende synspunkter. Der ingen begrænsninger for begreber eller sprog, så længe der argumenteres for det valgte vokabular. På samme måde bør der ikke ændres sprogbrug når der skiftes mellem at beskrive tekniske eller sociale aspekter i en undersøgelse (Callon, 1986, p. 4).

Sidste princip er *Fri association*. Ved at følge aktører, skal disse ud fra deres egen ageren, følges og beskrives med dette udgangspunkt. Det handler om for observatøren at afstå fra på forhånd at skelne mellem naturlige og sociale begivenheder. Derimod skal observatøren tage udgangspunkt i det hændelsesforløb der udspiller sig (Callon, 1986, p. 4).

Callon's metodiske principper anvendes i artiklen til at se på den viden og den opbygning af et netværk, der ved at bestå af både sociale og naturlige dele i fællesskab, bliver bestemmende for hvem de enkelte aktører er og hvilke behov aktørerne har. For at følge disse aktørers arbejde i netværket, introducerer Callon fire *moments of translation*, eller oversat; fire øjeblikke af oversættelse. De fire *moments* døber Callon følgende; 1) problematization (problematisering), 2) interessement (interessement), 3) enrolment (indrulering) og 4) mobilisation (mobilisering).

Disse fire momenter udgør hver deres faser i en samlet proces, Callon kalder *translations* (translation). I denne translationsproces, forhandles og afgrænses identiteter af aktører og deres muligheder for at interagere i det råderum der gennem gensidig forhandling bliver muligt (Callon, 1986, p. 6).

I det efterfølgende gives en uddybende forklaring af de fire translationsprocesser.

## TRANSLATIONSPROCESSEN

Callon's fire analytiske begreber, har siden artiklen om fiskerne i Frankrig og deres kammuslinger, præget anvendelsen af ANT.

Som Callon selv beskriver hensigten med de fire begreber, med følgende citat:

*This endeavour consists of four moments which can in reality overlap. These moments constitute the different phases of a general process called translation, during which the identity of actors, the possibility of interaction and the margins of manoeuvre are negotiated and delimited' (Callon, 1986, p. 6)*

Formålet er at give forskeren et analytisk værktøj, i en ambition om at undersøge og afdække hvilke roller et konkret netværk består af. Væsentligt for brugen af de fire begreber er, at de ikke bør betragtes som en lineær proces, men som fire elementer,



der kan overlappe hinanden og ske med meget forskellige hastigheder (Callon, 1986, p. 6). Afhængigt af netværk, aktører og kontekst, kan nogle øjeblikke ske på en brøkdels af et sekund, mens andre vil strække sig over lange perioder, fx over timer, dage eller måneder.

Overordnet anvendes translation til at analysere de processer hvormed en aktør opnår styrke og dermed tilkæmpe sig den egenskab at tale, eller handle, på andres vegne.

Dette sker i kraft af en succesfuld translation, hvor to aktører, humane eller nonhumane, opnår en enighed, en lighed og en forbindelse, der før ikke var til stede (T. E. Jensen, 2003, p. 8).

Mere om de fire enkelte øjeblikke, følger i de kommende afsnit.

## PROBLEMATISERING

Uden på forhånd at kende til aktørers sociale relationer og baggrunde, defineres de forskellige aktørers roller i det netværk de indgår som en del af. På den måde handler problematisering om den enkelte rolle, eller en gruppe af aktører og dermed både humane og nonhumane aktører, der alle er uundværlig for netværket i et projekt (Schweber & Hughes, 2016, p. 4).

Ved at definere et problem i et netværk, opstår der forskellige behov, for at kunne løse det pågældende problem. Dermed forsøger en aktør at tildele andre aktører i netværket roller. Aktører kan så vælge at afvise, eller acceptere den tildelte rolle.

I Callon's artikel, forsøger Marinebiologerne at definere et fælles spørgsmål, i et forsøg på at mobilisere<sup>8</sup> fiskerne, videnskabelige kollegaer og kammuslingerne, i løsningen af kammuslingernes reduktion (Callon, 1986, p. 6).

Alle problematiseringer har en forfatter (Schweber & Hughes, 2016, p. 4). Det at én aktør definerer et problem over for andre aktører, gør at aktøren indtager en forfatterrolle. Accepteres denne rolle af netværket, giver det aktøren den forfatterrolle der fortæller historien og sætter andre aktører i spil, ved at tildele dem bestemte roller.

For at kunne gennemføre problematiseringen, følger en række processer, hvor forfatteren er afhængig af at kunne overbevise, eller overtale en antal andre aktører.

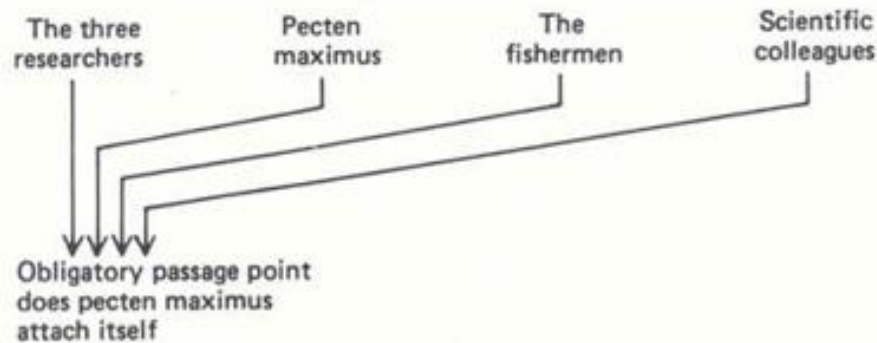
Forfatteren har brug for hjælp og støtte fra netværket til at nå den problematiserede målsætning (Schweber & Hughes, 2016, p. 5)

På den måde fremkommer et fælles problem i netværket, alle aktører er interesseret i at finde en løsning på (T. E. Jensen, 2003, p. 18). I den forbindelse definerer Callon et *obligatory passage point*. Det kan friste at få den opfattelse at mål, eller interesse, i forhold til problematisering her kan opfattes som et af samme stykke. Til at anskueliggøre forskellen, på de to, er det obligatoriske passagepunkt oplagt at anvende. Her bliver tydeligt at problematiseringen bærer et mål for flere end en aktør (Schweber & Hughes, 2016, p. 5), endda i nogle netværk mellem et stort antal aktører.

---

<sup>8</sup> Mobilisere - Forklaring følger senere under afsnittet mobilisering.

Det er altså en aktør der, ved at argumentere med at forskellige roller er nødvendige for at kunne løse kammuslingens stagnerende formering. Ved at introducere nedenstående Figur 2, tegner Callon billedet af at aktører i netværket, må forskydes og abonnere på de tre videnskabsfolks problematisering (Callon, 1986, p. 8).



FIGUR 2, OBLIGATORY PASSAGE POINT  
(Callon, 1986, p. 20)

Det obligatoriske passagepunkt er afhængig af, at aktører acceptere en tildelt rolle. Sker dette, evner passagepunktet at samle netværket ved at skabe et fælles mål. Både aktørers roller og det obligatoriske passagepunkt, er dog 'kun' en problematisering og dermed også et mål, der senere kan blive bekræftet, udsat for andre problematiseringer og blive transformeret (T. E. Jensen, 2003, p. 18).

Et relevant aspekt, for en problematisering og dets muligheder i netværket, er kompleksiteten. Jo flere aktører der bliver en del af en problematisering, jo mere stiger kompleksiteten. På samme måde gælder det for det antal problematiseringer der bringes ind i netværket, af forskellige forfattere, mod løsningen af netværkets problem (Schweber & Hughes, 2016, p. 5)

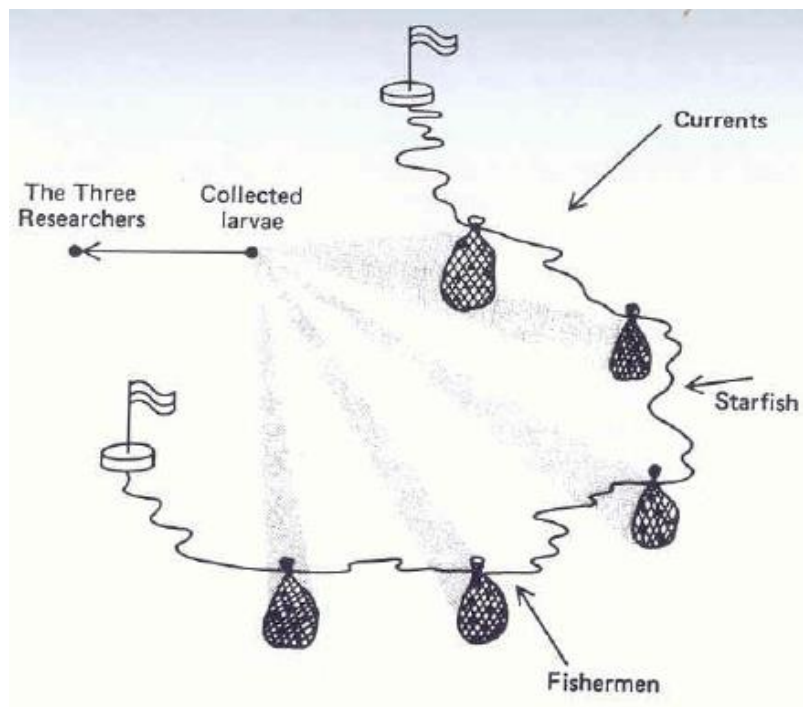
I denne undersøgelse er problematiseringen med til, at afdække hvad det er for udfordringer aktører i de observerede netværk, præsenterer i deres forhandlinger. Hvad er det for problemer aktører ønsker at dele med det øvrige netværk i forhandlingen om at udvikle et projekt i en bestemt retning. Problematisering, og som en del af det, passagepunktet, er det analytiske begreb der i denne undersøgelse er med til at definere hvor der sker forskydninger og hvor der opstår konflikter mellem forskellige interesser. Ligeledes er det ofte i denne del af translationen, konflikter bliver synlige for et netværk.

## INTERESSEMENT

Interessement er hvor forfatteren henvender sig til andre aktører (Schweber & Hughes, 2016, p. 5). De problematiseringer der bringes i spil af aktører, kan blive integreret, eller modsat afvist, gennem interessement. Ved at definere identitet, mål, motivationer, hensigter og interesser i andre sammenhænge (andre netværk eller sociale verdener),

forsøger en aktør at stabilisere identiteten af de roller andre aktører har fået, og accepteret, igennem problematisering (Callon, 1986, p. 8). Aktører deler interesser på tværs af netværket og interessement skal i denne sammenhæng betragtes som, én aktørs handlinger i at fastholde andre aktørers interesse i den aktuelle problematisering. Dette sker ved at opbygge objekter, der skaber interesser mellem én aktør og de andre aktører der abonnerer på en problematisering. På den måde skærmer aktører fra andre i netværket mod at definere andre roller og dermed at stjæle opmærksomheden og derfor får styrke til at udfordre forfatterrollen (Callon, 1986, p. 9).

I Callon's artikel, illustreres, her i nedenstående Figur 3, hvordan et slæbetov med netposer agerer interessement, for forskernes (the three researchers) ønske om at skærme kammuslingelarver fra andre aktørers interesser. Søstjerner (starfish) der ønsker at angribe og udrydde, vandstrømninger (currents) der kan løsne larverne og fiskernes (fishermen) redskaber der skader kammuslingelarvens (collected larvae) vækstbetingelser (Callon, 1986, p. 9).



FIGUR 3, SLÆBETOV MED NETPOSER SOM INTERESSEMENT  
 (Callon, 1986, p. 21)

Produktionen af kammuslinger er afhængig af larvernes evne (interesse) til at hæfte til et tov. For at netværket skal lykkes, er det nødvendigt at strømforhold, søstjerner og fiskeredskaber skærmes. Til det anvender forskerne en finmasket netpose, der placeres som en skærm mod andre interessementer. Netposen er det Callon betegner som et

*interessement device*, eller en *interessekonstruktør* (T. E. Jensen, 2003, p. 19). Lykkedes interessement, vil dette være en bekræftelse af den problematiseringen der har udspillet sig via interessement (Callon, 1986, p. 9).

I denne undersøgelse er interessement medvirkende til at se og beskrive, hvor aktører udtrykker behov for at skærme andre aktører i netværket. Der hvor aktører forsøger at afskære andre for at abonnere på interesser i andre sammenhænge, bliver synlige. På samme tid hjælper interessement til at se hvor og hvem der muligvis bliver holdt ude. Videre vil det ved at se på hvilke *interessement devices* der tages i anvendelse blive mulighed for at se hvilke der lykkedes og hvilke der ikke lykkedes.

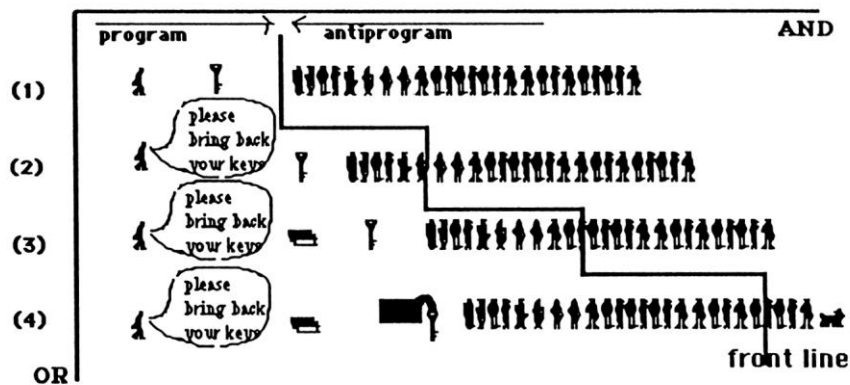
## INDRULLERING

Indrullering refererer til aktørers accept af et forslag (Schweber & Hughes, 2016, p. 5). I denne del af translationsprocessen kan der, på baggrund af en introduceret problematisering og et interessement, opstå alliancer. Dog vil der, til trods for gode *tricks* og uanset hvor gode argumenter der fremstilles, ikke være nogen garanti for alliancer. Indrullering handler på den måde om at omsætte et interessement til programmer, som objekter i forhandlinger, der kan fastholde og få aktører til at abonnere på en rolle (Callon, 1986, p. 10).

For at forklare disse programmer, vender undersøgelsen her blikket mod *programs of action*.

Denne del af ANT introduceres af Latour og Akrich og rummer et modsætningsforhold mellem *programs* (program) og *antiprograms* (antiprogram). Den handling en aktør ønsker at give et fænomen kaldes et program (Akrich & Latour, 1992, p. 260). De handlinger der går imod et program kaldes antiprogram (Akrich & Latour, 1992, p. 261). Der kan placeres flere programmer i at påvirke samme fænomen, dette vil styrke eller tilpasse et program. På samme måde kan der også være flere antiprogrammer, der forhindrer en aktør i sit program. Det er op til undersøgeren at vurdere om der er tale om program eller antiprogram hvilket er kontekstafhængig.

Latour og Akrich beskriver de tre udtryk med et eksempel om en hotelnøgle i artiklen; *A Summary of a Convenient Vocabulary for the Semiotics of Human and Nonhuman Assemblies* (Akrich & Latour, 1992). Eksemplet beskriver hvordan en hotelejer ønsker hotelnøgler returneret, se Figur 4 linje (1). Først meddeler han at nøglen skal retur, hvilket virker på nogle af gæsterne. Derefter tilføjes en nøglering, se Figur 4 linje (2), der skriver nøglen skal retur. Sådan tilskriver hotelejeren et antal programmer, se Figur 4 linje (3), (4), indtil nøglerne returneres. Hvad gæsternes antiprogram for ikke at tilbagelevere nøgler er mindre væsentligt i denne forklaring.



FIGUR 4, PROGRAM- ANTIPROGRAM  
(Akrich & Latour, 1992, p. 263)

Indrullering består af en række forhandlingsprocesser der kan omfatte alle typer aktører, humane som nonhumane. Forhandlingerne kan betragtes som de ovenfor beskrevne *programs of action*, for at fastholde (indrullere) andre aktører i et netværk. I målet om at indrullere, gælder alle midler. Tvang, overtalelse og forførelse er tre eksempler, men alle tricks gælder (T. E. Jensen, 2003, p. 20).

Indrullering kan ske uden modstand. Der behøver altså ikke i alle tilfælde at være en forudgående forhandling. I tilfældet hvor en aktør indrulleres i en anden aktørs interesse, blot ved at deltage i netværket, skal der hverken ske en problematisering eller et interessement.

I Callon's artiklen beskrives hvordan der må gennemføres en række forhandlinger, for at få larverne til at hæfte og vokse. Det viser sig at kammuslinger er følsomme over for forandringer i deres forhold og reagerer ved at løsne sig fra deres hæfte. Der er altså mange forhold omkring selve kammuslingen der skal forhandles og argumenteres, inden projektet kan lykkes (Callon, 1986, p. 11).

Brugen af forskellige materialer lokker eller forfører larverne til at hæfte. Netposerne forhindrer søstjerner i at yde fysisk vold og biologernes kollegaers tidligere arbejde, overtalte marinebiologerne til at bruge deres metoder, fordi de havde vist gode resultater (T. E. Jensen, 2003, p. 20).

I denne undersøgelse anvendes indrullering til at se på hvilke aktører der får andre aktører til at abonnere på deres programmer. Videre giver processen mulighed for at se hvilke programmer, der lykkes og hvilke der ikke gør. På den måde kommer mulige alliancer til syne. Disse alliancer kan være afgørende for hvilke aktører der bliver stærke, eller svage. Lige så vigtigt, kan indrulleringen vise hvilke programmer der kan give mulighed for til sidst at mobilisere aktører. Dette leder til den sidste del af translationens fire processer.

## MOBILISERING

Mobilisering refererer til aktørers evne til at engagere sig til et bestemt netværk, eller betydning, der indskrives ved at bringe andre roller med (i netværket), i kraft af en position som talspersons (Schweber & Hughes, 2016, p. 5). Denne sidste del er hvor translationsprocessen står stærkeste. Forstået på den måde, at det er her en aktør finder sine allierede og bliver til talsperson. Ved at skabe kontakt mellem aktør og aktører der lykkes med at tage en talpersonsrolle er, mens denne besiddes, en stærk aktør der kan kræve og få indflydelse. Hverken en mobilisering eller talpersonsrollen er statiske. Ved at aktører gennem antiprogrammer<sup>9</sup> udfordrer rollen, kan rollen skifte til en anden aktør. Derfor er det for talspersoner vigtigt at sikre en god kontakt til de der tales på vegne af. Mistes denne kontakt, mistes også rollen som talsperson og en anden i netværket vil tage over (T. E. Jensen, 2003, p. 21).

For at en talsperson kan bevare denne rolle er det nødvendigt at kunne mobilisere masserne. Det er altså kun så længe det bagland af aktører, en talsperson repræsenterer, abonnerer på dette, at rollen er intakt. Taler talspersonen på egne veje, mere en på de der repræsenteres og det kommer frem i forhandlingen, udfordres og forsvinder rollen som talsperson.

Det er efterfølgende talspersonens ansvar at forhandle programmer der indfrier, eller imødekommer den oprindelige problematisering.

I eksemplet med kammuslingerne er et lille antal larver den officielle talsperson for et stort antal potentielle kammuslinger på havets bund. Hvis mængden af larver på havbunden ikke modsiger, deres talspersoner, vil talspersonen bevare sin rolle og programmet kan fortsætte. Der vil vokse flere kammuslinger under samme forhold som for talspersonerne (Callon, 1986, p. 12).

På samme måde beskrives fiskerne, at være dem der er truet på deres levebrød. Til trods for deres centrale rolle, er det fiskernes talsperson, der igangsætter forsøgende i bugten (Callon, 1986, p. 13).

I denne undersøgelse vil det at se på, hvornår en mobilisering sker, være med til at beskrive, for hvem det bliver muligt at tale på andres vegne. Videre viser begrebet, hvilke roller der tager talpersonsrollen, men også om det lykkedes at mobilisere masserne, der gør at rollen som talsperson, bliver gyldig i de forhandlinger der sker i et netværk. Mobiliseringen kan også vise hvilke aktører, der opnår styrke i deres forhandlinger til at de kan agere talsperson. De aktører der taler på andres vegne, har et større bagland, end dem der alene forhandler med egne programmer. Eller den aktør, der gennem en mængde præsenterede programmer, lykkedes med at indrullere

---

<sup>9</sup> Antiprogrammer - Forklaring følger senere under afsnittet *Programs of action*.

andre aktører og dermed opnår evnen til at mobilisere underskoven af aktører (masserne). Dette medvirker til at kortlægge et situationsbestemt magthierarki <sup>10</sup>.

---

<sup>10</sup> hierarki - niveaudelt system af begreber, kategorier eller størrelser (her roller, eller aktører) der er ordnet i forhold til hinanden så der er få pladser i toppen og flere og flere på de underliggende niveauer

## METODEPRINCIP

Ordet metode, stammer fra græsk og den oprindelige betydning er 'en vej der fører til målet' (Kvale, 1997).

Videre beskriver *Den Danske ordbog*, ordets betydning som; *systematisk og fastlagt fremgangsmåde som anvendes når et arbejde skal udføres eller et problem løses* (Den Danske ordbog, 2016). Disse betydninger beskriver emnet for det efterfølgende afsnits indhold.

Dette afsnit er delt op i to dele. Først beskrives undersøgelsens overordnede metodiske overvejelser. Efterfølgende beskrives i del to, de metodeværktøjer der frembringer undersøgelsens empiriske grundlag.

Sidst præsenteres en analyseramme der beskriver hvordan de empiriske data bearbejdes ved at bringe teoretiske begreber, metodiske principper og værktøjer sammen med empirien

Første del, beskriver den form undersøgelsen er lavet i og starter med at beskrive den kvalitative undersøgelse. Som en del af dette beskrives begreber fra ontologiens og epistemologiens og disse begrebers evne til at analysere betydning for hvordan mennesker opfatter verden og hvordan det kan lykkes at skaffe viden om netop dette genstandsfelt<sup>11</sup>.

Den overordnede metodiske idé beskrives efterfølgende, dels med en beskrivelse, dels som en grafisk fremstilling.

Anden del, er opdelt i de følgende afsnit; 1) casestudie, 2) deltagende observation, 3) interview og 4) analyseramme. De fire afsnit indeholder, inden for eget metodebegreb, en beskrivelse af begrebet og følges op med en beskrivelse af begrebets betydning for denne undersøgelse.

Metodeafsnittet i sin helhed, kan betragtes som en beskrivelse af de regler, som er valgt, i arbejdet med at koble teori og empiri.

## METODISKE OVERVEJELSER

I argumentationen omkring metodiske overvejelser relevans, refereres her til Latour og Egon Gotthold Guba (Guba), som to anerkendte stemmer for forsknings metode og validitet.

Fordi metodevalg har stor indflydelse på undersøgelsens empiriske grundlag, har jeg som undersøger forsøgt at følge det ideal Latour præsenterer i følgende citat:

*'...to keep track of all our moves, even those that deal with the very production of the account. This is neither for the sake of epistemic*

---

<sup>11</sup> Genstandsfelt - fagligt område som en, især videnskabelig, beskæftigelse retter sig mod eller udfolder sig på (Den Danske ordbog, 2016)



*reflexivity nor for some narcissist indulgence into one's own work, but because from now on everything is data: everything from the first telephone call to a prospective interviewee, the first appointment with the advisor, the first corrections made by a client on a grant proposal, the first launching of a search engine, the first list of boxes to tick in a questionnaire. In keeping with the logic of our interest in textual reports...' (Latour, 2005, p. 133)*

Med i overvejelserne for metodevalget for en videnskabelig undersøgelse, som denne, er undersøgelsens pålidelighed og validitet. I en ambition om at fremstille undersøgelsen sådan, men også for at imødekomme kritikere af kvalitative undersøgelser, beskrives den metode undersøgelsen er udarbejdet efter. Med udgangspunkt i Amerikaneren Egon Gotthold Guba's (Guba) arbejde, beskrives i artiklen The Paradigm Dialouge, hvordan den kvalitative forsknings pålidelighed og gyldighed baseres på de fire følgende aspekter; credibility (troværdighed), transferability (overførbarhed), dependability (konsistens) og confirmability (transparens) (Guba, Clark, Havlicek, McLaughlin, & Miskel, 1981, p. 79)

Betragtes Guba's fire aspekter i relation til Latour's citerede fokus, afhænger undersøgelsens pålidelighed af den eksplicitte<sup>12</sup> beskrivelse af anvendte metoder. Derfor handler det netop om at undersøgelsens metode, og selve databearbejdningen, er beskrevet og gennemført gennemskueligt og i så tilstrækkelig grad, at dette tillader dig som læser selv at vurdere validiteten.

Ved så tydeligt, som spaltepads og tid tillader det, at beskrive fremgangsmåder og vægtninger i ovenstående afsnit, og generelt i denne rapport, er det ambitionen af opnå så stor gennemsigtighed som muligt. Dette reducerer forhåbentligt usikkerheden for dig som læser og hjælper dermed til en mere korrekt forståelse.

Fordi denne undersøgelse beskriver dialog, som værende det undersøgte fænomen, i en naturlig kontekst, er det oplagt at vælge netop den kvalitative undersøgelsesmetode. Det ville ikke være udbytterigt at måle på en dialog, som en kvantitativ tilgang måtte gøre. Det ville være vanskeligt at indfange de nuancer en dialog kan bringe og som vanskeligt lader sig klassificeres. Derimod giver det god mening at udnytte den kvalitative metode, for at frembringe fx holdninger og følelser i egen kontekst og på den baggrund resultere i en fortolkning, med et mål om at øge forståelsen af det undersøgte fænomen (Justesen, L., & Mik-Meyer, 2010, p. 17).

---

<sup>12</sup> Eksplicit- som er formuleret direkte og åbenlyst så det ikke kan misforstås (Den Danske ordbog, 2016)

Som beskrevet i indledningen, er konteksten et centralt begreb i undersøgelsen. På samme måde passer valget godt sammen med ANT, som undersøgelsens teoretiske ramme. Af netop disse årsager, betragtes empirien også ud fra et konstruktivistisk perspektiv. Videre argumenterer Finn Collin i bogen *konstruktivisme* (Collin, 2003), at det vi som individ tager for givet, lige så godt kunne have været anderledes, fordi virkeligheden ikke er noget der er i hovedet, men noget der konstrueres. Dermed er fænomener, i dette tilfælde dialogen, også kontingente<sup>13</sup> - altså historisk og/ eller socialt betinget (Collin, 2003, p. 11).

Med dette udgangspunkt bliver det relevant og interessant hvilken tilgang jeg som undersøger har til undersøgelsens kontekst og emne.

### VIDENSINTERESSE

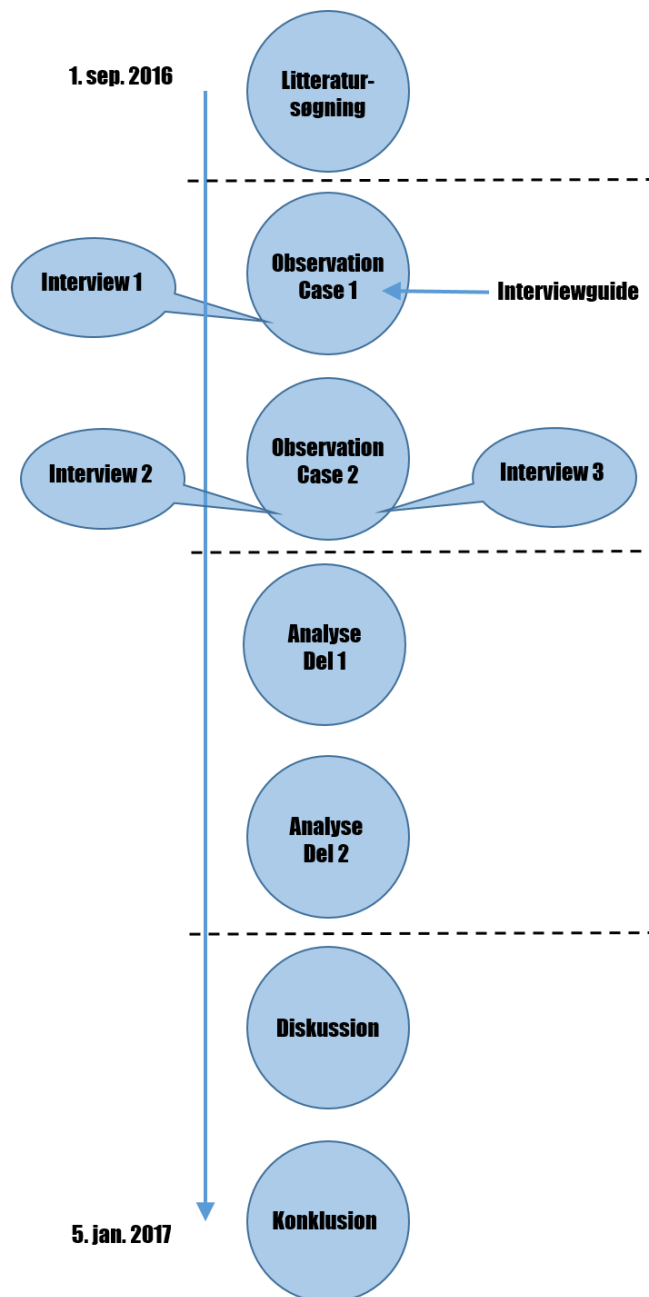
Metodiske overvejelser for denne undersøgelse, tager i høj grad udgangspunkt i den interesse for ny viden, i det konkrete nedslag, der er hos mig som forfatter. Som et resultat af egne erfaringer som bygningskonstruktør, projekt- og projekteringsleder, gennem 10 år i arkitektbranchen, kombineret med ny viden som kandidatstudiet har bragt i spil, har en undren udviklet sig til et behov for at undersøge, hvad der kan være årsagen til at dialogen mellem aktører i et projektarbejde, er så vanskelig. I forlængelse, er det væsentligt også at nævne det arbejde med tidligere semesterrapporter der er gjort, på studiet også har inspireret. Gennem et blik på et mere strategisk og ledelsesmæssigt niveau, har disse været brændsel til den nysgerrighed der ligger til grund for denne undersøgelse.

### DATAINDSAMLING TIL EMPIRI

På et tidligt stadie i undersøgelsen, blev der udarbejdet en grafisk oversigt, over undersøgelsens struktur. Denne oversigt er tilrettet flere gange undervejs, men fremstår her i den endelige rapport, tro mod den oprindelige form. Oversigten ser ud som nedenstående Figur 5 viser.

---

<sup>13</sup> kontingent - det, at noget kunne have været anderledes", altså at noget er tilfældigt men nødvendigt.



FIGUR 5, METODEOVERSIGT  
(EGEN TILVIRKNING)

Ovenstående struktur, visualiserer en opdeling af det empiriske grundlag, fordelt på tre punkter. Opdelingen ser i punktform således ud:

1. Litteratursøgning af bøger, videnskabelige artikler, brancheudgivelser, tidsskriftartikler, offentlige undersøgelser og avisartikler.
2. Observationer og udledning af centrale temaer.
3. Semistrukturerede interviews.

Til hver af ovenstående punkter hører en empiriform. Disse tre empiriformer beskrives nærmere i de efterfølgende afsnit.

I en bearbejdning af empiri, udvælges fra observationerne et antal fokuspunkter, eller dialognavne. Dette bidrager til at analysere flere aspekter eller forskellige dele af samme sag. På den måde vil analysen fremstå mere ordnet og give en bearbejdning, der ikke på samme tid tager alt det observerede i regning. For at imødekomme tab af væsentlige betydninger, er der som afslutning på analysen udarbejdet en opsamling af de forskellige fokuser og dialoger, der forbinder de enkelte i én sammenhæng.

#### ANONYMITET OG FORTROLIGHED

I forbindelse med observationerne, er alle deltagere spurgt om hvorvidt anonymitet ønskes. Der var ingen deltagere der ønskede denne anonymitet.

I forbindelse med citering af personlige udtalelser ved observationerne og i besvarelser af interviewspørgsmål, er det dog alligevel valgt ikke at anvende navne. Dette valg begrundes med en holdning om at en personificering vil forstyrre dialogens indhold og budskab, mere end det vil bidrage til en forståelse. I kontrast til navnes betydning, ses aktørens rolle som væsentlig og citater vil af denne årsag være angivet med en rollebetegnelse. De roller der citeres i undersøgelsen er; bruger (B), arkitekt (A, AR), totalrådgiver (T), ingeniør (I, IR), bygherre (X) og driftsherre (D).

