

Den samfundsmæssige anvendelse af teknologi til mediering af sociale aktiviteter - produktivitet frem for socialitet?



Emil Damsgaard Thomsen

10. semester 2022
Sociologisk speciale

Antal anslag
167.608

Vejleder
Ninna Meier

Indholdsfortegnelse

SUMMARY	4
DEL 1: PROBLEMFELT	6
INDLEDNING	6
ADSKILLELSEN AF TID OG STED	7
TEKNOLOGISK FORANDRING I ORGANISATIONER	7
PROBLEMFORMULERING	9
AFGRÆNSNING	9
DET ANALYTISKE FOKUS: TEKNOLOGISK MEDIERET ARBEJDE EKSEMPLIFICERET VED KONSULENTARBEJDE	11
ANVENDELSE AF KILDER	12
GRUNDLÆGGENDE OM KONSULENTARBEJDE	12
RELATIONER OG INTERAKTIONER	13
EKSPERTISE, LEGITIMITET OG RELATIONER	14
UFORMEL LÆRING OG KOLLEGER	16
DEL 2: EKSISTERENDE FORSKNING	18
DISTRIBUTED WORK	19
TEKNOLOGISK MEDIERET ARBEJDES KARAKTERISTIKA	20
ANSIGT-TIL-ANSIGT: DEN GYLDNE STANDARD FOR SAMARBEJDE	20
SOCIALE STEDER	22
TEKNOLOGISK MEDIEREDE RELATIONER	23
TEKNOLOGISK MEDIERET ARBEJDE UNDER CORONA	26
LEDELSE OG KOLLEGIALITET UNDER CORONA	26
CORONA-KRISEN, ARBEJDSLIVET OG DEN MENTALE SUNDHED	28
VIDENSARBEJDERE	28
SKOLELÆRERE	30
DEL 3: SOCIALITSBEGREBET: TEORI OG VIDENSKABSTEORI OM SOCIALITET	34
DET MANGFOLDIGE SOCIALITETSBEGREB	34
DEFINITION	36
TEORI	37
INTERAKTIONSRITUALET	37
INTERAKTIONSRITUALET'S EMOTIONALITET	39
OPSAMLING	42
INTERAKTIONISTISK VIDENSKABSTEORI	43
REFLEKSIONER OVER TILVALG	44
BEGREBSKLARHED	46

HARTMUT ROSAS KRITISKE TEORI	49
DEL 4: ANALYSE	54
HVILKEN TEKNOLOGI ANVENDES TIL AT MEDIERE SOCIALITET TEKNOLOGISK, OG HVORDAN KAN DENNE TEKNOLOGI ANVENDES I INTERAKTIONSRITUALET?	54
DEN TEKNOLOGISKE MEDIERINGS RAMMESÆTNING AF INTERAKTION	54
HVORDAN KAN TEKNOLOGISK MEDIERET KONSULENTARBEJDE KARAKTERISERES SOM SOCIAL SITUATION?	56
HVORDAN KAN SOCIALITET PRODUCERES OG VEDLIGEHOLDES I TEKNOLOGISK MEDIERET KONSULENTARBEJDE, OG HVORFOR ER TEKNOLOGISK MEDIERET SOCIALITET ANDERLEDES PRODUCERET OG VEDLIGEHOLDT END VED FYSISK SAMHANDLING?	57
LEGEMETS ROLLE I INTERAKTIONSRITUALET	57
FØLELSERMÆSSIGE STEMNINGER	59
EMOTIONEL ENERGI	62
OBJEKTER OG REDSKABER	66
EFFEKTIVITET	67
DEL 5: DISKUSSION	70
TEKNOLOGISK MEDIERET ARBEJDE SOM PRODUKTIVITETSOPTIMERENDE	70
MEN SKABER DET EGENTLIG PRODUKTIVITET?	74
DET GRÆNSELØSE ARBEJDE	75
SAMFUNDETS PÅVIRKNING AF TEKNOLOGISK MEDIERING AF SOCIALE AKTIVITETER	76
KONKLUSION	80
LITTERATURLISTE	82

Summary

This master's thesis studies technologically mediated sociality utilizing the theoretical rather than empirical approach. The research question employed is "How is technologically mediated sociality constructed, and what social consequences might the widespread use of technology for social practices have for the construction and retention of sociality?"

The object of analytical interest is thus sociality, which is studied in the analytical context of consultancy practice. The conducted analysis uses existing research on consultants' and secondarily, knowledge workers', working life during the Covid-19-pandemic. Also, findings from "Distributed Work" are applied. This area of research studies the increasing geographical distribution of work enabled by shifts in the world economy, increasing investments in new information technologies, and changing expectations on how people will use technologies to carry out work and engage with colleagues.

The thesis contains a construction of the term sociality. The concept is constructed drawing on Roy Suddaby's notion of "concept clarity" to sharpen my analytical sense and to ensure that the reader understands my use of the concept. The concept draws on a combination of two frameworks: The social constructivist methodology of interactionism and critical theory. Specifically, the thesis applies Erving Goffman's and Randall Collins' theories of the interaction ritual to analyze the practices, behaviors, and interactions of consultants in their technologically mediated work. Applying the constructed definition of sociality, the thesis analyzes what characterizes sociality in a technologically mediated setting and discover if this setting of interaction is different from physical interaction.

Using Goffman's theory of the unnoticed and microscopic details of interaction in everyday life and Randall Collins' theory of interaction ritual chains putting the ritual mechanism at the center, I find that technologically mediated social situations tend to, but doesn't always, fail to produce sociality to the same extent as bodily co-present interaction. The lack of physical presence of the body challenges formation of relationships because passive information is limited by technological mediation. The lack of bodily presence makes it difficult to satisfy Collins' ingredients for the interaction ritual, limiting actors' communicative repertoire and challenging impression

management capacities. Hartmut Rosa's critical theory of social acceleration is applied to illustrate how the use of technology is part of a development that has taken place throughout modernity. Using the theory of social acceleration, I argue that the technological mediation of social activities supports the time regime of modernity, which creates incentives to use one's time to be further productive in order to keep up with social acceleration rather than to facilitate "the good life".

Del 1: Problemfelt

Indledning

Moderniteten er i høj grad karakteriseret af teknologisk udvikling og innovation, hvilket har skabt nye muligheder for kommunikation. Telefonen gjorde det muligt at kommunikere på tværs af tid og sted, internettet gjorde det normalt, og corona-pandemien gjorde det nødvendigt. Mange sociale situationer er gået fra at bestå af ren ansigt-til-ansigt-interaktion til at blive teknologisk medieret. Handel er gået fra at være en lokal praksis til indkøbscentre og nu til en teknologisk medieret praksis, eftersom man kan anvende internettet til at købe ind. Teknologi har således skåret den sociale ansigt-til-ansigt-dimension væk, fordi man ikke behøver at interagere med andre aktører. Hvor man i tidligere samfund fortalte hinanden historier, kan man nu underholdes af fjernsynets store udvalg af historiefortælling i film eller serier. Hvor man tidligere var afhængig af fysisk tilstedeværelse for at kunne lytte til musik, kan man via teknologi nu lytte til musik ved et klik på en knap.

Jeg advokerer på ingen måde for en tilbagevenden til Stenalderen, men ønsker blot at påpege sammenhængen mellem udviklingen af teknologi og socialitet. Det, jeg interesserer mig for indenfor denne udvikling, er den teknologiske medierings påvirkning af medmenneskelige relationer og interaktioner. Denne teknologiske mediering gennemsyrrer samfundet og forekommer i sfærer fra hverdagslige aktiviteter som indkøb til mere dybdegående og interaktive sociale aktiviteter som dating. Samfundet ændrer sig hastigt med ændringer i verdensøkonomien, stigende investeringer i nye informationsteknologier, en dalende betydning af sted og modsat stigende betydning af tid. Da den globale corona-pandemi brød ud, blev kommunikation for mange afhængigt af teknologi. Teknologisk medieret kommunikation via sociale medier var allerede normalt for de fleste mennesker, men da corona-pandemien stemplede ind, blev denne form for kommunikation et vilkår for mange. Arbejdere, som var vant til at arbejde fysisk sammenstillet med kolleger, blev nødsaget til at arbejde hjemmefra, og verden var spændt på, hvordan dette ville gå. Corona-pandemien viste os imidlertid, at det var muligt at arbejde hjemmefra, at det faktisk havde fordele: man behøvede ikke at transportere sig fysisk på arbejde, familier fik mere tid sammen, og selve arbejdet blev ikke mindre effektivt, og i nogle tilfælde

blev det endda mere effektivt. Efter corona-pandemiens officielle slutning, gik arbejdet ikke tilbage til "det gamle", men forblev i større grad end før faktisk hjemmearbejde.

Min interesse i denne udvikling går på, hvorfor virksomheder og arbejdere omstillede sig så hurtigt til at arbejde hjemmefra, samt hvilke konsekvenser den minimerede fysiske sammenstilling kan have. Dette speciale handler derfor om teknologis påvirkning på socialt liv.

Adskillelsen af tid og sted

Anthony Giddens (1996) beskæftiger sig bl.a. med, hvordan aktører påvirkes af modernitetens hastige udvikling. Han peger på adskillelsen af tid og sted som en central samfundsudvikling, der påvirker individers skabelse af selvidentitet. Individer har mulighed for at indgå i globale sociale relationer, hvorfor individer i modsætning til i traditionelle samfund ikke er bundet af geografi (Giddens 1996: 28). Traditionelt sociale praksisser som kommunikation, betaling eller information, er løsrevet fra tid og sted, eftersom man kan anvende teknologi til at snakke med aktører fra den anden side af Jorden, betale online og søge efter information på Google. Man behøver således ikke at mødes sine venner, sin forhandler eller læge. Individer er i højere grad overladt til sig selv, fordi individet ikke befinder sig i det sociale livs formelle og uformelle normer, som eksisterede i lokale samfund, hvorfor der opstår flere forskellige subkulturer med bestemte normer, som individet skal forholde sig til (1996: 32). Mangfoldigheden af information skaber større refleksionsrum og ansvar for at etablere selvidentitet. Individer er ikke længere lige så bundet af familiens strukturer, men må i stedet reflektere over de idealer, som det globale samfund konstruerer (Giddens 1996: 33).

Teknologisk forandring i organisationer

Teknologi kan på mesoniveau forandre organisationer forskelligt. Barley (2001) skelner mellem substitutionel og infrastrukturel teknologisk forandring. Teknologisk substitutionel forandring reducerer ofte prisen for produktionen og genererer bedre profit, men effekterne er ofte begrænset til isolerede områder af menneskelig aktivitet, fordi de fleste af disse teknologier har tilbøjelighed til at være perifere til et samfunds produktionssystem. Mikrobølgeovnen har ikke ændret måden vi spiser på, men har

blot gjort det hurtigere at lave mad, ligesom CD'er har længere levetid og er mere holdbare end vinylere og måske producerer bedre lyd, men vi lytter stadig til musik på samme måde (Barley 2021: 7). Virksomheder leder altid efter teknologier, som tillader at producere et produkt af bedre kvalitet og kvantitet med lavere omkostninger. Forbrugere er tiltrukket af værktøjer, som tillader dem at gøre noget nemmere eller af bedre kvalitet (fx opvaskemaskinen eller TV med højere resolution, hospitalet med bedre blodprøvekvalitet).

Infrastrukturel teknologisk forandring er derimod ganske anderledes og er de *små sæt* af teknologier, som former grundpillerne af et samfunds produktionssystem i den givne historiske periode. Eksempler på dette er forbrændingsmotoren og telefoner. Disse infrastrukturelle teknologiske forandringer befinder sig i kernen af et samfunds økonomi og præger derfor næsten alle aspekter af hverdagslivet. Altså bør man i forlængelse af infrastrukturelle teknologiske ændringer forvente konsekvenser, som med tiden udvider sig ind i de fleste institutionelle udsnit af samfundet og dermed ændrer konturerne i menneskers liv (Barley 2021: 8). Infrastrukturelle forandringer ændrer også arbejdets natur både ift. hvad aktører arbejder med, hvordan de arbejder med det, samt arbejdsdelingen. Den teknologiske revolution transformerede mange landmænd til at blive fabriksarbejdere, og værkfører til bestyrer, og smede gik konkurs. Ved at ændre *hvordan* folk arbejder med det, de arbejder med, udskifter infrastrukturel teknologisk forandring også produktions*midler*, eksempelvis fra manuel til mekaniseret (Barley 2021: 9).

Vi er tilbøjelige til at anskue teknologiske forandringer som blot substitutionelle i stedet for infrastrukturelle, fordi vi ifølge Barley fokuserer på forandringens førsterangseffekter, dvs. på teknologiens primært økonomiske og nyttemaksimerende effekt(er) - omkostninger reduceres, kvalitet forøges, noget gøres mindre besværligt. Førsterangseffekter sker relativt hurtigt, og de er relativt forudsigelige: Computersoftware er hurtigere og laver mindre fejl ift. kalkulering og processuering end den manuelle version (menneskelig udregning), og elektronisk drevne maskinværktøjer producerer både hurtigere og mere strømlinet (Barley 2021: 10-11). Andenrangseffekter er derimod mindre forudsigelige og sjældent utilitaristiske. Elektricitet ændrede fx gradvist folks mønstre for hvilke timer, man var vågen i løbet af dagen, opfindelsen af forbrændingsmotoren gjorde mobilitet mere realiserbart, så

de ikke var nær så afhængige af lokalitet, telefonen gjorde folk mindre socialt isolerede, og vaskemaskinen og tørretumbleren gjorde det ikke blot nemmere at vaske og tørre tøj, men ændrede også standarden for, hvornår tøj er "rent nok". Kort sagt er andenrangseffekter ofte sociokulturelle af natur (Barley 2021: 11).

Det er ofte sådan med teknologiske forandringer, at man næsten aldrig *kun* får den vinding, som man forestiller sig. Selvom det er svært at forudsige, hvordan en ny teknologi kommer til at ændre en organisation, peger Barley på, at signifikante organisatorisk ændring påvirker både organisationens struktur og kultur: Hvis en ny teknologi skal ændre på noget i en organisation, så starter den med at ændre arbejdspraksisser – hvad aktører gør, hvordan de gør det eller begge ting. Stopper forandringen her, er en teknologisk påvirkning af organisationen relativt begrænset, selvom det meget vel kan være betydningsfuld for de aktører, som bruger teknologien. Hvis denne ændring i hvad og hvordan aktører gør noget, påvirker *hvem* de interagerer med, eller *hvordan* de interagerer med andre, så overskrider teknologiens påvirkning en kritisk grænse. Denne grænse er kritisk, fordi det påvirker *rolleforhold* i de sociale netværk i organisationen (Barley 2021: 12).

Problemformulering

Min problemformulering lyder:

"Hvordan konstrueres teknologisk medieret socialitet, og hvilke samfundsmæssige konsekvenser kan udbredelsen af anvendelsen af teknologi til sociale praksisser have for konstruktion og opretholdelse af socialitet?"

Afgrænsning

Socialitet er et flertydigt og komplekst begreb, som er centralt for sociologien. På trods af dette har jeg ikke fundet anvendelser af begrebet i hverken ældre eller nyere sociologisk litteratur. På baggrund af egen interesse og denne mangelfulde anvendelse af begrebet er specialet af teoretisk frem fra empirisk art. Jeg har derfor konstrueret mit eget socialitetsbegreb ved at inddrage eksisterende sociologiske teorier. Ved at anvende min definition af socialitet, er det formålet at fremanalysere

hvad der karakteriserer socialitet i en teknologisk medieret ramme, samt hvorfor denne ramme og interaktion er anderledes end ved fysisk samhandling.

Eftersom teknologisk mediering af socialitet er et samfundsfænomen, som optræder i utroligt mange samfundssfærer, finder jeg det nødvendigt at afgrænse det analytiske fokus. Jeg afgrænser mig derfor til konsulentarbejde i en teknologisk medieret ramme, eftersom store dele af konsulenters portefølje af arbejdspraksisser kan karakteriseres af socialitet i forlængelse af dets relationelle og ofte performative karakter.

Specialet er desuden opbygget anderledes end det klassiske projekt. De klassiske metode- og designafsnit figurerer ikke, eftersom der ikke er indsamlet ny data. I disses sted indeholder specialet efter problemfeltet et relativt omfattende afsnit om eksisterende viden om teknologisk medieret arbejde. Her vil jeg trække på eksisterende forskning foretaget under corona-pandemien, men også på forskning om teknologisk medieret samarbejde før corona. De to kontekster er givetvis ikke helt ens, men specialets formål er at analysere og diskutere teknologisk medieret socialitet overordnet. Jeg mener dermed ikke, at corona-pandemiens tvungne hjemsendelse er den eneste interessante og relevante kontekst, eftersom arbejde også foregik teknologisk medieret før pandemien – givetvis i en mindre ekstrem og mere kontrolleret ramme.

Herefter følger det afsnit, hvor jeg anvender sociologisk teori og videnskabsteoretiske positioner til at definere analyseobjektet socialitet. Socialitet defineres som *"Praktiseringen af organiseret social aktivitet, hvorved aktører associerer sig med eller udformer sociale grupper"*.

Problemformuleringen indeholder to underspørgsmål:

- 1) "Hvordan konstrueres teknologisk medieret socialitet", og
- 2) "hvilke samfundsmæssige konsekvenser kan udbredelsen af anvendelsen af teknologi til sociale praksisser have for konstruktion og opretholdelse af socialitet?"

Specialets primære analyse svarer på interaktionistisk vis på del 1 af problemformuleringen ud fra følgende arbejdsspørgsmål:

- Hvilken teknologi anvendes til at mediere konsulentarbejde, og hvordan kan denne teknologi anvendes i interaktionsritualet?
- Hvordan kan teknologisk medieret konsulentarbejde karakteriseres som social situation?
- Hvordan kan socialitet produceres og vedligeholdes i teknologisk medieret konsulentarbejde, og hvorfor er teknologisk medieret socialitet anderledes produceret og vedligeholdt end ved fysisk samhandling?

På baggrund af den interaktionistiske analyse diskuteres problemformuleringens del 2 med udgangspunkt i Hartmut Rosas teori om social acceleration i diskussionsafsnittet. Her anvender jeg kritisk teoris grundtanke om det normativt forankrede ideal for "det gode liv", og her bliver koblingen mellem interaktionismen og kritisk teori tydelig. Jeg anvender Collins' begreb emotionel energi, produceret via socialitet, som modpol til den sociale acceleration og den fremmedgørelse, som det ifølge Rosa producerer. Her løftes analysen fra den konkrete kontekst, som den er foretaget indenfor, til en større samfundsmæssig ramme udenfor arbejdssfæren.

Det analytiske fokus: teknologisk medieret arbejde eksemplificeret ved konsulentarbejde

Jeg har valgt at fokusere min analyse på en særlig type af teknologisk medieret arbejde for at afgrænse og konkretisere analysen så meget som muligt, før den i diskussions- og perspektiveringsafsnittet åbnes op igen. Titlen "konsulent" er enormt bred og indeholder mange former for ansættelser og praksisser indenfor mange sektorer og områder. Jeg fokuserer hverken på konsulenter i bestemte sektorer eller i bestemte ansættelsesforhold, men på de konsulenter, hvis arbejdspraksis involverer relationelt samarbejde med klienter og kolleger. Det er interaktionerne, som jeg er interesseret i, eftersom disse konstruerer socialitet. Konsulentarbejde forstås dermed bredt, da det ikke er vigtigt for min analyse, om der er tale om konsulenter i finans-, sundheds- eller IT-sektoren. Det centrale ved konsulentarbejde er, at deres arbejde karakteriseres af ekspertise, formidling og facilitering, som involverer en høj grad af

front stage-adfærd. Hvad sker der, når konsulentarbejde, som kan karakteriseres som meget relationelt og performativt, ikke længere foregår ansigt-til-ansigt, men i stedet teknologisk medieret?

Følgende klargør, hvad konsulentarbejde er, samt hvorfor jeg mener, at konsulentarbejde er interessant at undersøge med et fokus på teknologisk medieret socialitet.

Anvendelse af kilder

Jeg trækker på forskellige kilder, som tilbyder forskellige vinkler på konsulenter arbejde. Elaine Biech er selv konsulent og har skrevet flere "guides" til personer, som enten overvejer denne karriere, eller som ikke oplever succes som konsulent. Jeg anvender også Kasper Elmholdts diverse artikler og ph.d.-afhandling, som netop omhandler konsulenter arbejdspraksisser og legitimeringsprocesser.

Forfatterne skriver fra vidt forskelligt perspektiver: Biech skriver fra et kapitalistisk drevet synspunkt, og hendes forfatterskab drejer sig særligt om, hvordan man som konsulent kan opnå succes, hvordan man kan arbejde sammen med andre aktører, og hvordan man får adgang til at tilbyde så mange af sine ydelser som muligt og få succes. Elmholdt skriver modsat fra et akademisk perspektiv. Der findes ikke mange observationsstudier af konsulentarbejde, og derfor er hans praksisperspektiv og observationstilgang ikke blot usædvanligt, men også oplagt for mig at trække på. Desuden har jeg selv arbejdet som konsulent i mit praktikforløb, hvorfor jeg i forvejen har kendskab til konsulentverdenen, interaktionen med klienter, samarbejdet med kolleger og den videns-, relationalitets- og performanceprægede karakter, som arbejdet består af.

Grundlæggende om konsulentarbejde

Konsulentarbejde består først og fremmest af rådgivning til en intern eller ekstern aktør, og oftest er formålet med denne rådgivning at hjælpe en klient med at opnå et bestemt resultat. Konsulentarbejde er et bredt term, som praktiseres indenfor så forskellige områder som driftsledelse, resultatstyring og finansiell rådgivning, og konsulenten som figur har været og er til stadighed under konstant forandring (Elmholdt 2016: 5). Uanset om virksomheder har brug for hjælp til at udvikle en

fleksibel arbejdsstyrke, øge konkurrenceevnen, reducere omsætningen, øge engagementet eller løse næsten ethvert andet forretningsproblem, kan de kontakte en konsulent for at få hjælp til indsatsen (Biech 2019: 4). Deres ekspertise kan have form af generelt indhold som f.eks. ledelsesudvikling, organisationsudvikling eller lederskab. Den kan også have form af den måde, konsulenten leverer sine tjenester på (f.eks. facilitering, uddannelse, strategisk planlægning eller teambuilding), og ekspertisen kan foregå inden for et nærmest hvilket som helst erhverv (Biech 2019: 4).

Følgende er eksempler på former for konsulentarbejde, hvis praksis er meget social. Andre former for er mindre relationelle og er mindre sociale, men jeg ønsker i denne opgave at behandle den form for konsulentarbejde, som følgende to afsnit beskriver, fordi disse netop er meget sociale, hvilket er interessant at belyse i en sociologisk kontekst.

Relationer og interaktioner

Biech peger på, at det er vigtigt for konsulenter at fremstå som selvsikker, men ikke arrogant; bestemt, men ikke påtrængende; intelligent, men ikke nørdet; personlig, men ikke overdrevent venlig; ærlig, men ikke kritisk; forstående, men ikke for følsom – en klient er lige så interesseret i personlige som professionelle egenskaber (Biech 2019: 39). Konsulenter optræden er altså vigtig, og mange af konsulenter vigtigste evner er sociale og relationelle af natur. Konsulenter skal kunne diagnosticere klientns behov, forventningsafstemme med klientn og sommetider også undervise (Biech 2019: 35-36).