For at synliggøre hvilken case citater og dialoger hører til, er rollebetegnelse med ét bogstav fra case 1 og to bogstaver fra case 2.

## METODEVÆRKTØJER

Som en videre beskrivelse af metodiske overvejelser, præsenterer næst afsnit de værktøjer der er anvendt til udarbejdelsen af denne undersøgelse. Alle fem metoder indeholder en række faser. I disse faser, inden for den enkelte metodedel, er udarbejdet samme kronologi som her præsenteret. Modsat er der mellem de enkelte metoder, skiftet frem og tilbage og fra side til side, for at belyse forskellige aspekter i empirien, frem mod og gennem analysen.

## CASESTUDIE

Casestudier er hyppigt anvendt i kvalitative undersøgelser. Robert K. Yin (Yin) er for undersøgelser i management, hvis ikke den førerende, så en af dem, når casestudiets design og metode, skal beskrives. For en beskrivelse af brugen af case, har Yin udgivet bogen *Case Study Research – Design and Methods* (Yin, 2009).

### HVAD ER CASE

Paradoksalt er det, at det i mindre grad er blevet undersøgt, 'hvad er en case?'. Dette undrer også Franskmanden, Hervé Dumez (Dumez), der i 2015 fik publiceret en artikel under titlen *What is case, and what is case study?* (Dumez, 2015). Artiklen stiller spørgsmålstejn ved en egentlig definition af case.

Artiklen fremstiller flere modsatrettede definitioner. Et eksempel er Clyde Herreid (Herreid) definerer en case, med følgende citat:

*"Cases are stories with a message. They are not simply narratives for entertainment. They are stories to educate" (Herreid, 1997, p. 92)*

Eller som John Gerrings (Gerrings), der definerer case som følgende citat:

*"I argue that for methodological purposes a case study is best defined as an in-depth study of a single unit (a relatively bounded phenomenon)" (Gerring, 2004, p. 341)*

Mens Herreid mener, at en case indeholder besked, mener Gerrings at casen er bundet af at være, eller undersøge én enhed.

Ikke overraskende, er Yin ikke enig. I artiklen *The Case Study Crisis: Some Answers*, beskriver Yin hvorledes han ser at casen er et blik, eller en indsigt, i et midlertidigt fænomen i en virkelig kontekst. Og konkretiserer at casestudiet er, et forsøg på at undersøge, hvor grænserne mellem fænomen og kontekst ikke er tydelige. Dette fremgår af følgende citat:

*'As a research strategy, the distinguishing characteristic of the case study is that it attempts to examine: (a) a contemporary phenomenon in its real-life context, especially when (b) the boundaries between phenomenon and context are not clearly evident.'* (Yin, 1981, p. 59)

I denne undersøgelse vil design og metoder for case, læne sig op ad Yin's forståelse. Ud fra tre argumenter. Først er Yin's principper en accepteret måde at betragte case på, inden for det socio-tekniske felt. For det andet bekræftes Yin's udbredelse og anvendelse gennem de artikelsøgninger der er fortaget i forbindelse med denne undersøgelse. Sidst, men bestemt ikke den mindst relevant, så tillader brugen af case, at undersøgeren kan bevare en holistisk og meningsfuld karakteristisk, af den virkelige situation der undersøges (Yin, 2009, p. 4).

## DE FEM MISFORSTÅELSER

I kontrast til den brede anvendelse case har i dag, har casestudiet tidligere været genstand for stor kritik. En kritik Bent Flyvbjerg (Flyvbjerg) i artiklen *Five misunderstandings about case-study Research*, bedst selv beskriver med følgende citat:

*'You cannot generalize from a single case,' some would say, "and social science is about generalizing." Others would argue that the case study may be well suited for pilot studies but not for full-fledged research schemes. Others again would comment that the case study is subjective, giving too much scope for the researcher's own interpretations. Thus, the validity of case studies would be wanting, they argued.'* (Flyvbjerg, 2006, p. 219)

Med en motivation om at forsvare casestudiets relevans og anvendelse, beslutter Flyvbjerg sig for at undersøge kritikken for hvor disse påstande kommer fra og om de er korrekte (Flyvbjerg, 2006, p. 220).

Denne undersøgelse resulterer med at Flyvbjerg i førnævnte artikel præsenterer de nedenstående fem misforståelser (Flyvbjerg, 2006, p. 221):

Misunderstanding 1: General, theoretical (context-independent) knowledge is more valuable than concrete, practical (context-dependent) knowledge.

Misunderstanding 2: One cannot generalize on the basis of an individual case; therefore, the case study cannot contribute to scientific development.

Misunderstanding 3: The case study is most useful for generating hypotheses; that is, in the first stage of a total research process, whereas other methods are more suitable for hypotheses testing and theory building.

Misunderstanding 4: The case study contains a bias toward verification, that is, a tendency to confirm the researcher's preconceived notions.

Misunderstanding 5: It is often difficult to summarize and develop general propositions and theories on the basis of specific case studies.

Flyvbjergs svar på disse misforståelser udgør hans forsvar af casestudiet. I det efterfølgende er en ultra kort sammenfatning af de pointer Flyvbjerg's undersøgelse beskriver:

Misforståelse 1: Kontekstafhængige casestudier bidrager til at udvikle forskerens viden og erfaringer, inden for det felt der undersøges. Når menneskelige forhold undersøges, kan dette ikke ske i en kontekstafhængig undersøgelse (Flyvbjerg, 2006, p. 221)

Misforståelse 2: Med reference til Karl Poppers bog *The logic of scientific discovery* fra 1959, og principperne om falsifikation<sup>14</sup>, kan der netop generaliseres ud fra et casestudie. Dette fordi cases, som dybdegående studier, kan be- eller afkræfte teser (Flyvbjerg, 2006, p. 227).

Misforståelse 3: Med udgangspunkt i misforståelse 2's principper om falsifikation, kan resultater der betragtes som valide i ét casestudie, også siges at være gældende for ét, eller mange, andre studier, der har ligheder med den case der undersøges (Flyvbjerg, 2006, p. 230).

Misforståelse 4: Casestudier giver forskeren mulighed for at identificere forhold der netop ikke lever op til egne forestillinger. Derfor vil casestudier ikke bekæfte forudindtagne forestillinger, men mere søge falsifikation end verifikation<sup>15</sup> (Flyvbjerg, 2006, p. 237).

Misforståelse 5: resultater af casestudier, som narrative fortællinger, kan være vanskelige om ikke umulige at konkludere som videnskabelige formuleringer eller generaliserende pointer. Alligevel kan casestudiet bidrage til videnskaben, fordi pointen med undersøgelser ikke altid er at lave generaliseringer. At fremlægge resultater der er til yderligere fortolkning og analyse, og derfor opnå forskellige betydninger og konklusioner, afhængigt af modtageren (Flyvbjerg, 2006, p. 238)

---

<sup>14</sup> Falsifikation - påvisning af eller erklæring om at noget er forkert eller ikke gælder (Den Danske ordbog)

<sup>15</sup> Verifikation - påvise rigtigheden eller sandheden af noget (Den Danske ordbog)

## OPSAMLING

De fem misforståelser er vigtige i forståelsen af denne undersøgelse, fordi de repræsenterer en metode, men også en holdning til undersøgelsens to cases. Dialoger sker mellem mennesker og det er derfor væsentligt at få konteksten med. Forstået på den måde at en del af en dialog forgår usagt. Stemningen i rummet, dialogens formulering og evnen til at iagttage i den kontekstafhængige situation.

Om det er relevant for en undersøgelse som denne at redegøre for valide videnskabelige resultater, kan diskuteres. Til gengæld tjener casestudiets evne, til at be- eller afkræfte undersøgelsens, undersøgelsesspørgsmål, godt. I sammenhæng med ANT, som den teoretiske ramme, ses et gunstigt sammenfald med casestudiets argumenter, om at kunne identificere narrative fortællinger. Disse case-fortællinger kan for undersøgelsen, være med til at bearbejde observationerne, for at komme helt tæt på dialogerne.

## DELTAGENDE OBSERVATION

Dette afsnit beskriver først den metodiske tilgang for undersøgelsens observationer og under hvilken form disse er gennemført. Efter dette følger en beskrivelse af hvordan observationerne omsættes til tekst, for at indgå som empiri i en videnskabelig undersøgelse. Derefter beskrives hvad observatøren betyder, for det at observere og dette leder videre til en indblik i hvad validitet betyder for indsamling og anvendelse af observationer i en undersøgelse, som denne.

Afsnittet rundes af med en opsamling, der beskriver en forbindelse videre til undersøgelsens analyseramme.

## METODE, FORM OG DATA

Deltagende observationsstudier kan overordnet, opdeles mellem eksperimentelle observationer og deltagende observationer. De eksperimentelle studier sker ofte som laboratorieforsøg, hvor der er muligt at afgrænse omgivelserne, så uønskede påvirkninger minimeres, eller helt undgås. I nogen tilfælde vil det være relevant at kunne genskabe den observerede situation. De deltagende observationer sker blandt mennesker i deres naturlige omgivelser, som en direkte handling *in action*. I deltagende observation er der ikke noget andet forsøg, her udspiller sig social interaktion (Brinkmann & Tanggaard, 2010, p. 32)

Denne divergens, gør det relativt let at sondre relevansen mellem disse, for denne undersøgelse. De kunstigt skabte rammer og målsætningen om at fjerne uforudsete hændelser (Kristiansen & Krogstrup, 2014, p. 47), dømmer de eksperimentelle og laboratorieforsøgende ude her.

Til gengæld ses kvaliteterne i naturlige omgivelser og en kontekst der har betydning for en undersøgelse, at passe perfekt til besvarelsen af de spørgsmål undersøgelsen her stiller.



Lige så klar grænsen står mellem det kunstige og det naturlige ovenfor, lige så vanskeligt kan de være at beslutte den grad af struktur der anvendes til indsamling af empiri (Kristiansen & Krogstrup, 2014, p. 47).

Med i overvejelsen om valg struktur, bør være at der er sammenhæng mellem observationens valgte struktur og forskerens muligheder for handlinger og ikke-handlinger.

For denne undersøgelse har der været et ønske om at indfange holdninger, konflikter og måske endda følelser. Erfaringer viser, at i takt med graden af struktur stiger, jo mere snævert eller begrænset bliver det område analysen efterfølgende kan udfoldes i. Modsat ses, at jo mindre struktur, jo mere diffus og ukonkret kan analysen blive. Denne grad af struktur er både gældende for observationer og interviewguide (Kristiansen & Krogstrup, 2014, p. 48).

Denne undersøgelse har en fænomenologisk tilgang og det virker derfor oplagt at vælge en grad af struktur der støtter op om denne. Dermed får undersøgeren muligheden for at indfange netop det der sker i det undersøgte fænomens egen og naturlige kontekst. For at undersøge et fænomen, i dette tilfælde en dialog i et samarbejde mellem et netværk af forskellige sociale grupper og deres aktører, er det nødvendigt at udføre feltarbejde.

Traditionelt antropologisk feltarbejde vil typisk strække sig over en tidsperiode på 6 - 12 måneder, nogen gange over endnu længer tid og i visse tilfælde over år (Justesen, L., & Mik-Meyer, 2010, p. 103). Dette adskiller sig dog fra feltarbejde af organisations og ledelsesstudier, der oftest begrænser sig til en kortere periode.

Observationer gennemføres som ustrukturerede, i naturlige omgivelser. Dermed skabes adgang til at undersøge hændelser og social adfærd i sin egen kontekst (Kristiansen & Krogstrup, 2014, p. 57). Der er en kvalitet i at kunne opleve aktørers univers indefra, fordi dette giver en mulighed for at se hvilken betydning konteksten får i en dybere forståelse af aktøren (Justesen, L., & Mik-Meyer, 2010, p. 101), i undersøgelsen af den dialog der forgår.

Som observatør var jeg til stede med en lille grad af foregående struktur. To elementer udgjorde strukturen i form af; 1) et fokus der handlede om dialogen der forgik, 2) problemformuleringen, i den udformning den havde, det pågældende tidspunkt. Problemformuleringen var den samme under alle observationer. Som et resultat af første gennemførte observation, blev der bearbejdet nogle yderligere fokuspunkter. Dette arbejde resulterede i tre undersøgelsesspørgsmål. På den måde kan det argumenteres at undersøgelsens fokus, har fået lov til at blive en kombination mellem tre elementer; 1) det fokus problemfeltet bidrager med, 2) problemformuleringen og 3) første observations deltager.

## OBSERVATØR OG VALIDITET

Med til valget om at anvende observationer til indsamling af empiriske data, hører en forståelse af at sociale fænomener betragtes som fysiske og derfor må disse to studeres på samme måde (Kristiansen & Krogstrup, 2014, p. 71). I den forbindelse er observationerne blevet udsat for kritik, ud fra en holdning om at blot observatørens tilstedeværelse vil påvirke konteksten og derfor forsvinder den naturlige kontekst. På samme måde argumenteres med at observatøren har subjektive opfattelser og dermed lægger fortolkninger ind, blot ved at iagttage. I den fænomenologiske tilgang modargumenternes at, en præmis for at opleve den naturlige situation, er at bevæge sig i den og være tilstede (Kristiansen & Krogstrup, 2014, p. 71).

Med en ambition om at komme så tæt på den naturlige situation som muligt, har jeg som observatør gjort overvejelser over hvordan en deltagelse bliver så anonym som mulig. Dette har resulteret i et bevist valg om at være *den fremmede* (Kristiansen & Krogstrup, 2014, p. 74). Dette valg betyder at der fortælles meget lidt og overfladisk om hvad observationen skulle anvendes til, ved observationens start. Dette rejser et paradoks i, at det kræver at mindst en aktør, må vide mere om formålet med observationen. En mere uddybende forklaring har været nødvendig, for at få adgang til møderne. Der har været en målsætning om at indtage den klicheagtige rolle i at være *fluen på væggen*, under afholdelsen af mødet (Justesen, L., & Mik-Meyer, 2010, p. 101). Videre betyder dette en stræben efter en objektiv fremtoning, uden at det slører for evnen til at være nærværende, men samtidig have en vis distance under observationen (Kristiansen & Krogstrup, 2014, p. 73).

Med ovenstående udgangspunkt vil konsekvenserne, eller betydningen af observatørens deltagelse, argumenteres at have en begrænset påvirkning på mødets deltagere og afvikling.

## ANALYSE

De deltagende observationer vil indgå i denne undersøgelse som den primære empirikilde.

For at fremstille empirien troværdigt, er der under observationerne udført feltnoter som kondenserende beskrivelse, der er suppleret med informationer umiddelbart efter mødets afslutning. Jo hurtigere oplevelser noteres, jo mindre risiko er der for at glemme elementer, der kan vise sig på et senere tidspunkt at være vigtige. Efterfølgende er feltnoterne renskrevet og der er gennemført en udvidet redegørelse af gennemførte observationer. Flere steder er der af dialoger eller passager, lavet mundret transskribering (Kristiansen & Krogstrup, 2014, p. 154).

## INTERVIEW

Dette afsnit beskriver først den metodiske tilgang for undersøgelses interview, samt en beskrivelse af perspektivet for disse. Efterfølgende beskrives og begrundes valgte interviewpersoner. Hvordan forberedelsen for interview er gennemført, følges op med en beskrivelse af spørgeguiden der danner grundlag for selve interviewet. Sidst beskrives hvordan data, ordnes og bearbejdes forud for et analysearbejde.

Som tidligere beskrevet, er der i undersøgelsens metodiske valg, lagt vægt på at behandle en virkelig situation. Dette gælder også i valget af perspektiv, eller indgangsvinkel til det at forberede, afholde og bearbejde de interview der er foretaget i forbindelse med undersøgelsen.

Relevansen og berettigelsen for at denne undersøgelse kombinerer observationer med interview bekræftes af Steinar Kvale' beskrivelse, der fremgår af følgende citat:

*'Hvis forskningsemnet drejer sig om mere implicitte meninger og tavse forståelser, for eksempel de antagelser en gruppe eller kultur tager for givet, vil deltagerobservationer og feltstudier af faktisk adfærd suppleret med uformelle interview nok give mere gyldig information (Kvale, 1997, p. 111).*

## DET KVALITATIVE INTERVIEW

En væsentlig ting at have med hele vejen gennem det kvalitative interview er, at det er den adspurgtes synspunkter og oplevelser der bliver indfanget, ikke virkeligheden selv (Vilstrup, 2001, p. 143).

Steinar Kvale (Kvale) indleder en af sine udgivelser, bogen *Interview - en introduktion til det kvalitative forskningsinterview* (Kvale, 1997), med en helt grundlæggende tese for interviewets relevans, med følgende citat:

*'Hvis man gerne vil vide, hvordan folk forstår deres verden og deres liv, hvorfor så ikke tale med dem? (Kvale, 1997, p. 15)*

Interviewet er en samtale mellem interviewer og interviewperson, i et forsøg på at synliggøre hvordan personer selv opfatter bestemte situationer, arbejdsliv, familieliv, drømme, håb og holdninger. Dette med et mål om at forstå meningen med det folk oplever (Kvale, 1997, p. 15).

Kurt strand (Strand), en Dansk pendant til Kvale deler holdningen om at interviewet må betragtes som et håndværk. Strand forsyner intervieweren med en værktøjskasse, bestående af otte stykker værktøj (Strand, 1998, p. 17).

Strand's værktøjer koncentrerer sig om vejen frem til og med interviewet og beskriver spørgsmålet i et interview som det ultimative værktøj, der styrer og holder kontrol på

afviklingen. De otte værktøjer har følgende overskrifter; 1) research, 2) idé, 3) målsætning, 4) strategi, 5) iscenesættelse 6) aftale, 7) briefing og 8) spørgsmål (Strand, 1998).

På samme måde beskriver Kvale syv stadier for et forskningsinterview (Kvale, 1997, p. 95). En væsentlig forskel mellem de otte værktøjer og de syv stadier, er at Kvale's stadier også medtager arbejdet efter interviewet er afviklet. Af denne årsag er det efterfølgende afsnit beskrevet med udgangspunkt i Kvale's metode. Det betyder ikke at strand ikke er med i det efterfølgende, men værktøjerne er mere brugt som inspirationskilde i de følgende beskrivelser.

### SEMISTRUKTURERET

Et interview kan gennemføres med forskellige grader af struktur. Valget af struktur bør afklares på et tidligt tidspunkt, fordi dette valg er bestemmende for de fleste stadier af interviewet.

Mens fordele og ulemper for forskellige grader af struktur diskuteres, ses der at være konsensus blandt de der anvender det kvalitative forskningsinterview, om at skelne mellem tre typer af struktur (Justesen, L., & Mik-Meyer, 2010, p. 54). Det ustrukturerede, det semistrukturerede og det strukturerede. Lise Justesen og Nana Mik-Mayer beskriver de tre strukturer i deres bog; *Kvalitative metoder i organisations-og ledelsesstudier* (Justesen, L., & Mik-Meyer, 2010).

Graden af struktur betragtes som proportionel med interviewpersonens muligheder for at tale frit. Med andre ord, jo mere struktur, jo mindre mulighed er der for at bringe interviewpersonens egne ord frem.

I det strukturerede interview er det fuldt og helt intervieweren der har styringen. Dette betyder en risiko for at vigtige og relevante emner ikke kommer frem, fordi interviewpersonen ikke kommer til orde. Til gengæld giver denne struktur en mulighed for at sammenstille flere interviews, ved at stille samme spørgsmål (Justesen, L., & Mik-Meyer, 2010, p. 56).

Uanset valgt grad af struktur, er forskellen på interview og en almindelig samtale, at der dels er et defineret formål med samtalen, dels at der er en form for struktur der skal sikre at samtalen genererer data om undersøgelsens problemstilling. Der er en bestemt rollefordelingen under et interview (Justesen, L., & Mik-Meyer, 2010, p. 56).

Det ustrukturerede interview vil ofte være styret af interviewpersonen. Her har intervieweren ikke på forhånd bestemt emner til at lede samtalen ud fra. En samtale vil altid have en struktur. Det ustrukturerede ligger i betydningen af, at det er situationen der styrer interviewet, efterhånden som samtalen skrider frem.

Den strukturerede tilgang kan have vanskeligheder ved at nå ind til interviewpersonens holdninger og følelser. Den ustrukturerede tilgang kan være med til at få indsigt i

følelser, men der ligger ofte en udfordring i, at dette hovedsageligt giver adgang til de følelser interviewpersonen selv vælger at ytre (Justesen, L., & Mik-Meyer, 2010, p. 56).

Dette leder frem til det semistrukturerede interview. Her kombineres de to andre grader af struktur. Dette sker ved at interviewer forud for samtalen, udarbejder en Interviewguide. Denne guide vil beskrive en række hovedpointer. Disse pointer vil dels strukturere interviewet, dels være backup, i det tilfælde at samtalen går i stå og må hjælpes videre. Målet med denne tilgang er, at ramme ned hvor interviewpersonen får mulighed for at ytre følelser, men med udgangspunkt i spørgsmål der er styret af interviewer (Justesen, L., & Mik-Meyer, 2010, p. 55).

I denne undersøgelse er det semistrukturerede tilgang valgt, ud fra et ønske om at kombinere en eksplorativ tilgang, med en samtale der beskriver interviewpersonernes oplevelse, holdninger og følelser på særlige emner. For at undersøge dialogen, er det væsentligt hvordan forskellige aktører oplever de observerede dialoger. Hvilke følelser det vækker i den enkelte og om der er ligheder, eller forskelle mellem deltagerne i netværket. Denne ambition ses bedst at kunne indfries, gennem den semistrukturerede tilgang.

Den resterende del af dette afsnit om interview, vil være en beskrivelse af de konkrete rammer for de interviews denne undersøgelse indeholder. Dette sker ud fra Kvale's syv stadier (Kvale, 1997, p. 95).

#### **TEMATISERING** (Kvale, 1997, p. 91, kap. 5)

Det overordnede tema er undersøgelsens problemformulering. Som en del af denne, indgår de tre undersøgelsesspørgsmål.

Hensigten med samtalerne har været at få den enkelte rolles oplevelser, meninger og følelser om hvordan dialogen former sig i forbindelse med de observationer der indgår i undersøgelsen. Temaet er eksplicit formuleret som de observationer den enkelte interviewperson er en del af.

#### **DESIGN** (Kvale, 1997, Chapter 6)

Der er udarbejdet en Interviewguide. Guiden er udført ved at placere undersøgelsesspørgsmål som forskningsspørgsmål. Med udgangspunkt i problemfeltets fire spørgsmål, primært de tre undersøgelsesspørgsmål, er der udarbejdet 16 interviewspørgsmål. Hvert spørgsmål er udarbejdet til at kunne give viden om ét eller flere af de tre forskningsspørgsmål. Til alle forskningsspørgsmål er der udarbejdet en række stikord, der kan bidrage til at samtalen glider uproblematisk. Til ni af forskningsspørgsmålene er der lavet deciderede underspørgsmål. Alle interviewspørgsmål er stillet, under alle interviews. Undersøgelsesspørgsmålene er anvendt i den grad det under det enkelte interview har været nødvendigt eller gavnligt for samtalen.

Med dette design, er der lagt en overordnet struktur på samtalerne. Jeg som undersøger og interviewer har haft en eksplorativ tilgang til samtalerne. Dette har resulteret i at ikke alle underspørgsmål viste sig relevante, men også nye spørgsmål er opstået under de enkelte samtaler. Alle dele af interviewpersonernes besvarelser, planlagte og ikke planlagte spørgsmål er medtaget i undersøgelsen på lige vilkår. Enkelte spørgsmål i interviewguiden er udarbejdet til én bestemt rolle og derfor ikke anvendt til øvrige. Dog er der i disse tilfælde stillet synonyme spørgsmål, der spørger ind til samme emne, konflikt, holdning eller følelse.

#### INTERVIEW (Kvale, 1997, Chapters 7, 8)

Alle samtaler er afholdt ved et personligt møde mellem interviewperson og interviewer. Der har ved alle samtaler alene være disse to til stede. Én af interviewpersonerne forespurgte om et skype\*1-møde. Dette blev afvist og det lykkedes at på et personligt møde arrangeret. Valget for dette fravalg, er begrundet med at væsentlige dele af interviewet ville falde bort. Selv med visuel kontakt gennem en internetforbindelse, kan det være vanskeligt at vurdere stemninger og usagte ord. Interviewerens visuelle perspektiv vil være begrænset og dette kan sløre vigtige informationer. Ingen af interviewpersonerne har på forhånd kendt til spørgsmålene der stilles under samtalen. Den viden de har haft om undersøgelser er på baggrund af den introduktion, jeg som undersøger, har givet som begrundelse for deltagelsen ved observationer. Ved starten af interviewet er der givet en neutral, som mulig, beskrivelse af samtalsens formål. En beskrivelse der mere har gået på undersøgelsens overordnede tema og en beskrivelse af fakta om samtalsens gennemførelse. 66 procent af samtalerne er forgået på interviewpersonens hjemmebane, der andre 33 procent er forgået i neutrale omgivelser. Alle samtaler er fortaget over en kop kaffe og der har for mig som undersøger været fokus på at skabe en uformel og afslappet stemning. Blandt andet ved at forberede et par *icebreakere*, fx gennem temaer eller nyheder fra dagens avis. Mødet starter ved første håndtryk og ikke først når det første spørgsmål stilles. Under selve interviewet, har rækkefølge ikke nødvendigvis fulgt interviewguiden. Interviewpersonen og samtalen har fået plads til at tage en afstikker, der i flere tilfælde har vist sig at give nyttige data. Som interviewer har jeg løbende holdt styr på hvilke områder der var besvaret og hvilke krævede et uddybende spørgsmål. Alle interviewpersoner har accepteret en lydoptagelse af samtalen. Alle er spurgt om anonymitet, men alle takkede nej.

#### TRANSSKRIBERING (Kvale, 1997, Chapter 9)

Alle interviews er transskriberet fuldt. For at give så retvisende en gengivelse af samtalen, som empiri til analysen er transskriberingerne gennemført mundrette. Dog med enkelte undtagelser som fx pauselyden *øh*, når disse ikke indgår i forståelsen af besvarelsen, eller er ødelæggende for forståelsen af stemning eller følelse.

Dårlig lyd kvalitet, rumstøj eller overlappende tale har fundet sted i meget begrænset omfang. Det er ikke vurderingen at disse forhold er årsag til misforståelser eller forkert transskribering.

Transskriberingen er ikke betragtet som undersøgelsens empiriske grundlag.

Lydoptagelserne fra samtalerne er det empiriske repræsentant for de gennemførte interviews. Til gengæld er transskriberingen en bearbejdning der bringer mig som undersøger, tættere på og længere ned i empirien. Transskriberinger letter adgangen til og navigation i lydfileerne betragteligt.

Alle interviewpersoner er tilbudt transskriberingen til gennemlæsning. Én takkede ja og har i den forbindelse godkendt transskriberingen.

#### ANALYSE (Kvale, 1997, Chapters 10, 11, 12)

Der er ikke foretaget en egentlig analyse af de afholdte interviews. De besvarelser der er givet er anvendt som rene citater der på den måde viser det sagte ord. Der er lavet små sproglige tilretninger af citater, for at øge forståelsen. Citater er anvendt med respekt for den sammenhæng udtalelsen sker i.

Begrundet med ovenstående, er viden om et analysearbejde af interview, ikke interessant for denne undersøgelse. Derfor er dette afsnit ikke beskrevet yderligere.

#### VERIFICERING (Kvale, 1997, Chapter 13)

Under interviews er der skrevet feltnoter. Feltnoterne er uddybet med yderligere noter umiddelbart efter interviewets afslutning. Efterfølgende er der foretaget mundret transskribering af interviewet. Efterfølgende er transskriberingen gennemlæst og feltnoter er skrevet ind i transskriberingen som supplement til forståelsen af usagte betydninger og stemninger. I de efterfølgende beskrivelser af den enkelte dataindsamlingsmetode er Guba's fire elementer anvendt som inspiration.

Ud over ovenstående princip om gennemsigtighed, er udsagn, holdninger og følelser der er kommet til syne gennem interviews, fremstillet som de oprindeligt fremstår i samtalen. Det vil naturligvis finde en hvis fortolkning sted i kraft af analysen. I disse tilfælde er denne bearbejdning forsøgt tydeliggjort, gennem de narrative fortællinger analysen bringer.

De enkelte interviews betragtes som valide præsentationer, for den enkelte interviewperson. Undersøgelsen indeholder ikke et antal samtaler der kan retfærdiggøre at udsagn kan betragtes som generaliserende. Alligevel vil elementer der fremkommer mere end ét sted, betragtes som mere generelle.

#### RAPPORTERING (Kvale, 1997, Chapter 14)

Interviews vil indgå i denne rapport, både som citater, som dialoger og som narrative fortællinger. I alle tilfælde er det vurderet på hvilken måde der bedst og mest enkelt gengiver det væsentlige fra et interview. Citater og dialoger er bevidst forsøgt reduceret



til et minimum. Dette ud fra at citater kan være vanskelige at indarbejde i en glidende og smidig gennemlæsning af rapporten. I nogen tilfælde beskriver citater en betydning bedst og er derfor også anvendt.

For at beskytte privatliv, fagligt virke og ikke at udstille interviewpersoner, fremgår disse med betegnelser og ikke navne. Fordi de konkrete samtaler er valgt ud fra, at interviewpersonerne tilhører forskellige sociale grupper, vil betegnelsen indeholde hvilken gruppe aktør den enkelte tilhører. Mere om dette vil fremgå som en del af de enkelte beskrivelser af interviewpersoner.

## ANALYSERAMME

Med ANT som teoretisk ramme, tages udgangspunkt i fænomener der er, *in the making*. Undersøgelsen tager udgangspunkt i det der, ved observationerne, sker lige nu. Denne præmis er vigtig for at kunne indfange de betydninger, der får en betydning i en dialog.

Dialogen er en *her og nu handling*. Der er stor kvalitet i at komme så tæt på dialogen som muligt i en beskrivelse af hvilke påvirkninger dialogen efterfølgende gør.

Konflikt er en implicit del af dialog (Larsen, 2012). Det der gør dialogen interessant at undersøge, er det iboende modsætningsforhold der danner, udvikler og forhandler den situation der følger efter. Inden for rammerne af dialog, ser undersøgelsen derfor på de fænomener der forandres, men også hvorfor de forandres.

Undersøgelsen er udarbejdet ud fra en fænomenologisk betragtning af hvordan verden skabes. På samme måde ses dette som en præmis for den måde dialogen her betragtes. Derfor bliver denne undersøgelse til en interesse i at forstå aktører i et netværk, med udgangspunkt i deres egen verden. Med dette teoretiske ståsted, bliver det netop relevant, at være tæt på og tro mod den virkelighed fx mødedeltagere, eller projektdeltagere, oplever. Den adfærd der udspiller sig, dermed også dialogen, er styret af det meningsindhold, der ligger i den enkelte deltagers motiver, tanker og følelser (Larsen, 2012)

Dette leder videre til undersøgelsens metode for indhentning af empiri. Netop deltagende observation tillader, så tæt på virkeligheden som muligt, at indfange nuet, i den sande tid og timing, i den virkelige kontekst og med *rigtige* konflikter. Derfor er det heller ikke interessant for mig som forfatter, at vurdere sandhedsværdien i det observerede. Det er ikke op til den der observerer og analyserer, at vurdere sandhedsværdien i deltagernes subjektive opfattelser, og ej heller vurdere sandheden af de argumenter der skaber, forskyder og måske løser en konflikt. Til gengæld får konflikten, argumentets beskaffenhed og meningsindhold betydning (Kristiansen & Krogstrup, 2014).



Tilbage til ANT, bidrager denne teori, med en betragtning om at menneskelige og materielle fænomener ligestilles (C. B. Jensen et al., 2007). Dette betyder for analysen, at det ikke kun er det sagte ord der får betydning, men det tillades også at materielle elementer får betydning og dermed også en stemme i dialogen. Regler, organisering og konkretisering, er bare tre eksempler på ikke menneskelige fænomener, mange vil genkende fra de dialoger vi alle fører i hverdagens liv.

I erkendelsen af, at dialog kan være en forhandling på *speed*, vil det gavne undersøgelsen, at kunne indfange hurtige og vedvarende skift i de forhandlinger der udspilles. Af denne grund, er translationsprocesserne anvendt som analytisk værktøj. Translationen som værktøj, rummer netop den fleksibilitet, der skal til for at følge og forstå, hvilke elementer der får en dialog til at forskyde sig. For at i næste replik og i samme sekund, at springe tilbage *over bordet* og betyde noget helt andet for den videre dialog.

Undersøgelsens analyse er foretaget gennem de efterfølgende praktiske dele, i den listede rækkefølge:

- Dialogemner identificeres
- Tematisering af dialogemner
- Dialogemner præsenteres og analyseres
- Dialogiske handlingsbegreber identificeres
- Aktørens oplevelse gennem interviews

På samme måde som der, i den kvalitative forskning, er tilslutning til at den anvendte teori ikke må skygge for den indhentede empiri (Kristiansen & Krogstrup, 2014, p. 171), er dette udgangspunktet for denne analyse. Det er ambitionen at empirien skal have lov at tale og være medbestemmende for hvilke emner der analyseres.

Gennem analysen vil ske en kontinuerlig kodning. Ved at lave omkodning efterhånden som analysen skrider frem og undersøgelsen vokser, forandres analysens perspektiv. Den indledende og tekstnære bearbejdning vil have en deskriptiv karakter og gennem en gradvis udfoldning og introduktion af relevante begreber, skifte til mere teoretiske betragtninger (Kvale, 1997, p. 206)

Med dette udgangspunkt introduceres dialogiske handlingsbegreber. Dette er overskrift for en teoretisk begrebsliggørelse af de fænomener der tegner sig som et resultat af den første analytiske bearbejdning, af det udvalgte antal dialogemner.

Kombinationen af ANT, observationer og interviews er, på et overordnet niveau, valgt ud fra argument om at kunne kombinere 1) en teori der tillader aktører at konstruere den virkelighed de selv er en del af, 2) at observere de aktører der konstruerer og 3) aktørernes eget perspektiv på det der konstrueres og den *verden* der kommer ud af det.



AALBORG UNIVERSITET  
KØBENHAVN

Navn: Morten Rønberg Ejby  
Dato: 05.01.2017  
Afsnit: **Metodeværktøjer**

Undersøgelsen tager udgangspunkt i byggeri. Det vil derfor både i analysen og ift. evt. findings, være opmærksomhed på at udlede elementer der er genkendelige for byggebranchen. Dette skal ikke ses som en begrænsning for ny viden, men mere en beslutning om at anvende teoriens, men også branchens vokabular.

## CASEBESKRIVELSE

Dette afsnit beskriver først valget af case. Derefter følger et grundlag for valget af interviewpersoner. Videre beskrives undersøgelsens to cases. Særsomt for hver case beskrives først de møder der observeres. Derefter beskrives hvilken kontekst der er omgiver den enkelte case og introduktionen fortsætter med at beskrive hvilke aktører projektgrupperne består af.

De interviews der er afholdt, beskrives under den case interviewpersonen indgår i. Rammerne for interviewet beskrives og en begrundelse for valget af den enkelte interviewperson argumenteres.

Sidst i afsnittet beskrives et overblik over de emner der er fremkommet ved en efterfølgende gennemgang af den lydfil der er indsamlet.

Under de forskellige møder er der dialog om en lang række forhold. Disse dialoger er efterfølgende opdelt i emner der relaterer til dialogens indhold.

Som en afslutning på dette afsnit samles, for et overblik, i en matrix, de emner der har været dialog omkring.

## VALG AF CASES

Det er lykkedes at få adgang til to cases, uden at gå på kompromis med den oprindelige ide for opgaven. Arbejdet med at få adgang til relevante cases har været en tidskrævende og lang proces, der har krævet vedholdenhed og tålmodighed.

Undersøgelsens cases, er valgt ud fra følgende kriterier:

- 1) Et projekt på et tidligt stadie. På et niveau hvor projektet er på et immaterielt stadie.
- 2) En projektgruppe bestående af flere forskellige typer aktører.
- 3) Mulighed for at kunne observere møder, hvor en projektgruppe har en dialog om et projekt, der afspejler en hverdagssituation.
- 4) Adgang til observationer af to møder der ligger i forlængelse af hinanden.

Både Case 1 og 2 er valgt fordi de opfylder alle fire kriterier. En nærmere beskrivelse af de to cases, følger i efterfølgende afsnit.

## VALG AF INTERVIEWPERSONER

Undersøgelsen indeholder interviews med en totalentreprenør, en arkitekt og en bruger.

Formålet med interviews er at forstå holdninger og følelser omkring de dialoger og stemninger der er ved mødet. Det er valgt at afholde tre interviews, med en forventning om at forskellige interviewpersoner vil repræsentere forskellige verdenssyn

og derfor også sandsynligvis, betragte dialogen ved møderne med forskellige perspektiver.

Der deltager syv forskellige typer aktører ved møderne. 3 af disse er svarende til 43%, hvilket anses for at give et bredt indblik i de forskelligheder, der vurderes at være mellem de deltagende typer af aktører.

I udvælgelsen har det, at kunne indfangе data i forskellige tilgange til projektet, vejet tungere, end det at kunne sige noget repræsentativt om en gruppe. Til den beslutning må det tilføjes, at muligheden for at udføre et stort antal interviews af tidmæssige bindinger for undersøgelsen, ikke har været en mulighed. Flere interviews kunne have bragt flere nuancer, holdninger og følelser i spil.

Valget af interviewpersoner, er foretaget efter alle observationer er gennemført, inden for en case. Ved at vente til dette tidspunkt, har jeg som undersøger, det bedste udgangspunkt, for at vælge relevante aktører. På dette tidspunkt kendes alle aktører på lige vilkår, ud fra deres deltagelse i observationerne. En overvejelse i udvælgelsen, har været om den pågældende aktør havde udvist interesse for undersøgelsen i forbindelse med observationerne. Yderligere har jeg som undersøger, vurderet adgangen for at kunne indfangе holdninger og om muligt følelser.

Interviewpersonerne præsenteres yderligere som en del af casebeskrivelserne.

Med grundlaget for valg af case og interviewpersoner præsenteret, følger herefter beskrivelse af henholdsvis case 1 og case 2. Som en del af disse beskrivelser bliver de enkelte interviews præsenteret under casen de hører under. Senere i rapporten vil interviews indgå i analysen.

## CASE 1

Danish Institute for Advanced Study (DIAS) er et nyoprettet forskningscenter, der har som mål at skabe et specielt miljø, der danner rammerne for forskning på højeste niveau. Som en del af Syddansk Universitet (SDU), skal de bedste forskere sammen med ambitiøse studerende tiltrække forskere fra hele verden. Målsætningen er at skabe grundlæggende forskning, på tværs af forskellige forskningsfelter, og dermed øge universitetets synlighed (D-ias, 2016)

Til dette formål har DIAS brug for rammer der understøtter deres aktiviteter. Derfor opføres en bygning på 3500 m<sup>2</sup> i sammenhæng med SDU. Bygningen kommer til at indeholde seminarrum, auditorie, møderum, ca. 60 cellekontorer og faciliteter for sociale aktiviteter, fx receptioner og talks.



FIGUR 6, FOTO FRA ÅBNING AF DIAS  
D. 23. SEP. 2016

De nuværende universitetsbygninger er opført under en restriktiv lokalplan, der begrænser både udformning af bygningskroppe og et materialevalg blandt meget få materialer.

SDU er en del af et større område, kaldet Campus-området. For campusområdet er der udarbejdet en helhedsplan. Planen er en del af kommuneplanen og beskriver hovedsageligt hovedstukturer og infrastruktur i området. Helhedsplanen dikterer, hvordan nye bygninger skal underordne sig et eksisterende gangforløb, i daglig tale kaldet *hundredemetergange*. Denne binding til det eksisterende gangsystem, gør sammen med andre begrænsninger og den restriktive lokalplan, at det kreative råderum, er udfordret.

Bygningsstyrelsen (BYGST) er bygherre og opfører bygningen, på baggrund af en forudgående lejekontrakt med SDU. En repræsentant fra BYGST deltager i møderne med ansvar for udbudsproces, hovedtidsplan og anlægsøkonomi. SDU som lejer, bliver bygningens driftsherre. SDU's repræsentant deltager med viden om drift af eksisterende bygninger og deres setup af tekniske installationer. Driftsherren har været med i opførelsen og efterfølgende drift, af en række andre bygninger i flere af SDU's afdelinger.

DIAS er repræsenteret med fire personer. Disse fire repræsenterer i fællesskab, de brugere der får deres daglige gang i bygningen. Ledelsen af DIAS, består af to personer, der assisteres af en administrationsmedarbejder. Den sidste brugerrepræsentant er medlem af et nedsat DIAS-board.

BYGST, brugere og driftsherre har i fællesskab udarbejdet et konkurrenceprojekt. Én vinder skal bearbejde projektet gennem faserne; dispositionsforslag, projektforslag og udførelsesfasen. Denne konkurrence vindes af et hold bestående af to arkitekt- og en ingeniørvirksomhed.

De to arkitektvirksomheder fordeler opgaven, så en er totalrådgiver og den anden underleverandør (arkitekt). Totalrådgiveren deltager med tre repræsentanter. Den ene er mødeleder og referent, en er projektmedarbejder og den sidste er arkitektstuderende. Arkitekten deltager med tre repræsentanter. Den ene fremlægger projekt materialet til møderne. De to øvrige fra arkitekten er en del af arbejdsgruppen der udfører selve projekt materialet. Ingeniøren deltager med to repræsentanter. En med ansvar for statik og bærende konstruktioner og en med ansvar for tekniske installationer.

Efter konkurrencen er tildelt projektgruppen, er der planlagt tre brugergruppemøder, til at få projektet på dispositionsforslags-niveau. Fordi det første møde var afholdt på det tidspunkt jeg som forfatter får kontakt med totalrådgiveren, er det møde 2 og 3, der indgår i denne undersøgelse. Der er skrevet referat af alle de tre møder. Disse tre referater indgår i det empiriske materiale. I forbindelse med de to observationer er der

udleveret et print af det materiale der præsenteres ved møderne. Dette materiale indeholder tegninger, illustrationer og inspirationsbilleder. Observationer, referater og præsentationsmateriale udgør samlet, rammen om case 1.

I det efterfølgende introduceres rammerne for de to møder der er observeret i case 1.

## MØDE 1

Observationen foregår d. 4. oktober 2016.

Mødet afholdes på SDU, i et mødelokale i afdelingen *Plan og Byg*. Alle de ovenstående repræsentanter deltager ved mødet, 14 deltagere i alt. Observationen tager i alt 1 time og 45 min.

Dette møde, som er møde to i rækken af tre møder, har som overordnet mål en afklaring på bygningens hovedgreb.

Mødet er en viderebearbejdning og konkretisering af projektmaterialet mod et dispositionsforslag. Mødelederen beskriver rådgivernes dagsorden for mødet med følgende citat:



FIGUR 7, FOTO AF MØDE 1, DIALOG OM PAPMODEL

*'Det vi skal i dag, er jo i fortsættelse af det forrige brugermøde. Nu har vi jo bearbejdet det input vi fik på det sidste brugermøde og det vil vi gerne lægge frem for jer nu her i dag. Vi har haft et internt projekteringsmøde i rådgivergruppen, hvor vi selvfølgelig har dels har bearbejdet de input vi fik sidste gang og også sammenholdt det med byggeprogrammet og de forudsætninger vi havde. Så det er det vi er nået til og vi prøve at præsentere for jer i dag' (T1, møde 1, 0:01:10)*

Efterfølgende er det arkitekten der tager over og beskriver niveauet for projektet og det materiale der præsenteres, med følgende citat:

*'Så kommer planen til at se sådan ud. Og nu skal i tage det som diagram, for at se, hvor meget åbenhed kommer der så. Fordi, når vi beslutter os for hvad for en model vi kører videre med, så skal vi meget mere præcist ind og se, er det nu lige rigtigt sådan her, så det er et diagram...' (A1, møde 1, 0:05:47)*

Det er målsætningen at én løsningsmodel besluttet for at gennemgå en videre bearbejdning frem mod møde tre.

Mødet kan opdeles i tre stadier. I første del introduceres de bearbejdninger der er fortaget siden foregående møde.

I anden del præsenteres en papmodel af det forslag arkitekten anbefaler at bruge i den videre bearbejdning. Denne anden del indeholder en del dialog med udgangspunkt i præsentationen, men særligt med papmodellen som omdrejningspunkt.

## MØDE 2

Denne observation foregår d. 31. oktober 2016. mødet afholdes i samme mødelokale som foregående møde. Alle 14 repræsentanter deltager ved mødet, der strækker sig over 2 timer og 50 minutter. Den primære målsætning for mødet er brugergruppens godkendelse af en løsning der, med en minimal finjustering, er på et færdigt dispositionsforslags-niveau. Dette beskriver mødelederen ved at starte mødet, som følgende citat beskriver:



FIGUR 8, FOTO AF MØDE 2, PRÆSENTATION PÅ LÆRED

*'Og håber at vi så kan blive enige om at det er... Der må selvfølgelig gerne komme et par småbemærkningen, men ellers havde vi en forventning om at vi er ved at være på dispositionsforslags niveau (T1, møde 2, 0:1:12)*

Mødet tegner, som foregående møde, en opdeling i tre stadier. Den første del introducerer projektgruppen for de bearbejdninger der er sket, i perioden mellem de to møder, ud fra de dialoger og beslutninger ved forudgående møde. Ved afslutningen af første fase, opdager driftsherren at der er noget galt med bygningens placering. Dette betyder at mødet, mere eller mindre går i opløsning. Driftsherren forlader mødet i et forsøg på at finde faktuelle mål på eksisterende bebyggelse. De øvrige deltagere snakker primært med sin egen sociale gruppe og mødet er lige ved at stoppe. En brugerrepræsentant siger, som følgende citat:

*'Men der er vel ikke så meget mere at mødes om, lige nu' (B3, møde 2, 0:01:23)*

Rådgiverne får mødet drevet i gang igen, godt hjulpet på vej af driftsherren som følgende citat beskriver:

*'Alt det vi har været igennem, det er ikke smidt ud, alle jeres tanker der har været i det, hvordan sammenhængen skal være. Det er jo kun strukturen der er smidt ud lige nu. Altså, værre er det jo heller ikke' (D1, møde 2, 0:01:26)*

I forlængelse af ovenstående følger en tredje del, der handler om forslag til indretning af rumtyper og en del om facader og identitet.

I modsætning til rådgiverne, der tydeligt initierer en fremdrift i projektet og beslutningsprocessen, tegner dette møde ikke til at brugerrepræsentanterne er helt af samme opfattelse. Dette kommer til udtryk i deres vedholdende problematisering af de løsninger rådgiverne præsenterer. Både bygningens placering, der næsten afbryder mødet, men også en efterfølgende dialog om facadeudtryk bevirker at arkitekten, sidst i mødet udtaler som følgende citat beskriver:

*'Vi har en udfordring vi skal svare ordentligt på i forhold til de store glas, men det var sådan lige som i forhold til hierarkiet i skala og størrelse og rum som vi har forfulgt lidt her' (A1, møde 2, 0:02:32)*

Og konkluderer dermed at det ikke, som forventet, lykkedes at afslutte mødet, men en endelig beslutning om bygningens udformning og udseende.

## INTERVIEW 1

Dette interview er afholdt d. 28. november 2016, og finder sted i et mødelokale i på arkitektens arbejdsplads. Til stede er arkitekten og intervieweren. Interviewpersonen er indforstået med at interviewet anvendes som empirisk materiale og at undersøgelsen er offentlig tilgængelig.

For kontakt til arkitekten blev fremsendt en forespørgsel pr mail, om deltagelse til to forskellige arkitekter i samme mail. De to arkitekter deltog på samme niveau ved observationerne og udviste samme interesse for undersøgelsen. Det er bevidst valgt ikke at spørge arkitekten der fremlægger projektet for projektgruppen. Dette valg er taget ud fra at aktøren der fremlægger, vil have fokus på at formidle præsentationen og derfor i mindre grad kan have mulighed og opmærksomhed på at have egne holdninger og værdier under mødet.

Interviewpersonen er efter interviewet blevet tilbudt at få en transskribering af interviewet til gennemlæsning og kommentering, men har takket nej.

## INTERVIEW 2

Dette interview er afholdt d. 7. december 2016, og finder sted på interviewpersonens kontor. Til stede er brugeren og intervieweren.

Brugeren der var udvalgt, havde desværre ikke mulighed for at deltage inden for undersøgelsens tidsmæssige rammer. Denne bruger var valgt ud fra at deltage i dialoger, men i begrænset omfang. Derfor er det formodningen at der har været mulighed for eftertanke og opmærksomhed på andre end egne dialoger under mødet.



Som følge af det første forsøg for en interviewaftale mislykkedes, blev en anden bruger kontaktet. Med denne bruger lykkedes det at få en aftale i stand, inden for undersøgelsesperioden.

Denne bruger er valgt ud fra samme kriterier som den først adspurgte. Brugeren var en smule mere deltagende end den først udvalgte og er grunden til at være andenvælgt. Under møderne gav interviewpersonen indtryk af at være velovervejet, men samtidig i høj grad styret af værdier på et personligt niveau. Interviewpersonen ønskede at få tilsendt en transskribering af interviewet. En mundret transskribering er fremsendt og returneret uden kommentarer.

## CASE 2

I Odense er der i 2008 igangsat et stort antal infrastruktur- og byudviklingsprojekter under titlen '*fra stor dansk by til dansk storby*'. I realiseringen af byens forandring har Realdania og Odense kommune i fællesskab dannet sekretariatet '*fra gade til by*' (Odense Kommune, n.d.). Dette sekretariat har formuleret en konkurrence, som grundlag for at sælge de byggegrunde der etableres.

En af flere eksponerede projekter omhandler lukningen af en central trafikåre, den firesporede gade Thomas B. Thriges gade. Lukningen af gaden danner, i hjertet af Odense centrum, plads til etablering af en ny letbanestrækning, nye rekreative parker samt pladser og ikke mindst plads for en række nye bygninger. Med udgangspunkt i at reducere bilismen i gadebilledet i bydelen, bygges parkeringskælder under store dele af den gamle gade.

Det projekt denne case præsenterer, indeholder tre byggefelter på hver sin matrikel. Alle tre bygninger udvikles på samme tid og af samme parter. Projektet skal for byen igen forbinde centrale funktioner, der tidligere var adskilt af den nu lukkede gade (Odense Kommune, 2016). Samlet rummer projektet ca. 28.000 m<sup>2</sup> etagebyggeri, fordelt på ca. 3.500 m<sup>2</sup> detail, ca. 1.500 m<sup>2</sup> erhverv og ca. 23.000 m<sup>2</sup> bolig.



FIGUR 9, ILLUSTRATION AF DE TRE BYGGEFELTER, CASE 2

I forbindelse med projektet udføres en lokalplan, der alene dækker projektets matrikler. Lokalplanen udarbejdes af casens arkitekt, i samarbejde med Odense Kommune. Grundejeren har i samarbejde med casens arkitekt udarbejdet materialet for grundkøbet. Efter grundkøbet er byggeriet udbudt som totalentreprise og der er som et resultat af dette, indgået kontrakt mellem bygherre og casens entreprenør. Casen er på det tidspunkt observationerne forgår midt i at udarbejde materiale der skal ende med at præsentere et færdigt dispositionsforslag for bygherre, medio december 2016. Der afholdes ugentlige møder mellem entreprenør og rådgivere, uden deltagelse af bygherre.

Den samlede projektgruppe består på nuværende tidspunkt af én hovedentreprenør, én arkitektvirksomhed og to ingeniørvirksomheder. Ved første observation deltager entreprenøren med tre repræsentanter. En projektleder, en kalkulator og en proceskonsulent. Projektlederen er mødeleder og proceskonsulenten er referent. Arkitekten deltager med fire repræsentanter. En sagsarkitekt, en arkitekt for planer, en for facader og en bygningskonstruktør. Ingeniøren deltager med fire repræsentanter. En projektleder, en ingeniør for statik og konstruktioner, en for energi og en for tekniske installationer.

Ved anden observation deltager entreprenøren med to repræsentanter. En projektleder, og en proceskonsulent. Proceskonsulenten er mødeleder og referent. Arkitekten deltager med fem repræsentanter. En sagsarkitekt, en arkitekt for planer, og tre bygningskonstruktører. Ingeniøren deltager med to repræsentanter. En projektleder og en ingeniør for statik og konstruktioner.

Der skrives referat af møderne. Referater fra de to observerede møder indgår som en del af empirien. Det materiale der er udarbejdet til konkurrenceforslag om grundkøbet er udleveret ved første observation. Materialet indeholder tekst, tegninger og illustrationer. Observationer, referater og konkurrencemateriale udgør samlet, rammen om case 2.

I det efterfølgende introduceres rammerne for de to møder der er observeret i case 2.

### MØDE 3

Denne observation foregår d. 10. november 2016. Mødet afholdes ved arkitekten, i et mødelokale. Deltagere ved mødet er præsenteret i ovenstående beskrivelse af casen. Der deltager i alt 11 personer. Observationen tager i alt 2 timer og 10 min. Mødet indgår i en længere møderække, der skal resultere i at kunne præsentere bygherre for et dispositionsforslag, der kan godkendes af bygherre. Mødet er ikke det første mellem mødedeltagerne, men projektet



FIGUR 10, FOTO AF MØDE 3 VED ARKITEKTEN

stade er på et ret tidligt tidspunkt i dispositionsforslagsfasen. Der er ikke distribueret sammenhængende etageplaner til projektgruppen. Mødet starter med følgende citat:

*Yes... skal vi gå i gang. Jeg tror lige som at det ville være godt hvis vi laver en opsamling på de møder der har været og de aftaler der ligesom har været indgået. Eller noget der måske manglede at blive afklaret. Jeg vil sige skud fra hoften af, så vil jeg forsøge at placere det i referatet så godt som muligt (EP2, møde 3, 0:00:33)*

Det er altså intentionen, at lave en opsamling på de uafklarede emner der er fra tidligere møder. Et andet mål for mødet er at give arkitekten de nødvendige afklaringer der gør at etageplaner der består af indretning og facader, kan udarbejdes. Ovenstående citat efterfølges af denne dialog:

*EP2: Hvem vil ligge ud?*

*EP1: Jeg syntes vi på sidste møde. Der havde vi nogle udfordringer med... både på planer. Så jeg foreslår at vi starter med, lige kort om vi kan opsummere på om vi er ved at have nogle planer, som vi kan sige; det er sådan her vi mener at vi har indarbejdet de kommentarer der er fra bygherre*

*AR1: Ja*

*IR2: Ja*

*EP1: Ingeniøren havde den her presser, hvor der ikke var nogen dørhuller ind til lejlighederne i plan 1 (møde 3, 0:01:00)*

Disse planer skal efterfølgende danne grundlag for de øvrige rådgivere i deres bearbejdning af statik, energi og tekniske installationer. Med ovenstående dialog tages hul på at væld af diskussioner, der på forskellige måder behandler de elementer og løsninger, der skaber udfordringer for de forskellige aktører i projektgruppen. Et af de emner der udfordrer projektgruppen og dermed også dialogen, er stueetagen. Der er en fælles forståelse ved mødet af at skabe så fleksibel og åben en planløsning, som muligt. Dialogen viser, at der er flere måder, dels at betragte fleksibilitet på, dels hvordan en udefineret bruger håndteres. Dette giver vanskeligheder for projektgruppen. I forlængelse af en dialog omkring ventilation i stueetagen, følger en dialog som følgende citat beskriver:

*IR1: Vi bliver nødt til at definere nogle områder. Og det er det jeg mener vi skal ligge frem til bygherren - det her er det vi tænker. Dette område kan lejes ud til sådan noget, og i det her område kan det lejes ud til tekøkkener. For jeg tror ikke vi får bygherren til at sige; det er lige nøjagtig, det her vi vil. Så siger de bare 'det hele' og det tror jeg ikke vi kan håndtere!*

*EP1: Den der totale fleksibilitet. At vi prøver at håndtere én eller anden indretning, der er udgangspunkt for det. Så kan det så blive på alle andre måder, men at vi har én samlet disponering vi kan præsentere bygherren for... Men har vi i nyere tid haft en snak med bygherren, om det er det her de ser for sig?*

*AR1: Ja...(tøvende) Vi har haft den dialog i et her og så har vi, og det tror jeg også du (2) har, bedt om nogle funktionskrav generelt og hvad det er. Men vi er jo ikke meget længere. Nu er de sådan begyndt at få fat i nogle brugere. Det er der vi er -det er meget diffust*

*EP1: At vi prøver at få det samlet sammen, så den ikke bare bliver ved med at rulle. Så skærer vi den til nu og det er det her*

*AR3: Jeg tror det er fint at få lavet den der forventningsafstemning, så vi alle sammen her ved bordet, men at andre også udad til ved, det her er det vi regner på, det er konceptet for det*

*IR1: Jo hurtigere vi kan få bygherre til at nikke til at det er i den rigtige retning vi arbejder*

*EP3: Vi skal over det bump i vejen der, der hedder at en bruger kommer med deres 200 siders standard... Nu har vi jo oplevet og det har jo også i jeres karriere oplevet, at de (en bruger) er meget bombastiske i hvad de vil (møde 3, 0:33:00)*

Som ovenstående dialog beskriver, er der udfordringer med at definere brugeren i stueetagen. Mere om den konflikt i analysen.

Der er en konstruktiv, positiv, løsningsorienteret og god stemning ved mødet. Som emner, der tidsmæssigt fylder meget ved mødet er, disponering af planer og statiske principper, lige som tekniske installationer og føringsveje for disse, er vigtige emner.

Mødet gennemføres med en løs struktur, der giver forskellige aktører mulighed for at byde ind på kryds og tværs. Enkelte gange afbryder mødelederen samtaler, for at skubbe dialogen videre på næste emne. Under mødet opstår en række punkter der enten skal bringes til bygherre for afklaring. Andre punkter skal bearbejdes af de forskellige deltagere ved mødet.

#### MØDE 4

Undersøgelsens sidste observation foregår d. 17. november 2016. Mødet der observeres afholdes i et mødelokale ved arkitekten. Deltagerne ved mødet er præsenteret tidligere i casebeskrivelse.

Der deltager 9 personer i alt.

Observationen tager i alt 1 time og 55 minutter. Mødet er det næste i rækken efter møde 3. Der er altså ikke afholdt

andre projektmøder mellem de to observationer. De to møder forgår

derfor i den samme fase og forrige observation, er med til at skabe rammerne, for de emner der bearbejdes på dette

møde. Der vil afholdes yderligere møder, efter denne observation, i en videre bearbejdning af projektet, mod et endeligt dispositionsforslag.

Mødet starter med at afklare fremadrettede mødeaktiviteter for bygherremøder og projektmøder. Mødedatoer for bygherremøder anvendes som milepæle for dispositionsforslagets bearbejdning og fremdrift. Datoer for distribution af etageplaner og facader, afklares i fællesskab.

Planlægningen leder hen til et interessant punkt i mødet, hvor en deadline får entreprenøren til at vise tænder. Entreprenøren skal den efterfølgende tirsdag, altså to arbejdsdage efter dette møde, præsentere et sparekatalog for projektet til bygherren, men mangler at finde besparelser for ca. fire millioner kroner. Der har forud for mødet forgået noget mailkorrespondance om sparekataloget og dette indleder en dialog, med følgende citat:



FIGUR 11, FOTO AF MØDE 4 VED ARKITEKTEN

*'Som jeg så i et eller andet notat, så savner EP3, et eller andet om godt fire millioner. Jeg har ringet til ham i morges, da jeg så den her mail, men jeg nåede ikke at få kontakt til ham. Forstår du de her punkter [henvendt til IR1]? Hvis man kigger den her oversigt, altså besparelsoversigten...' (AR3, møde 4, 1:03:00)*

AR3 understreger videre, med flere eksempler, at punkter i sparekataloget er vanskelige at forstå. Dialogen fortsætter, kort efter, som nedenstående:

*EP1: Det var mere om de der tal han var nået frem til, om de var rigtige*

*EP2: Men jeg vil sige... nu sidder jeg lige og læser den her mail fra i går aftes; 'Godaften arkitekter og ingeniører...' EP3, han er sådan en sindig nordjyde, men når han skriver; så derfor bedes i alle byde ind med flere ideer og kapitaliseringer senest på mandag d. 21 - Så mener han det.*

*AR3: Ja, ja... det er fair nok*

*EP2: Er der nogen der har problemer med det [i bestemt og skarp tone]*

*AR1: Vi har svært ved at se at der er ret mange ingeniørydelser i det her der er fremsendt [sparekatalog]*

*EP2: Der står jo nogle initiativfolk her nedad og der er flere steder hvor der ikke er sat kroner på og dem kan i vel godt gå ind og...*

*AR1: A3 og jeg, har været listen igennem.*

*AR3: Ja, jeg har noteret mig her, men... jeg kan jo ikke kapitalisere det, hvis det er det han ønsker*

*EP1: Nej det...*

*AR3: Det kan godt være svært at komme med noget konkret. Jeg ved sku ikke helt hvor jeg skal byde ind henne, det må jeg ærligt indrømme, som jeg også forsøgte at spørge ham lidt om på svareren [telefon] i morges, hvad er det han... [afbrydes]*

*EP2: Jeg sidder og tænker på. Jeg kan sådan høre at der er lidt tvivl omkring nogen af de ting her*

*AR3: Ja, jeg ved ikke helt hvor jeg skal stå her i verden.*

*EP2: Var det ikke en ide, at lave en brainstorm, som er løsningsorienteret, hvor der sidder dem der kan svare på dine spørgsmål*

*AR3: Og hvis jeres mand, der har regnet på sagerne han kan være med også, så man lige som kan sige også... det jeg har regnet lige nu...*

*Til at starte med var vi også blevet lovet en oversigt over kalkulationen og der ville vi også kunne have haft et bedre overblik*



*AR1: Altså, jeg syntes priser, det er vi nok ikke så gode til, men... fx en facadeplade. Hvis vi spørger ind til hvad er det i kalkulationen i er gået ind med i gården. Det ved i ikke selv endnu... så er det svært for os at forslå et alternativ*

*EP1: Ja, men det er rigtigt nok. Jeg tror vi skal sætte os sammen med ham der har kalkuleret det*

*EP2: Det er slet ikke det. Det er derfor jeg forslår det andet her. For vi har snakket om det, jeg ved ikke hvor mange gange efterhånden det her (møde 4. 1:06:00)*

Dialogen fortsætter i nogle minutter og afsluttes med følgende dialog:

*E2: Ja, for vi bliver ved med at køre om den varme grød her. Det kan ikke nytte noget*

*I1: Nej, men et eller andet sted tænker jeg jo det er entreprenøren der kalkulerer – vi kan vurdere produkterne*

*E2: Ja, det har du ret i, der er slet ikke noget der*

Ovenstående dialog beskriver en interessant konflikt mellem hovedentreprenøren og rådgiverne. Situationen er en af de få åbenlyse konflikter, der er ved observationerne. Dialogen beskriver en tydelig konflikt om hvem der skal yde hvad. Arkitekten er i tvivl om hvordan de løser opgaven, mens ingeniøren slet ikke mener det er dem, der kan og skal vurdere priser. Entreprenøren starter med tydeligt at forvente rådgiverne bidrager med beløb til sparekataloget, men skifter tilsyneladende holdning, i takt med at dialogen føres. I situationen sker der kortvarigt et skred i mødets stemning. Hvilken betydning denne dialog får for mødet beskrives yderligere i analysen.

En anden meget interessant dialog foregår omkring en søjle. Det viser sig, som boliger nu er indrettet, at der, i stuen med sydvendt og solrig facade, er placeret en 60 x 60 cm stor betonsøjle midt i stuen. Lige ud for vinduer med god udsigt. Bygningen udføres oven på en, allerede etableret, parkeringskælder og er derfor begrænset i hvor meget 800 tons der skal afleveres til fundamentet, kan ske. Der tegner sig her en kamp mellem udsigt, indretning og 800 tons bygningslast. Hvorfor denne konflikt ikke bliver ret stor ved mødet, vil den efterfølgende analyse også dykke vider ned i.

På samme måde som møde 3, består dialogen af en lang række emner, der på forskellig vis skal bidrage til bearbejdningen af projektet.

Afslutningsvis om møde 4, skal det siges, at den refererede dialog om økonomi, ikke er repræsentativ for stemningen ved mødet og heller ikke mellem mødedeltagerne.

Mødet gennemføres i en god og konstruktiv tone. Der foregår et målrettet og seriøst arbejde i en afslappet stemning, med de emner der behandles.