Konsulenter anvender diverse redskaber, koncepter og artefakter til hævdelser af sin ekspertise og legitimitet, og særligt her bliver det tydeligt, hvorfor lige netop konsulentarbejde er en interessant kontekst at undersøge teknologisk medieret socialitet i en arbejdssociologisk kontekst. Konsulenter arbejde er afhængigt af, at der bliver skabt tillid og troværdighed, og en konsulent beskrev forberedelsen og udførelsen af et møde med en klient, hvor det blev uundgåeligt tydeligt, at performativitet er af uundværlig værdi: Før mødet begyndte, skal konsulenten naturligvis sørge for, at der er styr på oplægget og teknikken, men lige så vigtigt er det, hvordan mødelokalet er indrettet. Borde og stole skal facilitere interaktion ved at

sørge for at konsulenten under sit oplæg kan kigge klienterne i øjnene for at skabe en personlig kontakt, at alle kan høre, hvad der bliver sagt, når konsulenten anvender humoristiske eller ironiske indslag i sit oplæg, at alle kan se de redskaber, som skal anvendes under mødet (eksempelvis en tavle, som konsulenten anvender til at skrive klienternes ord ned på så tekstnært som muligt), og i det hele taget at kunne engagere sig i interaktionen så meget som muligt (Elmholdt 2016: 14-15). Den fysiske indretning betyder altså i den grad noget for interaktionen – både af praktiske, men også af sociale årsager.

Fælles for de egenskaber, som konsulenten helst skal besidde, og de artefakter og redskaber, som gøres brug af, er, at socialitet spiller en helt fundamental rolle. Det er i mange konsulentpraksisser vigtigt at lære klienter at kende samtidig med at opretholde ekspertrollen. Sociale interaktioner er grundlæggende for konsulentarbejde, og det er essentielt for konsulenten at kunne agere ekspert og samtidig fremstå sympatisk.

Ekspertise, legitimitet og relationer

Konsulenter skal løbende hævde sin legitimitet over for klienter for at holde sig selv og sine ydelser relevante og værdifulde. Elmholdt anvender et praksisperspektiv og viser, at konsulenteres ekspertise opstår i interaktioner. Man kan betragte vidensarbejde og ekspertrollen som indlejret i selve konsulentpraksissen, eftersom konsulenten særligt i interaktion med klienter skal bekræfte sin relevans (Elmholdt 2017: 103). Konsulenter finder igen og igen sig selv i situationer, hvor de skal legitimere sin ekspertise ”igen for første gang”, og deres legitimitet bliver således først synlig i disse optrædener. For at legitimere sin ekspertise, aktiverer konsulenter ofte de redskaber, som det organisatoriske bagland har forsynet (Elmholdt 2017: 105). Jeg opridser kort Elmholdts undersøgelse for at demonstrere et eksempel på en konsulentopgave:

Et dansk hospital kontaktede et konsulentbureau for at adressere udfordringer og aktivere ressourcer for at forbedre arbejdsmiljøet. Konsulenternes rolle var både at identificere de aktuelle problemer og at lede en proces, der skulle løses disse problemer i hver afdeling. Deres opgave involverede en balancering af forskellige dagsordener og interesser, og her blev deres ekspertise afprøvet og udøvet flere

gange i relationen mellem konsulenter og klienter. Deres praksis bestod af udvidelsen af netværk for at inddrage flere allierede, aktivere disse netværk, mægle mellem topledelse og den daglige medicinske praksis og forandre arbejdets indhold i samarbejde med klienterne (Elmholdt 2017: 109).

Konsulenterne blev inddraget i netværk af allierede på hospitalet, hvilket hjalp med at uddelegere autoritet til konsulentens ekspertise: Ved at afholde møder med afdelingsledere og forklare deres videre arbejde, forventningsafstemtes deltageres roller og opgaver. Herefter blev der udført interviews med deltagere. En konsulent forklarede, at interviewene ikke blot var en måde at opnå viden om afdelinger, men også at skabe forbindelser til deltagere og forberede dem til den videre proces. På denne måde udvidede konsulenterne deres netværk indenfor hospitalet og gjorde netværkets ekspertise til konsulenternes ekspertise (Elmholdt 2017: 110). Den viden om organisationen og om afdelingers udfordringer, som konsulenterne havde fået i interviewene, blev aktiveret i senere møder. Interviewene fungerede som et vigtigt redskab til at engagere deltagerne som samarbejdspartnere, hvorved konsulenterne positionerede sig som facilitatorer af deltagernes interesser. Her kunne konsulenterne facilitere diskussion mellem netværkets entiteter samtidig med at mægle mellem forskellige interesser i det netværk, som konsulenterne havde produceret i organisationen. Netop denne evne til at aktivere og agere mægler mellem forskellige aktører, peger Elmholdt på, er central for konsulentarbejde (Elmholdt 2017: 112).

Det er vigtigt for konsulenterne, at klienterne anerkender konsulenternes viden som en legitim, så de kan udøve ekspertise i situationerne. Der blev flere gange sat spørgsmålstejn ved konsulenternes ekspertise og evne til at påvirke organisationen: ”Hvilken forandring kan konsulenterne facilitere, hvis ikke ledelsen er til stede?” (Elmholdt 2017: 114). Konsulenterne reagerede på dette ved at uddybe, hvad deres roller som konsulenter indebar, og hvilke tidligere erfaringer de havde. Klienterne accepterede imidlertid ikke den ekspertise, som konsulenterne udøvede – samarbejdet afhang af klienternes tillid til og anerkendelse af konsulenterne, hvorfor processen måtte omstruktureres til at imødekomme klienternes ønsker om involveringen af ledelsen (Elmholdt 2017: 115).

Ekspertise er for konsulenter en afgørende færdighed i form af opførelse og demonstrering af praktisk viden i interaktioner med klienter. Eksemplet demonstrerer

den store kvantitet af interaktion, som denne form for konsulentarbejde involverer. Som det demonstreres, er den kontinuerlige legitimering af ekspertise, som Elmholdt fokuserer på, både performativ og indebærer etablering af relationer og på baggrund af dette en udvidelse af netværk. Denne særlige form for relationel praksis, som kræver meget interaktion, er interessant at undersøge i en teknologisk medieret kontekst. Mine empiriske eksempler er ikke nær så omfattende som Elmholdts eksempel, da der så vidt jeg ved ikke er udført observationsstudier i en teknologisk medieret kontekst. Jeg mener alligevel, at jeg via mine empiriske uddrag kan tilnærme mig, hvordan interaktioner og relationer kan blive påvirket af den teknologiske mediering, hvilket analysen vil behandle.

Uformel læring og kolleger

Arbejdet består ikke kun af konsulent-klient-relationer, men også af relationer med andre konsulenter, og her spiller kollegialitet ligeledes en stor rolle. Foruden klientpræsentationer (som i øvrigt kan have karakter af både salg, statusopdatering, forslag eller afrunding af projekter), består en stor del af konsulentarbejdet af samarbejde med kolleger (Crans 2021: 509). Uformel læring kan defineres som ”resultatet af interaktionen mellem individet og organisationen”, og påvirkes af organisationskultur, -struktur, -politikker og arbejdsmiljø – faktorer, som stimulerer og støtter medarbejdere i læringsaktiviteter (Crans 2021: 508). Uformel læring på arbejdspladsen er faciliterende for innovativ arbejdsadfærd, -engagement og præstationsevne, samtidig med at organisationer gavner af at medarbejdere udvikler og videreudvikler viden og evner til modsvar til de ændringer, som konsulentarbejde ofte gennemgår, således at den bedste service ydes til klienter. Uformel læring karakteriseres af at være ustruktureret, og særligt socialitet er vigtigt i de daglige arbejdsrutiner. Her er social interaktion, observation af kolleger, diskussioner og andre i dagligdagen inkorporerede uformelle sociale læringsaktiviteter centrale for uformel læring og særligt i konsulentbranchen (Crans 2021: 508-509). Læringen kan være implicit, idet den ustrukturerede læring kan ske utilsigtet, hvorved den lærende kan være uvidende om læringsprocessen, når det finder sted, og læringsresultatet, efter den lærende ”har lært” noget i processen. Denne type læring fremmes, når

medarbejderne modtager feedback fra kolleger, særligt hvis interaktionen er kendetegnet ved et godt arbejdsforhold (Crans et al 2021: 510).

Del 2: Eksisterende forskning

Med hjælp fra en bibliotekar har jeg søgt efter relevante studier, men konsulenter teknologiske arbejde viste sig at være et ret uudforsket forskningsområde. Corona-pandemien accelererede en allerede etableret tendens til teknologisk medieret arbejde, og samtlige inddragede studier, der behandler konsulentarbejde, er foretaget under pandemien. Jeg har derfor inddraget forskningsfeltet "Distributed Work", som behandler teknologisk medieret vidensarbejde mere generelt og uden fokus på bestemte professioner. Det indebærer ikke, at dette afsnit præsenterer teknologisk medieret vidensarbejde udtømmende. I stedet inddrager jeg vidensarbejde med lignende arbejdspraksisser som konsulenter.

Qua mit fokus på praksisser og interaktioner har jeg i første omgang søgt efter kvalitative studier, som enten er praksisorienterede eller behandler oplevelser af at arbejde teknologisk medieret under corona. Herefter søgte jeg efter kvantitative studier med relevante temaer og problemstillinger.

Distributed Work

Forskningsfeltet "Distributed Work" er en samling af viden om teknologisk medieret arbejde, hvor medarbejdere via teknologi arbejder fra hver sin fysiske lokation. Der forskes primært konflikter, hvilke konsekvenser distance mellem medarbejdere kan have, og hvordan teknologier interagerer med forskellige arbejdsforhold som fx tillid, kontrol, vidensdeling, lederskab og opmærksomhed (Hinds & Kiesler 2002: xi). Denne viden er relevant for specialet, fordi det giver mig et udgangspunkt og skaber en forforståelse for karakteristika ved teknologisk medieret arbejde. Forskningsfeltet fokuserer primært på samarbejde mellem kolleger. Samarbejde er karakteriserende for den type konsulentarbejde, som mit analytiske fokus behandler, hvorfor mange af pointer ligeledes bør gælde for konsulents samarbejde med klienter. Som demonstreret består meget af konsulentarbejdes praksis af at samarbejde med klienter om at skabe relationer og udøve ekspertise for at nå til enighed, producere viden og facilitere og implementere forandring.

Forskningsfeltet antyder, at teknologisk medieret interaktion kan have negative sociale og relationelle konsekvenser for aktørerne. Hinds og Bailey (2003) har undersøgt teknologisk medieret samarbejde, og en af hovedpointerne er, at når der ikke arbejdes fra samme fysiske lokation, er det vanskeligere at udføre gensidig justering i interaktioner. Samarbejdets natur ændres, fordi teknologien sætter begrænsninger for, hvilke interaktionsmekanismer, det er muligt at anvende. Fysiske indtryk er mindre tilgængelige, eftersom man ikke kan "mærke hinanden" på samme måde som i et fysisk sammenstillet setup. Forskningsfeltet fokuserer på konflikter og præstation i teknologisk medieret samarbejde, men forskningen kan fortolkes som et studie af socialitet. Der sættes lup på fagligt samarbejde, og empirien betragtes med fokus på at indsamle viden om, hvordan konflikter faciliteres og håndteres, hvordan samarbejde koordineres, og hvilke gruppedynamikker teknologisk medieret arbejde faciliterer. Forskningsfeltet observerer i denne proces også menneskers interaktion i teknologisk medierede sammenlignet med fysisk sammenstillede konstellationer, hvorfor viden om socialitet og menneskeligt samvær også indsamles. Denne information er særligt interessant for dette speciale, hvor det netop er den sociale og ikke nødvendigvis fagligt orienterede dimension af socialitet i hverdagens arbejdet, som er af interesse, selvom disse kan hænge sammen (se fx Wegener 2015). Jeg kan

anvende adskillige af feltets pointer vedrørende teknologisk medieret arbejde til at tilnærme mig de udfordringer, fordele og det som ligger i gråzonen mellem disse, som denne type arbejde kan have.

Teknologisk medieret arbejdes karakteristika

Teknologisk medieret arbejde har sine klare fordele rent økonomisk og omkostningsmæssigt i en moderne økonomi karakteriseret af globalisering af markedet og det forhøjede konkurrencemæssige pres om reducere af anvendt tid på produktudvikling. Muligheden for at udnytte global arbejdskraft i flere af døgnets timer åbner op for samarbejds muligheder, som uden denne teknologiske mediering ikke var mulig. Det kan have fordele for selve arbejdspræstationerne: Teknologisk medieret interaktion kan befordre arbejde med færre forstyrrelser og kan i nogle tilfælde øge produktivitet (Hinds & Kiesler 2002: 59). Der er desuden forskel på andres tilstedeværelses påvirkning på arbejde alt efter hvilken type af arbejde, der er tale om. Når der arbejdes med lette eller velindlærte opgaver, øger andres tilstedeværelse ofte årvågenhed, motivation og effektivitet, mens det for arbejdet med svære opgaver, som aktøren ikke har erfaring og kendskab til, kan virke distraherende, reducere nøjagtighed og øge følelser af stress (Hinds & Kiesler 2002: 59).

Det er dog også kendetegnet af en række relationelle konsekvenser. Det manglende fysiske samvær afføder ofte en negativ påvirkning på en række relationelle faktorer, hvilket følgende afsnit behandler videre.

Ansigt-til-ansigt: den gyldne standard for samarbejde

Ansigt-til-ansigt-kommunikation betragtes pga. dets nærhed, uformelle interaktion, hurtige feedback som den gyldne standard for arbejdsmiljø (Hinds & Kiesler 2002: 55). I ansigt-til-ansigt-samarbejde opstår mere uformel og spontan interaktion, og ifølge forskningsfeltet har dette den største betydning for, at teknologisk medieret samarbejde betragtes som underlegen til ansigt-til-ansigt-samarbejde. Aktører bliver både påvirket mest og får mest støtte af aktører, som de regelmæssigt mødes med (Hinds & Kiesler 2002: 66). Når aktører tilbringer tid med hinanden, udvikles intersubjektivitet i form af en fælles kontekst og forståelsesramme, eftersom den blotte tilstedeværelse af mennesker påvirker aktørernes opmærksomhed, følelser og

opfattelser af hinanden (Hinds 2003: 617, Hinds & Kiesler 2002: 63). Dette er i en sociologisk begrebsramme ikke overraskende, hvor flere teorier beskriver kroppens rolle i etableringen af intersubjektive følelser, stemninger og fokus (Collins 2004, Goffman 2015). Her spiller uformel interaktion en central rolle og er vigtige pga. en række forhold.

Uformelle interaktioner bidrager til at danne interpersonelle forhold ved at fremme kendskabet til hinanden, efterhånden som gruppemedlemmerne lærer hinandens personligheder, bekymringer og arbejdsprocesser at kende (Hinds 2003: 617). I disse mere uforpligtende, uplanlagte interaktioner kan have multiple hensigter, og flere passive informationer signaleres. Dette kan være med til at øge aktørernes bekvemmelighed og tillid til hinanden, hvilket hjælper med at etablere gruppeidentitet. Ved at lære om hinanden og sine arbejdsprocesser, styrker og svagheder, er det desuden ofte lettere at koordinere arbejde, monitorere gruppens fremskridt og hjælpe hinanden, hvis der opstår problemer (Hinds & Kiesler 2002: 66). Uformelle, uplanlagte, tilfældige interaktioner kan derfor tjene kritiske funktioner for både koordinering og læring (Hinds & Kiesler 2002: 87). Relationer karakteriseret af venskab og tillid kan gøre det lettere for medarbejdere at sætte ord på og påpege udfordringer, problemer eller spørgsmål (Hinds & Mortensen 2005: 301). Fordi det gør det mere tilgængeligt og sikkert for gruppemedlemmer at dele information, som man kan være usikker på, fungerer uformelle interaktioner derved fremmende for koordination. I takt med at aktører lærer hinanden bedre at kende, opstår der til gengæld typisk flere interpersonelle konflikter, dvs. konflikter, som ikke vedrører arbejdsindhold, men som er affektive. Selvom disse konflikter oftere opstår, er grupper karakteriseret af venskab og kendskab til hinanden bedre til at håndtere konflikterne succesfuldt (Hinds & Mortensen 2005: 294).

Diskussion i arbejdsgrupper faciliterer koordination, problemløsning, overblik over arbejdets detaljer, organisering af opgaver, og i det hele taget skaber diskussioner ofte en dybere forståelse for opgaven, samtidig med at gruppemedlemmer kan observere og lære fra hinanden (Hinds & Kiesler 2002: 64). Diskussioner ansigt-til-ansigt er desuden yderst effektive til at udvikle og vedligeholde gruppekulturer, autoritet og normer: Diskussioner forbedrer gruppeengagement, socialisering og kontrol og spiller en væsentlig rolle i løsningen af konflikter. Det er i det hele taget

stærkt indvirkende på samarbejde pga. dets effekter på sociale bånd, sociale kontrakter og gruppeidentitet, og særligt i grupper med gensidigt afhængige medlemmer er det ansigt-til-ansigt-diskussioner faciliterende for koordinering af arbejde. Hvis en sådan gruppe ikke har mulighed for at tale sammen ansigt-til-ansigt, mangler gruppen også den mest direkte og letteste måde at samarbejde og koordinere arbejde (Hinds & Kiesler 2002: 64). Ansigt-til-ansigt-diskussion spiller en vigtig rolle ift. koordinering af gruppens arbejde, særligt for grupper som er afhængige af hinanden, hvor arbejdet er komplekst eller usikkert, eller hvor gruppemedlemmer skal uddelegere underopgaver (som fx konsulents arbejde).

Kropslig tilstedeværelse hjælper alt andet lige samarbejde, og teknologisk mediering af samarbejde kræver modsat mere formel forvaltning for at fungere. Ansigt-til-ansigt-samarbejde, møder, frokostpauser osv. er på nogle punkter uvurderlige, og på andre er de besværlige (Hinds & Kiesler 2002: 55).

Sociale steder

Desuden spiller sted en rolle for sociale normer, hvilket også står klart i andet sociologisk forskning (fx Jensen 2012). Delt sociale kulisser påvirker normer for forventelig og tilladelig adfærd. Som Hinds & Kiesler skriver, er der *"stor sandsynlighed for, at Mr. Smith's adfærd i et supermarked og på en bar er mere forskellige end hans og Mr. Brown's adfærd i et supermarked"*¹ (Hinds & Kiesler 2002: 65).

Det sociale sted kan fx bestå af artefakter, funktionelle aktiviteter forbundet med det sociale sted, fysiske grænse- eller afstandssignaler, og disse spiller en rolle for etableringen af territorier, som kan hjælpe aktører til at organisere sine social- og arbejdsoplevelser. Territorier styrker desuden privathed, informationskilder og ejerskabsfølelser over artefakter (Hinds & Kiesler 2002: 65). Det sociale sted kan medvirke i at etablere og reetablere aktørers intersubjektive forventninger og oplevelser og kan indvirke på aktørers etablering af et fælles territorium. Medarbejdere på arbejdspladser støder på hinanden i sociale steder (såsom kaffemaskinen, på gangen eller i frokostpausen) og interagerer uformelt eller diskuterer arbejde. Disse

¹ Egen oversættelse fra Hinds & Kiesler 2002: 65

sociale steder er ofte associerede med bestemte adfærdsnormer, som påvirker gruppemedlemmernes adfærd og forventninger til hinanden.

Medierede kontekster har modsat ikke et fælles fysisk social setup, og gruppemedlemmerne kan derfor have forskellige opfattelser af, forventninger til og standarder for korrekt adfærd. Forskellige kontekster kan desuden vanskeliggøre etableringen af en "medrivning" i gruppens rytme, hvilket fungerer som en stærk koordinationsproces, fordi det i en teknologisk medieret kontekst kan være svært at observere og fortolke de signaler, som andre gruppemedlemmer sender (Hinds 2003: 617). Dette vækker ligeledes genklang i en sociologisk begrebsramme: Collins (2004: 48) betoner aktørers fysiske tilstedeværelse og intersubjektive fokus som centralt for aktørernes evne til at blive "medrevet" i den sociale situations rytme. Sådanne besværligheder i udviklingen af en delt rytme og "medrivning" kan gøre interaktionen i medierede teams mere anspændte, fordi gruppemedlemmerne oftere oplever, at deres forventninger til andre ikke bliver mødt, og arbejdsprocessen kan derfor komme "ud af takt" (Hinds 2003: 617).

Teknologisk medierede relationer

I modsætning til ansigt-til-ansigt-situationer har uformel interaktion vist sig sværere at facilitere teknologisk medieret (Hinds & Kiesler 2002: 63). Fysisk separation fra kolleger i det daglige arbejdsliv sætter generelt begrænsninger for daglig kontakt og uformel interaktion, og det reducerer sandsynligheden for frivilligt samarbejde om opgaver (Hinds & Kiesler 2002: 59). Mediering af kommunikation er ofte mindre komplet og mere subjektiv og op til fortolkning. De teknologisk medierede interaktioners mere upersonlige karakter gør ofte gruppemedlemmerne mindre tilbøjelige til at udveksle relationelle informationer end ansigt-til-ansigt-grupper. Teknologisk medieret samarbejde reducerer derfor ofte socialt samvær, fordi den teknologiske mediering af interaktioner har svært ved at skabe følelsen af "at være til stede" med sine kommunikationspartnere (Hinds 2003: 619). Andre studier viser hertil, at teknologisk medierede grupper er mindre sammenhængende, har svagere gruppeidentitet og udviser mere konkurrenceadfærd (Hinds 2003: 620). Derfor skævvrides informationsudvekslingen ofte, og medlemmerne er ofte mindre tilbøjelige til at dele al viden, både fordi den teknologiske mediering afføder konkurrence mellem

aktørerne, men også blot fordi det kan være mindre intuitivt og naturligt at aflæse og afgive signaler om informationsmangel. Der sker således oftere og i et større omfang end ved traditionelle teams, at nogle gruppemedlemmer ikke kender til al information og dermed ikke opnår et fælles udgangspunkt og kontekst. Unik information deles således ikke i samme omfang som i ansigt-til-ansigt-kommunikation, hvorfor alle medlemmer ikke opnår samme information og dermed ikke opnår et fælles omdrejningspunkt (Hinds 2003: 621-622). Teknologisk medierede teams, særligt de, som er stærkt afhængige af medierende teknologi i sin kommunikation med hinanden, er ofte mindre sammenhængende og medlemmerne er generelt mindre tilfredse med interaktionerne og hinanden end ansigt-til-ansigt-grupper, ligesom at de oftere har koordinationsproblemer, tillidskriser og usunde subgruppedynamikker (Hinds & Mortensen 2005: 292). Et eksempel på en konsekvens af dette er social udelukkelse, som Cramton (2001) fremhæver i sit studie af e-mail-kommunikation mellem studerende, hvor hun konkluderer, at kommunikationsteknologi som e-mail på trods af sine funktioner kan have tendens til at facilitere eksklusion enten gennem senderens egen rationelle beslutning eller ved en fejltagelse. Selv hvis den sociale udelukkelse sker ubevidst eller pga. teknologiske problemer, bliver den konflikt, som opstår i forlængelse heraf, ofte attribueret til enkelte aktører (Hinds 2003: 621). En informant i en anden undersøgelse beskrev dette scenarie:

"Very frequently we had situations where a piece of data wasn't sent out at the right time or something went wrong and immediately I could hear: "... those guys over there, they're messing us around, they're deliberately not telling us something. They've got some deal on the side..." (Hinds & Mortensen 2005: 300).