### INTERVIEW 3

Dette interview er afholdt d. 17. november 2016, og finder sted i samme mødelokale som møde 4 finder sted, ved arkitekten. Til stede er totalentreprenøren og intervieweren. Interviewpersonen er indforstået med at interviewet anvendes som empirisk materiale og at undersøgelsen er offentlig tilgængelig.

Interviewpersonen er spurt om sin deltagelse unidelt efter mødes 4 afsluttes.

Interviewpersonen er valgt ud fra at være den gennemgående deltager ved begge møder, med størst kendskab til de øvrige deltagere ved møderne. Derfor vurderes det at interviewpersonen er den repræsentant, der bedst kan vurdere og kommentere det samarbejde og dialogens betydning mellem mødedeltagerne.

Interviewpersonen er efter interviewet blevet tilbudt at få en transskribering af interviewet til gennemlæsning og kommentering, men har takket nej.



## DIALOG EMNER

Som en afslutning på præsentationen af case, gives i nedenstående Figur 12 og Figur 13, et overblik af observerede dialogemner, opdelt i møder. De listede emner er et resultat af en registrering af hvad der er talt om ved møderne. Detaljeringsniveauet for dialogemner er valgt ud fra en successiv vurdering af emnets omfang og betydning i det enkelte møde, eller i forbindelse med den første bearbejdning.

Et udvalg af de identificerede emner vil indgå i den efterfølgende analyse.

Dialogemnerne er listet i alfabetisk rækkefølge.

|    | Møde 1                  | Møde 2                  |
|----|-------------------------|-------------------------|
| 1  | Dispositionsforslag     | Bygningens placering    |
| 2  | Enighed                 | Dispositionsforslag     |
| 3  | Facader                 | Enighed                 |
| 4  | Indretning              | Facader                 |
| 5  | Kaffemaskine            | Internet                |
| 6  | Modellen                | kaffemaskine            |
| 7  | Ophold                  | Kontor                  |
| 8  | Tegninger               | Modellen                |
| 9  | Tekniske installationer | Ophold                  |
| 10 | Toiletter               | Tegninger               |
| 11 | Trapper                 | Tekniske installationer |
| 12 | Økonomi                 | Toiletter               |
| 13 |                         | Trapper                 |
| 14 |                         | Printe                  |

FIGUR 12, DIALOGEMNER CASE 1

|    | Møde 3            | Møde 4                         |
|----|-------------------|--------------------------------|
| 1  | Altaner           | Brand                          |
| 2  | Brand             | Dørbredder                     |
| 3  | Bærende vægge     | Koter                          |
| 4  | Bæring af tegl    | Offentlige forsyningsledninger |
| 5  | Cykelparkering    | Renovation                     |
| 6  | Depotrum          | Sprinkling                     |
| 7  | Disponering       | Søjle                          |
| 8  | Dørbredder        | Tegninger                      |
| 9  | Energiramme       | Tidsplan                       |
| 10 | Facader           | Tæthed                         |
| 11 | Koter             | Økonomi                        |
| 12 | Kølerum           |                                |
| 13 | Radiator          |                                |
| 14 | Renovation        |                                |
| 15 | Sprinkling        |                                |
| 16 | Tegninger         |                                |
| 17 | Tæthed            |                                |
| 18 | Udefineret bruger |                                |
| 19 | Ventilation       |                                |
| 20 | Økonomi           |                                |

FIGUR 13, DIALOGEMNER CASE 2

## ANALYSE DEL 1

### OBSERVATIONER

Efter en neutral beskrivelse af case, følger i dette afsnit første del af analysen. De identificerede dialogemner, anvendes først i dette afsnit til at danne centrale temaer i observationerne. Efter disse temaer er identificeret, vendes blikket tilbage mod dialogemnerne. Dialogemnerne beskrives opdelt i temaer. Som en del af disse beskrivelser anvendes teoriens vokabular til at identificere idealtyper. Efterfølgende tilføjes begreber om konflikten som fænomen og hvordan dette påvirker de dialogiske handlingsbegreber. Sidst i afsnittet beskrives en opsamling på hvad der fra observationerne får betydning for den videre besvarelse af undersøgelsens problemformulering.

Resultatet af dette afsnit bør betragtes som en delanalyse af de to cases. På den måde bliver afsnittet til brændstof for en samlende analyse der følger senere i rapporten.

Undersøgelsen rykker i det efterfølgende helt tæt på den dialog der forgået ved de observerede møder. Det er her virkeligheden udspiller sig og derfor her analysen starter. Ved at referere citater og passager af dialoger, beskrives væsentlige situationer. I den øvelse trækkes relevante begreber fra den beskrevne teori, ind i beskrivelsen af de enkelte situationer, for på den måde at bringe en indsigt i de elementer der bliver mediatorer i dialogen, hvorfor de gør det og nok så væsentligt hvordan.

### TEMATISERING AF DIALOGEMNER

De to cases er forskellige. Både kontekst, aktører og til dels også sociale grupper er forskellige i de to.

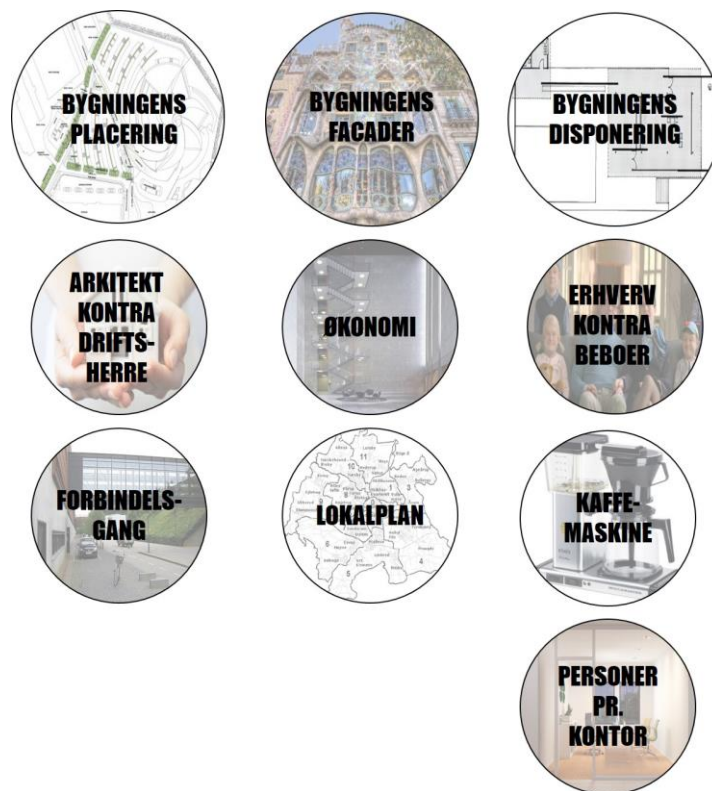
Alligevel vil de i den efterfølgende analyse indgå som en samlet masse af empiri. Efterhånden som analysen skrider frem træder casens kontekst i baggrunden og betragtes mere som værende et iboende element i de enkelte dialoger. De forhold der er relevante for den enkelte dialog er med som en del af de efterfølgende beskrivelser. Denne tilgang er valgt, med en ambition om at give undersøgelsen lov til at fokusere på de dynamikker der træder frem, ved at tilsætte empirien den begrebsramme ANT tilbyder. Dette betyder at analysens vinkel tilpasses efterhånden som bearbejdningen skrider frem.

Ved at identificere centrale temaer, ordnes dialogemnerne på en ny måde. Der opstår forskellige dialoger, der på tværs af cases siger noget om det enkelte tema. På den måde bidrager empirien til at afgøre hvad der bliver væsentligt at behandle i analysen. Dette betyder også, at der senere i analysen sættes fokus på de sammenhænge teorien bringer, mere end de kontekstafhængige relationer mellem undersøgelsens cases.

Med ovenstående udgangspunkt kondenseres det empiriske materiale og væsentlige dialoger træder dermed frem. I forhold til undersøgelsens konklusioner, skal dette også ses i sammenhæng med den præmis, at meget data og for mange dialoger, kan sløre for en kernefortælling. Der vil altid vil være samtaler der er irrelevante at analysere, fordi de enten ikke har relevans for undersøgelsens perspektiv, eller blot vil beskrive et element der allerede er repræsenteret andet sted.

Med reference til de to foregående Figur 12 og Figur 13, danner der sig tre kontekstbeskrivende temaer som er; Bygningens placering, Bygningens disponering og Bygningens facader.

Der kunne være valgt flere, men disse tre er valgt, ud fra en betragtning om at være repræsentative for de væsentlige dialoger ved møderne i undersøgelsesperioden. Til hvert tema knytter der sig et antal dialoger, som nedenstående Figur 14, viser en oversigt over.



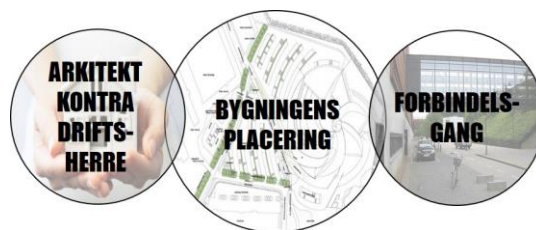
Figur 14, Temaer og tilhørende dialogemner

Det efterfølgende vil være en præsentation og en analyse af de enkelte dialoger.

## BYGNINGENS PLACERING

Første centrale tema handler om bygningens placering. Fordi bygningen i case 2, er låst af bærepunkter i den underliggende parkeringskælder, sker de to efterfølgende dialogemner inden for case 1.

I konkurrencematerialet er angivet et byggefelt, men fordi projektet på dette tidspunkt ikke bruger hele byggefeltets længde, kan bygningen skubbes i nord-, sydgående retning.



FIGUR 15, BYGNINGENS PLACERING

### ARKITEKT KONTRA DRIFTSHERRE

Dette dialogemne bygges på to forskellige situationer.

Første del forgår under møde 1. Projektet er underlagt en række bestemmelser, der har indflydelse på den ydre fremtræden, herunder også bygningens placering. Under en dialog om, hvorvidt bygningen kan skille sig ud fra de eksisterende facadeudtryk, byder ingeniøren ind med et forslag om en tårnløsning ved indgangspartiet. I forbindelse med idéen, nævner ingeniøren, som følgende citat beskriver;



FIGUR 16, ARKITEKT KONTRA DRIFTSHERRE

*'der, går vi så ud over byggefeltet, det må vi sige. Vi har fået det glastårn, der signalerer indgangspartiet, hvor det må være' (I2, 1:13:00).*

Ingeniøren fremsiger her et argument om at projektet kan skille sig ud, med et glastårn, han mener stikker uden for byggefeltet. På den måde forsøger ingeniøren at skabe et interesselement, der kan forskyde dialogen til at handle mindre om hvor meget facaderne skal adskille sig. Det anderledes og unikke, skal ske gennem et glastårn og argumentet er, at bygningen bryder mod byggefeltets begrænsninger. Arkitekten bryder dog hurtigt ind og skærmer de andre deltagere, brugerne som de væsentligste, i at abonnere på ingeniørens interesselement. Arkitekten modsiger ingeniøren med at beskrive projektets byggefelt med en total længde på 60 meter. Byggefeltet er placeret så forbindelsesgangen til eksisterende bygning, placeres midt i byggefeltet, hvilket giver 30 meter på hver side af forbindelsesgangen.

Ingeniøren placerer et interessement, men det modsatte kommer til at ske, nemlig at det bliver ingeniøren der kommer til at blive indrulleret i arkitektens program om at bygningen overholder byggefeltet. På samme tid placerer arkitekten over for brugerne et interessement om, ikke at skulle skabe bygningens identitet og unikke facade, gennem en løsning med et glastårn. Vigtigst i denne sammenhæng er det måske, at arkitekten gennem disse problematiseringer kommer til at være den der har fod på bygningens placering. Ingen af de andre ved mødet anfægter denne rolle på dette tidspunkt.

Senere i mødet er der en dialog om udformning af bygningskroppen. Brugeren foreslår at udføre etagerne forskudte så en etage krager ud over den underliggende.

Driftsherren byder ind med en præmis, som følgende citat beskriver:

*'Du kan ikke flytte det sydover' (D1, møde 1, 1:27:00)*

Udtalelsen kommer ikke rigtigt igennem diskussionen mellem engagerede brugere og arkitekter. Brugeren taler facader og bygning op, og arkitekter virker til at være meget optaget af at indfange brugerens ønsker og idéer. Bygningens placering ift. en begrænsning mod syd, overdøves her af et ønske om unikke bygningsvolumener og facader. Det der senere skal vise sig at blive et helt centralt emne, bliver her negligeret og der tales ikke mere ved første møde om bygningens placering mod syd.

I andet møde får negligeringen af Driftsherrens program en betydelig betydning, både for projektet, men bliver også afgørende for dialogen. Arkitekten siger det selv med følgende citat:

*'i forhold til udbudsmaterialet der havde vi et aftryk, der lå her og er 65 meter langt. Vi er på 58 meter ift. de 65 nu. Det vi har gjort – i udbudsmaterialet var vi ca. i midten, men i og med vi putter både seminarrum og auditorium ned her og får passagen ned her, så rykker vi lidt længere ned her. Og det er jo en konsekvent af det. Det vi ikke ved ift. det materiale vi har nu – og det vi så skal snakke om nu er; Hvordan er arealet rundt om, mere præcist tænkt. Der skal vi have en dialog med jer om.'* (A1, møde 2, 0:16:00)

Det er altså tydeligt at arkitekten ikke har hørt driftsherren. Senere følger en dialog om hvor langt der er mellem to eksisterende bygninger og dialogen understøtter igen konflikten med følgende dialog:

*A1: Altså der er et eller andet skide irriterende problem lige nu...*

*D1: Men det kan ikke passe, fordi...*

*A1: Nej det bryder du dig ikke om, men altså...*

*D1: Vi snakkede om ved møde et var helt klart, vi flytter ikke syd på*

*A1: Nej det sagde du ikke*

*D1: Jo det er fandeme jeg gjorde*

*A1: Nej, du sagde; vi må ikke komme for langt syd på... Men det var jo en konsekvens*

*D1: Ja, men det opdagede jeg ikke sidst*

*X1: Ja, det burde vi jo allesammen have set (møde 2, 0:59:00)*

Dette dialogemne viser hvordan driftsherren ikke lykkedes med at skabe interessement ved andre aktører og dermed ikke lykkedes med at komme igennem med en ekstrem vigtig begrænsning for projektet. Selv om driftsherren ikke råber og skriger, er det påfaldende at der ikke bliver taget mere notits, af netop denne præmis. Der viser sig gennem disponering af bygningen, et ønske om at flytte en del funktioner syd for forbindelsesgangen og det ender derfor med at bygningen fylder mere mod syd, end oprindeligt disponeret. I mange andre situationer, lykkedes det uden store problemer for driftsherren, at få øvrige aktører til at abonnerer på sine problematiseringer, men i denne situation, lykkes det ikke. På det tidspunkt hvor Driftsherren placerer sit program, er der så store, eller så mange antiprogrammer i spil mellem Bruger og Arkitekt, at placeringen negligeres. Til dette argument kan tilføjes at driftsherren traditionelt ikke sider med i denne fase. Både dialogen med brugeren og det at driftsherren typisk ikke er med i denne fase, slører i dette tilfælde arkitektens opmærksomhed. Arkitekten har mere fokus rettet mod at imødekomme og indfri brugerens ønsker, på det pågældende tidspunkt i projektet. I den konkrete situation konflikter begrænsningen mod syd, med de ønsker om faciliteter syd for forbindelsesgangen. Driftsherrens programmer har ikke indrulleret tilstrækkeligt med aktører til at have fået tilstrækkelig styrke, for at kunne påvirke dialogen. Det betyder altså noget for en aktørs mulighed for at påvirke dialogen, hvor aktøren er, i forhold til hvor andre aktører forventer det pågældende at være.

### FORBINDESESGANG

Andet dialogemne beskriver videre om udfordringen om bygningens placering. Forbindelsesgangen puster yderligere til konflikten. Tidligt i andet møde, opstår konflikten i at bygningen tilsyneladende er flyttet i forhold til en tidligere placering og ikke kan være hvor den nu er placeret. Derfor opstår en konflikt mellem bygningens placering og gangens føring, som en lige linje, bundet op på det eksisterende gangforløb. Der tegner sig et billede af, at driftsherren tager rollen som talsperson for forbindelsesgangen, i kampen om hvor bygningen kan ligge.



FIGUR 17,  
FORBINDESESGANG

Ved at arkitekten fremlægger første version til en beliggenhedsplan, opdager projektgruppen udfordringer med afstande til eksisterende bygninger og en trappe, der om lidt erstattes af en vareindlevering. Arkitekten åbner dialogen om forbindelsesgangens udfordringer, ved at spørge om gangen kan knækkes. Gangen indgår i de tidligere omtalte 100-meter gange. Efter lidt diskussioner om forskellige forhold om bygnings udearealer og indgange, forsøger arkitekten at lukke snakken om gangen ned. Dette får dog den modsatte betydning. Bygherren starter en længere række af argumenter (programs of actions), fra forskellige aktører, ved at foreslå om en vej til vareindkørselen ikke kan flyttes. Ingeniøren tilføjer til dette et antiprogram mere, mod gangens lige føring, ved at det er placeringen af auditoriet inde i bygningen, der er årsag til bygningens ændrede placering. Driftsherren argumenterer for gangens program, med at gangen, i oplægget, var placeret midt i byggefeltet og som en lige linje. Ingeniøren tilføjer, om man ikke kan bryde den tradition og få noget interessant ud af et andet gangforløb. Driftsherrens respons kommer prompte og bestemt, som følgende citat beskriver:

*'Du kan være sten sikker på, at det modul ikke flytter sig en millimeter. Under ingen omstændigheder. Om så hele huset skal tegnes om, det flytter sig ikke en millimeter, overhovedet ikke, nej for satan. Den måde det foregår på, kører videre helt ud i år 2050' (D1, møde 2, 0:47:00)*

Udtalelsen lægger pres på dialogen og der følges op med diskussioner om hvor gangen kan sammenbygges med bygningen, på forskellige måder. Efterhånden som dialogen omkring tegningsmaterialet udvikler sig, stiger usikkerheden om hvorvidt tegningsgrundlaget passer med de faktiske forhold. Konflikten stiger i takt med at der præsenteres flere og flere programmer og antiprogrammer. Arkitekten forsøger at lukke samtalen ned igen, med en problematisering om hvorvidt deres grundlagsmateriale er korrekt, men uden at skabe interessement eller at kunne indrullere nogen aktører.

Til sidst står konflikten mellem driftsherren, som talsperson for forbindelsesgangen alene på den ene side, mens størstedelen af de øvrige aktører står på den anden side og forhandler med antiprogrammer. Alligevel lykkedes det gangen at fastholde sin position i projektgruppen. Driftsherren formår at afværge alle angreb og lykkes med at skærme gangen mod alle de interessementer der præsenteres, på tværs af de øvrige sociale grupper. De øvrige aktører formår ikke at indgå alliancer i tilstrækkelig grad, til at kunne indrullere andre i deres argumentation. Dermed fastholder gangen både sin rolle og indflydelse og derfor også placering og udformning, som oprindeligt disponeret. Konflikten påvirker brugerne meget. Så meget, at det virker til at de næsten giver lidt op, over for projektet. Som følgende citat beskriver:



*'Vi kan bare sige, vi kommer til at lave en kopi af alle de andre bygninger og bare glemme alt om det her' (B2, møde 2, 1:07:00)*

Konflikten ender med at driftsherren lukker dialogen, med argumentet om at det grundlag der er udsendt skal kontrolleres for om det er rigtigt. Selv om det er med nøjagtig samme argument, arkitekten tidligere forsøgte at afslutte samtalen, lykkedes det først da driftsherren, fremsætter et interessement om at der kan være en fejl i grundlaget. I situationen har konflikten med gangen, sammen med det sidste interessement gjort driftsherren stærk.

Væsentlig for denne situation er det, at gangen selvfølgelig ikke er til stede ved mødet, men bliver repræsenteret gennem driftsherren. Gangens historik, har sammen med tidligere, men mislykkede, forsøg på at udfordre 100-metergangen, sat sit tydelige præg på driftsherren. Konflikten og dialogen viser også hvordan en nonhuman aktør får en stor stemme i en konflikt. Det lykkedes driftsherren, på trods af gentagen antiprogrammer, at fastholde gangens program og de bindinger og påvirkninger det giver for projektets udformning. Dette dialogemne er derfor et rigtigt godt eksempel på hvor dominerende og stærk en aktør, kan være i en konflikt.

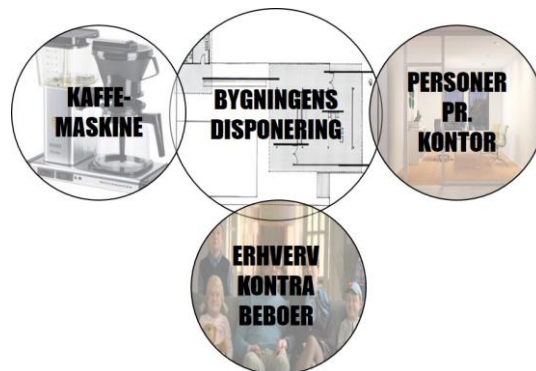
Dialogen illustrerer også en forskel på den måde og på hvilket niveau, forskellige aktører accepterer de rammer og regler der er omkring projektet. Denne forståelse og accept ses, at få stor betydning for dialogen. Det betyder noget for hvor vedholdende der argumenteres.

Brugeren viser sig i dette dialogemne, at være den der mindst accepterer de bindinger forbindelsesgangen indskrifter i projektet. Arkitekten lader sig i første omgang ikke indrullere og argumenterer for alternativer til den lige gang. Ingeniøren har også forslag til *skæve* løsninger. Rådgiveren lader sig i højere grad påvirke af driftsherrens program og udfordrer ikke den lige løsning i samme grad. Situationen viser også hvordan arkitekten forsøger at overtage forfatterrollen fra driftsherren, men lykkes ikke med det, fordi driftsherren formår at bevare et interessement hos flere aktører. Dette gør hav ved at agere talsperson for både driftspersonale og universitetets ledelse.



## BYGNINGENS DISPONERING

Dette tema fylder i begge cases, rigtig meget i de dialoger der sker ved møderne. Årsagen til dette ligger med stor sandsynlighed i at tidspunktet hvor observationerne er foretaget, ligger samme sted i de to projekters forløb. Observationerne sker på et stadie i projekterne, hvor tanker og tekst, bearbejdes og for første gang bliver til visuelle fremstillinger, som tegning i begge cases, eller som tilfældet i case 1, en fysisk papmodel.



FIGUR 18, BYGNINGENS DISPONERING

### ERHVERV KONTRA BEBOER

Der er en stemning ved møde 4 (case2) der peger i retning af at mødet nærmer sig sin afslutning. Der er gået 1 time og 40 minutter og totalrådgiverens projektleder spørger åbent ud i rummet om der er noget de mangler.

Arkitekten tager ordet og fortæller han er blevet afvist af sine kollegaer.



FIGUR 19, ERHVERV KONTRA BEBOER

Dette dialogemne handler om paradokset mellem, at kunne indrette lækre og funktionelle boliger i boligetagerne, og samtidig kunne tilbyde fleksible indretningsmuligheder for erhvervslejemål i stuetaen. For at begynde i den rigtige rækkefølge, spoler vi tiden tilbage til det forudgående møde.

Da dialogen ved møde 3 (case2) tager fat i de statiske principper er det tydeligt, at det er en fortsættelse af en tidligere dialog. Der bliver ikke talt indledende øvelser for statikken. Der bliver talt direkte ind i en problemstilling og der er en usagt enighed om at arbejdet med statikken er godt i gang. Der flyttes stadig på laster i boligetagerne, som fx badekabiner, men modulnettet er fastlagt. Ingeniøren regner lasterne fra toppen af bygningen og nedefter. Det er nu blevet stueetagens tur til en bearbejdning. Totalentreprenøren ligger ud, med følgende citat:

*'Konstruktioner og stabilitet. Nu arbejder vi med at have ét stort, eller få lejemål i byggefelt 2. Det der med hvor mange vægge, eller hvor få vægge der skal være i stueplan. Kan du [henvendt til ingeniøren] give et bud på det?' (EP1, møde 3, 0:12:00)*

Dermed starter totalentreprenøren med at problematisere løsningen af stueetagen med; *så få vægge som muligt*. Ingeniøren beskriver at have taget udgangspunkt i de vægge der på nuværende tidspunkt er nødvendige. Totalentreprenøren og arkitekten har en dialog om hvilke vægge de gerne vil af med, hvis det kan lade sig gøre senere i projektets bearbejdning. Dette ændrer for så vidt ikke totalentreprenørens problematisering. Til gengæld skaber både totalentreprenøren og arkitekten interessement over for de øvrige aktører, ved at væggen tilskrives en række interessement devices, som; *indretningsskitser der er forelagt bygherren, torv, udadvendte funktion, risiko for små lejemål, sydvendt facade og fleksibilitet*. Ved eksplicit at give vægge denne rolle, vil den som nonhuman aktør kunne hjælpe kommende forhandlinger og afklaringer på vej mod en løsning. Der er konsensus om at projektet skal bearbejdes yderligere for at projektgruppen kan tage stilling til de konkrete vægge. Ingeniøren afslutter dialogen med at deres regneprogram skal udføre flere beregninger før det kan afklares hvilke vægge der kan fjernes. Dette accepteres af alle.

Her springer vi frem til møde 4, og fortsætter hvor vi tidligere slap, lige der hvor arkitekten har taget ordet.

Med blikket vendt venligt mod ingeniøren, fortæller arkitekten, at han og ingeniøren egentlig havde diskuteret en søjle i det sydlige hjørne af bygningen. Men da arkitekten kommer hjem og fremlægger løsningen for kollegaerne, godkender de ikke løsningen. Her problematiserer arkitekten en søjles placering i boligetagerne. Totalentreprenøren tilkendegiver forsigtigt, at han godt kender til problematikken med denne søjle. I denne situation kommer den vage udmelding til at virke som et usagt interessement device, for at beskytte søjlen fra at skulle ændre placering. Arkitekten der afviste kollegaens løsning byder ind og siger; *den der... den er rigtig, rigtig, rigtig træls*. Her går to kollegaer sammen i alliance, for at give problematiseringen styrke. Ingeniøren tilføjer med et glimt af humor, at han heller ikke syntes godt om denne søjle. Det er nemlig den søjle i byggeriet der kommer allermest tryk på. Med en påtaget dumhed siger totalentreprenøren; *hvad er der i vejen med den, siger i?* Søjlels afskærmning for arkitekten bliver her styrket, først med ingeniørens humoristiske og derefter totalentreprenørens bidrag. Arkitekten spørger videre, om det er nødvendigt at have den søjle lige der hele vejen ned gennem bygningen. Her prøver arkitekten af passere søjlels afskærmning med et interessement, i et kompromis, der fjerner søjlen på nogle af de øverste etager. En anden ingeniør, siger med humoristisk, ironisk latter, at det er

rigtigt praktisk at søjlerne står oven på hinanden. Ingeniøren fortsætter, denne gang uden ironi, at der er flere bygningsdele fx facaden der også skal bæres. Sidst kommer parkeringskælderen på banen og at der et angivet meget nøjagtige og låste punkter hvor de store bygningslaster skal afleveres til fundamenter i kælderen. Flere interessement devices tilskrives søjlen og giver afskærmningen for søjlen yderligere styrke. Arkitekten udfordrer dialogen ved at forslå om kræfterne ikke kan flyttes rundt ved hjælp af nogle søjler. Et nyt forsøg på at udfordre afskærmningen sker i at en bjælke introduceres. Ingeniøren afviser og beskriver at, så store kræfter ikke kan flyttes ret meget rundt.

En anden arkitekt byder ind, i alliance med kollegaen og siger som følgende citat:

*'det er jo en ret attraktiv sydvendt hjørnelejlighed, så det er en af de dyre og de gode lejligheder, vi ødelægger (AR2, møde 4, 1:41:00)*

Der følger en dialog om hvor søjlerne præcist er placeret i tegningsmaterialet. Der hersker dog ikke tvivl om at søjlen skal flyttes en del, for at løse konflikten. Totalentreprenøren lukker samtalen ned med at slå fast, at hvis det er så store kræfter som 800 tons, der skal afleveres gennem stuetagen, så kan de ikke grenes ud. Der er en meget stille og afventende stemning og stille og roligt drejer dialogen over på tegningsudveksling.

Dette dialogemne viser hvordan nonhumane aktører, kan få stor styrke i en dialog når de bringes ind i løsningen af en konflikt. Betonvæggen får en vigtig rolle på flere måder. Når statikken skal løses indgår betonvæggen som et element, men modsat er væggen også begrænsningen i at skabe store sammenhængende erhvervslejemål. I den forbindelse viser en potentiel lejer af stuetagen sig i gennem talspersoner. Både totalrådgiveren og arkitekten agerer talsperson for en lejer. Den udefinerede lejer har en ret betydningsfuld rolle og der er en enighed, i projektgruppen, om at gå langt, for at opnå stor fleksibilitet i stuetagen, til gavn for både bygherre og lejer.

Videre viser denne analyse, hvordan arkitekten problematiserer placeringen af en søjle. Selv om flere aktører argumenterer for at bearbejde søjlen yderligere, negligeres problematiseringen og søjlen bevarer styrken til at blive stående. Arkitekten tager rollen som talsperson for boligbeboerne. Konflikten med søjlen viser hvordan kampen for beboeren tages op, men ikke lykkes og må leve med en søjle midt i dagligstuen. Der tegner sig et billede af, at beboeren i højere grad end erhvervslejer er black boxed. Der hersker en usagt stemning om at projektgruppen, uden særligt fokus imødekommer beboernes behov og ønsker. Alle aktører har et stort antal boligprojekter i bagagen. Modsat får den udefinerede erhvervslejer en del opmærksomhed. Hjulpet på vej af en konsensus om at, jo mere fleksibilitet, jo bedre.

Selv om både beboer og erhvervslejer deltager gennem talspersoner indgår de ikke på lige vilkår. Der er en usagt enighed i hele projektgruppen om at erhverv er vigtigere end bolig.

Søjlen i dagligstuen bliver negligeret, mens vægge i stueetagen skaber konsensus om at etagen skal være fleksibel.

### KAFFEMASKINEN

Der er sat kaffe og kage på bordet, inden dette møde 1 (case 1) går i gang. Første sætning i de feltnoter der er taget fra observationen af dette møde, afsluttes med; *driftsherren er vært med te, kaffe og kage*. Det siger måske noget om observatøren, at bemærke dette. Som møderne skrider frem, viser der sig dog at være andre ved møderne der nærer kærlighed til kaffen.

Der er dialog om bygningens placering. Cellekontorerne placeres langs facaderne, hvor der er dagslys.

Auditoriet skal stå ud af systematikken af kontorer, men hvad med mødesteder. Det er vigtigt hvordan der er visuel kontakt mellem bygningens funktioner, men også hvordan man på tværs af forskningsfelter, kan mødes i både formelle og uformelle situationer. Hvilket fremgår af følgende citat:

*'Jeg kan godt lide idéen om at have flere 'beskyttede' steder, hvor folk kan snakke med hinanden, men også steder hvor man faktisk kan møde hinanden og få en kop kaffe - de skal være mere centrale. Der hvor folk faktisk skal arbejde, der er det okay at det er mere afsides. Så det jeg tænker er, at når folk fra forskellige områder, at de kunne mødes i kafferummet' (B2, møde 1, 43 minutter)*



FIGUR 20, KAFFEMASKINEN

Der skal altså placeres flere forskellige 'kaffepletter' rundt på plantegningen. Her bliver kaffen placeret i dialogen som et synonym for møder der bringer forskellige områder, eller forskningsfelter sammen. Trækker man den tanke helt ud, på nærmest tarveligt niveau, kunne man sige at kaffen bliver kimen for om ideologien for hele bygningen, at bringe flere forskningsfelter i samarbejde, kan realiseres. Tanken er besnærende, men virkeligheden er helt sikkert mere nuanceret. Indiskutabelt er det, at kaffen må få en central rolle i bygningens disponering. Om alle aktører vurderer kaffens betydning lige, er nok tvivlsom, men der er ved møderne en tydelig stemning og respekt om kaffens italesatte og underliggende betydning.

Godt ti minutter senere i mødet vender dialogen tilbage til placeringen af kaffemaskinen.

En bruger tager forfatterrollen ved at problematisere brugen af et rum og om kaffemaskinen er placeret korrekt der.

Der opstår et obligatorisk passagepunkt om at kaffen skal finde sin plads i bygningen. En beslutning der kræver at flere aktører indrulleres ved at abonnere på brugerens forslag. Som ovenstående beskrivelse insinuerer, er der blandt mange, hvis ikke alle, på forhånd skabt interesse. Der er altså en accept af at der skal findes en løsning. Derfor lykkedes det, helt uproblematisk, for brugeren at placere passagepunktet. En arkitekt tager talspersonsrollen for arkitekten ved at tage over og beskrive det konkrete rums indretning. Hurtigt bringer en anden arkitekt sig på banen i en rolle som ingeniør, ved at tilføje at en god placering af kaffemaskinen er ved trappe- eller toiletkerner, hvor der er adgang til vand og afløb. Dette skaber interesse hos ingeniøren, der abonnerer på placeringen, med at fremsætte et program der hedder; *alle vandinstallationer i en side af bygningen*. Driftsherren bringer brandmyndighederne ind i dialogen som et antiprogram der hedder; *ingen kaffemaskiner i brandveje*. En bruger skubber på forhandlingen ved at bruge afstanden til en kaffemaskine som et interesselement device. Afstanden må ikke være for stor. Dette device annulleres dog hurtigt af en anden bruger, der siger; *der er kun 15 meter, det kan vi sagtens*. Dette leder forhandlingen hen på om kaffemaskinen ikke skal placeres ét centralt sted og have sit eget rum. Brugeren abonnerer ikke på ideen om at placere kaffen ét centralt sted, men vil gerne understøtte det at bygningens brugere, med forskellige fagligheder og ærinde, mødes forskellige steder i uformelle møder.

Arkitekten bruger Dansk Industris bygning som interesselement device. Arkitekten betoner Dansk Industri som en tung spiller i Danmark, der bor i en stor og præcis bygning, placeret på Rådhuspladsen. Brugeren lader sig ikke overtale og afviser at være imponeret af dette billede. Arkitekten sætter sin beskrivelse af bygningen som et sted der afholdes mange møder dagligt. Kafferummet ligger for enden af en lang gang, men fordi rummet og kaffen er lækker, kommer mødedeltagere gerne 10 minutter før et møde og kafferummet er på den måde blevet et samlingssted.

Arkitekten argumenterer videre at det i høj grad handler om at finde den rigtige stemning. Ingeniøren melder sig ind i diskussionen, med et device der siger *en kaffemaskine larmer*. Her indgår ingeniøren alliance med arkitekten ved at abonnere på kaffemaskine i eget rum. Tidligere er andre roller mobiliseret i kraft af brand og installationer. På den måde opstår en skærm af interesselementer der forhindrer brugeren i at placere kaffemaskiner rundt i hele bygningen. Selv om denne afskærmning kan virke massiv og bred, accepterer bruger ikke løsningen.

Brugeren udviser stort engagement og opdeler på eget initiativ møderum ud fra to forskellige kaffesituationer. Den hvor man bare mødes og fører dialoger og dem hvor der sker faglig vidensdeling mellem flere.

Først da brugeren bringer erfaringer fra et tidligere besøg på et universitet i Mainz, lykkes det at bane vejen til det obligatoriske passagepunkt. Flere aktører siger

samstemmende; *cafestemning!*? I løbet af få sekunder forskydes mødet og så er vejen banet.

Efter brugeren nu er blevet indrulleret og mobiliseret er vejen gennem det obligatoriske passagepunkt banet. Dermed fremstår den konsensus det er forhandlet som stærk. Vejen frem har været lang og der er brugt et stort antal forskellige interessement devices. Flere end dem ovenstående beskrivelse indeholder. Alle aktører har deltaget i forhandlingerne og har del i løsningen. I sidste ende er løsningen båret igennem af tre aktører. Aktører der gennem konflikten forhandlinger har opnået styrke ved at andre aktører har indvilget i, eller tilbudt alliancer. Hver alliance har indeholdt forskellige interessement devices. Brugeren har haft stor magt i forhandlingen, fordi det er lykkedes at fastholde de øvrige aktører i deres interessement. Starten af dette afsnit beskriver netværkets konsensus om kaffens betydning. Denne konsensus bliver betydende for hvor langt en aktør vi gå i forhandlingerne, for at nå en kollektiv løsning. Brugeren bliver 'ramt' på hverdagen og denne præmis, at konflikten i høj grad behandler noget meget dagligdagsagtigt bringer brugeren helt frem i diskussionen og mobiliserer en masse kræfter. I kontrast kan se et noget lavere engagement i emner af meget teknisk karakter.

En af brugerne slutter af med at blåstemple den kollektive løsning, som følgende citat beskriver:

*'Jeg tror simpelthen det bliver det mest brugte rum' (B3, møde 1, 0:54:00)*

Dette dialogemne viser hvordan kaffen er en stabiliseret aktør der får betydning for dialogen. kaffemaskinen er black boxed. Uden diskussions skal der være plads til kaffen og gerne centralt placeret.

Brugeren får en betydelig rolle i forhandlingen. Man kan argumentere at brugeren har indflydelse hvor de tager det, men alligevel er der særlig grund til at fremhæve det i denne situation. Konflikten bliver her meget konkret og det fremstår i situation mere tydeligt for brugeren hvad de skal forholde sig til. Denne tætte kontakt til hverdagssituationer aktiverer stort engagement, hos alle aktører og i særlig grad her for brugeren.

## PERSONER PR. KONTOR

Lidt tidligere på dette møde 2 (case 1), har en stor konflikt udspillet sig om bygningen og forbindelsesgangens placering. Mødet trænger til at løfte stemningen og det forsøger arkitekten ved at præsentere nogle stemningsbilleder for projektet. Den gode stemning varer dog ikke mere end et par minutter. Forskellige forslag til indretninger af rum starter med at præsentere et kontorrum, med indretning til én person. Brugerens første kommentar til tegningen er, om der følger indretninger af kontoret med to mennesker. Brugeren følger op med at der i nogen tilfælde kan sidde op til fire personer i kontorerne og argumenterer med at sådan er det på universiteter. Arkitektens forsvar er vagt og udviser tvivl, selv om der argumenteres med regler og vejledninger der skal overholdes, som følgende citat beskriver:



FIGUR 21, PERSONER PR. KONTOR

*'I forhold til teknik og bestykning. Ventilation er der forskel på om det er bestykt til én eller flere personer og i forhold til arbejdstilsyn og størrelser, så er der også nogle regler. Så derfor skal vi jo vide hvad der er for et regelsæt vi projekterer efter' (A1, møde 2, 2:02:00)*

Arkitekten abonnerer altså ikke helt på Brugerens nødvendighed, for at kunne placere mere end én person pr. kontor. Driftsherren tilføjer et interesselement i kraft af følgende citat:

*'Vi kan ikke lave en arbejdsplads til 2 personer på 10 m2, det kan ikke lade sig gøre., så det kan vi ingen gang byde ind efter. Det positive ved det er at det er første gang vi får mekanisk og naturlig ventilation samtidigt [...] Nå jo, men normalt har i jo ikke kunne åbne vinduerne' (D1, møde 2, 2:02:00)*

Her åbner driftsherren dialogen ved at bringe ventilationen og åbne vinduer ind i dialogen. Driftsherren forsøger at undvige en konflikt ved at negligere problemets størrelse. Arkitekten abonnerer på undvigemanøvren og lader sig indrullere med at slå fast at de ikke i dispositionsforslaget, kan vise kontorer til mere end én person. I første omgang får dette dog for brugeren, den modsatte effekt, der kvitterer med et modangreb. Som følgende citat viser:

*'Vi siger det ikke er muligt for to, men alligevel skal der være to. Vi laver det som noget flot for én person, men til sidst så skal der være to personer. Den diskussion har jeg hver eneste dag. Der er ikke kontorer*



*nok, vi er nødt til at vinde tilskud, men hvis vi vinder tilskuddet er der ikke plads til folk [...] Og nu har vi det problem. Vi bygger et hus og det her problem vi komme. Uanset om vi syntes om det eller ej. Vi bliver nødt til at finde en løsning på det, som er tålelig for de mennesker der skal være inden i den. Undskyld... vi skal finde en løsning på det' (B2, møde 2, 2:03:00)*

Arkitekten og driftsherren går efterfølgende sammen i en alliance og spørger brugeren ud om, hvorfor antal kontorer så er ønsket reduceret. Brugeren holder fast og argumenterer, at flere kontorer ville være bedre, men ikke ville ændre noget for problemet.

Driftsherren åbner muligheden for at skabe konsensus med en beskrivelse af at ventilationssystemet kan klare den ødede opvarmning af kontorer der kommer i kraft af flere menneske i rummet. Det bliver til en dialog mellem driftsherren og brugeren, hvor driftsherren forsøger at skabe interesse hos brugeren ved fx at argumentere med kravet om en energiramme. Konflikten udvikler sig, men brugeren holder fast og ender med at mobilisere Driftsherren. Dette beskriver nedenstående citat, hvor Driftsherren siger:

*'hvis vi nu ser bort fra energirammen, har vi så problemer med og inden for den almindelige ventilation, vi har jo 20 procent i overskud, vi kan køre på og det kan det sagtens håndtere, men giver det træk' (D1, møde 2, 2:05:00)*

Her argumenterer driftsherren for brugerens interesse og forsøger i samme sætning at skabe interesse omkring træk over for ingeniøren. Totalrådgiveren derimod, giver mere modstand og lader sig ikke indrullere. Som følgende dialog viser:

*T1: Men vi har jo også et rumvolumen per person*

*D1: Ja men det kommer til at gå mere her, fordi du flytter 10 gange så meget luft pr m2*

*T1: Men vi har jo... der er et arbejdstilsyns krav. Der skal være 7 m2 pr person*

*D1: Dette er vi helt med på, men det er ikke det brugeren snakker om*

*T1: Men vi kan jo ikke ståmodel for at opføre et hus der ikke opfylder lovens krav*

Driftsherren fortsætter mod konsensus i projektgruppen, med at åbne konflikten og tilbyde flere og nye interesselementer. Ved fx at love brugerne bedre forhold end de har i dag, kommer konsensus et skridt nærmere. Bygherren hjælper lidt til, ved at ridse den



opgaven op, totalrådgiveren er stillet. Så mange kontorer, i en bestemt størrelse og tilføjet så; Hvad brugerne så efterfølgende gør, kan ingen andre end brugerne stå til regnskab for. Denne udmelding får mobiliseret både driftsherren og brugeren. Om totalrådgiveren er indrullet står ikke helt klart, men dialogen afsluttes uden at denne modsiger en afslutning af dialogen.

Dialogemnet afsluttes og dialogen fortsættes med igen at handle om indretning af forskellige rumtyper.

Det ender altså med at problematikken og konflikten negligeres. Størstedelen af aktørerne erkender at udfordringerne i at forene regler og praktisk brug, er så store, at det bliver vanskeligt at nå en løsning der løser begge forhold. I stedet dannes konsensus om, hvordan projektet videre skal håndteres, uden at løse denne store udfordring brugerne oplever i deres daglige brug af bygninger.

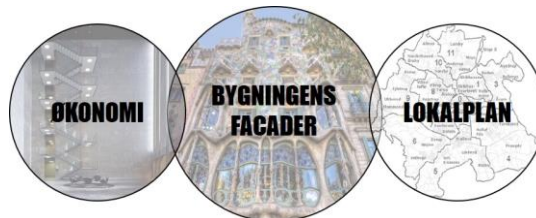
Dialogemnet viser hvordan noget der for en social gruppe er black boxed, udfordres og bliver destabiliseret ved at en anden social gruppe betragter den. I dette tilfælde er en 'overbelægning', sammen med hvilke ancienniteter der placeres i forskellige kontorer, et stabiliseret fænomen blandt de der har deres daglige gang på universitetet. Behovet for at få en hverdag til at fungere overskygger regler og anvisninger for medarbejderes rumbehov. Fænomenet viser sig at være så stabiliseret blandt brugerne at de lykkedes med at mobilisere rådgiverne i deres interessement.

## BYGNINGENS FACADER

I dette sidste tema fylder facaderne noget forskelligt mellem de to cases.

I case 1 er byggeriet en tilbygning til en eksisterende bebyggelse. Dette giver bindinger for nye facader, sammen med en lokalplan.

I case 2 bliver der sideløbende med dispositionsforslaget udarbejdet en projektlokalplan. Lokalplanen udarbejdes i løbende dialog med kommunen, mens projektet skitseres. Dette giver en høj grad af fleksibilitet og store muligheder for at tilpasse de bindinger lokalplanen ofte beskriver for facadeudtryk og materialevalg. Et sparekatalog kommer til at danne rammerne for en interessant konflikt om økonomi fra case 2.



FIGUR 22, BYGNINGENS FACADER

### ØKONOMI

Som tidligere beskrevet under casebeskrivelse af møde 4, er dialog omkring projektets økonomi, rammen om en interessant konflikt. Det er ikke rationelt at gentage hele dialogen igen. Det kan være nødvendigt at gå tilbage til case 2, møde 4 og genlæse dialogen sammenhængende. Find hele dialogen på side 58.



FIGUR 23, ØKONOMI

Denne dialog skiller sig ud fra mange andre. Den springer i øjnene, fordi den ændrer stemningen ved mødet radikalt. Godt nok kortvarigt, men dette må ikke sløre for den potentielle betydning, situationen kan have.

Dialogen byder ikke på så mange skift og indeholder derfor heller ikke et stort antal interesselementer. Det forløb dialogen gennemgår er sammen med stemningsskiftet det interessante her.

Forud for dialogen har totalentreprenøren forsøgt at samle aktører i et obligatorisk passagepunkt; *sparekatalog skal kommenteres, udbygges og færdiggøres*, men endnu, uden succes.

Aktøren der står for sparekatalogets fremdrift og deadline, er ikke selv tilstede ved møde 4 og en kollega agerer derfor talsperson. Kollegaen tager talspersonsrollen og indskrifter, i sit forsøg på at indrullere rådgiverne; *sindig nordjyde og så mener han det*. Som teorien om indrullering beskriver, at alle tricks gælder, ses her hvordan

totalentreprenøren både bruger charme, ironi og trussel. Dialogen viser hvorledes arkitekten ikke lader sig indrullere, i den rolle der er et ønske om.

I et analytisk perspektiv, kan det se ud til at ingeniørens skærpede tone, udspringer af en frustration om at rådgiverne ikke abonnerer på rollen i at komme men forslag til sparekataloget. Gennem gentagne forsøg, er det ikke lykkedes at skabe tilstrækkelig interesse. Til gengæld ses hvorledes ingeniøren og arkitekten går sammen i en alliance, og udfordrer dermed hovedentreprenøren obligatoriske passagepunkt.

Rådgiverne fremsætter antiprogrammet; *mere information om opgaven.*

Arkitekten udviser en velvilje og har gennemgået sparekataloget, men har ikke succes. Dette beskrives i følgende dialog:

*AR3: Det kan godt være svært at komme med noget konkret. Jeg ved sku ikke helt hvor jeg skal byde ind henne, det må jeg ærligt indrømme, som jeg også forsøgte at spørge ham lidt om på svareren [telefon] i morges, hvad er det han... [afbrydes]*

*EP2: Jeg sidder og tænker på. Jeg kan sådan høre at der er lidt tvivl omkring nogen af de ting her*

*AR3: Ja, jeg ved ikke helt hvor jeg skal stå her i verden.*

Dialogen beskriver hvordan opgaven ikke er konkret for arkitekten. Senere tilføjer ingeniøren, at det ikke er rådgivernes opgave at kalkulere. Selv om arkitekten forsøger, kan de ikke løse opgaven. Det er usagt, men det virker til at arkitekten ikke har prioriteret sparekataloget særligt højt, hvilket totalentreprenøren er tydeligt frustreret over.

Tilbage til alliancen mellem arkitekt og ingeniør. Totalentreprenøren lykkes ikke at nå gennem det obligatoriske passagepunkt, netop fordi denne alliance opstår. Selv om det er totalentreprenøren der har både forfatterrolle og prøver at vinde styrke ved at trække flere interesselementer ind ved at være talsperson for roller der ikke er til stede, står den beskrevne alliance stærkere. Ikke at forstå på den måde at rådgiverne vinder, det er ikke deres hensigt. Men de har brug for en bedre defineret opgave, for at kunne løse den.

Som dialogen afslutningsvist beskriver, ændrer konflikten totalentreprenørens tilgang. Som kan ses i følgende dialog:

*E2: Ja, for vi bliver ved med at køre om den varme grød her. Det kan ikke nytte noget*

*I1: Nej, men et eller andet sted tænker jeg jo det er entreprenøren der kalkulerer – vi kan vurdere produkterne*

*E2: Ja, det har du ret i, der er slet ikke noget der*

I stedet for at holde fast i at *vise tænder*, vender dialogen situationen og det bliver i stedet totalentreprenøren der, *ligger sig på ryggen*, for at blive i dyre-terminologien.

Dette dialogemne viser hvordan en indflydelsesrig rolle, udfordrer sin egen rolle og position i netværket. I forsøget på at indrullere andre aktører, for at nå et obligatorisk passagepunkt. Når en aktør prøver at indrullere og gør det ved at angribe, kan det resultere i at andre aktører vælger at slå og gør det gennem at indgå alliancer med andre. Mislykkedes angrebet, kan et resultat være at rollen som talsperson mistes. Yderligere viser dialogemnet, hvordan en ukonkret rolle udfordrer engagementet. Hvis en aktør ønsker at indrullere og måske mobilisere andre aktører i netværket, er det nødvendigt at den rolle aktøren ønskes at indtage er defineret i en grad der gør at den kan forstås.

### LOKALPLAN

Da de første byggerier for universitetet skulle udføres, blev der vedtaget en lokalplan, der beskriver et materialevalg der hovedsageligt skal bestå af beton og cortenstål. Disse bindinger, for facaden, er bibeholdt frem til i dag og udfordrer mulighederne for at bygningen skal kunne skille sig ud. Brugeren har et stort ønske om et unikt og anderledes facadeudtryk. Der er store forventninger til facaderne i case 1.



FIGUR 24, LOKALPLAN

Brugerne ønsker et bygningsudtryk, der skiller sig ud, fra universitetets øvrige bygningsmasse. Brugeren placerer et interessement, med en metafor om at bygningen skal kunne komme på *et postkort*. Ved interviewet med brugeren viser det sig, at facaderne også er anvendt i et forsøg på at motivere projektgruppen og specielt arkitekten. Brugeren beskriver hvordan facaderne indgår i projektgruppens sammensætning af interesser. Hvilket fremgår af følgende citat:

*'jeg tror, det er også et spørgsmål om interesser. Vi vil gerne have et fantastisk sted at bo i, arkitekten vil gerne levere et produkt og det er sådan noget jeg sidder og tænker over, for at motivere arkitekten. Måske lave noget der er ud over det sædvanlige. Måske kunne man endda begynde at lugte en pris, for at lave et hus. Det vil være godt for en arkitekt... Så hjælpe arkitekten med at få så frie hænder, at de kan rende efter noget der er interessant for dem og dermed gøre det vi gerne vil have' (B1, 25:00)*

I ovenstående er forskellige aktørers interesser *programs*. Forskellige mål, eller ønsker, der betyder at aktører på forskellige måder, opnår succes. Citatet viser også hvordan brugeren bevist forsøger at interessere arkitekten, ved at indskrive en ambition om at

vinde priser, for på den måde at opnå egen målsætning, om at få et fantastisk sted at bo. Dette program udfordrer projektgruppen og skaber dermed en konflikt mellem aktørerne. Gennem dialogen stiller brugerne gentagne gange spørgsmålstejn ved det store antal bindinger der er for projektets ydre. Der er en tydelig frustration blandt brugerne, der på et tidspunkt kommer til udtryk, som følgende citat beskriver:

*'men hvem interesserer sig for lokalplanen... ærligt... vil du lave noget identitet for universitetet, eller vil du bare være en del af resten af universitetet' (B2, møde 1, 1:12)*

Brugeren lægger pres på og forsøger at styrke sit program om facader der skiller sig ud. Driftsherren, der ikke virker til at være indrullet i arkitekturpriser, argumenterer for den tradition, eller stil for facader der gennem tiden er håndhævet. Som antiprogram tager driftsherren talspersonsrollen for direktionen, ved at sige, at alternative facadeløsninger, skal godkendes af direktionen og tilføjer at facader i flere tilfælde er blevet afvist.

Driftsherren placerer flere antiprogrammer, hvilket fremgår af følgende citat:

*'vi har fået et budget og vi har fået nogle kvadratmeter og vi har en lokalplan – vi kan jo ikke gøre ret meget mere end det' (D1, møde 1, 1:13)*

Om arkitekten har ladet sig lokke af en duft af arkitekturpris, vides ikke, men udfordringen om at skabe unikke facader, der gerne må udfordre den eksisterende bygningsmasse, er taget op, hvilken fremgår af følgende citat:

*'Det vi havde lavet den gang, var en Classics Odense universitets facade og velproportioneret og alt muligt, syntes vi, men lidt Classics. Så bliver vi udfordret lidt med at vi også skulle gøre noget ved facaderne så de afveg. Vi har været rigtig meget omkring og i ser ikke alt hvad vi har været omkring' (A1, møde 2, 26:00)*

Dette dialogemne viser hvorledes brugerne ikke accepterer lokalplanens begrænsninger. Projektgruppen udfordres ved at brugeren vælge ikke at forstå de rammer, eller regler der omgiver projektet. Arkitekten er indrullet i det interessement brugeren har placeret. Driftsherren har til gengæld ikke abonneret på idéen om at udfordre hverken tradition eller lokalplan.

Med dette afsluttes her præsentationen af de udvalgte dialogemner. Hver i sær bidrager de foregående narrative fortællinger og analyser, som grundlag for den efterfølgende analyse og videre beskrivelse af undersøgelsen.

## DIALOGISKE HANDLINGSBEGREBER

Som et resultat, af observationernes analyse, opstår tre dialogiske handlingsbegreber; negligering, konflikt og konsensus. Som overskriften måske antyder, handler dialogerne ikke. Handling dækker, i dette tilfælde, over den betydning elementer, eller principper, får i dialogen.

De tre begreber bygger på de dialoger og handlinger, der repræsenteres gennem det empiriske materiale. Hver især rummer de dialogiske handlingsbegreber, en bestemt indflydelse på de forskellige konflikter dialogemnerne rummer. De påvirker og hjælper til at bearbejde et opstået modsætningsforhold, eller en forskydning mellem forskellige dialoger, roller og aktører.

Begreberne dannes med inspiration fra bogen; *Dialog og konkurrence - eksperimenter med nye arkitektkonkurrenceformer*, skrevet af Professor i organisationsteori ved Copenhagen business school, Krestian Kreiner (Kreiner), som hovedforfatter (Kreiner et al., 2013).

Kreiners bog, handler om den dialogbaserede konkurrence. Bogen analyserer et forløb, hvor et konkurrenceforslag udarbejdes i dialog mellem bydende konsortier og fagdommere. Derfor beskriver bogen dialoger der forgår i en fase før dispositionsforslagsfasen, som er fasen undersøgelses cases arbejder i.

Alligevel er bogens indhold og anvendte principper relevant i forhold til de dialogiske handlingsbegreber, denne undersøgelse bringer. Konflikter mellem deltagende aktører, beskrives i bogen. Dog er det mere konflikters påvirkninger, der fra bogen er interessant her. Egentlig er Kreiner, i bogen, mere fokuseret på balancen i den kreativ proces. I den forbindelse beskriver han følgende tre begreber som vigtige; Kreativitet, effektivitet og legitimitet (Kreiner et al., 2013, p. 31).

Disse begreber, der sikkert kunne være relevante at se på i denne sammenhæng, får dog ikke direkte indflydelse her. Dette sker ud fra en beslutning om, at der for denne undersøgelse er andre begreber der, gennem empiriens bearbejdning, viser sig mere presserende og relevante.

Beskrivelserne af dialogemner, underbygger de dialogiske handlingsbegreber ved i fællesskab og på tværs af cases og møder, at pege på netop disse betydninger.



FIGUR 25, DIALOGISKE HANDLINGSBEGREBER OG TILHØRENDE DIALOGEMNER

## KONFLIKT

Som tidligere beskrevet, har et af udvælgelseskriterierne været, hvor der observeres konflikter. Konflikt er dog mere end et begreb til at bearbejde empiri.

En konflikt, er ofte udgangspunktet der starter løsningen af en opgave. Hvor to, eller flere aktører ikke er enige og har forskellige tilgange til en løsning, tegner synspunkter gennem en konflikt, det mulige løsningsrum. En konflikt kan være starten på at der senere opstår konsensus, eller at der sker en negligering. For de netværk af aktører de to cases beskriver, lykkes i langt de fleste tilfælde, at komme frem til en kollektiv løsning. Men det kan også være at en konflikt, ender i en konflikt, der bliver ved med at være en konflikt.

Møde 2 (Case 1) beskriver konflikten mellem arbejdsmiljøregler og antallet af personer der skal være i kontoerne. Dette ligner ikke umiddelbart en konflikt der løses. Nogen gange må uløste konflikter acceptere og derfor leve med den betydning det må have.

Videre viser casen hvordan konflikt både kan opstå i kraft af forskellige synspunkter mellem roller i dialogen, men kan også være konflikter mellem nonhumane aktører, som eksemplet med gangen og bygningens placering. I denne situation er det konflikten mellem gangens lige føring og bygningens placering der udfordrer netværket.

Eksemplet med denne konflikt viser hvordan konflikten mobiliserer en masse kræfter til



dialogen. Konflikten skaber interessement i takt med at konflikten har brug for at blive løst, for at kunne fortsætte. Jo flere programmer og antiprogrammer, flere og flere aktører bringer ind i dialogen, jo mere stiger spændingsniveauet og konflikten. De nonhumane aktører er dem der forskyder mødet, men også de humane aktører, hvor det ses at aktører translateres og mobiliseres til at tale for en alternativ løsning på gangens udformning. Aktører accepterer at de skal løse problematiseringen.

Eksemplet med forbindelsesgangen viser, hvordan forståelsen af konfliktens rammer, får betydning.

Brugerne stiller spørgsmålstegn ved gangens lige føring og spørger ind til hvem der siger det skal være sådan. Der er ikke forståelse. Driftsherren holder fast, som et tidligere citat viser, og siger; *Den måde det foregår på, kører videre helt ud i år 2050*. Brugeren abonnerer ikke på idéen om at regler, skal bestemme konkrete løsninger i projektet og af den grund bliver konflikten dels større og tager længere tid. I dette tilfælde bliver konflikten ikke løst inden for undersøgelsesperioden.

Arkitekten forsøget to gange at lukke konflikten om gangen, men det lykkes ikke at overdøve de andre aktører. Der er fortsat, blandt de øvrige aktører et behov for at løse konflikten. Ser man på den rolle arkitekten har fået gennem andre dialoger, er det i høj grad arkitekten der har taktstokken, i forhold til bygningens udformning. Denne rolle accepterer arkitekten ikke i denne situation. Det er arkitektens spidskompetence der er i spil her, men arkitekten ved også at det kræver en proces der ikke kan ske ved mødet. Dette støtter følgende citat:

*'vi bliver nødt til at udrede det her og få det ordentlige materiale og se hvordan det rent faktisk ser ud' (A1, møde 2, 0:59:15)*

Arkitekten forstår ikke rammerne for konflikten og vil gerne afslutte den. Det får dog den modsatte effekt, fordi arkitekten mister forfatterrollen, der så overtages af brugeren, der har et andet udgangspunkt, forståelse og accept af konflikten. Denne situation fortæller også hvordan, det at miste forfatterrollen ændrer rollens betydning i netværket og dermed, i det her tilfælde, mister evnen til at lukke en konflikt. Det lykkes ikke arkitekten at indrullere netværket, med en usagt problematisering; *den skal og kan vi løse*.

Hvor arkitekten i ovenstående eksempel gerne vil lukke en konflikt, fordi den er uoverskuelig at løse *on the fly*, viser der sig en lignende situation lidt senere. Efter at have overtaget forfatterrollen, mister brugeren også pusten. Konflikten er uløst og det virker på brugerne, som om at argumenterne og løsningsforslagene er ved at være udtømte. Brugeren må resignere med kommentaren om, som tidligere citat, at lave noget der ligner alle de andre bygninger.



Her ses hvordan konflikten også bliver uoverskuelig for brugeren. En mulig løsning ligger uden for brugerens løsningsrum og derfor vil brugeren gerne afslutte.

I møde 4 (case 2) kommer økonomien til at spille en stor rolle. Ikke fordi der bliver vist tænder, men fordi konflikten får et andet udfald end i de mange situationer, hvor der findes løsninger.

En af årsagerne til konflikten, beskrives under interview 3. Arkitekten er ikke forberedt og har ikke løst den opgave totalentreprenøren gerne vil have. Et manglende svar, eller en åben konflikt kan udfordre samarbejdet. Hvilket fremgår af følgende citat:

*'at møde forberedt og at have svaret på ting, at man ikke syntes at det jeg ikke er væsentligt, det gider jeg ikke at kommentere, eller ikke svare på. man er pligtopfyldende og arbejder loyalt' (EP1, 0:25)*

Konflikten om et sparekatalog, der ikke er givet input til, ender med et nyt møde, kun om dette emne. Man kunne godt argumentere, at det var løsningen på konflikten, men sparekataloget er jo ikke færdiggjort. Derfor betragtes konflikten her som en åben, eller ikke afsluttet konflikt.

Mødet om sparekataloget finder ikke sted, inden for undersøgelsesperioden og er derfor ikke en del af empirien.

Arkitekten, og for så vidt ingeniøren, forstår ikke opgaven de er stillet, hvilket får den konsekvens, at der følger en konflikt i projektgruppen. Totalentreprenøren angriber og kampen bliver taget op. Netop af denne årsag, kommer det frem at opgaven ikke er defineret så arkitekten kan udføre den. Arkitekten har forsøgt at få flere informationer, hvilket kommer til udtryk i følgende citat.:

*Jeg har ringet til ham i morges, da jeg så den her mail, men jeg nåede ikke at få kontakt til ham. IR1, forstår du de her punkter' (A3, møde 4, 1:03:00)*

Ovenstående situation er et eksempel på, at forståelsen af et netværks fælles mål, er vigtig for at kunne mobilisere både egne og andres interesser i at imødekomme, eller løse en konflikt. For at abonnere på en konflikt er det væsentligt at de roller, overfor hvem der skabes interesse, at aktøren ikke er længe væk fra et interessement, end at kunne genkende dialogen. Det kan være i form af et fremmed vokabular, men det kan også bunde i andre arbejdsmetodikker, fremmede regler, eller at aktøren ikke kender de interessement devices der bruges. Alternativet er at konflikten forbliver åben. De to ovenstående eksempler beskriver fra hver deres case, sammenfald der er hver at tage med videre i denne undersøgelse.

## KONSENSUS

I nogen tilfælde afsluttes en dialog, ved at der opnås konsensus. I andre tilfælde får konsensus betydningen, at åbne for en dialog og potentielt en konflikt. En tredje betydning, rummer en enighed i en dialog om at en løsning er uopnåelig. Totalrådgiveren giver et eksempel med bygherrer, der gerne vil inddrages, men i nogen tilfælde ikke helt er klar over hvor mange beslutninger der egentlig skal tages. Princippet i at projekter med stor kompleksitet, vil indeholde uopnåelige løsninger, hvilket følgende citat beskriver:

*'inddragelse (red. af bygherre), det er i hvert fald også med til at skabe en forståelse for hvorfor et projekt ikke når alle målene. Der er modstridende interesser (EP1, 0:07)*

På den måde må konsensus betragtes fleksibelt og kontekstafhængigt. Denne beskrivelse kunne lede tankerne mod, at der her er tale om et vagt begreb. Begrebet tilpasser sig og bliver derfor underordnet.

Som kontrast til beskrivelsen af et vagt og blødt begreb, ses dog samtidigt et ekstremt stærkt og tungt argument i konsensus.

Konsensus kan opnå styrke gennem dialogen. Som Kreiner beskriver i føromtalt bog, er det netop i kraft af fælles opfattelse, en opgaves kerneproblemstilling kommer til syne. Hvilket følgende citat beskriver:

*'dialogen ville derimod skabe kollektive opfattelse af, hvad der var de vigtigste bindinger og præmisser for løsningen af opgaven' (Kreiner et al., 2013, p. 73)*

Videre argumenterer Kreiner, at konsensus kan bidrage til en mere overordnet og fælles forståelse, for et projekt (Kreiner et al., 2013, p. 73).