Interviews i denne undersøgelse om konflikter i geografisk distribuerede teams viste særligt, hvor meget den teknologiske mediering af kommunikation betød, når aktørerne ikke delte samme kontekst, tillid og gruppeidentitet. Når information ikke blev delt hensigtsmæssigt, forsætligt eller ej, opstod oplevelsen af social eksklusion (Hinds & Mortensen 2005: 300). Et andet studie viser ligeledes, hvordan information i e-mails ofte tillægges betydning af læseren, eftersom denne form for kommunikation kan fremstå uklar og derfor kan misfortolkes af læseren (Hinds 2003: 620).

Eksisterende forskning peger på, at informationsudveksling fungerer bedst, når den finder sted i sociale omgivelser, hvori kommunikation kan finde sted. Her er social tilknytning og følelsesmæssige bånd befordrende for så komplet informationsudveksling som muligt (Hinds & Kiesler 2002: 84-85). Øjenkontakt, kropssprog og gestikulation er med til at vise engagement, signalere sin tilstedeværelse (fx ved at følge med i en præsentation eller ved at præsentere noget engageret) og understøtte pointer, holde og kommandere opmærksomhed og afkode mening (Hinds & Kiesler 2002: 96).

Disse relationelle konsekvenser af den teknologiske mediering af interaktion har naturligvis forskellige virkninger, alt efter aktører og hvilken kommunikationsteknologi der anvendes. Selvom aktørerne er afhængige af den anvendte teknologiske interaktionsmuligheder og -betingelser, er det vigtigt at understrege aktørers egen handlekraft ift. anvendelse af teknologien. Aktørernes egne valg ift. hvornår og hvordan teknologi anvendes, kan variere, og ikke alle oplever samme konsekvenser ved brugen af teknologisk mediering. Nogle individer stræber eksempelvis efter den distance, som teknologianvendelsen tilbyder, så der netop undgås den interpersonelle konflikt med aktører, som man ikke enes med (Hinds 2003: 620). Det kan derved være lettere at undgå interpersonelle konflikter, eftersom gruppemedlemmerne ikke jævnligt træffer hinanden. Gruppemedlemmernes interaktion kan kontrolleres og begrænses af aktørerne og derved undgå konflikter (Hinds 2003: 625). Teknologisk medieret interaktion kan give mulighed for tilstrækkelig spontan kommunikation til at understøtte udviklingen af sociale bånd, selvom forskningsfeltet peger på, at det typisk ikke er tilfældet.

Teknologisk medieret arbejde under corona

Ledelse og kollegialitet under corona

Ledere er udfordret på afholdelse og styring af virtuelle møder samt opretholdelse af ledelsesmæssig autoritet i disse. I interviews med erhvervsaktive personer under corona stod det klart, at produktivitet fyldte mest hos medarbejdernes opfattelse af corona-krisen, og sekundært til dette arbejdsorganiseringer og trivsel. Mange fandt arbejdsglæde, eftersom deres arbejdsliv pludselig blev præget af at skulle arbejde kreativt for at løse de udfordringer, som krisen stillede. Mange oplevede at skulle løse nye opgaver på kreativ og anderledes vis, og ordet ”fordybelse” optrådte i mange interviews – et tema, som ligeledes viste sig centralt, da jeg i mit praktikophold snakkede med mine kolleger om arbejdsliv under corona (se Thomsen 2021). Hjemmearbejdet betød færre forstyrrelser og bedre adgang til at sætte sig dybere ind i problemstillinger, og de færreste savnede 3-4 uger efter den første nedlukning storrumskontorer (Navrbjerg & Minbaeva 2021: 85).

Interviews med medarbejdere viste, at det sociale betyder meget for både individuel trivsel og arbejdspladsens sammenhængskraft. Ledere blev under nedlukningen opmærksomme på betydningen af uformelle møder, som jo ikke var muligt under nedlukningen. Her findes vigtige udvekslinger sted, både af faglig og social karakter, og flere ledere påpegede, at fraværet af møder ved kaffemaskinen påvirkede ikke bare produktivitet og kvalitet (ved kaffemaskinen mødes man ofte og retter fejl og diskuterer projekter), men også socialitet: Ledere satte i interviews spørgsmålstegn ved, om man stadig kunne fornemme, hvordan kolleger havde det.

Lederes indledende spørgsmål om produktivitet blev hurtigt gjort til skamme, men andre ledelsesmæssige udfordringer opstod. Virtuel ledelse er anderledes end traditionel ledelse, både pga. anvendelsen af teknologiske hjælpemidler (muteknappen, håndsoprækning, kameraanvendelse osv.), men også i forlængelse af spørgsmål om, hvordan man leder et virtuelt møde: Hvordan organiseres dialog? Hvor mange kan snakke ad gangen? Hvor mange deltagere kan indgå i et møde? Hvordan tilpasser ledere, som før krisen insisterede på medarbejderes tilstedeværelse på arbejdspladsen sig til at skulle lede fra distancen, og hvordan går det ud over den kontrol, som de normalt udøvede på arbejdspladsen? På trods af disse spørgsmål var den første periode under corona præget af arbejdsglæde pga. den øgede fleksibilitet

samt friheden til at være kreativ samt den fællesskabsfølelse om at løse de problemer, som krisen bragte (Navrbjerg & Minbaeva 2021: 85-86).

Efter denne første periode på 2-3 uger med nedlukning stødte flere medarbejdere imidlertid ind i "corona-muren". Arbejde og fritid gik i ét og flere rapporterede om mistrivsel. På trods af at transporttid blev taget ud af ligningen, arbejdede flere 15-20 timer ekstra, og arbejdstiden fordelte sig ikke kontinuert efter hinanden – i stedet fordelte den sig over morgen, dag og aften. Familieme havde hinanden som selskab, men savner at se venner, mens de enlige har været ensomme og manglet det sociale fællesskab derhjemme og på arbejdspladsen. Mange enlige medarbejdere har erkendt, hvor stor en betydning arbejdet har for det sociale liv. Faktisk oplevede flere ledere, at medarbejdere tiggede om at vende tilbage til arbejdspladsen igen, uanset smitterisikoen (Navrbjerg & Minbaeva 2021: 86). Trivsel og mistrivsel opstod altså i forskellige tempi. I modsætning til den initiale trivsel og arbejdsglæde karakteriseret af frihed og kreativitet mistrivedes flere og flere medarbejdere efterhånden som nedlukningen trak ud. 68% af HR-ledere angav, at de havde svært ved at fornemme, hvordan medarbejdere egentlig havde det, når de ikke mødtes fysisk. Flere ledere påpegede ligeledes, at hjemmearbejdet gik ud over fornemmelsen af samhørighed på arbejdspladsen, og at den "sociale lim" manglede. De frygtede for, at den identitet, som de havde på arbejdspladsen, blev sat under pres. Særligt den årlige julefrokost – beskrevet som indbegrebet af den sociale lim og virksomhedskultur, som fysisk samvær er for en arbejdsplads – var et tema, som fyldte meget, og som man kunne mærke manglede. En leder udtalte, at den årlige tradition, hvor alle mødes og interagerer uformelt, skaber nogle af de grundlæggende antagelser om virksomhedskulturen (Navrbjerg & Minbaeva 2021: 87-88). Trivsel og produktivitet hænger ofte uløseligt sammen, og det er for mange ledere blevet gjort klart i løbet af corona (Navrbjerg & Minbaeva 2021: 88). Mange medarbejdere mangler det sociale aspekt ved arbejdet, både ift. faglig sparring, men især det tilfældige, uplanlagte møde ved fx kaffemaskinen har manglet. Arbejdspladsen spiller en overraskende stor rolle for det sociale liv, og det er blevet tydeligt under corona. De mere introverte personer trivedes bedre, nogle har haft svært ved at strukturere hverdagen, andre har overproduceret, når de skulle arbejde hjemme, og så er der nogen, der har oplevet dobbeltheden ved det.

Corona-krisen, arbejdslivet og den mentale sundhed

Thomas Bredgaards og kollegers forskningsprojekt "Corona-krisen, arbejdslivet og den mentale sundhed" består af fire delrapporter, udgivet i perioden 2020-2022. Forskningsprojektet undersøger kort- og langsigtede konsekvenser for faggrupperne udearbejdende (fx sygeplejersker), hjemmearbejdende (fx konsulenter og undervisere) og hjemsendte (fx hotel- og restaurationsansatte). I forlængelse af min afgrænsning til konsulenter har jeg primært fokus på disse, men faggruppen "hjemmearbejdende" består også af andre vidensarbejdere såsom undervisere og skolelærere. Konsulenters arbejde består som beskrevet bl.a. af oplæg, møder og nogle gange også undervisning. Konteksten er ikke den samme for konsulenter og undervisere, men de to faggrupper deler nogle arbejdspraksisser. Derfor inddrager jeg forskningsprojektets fund om underviseres fjernundervisning og relation til elever.

Vidensarbejdere

Faggruppen består af ejendomsmæglere, advokater, revisorer og konsulenter. Respondenterne har oplevet vidt forskellige konsekvenser af nedlukningen, og særligt konsulenterne har mærket ændringerne i deres arbejdsliv negativt. Konsulenternes forretningsmodeller blev omlagt, og deres forretninger blev nødvendigvis sat på pause. Mange har arbejdet mere effektivt og mere med klienter end tidligere. Selvom onlinemøder i mange år har været muligt, har det været anvendt begrænset indtil corona (Bredgaard 2021: 35).

Onlinemøderne har klare fordele: Møderne er kortere og mere effektive, man sparer transporttid, og generelt har de færre omkostninger. Der er imidlertid også ulemper ved disse fordele, eftersom møderne på bekostning af socialitet er korte og effektive: der er mindre smalltalk, hvilket gør dem mere kedelige og mindre givende, og klienter har sommetider brug for det fysiske møde, eksempelvis hvis mødet drejer sig om noget sårbart, særligt vigtigt eller svært, eller hvis man skal give et førstehåndsindtryk. Nogle møder er bare bedre egnet til at foregå fysisk, mens korte møder om ukomplicerede sager blandt individer, som kender hinanden, fungerer bedre teknologisk medieret.

Mange sætter pris på den klientkontakt, som arbejdet indebærer, og den kontakt, som de under corona havde til deres klienter, har været anderledes mindre givende og mere kedelige, fordi man ikke mødes på samme måde som normalt. Desuden kan det være sværere at sælge, fordi det teknologisk medierede møde ikke virker lige så naturligt (Bredgaard 2021: 36).

Medarbejdere med hjemmeboende børn har særligt oplevet det stressende at arbejde hjemmefra, fordi det kan være udfordrende at jonglere mellem roller i familien og i arbejdet. Der arbejdes mere, og arbejdstiden er fordelt over hele døgnet og weekenden, og arbejdstiden fordeler sig mindre kontinuerligt. Der er forskel på, hvordan arbejderne reagerer på denne ændring, hvor nogen trives, mens andre slet ikke kan være i det. Nogle er bekymrede for sit arbejdsliv, både fordi de savner at interagere med klienter og studerende, og fordi der har været travlt. Det giver ikke længere giver den samme energi, og det er sværere at strukturere sin hverdag (Bredgaard 2021: 36-37).

De fleste oplevede i første rapport, at det teknologisk medierede hjemmearbejde har betydet øget fleksibilitet, mere ro i hverdagen, færre unødvendige møder og færre forstyrrelser fra kolleger. Samtidig har mange oplevet en bedre sammenhæng mellem arbejde og fritid (Bredgaard 2020: 28). De færre forstyrrelser samt tid og ro til fordybelse i arbejdet opleves som store fordele. Over længere perioder har det for mange konsekvenser for trivselen, fordi kontakten til kolleger mindskes og i nogle tilfælde forsvinder. Der var under første nedlukning alligevel grundlæggende optimisme ift. det teknologisk medierede hjemmearbejde, og videomøderne forventedes og velkommes i det fremtidige arbejdsliv (Bredgaard 2021: 34). Under anden nedlukning (et år inde i corona-perioden) er billedet på dette blandet. Den anden nedlukning påvirkede ikke vidensarbejdernes arbejdsbetingelser drastisk, eftersom de alene var omfattet af anbefalingen fra myndighederne om at arbejde hjemmefra i videst muligt omfang, hvorfor det altså var muligt at møde på sin arbejdsplads (Bredgaard 2021b: 34). I denne periode var der flere, der vekslede mellem igen at tage på fysisk arbejde og så at arbejde hjemmefra. Kun meget vigtige møder og møder, hvor fysisk tilstedeværelse var afgørende, blev afholdt fysisk, men ellers fortsatte de med teknologisk medierede møder (Bredgaard 2021b: 35). Kontakten til kolleger var stadig savnet, og den kontakt, som var, var rent faglig.

Sociale arrangementer afholdtes stadig ikke, og de manglede generelt noget socialt. Særligt undervisere og socialt anlagte personer har været ramt af ikke at se deres kolleger længere (Bredgaard 2021b: 37-38). I denne forbindelse har arbejdspladsen for disse personer hjulpet med at opfylde de sociale behov, som ikke bliver opfyldt uden for arbejdspladsen (Bredgaard 2021b: 38).

Ikke alle havde det sådan. En vidensarbejder beskrev, hvordan vedkommende under corona-perioden havde fundet ud af, hvor lidt vedkommende havde brug for sine kolleger for at trives og for at arbejde effektivt: Det kan tage meget tid at snakke med sine kolleger, og det savner vedkommende ikke (Bredgaard 2021b: 37). Den samme kontrast findes i mødet med klienterne, hvor der er meget stor forskel på hvilken tilgang, som anvendes. Nogen begræder det, mens andre ikke vil vende tilbage til normalen. Nogen insisterer på ikke at mødes online med sine klienter, andre holder fast i online møder pga. deres effektivitet, selvom det er kedeligere og mindre givende. Andre har simpelthen valgt at skære al fysisk klientkontakt væk. En respondent beskriver under første nedlukning, at hun glæder sig til at komme ned til sine kolleger igen, men at den ro og fleksibilitet, som hjemmearbejdet har givet, har været værdifuldt. Har man en presset morgen, er det ikke nødvendigt at gøre sig i stand til at skulle møde på kontoret (Bredgaard 2020: 28). Andre har igen oplevet fleksibiliteten som en ulempe, fordi man altid kan arbejde, når hjemmet er arbejdspladsen, hvilket er gået ud over evnen til at slappe af. For mange gælder det, at det var fint i starten, men at man efterhånden begynder at savne det sociale samvær med klienter (Bredgaard 2020: 28).

Efter genåbningen var arbejdspladsen ændret. Der var stadig begrænsninger på den fysiske kontakt, sociale arrangementer blev aflyst, og kollegerne var stadig savnet (Bredgaard 2021b: 34). Til gengæld vendte flere tilbage til kontoret, hvilket for mange skabte trivsel i en stresset periode med meget arbejde (Bredgaard 2021b: 39).

Skolelærere

Stort set alle lærere har arbejdet i flere timer og til det omfang, at arbejdsdagen føles endeløs. En skolelærer har eksempelvis arbejdet fra kl. 8 til kl. 22 og weekenden kan også blive brugt på arbejde. Relationerne til eleverne har ændret sig markant, fordi der i den teknologisk medierede relation er langt mere fokus på det

undervisningsmæssige, men ikke det sociale, som ligger udenom det faglige, og kontakten med forældre og pårørende er ligeledes reduceret kraftigt (Bredgaard 2020: 22). Særligt vikarer og medarbejdere, som ikke har haft så mange kolleger at støtte sig til, har haft det "virkelig svært" under nedlukningen. Det samme gælder de lærere, som har haft børn hjemme samtidig med hjemmearbejdet. Til gengæld oplever mange at have fået et innovationsboost, fordi de har været nødsaget til at arbejde mere kreativt for at løse de nye udfordringer. Desuden arbejder nogen mere effektivt, samtidig med at deres dagligdag er blevet mere rolig. Andre har pga. den manglende daglige kommunikation med kolleger været usikre på, om deres arbejdspræstationer har været tilstrækkelige. Nogle har følt sig isolerede og ensomme, og selv mange af dem, som syntes, at det har været en spændende periode, er til sidst blevet trætte af at arbejde hjemmefra.

Den teknologisk medierede fjernundervisning har været en udfordring, fordi de ikke har kunnet anvende kropssprog til at skabe fysiske relationer, skabe autoritet og fremme fagligheden. Man kan ikke længere lægge en hånd på de store drenge, give knusere og vise omsorg ved fysisk kontakt – et værktøj, som man ikke skal underkende. Trods dette opleves den teknologiske mediering af skolelærerarbejdet som givende, fordi det har givet ny læring og kreativt arbejde. Nogen oplever at kunne komme ud til flere elever, fordi teknologien har givet adgang til at FaceTime med den enkelte i stedet for at være på overfor hele klassen på én gang. Man kan via teknologien give flere informationer tilpasset til den enkelte elev meget mere bekvemmeligt og effektivt. Der er kommet meget mere tid til på lettere vis at tale med den enkelte elev, og det gælder også de elever, som man normalt ikke får talt med (Bredgaard 2020: 24).

Det er altså et blandet billede, man får af skolelærernes arbejdsliv og trivsel. Nogen oplever flest udfordringer, men de fleste har oplevet perioden som positiv, fordi de har kunne strukturere deres arbejde og har fået nye IT-kompetencer (Bredgaard 2020: 24). Særligt har perioden givet indsigt i, at det teknologisk medierede møde var langt mere effektivt: Man behøvede ikke at transportere sig til og fra arbejde, og det gjorde det nemmere at aftale møder og at holde flere møder. Det teknologisk medierede møde er derfor noget, som skolelærerne håber på bliver fastholdt, når det en dag bliver helt normalt igen (Bredgaard 2020: 25).

Efter genåbningen er elever og lærer kommet tilbage på skolerne, og lærerne er glade for at kunne opbygge relationer med børnene igen, men pga. kravene om afspritning og afstandtagen er det sociale samvær ikke det samme som før. De fleste mærker, at eleverne under genåbningen trives bedre, samtidig med at de får et større udbytte ud af undervisningen, fordi den fysiske kontaktflade er blevet større end under nedlukningen, og det er der tilfredsstillelse i. Nogen har svært ved ikke at give krammere til sine elever, ligesom det er svært at overholde reglen om at holde afstand, når der undervises og hjælpes (Bredgaard 2021: 30).

Der arbejdes tæt sammen i de kollegiale teams, men kontakten til de andre kolleger er hæmmet, fordi man ikke må færdes frit på skolens arealer, ikke må holde frokostpause sammen, og fordi sociale arrangementer er aflyst. Der går lang tid mellem man ser de mere sporadiske kolleger, og det er noget, som kan mærkes, mangler (Bredgaard 2021: 29). Det samme beskrives ved anden nedlukning, hvor mange ikke har en anelse om, hvad der sker i deres kollegers liv, fordi de ikke mødes fysisk på gangen, i frokostpausen, i lærerværelset eller via samarbejde (Bredgaard 2021b: 30-31). Det kollegiale fællesskab og sammenhold savnes, fordi man ikke støder på hinanden på arbejdspladsen – *”det er sådan en mærkelig måde at være IKKE-SAMMEN på”* (Bredgaard 2021b: 31). Nogle ledelser forsøger at opretholde socialitet i teknologisk medieret form, fx i form af virtuel vinsmagning eller ved holde fast i at holde møder om trivsel. Andre ledere har haft mindre held med dette, eftersom kommunikationen netop primært foregår teknologisk medieret, og her er anerkendelse og rum for personlig dialog ikke det samme som ved fysiske møder (Bredgaard 2021b: 30).

Under anden nedlukning gik en skolelærer så vidt som at insistere på at medbringe fysisk materiale til deres elever, som eleverne så kan hente højst to ad gangen for så at tage hjem og lave opgaver. Dette både for at bevare noget af den fysiske kontakt, men også fordi det at have fysisk materiale mellem hænderne vurderes som optimalt for læringen (Bredgaard 2021b: 29-30). De sociale aktiviteter som musical, kor og lignende, som også har trivselsformål, er fortsat ikke mulige, og det bekymrer lærerne. Derfor har de haft øget fokus på at interagere med eleverne, bl.a. ved at arrangere teknologisk medieret samvær som spil, online bageri eller fælles online samling. En skolelærer beskriver, hvordan hun i et online trivselsmøde med en elev fik en god

tilbage melding – det havde betydet noget for eleven, at hun kunne få lov at tale med sin lærer alene (Bredgaard 2021b: 32).

Del 3: Socialitsbegrebet: Teori og videnskabsteori om socialitet

I dette afsnit anvender jeg eksisterende perspektiver til at definere og diskutere analyseobjektet, socialitet. Socialitet er et centralt sociologisk begreb, men det er også et begreb, som ikke indeholder en entydig definition, og det kan samtidig være svært at adskille fra mange andre sociologiske begreber. Jeg lader mig inspirere af Roy Suddabys ide om begrebsklarhed. Han peger på, at det er vigtigt at definere sit begreb klart og fjerne overskydende mening, som kan tilkobles begrebet samt at præcisere i hvilke kontekster og indenfor hvilke grænser, at begrebet gælder (Suddaby 2010: 348-350). Jeg anvender i forlængelse af dette hans dimensioner *definition*, *anvendelsesbetingelser* og *begrebsrelationer* til at klargøre begrebet så meget som muligt. Dimensionerne hjælper mig med at fange, indsnævre og beskrive min anvendelse begrebet, som uden afgræsning kan fremstå komplekst og flertydigt. Formålet med begrebsklarhed er ikke at skabe validitet (selvom dette naturligvis også er vigtigt), men at beskrive konstruerede begreber så præcist som muligt (Suddaby 2010: 346).

Afsnittet skal læses som et begrebsafgrænsningsafsnit, som både trækker på teoretiske og videnskabsteoretiske perspektiver. Fordi problemformuleringen er todelt og har til formål at undersøge både konstruktionen af teknologisk medieret socialitet og samfundsmæssige konsekvenser af dette, anvender jeg både et interaktionistisk og et kritisk teoretisk udgangspunkt. Afsnittet består derfor af to dele med hver sit bidrag til henholdsvis analyse- og diskussionsafsnittene.

Efter en kort opridsning af sociologiske og videnskabsteoretiske traditioners perspektiver på socialitet, rammesætter jeg for at skabe overblik for læseren mit valg af teori og videnskabsteori. Efterfulgt af dette præsenterer jeg min konkrete definition på socialitet. Herefter redegøres for de teorier, som jeg anvender til at definere socialitet, efterfulgt af de videnskabsteoretiske metodologier, hvis positioner jeg arbejder ud fra. Herefter vender jeg tilbage til definitionen og forsøger at skabe begrebsklarhed.

Det mangfoldige socialitetsbegreb

Indenfor sociologiens forskning er der forskellige perspektiver, som betragter socialitet forskelligt. Jeg kan ikke præsentere begrebets variation udtømmende indenfor

rammerne af denne opgave, men grundlæggende kan man dele perspektiverne ind i interaktionistiske, fænomenologiske, funktionalistiske og kritiske perspektiver. Disse præsenteres kortfattet for at demonstrere hvor vigtigt det er, at jeg skaber begrebsklarhed om min anvendelse af begrebet.