Undersøgelsens interviewperson 1, svarer til spørgsmålet om hvad projektgruppens vigtigste opgave er, med følgende citat:

*'Den vigtigste opgave for projektgruppen er at få en fælles forståelse for hvad det er for et projekt de gerne vil have, eller at få det bedste byggeri ud af de forskellige parametre der nu er og spiller ind, som økonomi og ønsker og krav. Specifikationer til hvad det er for et byggeri vi skal lave' (A2, 2:00)*

I det tilfælde hvor konsensus giver en løsning på en konflikt, vil usikkerheden om projektet falde proportionelt med en stigende konsensus (Kreiner et al., 2013, p. 73).

Totalentreprenøren i case 2, accepterer denne præmis og anvender den som et usagt, eller skjult værktøj, i målsætningen om at skabe konsensus for løsninger i projektet. Dette kommer frem under interview 3, som følgende citat beskriver:

*'vi prøver i hvert fald at lede projektet over på at alle kommer til orde, så alle fagene bliver repræsenteret, og det ikke kun er den ene side som fremlægger sine synspunkter og at man får alle synspunkterne frem. Vi prøvet at få alle til at komme til orde også for at få skabt en mere løbende dialog. At man af sig selv melder ind, med de øjne man nu ser det med, fra den vinkel, man selv ser det fra.'* (EP1, 0:13)

EP1 er ikke eksplicit om denne tilgang, men i et retrospektiv for mødet, bliver tilgangen bekræftet ved flere lejligheder.

Det er dog vigtigt, at tilføje, at denne dynamik også kan få den modsatte effekt på forståelsen af et projekt.

Som modsætningsforholdet mellem den vage eller stærke konsensus, rummer begrebet på samme måde positive eller negative påvirkninger for en dialog. Konsensus risikerer at blive stærke aktørers våben, til at overtale, eller overdøve andre aktører i en forhandling. Som en konsekvens af dette, kan væsentlige elementer overses, fordi der er konsensus om, at en problematik ikke er væsentlig. Det kan være at timingen er forkert, men det kan også skyldes, den stærke aktørs vej mod egne målsætninger. Mål der ofte er mere for egen vinding, end til gavn for projekt eller netværk som helhed. Den kollektive præmis for konsensus, er ikke synonym for at alle aktører er indeholdt og der kan sidde aktører tilbage med et uklart billede af projektet. På den måde kommer konsensus til at virke som et slør for et projekts kontekst og løsning, for aktører der ikke abonnerer på konsensus af konkrete løsninger. Jo flere situationer med konsensus en aktør står uden for, jo mere tåget og uklart bliver projektet. Ud fra denne beskrivelse vil det være nødvendigt, for den aktør der har til opgave at lede netværket, at være bevidst om ovenstående præmisser. Konsensus vil altså ikke altid være til gavn for en løsning og det vil ofte være nødvendigt ikke kun at registrere om der er konsensus, men også se på hvorfor der er konsensus.

De tre ovenstående betydninger (afslutning, åbne, uopnåelig) og de fire beskrevne følgevirkninger (vag, stærk, positiv, negativ) må ikke betragtes som udtømmende for implikationer forbundet med konsensus. De fire betydninger er valgt fordi de er med til at beskrive relevante fænomener i denne undersøgelse.

I case 1, er det tidligere introducerede dialogemne om kaffemaskinen, et godt eksempel på en stærk konsensus. Der er både en usagt og en verbal enighed om, at kaffemaskinen fylder meget. Faktisk så meget, at den skal have sit eget kafferum. Videre beskriver dialogen en konsensus, med en styrke der gør at aktører overtales til at

tilsidesætte regelkrav. Det skal i møde 1, besluttet hvilken stemning kafferummet skal have. Brugerne beskriver rummet med en Starbucks<sup>16</sup>-agtig stemning, der skal have café-karakter. En central passage beskrives med følgende dialog:

*I2: Og hvis vi kalder det 'café', vil bygningsreglementets bestemmelser så ikke lige pludselig slå igennem med særlige flugtveje for caféer og sådan noget*

*A1: Vi finder et andet ord for det, tror jeg*

*B1: det er et møderum*

*I2: Der er jo bare forskel på et mødested, møderum og så en egentlig café betegnelse*

*B1: Ja, det er jeg med på*

*A1: Den holder vi her inde*

*B1: Ja, det hedder overhovedet ikke cafe, slet ikke*

*A1: Nu er vi startet med snakken – vi skal jo forskellige rum igennem og vise møbleringsmuligheder (møde 1, 0:54:00)*

Læg mærke til at dialogen om caféen afsluttes og skifter til at handle om andre rum og møblering af disse. De tre aktører der fører dialogen her, er jo tydeligt klar til at omgås reglerne, ved at døbe rummet med en passende betegnelse. Hvorvidt krav mellem kontor og cafe i virkeligheden adskiller sig, er ikke det relevante i denne sammenhæng. Til gengæld fortæller dialogen noget om styrken af konsensus. Tre aktører indgår en alliance og skærmer de 11 øvrige aktører ved mødet, fra at kunne gå andre veje. Ingen af de andre aktører modsiger det alias caféen her får, uden for projektgruppen. Stiltiende accepterer 11 aktører og mobiliseres til at omgå gældende regler.

I case 2 bliver der i interview 3, spurt ind til hvordan, brugeren oplever, der argumenteres for forskellige forslag. Brugeren besvarer ved at beskrive en holdning om at der er forskellige typer argumenter, der afhængigt af hvem der fremsætter dem, har forskellige muligheder. Arkitekten bliver nævnt, som en bruger gerne vil lave alliancer med. Arkitekten har qua, det er dem der har vundet konkurrencen om projektet og har den formelle ledelsen af projektet, mere taletid end andre aktører. Af denne grund kan konsensus der har arkitekten med, bruges i at styrke en argumentation. Et andet aspekt af konsensus mellem bruger og arkitekt, beskriver brugeren i følgende citat:

---

<sup>16</sup> Starbucks – virksomhed med hovedsæde i Amerika, der har cafebare i hele verden. Regnes for verdens største kæde af kaffebarer med 22.519 afdelinger i verden (28. juni 2015). Etableret i Danmark i 2007 ([www.starbucks.com](http://www.starbucks.com))

*'hvis vi kan berige arkitekten med vores idéer og på en eller anden måde gøre det til arkitektens egen - Det er vores opgave... og det er jo, i et vist omfang lykkes, syntes vi [...] men så er der også det, når vi sidder i samtalen, det har du sikkert også lagt mærke til, så holder vi også igen nogen gange med rosen, i forsøget på at komme endnu videre. Man skal jo ikke stoppe det for tidligt' (B1, 0:23:00)*

Her beskriver brugeren hvordan, det at undgå konsensus, kan bruges til at skubbe en løsning videre, i en ambition om at få mere ud af situationen. Et bevidst valg om at blive i konflikten og undvige konsensus, kan give en aktør muligheden for at andre aktører, søger mod en fælles enighed og derfor rykker sig nærmere, den aktør det er nødvendigt at have med, for at kunne opnå konsensus.

Situationen fortæller også hvordan en aktørs placering i projektgruppen, har betydning for hvordan dialogen udvikler sig. Arkitekten er god at alliere sig med, fordi der er en usagt, men kollektiv stemning om at arkitekten har stort ejerskab i denne fase.

## NEGLIGERING

Som dialogemnerne, fx *erhverv kontra beboer* og *arkitekt kontra driftsherre*, tidligere beskriver, er der dialoger, hvor konflikten forskydes gennem negligering.

For at negligering kan ske, skal et flertal af aktører abonnere på idéen. Er der flere aktører der indgår en alliance, eller bare én stærk aktør, der ikke lader sig indrullere, kan dette være årsag til at negligeringen ikke sker og konflikten derfor fortsætter. Der skal med andre ord være konsensus, for at en negligering kan foregå.

Kreiner beskriver negligering som et kollektivt fænomen, der både kan være en bevidst eller ubevidst handling. Uanset bevidstheden i handling, er der en usagt overenskomst mellem aktører, om at en konflikt ikke løses og at der dermed er en opgave, der ikke løses (Kreiner et al., 2013, p. 67).

Denne undersøgelse viser både eksempler på den bevidst og ubevidst negligering. I case 1, får aktørerne store udfordringer, fordi en ufravigelig binding om bygningens placering mod syd, ubevidst negligeres. På det tidspunkt driftsherren præsenterer bindingen, er der ingen af de andre aktører der tillægger punktet betydning. På et tidspunkt hvor konflikten kunne være løst, overses betydningen for projektet. I det konkrete tilfælde ender det som bekendt med at projekt måske må stoppe helt op, indtil der er afklaring på tegningsgrundlag og derefter om hele bygningen må flyttes. I værste fald kan det ske at hele bygningen må disponeres på ny.

Et andet eksempel, der beskriver en bevidst negligering, er den måde brugerne agerer på, når dialogen handler om tekniske installationer. Under interview 2 udtaler brugeren, som følgende citat:

*'jeg er ligeglad med det tekniske. Bare det er i top.'* (B1, 17:25)

Her fortæller brugeren tydeligt en bevist holdning til bygningens teknik. Under møde 2, er arkitekten i gang med at redegøre for at have inddraget et kontor på hver etage til printerrum. Senere i mødet viser det sig at brugerne ikke har ret stort behov for printere og betragter det mere som en nødvendig teknisk installation. Midt i argumentationen om printerrummet, bryder en bruger ind og skifter emnet, så dialogen i stedet kommer til at handle om hvor kaffemaskinen skal stå. De andre aktører abonnerer på denne forskydning og taler de næste mange minutter om hvor og hvordan kaffemaskinen skal løses. Her tager brugeren forfatterrollen fra arkitekten og lykkes med det fordi andre aktører indrulleres i den problematisering brugeren bruger for at tage rollen. På samme tid negligeres dialogen om printeren, fordi der ikke er nogen der holder fast i arkitektens problematisering. Ovenstående situation, og det at der sker en bevist negligering underbygges af et udsagn fra interview 2, hvilket følgende citat beskriver:

*'når vi komme ind til nogen af det tekniske detaljer, så er der nogen af tingene som jeg markerer som irrelevante at forholde sig til. De (red. Rådgiverne) skal bare sørge for [...] og at der er nogen regler der er overholdt og det er jeg sådan set ligeglad med, bare jeg får den funktion jeg skal have og det hus jeg skal have (B1, 16:34)*

Noget af forklaringen er sikkert at arkitekten er høflig, men situationen viser her, at være en del af en bevist holdning om teknik i bygningen.

I case 2 er der dialogen om en søjle, på et meget uhensigtsmæssigt sted i stuen, lige foran et vinduesparti mod syd. I denne situation sker en bevidst negligering af søjlens betydning for de mennesker der kommer til at bo i boligen. En anden situation, i samme case, er konflikten med antal personer i kontorer. Her opstår konsensus om, at de praktiske behov brugeren argumenterer for, i den daglige anvendelse, er vanskelige at forene med det regelværk rådgiverne skal agere inden for. Derfor undviges konflikten ved at præsentere ventilationsanlæggets kapacitet som et plaster på såret.

Entreprenøren beskriver i et interview, en meget sigende præmis og dynamik for negligerings betydning. Dette fremgår af følgende citat:

*'så længe der ikke er nogen der kommenterer noget, så længe bliver det ikke ændret' (E1, 0:10:00)*

Citatet bekræfter her Kreiners påstand om negligering som et kollektivt fænomen. Videre beskriver interviewet også hvordan en nonhuman aktør kan negligere. Til spørgsmålet om hvilken type argumenter der giver størst mulighed for indflydelse, svarer entreprenøren med følgende citat:

*'der er nogle myndighedskrav og der er nogen tyngdeloven og nogle pladskrav og der er lige på det her projekt er der nogle flere bindinger end vi normalt har, fordi vi bygger oven på en P-kælder hvor man kun kan lande oven i nogle bestemte punkter, så derfor har vi flere bindinger end vi så tit har og den der bundne geometri, den giver jo nogle ekstra bindinger på det her projekt, kan man sige' (E1, 0:24:00)*

I case 2 er bygningens placering *black boxed*. Den betydning og styrke bygningens placering har for projektet, gør også at søjlen mod syd i boligerne negligeres. Søjlen kunne med al sandsynlighed, bearbejdes og med tilstrækkelig prioritering, godt flyttes. Den pris de kommende beboere og måske endda betydning for et salg eller en udlejning af boligen, bliver negligeret.

Ved at negligere konflikter gennem dialog, eller måske mere en manglende dialog, opstår der en risiko for at projektet bliver mere uklart og dermed mindre konkret. Dette må være imod en overordnet ambition for dialogen i at nå frem til et færdigt projekt. Her må det være hensigten at konkretisere og løse konflikter, ikke flygte ud af løsningsrummet.

Hvor negligering i ovenstående beskrivelse fremstår som noget der bør undgås, skal det dog tilføjes at begrebet også tilbyder evnen, eller muligheden for at ignorere. I et mål om at føre konstruktive og rentable dialoger, der flytter en konflikt på vej mod en løsning, viser der sig ind i mellem en fornuft i bevist at flygte fra en konflikt og dermed opnå negligering. Årsagen kan fx være at dialogen ikke er relevant, eller vil være mere passende på et andet tidspunkt i projektet. Lykkes aktører med at ignorere en dialog, kan dette også betyde at en opgave ændrer omfang eller karakter. Et krav, eller ønske der ikke skal tages højde for, kan være en reduktion og tilpasning af en opgave.

## OPSAMLING

De tre ovenstående dialogiske handlingsbegreber, beskriver hver en betydning for dialogen. Væsentligt i forståelsen er dog også at de tre hører sammen.

Handlingsbegreberne er valgt ud fra at de er centrale i begge cases og dækkende for mange af de dialoger der foregår. På samme måde er der flere dialoger der indeholder flere end et handlingsbegreb.

En konflikt er i mange tilfælde det der ligger til grund, for senere at kunne opnå konsensus. En konflikt kan også betyde at der sker en negligering. Men der behøver ikke have været en konflikt for at negligering sker. Der kan godt ske konsensus om en negligering, uden at der har været en konflikt.

En konflikt er ofte mere åbenlys og direkte tilstede i dialogen. Modsat dette, er negligeringen et fænomen der ofte ikke bliver sat ord på – det usagte. Som tidligere beskrevet, kan negligering også opstå, når en konflikt bliver vanskelig at løse, eller konflikten bliver for stor. I det perspektiv bør der være en særlig opmærksomhed på de

negligeringer der sker. Der tegner sig et billede af at negligering kan være med til at afdække hvor væsentlige konflikter for et projekt og en projektgruppe ligger. Med en bevidsthed om hvor negligering sker, kan være et godt udgangspunkt at betragte, når det skal afklares hvor et projekt er på vej hen.

Dette fokus på negligering, må ikke sløre for opmærksomheden for hverken konflikt eller konsensus. Med som beskrevet leverer konflikten i sig selv, i kraft af det spændingsfelt der opstår i dialogen, et løsningsrum. En synlig konflikt mellem aktører, finder i mange tilfælde en løsning der bevæger projektet på vej. De konflikter der ender med negligering, risikerer at sløre for retningen for et projekt. Jo flere løse ender og uløste emner et projekt indeholder, jo større kan udfordringen i at have et fælles udgangspunkt være.

Negligeringen er et vanskeligt fænomen at undersøge. Analysen antyder at negligering i høj grad sker i kraft af usagte momenter, eller emner der ganske kortvarigt bliver en del af dialogen. Med andre ord, så fordrer en videre undersøgelse af begrebet, en tilstedeværelse i den kontekst hvor negligeringerne opstår. Evnen til at handle på negligering, kræver et fagligt kendskab og en erfaring, der gør i stand til at opdage negligeringerne. Med dette udgangspunkt vil undersøgelsen i denne omgang overlade opmærksomheden til de der driver et samarbejde. Undersøgelsen antyder at det vil være relevant at se på negligeringen, som et sted der kan bidrage til løsningen af den komplekse størrelse et netværk af aktører udgør.

Beskrevet med denne undersøgelses termer, kan dette valg beskrives, som en bevist negligering. Begrundet med at den empiri og tid der danner 'reglerne' for denne undersøgelse, vil være vanskeligt at undersøge i tilstrækkelig grad. Og det vil derfor ikke være til gavn for debatten om hvad negligering er for et fænomen.

I stedet vendes blikket mod konflikten.

Er byggeprojekt består igennem sin realisering af netværk af forskellige aktører. Gennem projektet er der aktører der er med hele vejen og andre er med i dele af kortere eller længere varighed. Fælles er, at de alle bidrager til at løse de udfordringer det kræves, for at nå et færdigt resultat.

Derfor er det også relevant at forstå hvad der sker inden for rammerne af dette løsningsrum.

De kommende afsnit vil se på hvad konflikten betyder når den tilføjes de dialogiske handlingsbegreber.



## KONFLIKTENS SPROG

Som tidligere beskrevet har forskydninger og konflikter, været med til at definere retningen i denne undersøgelse. Ud fra en betragtning om, at spændingsfeltet hvor der sker forskydninger og opstår konflikter, er givende for undersøgelsen, bringer dette en særlig opmærksomhed på konflikt.

I denne undersøgelse anses konflikt for at være i sammenhæng med dialog. I en ambition om at forstå hvad og hvordan dialogen påvirker, følger her et afsnit med et udpluk fra konfliktens verden.

I arbejdet med at folde de dialogiske handlingsbegreber ud, støder jeg som undersøger, gennem litteratursøgninger, på en spændende bog om at forstå konflikten. Bogen med titlen; *Konflikt og Kontakt - om at forstå og håndtere konflikter* (Hammerich & Frydensberg, 2009), er skrevet af Cand.pæd., voksenunderviser og konfliktmægler Else Hammerich og Master i retorik, kommunikation og formidling Kirsten Frydensberg. Bogen handler om hvordan man i en ikke voldelig konflikt bevarer kontakten og muligheden for at kommunikere med sin modpart. Som grundbog for mange videregående-, diplom- og masteruddannelser, beskriver bogen hvordan man møder en konflikt, på en åben måde, der gør at man fortsat kan bevare egne værdier. Bogen er relevant for denne undersøgelse fordi den beskriver den måde, konflikter udspiller sig i byggeriet, som ikke voldelige konflikter. Efterfølgende vil alene omhandle den ikke voldelige konflikt.

For at beskrive de dialogiske handlingsbegreber yderligere, og forstå dem, er det relevant at se på de følgende tre centrale begreber fra bogen; *Flygte, Slås og Åbne* (Hammerich & Frydensberg, 2009, p. 66).

De tre begreber dækker over måder vi som mennesker reagerer på, når vi træder ind i en konflikt.

En anden grund til de tre begreber fanger interesse er, at de også trækker en tråd til Kreiners bog; *Dialog og konkurrence*. Kreiners tre begreber hed; *Retfærdighed, Effektivitet og Kreativitet* (Kreiner et al., 2013, p. 31)

Der er ikke sammenfald, hverken mellem begreber eller betydninger, men når der alligevel er sammenhæng, er det bl.a. fordi Kreiner selv formulerer det. Kreiner beskriver som følgende citat:

*'Men det kan næppe overraske, at en sådan åben og dialogbaseret proces også potentielt skaber nye effektivitets- og retfærdighedsproblemer.'* (Kreiner et al., 2013, p. 30)

Yderligere beskriver Kreiner en interessant sammenhæng mellem de tre begreber i spil. Det er logikken i udviklingen af nye former for arkitektkonkurrencer Kreiners beskrivelser handler om. Denne logik beskrives som sammenhængende mellem de tre

begreber, eller hensyn, som bogen også betegner dem. Sammenhængen ligger i, at når et hensyn tilgodeses, produceres samtidig nye udfordringer på de to andre hensyn. Denne sammenhæng er gensidig mellem alle tre hensyn (Kreiner, side 31).

Konfliktens tre begreber er ikke indbyrdes afhængige på samme måde, men der er alligevel ligheder til Kreiners.

Når man angriber og vil slå, eller man undviger og flygter, fjerner man sig fra muligheden for at have dialog med modparten. Modsat sker det, at når man åbner konflikten, så genskaber man muligheden for at gå i dialog med modparten (Hammerich & Frydensberg, 2009, p. 67). Man kan ikke, som Kreiner gør om hans tre begreber, sige at de går i ring (Kreiner et al., 2013, p. 31). I konfliktens termer er det mere en dynamik, der forskyder sig frem og tilbage.

Med denne parallelle betragtning af Kreiners og konfliktens begreber, tegner der sig et interessant billede af dynamikker der rammer lige ned i translationsprocessen. De fire processer tager udgangspunkt i de konflikter og dermed forskydninger der sker ved møderne. Analysen beskriver hvordan dialogen påvirker på kryds og tværs og i ring, rundt mellem translationsøjeblikke.

Derfor ses en sammenhæng mellem Kreiners begreber, konfliktens begreber og denne undersøgelses dialogiske handlingsbegreber.

Efterfølgende en beskrivelse af De tre begreber fra konfliktens verden og deres sammenhæng med undersøgelsens dialogiske handlingsbegreber.

Kapitel tre i *Konflikt og Kontakt*, starter således;

*Tre basale relationer. Hvordan reagerer man, når man udsættes for bebrejdelser, trusler, hån, grov sarkasme, mistænkeliggørelse, ufølsom magtanvendelse, eller når man bliver ignoreret, udelukket, afvist, skubbet væk? (Hammerich & Frydensberg, 2009, p. 66)*

Deltageren ved mødet er forskellige, med hver deres faglighed, personlighed og baggrund. Alle er vi unikke og reagerer på forskellig måde i forskellige konflikter. Alligevel er vi alle mennesker og der er fælles træk, der kan beskrive basale reaktioner, der kan ses hos mange mennesker, til trods for vi er unikke (Hammerich & Frydensberg, 2009, p. 66).

I bogen *Konflikt og Kontakt*, skelnes mellem impulsive og overlagte handlinger (Hammerich & Frydensberg, 2009, p. 66). Denne sondring tages ikke i betragtning i disse beskrivelser, ud fra valget om at det er forskydninger og konflikter der bestemmer undersøgelsens retning.

Det efterfølgende skal betragtes som en del af analysen. Hvor der i teksten er angivet referencer er der tale om udsagn med udgangspunkt i referencen. Andre steder er beskrivelsen en analyse af undersøgelsens empiriske materiale.

## FLYGTE SOM NEGLIGERING

Når en konflikt bliver vanskelig og uoverskuelig kan det være fristende at flygte fra situationen. Flygte giver indtryk af nederlag og det kan det også ende med. Men det behøver ikke være sådan. At flygte kan også betyde at man ikke undgår at tage en konflikt fordi det potentielt vil udfordre den gunstige situation man er i. I det tilfælde nogen rejser en konflikt, for at påvirke en løsning, kan det betragtes som en sejr, hvis flugten betyder at løsningen forbliver som den var og man ønsker den skal være. Flugten kan også tages ved at tage en aktørs rolle - talpersonsrollen. Det er som at man tager en maske på (Hammerich & Frydensberg, 2009, p. 66). En flugt kan også være at overhøre eller ignorere. Byder situationen til det, kan man 'komme til' at overhøre, eller også er der en anden interessant dialog i gang, der gør det muligt undvige at svare.

Ved at bagatellisere konsekvensen af en konflikt, kan det lykkes at begrænse og måske helt afværge en konflikt.

Det sidste eksempel på flugt i denne sammenhæng bliver, at indordne sig. Ved ikke at tage en konflikt, men i stedet vælger at acceptere den ændring konflikten opstår omkring, kan man flygte fra en konflikt.

Ligheden mellem at flygte og negligering skulle gerne fremgå af ovenstående.

## SLÅS SOM KONFLIKT

Når en konflikt får synonymet 'at slås' betyder det at man fjerner sig fra kontakten med modparten (Hammerich & Frydensberg, 2009, p. 67) og løsningsrummet udfordres. I nogen tilfælde forsvinder det helt. Er et første angreb så voldsomt at modstanderen er skubbet helt uden for banen, kan det være en opgave at få bragt modstanderen tilbage. At slås lyder voldsomt og negativt, men der kan også være positive aspekter af at tage en konflikt. Er man konfliktsky, er det kun de ukomplicerede og lette ting der findes løsninger på. I et mål om at opnå, eller fastholde værdier (bløde) kan det vise sig at konflikten er uundgåelig. Aggressiv kan være et skræmmende ord, men hvis det bliver gjort til synonym med god, velforberedt og vedholdende argumenter, klinger det helt sikkert mere bekendt for mange.

Ved interview 3 beskrives projektgruppen med følgende citat:

*'folk er gode til og komme med alternativer, altså at man er fleksible og kreative. jeg syntes egentlig det er kreative folk. selv om man siger nogen gange; det der kan ikke være sådan og man ikke lige i øjeblikket kan se hvordan det så ellers skulle være, men det løser sig da... det er faktisk kompetente folk, kan man sige, hvor der er flere løsninger (EP1, 0:18)*

Med dette citat giver totalentreprenøren et godt eksempel på at, en 'slåskamp' sagtens kan være positiv.

Intens er et andet synonym, der under interview 1 bliver anvendt til at beskrive stemningen ved møderne i fase 1. Som følgende citat viser:

*'Stemningen ved møderne er intens. Brugere har været meget engagerede i processen. Det har været godt, på den måde at man har kun mærke en intensitet, der er både en begejstring. Der har været stor begejstring og så har der været stor frustration. På den måde - det har ikke været ligegyldigt i hvert fald.'* (A2, 7:30)

Dette citat beskriver et andet eksempel fra undersøgelsens empiri, der viser hvordan konflikter og kanpe også kan være ensbetydende for en dynamik der med stor sandsynlighed vil gavne netværket i dialogen. Tavsse og uengagerede aktører løser ingen konflikter og ingen projektet.

Humor kan være en anden måde at slås. Ved at bruge ironi og sarkasme, uden at blive personlig, kan man gøre konflikten til noget usagt og underforstået, uden dog at udhule et mål

Er der et emne eller en løsning der kræver særlig opmærksomhed, kan en konflikt skærpe sanserne og hjælpe på vej mod en løsning. Men det er en hårfin balancen, ikke at få skubbet modparten uden for løsningsrummet, hverken eget eller modpartens lyst til at løse konflikten.

Det handler i situationen om at tage kampen om og have både lysten og modet til at blive i situationen. Det kræver engagement at slås.

### ÅBNE SOM KONSENSUS

Om det at åbne en konflikt, er positivt eller negativt er meget situations- eller kontekst afhængig. At åbne en konflikt kan betyde at man tilbyder alliancer med andre. Kan man i løsningen af en konflikt få god kontakt til andre der ønsker samme, eller lignende resultat. Modsat kan det blive en svækkelse mod et mål, hvis ingen byder tilbage og indgår alliance.

Man kan også være tvunget til at åbne en konflikt. Sker der den ene alliance efter den anden i andre konflikter, kan det være nødvendigt at lukke op, for at fastholde eller udvikle ens stemme i en konflikt. I situationen hvor en vil slås, eller man selv vil slås, kan det være gavnligt og nødvendigt for at kunne nå modparten igen, for at få løst en konflikt.

For at nå til enighed med en modpart, kan det være nødvendigt at åbne for en potentiel konflikt, i håbet om at opnå konsensus. Dette beskrives i interview 3, med følgende citat:

*'vi bliver nødt til at spørge ind, ind til det står klart for os selv, og ind til man komme på bølgelængde. Hvis man starter med at være langt fra hinanden, så må vi arbejde noget mere på at få det samme billede. Hvis*

*der er nogen ting vi ikke forstår, så bliver vi nødt til at spørge' (EP1, 17:00)*

Her er det altså holdningen at netop det at åbne, bringer en komsensus, der gør i stand til at lykkes i fællesskab.

Ikke at åbne for konflikt, kan være en fordel, hvis udgangspunktet er som man ønsker og egentlig helst var udfordringer eller konflikter der kan udfordre, foruden.

Som en afrunding på dette afsnit om konfliktens verden er det vigtigt også at få med at vi er forskellige og udvikler vores personlige måde at behandle og rumme konflikten på. Vi kan alle langsomt, i erkendelse af hvordan vi er og gerne vil være, kunne forandre måden vi håndterer konflikten på (Hammerich & Frydensberg, 2009, p. 70).

Konflikter mellem forskellige aktører kunne danne grundlag for et helt nyt perspektiv i denne undersøgelse. Det er dog ikke hensigten med denne undersøgelse. Her er det som bekendt, ANT der bidrager med den teoretiske ramme i analysen. Alligevel er der et meget interessant, at lave nogle overfladiske ridser i konfliktens univers, for at få en idé om hvilken indflydelse det kunne have på dialogen.

## OPSAMLING DEL 1

Ud fra en gennemgang af observationer, identificeres over 30 forskellige dialogemner. I en kondensering, fremstår tre fysiske temaer, som centrale;

*Bygningens placering, bygningens disponering og bygningens facader.*

De identificerede temaer, bliver bestemmende for valget af relevante dialoger. På den måde er det empirien, der medvirker til hvilke dialoger der er relevante.

Derefter træder analysen en skidt tilbage fra den mundrette analyse og skifter abstraktionsniveau. Analysen viser dialogerne i et bredere og mere overordnet perspektiv og dette danner grundlag for de tre dialogiske handlingsbegreber;

*Konflikt, negligering og konsensus.*

Med de dialogiske handlingsbegreber identificeret, ses en sammenhæng med konfliktens verden. Konfliktens verden tilføjer begreberne;

*Flygte, slås og åbne.*

Ved at tilføje konfliktens sprog til de dialogiske handlingsbegreber, opstår relationerne;

*Flygte som negligering, slås som konflikt og åbne som konsensus.*



Dette tilbyder en øget forståelse af, hvad det er for reaktioner der opstår hos aktører, når konflikter opstår. Forskydninger mellem aktører, bliver på den måde koblet til de konflikter der opstår og bringer på den måde aktørers reaktioner i spil. Denne bearbejdning antyder nogle implikationer for den dialog der sker mellem aktører. Dialogens naturlige eller uundgåeligt konsekvenser, der hører med som en del af de konflikter der sker i kraft af forskydninger mellem aktører. Med denne opsummering af analysens del 1, vendes perspektivet i den afsluttende del af analysen.

## ANALYSE DEL 2

Med dialogens implikationer identificeret, vender denne del 2 perspektivet tilbage til aktøren. I det efterfølgende afsnit følger en beskrivelse af hvordan dialogen får indflydelse på aktører og hvordan dialogen påvirker det netværk af aktører der udgør en projektgruppe.

På samme måde bliver beskrivelse også vendt. Derfor følger først en opsummering af implikationen og derefter en argumentation med udgangspunkt i analysen.

## ROLLENS PLACERING I PROJEKTET

### OPSUMMERING

Analysen antyder, at rollens placering i projektet får betydning for dialogen i et møde. Jo mindre en rolle er defineret, eller jo mere uklart en rolle fremstår, for projektgruppen, jo mere plastisk bliver rollen i den måde den kan indgå i et netværk på. En veldefineret rolle er vanskeligere at forme og tilpasse i den argumentation rolle ønskes anvende.

Det efterfølgende afsnit vil redegøre for denne tese og relatere den til undersøgelsens empiri, ved at fremstille situationer, der på forskellig måde viser at rollens betydning, på flere niveauer, får betydning.

### PÅ BAGGRUND AF

Analysen beskriver en række aktører der tager eller tildeles roller i forskellige situationer. Roller anvendes til i argumentationen der danner rammerne på de konflikter der tegner sig igennem dialogen. Nogen roller er fysisk tilstede i mødet, andre aktører er ikke fysiske ved mødet og repræsenteret gennem en anden rolle. Problemstillingen i case 2, med fleksibiliteten i stueetagen, viser hvordan bygherren tildeles rollen som udlejer eller sælger i argumentationen om at få så få vægge som muligt, med en målsætning om at udvide kundegruppen af potentielle lejere. I en lignende situation beskrives en betonsøjles uhensigtsmæssige placering, hvordan kommende beboere har en helt anden betydning for netværket og den dialog der føres. Eksemplet antyder et usagt hierarki mellem de roller netværket indeholde. I den konkrete situation ses det tydeligt at bygherren, eller en lejer af stueetagen, vejer tungere end en beboer i dialogen. Beboeren beskrives under møderne som en veldefineret og kendt rolle og der tegner sig en enighed om at, *dem kender vi og har styr på dem*, og det lader til at påvirke den opmærksomhed de får. Modsat er lejeren af stueetagen ikke særligt tydeligt defineret og kan derfor anvendes i forskellige argumenter. En cafe skal have det ene, mens en dagligvarebutik skal have noget andet og en detailbutik har helt tredje behov. Disse forskellige behov gør at den potentielle lejer bliver mere synlig i dialogen og kommer til at få en mere betydningsfuld rolle i netværkets dialog.

Man kan antage at økonomiske incitamenter har betydning for forholdet mellem et erhvervslejemål og en boligudlejning, men dette må ikke sløre for at den rolle der er *black boxed*, får mindre betydning end den rolle der er uklart defineret. Væsentligt er det at nævne, at analysen ikke viser tegn på at princippet fungerer ved at aktører aktivt undlader at definere roller, men at det er i den definition dialogen mellem aktører, der tegner betydningen af den konkrete rolle. hverken observationer eller interviews antyder at roller bevist er uklart defineret, men uklarheden optræder som en præmis for det arbejde der ligger i en bearbejdning af netværkets opgave.

Ovenstående beskrivelse gør antagelser om roller uden fysisk tilstedeværelse også får betydning og hvordan det kan ske på forskellige niveauer. Vendes blikke t stedet for mod roller der er fysisk tilstede under møderne, rejser analysen en anden interessant tese.

Ser man overordnet på totalentreprenørens og arkitektens rolle, tegner der sig en forskel i deres placering i kraft af tilhørsforholdet til bygherren.

Til et spørgsmål om dominerende roller, bekræfter de tre interview et indtryk fra observationerne et billede af at samarbejdet i begge cases fungerer konstruktivt og ligeværdigt. Alligevel beskriver totalentreprenøren en udfordring i kommunikationen med bygherren, hvilket følgende citat beskriver:

*'arkitekten har siddet meget tæt på bygherren i en fase (red. Konkurrenceprojekt) og har tegnet projektet. Så kommer vi ind som totalentreprenør og så skal tingene egentlig køre igennem os. Det ligger jo også en eller anden rollefordeling i det, at bygherren og arkitekten skal vende sig til at vi også skal informeres, hvis det skal håndteres i vores kontrakt. At man ikke kortslutter for mange diskussioner, som så ender med ikke at være indeholdt' (EP1, 20:00)*

Totalentreprenøren beskriver her med egne ord, hvordan placeringen i forhold til bygherren får betydning. Det får både betydning for den faktiske måde netværket kommunikerer, men der ligger også en antydning af et princip om at jo tættere en rolle er på toppen af netværkets beslutningshierarki, med bygherren i toppen, jo mere indflydelse kan en rolle opnå i dialogen.

Ovenstående eksempel beskriver hvordan, der kan opstå et direkte behov for at en rollers placering ændres.

Aktører forskyder roller og påvirker derfor placeringen i et netværk og påvirker adgangen til beslutninger.

Dette leder videre til et eksempel der giver anledning til at mene, aktører også kan påvirke egen rolle i det beskrevne hierarki.



Engagement anvendes typisk som et superlativ. Analysen giver dog et eksempel på hvordan en ihærdig stemme kan risikere at skifte dette plusord ud med billeder som *kværlant*, eller *at skyde med spredehagl*.

I case 1 argumenterer en bruger for mange forskellige emner i byggeriet.

Argumentationen er vedholdende og brugeren efterlyser modargumenter i dialogerne.

Dette kommer til udtryk i interviewet med arkitekten, som følgende citat beskriver:

*'Der lidt lige som han har sig nogle korstog, på en eller anden måde. Så er det toiletterne, så er det balkon. Det her er enormt vigtigt og det her er enormt vigtigt. På en måde er det jo også en god ting, for det får jo skubbet til nogle ting, hvor man kan sige; er det vigtigt og så kan man have en dialog omkring det' (A2, 17:00)*

For løsningen kan en ivrig og til tider kritisk dialog, være et konstruktivt bidrag til netværket. Men der er en grænse for hvor kritisk man kan tillade sig at være. Det er vigtigt at have nogen at alliere sig med, for at kunne stå fast i sin argumentation og ikke miste stemme i hierarkiet. Dette beskrives lidt senere i samme interview, ved at arkitekten udtaler som følgende citat viser:

*'Nogen gange kan det også godt blive sådan at man godt kan føle... vi kan jo heller ikke... lad det nu være. Vi kan jo ikke diskutere alle ting hele tiden. Du må også gå med på at rådgiverne har en kompetence og en faglig indsigt ift. nogle ting' (A2, 18:00)*

Med ovenstående situation kan man antage at en rolle gennem en vedholdende og stædig dialog, kan udfordre de alliancer der er etableret og dermed selv forskyder sin rolle og øger afstanden fra toppen af indflydelsens hierarki.

Det skal til retfærdighed siges at, arkitektens udsagn om brugeren ikke afspejler en holdning om den konkrete bruger, men er udtalt i forbindelse med en beskrivelse af, hvad der kan få indflydelse på en dialog.

I modsætning til ovenstående eksempel på hvordan en aktør selv kan påvirke rollen i en dialog, følger her et eksempel på at det også kan for betydning at en aktør udfordrer den rolle andre aktører har defineret.

Driftsherren beskriver i flere tilfælde de rammer universitetet, i kraft af kultur og interne retningslinjer, sætter for byggeriet og han har i kraft af argumenter fra tidligere projekter, en betydelig rolle i netværket.

Interviewet med brugeren beskriver dog, at fordi en rolle kan få indflydelse ét sted, er ikke synonymt med en betydningsfuld rolle i andre sammenhænge. Dette beskrives med følgende citat:

*'han minder om realiteterne som er uomgængelige. Omvendt, når han argumenterer ud over dette, så har han det med at tale med uomgængelighedens stemme. Men det ved jeg jo godt, og det bliver overhørt, høfligt. Eksempelvis har der været snak om hvad kunne lade sig gøre og ikke kunne lade sig gøre. Det er jo fuldstændig ignoreret og så talte vi os hen imod det vi gerne vil have realiseret' (B1, 00:35)*

Dette indikerer et bevist valg, om at brugeren ikke lader sig forstyrre af driftsherren, i at opnå indflydelse på projektet. Med reference til den tidligere beskrivelse af bygningens placering og situationen mellem arkitekten og bygherren viser eksemplet her, at driftsherren, mister sin stemme, fordi han bevæger sig for langt uden for den rolle andre aktører har tildelt ham. Brugeren siger det direkte ovenfor. At arkitekten overhører begrænsningen, under møde 1, om ikke at flytte bygningen mod syd, fremgår meget tydeligt i møde 2, da mødet bryder sammen og bygningen ikke kan være hvor arkitekten har placeret den.

Driftsherrens viden er meget væsentlig, også på det tidspunkt han forsøget at bringe den i spil. Men ingen hører ham. Dette antyder at, hvis en rolle forsøget at føre dialog i emner der løser konflikter langt fra den placering aktørens rolle har fået, begrænser muligheden for at komme igennem i dialogen, på trods af budskabets relevant for projektgruppen.

## PROJEKTETS OG DIALOGENS KONKRETHED

### OPSUMMERING

Analysen antyder, at hvor konkret en dialog er, bliver afgørende for hvem der deltager i den.

Handler en dialog om et emne der ligger lagt fra en aktørs verden, bliver det uklart, hvad der er relevant og derfor usikkert at deltage i dialogen. En løst defineret dialog lukker på den ene side op for dialogen mellem aktører i en projektgruppe, men modsat, afholder en manglende genkendelighed aktører fra at bidrage.

Det efterfølgende afsnit vil redegøre for denne tese og relatere den til undersøgelsens empiri, ved at fremstille en situation, der på forskellig måde viser at rollens betydning, på flere niveauer, får betydning.

### PÅ BAGGRUND AF

Denne tese omhandler et fænomen, der for at beskrives, må indeholde både det sagte ord og det usagte. Det sagte ord i undersøgelses observationer og interviews, er relativt enkelt at gengive. Anderledes er det med det usagte. En gengivelse af det usagte må bero på observatørens og interviewerens oplevelser og noter om aktørers handlinger, mimik og gestikulationer, under empiriindsamlingen. Derfor kan dette afsnit komme til

at virke uligevægtig i argumentationen. Dette må dog ikke forhindre et forsøg på at beskrive et relevant forhold, der bliver betydende for dialogen.

Alle undersøgelsens aktører, deltager i projekter i kraft af en faglighed.

En væsentlig forskel mellem de to cases er dog, at brugeren selv er til stede i case 1, mens i case 2 at være repræsenteret gennem, enten arkitekten eller totalentreprenøren.

Dette adskiller de to cases i denne sammenhæng, fordi spidskompetencer er tilstede på forskellige niveauer i de to cases. Alligevel ses et sammenfald i tesens synlighed i begge cases. Dette kunne antyde, at konkrethedens betydning er gældende på forskellige niveauer i et netværk.

Tidligere er kaffemaskine beskrevet, som et stort tema i case 1. Måske ikke overraskende er der også i denne sammenhæng, noget interessant ved kaffen. Brugeren er voldsomt interesseret i at kaffen får den plads i bygningen de ønsker. Både som konkret placering, men også i den overførte betydning om bygningens succes.

Dialogen bliver meget konkret for brugerne og de deltager ihærdigt og konstruktivt. Faktisk tager brugeren på et tidspunkt styringen og afbryder et andet emne, ved at skifte til kaffemaskinen. Brugeren er helt sikkert bevist om betydningen af kaffens placering, mens de værdier og følelser der kommer til udtryk under dialogen, mere må betragtes netop som følelser og derfor, med stor sandsynlighed, ikke er strategiske eller beviste i situationen.

Ingeniøren er ligeglad med hvor kaffen placeres. Han drikker selv af kaffen, men om den står i vejen for brandmanden, er driftsherrens problem og om der bliver for langt mellem *kaffepletterne*, det må være arkitekten. Ingeniøren blander sig ikke. Faktisk er det arkitekten der på et tidspunkt bringer vandinstallationen på banen i en argumentation om at placere kaffemaskinen tæt på teknikskakte.

Først da installationerne bringes på banen, bliver det tilstrækkelig konkret for ingeniøren. Man kan som ovenfor argumentere med at det er ingeniørens kompetence der her gør at han deltager i dialogen. Men ud fra det ingeniøren byder ind med er det påfaldende han ikke har budt ind noget før. Ingeniøren siger, som følgende citat;

*'Lige nu er det her rigtig smukt, fordi vi har kun vand i denne her side, det er virkelig smukt. Sådan at man ikke skal trække vandrør over på den anden side og lave plads til føringsveje og sådan noget der' (I?, 53:00)*

Her gør ingeniøren vandinstallationen til kaffemaskinen til et anliggende for hele princippet af bygningens vandinstallationer. Er denne sammenhæng reel, er det påfaldende at ingeniøren ikke har budt ind i dialogen på et tidligere tidspunkt.

Situationen viser hvordan ingeniøren først bliver en del af diskussionen på et tidspunkt hvor en vandledning og et tappested skal placeres. Input i dialogen om placeringer af tekniske installationer og føringsveje, kunne have stor indflydelse på bygningens disponering, men på dette mere abstrakte og overordnede niveau, byder ingeniøren ikke ind for at påvirke dialogen. På trods af at dialogen foregår på at disponere bygningen, bliver emnet i situationen, så konkret inden for ingeniørens faglighed, at det aktiverer ingeniøren. Arkitekten skaber interesselement ved Ingeniøren ved at agere talsperson for tekniske installationer, der egentlig er ingeniørens metier.

En anden situation der beskriver et skifte i hvor konkret dialogen er og hvilken betydning det får, ses da en papmodel af bygningen ved møde 1 (case 1) introduceres. Arkitekten har forfatterrollen og har frem til situationen fremlagt bygningens disponering og vist plantegninger som en præsentation på et lærred. Brugerne sidder passivt hen og lytter, uden at byde ind i dialogen. Men i samme øjeblik modellen bliver sat på bordet, starter der en helt anden dialog. Selv om model og tegning, begge præsenterer bygningen, er det tydeligt at den fysiske model appellerer meget kraftigere til brugeren og gør pludselig bygningen til noget fysisk og dermed meget mere konkret. Modellen kan i nogen grad skilles fra hinanden, så det bliver muligt at se de enkelte etager. På trods af at arkitekten under præsentationen på lærredet, flere gange ligger op til kommentarer og dialog, lykkes det ikke. Dette skifte i dialogen er helt tydelig båret af at projektet kommer til at fremstå mere konkret for alle i netværket. Dette beskriver arkitekten ved interview 1, med følgende citat:

*'Dialogen ændrede sig da vi fik modellen med, fordi da blev det meget konkret i forhold til at se det visuelle. De kunne meget nemmere få en visuel forståelse af hvad det er for et byggeri der kommer ud af det. Da blev det meget konkret! Nogle konkrete ting man kan begynde at snakke om; Skal der være en trappe her - Skal trapperne gå på den måde. Hvordan bevæger vi os rundt i bygningen. Hvad er det for et sted der er DIAS' (A2, 5:00)*

Arkitekten beskriver her modellen, som et redskab til at gøre dialogen konkret. Samtidig antyder arkitekten også at det næsten blev for konkret. I ovenstående citeres arkitekten for sætningen; *Da blev det meget konkret!.* Hvad sætningen ikke beskriver, er den måde der bliver lagt tryk på meningen, hvilket indikerer en holdning om at brugerne næsten fik for meget del i dialogen. Der kan være flere årsager til at arkitekten giver dette indtryk. Som observatør i situationen bekræfter arkitektens oplevelse et indtryk af, at dialogen bliver vanskeligere at styre, da modellen bliver en del af dialogen. I stedet for at foregå på et overordnet og skitserende niveau, skifter dialogen til at handle om meget mere konkrete og hverdagsagtige emner. Som tidligere fremsat, påvirker det brugernes deltagelse i dialogen og vil derfor også påvirke arkitektens muligheder i

dialogen. Niveauet i dialogen er vigtigt og betyder noget for netværkets evne til at bringe de rigtige argumenter frem i løsningen af en konflikt. På et stadie i projektet vil meget konkrete dialoger og detaljer der ikke er relevante på det pågældende tidspunkt, potentielt sløre for adgang til nødvendige informationer. En kaffemaskine kan virke som forstyrrende element, på et stadie hvor bygningen ikke har fundet sin rette placering. Modsat må der ske en konkretisering både af emner, men i høj grad også i dialogen, for at give projektgruppen den fremdrift der er nødvendig for at flytte projektet fra et niveau til det næste.

Endnu er eksempel omkring sparekataloget der udfordrer projektgruppen ved møde 4 (case2). I den konkrete situation, handler det i høj grad om at få projekts anlægssum (byggeudgiften) til at hænge sammen. Arkitekten italesætter vanskeligheder i at løse opgaven og det udløser en konflikt. Det er ikke et økonomisk spørgsmål mellem aktørerne i projektgruppen. De har deres honorarer på plads. Der er altså ikke et økonomisk mellemværende mellem de der skal løse konflikten, hvilket helt sikkert ville have givet løsningsrummet, en anden karakter. Når nu det alligevel viser sig vanskeligt, er det interessant undersøge hvad årsagen er til disse udfordringer.

Ved interview 3, omtaler totalentreprenøren rådgiverne i projektgruppen som konstruktive og kreative, hvilket fremgår af følgende citat;

*'jeg syntes egentlig den har været utroligt konstruktivt. Selv om man har forelsket sig i nogle løsninger og i nogle ting, man har siddet at brugt meget tid på. Man er god til at finde totalløsninger på hvad der skal til. De (red. Rådgiverne) er et meget praktiske at arbejde sammen med, selv om de er så store som de er. De er utroligt løsningsorienteret i forhold til andre [...] men jeg syntes der forgår en meget ligeværdig dialog' (EP1, 00:08)*

Eksemplet med sparekataloget viser det væsentlige i at en opgave er veldefineret. Situationen viser hvordan arkitekten, men også ingeniøren, forsøget at få opgaven konkretiseret. Da dette ikke lykkes, gøres konfliktens løsningsrum, mere snævert og aktørerne bliver mindre konstruktive og løsningsorienterede. Ingeniøren argumenterer fx med ydelsesbeskrivelsen, grænseflader og ansvar. Argumenter der eller ikke kendetegner projektgruppens samarbejde. Arkitekten vil gerne bidrage og er imødekommende, ved ikke at forholde sig til ingeniørens argumenter om ydelsers grænser. Arkitekten kan ikke, til trods for gode forsøg, løse opgaven. Der mangler konkrete informationer, der gør aktører i stand til at løse opgaven. Dette viser hvordan gode intentioner og velvilje kan forpurres af manglende information, eller utilstrækkeligt vidensniveau. Havde totalentreprenøren givet arkitekten kalkulationen, som arkitekten efterlyser, kunne denne have hjulpet i forståelsen af opgaven.

Der kan være flere gode grunde til at totalentreprenøren vælger, ikke at dele kalkulationen til rådgiverne, til trods for de er spurt om det. Årsagen er ikke relevant i denne sammenhæng.

I et forsøg på at finde årsagen til dette, trækker analysen på det usagte.

Entreprenøren kan ved møderne ikke svare tilstrækkeligt på spørgsmål, der konkretiserer kalkulationen. Noget tyder på at totalentreprenøren ikke har de fornødne detaljer i kalkulationen. Dette antyder ikke manglende kompetencer omkring kalkulationen hos totalentreprenøren, men beskriver en konflikt mellem graden af konkretisering, mellem forskellige projektfaser. I et projekt af den størrelse casen omhandler, vil en kalkulation være en successiv proces, der konkretiseres gentagne gange. Her ses en konflikt imellem en kalkulation på et niveau og en projektgruppe der er godt i gang med en anden grad af konkretisering.

Problematikken her kan virke banal og som en præmis, der naturligt høre med i et projektarbejde af denne type. Begge dele er der sandhed i. Dette betragtes her, dog mere som et argument for relevans og nødvendig opmærksomhed, mere end accept og ingen opmærksomhed. Fordi projektgruppens samarbejde ellers, i undersøgelsesperioden, foregår meget smidigt og konstruktivt, er problematikken relevant.

Problematikken understreger vigtigheden i at de krav og forventninger en aktør stiller i projektgruppen, skal være på niveau med det niveau af konkretisering projektmateriale i øvrigt afspejler og repræsenterer. Forceres en proces og dermed skaber en afstand der er for stor, slører dette projektets rammer og udfordrer derfor aktører i at føre konstruktive og løsningsorienterede dialoger i de konflikter der skal bringe projektet videre. Se fra en anden vinkel, så reduceres projektgruppen potentielle kadence for løsninger, hvis projektgruppen ikke evner at føre dialog på samme niveau af konkrethed.

## PROJEKTETS REGELVÆRK

### OPSUMMERING

Analysen antyder, at en aktørs forståelse og accept af projektets regelværk får betydning for dialogen.

Med regelværk menes projektets skrevne og uskrevne regler, etik, moral og traditioner. Jo mindre en aktør kender til regelværket for et projekt, jo mere fri er aktøren i sin tilgang til projektet. At en aktør er uvidende, eller ser bort fra regelværk, øger muligheden for at indgå i alternative løsninger. Modsat kan en manglende viden om regler betyde at ikke realiserbare løsninger bringes i spil. Samtidig kan en manglende forståelse for regelværket, give længere processer til en realiserbar løsning.

Det efterfølgende afsnit vil redegøre for denne tese og relatere den til undersøgelsens empiri, ved at fremstille et antal situationer, der på forskellig måde viser at rollens betydning, på flere niveauer, får betydning.

## PÅ BAGGRUND AF

For begge cases er en række regler gældende. Byggeri er underlagt formelle regler som byggeloven og dermed også bygningsreglementet. Der er lokalplaner og i begge cases indgår bygningen som en del af en større helhedsplan, for et stort område, eller en bydel. Der er brancheregler og arbejdsmiljøregler, både for udførelse, drift og anvendelse af bygningerne. Disse er bare et ganske få grene af den store skov af regler der gælder for byggerierne. Skrevne, eller formelle regler går hovedsageligt på hårde emner, mens uskrevne, eller uformelle, i høj grad går på mere bløde emner. En uskreven regel kunne være en usagt aftale i projektgruppen om ikke at afbryde hinanden. En anden kunne være at den erklærede projektleder, eller mødeleder, har et sidste ord. En tredje kunne være, ikke at blive personlig, hvis en konflikt udvikler sig og spidser til.

Et eksempel fra case 1 er kaffemaskinen. Der er ingen regler om at der skal være en kaffemaskine og slet ikke hvor meget den skal fylde i et projekt. Traditioner kan ses i ønsket, eller kravet, om at have cellekontorer. Eller behovet for et veludstyret køkken, i stedet for et lille tekøkken der opfylder formelle krav, fordi der er traditioner for at køkkenet bliver brugt.

Nogen regler er relateret til den opgave projektgruppen løser. Andre gør sig gældende for det samarbejde projektgruppen udgør for at løse opgaven. Forskellige fagligheder kan bringe forskellige traditioner og uskrevne regler med ind i netværket.

I case 1 viser dialogen om forbindelsesgangen, hvordan en historisk udvikling, påvirker dialogen i løsningen af gangen.

Det virker ikke til at der er formelle regler for gangens lige føring, som en del af det grundlag projektet er udarbejdet efter. I så fald virker det ikke til at arkitekten er bekendt med dem. Driftsherren beskriver gangen, som en del af en helhedsplan for området. Princippet er helt sikker planlagt engang, men det er ikke ensbetydende med at håndhæve reglerne gennem en lang årrække. Ved at gangen har fastholdt sit princip og gjort indflydelse, på de projekter der er opført siden de første bygninger af universitetet blev til, fortæller en historie. En historie der tyder på, at gangen er blevet vanskelig at udfordre gennem årene. Der tegner sig et billede af, at gangen også holder sin lige føring i dette projekt.

Gangen indgår senere ved mødet, i en snak om facader og materialevalg. I den forbindelse leder diskussionen om gangen udformning, forholdet til facadeudtrykket på de eksisterende bygninger ind i dialogen. Her udtrykker brugeren en holdning til en del af projektets regelværk, hvilket fremgår af følgende citat:



*'jeg har respekt for det, men ingen andre har det, for at være ærlig. Alle der kommer her, kan ikke engang rigtigt lide det. Lad os se det i øjnene, det betragtes ikke for at være pænt. Nogle gange må man også bare ændre holdning, i et forsøg på at lave 'nogle buler', ellers bliver vi ved med at gentage de samme ting igen og igen. Jeg mener; hvis man laver en fejl en gang, behøver man ikke at erkende sig til den. Man kan også tænke anderledes' (B2, 15:00)*

Brugeren er ikke bundet af de eksisterende bygningers regler og historie. Nærmest tværtimod, virker det historiske for brugeren mere som et argument, for forandring og behov, eller en lyst til at skille sig ud. Driftsherren har modsat brugeren stor forståelse for de begrænsninger gangen sætter for projektet. Driftsherren vil ikke udfordre og udviser stor respekt og argumenterer vedholdende på vejene den eksisterende bygningsmasse.

Der tegnes et modsætningsforhold mellem de to roller. Den konkrete situation beskriver to forskellige måder projektets regelværk kommer til at betyde noget, for den dialog der føres ved mødet. Brugeren accepterer ikke reglerne og er fri og kreativ i sin løsning og argumenterer med at gangen kan udføres på mange andre måder, uden at miste sin funktion. Driftsherren er helt låst fast og man kan nærmest se i driftsherrens dialog, at løsningsrummet nærmest er helt væk. Der er kun én løsning og det er en lige gang.

Man må formode at det senere på mødet overrasker brugeren, at gangen viser sig at være så styrende et element i byggeriet, at projektet senere helt stopper og potentielt må tegnes helt om.

Til princippet om et modsætningsforhold mellem aktører, udtaler interviewperson 1, at roller i et netværk, påvirker dialogen på forskellig måde. Udtalelsen taler ikke ind i ovenstående eksempel med forbindelsesgangen. Udtalelsen beskriver en generel betragtning af emnet, men underbygger det modsætningsforhold ovenstående situation beskriver. Udtalelsen er som følgende citat:

*'Opstår der konflikter eller misforståelse ud fra at der er forskellige verdener. Alle skal få en forståelse for hvad rammerne for projektet er. At vi er flere grupper; rådgiver, bygherre, brugere. Der kan der måske opstå nogle misforståelser i form af forskellige agendaer. Der er nogle brugere der selvfølgelig har et klart perspektiv, omkring hvordan de gerne vil have byggeriet skal være og hvordan deres bygning skal se ud. Og så skal vi som rådgivere måske finde balancen mellem, hvad er det så for ønsker og krav fra bygherren. Rammerne i byggeriet og økonomien, lokalplanen og alle de der andre ting, hvor man må gå ind*



*og være mediator, eller finde det bedste produkt af de forskellige' (A2, 12:00)*

Med denne udtalelse påtager arkitekten sig rollen, som den der bærer ansvaret for projektets kontakt til det regelværk der omgiver et projekt. Ovenstående citat beskriver en holdning om forholdet mellem rådgiveren og dennes kunde. Det er rådgiveren der skaber balancen mellem ønsker og regler.

Ses konflikten med forbindelsesgangen i sammenhæng med arkitektens udtalelse, bekræftes antagelsen om, at en forståelse at et projekts regelværk er vigtigt i at kunne gennemføre konstruktive forløb. Læner kunden, i dette tilfælde brugeren, sig tilbage uden forståelse eller accept af projektets regler, så kan det abstrahere rådgiveren fra at løse den reelle udfordring. I stedet bliver det opgaven, at få bygherren til at forstå og acceptere rammerne, mere end det bliver en dialog om at omsætte ønsker. Ønsker og krav fra kunden, i dette tilfælde brugeren, der ligger tæt på, eller inden for de rammer projektet tilbyder, vil kunne give en mere målrettede og konstruktiv dialog for projektets fremdrift.

Ikke alt skal gøres op i fremdrift og konstruktive dialoger. Det gode projekt har rum og tid til dialog om de gode løsninger. Alligevel er der relevant viden her, for alle aktører i et netværk. En helt almindelig regel for en projektgruppe er honorar. De emner der kræver meget dialog, fordi ønsker ligger langt fra regelværkets muligheder, kan tage uforholdsvist meget opmærksomhed i forhold til det de vil bidrage med til projektet. Det må være væsentligt for hele projektgruppen, i at opnå det størst muligt udbytte af alle aktørers viden og kompetencer.

Det virker måske logisk og oplagt, at se formelle regler som dem der vejer tungest i en dialog, når der opstår konflikter. Konflikten om hvor mange personer der skal være i hvert kontor, er dog en situation der viser hvordan uskrevne og ikke formelle regler, får indflydelse i på dialog. En uformel regel overskygger en formel der derfor negligeres, eller tilsidesættes i dialogen. Dialogen kommer til at handle om at imødekomme en brugertradition, mere end at overholde arbejdsmiljøregler.

Brugeren argumenterer for at der skal kunne være flere end én person i hvert kontorrum. Selv om rådgiverne argumenterer med deres viden til regler om pladskrav og ventilation, fastholder brugeren de rammer for anvendelsen af kontorer, der bygger på deres erfaringer. Brugeren giver udtryk for at, selv om skrevne regler siger andet end det de oplever, kommer det ikke andre at ændre på hvordan forholdene bliver i bygningen.

Dette antyder, at det er lettere at forstå regler en aktør selv er en del af og oplever i egen hverdag. Det virker banalt og er det sikkert også. Alligevel er det væsentlig viden, når aktører skal indgå i dialog og løse udfordringer i en fælles dialog. Det er væsentligt at have en viden om og en forståelse af, hvordan regler der ikke eksisterer for én aktør,

kan være altafgørende for en anden. Det er væsentligt i en dialog, at have opmærksomhed på hvor der er begrænsninger, men endnu vigtigere, hvor der er åbninger og muligheder for at skabe det løsningsrum, der er nødvendigt for at kunne føre en dialog, der gavner et projekt.

Et andet aspekt er, at projektets regelværk risikerer at skygge for vigtig viden om et projekt. Man kan mene at det er moralsk forkert, at projektgruppen, bevist italesætter at omgå formelle regler. Modsat viser eksemplet, hvordan det gavner projektet, at gruppen i fællesskab forholder sig til alle de regler der kommer til at omgive projektet. I første øjekast virker det til at de uformelle regler, er dem der bliver afgørende, men i sidste ende virker det til at projektet i samme løsning rummer både formelle og uformelle krav, samtidig med at brugeren traditioner og hverdagsbehov tilgodeses. Uden at rådgiveren udfordres i at udføre efter gældende regler for arbejdsmiljø. De formelle regler var blevet overholdt fra rådgiverens side, men ved at brugeren ikke havde kendskab til, eller valgte at se bort fra, arbejdsmiljøreglen, betød at problematikken blev en del af dialogen og kun i kraft af dette, blev en del af projektet.

De to ovenstående situationer; forbindelsesgangen og kontorer, viser hvordan den samme aktør kan agere på to forskellige måder i dialogen, som et resultat af projektets regelværk.

I problematikken med forbindelsesgangen er det brugeren, der skal overbevises om at gangens regler skal imødekommes, for at projektet kan realiseres. Brugeren åbner løsningsrummet ved at stille spørgsmålstejn ved det lineære gangforløb. Driftsherren skal bruge gode argumenter i den forhandling det kræver. Modsat viser situationen med kontorer, hvordan det er brugeren der bliver traditionens advokat, i konflikte om at uskrevne regler betyder flere personer i kontorer, end formelle regler egentlig tillader. Her er det brugeren der skal overbevise rådgiveren om at deres traditioner bliver en uformel regel, projektet skal rumme, for at opnå succes.

Det er væsentligt for aktører i en projektgruppe, at have en forståelse af at uskrevne regler kan være lige så vigtige som skrevne regler, i evnen til at føre en dialog, der er til gavn for projektet og dermed også projektets aktører.

## DISKUSSION

Dette afsnit diskuterer analysens resultater. Ved at fremstille forskellige perspektiver på analysens bearbejdning af empirien be- eller afkræftes undersøgelsens *findings*.

Forslag til uddybende eller andre måder at arbejde med empirien på, bringes i spil og beskriver hvor en videre undersøgelse kunne tage fat.

Det er en ambition med dette afsnit at styrke undersøgelsen, ved at udfordre den og dermed gøre argumentationen for undersøgelsen stærkere.

At betragte et byggeprojekt, på et stadie hvor det primært er immaterielt, kan udfordre i at se relevansen for branchefolk der agerer i en hverdag der i høj grad er materielt forankret. At have taget tegningsmateriale, illustrationer, konkurrenceoplæg og mødereferater med i undersøgelsen, kunne have mindsket risikoen for at dialogen kommer til at fremstå diffust og løst defineret. Disse hverdagsdokumenters tilstedeværelse, kunne muligvis have gjort undersøgelsen mere konkret og lettere at relatere til aktørernes hverdag.

Ud fra en betragtning om at byggeriet igennem tiden er afbureaukratiseret, ses samtidig en stigende tendens i krav om dokumentation (Justesen, L., & Mik-Meyer, 2010, p. 122). Et eksempel ses med *microblogging*, som et kommunikativt værktøj inden for Project management, men ses også forsøgt i virksomhedssystemer. Mange kender microblogging som en SMS-streng, eller fra Twitter (Böhringer & Röhrborn, 2014, p. 31).

Ved at fastholde blikket på dialogen, tillader det undersøgelsen, netop at grave et spadestik dybere end Kreiner gør det i undersøgelsen om den dialogbaserede konkurrence. I Kreiners bog tages konkurrencematerialet med i betragtning og gavner sikkert bogens undersøgelse. Muligvis fordi bogen betragter andre processer, hvor tekst- og tegningsmaterialet i høj grad er til stede og med til at mediere dialogen (Kreiner et al., 2013).

Undersøgelsen illustrerer hvorledes dialogen er en medierende faktor i en projektgruppe og hvorledes aktører i et netværk påvirkes i dette perspektiv. Mere konkret betragtes hvordan forskydninger og konflikter er med til at danne rammerne for aktørers muligheder for at samarbejde.

I eksemplet med microblogging, beskriver forfatteren selv, dette for at være på et *first mover* stadie (Böhringer & Röhrborn, 2014, p. 31). Potentielt bliver microblogging en ny måde at kommunikere på.

Set i forhold til denne undersøgelse, betragtes artiklen om microblogging mere som en undersøgelse, der beskriver endnu en teknologisk udvikling. Dermed rammer artiklen ned i en diskussion om hvordan fokus på teknologiske udviklinger overdøver andre

væsentlige elementer i at kommunikere. Kampen om at udvikle det næste, nye og banebrydende *software tool*, kommer til at tage opmærksomheden.