Fænomenologer er optaget af, hvordan aktører betragter og navigerer livsverdenen. Socialitet er i denne forståelse metodologisk individuelt og findes ”indeni” aktører (Ritzer 2014: 219). Et funktionalistisk perspektiv betragter derimod socialitet med et metodologisk kollektivistisk perspektiv, idet socialitet her er noget, som skabes af samfundets normer og værdier. Her er ofte et fokus på de strukturer, som producerer individets handlinger, idet samfundet betragtes som en organisme, hvor institutioner, relationer og positioner hver især varetager en funktion, som bidrager til at skabe samfundet. Socialitet varetager i dette perspektiv en funktion i opretholdelsen af relativt ordnede mønstre af sociale handlinger og varige institutioner (Andersen 2013: 277-288). Kritisk teori har omdrejningspunkt frigørelse og i kritik af ideologier og magtstrukturers påvirkning på socialt liv. Aktører betragtes (typisk) som indlejret i et samfund, hvis ideologier og magtstrukturer kan virke undertrykkende og kontrollerende, hvilket hæmmer menneskets frigørelse. I modsætning til funktionalister har teoretikere fra den kritiske tradition et fokus på konflikt og på ødelæggende strukturer fremfor samarbejde og funktionelle strukturer, som arbejder sammen (Birkler 2014: 111-112). Et interaktionistisk perspektiv indebærer et fokus på individers adfærd, hvorfor samfundet betragtes i et ”bottom-up”-perspektiv, hvor individers adfærd er afgørende for sociale strukturer. Interaktionister har derfor fokus på interaktioner, idet det er gennem disse, at fænomener skal forstås (Järvinen & Mik-Meyer 2005: 10).

Forskellige bidrag trækker på forskellige videnskabsteoretiske positioner, som tillader at få øje på forskellige ting på forskellige analytiske niveauer. Min interesse for teknologisk medieret socialitet udspringer primært af Hartmut Rosas makroanalytiske perspektiv på accelerationssamfundet, men jeg vurderer, at det er vigtigt at have et mikrosociologisk udgangspunkt for at forstå og diskutere, hvordan aktører påvirkes i deres hverdagslige interaktioner og praksisser. Nærmere bestemt anvender jeg Erving Goffmans teori om samhandling i hverdagslivet for at lægge vægt på, hvordan aktører interagerer, samt hvad der er på spil i interaktionsritualer. Derudover trækker

jeg på Randall Collins, som med sin teori om interaktionsrituelle kæder på mange måder bygger videre på Goffmans arbejde. Collins' begreb emotionel energi gør mig i stand til at lægge endnu mere vægt på interaktionsritualer og deres betydning og vigtighed for socialitet.

Valget af disse traditioner gør, at jeg får øje på interaktioner og gør mig i stand til at beskue socialitet på individ- og gruppeniveauer. Anvendelsen af en interaktionistisk videnskabsteoretisk position betyder også, at jeg ikke får øje på aktørers oplevelser af socialitet: socialitet undersøges ikke, som i en fænomenologisk fremgangsmåde, som noget aktører *oplever* i deres hverdagsliv. Aktører oplever afgjort socialitet i hverdagslivet, men min interaktionistiske position betoner, *hvordan* socialitet *produceres* og *vedligeholdes* ud fra de interaktioner, som aktører deltager i. Fænomenologer vil typisk have fokus på den enkelte aktørs bevidsthed, og hvilken rolle socialitet har i denne. Jeg fokuserer modsat på situationer og på processer, praksisser og handlinger.

Til gengæld får jeg med dette perspektiv mindre øje på strukturelle og diskursive dimensioner, som også er med til at skabe forestillinger om socialitet og sammenhængskraft i samfundet. Socialitet, både i dets kropsligt tilstedeværende og teknologisk medierede udformning, er selv i de små interaktioner koblet til diskurser og samfundsstrukturer. Derfor anvender jeg i det efterfølgende diskussionsafsnit et mere makroanalytisk perspektiv fra den kritiske tradition, repræsenteret af Hartmut Rosa. Dette giver mig adgang til på baggrund af den mikrosociologiske, interaktionistiske analyse at diskutere den strukturelle dimension af teknologisk medieret socialitet. Den interaktionistiske analyse anvendes mao. *som anledning* til at diskutere teknologisk medieret socialitet på et højere og mere strukturelt niveau.

Definition

Jeg definerer socialitet som følgende:

"Praktiseringen af organiseret social aktivitet, hvorved individer associerer sig med eller udformer sociale grupper"

Min definition understreger *praktisering, organiseret social aktivitet, association, udformning og sociale grupper*.

Med *praktisering* mener jeg, at det er interaktioner og adfærd, som konstruerer, modificerer og opretholder socialitet.

Med *organiseret social aktivitet* mener jeg, at socialitet er en social praksis. Jeg anvender forståelsen af social interaktion som bestandigt organiseret: Interaktioner foregår indenfor en kontekstuel ramme for situationen, hvorved aktører forsøger at forstå, hvad der er på spil i situationen, hvad interaktionens fænomener betyder, og hvilken rolle andre aktører har i interaktionen. Interaktioner rammesættes af kulturelle forståelser af adfærd. Socialitet er adfærd forankret i en række handlinger og interaktioner, som udføres i samarbejde med andre aktører.

Med *sociale grupper* henviser jeg til en på analyseniveau tværgående forståelse: Sociale grupper kan figurere på mikro-niveau i et parforhold mellem to aktører eller i en gruppe på arbejdspladsen; på meso-niveau i en organisation eller i nabolaget; på makro-niveau i institutionelle fællesskaber som religion, uddannelse eller familie.

Med *association* mener jeg, at aktører (i praktiseringen af socialitet) skaber tilhørsforhold til sociale grupper, hvilket derved opretholder de sociale gruppers socialitet.

Med *udformning* mener jeg, at socialitet ligeledes henviser til produktionen af nye sociale grupper, hvorved socialitet produceres.

Teori

Interaktionsritualet

Jeg anvender Goffmans dramaturgiske analyser af samhandling i hverdagslivet til på interaktionistisk vis at beskrive interaktionsritualets upåagtede og mikroskopiske detaljer, som værner om, hvordan sociale møder er indlejret i en normativ og kulturel ramme. Goffmans teori bidrager med at beskrive de sæt af regler, som foregår ved ansigt-til-ansigt-interaktion, og belyser interaktionsordenens kompleksitet. Ikke alting er tilladt, og at der er noget på spil, når aktører interagerer. Hvad sker der, når aktører interagerer, og hvilke mekanismer anvendes (ofte implicit) til at konstruere og opretholde socialitet?

Perspektivet på interaktionsritualet understreger hans blik på mødet mellem mennesker som en rituel praksis med iscenesættende optrædener og selvrepræsentationer, hvori *sociale situationer* etableres og opretholdes. Interaktionsritualet regulerer og opretholder hverdagslivets samhandlinger via gensidigt forbundne mekanismer (Jacobsen & Kristiansen 2020: 12). Goffman beskriver interaktion som et skuespil, som udføres på baggrund af den sociale situations regler og normer for at interagere på passende vis. Den sociale situation defineres som:

”et miljø med mulighed for gensidig overvågning. Et individ vil overalt inden for dette miljø kunne opfattes med de blotte sanser af alle andre >tilstedeværende<, og de vil ligeledes kunne opfattes af ham. Ifølge denne definition opstår der en social situation hver gang to eller flere individer befinder sig i hinandens umiddelbare nærvær, og den varer indtil den næstsidste person forlader stedet” (Goffman 1964: 36).

Der er forskel på, hvordan man agerer i forskellige sociale situationer, og dette skyldes ifølge Goffman, at aktører optræder på forskellige *scener*. Alt efter hvilke scener aktører befinder sig på, tilkobles forskellige forventninger til aktørerne, og det er derfor den sociale situation, som definerer, hvilke *roller* og dermed hvilken *facade*, de deltagende aktører skal anvende (Goffman 2015: 71). Er man på arbejde og interagerer med sin chef, anvender man en anden facade, end hvis man interagerer med et tæt familiemedlem, en ekspedient i supermarkedet eller til en fest. Den sociale situation kalder med andre ord på forskellig adfærd, alt efter om den sociale situation er afslappet eller formel, mellem ligestillede eller mellem over- og underordnede, med jævnaldrende eller ej osv. Aktører gør sig således krav på bestemte identiteter, alt efter hvad den sociale situation befordre. Når man opfører sin rolle foran andre aktører, befinder man sig på scenen, *front stage*, mens man på *back stage* forbereder sin rolle til sine næste optrædener. Optrædenen på front stage opføres foran et *publikum* inden for syns-hørevidde, men involverer ikke nødvendigvis verbal kommunikation (Goffman 2015: 142). På front stage praktiseres *indtryksstyring*. Her forsøger man at kontrollere sin optræden og dermed de udtryk, man afgiver, og de indtryk, som andre aktører får af aktøren (Goffman 2015: 24). Disse indtryk forsøges

kontrolleret ved at regulere sin adfærd ift. f.eks. kommunikation, kropssprog, øjenkontakt, påklædning, tale osv. Man forsøger på denne måde at styre de indtryk, man afgiver, sådan at man opfattes så positivt som muligt eller i overensstemmelse med den scene, som man befinder sig på (Harste & Mortensen 2013: 237). Publikum vurderer og bedømmer den optrædendes opførsel af sin rolle, men publikum er ligeledes en del af interaktionsritualet. Det er oftest i publikums interesse at hjælpe den optrædende med sin selviscenesættelse, eftersom nedbrydningen af facaden kan være pinlig for alle involverede aktører. Følger man ikke de sociale spilleregler, kan man således risikere at "tabe ansigt", og dette er ikke mindst pinligt for den optrædende, men også for publikum (Goffman 2014: 227). Observerer man i sit indkøbscenter, at en person snubler over sine egne ben, stopper man ikke op og peger og kigger, men forsøger i modsætning at lade som om, at man ikke har set "fejlen" hos den optrædende. Denne form for "sociale fejl" kalder Goffman *utilsigtede gestus* (Goffman 2015: 95).

Interaktion er et strategisk spil, hvor der anvendes remedier fra kropssprog til objekter til at udtrykke sig på en meningsfuld måde. Gennem indtryksstyring oplever andre aktører den optrædende, samtidig med at den optrædende gør krav på identiteter og udvikler sit selv billede. Hans teori lægger vægt på menneskers evne til at aflæse den sociale situation og dets aktørers facader for at kunne modificere sin optræden. Jeg mener, at hans teori er interessant og nærliggende at anvende i studiet af den teknologisk medierede sociale situation. Særligt opstår der spørgsmål om aktører aflæser den sociale situation anderledes, om front stage får en anden beskaffenhed, og derfor også om aktørers optræden påvirkes.

For at udvide forståelsen af interaktionsritualet anvender jeg Randall Collins' teori, som tilføjer og fremhæver dets evne eller utilstrækkelighed til at skabe solidaritet, sammenhængskraft og emotionel energi.

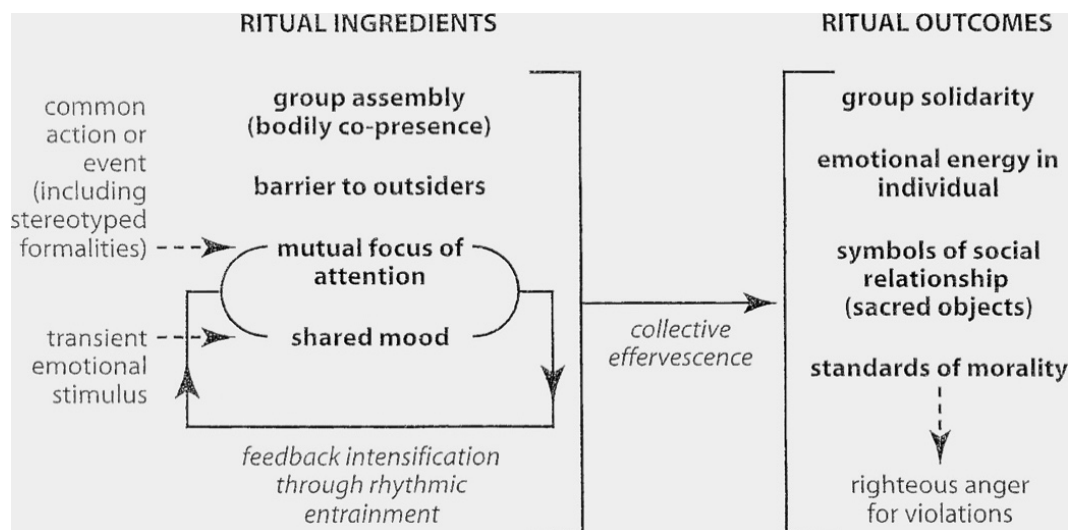
Interaktionsritualets emotionalitet

Randall Collins' teori bidrager til at forstå, hvorfor vi drages af at være sociale og er ligesom Goffmans teori metodologisk situationel. Teorien studerer socialitet med udgangspunkt i situationerne, aktørerne befinder sig i, ved at forstå og analysere

situationer som processer bestående af kollektive følelser og intersubjektivt fokus: som interaktionsritualer, der griber individer og deres bevidsthed og skaber kultur. (Poder 2013: 510).

Collins anskuer praktisk set al interaktion som et interaktionsritual. Når mennesker samles omkring en fælles handling eller begivenhed opstår et interaktionsritual. Det er i denne proces, at identitet, motivation, symboler, fællesskab og handlekraft produceres. Man kan således ikke skelne mellem socialitet og ritualer, eftersom socialitet i udgangspunktet er rituelt (Poder 2013: 511).

Interaktionsritualet består jævnfør figur 1 af ingredienser, som skaber diverse virkninger: To eller flere personer skal være samlet fysisk, eftersom kropslig tilstedeværelse påvirker aktørerne uafhængigt af, om aktørerne er klar over det. Kroppenes tilstedeværelse gør, at aktørerne bliver opmærksomme på hinandens bevægelser og påvirker hinanden følelsesmæssigt, hvilket sætter en bestemt stemning i gang (Collins 2004: 48; Poder 2013: 512). Ligesom hos Goffman aflæser man altså situationen og de tilstedeværende aktørers kropssprog og stemning og bliver medrevet af dette. Derudover er det vigtigt, at der er klare grænser for, hvem der er en del af interaktionsritualet. Man må kunne overskue fællesskabet, og barrierer til udenforstående kan hjælpe deltagerne med at holde fokus (Collins 2004: 48; Poder 2013: 512). For at intensivere intersubjektivitet skal deltagerne fokusere på samme aktivitet, objekt eller begivenhed, eftersom dette bidrager til, at aktørerne kommer i samme rytme og bliver medrevet i interaktionsritualet. Dette gensidige fokus forstærkes, når aktørerne via verbal og nonverbal kommunikation bliver opmærksomme på hinandens fælles fokus. Dette gensidige fokus forstærker den sidste ingrediens, etableringen af en fælles stemning: Her bliver de opmærksomme på hinandens følelser og bevidsthed, og dette skaber en rytmisk medrivning i interaktionsritualet – følelser smitter. Når aktørerne er bevidste om hinandens intersubjektivitet, opleves interaktionsritualet mere intenst, hvorved der etableres en delt ”rytmisk tilstand” (Collins 2004: 48). Nøglen er således rituallets evne til at ”fange aktørernes bevidsthed” og skabe en intersubjektiv stemning og emotionel oplevelse.



Figur 1: interaktionsritualets ingredienser og udfald (Collins 2004: 48).

Collins identificerer fire udfald for det succesfuldt udførte ritual. Interaktionsritualet fører ikke nødvendigvis til alle udfald, men afhænger af, hvor intenst ingredienserne manifesterer sig.

En tilstrækkelig opfyldelse af ingredienserne skaber en kollektiv opbruselse, hvorved ritualet opleves hyper-intenst og skaber kollektive stemninger og erfaringer. Dette skaber en følelse af at være knyttet til gruppen og en oplevelse af føle samme stemning og emotionalitet som de resterende gruppemedlemmer (Collins 2004: 48). Desuden producerer interaktionsritualet *emotional energi* hos individet, hvilket er et centralt begreb i Collins' teori, som er et centralt begreb for dette speciale. Emotional energi henviser til (selv)tillid, opstemthed og initiativ, som ritualet skaber i den enkelte aktør. Denne emotionelle energi er motivationen for individers deltagelse i situationer: situationer kan enten være attraktive eller ej, alt efter hvor succesfuldt de kan levere emotional energi (Collins 2004: 48-49). Emotional energi er på denne måde den stærke følelse af gruppefølelse, som stadfæstes i individets emotionelle *batteri*. Forløber det forsøgte interaktionsritual sig dårligt – dvs. med forvirring om, hvem der er en del af ritualet og en manglende evne til at skabe et gensidigt, intersubjektivt fokus og stemning hos gruppens aktører – aflades det emotionelle batteri, hvilket til gengæld afkræfter individets følelse af selvtillid, entusiasme og initiativ (Collins 2004: 39).

Desuden skaber interaktionsritualet symboler på gruppens sociale relation. Aktørerne kan tage fat i disse symboler, som aktørerne på en eller anden måde føler associeres med gruppen, og anvende dem til at pumpe individet op med emotional

energi, selv når gruppen ikke er fysisk samlet. Ritualer holdes således i live i symbolerne, uanset om ritualer har produceret en opløftende eller udmattende energi (Collins 2004: 43). Symbolerne behandles helligt, og deres autenticitet beskyttes for at bevare den emotionelle energi, som er opbevaret i symbolet. Disse symbols emotionelle energi afhænger af graden af interaktionsritualets intensitet, hvor symbolerne benyttes, samt hvor ofte interaktionsritualet gentages (Collins 2004: xxi). Hvis interaktionsritualet er en del af et gentaget mønster, opstår moralske værdier, som repræsenterer gruppen, og som skal håndhæves for ikke at krænke gruppen (Poder 2013: 512).

Interaktionsritualer er i dette perspektiv altså nøglen til socialitet. Interaktionsritualerne omformer følelser: aktører kan have forskellige følelser ved starten af interaktionsritualet, men bliver påvirket af andres følelser og stemninger. Succesfulde interaktionsritualer er dragende, idet de skaber emotionel energi og gruppefølelser, mens mislykkede interaktionsritualer er frastødende. Interaktionsritualernes produktion af intense følelsesmæssige oplevelser fungerer dermed som en slags sociale magneter, som motiverer individerne til at deltage i interaktionsritualer med udsigt til opladning af det emotionelle batteri. Den emotionelle energi, som produceres i interaktionsritualet, påvirker det emotionelle batteri, hvilket påvirker det næste interaktionsritual, som aktøren deltager i. Det er disse bevægelser mellem sociale situationer med interaktionsritualer, som udgør hverdagslivet (Poder 2013: 513). Individet fører sit emotionelle batteri videre til næste interaktionsritual og afgør, hvorledes aktøren er i stand til at agere i denne næste situation. De erfarne interaktionsritualer er dermed afgørende for individets trivsel og velgående. Det er dette, Collins kalder interaktionsrituelle *kæder*, hvilket understreger pointen om, at aktører altid træder ind i og forlader interaktioner med en følelsesmæssig ladning alt efter den foregående interaktion.

Opsamling

Goffman og Collins arbejder metodologisk situationelt på mikro-niveau. Det er situationen, som former individet, og det er situationen, som bestemmer, hvad der er acceptabel opførsel, og hvordan man ærer det socialt værdsatte. Collins har muligvis

et større fokus på følelser end Goffman, idet følelsesmæssig involvering betragtes som altafgørende for interaktionen.

Begge teorier tager udgangspunkt i ansigt-til-ansigt-interaktion og forlanger fysisk samstilling. Hvor Goffman ikke direkte beskriver, hvad der sker ved manglen på dette, viser Collins, hvor vigtigt kropslighed kan være for at skabe intersubjektivitet. Interaktionsritualer er kropslige processer, og tilstedeværelsen af kroppe bidrager til at skabe social forpligtelse, emotionel energi og solidaritet. Tilstedeværelsen af kroppen gør desuden, at aktørerne ikke nødvendigvis selv er bevidste om at være medrevet i situationen – følelserne fanger og dominerer deres bevidsthed, uden at de nødvendigvis selv lægger mærke til det eller reflekterer over det.

Goffmans og Collins' mikrosociologiske perspektiver giver mig teoretiske linser til at besvare problemformuleringens første del: *"Hvordan konstrueres teknologisk medieret socialitet?"*. Jeg har vurderet, at problemformuleringens anden del; *"hvilke samfundsmæssige konsekvenser kan udbredelsen af anvendelsen af teknologi til sociale praksisser have for konstruktion og opretholdelse af socialitet?"*, befordrer en anden teoretisk linse. Goffman og Collins giver ikke adgang til den strukturelle dimension af socialitet, hvorfor denne inkorporeres i diskussionsafsnittet. Her løftes analysen fra konsulentarbejde som den analytiske kontekst og retter blikket mod en større samfundsmæssig ramme. Til dette anvender jeg Hartmut Rosas kritisk teoretiske perspektiv, som har et mere makrosociologisk blik på, hvordan social acceleration og kapitalisme påvirker modernitetens strukturer for det sociale liv. Før jeg redegør for hans teori om social acceleration, vender jeg imidlertid tilbage til mit mål om at skabe begrebsklarhed. For at gøre dette, fremlægger jeg den interaktionistiske analyses videnskabsteoretiske position, eftersom det er på baggrund af analysen, at den makrosociologiske diskussion udføres.

Interaktionistisk videnskabsteori

Det interaktionistiske perspektiv er en gren af den socialkonstruktivistiske tradition, som antager, at analyseobjektet pr. definition er flydende, ustabil og flertydigt (Järvinen & Mik-Meyer 2005: 9). I modsætning til at betragte sociale strukturer som determinerende for individers adfærd, betragtes individers adfærd som determinerende for sociale strukturer. Aktører interagerer med strukturer på forskellige

og individuelle måder, og studiet af disse kan fremhæve bredere samfundsmæssige strukturelle tendenser. Betydningen af handlinger eller fænomener forstås gennem de interaktioner, som mennesker har med hinanden og med ting (Järvinen & Mik-Meyer 2005: 10). Ontologisk set har fænomener i et interaktionistisk perspektiv ikke en iboende essens, og deres betydning kan ikke lokaliseres i fænomenet selv. En interaktionistisk fremgangsmåde befordrer, at man i stedet for at "søge ind i" enkeltsubjekter bør undersøge, hvordan samfundsdiskurser materialiserer sig i subjekter og ting og sætter rammen for aktørers handlinger. Et fænomen skabes derved ved at aktivere diskurser i den sociale situation, hvorved den herskende definition af situationen skaber særlige rammer for samhandlingen (Järvinen & Mik-Meyer 2005: 14). Ontologi og epistemologi hænger derfor sammen, eftersom både det værende og erkendelsesprocessen har basis i samhandlingsprocesser: Virkelighedens fænomener skabes og genskabes i interaktion (Järvinen & Mik-Meyer 2005: 29). Fænomener anses som ontologisk kontingente, hvilket vil sige, at fænomener kun optræder ved opretholdelsen af den aktivitet, som konstruerer fænomenet (Collin 2015: 325). Derfor har jeg fokus på de processer, som foregår i produktionen og opretholdelsen af socialitet: Det er i interaktioner og sociale samspil, at socialitet konstrueres og vedligeholdes. Opmærksomheden flyttes væk fra enkeltindviders egne oplevelser og flyttes i stedet mod det synlige og sagte i interaktioner, som skabes gennem interaktionerne, fremfor det tænkte og oplevede.

Projektet er et teoretisk speciale, hvorfor jeg ikke har adgang til at observere eller interviewe aktører. I stedet anvendes eksisterende forskning til at tilnærme mig teknologisk medieret socialitet. Jeg fokuserer derfor på interaktioner og processer, som er observeret i andre studier og fortolker andre forskeres resultater af den empiriske virkelighed med et formål om at tilføje et ekstra lag af sociologisk analyse.