Der er udfordringer i at få *project managers* til at acceptere hvorledes dialog er en vigtig del af den måde der kommunikeres på mellem forskellige interessenter (Bourne & Walker, 2008, p. 788).

Set i lyset af ovenstående, argumenteres der for et stigende hul mellem dialog og teknologi. Der er mere fokus på dialogens formidling end fokus på de potentialer selve dialogen indeholder. Med et mål om at gøre opmærksom på denne afstand, belyser undersøgelsen dialog for at give nyt liv til diskussionen om hvad dialog betyder for aktørers evne og muligheder i et netværk.

På samme måde som Kreiner (Kreiner et al., 2013), ikke ønsker at påtage sig at finde løsninger, men have fokus på at forstå opgaven (Kreiner et al., 2013, p. 15), kendetegner dette fokus også denne undersøgelse. Dermed bekræftes opmærksomheden på at studere de dialoger, der udfordrer arbejdet i et netværk af aktører.

Dialogen er ingen løsning i sig selv, men kan være en måde at bane vejen til en løsning (Kreiner et al., 2013, p. 16). Hvad dialog er, spænder vidt og kan betegne udvekslinger af ord, lige fra den hyggelige snak på bænken mellem to, til store komplekse forhandlinger, der skal løse konflikter på vegne af et stort antal interessenter. Når dialog her er emnet, er det ud fra en antagelse om, at udvikling i dag, i stor udstrækning er båret af tekniske løsninger.

Derfor bliver det væsentligt at se på hvad dialogen betyder, hvis tekniske aspekter udelades. Dette valg begrundes med en nødvendighed i at kunne se målrettet på det sagte og usagte ord, på traditioner og stemninger, der opstår i mødet mellem aktører. På den måde betragtes dialogen som den teknologi der medierer aktører. For at se på hvad den verbale og direkte kontakt betyder for de roller dialogen bringer og hvordan de påvirkes af dialogen.

I artiklen *Collaborative negotiation in design: A study of design conversations between architect and building users* (McDonnell, 2009), argumenterer Janet McDonnell, at selv om roller på forhånd kan være defineret på en bestemt måde, eller med særlige forståelser, så ændres disse roller til en vis grad, igennem de forhandlinger der sker i kraft af dialogen (McDonnell, 2009, p. 49). Hvilket fremgår af følgende citat:

*'the data show that when we examine the talk in these meetings, we can see that a priori designations of the roles of building user, client, designer and so on play their part, but that they are also to some extent continually negotiated during conversation; to some degree they are emergent features of the social interaction.'* (McDonnell, 2009, p. 49)

Sociale interaktioner, betragtes i denne undersøgelse som dialog mellem aktører ved møder.

Der tegner sig et billede af at dialogen er hvad som helst, mellem hvem som helst og kommer derfor til at fremstå som et flosset, smidigt og altomfavnende begreb.

Dette leder videre til undersøgelsens teoretiske ramme. ANT er valgt ud fra evnen til at rumme og håndtere denne mangeartede størrelse, som dialogen, ovenfor beskrives. ANT kritiseres for, ikke at have grænser for hvad der kan bringes i betragtning (T. E. Jensen, 2003, p. 25). I stedet for at se kritikken af ANT's udefinerede afgrænsning som en begrænsning, er det valgt at vende dette synspunkt og betragte den svage definition, som frihed til at vælge og bliver dermed en styrke. Af denne årsag er det valgt at lade det empiriske materiale lede vejen gennem undersøgelsens tematisering. Med afsæt i Callon's tre metodiske principper (Callon, 1986), tillades empirien at bestemme hvilke dialoger der bliver væsentlige.

Analysen bringer en kort beskrivelse af konfliktens verden. Denne beskrivelse ville med en mere detaljeret gennemgang og beskrivelse, have givet et bedre udgangspunkt for at se løsninger af de konflikter der opstår ved møderne. På samme måde kunne et afsnit om dialog, med detaljerede beskrivelser af dette univers, have bidraget til undersøgelsen. Begge emner er relevante for denne undersøgelse og vil i forhold til uddybende studier, være væsentlige at inddrage. Når konflikt begreber er med i begrænset omfang og et afsnit om dialogens verden, helt er udeladt, er dette et bevidst valg. Valget er taget ud fra at de to emner potentielt vil ændre undersøgelses perspektiv væk fra aktøren og dialogen.

Begrebet dialog lukker også op for en dybere forståelse af hvordan mennesket håndterer dialogen, på tværs af grænser, kulturer, meninger og motiver (Helde, 2014, p. 10). Det betyder dog ikke at mennesket ikke er vigtigt, men valget om at fokusere på aktøren der agerer i og med dialog, betyder at en dybere forståelse af dialogens påvirkning og betydning for mennesket er valgt fra.

Susan Leigh Star (Star) og James Griesemer (Griesemer) beskriver i artiklen *Institutional Ecology, 'Translations' and Boundary Objects: Amateurs and Professionals in Berkeley's Museum of Vertebrate Zoology* (Star & Griesemer, 1989), hvorledes grænseobjekter kan opstå hvor flere aktører med forskellige udgangspunkter og tilgange, ønsker at indgå samarbejde (Star & Griesemer, 1989, p. 389). Grænseobjekterne giver anledning til at se på hvad det er for emner der formår at bringe aktører sammen. Ved at betragte dialogemnerne fra undersøgelsens observationer ville dette kunne bidrage med en forståelse af hvilke dialoger der formåede at bringe aktører sammen i et samarbejde. Havde dette været valgt, kunne dialogen ikke være valgt som fokus. I så fald havde det været et antal af de ca. 30 dialogemner, der var blevet centrale. Det havde formodentlig givet dialogen en anden plads i hierarkiet, mellem betydningsfulde dialogemner.

Ud fra undersøgelsens målsætning om at se på hvad i en dialog der gør sig gældende, kunne grænseobjekter bidrage til en forståelse af kommunikationen mellem aktører. Dette leder til at væsentlig forskel mellem ANT's translationsprocesser og grænseobjekter. Grænseobjekterne giver anledning til at se på hvad der, uden at påvirke aktører, gør i stand til at samarbejde. I modsætning til dette ser translationsprocesser netop på hvordan aktører forskyder hinanden ved at tage eller give forskellige roller i et netværk (C. B. Jensen et al., 2007, p. 147). Dette valg er taget for at bevare fokus på opgaven projektgruppen løser og ikke et resultat. I tilfælde af videre undersøgelser, kunne det være interessant at se hvad fx papmodellen, vil betyde for dialogen. Eller om der er forskel på dialogen, når der skiftes fra at det primært er dialogen der repræsenterer projektet, til at det bliver fysiske eller digitale tegninger.

En beskrivelse af begrebet dialog, indeholder elementer som tillid, åbenhed, ærlighed og ligeværdighed (Helde, 2014, p. 21). Med disse stikord bevæger diskussionen sig til undersøgelsens metoder. En væsentlig grund til at deltagende observation er valgt til empiriindsamling, er muligheden for at iagttage dialogen i sin naturlige kontekst. Der kunne også være fortaget fokusgruppeinterviews. I den indledende fase kunne interviews med aktører have bidraget med at tilrette undersøgelsens problemfelt og problemformulering. Ved at inddrage repræsentative aktører for det felt eller den branche der efterfølgende undersøges, kunne have bidraget til at kvalificere undersøgelsens perspektiv. Af to årsager er der ikke afholdt indledende fokusgruppeinterview. For det første, viste det sig at være utroligt svært at komme i kontakt med aktører i branchen. Dette resulterede i at adgangen til undersøgelsens cases, blev skabt relativt sent i tidsperioden til rådighed. Derfor måtte den tiltænkte metode revideres og indledende og afdækkende interviews, blev valgt fra. Den anden årsag følger af den litteratur der i den indledende fase blev læst, særligt Kreiners bog; Dialog og konkurrence. Denne bog inspirerede til dialogen og hvilke betydninger dialogen kunne have for aktører. Kombinationen af personlige interesser, Kreiners bog og de cases der blev adgang til, gjorde valget for undersøgelsens udgangspunkt. Efterhånden som undersøgelsens observationer blev afholdt, sammen med læsning af artikler og bøger, formedes dette fokus og perspektiv. Havde der været afholdt indledende fokusgruppeinterviews, ville dette med sikkerhed have givet inspiration, på lige vilkår som Kreiners bog. Undersøgelsen er blevet en anden end den ville være blevet med indledende interview, det er dog ikke opfattelsen, at undersøgelsens relevans er påvirket af denne tilpasning.

Undersøgelsens Interviewguide er udarbejdet på et relativt tidligt stadie af analysearbejdet. Hensigten med interviews, var at afdække aktørens egen holdning, eller oplevelse af det der skete ved observationerne. Det er valgt at anvende en Interviewguide hvor flertallet af spørgsmål var de samme, under de tre interviews.

Interviews har bidraget til at forme analysen også selv om det måske ikke fremgår tydeligt i rapporten.

Gennem analysen er problemformuleringen tilrettet og dermed er fokus for undersøgelsen tilpasset. Dette anses for at have styrket opgaven. Fordi interviewguiden tager udgangspunkt i problemformulering og undersøgelsesspørgsmål, vil en ændret problemformulering også påvirke relevansen af enkelte spørgsmål. Derfor ville det med en mere gennearbejdet analyse, gavne undersøgelsens resultater, at have konsulteret interviewpersonerne igen, med tilrettede og supplerende spørgsmål.

Ved at spørge aktører om hvordan de ser tilbage på de observerede møder, er der et par forhold det er godt at tage overvejelse. Interviewpersonerne bliver ved interviewets start, bedt om at besvare spørgsmål med udgangspunkt i de møder der er observeret. Interviewpersonen vidste ikke ved observationerne at de efterfølgende blev interviewet. To af de tre interviews er afholdt flere uger efter sidste observation. Derfor vil der kunne opstå en usikkerhed i om interviewpersonen husker rigtigt. Et andet aspekt er, at der kan opstå en situation hvor interviewpersonen ubevidst, kommer til at tale aktører op, eller ned. Forstået på den måde at, det i et tilfælde hvor det er vanskeligt at huske en situation, betyder at en rolle fremstilles anderledes og måske bedre, end den egentlig og reelt agerede under observationen.

Ovenstående præmis om sandhedsværdien, bør ses i sammenhæng med risikoen for at interviewpersonen tillægger situationer anden betydning eller værdi, end interviewer og undersøgeren. For at imødegå dette er det i tilfældet af divergerende opfattelser, valgt at lade interviewpersoners holdninger og indtryk, være dem der får indflydelse på undersøgelsen.

Gennem analysen fremstår **rollens placering i projektet**, som betydende for dialogen. Analysen viser også hvordan roller skifter afhængigt af kontekst og emne. Andre aktører påvirker hvilke roller der tildeles eller tages. En yderligere undersøgelse af de enkelte aktører, kunne have bidraget til en forståelse af hvilke roller den enkelte påtager sig og hvilke roller den enkelte tildeler andre. En viden om den baggrund en faglighed kommer fra, men også en viden om hvad der ligger til grund for og skaber den personlighed, der sidder med ved bordet.

En aktørs dialog er unik og ofte udtryk for personlige refleksioner og værdier. En indsigt i de enkelte aktørers historier, ville derfor have påvirket forståelsen af den placering en rolle tager eller gives i en projektgruppe.

Både viden om aktørers faglige og personlige baggrund, kunne være undersøgt ved at følge den enkelte aktør. Ved at følge en aktør i sit daglige arbejde i en periode, kunne have givet en viden om det faglige ståsted, der giver aktøren anledning, grund og lyst til at argumentere i en dialog. At følge arbejdsituationer, kunne give anledning til små kaffesituationer, for at relatere synspunktet til undersøgelsens empiri. Uformelle og personlige snakke, der under forudsætning af at aktøren indvilger, giver mulighed for at se mere personlige sider af aktøren. På den måde vil en fortrolighed mellem aktør og



observatør, kunne bringe en viden om hvad der skaber de synspunkter og argumenter, der bliver synlige i konflikter og dialoger. En sådan viden er vanskelig at indfange og vil kræve at det sker over tid. Det at få mulighed for at observere aktører, uden at det kommer til at skabe kunstige situationer er vanskeligt. Den personlige relation, det vil forandre for at skabe adgang til aktørers personlige baggrund, er en tidskrævende proces, der for en undersøgelse som denne ikke vil stå til mål med et potentielt udbytte.

I analysen argumenteres at **Projektets og dialogens konkrethed**, har betydning for dialogen. Afstanden mellem aktørers forståelse af projektet, påvirker den dialog det bliver muligt at føre i en projektgruppe. Undersøgelsens indledning beskriver tidlige beslutningers betydning for et projekt. Set i relation til dialogens konkrethed, ville det udbygge forståelsen, at undersøge hvor bevidste valg, der ligger bag sammensætningen af en projektgruppe.

Det antages at evnen til at føre dialog, afhænger af hvorvidt aktører kan relatere til andre aktørers opfattelse af projektet. En viden om hvilke overvejelser der ligger til grund for en projektgruppes sammensætning, kunne give viden om hvorfor, eller hvorfor ikke, dialoger bliver tilstrækkeligt konkrete. Eller hvorfor dialogen bliver for konkret for andre.

Analysen trækker på stemninger og usagte fænomener, i denne sammenhæng.

I en undersøgelse af hvordan konkretheden påvirker?, ville det have gavnet undersøgelsen at observere over en længere tidsperiode. Derfor ville det være relevant at observere yderligere møder, for at udbygge en indsigt og en viden om disse fænomeners betydning. Ved at skifte fase, eller ved at følge én fase fra start til slut, ville naturligt have indeholdt en konkretisering af projektet og formodentligt også påvirke aktørers abstraktionsniveau. Potentielt ville dette kunne vise om roller skifter inden for rammerne af projektets konkretisering, på samme måde som analysen argumenterer at dette sker, påvirket af dialogen.

Uformelle og usagte regler, viser sig gennem analysen, at være til stede på lige vilkår med formelle og nedskrevne regler, i definitionen af et **Projektets regelværk**.

Formelle reglers betydning, kunne undersøges med henblik på at forstå forskellige aktørers baggrund og argumenter i dialogen. Et studie om formelle regler kunne udføres som et dokumentstudie. Ved at se på reglers påvirkning og betydning for et løsningsrum, bringer et dokumentstudie rammer, der er skabt uden for og uden påvirkning af projektgruppens aktører, ind i dialogen mere tydeligt. Dette vil kunne bidrage til en forståelse af hvordan dialoger bliver til konflikter, hvorfor dialoger negligeres og hvordan andre skaber konsensus.

En yderligere undersøgelse af uformelle og usagte regler, kunne være foretaget ved at se på dialogens begreber og en mere detaljeret beskrivelse af konfliktens sprog.

Inddragelse af en beskrivelse af dialogens redskaber, ville nuancere analysens forståelse af aktørernes dialog. Ved at gå ind i aktørernes forståelse af hinanden kunne potentielt





have givet mere konkrete resultater og vejledninger til de deltagende aktører. Ved at udnytte de værktøjer dialogens begreber tilbyder kunne dette have bragt et eller flere konkrete fokuspunkter, for hvordan dialogen kan anvendes aktivt som redskab i kommunikationen i en projektgruppe.

Videre til konflikten kan det diskuteres hvorvidt undersøgelsen overhovedet rummer konflikter. Ud fra at konfliktens univers også rummer krige og store nationale og internationale problemstillinger. En yderligere undersøgelse af konfliktens definition, kunne have belyst dette spørgsmål yderligere. I undersøgelsen betragtes en uoverensstemmelse mellem to, eller flere aktører i deres bearbejdning og dialog om projektet, som konflikter. Dette valg er taget ud fra en forventning om at begrebet vil tydeliggøre de forskydninger der sker i kraft af dialoger.

En dybere indsigt i konfliktens verden, ville kunne bidrage med en mere nuanceret og bredere viden om hvilke følelser og instinkter der træder i kraft, når en konflikt indtræffer.

## KONKLUSION

Historien om kaffen, er et eksempel fra denne undersøgelses fortællinger, om hvordan relationen mellem nonhumane og humane aktører kan forskyde roller og dermed påvirke et netværk i en grad hvor det kan mærkes.

Ved at aktører agerer talsperson for kaffen, placeres en rolle der, fordi den er tydelig og konkret defineret, får en central plads i projektgruppens dialog. Fordi projektgruppens aktører forstår og derfor kan relatere sig til kaffen, opstår en *kafferegel* for projektet, samt for netværket og bliver dermed betydende for dialogen mellem aktører.

Denne undersøgelse viser, at dialog i dispositionsforslagsfasen, rummer en høj grad af kompleksitet og derfor er dialogen vanskelige at agere i og endnu vanskeligere at strukturere og styre.

Undersøgelsen viser, at betydninger for aktørers dialog, er kontekstafhængig og derfor en spørgsmål, hvis svar vil udvikles i takt med at rammerne for byggeriet ændres.

Ved at observere dialogen i aktørers egen dagligdag, udvikler analysen ved hjælp af ANT's translationsprocesser, et indblik i dialogens implikationer.

Ved at tage udgangspunkt i situationer hvor der sker skift mellem emner eller stemninger, sættes fokus på hvad der gør sig gældende, i den dialog der er mellem aktører.

Det empiriske materiale rummer en lang række forskellige dialoger, der i undersøgelsens to cases tilsammen, behandler over 30 forskellige emner. Alligevel viser en kondensering af observationernes dialogemner, hvorledes der er sammenfald, i de temaer møderne behandler.

På samme måde viser analysens bearbejdning, at dialogen påvirker netværket og danner reaktioner der ligeledes beskrives af sammenfaldende begreber.

Analysens første del beskriver hvorledes begreberne konflikt, negligering og konsensus, bliver bestemmende for den dialog aktører foretager.

Anden del af analysen beskriver tre fund, der bliver signifikant for dialogen i begge undersøgelsens cases.

Det virker oplagt at konkludere at, ***branchens omdømme påvirker dialogen***. Flere af undersøgelsens aktører beskriver hvordan de, forud for møderne, har givet andre aktører bestemte roller. Disse roller er i udgangspunktet skabt af branchens omdømme, mere end af det konkrete netværk og det samarbejde projektgruppen udfører.

Analysen giver et indtryk af at, aktører ved gensidigt at forskyde hinanden gennem konkrete dialoger, formår at skubbe disse forudindtagne opfattelser i baggrunden.

Argumenteret med at analysen synliggør hvordan aktører krydser prædefinerede rollers spidskompetencer og i højere grad lader den konkrete kontekst, blive afgørende for hvem der får indflydelse på en konflikt.

Derfor konkluderes, at branchens omdømme påvirker aktørers dialog, ved at definere en rolles udgangspunkt. Samtidig viser undersøgelsen at, aktører i høj grad selv kan påvirke dette udgangspunkt og på den måde, gennem samarbejder i en konkret kontekst, påvirke *tilbage* og dermed påvirke branchens omdømme.

Det kan konkluderes, at aktører lykkes med at få ***gennemslagskraft og dermed indflydelse i dialogen*** på forskellige måder. Analysen beskriver hvordan synlige og veldefinerede aktører, har lettere ved at få indflydelse på dialogen. Derfor kan det argumenteres, at aktører der i mindre grad har brug for alliancer med andre aktører, opnår mere gennemslagskraft, end de der indgår i mange alliancer. Ved at sprede sin argumentation, viser analysen at mange relationer kan svække en aktørs påvirkning af dialogen. At få indflydelse kræver argumenter der interesserer og overtaler andre aktører. Analysen giver grund til at konkludere, at den aktør der søger indflydelse på mange dialoger, har mindre gennemslagskraft end aktøren der er mere selektiv i de dialoger aktøren ønsker indflydelse på.

Undersøgelsen to cases bekræfter tesen om at ***modsatrettede interesser skal forenes i en dialog***. Analysen viser hvordan der bliver argumenteret flittigt og ihærdigt, hvilket synliggør et spændingsfelt mellem aktørerne. Derfor konkluderes det, at der er modsatrettede interesser. Analysen giver ikke noget entydigt og konkret svar på, hvad der kan overtale en aktør - Det er spørgsmålet for åbent til.

Til gengæld kan det konkluderes, at det er væsentligt at aktører ikke er længere væk fra hinanden, end at de kan forstå de argumenter, eksempler og billeder, der anvendes i dialogen, af andre aktører.

Som et væsentligt fund, kan det konkluderes at, selvforanstaltede regler, kan få større indflydelse end formelle regler. I den forbindelse viser analysen, at argumenter en aktør kan genkende fra egen *praksis*, i højere grad kan overtale en aktør i at abonnere på andre aktørers interesser.

Som afslutning på denne undersøgelse, kan det konkluderes at dialog er et komplekst begreb, der rummer flere lag, facetter og betydninger, end denne undersøgelse indeholder. Undersøgelsen bringer med udgangspunkt i to cases, tre bud på hvad der påvirker en dialog. På den måde må undersøgelsens resultater, ikke betragtes som hverken endelige eller dækkende, men mere som elementer med betydning. Fund der viser et udsnit at en større og mere kompleks forståelse.

Tak for din opmærksomhed.

## LITTERATURLISTE

- Akrich, M. (1992). *The De-Description of Technical Objects*. Cambridge, MA, MIT Press.
- Akrich, M., & Latour, B. (1992). A Summary of Convenient Vocabulary for the semiotics of Human and Nonhuman Assemblies. In *Shaping technology / building society : studies in sociotechnical change* (p. 341). Cambridge: MIT Press.
- Bitsch Olsen, P.; Pedersen, K. (2003). *Problemorienteret projektarbejde : en værktøjsbog*. Frederiksberg: Roskilde Universitetsforlag.
- Bourne, L., & Walker, D. H. . (2008). Communication, dialogue and project management. *International Journal of Managing Projects in Business*, 1(1), 125–130. <http://doi.org/10.1108/17538370810883819>
- Brinkmann, S., & Tanggaard, L. (2010). *Kvalitative metoder: En grundbog*. Hans Reitzel.
- Byggeriets evalueringscenter. (2016). Bygge Dialog. Retrieved December 12, 2016, from <http://www.byggerating.dk/>
- Böhringer, M., & Röhrborn, D. (2014). Microblogging in Project Management: Improving Project Communication and Documentation with Status Information. *International Journal of Information Technology Project Management*, 5(1), 24–32. <http://doi.org/10.4018/ijitpm.2014010103>
- Callon, M. (1986). Some elements of a sociology of translation: domestication of the scallops and the fishermen of St. Brieuc Bay, 196–223. <http://doi.org/10.1111/j.1467-954X.1984.tb00113.x>
- Collin, F. (2003). *Konstruktivisme*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- D-ias. (2016). D-IAS Opening Event. Retrieved November 14, 2016, from <http://dias.sdu.dk/a/9988>
- DASTS. (2016). Danish Association for Science and Technology. Retrieved December 10, 2016, from <http://www.dasts.dk/>
- Den Danske ordbog. (2016). Diverse oplag. Retrieved November 7, 2016, from <http://ordnet.dk/ddo>
- Dumez, H. (2015). What Is a Case, and What Is a Case Study? *Bulletin of Sociological Methodology/Bulletin de Methodologie Sociologique*, 127(1), 43–57. <http://doi.org/10.1177/0759106315582200>
- Erhvervs- og Vækstministeriet. (2013). *Danmark i arbejde - vækstplan for kreative erhverv, design. JurPC*. Retrieved from <https://www.evm.dk/publikationer/2013/07-02-13-danmark-i-arbejde-vaekstplan-for-kreative-erhverv-og-design>
- Erhvervs og Byggestyrelsen. (2011). Indtjening og produktivitet i dansk og internationalt

- byggeri, 25. Retrieved from  
[https://www.trafikstyrelsen.dk/~media/Dokumenter/15byggeri/indtjening\\_og\\_produkativitet\\_internationalt.ashx](https://www.trafikstyrelsen.dk/~media/Dokumenter/15byggeri/indtjening_og_produkativitet_internationalt.ashx)
- FAOD. (2016). DIALOG OPTIMERER TILGÆNGELIGHED I BYGGERIET. Retrieved December 18, 2016, from <http://www.faod.dk/Nyheder/Dialog-optimerer-tilgaengelighed-i-byggeriet>
- Flyvbjerg, B. (2006). Five misunderstandings about case-study Research. *Qualitative Inquiry*, 12(2), 219–245. <http://doi.org/10.1177/1077800405284363>
- FRI og DANSKE ARK. (2012). *Byggeri og Planlægning 2012, Ydelsesbeskrivelser for Byggeri og Planlægning*. Retrieved from <http://www.frinet.dk/media/246698/fri-ydelsesbeskrivelse-for-byggeri-og-planlaegning-2012.pdf>
- Gerring, J. (2004). What is a Case Study and What is it Good for: American Political Science Review, 98(2), 341–354.
- Godtfredsen, P., & Arnt, J. (2009). Bedre Byggeskik. Retrieved from <https://www.egebaekken.dk/div/bedrebyggeskikefterlysning.pdf>
- Guba, E. G., Clark, D., Havlicek, L., Mclaughlin, J., & Miskel, C. (1981). ERIC / ECTJ Annual Review Paper Criteria for Assessing the Trustworthiness of Naturalistic Inquiries, 29(2), 75–91.
- Hammerich, E., & Frydensberg, K. (2009). *Konflikt og kontakt : Om at forstå og håndtere konflikter* (2nd ed.). Højbjerg: Hovedland.
- Helde, M. L. (2014). *Dialoghåndbogen - kunsten at føre dialog og facilitere dialogworkshops* (1st ed.). copenhagen: DUF - Dansk Ungdoms Fællesråd.
- Herreid, C. F. (1997). What is a Case? Bringing to Science Education the Established Teaching Tool of Law and Medicine. *Journal of College Science Teaching*, 27(2), 92–94. Retrieved from <http://www.cmsa.org/Home/CMSA/WhatisaCaseManager/tabid/224/Default.aspx>
- Jensen, C. B., Lauritsen, P., & Olesen, F. (2007). *Introduktion til STS - Science, technology, society. Introduktion til STS - Science, technology, society* (Vol. 1. udg., udg.1).
- Jensen, T. E. (2003). Papers in Organization, No. 48, 2003 No. 48 - Aktør-Netværksteori – en sociologi om kendsgerninger, karakter og kammuslinger, (48).
- Johnson, J. (1988). Mixing Humans and Nonhumans Together: The Sociology of a Door-Closer. *Social Problems*, 35(3), 298–310. <http://doi.org/10.1525/sp.1988.35.3.03a00070>
- Justesen, L., & Mik-Meyer, N. (2010). *Kvalitative metoder i organisations-og ledelsesstudier*. Hans Reitzels Forlag.

- Klima- Energi- og Bygningsministeriet. (2014). *Vejen til et styrket byggeri i Danmark - regeringens byggepolitiske strategi*.
- Kreiner, K., Holm Jacobsen, P., & Toft Jensen, D. (2013). *Dialog og konkurrence : eksperimenter med nye arkitektkonkurrenceformer*. Frederiksberg: Nyt fra Samfundsvidenskaberne.
- Kristiansen, S., & Krogstrup, H. K. (2014). *Deltagende observation*. Hans Reitzels Forlag.
- Kvale, S. (1997). *Interview : en introduktion til det kvalitative forskningsinterview* (Vol. 2. udgave). copenhagen: Hans Reitzels.
- Larsen, M. H. (2012). *Dialog : en enkel vej til et godt samarbejde* (1st ed.). copenhagen: L&R Business.
- Latour, B. (2005). *Reassembling the Social : An Introduction to Actor-Network-Theory*. Oxford Universety press.
- Latour, B., & Woolgar, S. (1979). *Laboratory Life: The social Construction of Scientific Facts*.
- McDonnell, J. (2009). Collaborative negotiation in design: A study of design conversations between architect and building users. *CoDesign*, 5(1), 35–50. <http://doi.org/10.1080/15710880802492862>
- Odense Kommune. (n.d.). Fra gade til by, Fakta om projektet. Retrieved November 24, 2016, from <http://www.fragadetilby.dk/topmenu/om projektet/fakta>
- Odense Kommune. (2016). De sidste byggegrunde på Thomas B. Thriges Gade er solgt til AP Pension. Retrieved November 24, 2016, from <http://www.odense.dk/presse/pressemeddelelser/pressemeddelelser-2016/de-sidste-byggegrunde-paa-thomas-b-thriges-gade-er-solgt-til-ap-pension>
- Realdania. (2016). Handicaphuset bygger på dialog og samarbejde. Retrieved December 18, 2016, from [https://realdania.dk/samlet-projektliste/handicaporganisationernes-hus/nyheder/nyhed-handicaphuset-evalueringsrapport\\_18052016](https://realdania.dk/samlet-projektliste/handicaporganisationernes-hus/nyheder/nyhed-handicaphuset-evalueringsrapport_18052016)
- Ryhl, C., & Frandsen, A. K. (2015). *Handicaporganisationernes Hus Evaluering af proces og værk Handicaporganisationernes Hus Evaluering af proces og værk*. copenhagen.
- Sage, D., Dainty, A., Tryggstad, K., Justesen, L., & Mouritsen, J. (2014). Building with wildlife: project geographies and cosmopolitics in infrastructure construction. *Construction Management and Economics*, 32(7–8), 773–786. <http://doi.org/10.1080/01446193.2014.911933>
- Schweber, L., & Hughes, W. (2016). Client engagement and building design : the view from actor – network theory. *Building Research & Information*, 0(0), 1–16. <http://doi.org/10.1080/09613218.2016.1230692>

- Star, S. L., & Griesemer, J. R. (1989). Institutional Ecology, 'Translations' and Boundary Objects: Amateurs and Professionals in Berkeley's Museum of Vertebrate Zoology, 1907-39. *Social Studies of Science*, 19(3), 387–420.  
<http://doi.org/10.1177/030631289019003001>
- Strand, K. (1998). *Spørg bedre - Interview og interviewteknik i radio og tv*. DR Multimedie.
- Vilstrup, K. (2001). *Ja, nej, ved ikke: om desing, gennemførelse, rapportering og brug af repræsentative interviewundersøgelser* (1st ed.). Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Værdiskabende Byggeproces. (2012). Rigtigt fra Start, (December). Retrieved from [http://vaerdibyg.dk/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&gid=151&tmpl=component&format=raw&Itemid=143](http://vaerdibyg.dk/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=151&tmpl=component&format=raw&Itemid=143)
- Yin, R. K. (1981). The Case Study Crisis : Some Answers Author ( s ): Robert K . Yin  
Source : Administrative Science Quarterly , Vol . 26 , No . 1 ( Mar . , 1981 ), pp . 58-65  
Published by : Sage Publications , Inc . on behalf of the Johnson Graduate School of Management , C. *Administrative Science Quarterly*, 26(1), 58–65.
- Yin, R. K. (2009). *Case Study Research: Design and Methods: Design and Methods*.

## FIGUR LISTE

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| Figur 1, Tidlige beslutnings betydning .....                          | 9  |
| Figur 2, Obligatory passage point .....                               | 23 |
| Figur 3, Slæbetov med netposer som interessement.....                 | 24 |
| Figur 4, program- antiprogram .....                                   | 26 |
| Figur 5, Metodeoversigt.....                                          | 32 |
| Figur 6, Foto fra åbning af DIAS .....                                | 49 |
| Figur 7, Foto af møde 1, dialog om papmodel.....                      | 51 |
| Figur 8, foto af møde 2, præsentation på læred .....                  | 52 |
| Figur 9, Illustration af de tre byggefelter, case 2 .....             | 54 |
| Figur 10, Foto af møde 3 ved arkitekten.....                          | 56 |
| Figur 11, Foto af møde 4 ved arkitekten.....                          | 58 |
| Figur 12, Dialogemner case 1.....                                     | 62 |
| Figur 13, Dialogemner case 2.....                                     | 62 |
| Figur 14, Temaer og tilhørende dialogemner .....                      | 64 |
| Figur 15, Bygningens placering .....                                  | 65 |
| Figur 16, Arkitekt kontra driftsherre .....                           | 65 |
| Figur 17, Forbindelsesgang .....                                      | 67 |
| Figur 18, Bygningens disponering.....                                 | 70 |
| Figur 19, Erhverv kontra beboer .....                                 | 70 |
| Figur 20, Kaffemaskinen .....                                         | 73 |
| Figur 21, Personer pr. kontor.....                                    | 76 |
| Figur 22, Bygningens facader .....                                    | 79 |
| Figur 23, Økonomi.....                                                | 79 |
| Figur 24, Lokalplan .....                                             | 81 |
| Figur 25, Dialogiske handlingsbegreber og tilhørende dialogemner..... | 84 |