Refleksioner over tilvalg

Min forståelse af socialitet er således præget af det interaktionistiske perspektiv. Min definition af socialitet er nødvendigvis et teoretisk konstrueret fænomen, og derfor er det qua Suddaby (2010) vigtigt at skabe klarhed omkring min anvendelse af begrebet. Min forståelse og anvendelse af socialitet konstrueres i forlængelse af og i relation til min videnskabsteoretiske position. Jeg privilegerer bestemte aspekter og

underprivilegerer modsat andre, fordi det anvendte perspektiv gør, at jeg beskuer den sociale virkelighed på en bestemt måde, hvorfor mine resultater også er bundet af disse (Alasuutari 1996: 372). Mit fokus på konsulentarbejde som den specifikke kontekst, og på de specifikke aspekter af socialitet, som den videnskabsteoretiske position og definition befordrer, betyder, at jeg får øje på nogle ting, men ikke på andre. Det er vigtigt at anerkende dette, fordi andre teorier giver adgang til at betragte den sociale verden anderledes. Teori er først og fremmest forståelsesrammer, som giver adgang til at betragte den sociale virkelighed med nogle særlige "briller".

Begrebsklarhed

For at gøre sit begreb klart, er det centralt at præcisere i hvilken kontekst og indenfor hvilke grænser, at begrebet er gældende, og hvor det ikke er gældende (Suddaby 2010: 349). Jeg har defineret socialitet som: ”*Praktiseringen af organiseret social aktivitet, hvorved individer associerer sig med eller udformer sociale grupper*”. En uddybelse af definitionen kan findes i afsnittet ”Definition”, der behandler afgrænsningen af socialitet på side 36.

Socialitet er altså en praksis, som producerer, opretholder, modificerer relationer. Derfor manifesterer det sig stærkest i interpersonelle relationer, eftersom aktører i interpersonelle relationer oftere har kendskab til hinandens personlige træk, adfærd, færdigheder, personligheder, værdier, træk osv. Aktører i sådanne relationer interagerer ofte – men ikke altid - interpersonelt og emotionelt. Socialitet kan imidlertid bestå af større eller mindre grad af emotionalitet, hvorfor det ikke afgrænser sig til denne slags relationer.

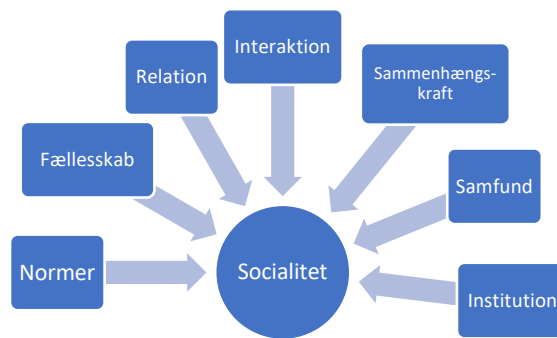
Socialitet eksisterer overalt i forskellige udmundinger og størrelser: i relationen mellem familiemedlemmer eller i parforhold, i sportshold eller mellem en kassedame og en klient. Fællesskaber indeholder socialitet. Der er mange eksempler på, at fællesskaber, som fx anonyme alkoholikere eller religiøse institutioner, har påvirket aktørers mentale helbred bl.a. pga. fællesskabernes socialitet. Her er den største faktor ofte, at aktører oplever at knytte sig til fællesskabet, og denne tilknytning sker ved hjælp af interaktion med aktører, værdier og overbevisninger i fællesskabet (VanderWeele 2017). Socialitet kan således virke som fællesskabers ”sociale lim”. Socialitet figurerer således ikke kun på mikroniveau i interaktioner mellem aktører, men også på meso- og makroniveau i associationen med fællesskaber eller systemers kultur. Socialitet kan være forskellig fra entitet til entitet pga. kulturelle forudsætninger og forhold. Det kan produceres og vedligeholdes, og dette implicerer en tidsmæssig variation, idet relationer udvikler sig og opbygges, nedbrydes, modificeres og tilpasses over tid.

Weicks begreb *enactment* kan bidrage med at placere socialitet i aktør-struktur-diskussionen og tydeliggøre, hvordan interaktioner er med til at reproducere sociale strukturer (Weick 1988). Der foreligger et gensidigt forhold mellem aktør, interaktion og struktur. Jeg arbejder ud fra den opfattelse, at når aktører handler, bringer de

strukturer i eksistens. Uden aktørers udøvelse af strukturer, kan strukturer med andre ord ikke findes. Aktører reproducerer strukturer i deres adfærd og interaktion med samfundet, og nye strukturer opstår ligeledes af aktører, hvis interaktion og forhold til samfundet forandrer sig. Det er altså aktører, som producerer strukturer, og ikke strukturer, som determinerer aktører. Dette betyder ikke, at strukturer ikke spiller en rolle for socialitet, men blot at det er i interaktioner, at strukturer produceres og reproduceres. Rosas (2014) beskrivelse af kapitalisme og acceleration spiller derfor ikke en mindre rolle for produktionen og reproduktionen af socialitet, men disse makrofænomener kommer til udtryk i interaktionerne. Derfor studerer jeg i analysen interaktioner for at komme tættere på, hvordan strukturændringer påvirker teknologisk medieret socialitet. Dette giver mig indsigt i at tilnærme mig strukturernes betydning, hvilket diskussionsafsnittet efter analysen behandler nærmere. Studier af menneskers handlinger kan qua mit interaktionistiske perspektiv værne om de institutioner, som mennesket indgår i (Järvinen & Mik-Meyer 2005: 11).

Ved at flytte socialitet ind i en teknologisk medieret kontekst, konstrueres en ny form for socialitet. Ved at mediere konsulentarbejde teknologisk, møder aktørerne ikke deres kollegaer på arbejdspladsen fysisk i samme omfang som før, men interagerer i stedet oftere teknologisk medieret. Derved reproduceres denne form for socialitet via aktørers interaktion. Dette er en reaktion på strukturændringen (teknologisering af arbejdslivet), som tydeliggøres i måden, de interagerer med hinanden - socialitet påvirkes i denne proces, men reproduceres derefter ligeledes, når de opretholder denne adfærd. Strukturernes og aktørernes adfærd er derfor gensidigt påvirkende og afhængige.

Konstruktionen af begreber bygger ofte på kreativ viderebygning af allerede eksisterende begreber. Det semantiske begrebsnetværk er netop begrebets relation til disse begreber (Suddaby 2010: 350). På figur 2 har jeg visualiseret de semantiske begrebsrelationer. Jeg diskuterer ikke alle, og der kan kobles endnu flere relationer på, men figuren er tiltænkt at give et overblik over begrebets kompleksitet.



Figur 2: Semantiske begrebsrelationer til socialitet

De primære underbegreber er interaktion, og det potentiale for produktion og opretholdelse af relationer og fællesskaber, som socialitet har.

Interaktion er essentielt for konstruktionen og vedligeholdelsen af socialitet, og også for de andre på figuren oplyste begreber. Interaktion er den mest essentielle subdimension af socialitet, fordi det er gennem interaktioner, at normer, fællesskaber, relationer osv. praktiseres, og fordi det er her, at institutioner og samfund vedligeholdes. Interaktion er et bredt term, som omfavner mange slags sociale aktiviteter. Min goffmanske forståelse af interaktion indebærer, at en interaktion er en interaktion, så længe den sker indenfor syns-hørevidde, men den behøver ikke at involvere verbal kommunikation (Goffman 2015: 142). En interaktion kan således bestå af øjenkontakt mellem fremmede, eftersom de fremmede her registrerer hinanden og agerer på baggrund af den sociale situations adfærdsnormer.

Her bliver skelnet mellem interaktion og socialitet tydelig. Socialitet indebærer *association med eller udformning af en social gruppe* og skaber tilhørsforhold. Det skal forstås som en praksis, som *involverer* interaktion. Ikke alle interaktioner producerer og opretholder fællesskab og tilhørsforhold til sociale grupper. Socialitet er modsat en praksis, som påvirker etableringen, opretholdelsen og modificeringen af relationer og er stærkest i visse fællesskaber og relationer end andre. Interaktioner kan ændre sig alt efter socialitetens udformning, og interaktioner kan både nedbryde og afbryde socialitet. Et med Collins som inspiration mislykket interaktionsritual med nedladning af emotionel energi påvirker socialitetspraksissen negativt, eftersom socialitet indebærer et element af association med en social gruppe. Et mislykket interaktionsritual vil derfor nedbryde socialitet, eftersom associationen med den sociale gruppe påvirkes.

Hartmut Rosas kritiske teori

Hvor Collins og Goffman anvender et metodologisk situationelt og mikrosociologisk fokus, tilbyder Hartmut Rosas teori om social acceleration et mere makrosociologisk perspektiv. Jeg tilføjer i diskussionsafsnittet Hartmut Rosas kritiske teori til at besvare anden del af problemformuleringen, som lyder:

"Hvilke samfundsmæssige konsekvenser kan udbredelsen af anvendelsen af teknologi til sociale praksisser have for konstruktion og opretholdelse af socialitet?"

Kritisk teori består i vid udstrækning af kritikker af forskellige aspekter af socialt og intellektuelt liv, men dets egentlige formål er at belyse samfundets karakter mere præcist (Ritzer & Stepnisky 2014: 283). Kritisk teori betragter således sociologi som en kritisk videnskab, som skal forsøge at evaluere det eksisterende samfund i lyset af muligheder og begrænsninger – samfundsvidenskaben skal have et frigørende formål og ikke blot kortlægge og beskrive, men at forholde sig kritisk til og rejse kritik af de transformationer af samfundet, som står i vejen for menneskelig udvikling (Rosa 2014: 59). Jeg anvender dette kritiske perspektiv til at belyse skyggesiderne af udbredelsen af teknologisk medieret arbejde som et symptom på moderniteten. Et kritisk perspektiv er derfor nødvendigvis normativt forankret i et ideal om "det gode liv", for uden denne normative forankring er det ikke muligt at identificere skyggesider af samfundsudviklinger, som nedbryder det gode liv. Kritisk teoris overordnede mål er derfor at identificere sociale patologier med menneskelig lidelse som normativt udgangspunkt (Rosa 2014: 60). Det er ligeledes centralt, at aktørers lidelse kan ske, uden at aktørerne er klar over det, heraf begrebet *falsk bevidsthed* og *falske behov*, som ligeledes er et centralt begreb i kritisk teori (Rosa 2014: 60). Ontologisk og epistemologisk kan lidelse og fremmedgørelse imidlertid ikke bestemmes udefra, men har rod i sociale aktørers egne følelser, overbevisninger og handlinger (Rosa 2014: 60). Rosas opfattelse af det gode liv har således fundament i sociale aktørers egne opfattelser og forestillinger af, hvad det gode liv indebærer, hvilket driver deres beslutninger og handlinger. Rosas kritiske teori søges i kritiske sammenligninger mellem forestillinger af det gode liv og faktiske sociale praksisser og institutioner (Rosa 2014: 61).

Ligesom Honneth beskæftigede sig med anerkendelse som normativt ideal, beskæftiger Rosa sig med resonans som normativt ideal. For at forstå dette, beskriver jeg først hans teori om social acceleration:

Rosas accelerationsteori viser, hvordan brugen af teknologi er et led i en udvikling, der har foregået i løbet af hele moderniteten. Udviklingen og anvendelsen af diverse, stadig mere avanceret teknologi er et modernitetsfænomen, som er fordelagtigt for kapitalismen at opretholde.

Hartmut Rosa har fokus på tidlige mønstre i sin analyse af det senmoderne samfund. Ifølge hans analyse kan alle aspekter af livet anskues gennem et tidsligt perspektiv, eftersom tidlige strukturer kan sammenkoble samfundets mikro- og makrostrukturer. Rosa anvender den sociale accelerations logik til at analysere modernitetens tidsregime. Han mener, at vi lever i et samfund, som bliver styret, behersket og koordineret gennem et stramt og strikt tidsregime, og at dette tidsregime producerer fremmedgørelse frem for frigørelse. Aktører oplever at være frie (til at handle som de lyster), men i virkeligheden er de styret, behersket og undertrykt af det moderne kapitalistiske samfunds tidsregime. Hverdagens handlinger og oplevelser af omverdenen gøres kompatible med de moderne kapitalistiske samfunds 'systemiske imperativer' via tidlige normer, frister og regler (Rosa 2014: 12). Fænomener som fastfood, speed-dating, power-naps og drive-in begravelser og det faktum, at idrætsfolk, computere og sociale tendenser som boligflytning, kommunikation alle eller sovetid forekommer at blive hurtigere og hurtigere vidner om modernitetens stærke ønske om at øge hastigheden af hverdagens handlinger (Rosa 2014: 20).

Rosa afbilder tre accelerationsformer: teknologisk acceleration, acceleration af social forandring og acceleration af livets tempo.

Teknologisk acceleration kan beskrives som *"den tilsigtede tempoforøgelse af formålsstyrede transport-, kommunikations- og produktionsprocesser"* (Rosa 2014: 21). Transport er takket være transportmidler som flyvemaskinen langt hurtigere. Vi kan via smartphones, e-mail, FaceTime eller andre medier kommunikere med hinanden i realtid. Produktionen af varer sker ligeledes i et accelereret og til stadighed accelererende tempo. Den teknologiske acceleration nedgraderer stedets betydning og fremhæver i stedet tidens betydning i en epoke, der står i globaliserings og internettets tegn (Rosa 2014: 22).

Hvor forandringerne indenfor denne accelerationsform kan klassificeres som forandringer *i* samfundet, kan den næste accelerationsform, acceleration af social forandring, beskrives som forandringer *af* samfundet. Den teknologiske acceleration bringer sociale forandringsprocesser såsom sociale relationsdannelser, handlemåder og praktisk relevante videnselementer, og det er dette, som Rosa indkredser som *acceleration af social forandring* (Rosa 2014: 22). Sociale relationer og forpligtelser, grupper, klasser, miljøer, praksisformer og vaner forandrer sig i et stadigt højere tempo: venners adresser, kontorer og butikkers åbningstider, priser, offentlige personers popularitet, jobsituationer og parforhold er blevet mindre stabile og ændrer sig i et højere tempo. Eksempler på dette er, at familiekonstellationer i modsætning til tidligere ændrer sig hurtigere (ægteskaber er generelt blevet kortere og skilsmisser hyppigere), og et arbejdsliv består i højere grad af bevægelser mellem arbejdspladser end tidligere (Rosa 2014: 24-25). Der sker altså en social forandring af normer, værdier, miljøer og *måder at være sammen på* i et accelererende tempo.

Denne accelerationsform relaterer sig også til forsøget på at øge antallet af muligheder og oplevelser: vi vil gerne "kontrollere" så meget af verden som muligt, og dette gøres blandt andet ved at fylde kalendere op med så mange ferier og aktiviteter som muligt. Den konventionelle forståelse af hvad en ferie består af er, at man helst skal kunne slappe af og sætte tempoet ned, men ferierne proppes med aktiviteter for at tilfredsstille trangen til ikke at gå glip af noget.

Den tredje og sidste (og måske vigtigste og øjenåbnende) form for acceleration er *acceleration af livstempoet*. Det forekommer, at man i dag ønsker en generel øgning af hastigheden af alting, og Rosa beskriver dette som modernitetens epidemiske "tidshunger". Sociale aktører føler i højere grad end nogensinde, at de er i tidsnød og at tiden er knap. Tiden opfattes som et råmateriale, som købes og opbruges for en stadigt dyrere pris. Rosa definerer denne accelerationsform som *"en forøgelse af antallet af handlinger eller erfaringer per tidsenhed"* (Rosa 2014: 26). Accelerationen af livstempoet er en konsekvens af ønsket eller behovet for at gøre flere ting på mindre tid, og dette resulterer i, at folk vil opfatte tiden som knap, føle sig forjagede eller stressede og underlagt tidspres. Man ønsker i dag, skriver Rosa, at *gøre flere ting på samme tid* (Rosa 2014: 26).

Tiden går altså på paradoksal vis hurtigere end tidligere, og alt skal "gå stærkt" for at holde trit med sociallivets tempo. Empiriske studier viser rent faktisk, at folk i Vesten føler sig underlagt et tidspres og "mangler tid". Disse følelser synes at være blevet intensiveret i de senere årtier, og det tyder på, at den digitale revolution og globaliseringsprocesserne bidrager til dette (Rosa 2014: 27). Livstempoets øgning viser sig også ved en sammentrækning af den tid enkelte afgrænsede dagligdagshandlinger tager at udføre, såsom at spise eller at sove, netop fordi samfundets tidsregime giver incitament til at gøre flere ting på mindre tid (Rosa 2014: 28). Desuden synes der at eksistere en social tendens til "kompression" af handlinger og erfaringer – at gøre og erfare mere indenfor et givet tidsrum ved at reducere pauser og intervaller og gøre flere ting på én gang, som eksempelvis at spise mad og se TV eller at tale i telefon og lave mad på samme tid. Denne acceleration knytter sig til den teknologiske acceleration, eftersom den teknologiske acceleration har muliggjort udførelsen af arbejde med højere hastighed og dermed med højere produktivitet, idet tiden, som anvendes til at udføre arbejdet, er reduceret. Arbejdet (og også almindelige hverdagsprocesser) kan derfor udføres hurtigere, hvilket logisk burde resultere i overskydende tid, men i stedet øges mængden af opgaver eller handlinger. I stedet for at sænke tempoet og udvide fritiden prioriteres produktivitet og effektivitet og dermed vækstrater, således at den overskydende tid udfyldes med ekstra arbejde (Rosa 2014: 29-31). Arbejdet accelererer altså til fordel for større produktivitet, bedre effektivitet og mindre spildtid.

For at vende tilbage til Rosas normative ideal er han på baggrund af ovenstående bekymret for, at social acceleration fører til fremmedgørelse. Modpolen til fremmedgørelse er i Rosas optik resonans, som (meget) kort beskrevet kan karakteriseres som tilstedeværelse: følelsesmæssigt ladede momenter, som "taler til os", som giver mening, som rører os, og hvor vi er i "kontakt med verden" (Rosa 2014: 116, Susen 2019: 311). Min diskussion fokuserer på social acceleration i forlængelse af min interaktionistiske analyse. Formålet med dette er at analysere og diskutere social acceleration som en af modernitetens skyggesider, og hvilke konsekvenser det kan have for både konsulentarbejde, arbejde generelt og samfundet i det hele taget. Resonansbegrebet fylder ikke meget i min diskussion, fordi begrebet i min optik er teoretisk vanskeligt og kompliceret at arbejde med. I forlængelse af min analyseenhed,

socialitet, anvender jeg i stedet begrebet emotionel energi fra Randall Collins til at illustrere, hvordan interaktioner og socialitet præges af social acceleration. Emotionel energi er således dette speciales normative ideal. Collins beskriver selv emotionel energi som et altomfattende forklaringsaksiom: Aktører søger at opnå emotionel energi, eftersom det opleves som behageligt og tilskynder til fortsættelse og gentagelse af interaktionsritualet, og alle handlinger kan principielt ses som rettet mod at optimere emotionel energi (Collins 2004: 145). Det giver dem handlekraft, fællesskabsfølelse, selvtillid og gåpåmod og indbefatter aktørers motivation for at deltage i interaktioner (Collins 2014: 49).

Rosas fokus på socialitet består i bredt omfang i samfundets strukturers resonanspotentiale. En af pointerne ved hans analyse af tiden er netop, hvordan hverdagslivet ændrer sig, hvilket kan anvendes til at analysere, hvordan socialitet påvirkes. Tidsregimets imperativer ændrer på praktiseringen af socialitet og fjerner fokus fra resonans til produktivitet og effektivitet. Jeg mener, at denne logik kan anvendes til at analysere, hvad der sker, hvis socialitet erstattes af teknologisk medieret socialitet.

Del 4: Analyse

Hvilken teknologi anvendes til at mediere socialitet teknologisk, og hvordan kan denne teknologi anvendes i interaktionsritualet?

Konsulenter kan anvende mange former for teknologi (Marcolin et al 22, Hinds & Kiesler 2002: 617). Jeg ønsker at analysere teknologisk medieret socialitet i en så goffmansk forstand "ren" interaktion, dvs. en så tæt på ansigt-til-ansigt-interaktion som muligt. Konsulentarbejde, og teknologisk medieret arbejde i det hele taget, anvender teknologier som Zoom og Microsoft Teams til at holde virtuelle møder, sandsynligvis fordi disse teknologier konstruerer sociale situationer, som ligner "den ægte vare" (dvs. ansigt-til-ansigt-situationer) så tæt som muligt. Teknologisk medieret interaktion som telefonsamtaler og e-mail anvendes ligeledes, men jeg er interesseret i de teknologier, som giver bedst mulige betingelser for en så komplet samhandling som muligt. Ved hjælp af teknologier som Zoom, Microsoft Teams og Skype transmitteres ikke blot tekst og lyd, men også visuelle elementer i realtid, hvilket gør interaktionsritualet mere komplekst og giver adgang til at kommunikere i realtid.

Den teknologiske medierings rammesætning af interaktion

Før et møde starter kan brugeren se sig selv (og hvad kameraet ellers viser, fx baggrund). ²Her er der mulighed for at slå kamera og mikrofon til og fra, både inden og mens mødet er i gang. Hvis brugeren ikke ønsker at vise sin baggrund (som kan indeholde elementer fra sin back stage), kan baggrunden sløres. Efter indtrædelse i mødet synliggøres hvem og hvor mange, som deltager i mødet. Alt efter hvor mange, der deltager, og hvordan mødet er sat op, kan brugeren se det, som andre deltagere har valgt at fremvise. Har andre deltagere sit kamera tændt, vises deltageres ansigter, baggrunde, kroppe og hvad deltagerne ellers vælger at fremvise. Typisk er det ikke alle, som har sin mikrofon tændt, således at alle ikke kan snakke på samme tid (Waizenegger 2020: 436). I modsætning til ansigt-til-ansigt kommer al lyd ud det samme sted (computerens højttaler), og det er således ikke lige så nemt at have samtaler med få aktører: alle hører det samme. Foruden chat-funktionen giver teknologien adgang til diverse emojis til at visualisere reaktioner på mødets gang. Der

² For at lave denne analyse har jeg foretaget en kort deltagerobservation i applikationen Teams

er mulighed for at dele mødet op i ”breakout rooms”, hvor færre aktører kan interagere. Derudover er det muligt at dele skærm, således at eksempelvis præsentationer kan finde sted.

Der er en større grad af kontrol over udtryk i teknologisk medierede interaktioner. Aktørerne kan befinde sig på back stage helt op til mødets start og kan selv kontrollere, hvornår front stage-optræden starter, og hvornår den afbrydes. Aktøren har mulighed for at bevæge sig mellem front- og back stage-regionerne, fordi aktøren på vilkårlige tidspunkter kan slukke for dele af sit udtryksapparat via kamera- og mikrofonfunktionerne. Når man befinder sig på front stage, er det desuden muligt yderligere at modificere sin optræden og praktisere indtryksstyring (Goffman 2015: 24). Baggrunden kan tilsløres for at undgå at elementer fra back stage-regionen trænger ind i front stage, og hvis utilsigtede gestus alligevel forekommer, både visuelt eller auditivt i form af f.eks. baggrundslyde, hændelser i baggrunden eller objekter fremstilles utilsigtet, har aktøren mulighed for straks at trække sig tilbage til back stage. Indtryksstyringen er med andre ord poleret, fordi utilsigtede gestus kan rettes øjeblikkeligt. Derudover kan aktørerne altid observere sig selv, når kameraet er tændt, hvorfor man sandsynligvis bliver yderligere opmærksom på sin optræden. I fysisk samhandling er der modsætningsvis ikke samme kontrol, eftersom man hverken kan observere sin krop, ikke kan forlade og genoptage interaktionsritualet lige så nemt og problemfrit, og ikke har samme kontrol over sin indtryksstyring.

Fra et teoretisk perspektiv bør disse betingelser have implikationer for den socialitet, som praktiseres i konsulenters arbejde. Både Biech (2019) og Elmholdt (2016, 2017) beskriver, hvordan konsulenter kontinuerligt skal hævde legitimitet og bekræfte sin relevans og fremstå på en bestemt måde for at skabe tillid og troværdighed til sine klienter. Konsulenters performative og relationelle arbejde kræver altså meget indtryksstyring på front stage. Elmholdts eksempel med forberedelsen af et møde med en klient (se s. 15), hvor konsulenten før mødets start sørgede for, at mødelokalet faciliterede diskussion, personlig kontakt og at anvendte redskaber kunne ses af alle, viser tydeligt konsulenters performative praksis. Konsulenten forberedte sin front stage-optræden på back stage-området og sørgede samtidig for at optimere andre aktørers optræden. Elmholdt (2016: 14-15) lægger meget vægt på, at den fysiske indretning har sociale konsekvenser. Socialitet er med

andre ord essentielt, fordi konsulenternes arbejde blandt andet består i at skabe relationer til klienter. Det centrale spørgsmål er, hvorledes denne optræden påvirkes af at foregå teknologisk medieret, og her er det oplagt at beskrive, hvordan socialitet kan konstrueres og vedligeholdes, når der anvendes videotransmitterende teknologier.

Hvordan kan teknologisk medieret konsulentarbejde karakteriseres som social situation?³

Dette afsnit rammesætter den sociale situation, som den teknologisk medierede socialitet konstrueres i. I goffmansk terminologi består den sociale situation af en hvilken som helst samling af to eller flere personer, der befinder sig i hinandens umiddelbare nærhed (Goffman 1964: 36). Med den sociale situation menes altså hele den rumlige omgivelse omkring en samling af personer. Den sociale situation starter, når gensidig overvågning indtræffer, og slutter når den næstsidste person er gået (Goffman 1964: 36). Goffman ekspliciterer det delte rums betydning for aktørerne, og skriver at sociale situationer uden det fysiske aspekt blot skaber begrænsede udgaver af "den ægte, oprindelige vare" (Goffman 1983: 283). Konsulenters sociale situationer i arbejdslivet består i overvejende grad af de samme aktører, som er konsulenter og klienter. Teams gør det lettere at inddrage flere aktører ad gangen, eftersom de ikke skal samles fysisk. Stedsdimensionen af den sociale situation er åbenlyst anderledes, idet aktørerne kropsligt ikke befinder sig samme sted, men samles et af teknologien virtuelt konstrueret sted. Stedet betragtes derfor som det virtuelle møde, hvor forskellige aktiviteter finder sted. De interessante aktiviteter er de aktiviteter, hvor enten konsulenter og konsulenter eller konsulenter og klienter praktiserer socialitet. Nærmere betegnet er de interessante aktiviteter forhandling, diskussion, undervisning, oplæg og uformelle møder.

Der er i goffmansk forståelse klare implikationer i definitionen af den sociale situation, eftersom den "rumlige omgivelse" i fysisk forstand ikke sameksisterer for aktørerne. Den sociale situation af interesse i denne opgave er virtuelt konstrueret,

³ For at lave denne analyse anvendte jeg først James Spradleys (1980) domæneanalyse til at rammesætte den sociale situation. Jeg fandt efterfølgende ud af, at domæneanalysen ikke tilføjede noget vigtigt, hvorfor jeg ikke har inddraget den i specialet. Analysen kan findes i bilag 1.

hvorfor aktørerne ikke deler de rumlige omgivelser, som Goffman peger på, er med til at konstituere den sociale situations regler for adfærd.

I de næste afsnit behandler jeg konsulenter teknologisk medierede arbejde, hvor konsulenten skal være i stand til at praktisere socialitet ved at etablere relationer og samarbejde med klienter.

Hvordan kan socialitet produceres og vedligeholdes i teknologisk medieret konsulentarbejde, og hvorfor er teknologisk medieret socialitet anderledes produceret og vedligeholdt end ved fysisk samhandling?

Jeg har nu beskrevet den teknologisk medierede sociale situation samt teknologiens rammesætning af interaktion. I dette afsnit anvendes denne viden til at analysere, hvad der empirisk sker, når konsulenter interaktioner medieres af teknologi, samt hvad disse interaktioner betyder for den socialitet, som produceres og opretholdes.

Legemets rolle i interaktionsritualet

Distributed Work-forskningsfeltet peger på forskellige relationelle udfald af at arbejde teknologisk medieret frem for at samarbejde samme fysiske sted (se side 19). Når andre aktører er fysisk tilstedeværende, går man ofte mere op i, hvad andre aktører tænker, hvilket øger intensiteten af samarbejdet. I ansigt-til-ansigt-møder kræves andres opmærksomhed, og aktører føler sig mere involveret i gruppeopgaver: den opmærksomhed, som gives til andre tilstedeværende aktører, har det med at gøre interaktionerne mere mindeværdige end de interaktioner, der foregår mellem teknologisk medierede aktører (Hinds & Kiesler 2002: 63). Teknologiske betingelser sætter begrænsninger for interaktionsmekanismer, hvilket bl.a. gør det vanskeligt at justere sin adfærd til interaktionen og til øvrige aktører (Hinds & Bailey 2003).

En vidensarbejder udtaler følgende om sit arbejde under corona-krisen:

"Jeg har da et vist frisprog og et vist element af humor involveret i min tilgang til de fleste ting. Og nogle gange kan man bare kigge ind i en stendød skærm og tænke, har de slået lyd til? Så sjov jeg var! Og det er jo i det hele taget det, der gør Zoom og Teams på nogle måder uegnet, det er der, hvor man skal lodde en stemning og udnytte stemningen. Når vi forhandler eksempelvis. Og vi skal have en god aftale, så skal vi

jo kunne se folk i øjnene og deres mimik og er de komfortable? (...) Eller er det nu, vi skal prøve at komme med det frække tilbud om at slå halv skade? Det misser man.”
(Bredgaard 2021b: 38)

Udtalelsen kommer ikke fra en konsulent, men situationen beskriver, hvordan klientkontakt foregår i teknologisk medierede situationer. Vedkommende er i tvivl, om klienten er komfortabel og har derfor svært ved at vurdere, om hans optræden skal tilpasses. Det ”frisprog” og den humor, som han anvender i sin tilgang, er sværere at anvende i den teknologisk medierede situation, både fordi han er usikker på, om mødedeltagerne er fokuseret på interaktionen eller er distraheret, og fordi han hverken kan holde øjenkontakt eller aflæse mødedeltageres mimik. Han har som resultat af dette svært ved at vurdere følelsesmæssige stemninger i interaktionen, og derfor hvordan han skal fremstille sig selv.

I lyset af Goffmans teori er dette ikke overraskende. Front stage-optræden påvirkes tydeligvis af den teknologiske mediering, og citatet ovenfor gør det klart, hvor vigtigt det er at anvende det fulde kommunikative repertoire, hvis socialitet skal produceres og opretholdes i interaktionen. Mange af Bredgaards (2021: 36) informanter peger generelt på, at teknologisk medierede møder med klienter ”ikke føles lige så naturlige”, og at det ikke kan kompensere for den klientkontakt, som fysiske møder bibringer.

En informant fra et ”Distributed Work”-studie beskriver, hvor vigtig fysisk kontakt er for relationer:

”I think you need to come to know them as a person (...) and have some physical engagement with them, be at the same place for some reason (...) You can never cultivate these relationships without physically engaging in people as part of it” (Hinds & Kiesler 2002: 90-91)

Når aktører interagerer, anvendes både intentionel og ikke intentionel legemlig kommunikation. Kroppen har en kommunikativ rolle, som går ud over den fysiske krop med for- og bagside, arme og ben og evne til at bevæge sig, men også de stemninger, der giver tingene betydning for os. Placeringen i en bestemt kontekst kan tvinge

aktører til at forholde sig til bestemte ting og mennesker (Goffman 1983: 286). Kroppen spiller derfor en central rolle i signaleringen af følelsesmæssige stemninger og derved i oplevelsen af at "være til stede". Derfor har aktøren i det første citat svært ved både at praktisere indtryksstyring og vurdere, om hans indtryksstyring passer til den sociale situation. Den teknologisk medierede interaktion transmitterer kroppen, men mest ansigtet, så andre aktører kan observere den, men den visuelle aflæsning af det begrænsede udsnit af den anden aktør er tydeligvis ikke tilstrækkeligt til at aflæse følelsesmæssige tilstande. Uden det fulde billede af modpartens krop, mangler man informationer. Den teknologisk medierede socialitet begrænses derfor, fordi det er svært at aflæse modpartens kropssprog og nonverbale kommunikation. Aktøren i det andet citat omtaler kolleger og beskriver, at man bør både etablere ("*to come to know them*") og vedligeholde ("*cultivate*") forhold til kolleger ved fysisk deltagelse. "Distributed Work" peger på mange af de samme ting: kroppen spiller en central rolle for kommunikation, fordi kropssprog, fremtræden og gestikulation er kilder til meget passiv information og skaber en følelse af at "være til stede" med sine interaktionspartnere (Collins 2004: 48).

Fysisk tilstedeværelse betyder noget for etableringen og vedligeholdelsen af socialitet, hvorfor aktørerne i citaterne oplever ikke at kunne aflæse eller forholde sig til de øvrige deltageres følelsesmæssige stemning. Modsat kan det på nogle parametre være en fordel, at man ikke behøver at præsentere sig med kroppen:

"Jeg er ikke så god til advokatuniformen. Det har været skønt at arbejde i løbebukser, nogle gange med en skjorte på overkroppen" (Bredgaard 2020: 29)

Følelsesmæssige stemninger

I modsætning til det fysiske møde deler aktørerne ikke samme sanseindtryk og har ikke mulighed for at røre hinanden. Fordi de opholder sig forskellige fysiske steder, deler de heller ikke oplevelsen af dufte, og heller ikke de lyde, som opstår uden for mikrofonens rækkevidde. Disse sanseindtryk har ligeledes kommunikative funktioner, idet fysiologiske reaktioner sender signaler om tilstande. Fordi disse ikke kan aflæses, mangler et element af interaktionens kompleksitet, hvilket gør det sværere at opfatte aktørers følelsesmæssige stemninger, fordi man ikke kan observere eller på anden

måde opfange fysiologiske reaktioner på interaktionen. Det er vanskeligere at observere nervøsitet, både i mimik og kropssprog, men også rent fysiske reaktioner som sved eller hjertebanken. Man kan desuden forstyrres af lyde i baggrunden, som øvrige aktører ikke lægger mærke til, hvorfor aktørerne ikke deler samme sanseindtryk og ikke bliver påvirket af de samme eksterne ting. Kroppens tilstedeværelse skaber desuden et personligt territorium for aktørerne. I andres nærvær bliver aktører sårbare overfor handlinger og bevægelser, som foregår inden for det personlige territorium. Der kan ligeledes opstå utilsigtede gestusser og pinlige situationer i teknologisk medieret arbejde, men potentialet for krænkelsen af det personlige territorium elimineres. Dette betyder imidlertid også, at man ikke kan aflæse det personlige rum: Fremtræden og opførsel kan afgive signaler om status og indbyrdes forhold med andre deltagere (eksempelvis om der hilses med knus eller håndtryk, om man berører hinanden, hvor tæt man står på hinanden, hvilke armbevægelser der bruges). Det kan være nemt at aflæse aktørers relation blot ved at observere kropssprog. Kropslige mikrosignaler er med til at spore aktørers hensigter og følelsesmæssige stemning og giver øvrige aktører mulighed for at aflæse hensigter, uanset om man taler med de øvrige aktører eller ej. Øjenbevægelser, grad af deltagelse og karakteren af indledende handlinger er alle med til at sende signaler til andre aktører (Goffman 1983: 286).

Konsulenters oplevelse af teknologisk medieret interaktion var under corona også, at det fungerede bedre for aktører, som i forvejen kender hinanden (Bredgaard 2021: 36). Aktøren i det første citat beskriver både, at mimik er svært at aflæse, at han ikke kan opnå øjenkontakt, og at han er i tvivl om de øvrige deltagere deler hans fokus. Fordi han ikke ved, hvad aktøren egentlig fokuserer på og ikke ved, hvilke sanseindtryk der opleves, kan han ikke aflæse den sociale situation og tilpasse sin optræden til den. Aktørerne i teknologisk medierede interaktioner kan hverken praktisere gestik eller aflæse andre aktørers gestik (i hvert fald ikke i samme omfang som i fysiske møder), hvorfor det bliver mere vanskeligt at kommunikere sin pointe udførligt. Hvis det er vanskeligt at udfolde sin kommunikation blot ved tale, kan gestik tilføje en ekstra dimension til kommunikationen, hvorfor kommunikationen forlænges til kroppen. Dette kan være med til at bidrage til at gøre den sociale situation "mindre naturlig". Goffman understreger det gensidige fokus som essentielt for den

sucesfulde interaktion. Han peger på, at dette fokus skal være singulært og kognitivt og visuelt fælles. Aktørerne skal helst opretholde en fælles aktivitet, eftersom dette skaber et udgangspunkt for kommunikationen og bidrager til at interaktionen kan lykkes (Goffman 1966: 89). Aktørerne, som indgår i teknologisk medierede interaktioner, befinder sig ikke samme sted, og de har derfor ikke adgang til samme potentielle fokuseringer af opmærksomhed, og kan ikke aflæse hvilket fokus, som øvrige aktører har. Øjenkontakt er ikke muligt at opretholde i teknologisk medierede interaktioner, fordi man ikke både kan kigge i kameraet og i øjnene på andre aktører: kun en enkelt aktør kan registrere, at en anden aktør "kigger i øjnene" (hvilket aktøren jo faktisk ikke gør), hvorfor der reelt ikke kan etableres og opretholdes øjenkontakt. Øjenkontakt har en ganske central funktion for interaktioner, hvorfor manglende øjenkontakt ligeledes har betydning for interaktionen. Goffman skriver, at etableringen af øjenkontakt, hvilket involverer den andens anerkendelse af øjenkontakten, sender et symbolsk signal om, at man har stillet sig til rådighed for den anden med henblik på en gensidig aktivitet. Vedligeholdelsen af øjenkontakt etablerer en erklæret åbenhed over for og øget gensidig relevans af verbale udtalelser og handlinger (Goffman 1966: 92-93). Med andre ord signalerer øjenkontakt et intersubjektivt fokus. Fordi øjenkontakt har så specifikke funktioner og er så vigtigt for opretholdelsen af interaktionens fokus, er det ikke overraskende, at det virker forstyrrende, når øjenkontakt ikke kan etableres: Hvad fokuserer den anden på, og er det det samme, som jeg fokuserer på? Manglen på øjenkontakt gør interaktionen fattigere og mindre personlig.

En skolelærer er utilfreds med den teknologisk medierede interaktion:

"Jeg fandt ud af at jeg savner kropssprog i dialogen [med eleverne]. Det har været et kæmpe tab, at jeg ikke har kunne forklare med min krop" (Bredgaard 2020: 23).

Foruden mimik og øjenkontakt skaber den teknologiske mediering heller ikke optimale betingelser for at anvende gestik i sin optræden – det er vanskeligere at "forklare med sin krop", hvilket giver udtryksmulighederne et handicap. Brugere af teknologien kan rejse sig og anvende kropssprog. Spørgsmålet bliver da, om det er tilstrækkeligt at kunne se hinandens kroppe. Goffman beskriver netop sociale situationer uden fysisk,

kropslig tilstedeværelse som ”begrænsede versioner af den ægte, oprindelige vare”, og Collins understreger kroppens påvirkning af andre aktører. Distributed Work betragter netop ansigt-til-ansigt-kommunikation som den gyldne standard for interaktion, bl.a. fordi der kan anvendes kropssprog og afgive og modtage mikrosignaler fra interaktionspartneres kropslige udtryk (Hinds & Kiesler 2002: 64). Goffman afgrænser ikke interaktionen i den sociale situation til tale, men understreger, at interaktionen er langt mere kompleks, idet betydningen af kommunikationen også skal findes i gestik som fx øjenbrynenes og hændernes bevægelser (Goffman 1964: 34). Ytringer skal fremsættes med en overvejning af funktionel gestik, der understøtter taletilstanden og holder orden på den. Tale og gestik støtter og forstærker således hinanden i aktørens kommunikation i interaktionen. Den sociale situations interaktionsritual har sine egne regler, sine egne processer og sin egen struktur, og disse er ikke blot sproglige af natur (Goffman 1964: 38). I fysisk sammenstillede ansigt-til-ansigt-interaktioner hersker unikke informationsforhold, hvor ansigtets betydning bliver særlig tydeligt. Et ubevogtet blik, et øjeblikks ændring af tonefaldet, en økologisk position, der bliver eller ikke bliver indtaget, kan gennemsyre en samtale med indhold (Goffman 1967: 64). Aktører reagerer imidlertid forskelligt på den teknologiske mediering. Mere introverte personer trivedes eksempelvis bedre under corona, fordi de ikke havde samme behov for interpersonel kontakt med kolleger (Navrbjerg & Minbaeva 2021: 88).

Emotionel energi

Kropslig tilstedeværelse er den første hovedingrediens i Collins' interaktionsritual, og det er det af en særlig grund: kroppen spiller en central rolle for de andre ingredienser (klare grænser til udenforstående, fælles fokus, fælles stemning, rytmisk medrivning). Kroppens tilstedeværelse og ovenstående beskrevne kommunikative funktioner faciliterer den proces, hvorved et fælles fokus og en rytmisk medrivning udvikles. Den kropslige tilstedeværelse medvirker til, at deltagerne i interaktionen er mere opmærksomme på hinanden, hvilket bidrager til at skabe et fælles fokus, hvorved en intersubjektiv rytmisk medrivning og en fælles følelsesmæssig stemning (Collins 2008: 48).

I analysens første inddragede citat på side 57 beskrives en problematisering af den manglende aflæsning af følelsesmæssige stemninger og etableringen af et fælles fokus: Han ikke ved, om de har slået lyden til, og om de fokuserer på noget helt andet, og dette påvirker den følelsesmæssige stemning ("stendød skærm", "så sjov jeg var!", "er de komfortable?"), som tilsyneladende er svært at etablere. Den begrænsede tilstedeværelse af kroppen gør det vanskeligt at aflæse disse signaler, fordi kroppen som beskrevet spiller en central funktion ift. udtryksmekanismer, men også fordi kroppens fysiske tilstedeværelse gør, at man bliver opmærksom på hinandens bevægelser og derved påvirker hinandens følelser og stemninger. Ved at se på den andens ansigtsudtryk, kropslige bevægelser og høre den andens tonefald, bliver det mere tilgængeligt at aflæse følelsesmæssige stemninger. Bevægelse af ansigtets, øjnenes og kroppens muskler intensiverer den følte følelse, og den udløses og intensiveres ved nøje at følge andres følelsesudtryk (Collins 2008: 48).

Den anden ingrediens er klare grænser for, hvem der er deltagere i interaktionsritualet. I den teknologisk medierede interaktion er det relativt klart, hvem der er en del af interaktionsritualet – man kan se, hvem der deltager i interaktionen, og deres navne fremgår endda under deres billede. Som det fremgår af ovenstående, er det imidlertid ikke let at aflæse, om deltagerne rent faktisk deltager fuldt i interaktionen, eller om deres fokus er andetsteds. Heraf opstår udfordringen for etableringen af fælles fokuseret opmærksomhed og stemning, som intensiveres gennem rytmisk medrivning. Disse ingredienser er ifølge teorien afgørende for produktionen af solidaritet og emotionel energi, manifesteret i både den enkelte aktør, symboler og i de moralitetsstandarder, som ligeledes produceres i det succesfulde interaktionsritual (Collins 2008: 49). De teknologisk medierede interaktionsritualer indeholder tilsyneladende ikke disse ingredienser i et tilstrækkeligt omfang. Derfor udfaldene ifølge teorien også blive produceret begrænset. Følgende tre citater fra konsulenter under corona demonstrerer dette:

"Normalt får jeg enormt meget energi af at undervise, jeg elsker at undervise, jeg elsker at være på og præsentere ting og gå i dialog med mine kursister. Der må jeg sige at jeg ikke får den samme energi af at undervise online. (Bredgaard 2021: 36).

Jeg har tit tænkt det sidste år, om det ender med at være et arbejdsliv jeg slet ikke bryder mig om [...] Jeg kan drive en god forretning på det, men har jeg lyst? Jeg kan slet ikke forestille mig at jeg skal sidde her bag en skærm så meget og ikke være ude og snakke. Det synes jeg ærligt talt er røvkedeligt. Det betyder ikke at jeg laver dårlige workshops, for det gør jeg ikke, men jeg får ikke den feedback som når jeg er ude og ser farven forandre sig i folks kinder” (Bredgaard 2021: 36).

”Jeg oplever at have mistet arbejdsmotivation. Jeg har lige haft en session med et hold studerende og ville normalt være fyldt op med energi og positivitet og gejst. Og jeg går bare træt ud af det rum i dag. Tre timer online, pyh!” (Bredgaard 2021: 36-37)

Samtlige udtalelser bærer præg af følelsesmæssig afkobling, fordi arbejdspraksisserne ikke producerer samme emotionel energi, som de plejer. De får ikke samme energi af sine arbejdspraksisser, er ikke på samme måde ”på” ved at præsentere ting og være i dialog med kursister, opnår ikke samme arbejdsglæde, beskriver den teknologiske mediering af arbejdet som ”røvkedelig”, fordi man ikke kan se ”farven forandre sig i folks kinder”, og er drænet for energi efter interaktionerne (”jeg går bare træt ud af det rum i dag. Tre timer, pyh!”). Der er en tydelig emotionel komponent i citaterne, som tyder på, at der netop ikke produceres den ifølge Collins altafgørende emotionelle energi, som giver aktører ”selvtillid, mod til at handle og til at tage initiativ, og får den enkelte til ikke blot at føle sig tilpas, men også ophøjet, med en følelse af at gøre det, der er vigtigst og mest værdifuldt” (Collins 2008: 39). Denne følelsesmæssige energi motiverer den enkelte og gør interaktionsritualet attraktivt at gentage (Collins 2008: 39). Konsulenterne i citaterne føler hverken sig hverken ophøjede eller initiativrige og føler ikke længere, at deres arbejde er givende for dem – interaktionerne er ikke attraktive at gentage, fordi der ikke produceres emotionel energi.

”Distributed work” antyder, at teknologisk medieret samarbejde ofte sker på bekostning af en række sociale konsekvenser, som let kan læses i lyset af Collins’ og Goffmans teorier. Den begrænsede kropslige interaktion og hæmmede kommunikation fører ofte til en svækket sammenhængskraft og gruppeidentitet, mindre tillid og en forværret delt kontekst og forståelsesramme for aktørerne (Hinds

2003: 620). I en collinsk læsning af dette kan aktørerne ikke etablere et fælles fokus, hvorfor det er udfordrende at etablere en intersubjektiv stemning. Dette skyldes udover den hæmmede kommunikation blandt andet, at aktørerne ikke interagerer uformelt og spontant, og at de ikke udvikler familiaritet og venskab til hinanden, når de ikke kan observere hinandens personligheder og arbejdspraksisser (Hinds 2003: 617). Forskning peger på, at det sociale bånd, som etableres og vedligeholdes mellem aktører, og som faciliterer kommunikation, kræver hvad Hinds & Kiesler kalder "emotionel fornyelse" (Hinds & Kiesler 2002: 87-88). Collins beskriver ligeledes det emotionelle batteri, hvori emotionel energi opbevares, som af- eller opladeligt alt efter interaktionernes grad af succes eller fiasko. Hvis ikke interaktionsritualerne gentages, mister de deres emotionelle værdi (Collins 2004: 51).

Graden af ingredienser og udfald kan variere fra interaktionsritual til interaktionsritual, men konsulenterne er tydeligvis vant til at arbejde og interagere med kolleger og klienter med fysisk tilstedeværelse, og dette kompenseres der ikke tilstrækkeligt for i den teknologiske mediering. En af konsulenterne siger, at hendes workshops ikke er dårligere end hendes fysiske workshop – selve indholdet er formodentligt relativt uændret, men udfaldene af interaktionsritualet er tydeligvis ikke de samme, fordi ingredienserne ikke er de samme, fordi hun ikke kan aflæse deltagernes følelser og fokus.

Under corona-pandemien er fænomenet "Zoom-fatigue" opstået, eller i hvert fald accelereret (Navrbjerg 2021, Waizenegger 2020). Udmattelsen er tilsyneladende kraftigere end ved fysiske møder, fordi de er mere opmærksomhedskrævende end fysiske møder, samtidig med at der ofte afholdes teknologisk medierede møder hyppigere end fysiske møder på arbejdspladsen (Waizenegger 2020: 435). Fænomenet kan tolkes som et tegn på, at emotionel energi ikke produceres i samme omfang. Den negative udvikling i mental sundhed under corona-pandemien (Rasmussen 2021) kan ligeledes tolkes som et tegn på den manglende tilfredsstillende interaktion. Det er imidlertid med forbehold, at denne konklusion skal drages, eftersom corona-pandemien ikke blot resulterede i færre fysiske interaktioner, men også i eksempelvis frygt for sygdom og økonomiske ændringer.

Selvom mange savner at være sammen med sine kolleger og klienter fysisk, er der også andre, som er tilfredse med de teknologisk medierede interaktioner (Navrbjerg & Minbaeva 2021: 85, Bredgaard 2020: 28). En konsulent udtaler følgende:

"Jeg har aldrig oplevet noget lignende. Jeg har været så effektiv og arbejdet mere end normalt med alle klienter. Samtidigt har jeg kørt mindre end nogensinde, fordi vi afholder møder digitalt" (Bredgaard 2020: 27)

Konsulenten er tilfreds med den teknologisk medierede arbejdspraksis og føler sig effektiv i sit samarbejde med klienter. Vedkommende beskriver, at han "aldrig har oplevet noget lignende", fordi han er så effektiv, hvilket værner om produktion af emotionel energi. Det er altså ikke alle teknologisk medierede interaktioner, som ikke formår at foregå succesfuldt på trods af den manglende kropslige tilstedeværelse. "Distributed Work" peger også på, at teknologisk medieret arbejde har fordele i form af færre forstyrrelser, befordring af selvstændigt arbejde og mere privatliv (Hinds & Kiesler 2002: 59).

Objekter og redskaber

Udover at have begrænset adgang til at aflæse hinandens gestik, figurerer objekter ikke fysisk foran sig, men kan medieres af den videotransmitterende teknologi. Dette kan gøre det problematisk at fortolke og skabe en delt forståelsesramme omkring objekterne – objektet figurerer ikke fysisk, og man ikke kan have dem "for hånden" (Hinds 2003: 617). Det betyder, at det kan være vanskeligt at ko-orientere sig i kontekster, som involverer fysiske objekter, eksempelvis hvis konsulenter skal anvende en tavle som redskab til at visualisere pointer, processer osv. Anvendelsen af objekter udvider ligesom kropssprog kommunikationskapaciteten, eftersom interaktionen kan fokuseres på disse objekter og redskaber. Brugeren af den videotransmitterende teknologi kan dele skærmen og på denne måde mediere teknologiske redskaber såsom en tavle. Empirien viser ingen eksempler på anvendelsen af denne funktion, men det er interessant at stille spørgsmålet, om det faciliterer samme kreativitet. Jeg tillader mig at opstille hypotesen om, at den i interaktionen emergende og uplanlagte kreativitet ikke faciliteres så godt som i ansigt-til-ansigt-situationer til trods for den teknologiske mediering af redskaber som

tavlen. Anvendelsen af objekter og redskaber kan støtte formidlingen af den emergerende kreativitet, men den teknologiske mediering gør kommunikationen mere bundet til det talte ord, hvorfor kreativitet kan være sværere at formidle.

Effektivitet

Eksisterende empiri peger på, at teknologisk medierede interaktioner grundlæggende struktureres anderledes. Møderne er kortere og mere effektive, og man taler sig ikke varm, men går "direkte til stålet" (Bredgaard 2020: 27). En konsulent udtaler, at:

"It's weird because you have to wait for the other person to finish. In the office, we'd have like – I'm not saying we were divided and that we'd have our little mini-groups, and we switched around and all that. We're going through every conversation but here's it's one conversation in a way" (Waizenegger 2020: 436)

Det generer vedkommende, at man skal vente til, den anden aktør er færdig med at tale i modsætning til at have flere samtaler i gang på samme tid. Det beskrives som "en enkelt interaktion" fremfor flere sideløbende interaktioner. Dette er "mærkeligt", fordi vedkommende er vant til på arbejdspladsen at have undergrupper, hvor man kommunikerer med andre aktører. I denne teknologiske mediering er der kun én person, som kan tale ad gangen, eftersom alle aktører kan høre, hvad alle aktører siger. Fordi den teknologisk medierede interaktion fremstår unaturlig og mere mekanisk ("it's weird", "we're going through every conversation but here it's one conversation in a way"), er det sværere at etablere en "rytme" eller et "flow" i interaktionen. Interaktionen bliver mere struktureret og mindre flydende, fordi teknologien sætter begrænsninger for samtlige aktører, da alle aktører hører det samme pga. mikrofon- og højttalerfunktionerne. Dette påvirker faciliteringen af diskussion, fordi man ikke kan "kigge hinanden over skuldrene", da den teknologiske mediering tilføjer "et ekstra lag af besvær":

"The people I collaborate with. Socially, it's changed. Face-to-face is no longer there, and the people that I used to be able to walk 10 steps over to, I now have to call on Microsoft Teams and share a screen and stuff like that which – It adds an extra layer

of difficulty when explaining things because it's never quite as good as having someone looking over your shoulder" (Waizenegger 2020: 434)

Aktørerne praktiserer tilsyneladende ikke socialitet på samme måde som i fysisk interaktion, og anvendes Goffmans teori, skyldes dette netop, at man ikke kan anvende sit fulde kommunikationsrepertoire, og at indtryksstyringen og optrædenen derfor hæmmes. Desuden oplever man ikke samme sanseindtryk og har ikke adgang til samme fysiske objekter og redskaber. Den sociale situation er med andre ord vanskelig at aflæse, hvorfor det er vanskeligt at praktisere det, som "distributed work"-forskningsfeltet kalder gensidig justering.

En anden konsulent beskriver sit samarbejde med kolleger under corona:

"communication is good but far less frequent. Before we would bounce ideas off each other quite a bit. Right now it feels a bit more silo. There is still collaboration but it's very much orchestrated and less spontaneous in a lot of ways (...) whereas now when you work remotely, every time I talk to a person it tends to already have a subject. I can't just bump into somebody and have a chat (...) It's not as frequent to have a general chat" (Waizenegger 2020: 434)

I modsætning til fysiske ansigt-til-ansigt-interaktioner, udveksles ideer ikke i samme grad, men føles mere som en "silo", hvor samarbejdet opleves som mere orkestreret og mindre spontant, fordi interaktionen "allerede har et emne", før den starter. De teknologiske møder er i højere grad planlagt efter bestemte mål i forvejen, hvorfor de ofte allerede har en dagsorden og har modsætningsvis ikke multiple hensigter, som går ud over det rent arbejdsmæssige (Hinds 2003: 617). Derfor er interaktionerne også typisk mere formelle og har ikke samme element af spontanitet, fordi man ikke støder på hinanden tilfældigt i hverdagen. Den manglende tilstedeværelse på arbejdspladsen under corona-pandemien viste sig netop at have sociale konsekvenser, fordi man ikke interagerede uformelt via teknologien. De manglende uformelle interaktioner ved kaffemaskinen gjorde, at der ikke blev udvekslet informationer om og diskuteret projekter, og arbejdspladsens sammenhængskraft oplevedes som påvirket. Samtidig kunne medarbejdere og ledere ikke fornemme, hvordan kolleger havde det (Navrbjerg

& Minbaeva 2021: 85-86). Trivsel og produktivitet hænger for mange sammen, hvilket blev et opmærksomhedspunkt for mange ledere (Navrbjerg & Minbaeva 2021: 88). Under denne periode var der også mange medarbejdere, som havde behov for at vende tilbage til arbejdspladsen for at opfylde sin behov for socialitet (Bredgaard 2021b: 38). "Distributed work" peger ligeledes på, at den manglende kropslige tilstedeværelse kan betyde, at aktører ikke involverer sig lige så meget i interaktionen, hvorfor interaktionerne bliver "mindre mindeværdige" (Hinds & Kiesler 2002: 63). I arbejdsvilkår med teknologisk mediering af samarbejde er der ikke samme mulighed for spontane, uformelle, uplanlagte og mere afslappede interaktioner, hvorfor betingelserne for produktionen og opretholdelsen af interpersonelle sociale relationer hæmmes. I modsætning til disse interaktioner er teknologisk medierede interaktioner mere anonyme – i Goffmansk forstand; ansigtsløse –, hvilket giver aktører mindre tilbøjelighed til at udveksle relationelle informationer og skabe interpersonelle relationer (Hinds 2003: 619-620). Uformelle og uplanlagte interaktioner spiller en afgørende rolle for både koordinering og læring, men også for at skabe sociale relationer, men det er tilsyneladende svært at facilitere (Hinds & Kiesler 2002: 87).

Nogle arbejdspladser afholdt teknologisk medierede sociale arrangementer for at facilitere uformel interaktion og for at holde øje med trivsel (Bredgaard 2021b: 30, Waizenegger 2002: 435). For nogle konsulenter bragte disse møder kolleger tættere sammen og fremmede relationer og fællesskab. Særligt for enlige hjalp dette med at opretholde relationer og føle sig som en del af organisationens fællesskab. Modsat oplevede personer med mange relationer i hjemmet disse møder som påtrængende. (Waizenegger 2020: 436-437). For nogen virkede de overhovedet ikke, fordi møderne oplevedes unaturlige (Waizenegger 2020: 435, Bredgaard 2021b: 31). Dette kan fortolkes og forklares med udgangspunkt i Collins' teori: Enlige havde under corona færre eller ingen interaktionspartnere i hjemmet, hvorfor de havde et behov for at oplade det emotionelle batteri ved at indgå i succesfulde interaktionsritualer. Det gælder altså ikke universelt, at teknologisk mediering af socialitet ikke kan konstrueres.

Del 5: Diskussion

Jeg diskuterer ved hjælp af et kritisk teoretisk perspektiv i dette afsnit anden del af problemformuleringen, som lyder: *"hvilke samfundsmæssige konsekvenser kan udbredelsen af anvendelsen af teknologi til sociale praksisser have for konstruktion og opretholdelse af socialitet?"*. Før jeg perspektiverer til andre samfundssfærers teknologiske mediering, anvender jeg Rosas teori til at nuancere analysens fund.

Teknologisk medieret arbejde som produktivitetsoptimerende

Rosa skriver, at hans formål med sin accelerationsteori ikke er at udrydde alle fremmedgørende elementer, eftersom disse kan være uundgåelige og til tider nødvendige aspekter af livet. I stedet er formålet at finde frem til momenter af ikke-fremmedgjort menneskelig erfaring, som kan anvendes som målestok for evalueringen af kvaliteten af menneskelige liv, eller blot som en måde at identificere tendenser og strukturer, som undergraver forudsætninger for disse momenter (Rosa 2014: 14). Han anvender begrebet social acceleration til disse formål, og peger på at den bestandige forøgelse af tempo er med til at befordre fremmedgørelse og undergrave de omtalte momenter, som giver menneskelig kvalitet. Jeg forsøger i dette afsnit at lade mig inspirere af Rosas teori og tilnærme mig et svar på, om den teknologiske mediering af sociale aktiviteter undergraver forudsætninger for ikke-fremmedgjorte momenter, eller om det modsat fremmer disse momenter. Jeg anvender emotionel energi som det normativt forankrede ideal for "det gode liv".

Rosa peger på, at moderniteten tilsyneladende har et behov for acceleration for at optimere effektivitet og anvende tid så produktivt som muligt, hvilket resulterer i, at vi får mere og mere travlt, fordi mere og mere skal nås på mindre og mindre tid. Teknologisk medieret arbejde var allerede udbredt før corona-krisens start, men krisen accelererede den som et mere eller mindre nødvendigt modsvar til de betingelser, som smittefaren gav. På trods af dette mener jeg, at udbredelsen af teknologisk medierede aktiviteter er en udvikling, som karakteriserer moderniteten, og at udbredelsen af teknologisk medieret arbejde er endnu en accelerationsbølge.

Vender man blikket mod fordelene ved teknologisk medieret arbejde, er det tydeligt, at de fleste er forankret i besparelsen af tid:

"Jeg har aldrig oplevet noget lignende. Jeg har været så effektiv og arbejdet mere end normalt med alle klienter. Samtidigt har jeg kørt mindre end nogensinde, fordi vi afholder møder digitalt" (Bredgaard 2020: 27).

"Det vi sælger er jo tid, så vi vil gerne have minimeret tiden, vi bruger i en sag, for så stiger vores dækningsbidrag. Så det vil sige, at de Zoom-møder gør, at alle de almindeligheder, og at man lige skal have talt sig varm: det kan du ikke. Det er lige på og hårdt. Det tror jeg egentlig, at mange i advokatbranchen synes, er rigtig fint" (Bredgaard 2020: 27).

Aktørerne er tilfredse med den teknologisk medierede arbejdspraksis og føler sig effektive i sine samarbejder med klienter. Vedkommende beskriver, at han "aldrig har oplevet noget lignende", fordi han er så effektiv. Han har arbejdet mere med klienter end normalt og samtidig brugt mindre tid på transport. Advokaten beskriver direkte, at tiden simpelthen er en del af produktet. Derfor er han tilfreds med ikke at bruge tid på socialitet, men i stedet kan gå "lige på og hårdt". "Distributed Work" peger også på, at teknologisk medieret arbejde typisk har fordele i form af færre forstyrrelser, befordring af selvstændigt arbejde og mere privatliv (Hinds & Kiesler 2002: 59).

Der er en interessant modsætning i fordelene og ulemperne ved det teknologisk medierede arbejde. Hvor ulemperne er emotionelle og sociale af natur, er fordelene grundlæggende produktivitetsoptimerende. Aktørerne fokuserer på, at arbejdet som følge af dets teknologiske mediering er blevet optimeret effektivitetsmæssigt, men der er ingen emotionel komponent i citaterne. Modsat er ulemperne som beskrevet emotionelle af natur, hvilket kan forklares med den manglende produktion og vedligeholdelse af socialitet og emotionel energi.

Hvis vi medgiver, at emotionel energi er vanskeligere at producere i det teknologisk medierede arbejde (en præmis, som ikke nødvendigvis gælder for alle aktører), må det være op til andre hverdagsaktiviteter i fritiden at producere dette. Den teknologisk funderede acceleration og produktionsforøgelse pr. tidsenhed bør indebære en udvidelse af fritiden, hvilket også vil sænke livstempoet (Rosa 2014: 30). Man bør altså få mere tid til andre aktiviteter, forudsat at kvantiteten af de teknologisk medierede aktiviteter forbliver den samme. Hvis den samme mængde arbejde eksempelvis kan

udføres på en time mindre, bør målet være at arbejde en time mindre, fordi profitten forbliver den samme. Dette må vel betyde mere fritid? Som Rosa peger på, er dette paradoksalt nok ikke tilfældet: E-mailen frigjorde ikke mere tid, men forøgede i stedet tiden brugt på kommunikation, fordi det pludselig blev let og omkostningsfrit at kommunikere med hinanden. Implementeringen af teknologisk medieret arbejde kan potentielt følge samme udvikling, således at man i stedet for at lukke ned for arbejdshastigheden og -kvantiteten, blot finder nye måder at optimere tiden. Det er trods alt lettere at nå tingene online, og derved opstår muligheden for at holde endnu flere (målrettede, formålsorienterede og ikke-socialitetsproducerende) møder. Den teknologiske mediering af arbejde gør aktørerne i stand til at arbejde grænseløst og fleksibelt, fra hvor som helst og når som helst, hvilket kan være en positiv ting, fordi medarbejdere får mere kontrol over sin arbejdsdag og fritid. Den øgede fleksibilitet øgede manges arbejdsglæde, fordi det skabte tid og plads til fordybelse. Samtidig skabte det for mange også en bedre sammenhæng mellem familie og fritid samt mere ro i hverdagen (Bredgaard 2020: 28, Bredgaard 2021: 37). Det tyder altså på, at det har skabt en deceleration for mange.

Aktører kan imidlertid opleve konsekvenserne forskelligt. Som smagsprøve på skyggesiderne af disse arbejdsvilkår kan vi vende blikket mod USA, hvor applikationer som "Prodoscore" blev anvendt under corona-pandemien (Prodoscore 2022). Applikationen har til formål at overvåge medarbejderes produktivitet ved at registrere, hvad medarbejdere anvender deres tid til, hvor lang tid de er produktive ad gangen, samt hvor lang tid de bruger på at klare bestemte opgaver. Som navnet antyder, giver "Prodoscore" en produktivitetsscore baseret på arbejdspræstationer, som kan sammenlignes med kollegers scores. På denne måde kan man se, hvor produktiv man er i forhold til sin konkurrence (Prodoscore 2022). Der er et helt tydeligt konkurrenceelement, hvilket er en af drivmotorerne bag den sociale acceleration. Tiden og accelerationens logik er direkte indbygget i modernitetens konkurrenceprincip: Præstation er defineret som *ydelse eller arbejde per tidsenhed*, således at hastighedsforøgelse og tidsbesparelse er direkte forbundet med opnåelse af konkurrencefordele (Rosa 2014: 35). Rosa skriver:

”Konkurrences sociale logik betyder, at konkurrenter er nødt til at investere stadig større energi i bevarelsen af deres konkurrenceevne, og til sidst når man til det punkt, hvor opretholdelsen af konkurrenceevnen ikke længere er et middel til at føre et selvstændigt liv styret af selvdefinerede mål, men ét samlet, overordnet mål for såvel samfundslivet som den enkeltes tilstedeværelse” (Rosa 2014: 35)

Følger man Rosas tankegang, vinder den mest produktive aktør over den mindre produktive aktør, og derfor bliver man nødt til at arbejde så effektivt og produktivt som muligt. Tid er blevet en knap ressource, og der er mere vi skal nå, selvom døgnet fortsat kun har 24 timer, og den fortsatte sociale acceleration kan derved udmunde sig i produktionen af skyld, fordi man ikke lever op til forventningerne om at nå de mange gøremål. Samtidig bliver opgavebunken større og større for hver dag, der går (Rosa 2014: 87). Det teknologisk medierede arbejdes produktivetsforøgelse kan potentielt bevirke endnu flere opgaver, fordi tiden kan udfyldes med *mere* produktivitet.

Den amerikanske udbredelse af applikationerne er en tydeliggørelse af, hvad konsekvenserne af teknologisk medieret arbejde *kan* indebære, hvis teknologien virkelig kommer til at sætte nye standarder for produktivitet, hvilket det store fokus på produktivitet antyder.

Det tyder på, at den teknologiske acceleration, som her synliggøres af implementeringen af teknologisk medieret arbejde, gør medarbejderen mere produktiv i sin arbejdstid. Interaktionerne er kortere og mere effektive, der er færre forstyrrelser, man skal ikke bruge tid på at transportere sig på arbejde og på socialitet. Dette gør det muligt at producere mere på mindre tid.

Nogle virksomheder har for at sikre medarbejderes fritid forbudt at arbejde efter klokken 16 (Schuldt 2021). Aktører og organisationer modarbejder altså den sociale acceleration. Selv fra dette udgangspunkt, hvor arbejdsdagen *ikke* udvides, er det forventeligt, at livstempoet forøges. Hvis man i forlængelse af den teknologiske acceleration kan producere mere på mindre tid, så gælder det alt andet lige, at den aktør, som kan producere mest, bliver mere attraktiv for arbejdspladser, ligesom de arbejdspladser, som producerer mest, bliver økonomisk belønnet. Der opstår derfor et pres om at imødekomme kravene om produktivitet for at kunne følge med. Derved opstår potentielt en tidsudnyttelse, som er yderligere komprimeret, intensiveret og

struktureret. Min frygt er derfor, at teknologisk medieret arbejde har den konsekvens, at aktører får endnu mere travlt og får et endnu større pres om at udnytte sin arbejdstid endnu mere effektivt for at være så produktiv som muligt, og at dette sker på bekostning af praktiseringen af socialitet og produktionen af emotionel energi: Relationerne bliver i stedet instrumentelle, fordi den sociale acceleration skærer socialitet fra.

Men skaber det egentlig produktivitet?

Selvom det teknologisk medierede arbejde i første omgang ser ud til at øge produktivitet, kan konsekvenserne af den teknologiske forandring ske i forskellige tempi. Socialitet kan facilitere produktivitet (Brink 2020, Navrbjerg & Minbaeva 2021). Flere beretter også om et fald i produktivitet efter noget tid:

"I starten var jeg nok vældig effektiv, men det er jeg lige så stille holdt op med at være (...) (D)et er da utroligt hvor lidt jeg får for hånden, men jeg har svært ved at koncentrere mig om det" (Bredgaard 2020: 23).

Emotionel energi bidrager til at skabe motivation og selvtillid, og efterhånden som socialitet reduceres, bliver dette udslagsgivende i form af afladede emotionelle batterier. Min tese er, at fordi aktører ikke praktiserer socialitet, har de også svært ved at producere emotionel energi. Dette er udslagsgivende i den såkaldte "corona-mur", som mange medarbejdere stødte på efter at have arbejdet teknologisk medieret over en længere periode (Navrbjerg & Minbaeva 2021: 86). Analyseafsnittet påpegede teknologisk medierede interaktioners manglende evne til at konstruere socialitet og producere emotionel energi. Det emotionelle batteri blev som følge af de færre socialitetsproducerende interaktioner afladt, hvorfor produktiviteten også faldt. Mennesker er sociale væsener, som har brug for socialitet (Depew 1995, Collins 2014, Goffman 1964). Socialitet producerer emotionel energi, og uden dette mistrives vi, hvilket også bliver udslagsgivende for arbejdspræstationer (Collins 2014: 110).

Det grænseløse arbejde

Teknologisk medieret arbejde kan skabe ekstreme former for grænseløshed, og dette kan skabe yderligere social acceleration. En konsulent beskriver sin hverdag:

"Jeg arbejder mere ud over døgnet, især da [vores barn] var hjemme. Jeg kan godt finde på at stå meget tidligt op og arbejde en time eller to, før han vågner. Han bliver hentet lidt før, og så arbejder jeg lidt om aftenen. Så det er sådan lidt trinvis. Et par timer om morgenen, 4-5 timer om dagen og en time igen om aftenen. Før var jeg på arbejde i 7/2 time". (Bredgaard 2020: 28)

"Vi (informant og samlever) har erfaret, at var der bare det mindste at gøre, så satte vi os begge gerne til computeren, så vi har arbejdet meget, også ofte flere timer efter aftensmad. Så det er gået ud over evnen til at slappe af" (Bredgaard 2020: 28)

Arbejdstimerne fordeles over hele døgnet, og arbejdspladsen befinder sig fysisk i hjemmet. Grænsen mellem fritid og arbejde bliver derfor potentielt tilsløret, hvorfor arbejdet kan trænge ind i hverdagen og fylde endnu mere og potentielt kolonisere hverdagen. Det grænseløse, fleksible arbejde passer mange rigtig godt og kan endda virke decelererende, fordi der frigives tid (Bredgaard 2020: 28, Bredgaard 2021: 37). Et andet udfald kan modsat være, at der opstår problemer i work life-balancen, og at socialitetsproducerende aktiviteter skæres yderligere fra.

"Det var bare ét stort kaos, og jeg var hverken mor eller konsulent. Jeg var jo bare ingenting, for jeg kunne ikke være til stede i hverken det ene eller det andet" (Bredgaard 2020: 28).

Konsulenten i dette citat oplever netop, at hun hverken kan være til stede for sin familie eller for sit arbejde, hvilket hun beskriver som "ét stort kaos". Teknologisk acceleration, som har til formål at øge arbejdets effektivitet og skabe tid til andre aktiviteter, kan faktisk præge og trænge ind i andre dele af livet og accelerere selve samfundet (Rosa 2014: 20). I modsætning til at udvide fritiden, gennemtrænger det det: Hjemmet får en anden størrelse, eftersom arbejdet udføres herfra. Backstage-området anvendes

pludselig til front stage-optrædener, hvilket konsulenten i citatet demonstrerer, kan medvirke til, at optrædener flyder sammen. Hun har svært ved at adskille rollerne som mor og konsulent, fordi hun oplever at skulle optræde som begge roller *på samme tid*. På denne måde trænger arbejdssfæren ind i den private sfære og gør det svært at adskille arbejde og hjem fra hinanden, fordi det er principielt *altid* muligt at arbejde. Spørgsmålet bliver da, hvornår arbejdsdagen er ovre, og hvornår fritiden starter? Konsulenten i citat 2 på side 75 beskriver, hvordan computeren trækker i vedkommende, selvom det egentlig ikke er det, vedkommende har lyst til. Opgavelisten dominerer individet og skaber fremmedgørelse, idet det fjerner fokus fra det, som man egentlig helst vil foretage sig (Rosa 2014: 104). Hjemmet transformeres til en vare, som anvendes til at producere mere profit. Citaterne værner heller ikke om aktører, hvis emotionelle batteri er opladt – der kan ikke slappes af og man kan ikke være til stede i det ene eller det andet. Modsat forekommer det i højere grad, at batteriet er afladt.

Samfundets påvirkning af teknologisk mediering af sociale aktiviteter

Rosa nævner selv elementer som fast food, speed dating, drive-in begravelser mm. som eksempler på aktiviteter, som gøres brug af, fordi de udføres hurtigere. For at tilføje endnu en dimension til den anden del af problemformuleringen – *hvilke samfundsmæssige konsekvenser udbredelsen af teknologisk mediering af sociale aktiviteter kan have* -, vil jeg perspektivere til andre samfundssfærer, som traditionelt har foregået ansigt-til-ansigt, men som i endnu højere grad end konsulentarbejdet skærer socialitet væk til fordel for tidsudnyttelse.

Mange sfærer i samfundet, socialitetsmæssigt signifikante eller ved første øjekast ligegyldige, er i forvejen udbredt til at foregå i en teknologisk medieret kontekst, og det ser kraftigt ud til, at denne udvikling fortsætter. Skal vi underholdes, kan dette gøres mere tilgængeligt, mere bekvemt og mindre omkostningsfrit og med højere hastighed ved hjælp af moderne teknologi. Den teknologisk medierede verden er langt overlegen til den fysiske verden i forhold til dette: Sport kan dyrkes teknologisk medieret via e-sport, leg via gaming, og underholdning via det massive udbud, som diverse tjenester som Netflix udbyder. Det samme gælder for aktiviteter som indkøb, som i første omgang nok synes at være en ligegyldig aktivitet. Det er langt mere bekvemt,

tilgængeligt og tidsbesparende at købe ind online via eksempelvis Nemlig.com, ASOS eller HelloFresh. Det har aldrig været lettere og tidsmæssigt omkostningsfrit at købe ind: Man slipper for at tage i det fysiske supermarked, skobutik eller boghandler, men kan blot anvende internettet til at bestille disse varer. Således betaler man i pengevaluta for at spare i tidsvaluta. Selvom en indkøbstur ikke synes at indeholde videre signifikant socialitet, praktiserer man i et indkøbscenter qua min definition af socialitet ganske organiseret social aktivitet gældende for praksissen ” at købe ind”. Her associerer man sig med (om end ikke nødvendigvis kognitivt) og overholder reglerne for indkøbsadfærd. For børn kan aktiviteter som indkøbturen have en dannende funktion, idet andre aktørers adfærd i indkøbscenteret som social arena registreres. Man interagerer med samfundet ved at overholde reglerne om at svare ekspedienten, når vedkommende siger ”hej”, ”skal du have kvitteringen med?” eller ”hav en god dag” eller overholder kulturelle regler om ikke at snakke upassende til andre mennesker. Gøres dette ikke, vil man qua Goffman formentlig blive udsat for uformel social kontrol i form af fx misbilligende blikke. Selvom dette måske kan virke som en romantiseret anskuelse af indkøbturen, praktiserer man socialitet med samfundet, måske nok i en lille grad. Hvis ikke indkøbscentrene finder en måde at tilbyde klienter noget, som online butikker ikke kan (som fx socialitet?), kan disse sociale arenaer i fremtiden blive skåret fra til fordel for tidsbesparelse.

Selv kunst er påvirket af teknologisk mediering, hvilket ikke kun ses i den nylige udbredelse af såkaldte NFTs, hvor forbrugeren får ejerskab over et stykke digital kunst, men også i eksempelvis musik. Spotify tilbyder et massivt udvalg af musik – stort set alt musik, der er lavet, findes på platformen. Skiftet fra fysiske cd’er eller lp’er (som jo ligeledes er en teknologisk mediering af musik) gør musik mere tilgængeligt, hvilket umiddelbart må være en god ting. Spørgsmålet er imidlertid, om kontrollen over musikken gør, at vi lytter til musik på samme måde. Udvalget er enormt, og man kan forbruge det med en uhørt hastighed. Har vi tålmodighed til at lytte rigtigt efter? Og lytte til hele sangen? Eller et helt album? Eller lytter vi blot til de sange, som ”trender”, når den næste sang blot er et klik væk?

Dette er eksempler på sociale aktiviteter, som flyttes i en teknologisk medieret kontekst i produktivitetens, tidsbesparelsens, effektivitetens og bekvemmelighedens tegn. Jeg påstår, at dette i sig selv er problematisk pga. de begrænsede betingelser

for socialitet og for emotionel energi. Min påstand gælder selvfølgelig ikke i deterministisk forstand, eftersom socialitet stadig praktiseres, og emotionel energi produceres teknologisk medieret, demonstreret i eksempelvis online fællesskaber eller internetkærester, som simpelthen bare passer nogle aktører bedre end andre. Jeg mener alligevel, at betingelserne for socialitet og emotionel energi for mange er begrænset i en teknologisk medieret kontekst.

Corona-pandemiens nedlukninger var ekstreme eksempler på en samfundsmæssig omlægning af socialitet. Pga. smittefarer var fysisk kontakt yderst begrænset, hvorfor socialitet måtte praktiseres teknologisk medieret. Her gjaldt det, at enlige medarbejdere oplevede at være ensomme, fordi arbejdet var en vigtig kilde til socialitet for dem. Dette gjaldt også for nyansatte, som udover at mangle det sociale fællesskab på arbejdspladsen heller ikke kunne komme fagligt på plads på arbejdspladsen (Waizenegger 2020: 436, Navrbjerg 2021: 86). Modsat blev aktører med familier ramt mindre af ensomhed. Selvom de savnede at se venner og kolleger, havde de hinanden som selskab derhjemme (Navrbjerg & Minbaeva 2021: 86). Nogle undersøgelser dokumenterer en stigning i ensomhed og psykiske problemer blandt unge voksne og studerende (Santini & Koyanagi 2021). Aktører, der føler sig ensomme, må i en fremtid med teknologisk mediering af arbejde blive yderligere isoleret fra den sociale omverden. I sådan et scenarie må enten aktører eller teknologier tilpasse sig til bedre at kunne konstruere socialitet og producere emotionel energi.

Udbredelsen af teknologisk medierede sociale aktiviteter og begrænsningen af fysisk sammenstillede sociale aktiviteter bliver også selvforstærkende: Hvis fysiske sociale arenaer og muligheden for fysisk sammenstillet socialitet lempes, må man jo tilpasse sig og møde nye mennesker via teknologisk mediering? Hvordan finder man en partner, hvis teknologien gennemsyrrer sociale aktiviteter? Via teknologisk mediering, selvfølgelig. Tinder har stort set overtaget datingmarkedet med over 57 millioner 75 millioner downloads og over 55 milliarder matches genereret (Stancheva 2022, Tinder 2022). Anvendelsen af Tinder producerer først og fremmest en teknologisk medieret relation, som er mere begrænset end de videotransmitterende teknologier, som jeg behandlede i analyseafsnittet. På Tinder udfører brugere indtryksstyring ved at vise billeder af sig selv og ved at beskrive sig selv og sine interesser i sin "bio". Ud fra denne information kan brugeren vælge at "like" eller afvise

andre brugere. Hvis to brugere "liker" hinanden, opstår et match, og først her kan man kommunikere med hinanden via ord, billeder og videoer uden lyd ("Gifs"). Målet er at mødes i virkeligheden, men interaktionsritualet starter i en teknologisk medieret ramme. Indtryksstyringen og etableringen af relationen er altså allerede i fuld gang, hvis det fysiske møde finder sted. Det samme gælder for andre sociale medier som Instagram, FaceBook eller Twitter, hvor der interageres teknologisk medieret. Den teknologisk medierede sociale situation kan potentielt komme til at fylde *mere* end den fysiske, kropsligt tilstedeværende sociale situation. Dette har etableret nye professioner som "streamer", "podcaster", "vlogger" og "influencer", som er afhængige af den teknologiske mediering af socialitet. Særligt influencere lever af deres digitale identitet og agerer rollemodeller for store grupper af særligt unge mennesker, som bruger meget tid og energi på at forholde sig til personlighederne. Denne udvikling værner om Rosas anden dimension af social acceleration; acceleration af social forandring, som omhandler den intensiverede transformation af relationsdannelser, handlemåder og praktisk relevante vidensemner, som den teknologiske acceleration producerer (Rosa 2014: 22). Udviklingen af teknologisk medieret socialitet har udviklet sig med ekstrem hastighed og er stadigt mere og mere central for både samfundsstrukturer og aktørers liv.

Jeg forestiller mig ikke, at den teknologiske acceleration stopper brat op. Kapitalistiske samfundssystemer er afhængige af konkurrencebaseret innovation og vækst for at opretholdes (Rosa 2014: 33). Faktisk forestiller (eller frygter) jeg ganske dystopisk, at den sociale acceleration fortsætter, indtil kropslig, fysisk konstrueret socialitet ikke længere er effektivt nok. Mark Zuckerberg ændrede i 2021 FaceBook til Meta, og formålet med Meta er ganske enkelt at flytte alle sociale aktiviteter ind i en teknologisk medieret og konstrueret virtual reality-verden. Spørgsmålet er så, om denne Meta-verden bedre kan facilitere socialitet og skabe emotionel energi?

Konklusion

Problemformuleringen lyder:

”Hvordan konstrueres teknologisk medieret socialitet, og hvilke samfundsmæssige konsekvenser kan udbredelsen af anvendelsen af teknologi til sociale praksisser have for konstruktion og opretholdelse af socialitet?”

Centralt for analysen er, at den sociale situations stedsdimension ikke indeholder kropslig tilstedeværelse, hvilket udfordrer Goffmans forståelse af den sociale situation, hvor nærhed, gensidig overvågning og intersubjektivitet er grundlæggende for hans teori. Goffman skriver, at teknologisk medierede interaktioner blot er begrænsede udgaver af ”den ægte, oprindelige vare”, hvilket på nogle parametre har vist sig at være korrekt.

Konsulenters arbejdspraksis er i stort omfang situeret i socialitet, idet deres praksis ofte meget relationel og performativ, idet konsulenten skal fremstå på en bestemt måde for at hævde sin ekspertise og dermed legitimere sig selv, samtidig med at skulle skabe relationer til klienter (Biech 2019: 39, Elmholdt 2017: 103). Konsulenter opretholder deres værdi, relevans og evne til at skabe og opretholde relationer til klienter og kolleger på front stage. Den manglende fysiske tilstedeværelse af kroppen udfordrer dette, fordi passiv information begrænses af den teknologiske mediering. Den manglende kropslige tilstedeværelse gør det vanskeligt at opfylde Collins’ ingredienser for interaktionsritualet. Dette begrænser aktørernes kommunikative repertoire, hvilket udfordrer indtryksstyringens kapacitet. Nogen konsulenter oplever derfor interaktionerne som unaturlige og fattige.

Interaktionerne bærer præg af manglende spontanitet og er i stedet i forvejen planlagt og orkestreret efter bestemte formål. Man ”taler sig ikke varm” og udvikler ikke familiaritet med hinanden, hvorfor det karakteriseres af en mindre grad af emotionalitet. Det tyder altså på, at de teknologisk medierede interaktioner ikke formår at producere socialitet i samme omfang som kropslig interaktion: Der praktiseres organiseret social aktivitet, eftersom interaktionerne naturligvis stadig følger sociale normer for adfærd, men produktionen af tilhørsforhold til sociale grupper begrænses,

fordi det er sværere at interagere interpersonelt og uformelt. Manglen på socialitet betød for nogen mistet arbejdsglæde, mens andre ikke blev påvirket i samme grad.

Denne mikrosociologiske analyse af teknologisk medierede interaktioner har fokuseret på, hvordan socialitet konstrueres, og hvilke implikationer medieringen har i de konkrete situationer. Jeg argumenterer for, at den teknologiske mediering af sociale aktiviteter har konsekvenser for konstruktionen og opretholdelsen af socialitet, eftersom teknologien begrænser kommunikationsrepertoiret. Teknologisk mediering af sociale aktiviteter er primært fordelagtige, fordi medieringen gør, at aktiviteterne kan udføres med større hastighed. Udbredelsen af teknologisk mediering er derfor fordelagtig for den sociale acceleration, som kendetegner det moderne kapitalistiske samfund. I modsætning til at skabe mere fritid og tid til at konstruere og opretholde socialitet og emotionel energi, understøtter det modernitetens tidsregime, som skaber incitament til at anvende sin tid at være yderligere produktiv for at kunne følge med i den sociale acceleration. Min normative analyse viser, at dette ikke er befordrende for "det gode liv", fordi interaktioner karakteriseret af være uformelle, spontane og uplanlagte er vigtige for produktionen af mit normativt forankrede ideal, emotionel energi. Min store frygt er, at den teknologiske mediering af sociale aktiviteter nedprioriterer socialitet til fordel for produktivitet. Jeg frygter derved, at moderniteten i stedet for at producere "human beings", producerer "human doings".

Litteraturliste

- Andersen, Heine & Kaspersen, Lars Bo 2013: Klassisk og moderne samfundsteori. København: Hans Reitzel. 5 udgave, 3 oplag.
- Poder, Paul 2013: "Randall Collins", i Andersen og Kaspersen (red.): Klassisk og Moderne Samfundsteori, 5. udgave. Denmark: Hans Retzels Forlag
- Biech, Elaine. The New Business of Consulting : The Basics and Beyond, John Wiley & Sons, Incorporated, 2019. ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral.proquest.com/lib/aalborguniv-ebooks/detail.action?docID=5764120>.
- Birkler, Jacob 2014: Videnskabsteori: En grundbog. København: Munkgaard.
- Bredgaard, T., Hansen, C. D., Kylling, A-B., & Hørby Jørgensen, J. (2020). Nedlukningen: Corona-krisen, arbejdslivet og den mentale sundhed. Institut for Politik og Samfund, Aalborg Universitet. <http://www.coronaogarbejdslivet.aau.dk>
- Bredgaard, T., Hansen, C. D., Larsen, J. F., Kylling, A-B., Hørby Jørgensen, J., & Ibsgaard, E. (2021). Arbejdslivet med corona: Covid-19, arbejdslivet og den mentale sundhed. Institut for Politik og Samfund, Aalborg Universitet. <http://www.coronaogarbejdslivet.aau.dk>
- Bredgaard, T., Hansen, C. D., Larsen, J. F., Kylling, A-B., Hørby Jørgensen, J., & Ibsgaard, E. (2021b). Den anden nedlukning: Covid-19, arbejdslivet og den mentale sundhed. Institut for Politik og Samfund, Aalborg Universitet. <http://www.coronaogarbejdslivet.aau.dk>
- Brink, Emma 2020: Corona-hjemmearbejde gjorde ansatte mere produktive og glade. Djøfbladet. DOI:

<https://www.djoefbladet.dk/artikler/2020/8/hjemmearbejde-overrasker-danske-ledere.aspx>

- Bøgelund, Emma: Efter corona vil vi ikke undvære hjemmearbejdet. Djoefbladet. DOI: <https://www.djoefbladet.dk/artikler/2020/9/vi-vil-ikke-slippe-hjemmearbejdet.aspx?webSyncID=4d7d151e-bcba-610a-7425-26d0a5c369cd&sessionGUID=eebc340b-90c0-a95c-ec97-b41cd29d524a>

- Collin, Finn 2015: Socialkonstruktivisme. I Michael Hviid Jacobsen et al. (red): Videnskabs- teori - i statskundskab, sociologi og forvaltning. København: Hans Reitzel. 3. udgave, 1. oplag.

- Collins, Randall 2004: Interaction ritual chains. New Jersey: Princeton University Press.

- Cramton, C. D. (2001). The mutual knowledge problem and its consequences for dispersed collaboration. Organization Science, 12(3), 346–371. <https://doi.org/10.1287/orsc.12.3.346.10098>

- Crans, Samantha, Veronika Bude, Simon Beausaert & Mien Segers: Social informal learning and the role of learning climate: Toward a better understanding of the social side of learning among consultants, Human Resource Development Quarterly,

- Dansk Erhverv 2021: Arbejdsliv i en verden med mere hjemmearbejde. Dansk Erhverv. DOI: <https://www.danskerhverv.dk/siteassets/mediafolder/dokumenter/01-analyser/analysenotater-2021/arbejdsliv-i-en-verden-med-mere-hjemmearbejde.pdf>

- Depew 1995: "Humans and Other Political Animals in Aristotle's "History of Animals". *Phronesis*, Vol 40, Nr. 2 pp 156-181.
https://www.jstor.org/stable/4182496#metadata_info_tab_contents
- Elmholdt, KT 2016: "Provoked legitimacy: an inquiry into consulting-in-action". Ph.d.-afhandling, Aalborg Universitet
- Elmholdt, Kasper & Claus Elmholdt 2017: Networks of expertise: an example from process consulting. *Akademisk kvarter*.
- Giddens, Anthony. 1996. *Modernitet Og Selvidentitet*. Hans Reitzel.
- Goffman, Erving 2015. *Hverdagslivets Rollespil*. Stig Jørgensen (red.). Samfundslitteratur. 1. udgave, 2. oplag.
- Goffman, Erving 2004: *Social samhandling og mikrosociologi*. Michael Hviid Jacobsen & Søren Kristiansen (red.). København: Hans Reitzel.
- Hinds, Pamela & Sara Kiesler 2002: *Distributed Work*. Massachusetts Institute of Technology.
- Hinds, Pamela & Mark Mortensen 2005: *Understanding conflict in geographically distributed teams*.
- Hinds, Pamela 2003: Out of sight, out of sync. *Organization Science* 14(6):615-632. DOI: [10.1287/orsc.14.6.615.24872](https://doi.org/10.1287/orsc.14.6.615.24872)
- Jacobsen & Kristiansen 2020: *Erving Goffman - Sociologien om det elementære livs sociale former*. Hans Reitzels Forlag.
- Järvinen, Margaretha & Nanna Meyer-Mik 2005: *Kvalitative Metoder i et Interaktionistisk Perspektiv*. København: Hans Reitzel.

- Jensen, Hanne Louise: Hverdagslivets kollektive mobilitet – om at pendle med tog skabe et mobilt sted. Roskilde: Roskilde Universitet

- Kaldahl, Sebastian & Bastian Emil Ellegaard 2021: Den nye normal: 100.000 flere arbejder hjemme. Dansk Industri. DOI: <https://www.danskindustri.dk/arkiv/analyser/2021/11/den-nye-normal-100000-flere-arbejder-hjemme/>

- Lindberg, Rune 2020: Danskerne: Arbejde fra hjemmekontoret har ikke kostet på produktiviteten. PFA. DOI: <https://pfa.dk/news-archive/2020/06/09/10/15/hjemmearbejde-har-ikke-kostet-produktivitet/>

- Møller, Sanne Pagh, Ola Ekholm, Lau Caspar Thygesen: Betydningen af Covid-19 krisen for mental sundhed, helbred og arbejdsmiljø. Statens Institut for Folkesundhed, SDU.

- Navrbjerg, Steen E. & Minbaeva, Dana: ”Ny arbejdslivbalancer under corona-krisen – muligheder og udfordringer for ledelse og medarbejdere”. Tidsskrift for arbejdsliv, 23. årgang, nr. 3

- Oxby, Simon 2021: Coronakrisen: Flere ramt på deres mentale sundhed, men ikke alle. Depressionsforeningen.dk. DOI: <https://depressionsforeningen.dk/coronakrisen-flere-ramt-paa-deres-mentale-sundhed-men-ikke-alle/>

- Prodoscore 2022 <https://www.prodoscore.com/blog/productivity-has-increased-during-the-pandemic-due-to-remote-work/>

- Produktivitetsrådet 2021: Rapportens hovedkonklusioner. De Økonomiske Råd. DOI: <https://dors.dk/vismandsrapporter/produktivitet-2021/rapportens-hovedkonklusioner>
- Rasmussen, Mads Claus 2021: Hver femte har fået dårligere mental sundhed under corona. Berlingske. DOI: <https://www.berlingske.dk/danmark/hver-femte-har-faaet-daarligere-mental-sundhed-under-corona>
- Santini, Z., & Koyanagi, A. (2021). Loneliness and its association with depressed mood, anxiety symptoms, and sleep problems in Europe during the COVID-19 pandemic. *Acta Neuropsychiatrica*, 33(3), 160-163.
doi:10.1017/neu.2020.48
- Schuldt, Laura Kongsmark 2021: <https://nyheder.tv2.dk/samfund/2021-12-26-her-maa-de-ansatte-ikke-arbejde-efter-klokken-16-det-er-en-stor-befrielse>
- Thomsen, Emil Damsgaard 2021: Praktikrapport. Aalborg Universitet.
- Wessel, Lene (2021): Corona ændrede måden at gå på arbejde hos Rambøll. PeopleTech. DOI: <https://pro.ing.dk/peopletech/artikel/corona-aendrede-hele-maaden-gaa-paa-arbejde-hos-ramboell-0>
- VanderWeele, Tyler J. (2017): Religious Communities and Human Flourishing. *SAGE Journals*, Vol. 26, issue 5. DOI: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0963721417721526>
- Wegner, C., Meier, N., & Ingerslev, K. (2015). Drinking Coffee at the Workplace: Work or Leisure? *Akademisk kvarter*, 11