

Indholdsfortegnelse

Indledning	5
Problemformulering.....	10
Konkretisering af problemformulering	10
Læsevejledning	12
Videnskabsteori	14
Metode	17
Felt.....	19
Politikere og politisk kommunikation.....	19
Politikere og Folketinget	19
Politisk kommunikation	20
Hvad er politisk kommunikation?	20
Spin	21
Newspeak	22
Svarer ikke	23
Sociale medier	24
Blogs	27
Facebook	28
Twitter.....	29
Kommunikationsforståelse	30
Danske politikere og sociale medier – Et uopdyrket felt.....	33
Teori.....	35
Dialogmodel.....	35
Deltagere	36
Medie	37
Tekst.....	39
Lingvistik	39
Erstatninger for den manglende nonverbale kommunikation	41

Upgraders og downgraders	43
Overbevise og påvirke	44
Appelformer	45
Toulmins argumentationsmodel.....	47
Roller og dialogadfærd.....	50
Facework (ansigtsarbejde)	50
Goffmans teatermetafor	54
Turtagning.....	57
Transaktionsanalyse	60
Case.....	65
Indsamling af empiri over folketingspolitikernes brug af sociale medier	65
Statistik over folketingspolitikernes brug af sociale medier.....	66
Hvad mener politikerne selv om deres brug af sociale medier?	68
Indskrænkning af case.....	72
Analyse.....	75
Analyse af dialog med politiker Jacob Jensen	75
Sammenfatning	85
Analyse af dialog med politiker Thomas Jensen	87
Sammenfatning	97
Analyse af dialog med politiker Jesper Petersen	99
Sammenfatning	107
Analyse af dialog med politiker Ida Auken	110
Sammenfatning	118
Konklusion	121
Abstract	125
Litteraturliste.....	128
Ansvarsfordeling.....	135
Bilag 1	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
Bilag 2	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
Bilag 3	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.

Bilag 4Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
Bilag 5Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
Bilag 6Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
Bilag 7Fejl! Bogmærke er ikke defineret.

Indledning

Hvor lang tid bruger du på at se fjernsyn om ugen? Hvor meget hører du radio? Hvor mange timer om ugen er du på internettet? Hvor ofte taler du i mobil? Er det svært at forestille sig en normal uge, hvor du hverken ser tv, hører radio, er på internettet, og din mobil ligger slukket i en skuffe? Tanken vil for nogen sikkert være skæmmende og for andre befriende. Mange har måske altid haft tv og radio, men uden tvivl med et betydeligt begrænset antal kanaler sammenlignet med i dag. Det er dog de færreste, som fra barnsben er opvokset med alle de højteknologiske kommunikationsmidler, som vi har i dag.

Vi stiller ikke ovenstående spørgsmål for at give dårlig samvittighed eller tage stilling til, om du bruger medierne for meget eller for lidt. Vi ønsker blot at få dig til at tænke over, hvor meget medierne fylder i dit liv og verden omkring dig.

Er du bare over 25 år gammel, husker du højst sandsynligt en tid, hvor verden i forhold til medier så helt anderledes ud. Engang var vi bundet til telefonstikket i hjemmet, når vi talte i telefon. Vi fandt svar på vores spørgsmål ved at slå op i bøger og leksika eller ved at opsøge de mennesker, som kunne hjælpe os med svaret. Netop den interpersonelle kommunikation fyldte meget i vores interaktion med andre mennesker.

Vi interagerer selvfølgelig stadig via interpersonel kommunikation i dag, men via de nye medieformer har vi fået flere muligheder for at kommunikere, og der er kommet nye kanaler, hvorigennem vores kommunikation kan foregå. Vi er ikke bundet af et telefonstik men griber mobilen. Vi behøver ikke finde papir, frimærker og kuverter frem for at sende en meddelelse – vi kan bare sende en mail. Særligt internettet har åbnet op for et helt univers af nye kommunikationsmuligheder, som gør, at vi kan komme i kontakt med oceaner af mennesker blot ved et klik med musen.

Vi er forundret og betaget af den store udvikling, der har været inden for særligt computer og internet. Vi synes, at det er interessant, hvor hurtigt udviklingen kan gå. Både selve udviklingen af teknologierne, men især også hvor hurtigt computer og internet er blevet en naturlig del af vores samfund.

I 1997 var der mindst 1 computer i over 1.000.000 danske hjem. 167.000 af disse hjem havde adgang til internettet, svarende til 8 % af den danske befolkning. Allerede i år 2000 havde knap

1.500.000 danske hjem mindst 1 computer, og ca. 1.000.000 var koblet til internettet, svarende til 45 % af befolkningen.¹

De seneste tal fra 2010 viser, at 88 % af alle danske familier har computer i hjemmet. Det er derved kun 12 %, som ikke har computer i hjemmet, eller som ikke har oplyst, om de har computer. I hjemmene med computer har 28 % mindre end én computer pr. familiemedlem, hvor 33 % har én computer pr person i familien, og 28 % har mere end én computer pr. familiemedlem. Udover computer havde 86 % af alle danske hjem adgang til internettet i 2010.²

Tallene viser med tydelighed, at vi danskere har taget computermediet til os, og vores computere står ikke bare til pynt. 76 % af den danske befolkning er på internettet hver dag eller næsten hver dag.³

Internettet har udvidet de almindelige borgeres mulighed for at kommunikere. Før internettet var massekommunikation fortrinsvis forbeholdt en mindre del af befolkningen, såsom virksomheder, politikere, journalister, osv. Ligesom før i tiden har disse instanser i dag en form for monopol på den kommunikation, som foregår gennem bl.a. tv, radio og aviser. Disse kommunikationsmedier er ikke i samme udstrækning lettilgængelige for de almene borgere.

Tidligere var danske borgere overvejende passive modtagere af massekommunikation. De sad som seere til en fjernsynsudsendelse, læsere til en avisartikel, osv., og modsat i dag var deres muligheder for at ytre deres mening oftest begrænset til det fysiske rum, som de befandt sig i.

Internettet har åbnet op for, at borgere ikke længere er tvunget til at forholde sig som passive modtagere, og internettet har gjort det nemmere at være en aktiv medspiller overfor massekommunikation.

Internettet har radikalt ændret på de muligheder, som borgere har for at kommunikere. I Danmark er internettet frit tilgængelig for alle, som ønsker at bruge det. Samtidig har udviklingen inden for de fleste kommunikationsmedier, såsom mailprogrammer, hjemmesider, blogs, forums og andre sociale medier, medført en brugervenlighed, som gør, at der ikke stilles særlige krav til brugernes tekniske evner.⁴

¹ Danmarks statistik 2009, side 1

² Danmarks statistik 2011, side 7-10

³ Ibid., side 16-17

⁴ Holm 2006, side 13

Når vi ser på massekommunikation på internettet kan den adskille sig fra den gængse forståelse af massekommunikation, som går fra én til mange. På internettet kan vi også tale om massekommunikation, som går fra mange til mange. Det skyldes, at vi inden for nogle medier på internettet, som kan distribuere massekommunikation, har fået integreret dialog.⁵ Det ændrer derved på vores traditionelle forståelse af massekommunikation, hvor modtagerne oftest har ringere mulighed for at spille en aktiv og aktuel part i massekommunikationssituationer.

Internettet giver mulighed for at ytre sig om stort og småt, og der kan gives genmæle overfor den traditionelle massekommunikation. Er en person f.eks. uenig i en udtalelse fra tv, kan denne udvælge et medie på internettet og herigennem nå ud med sit eget budskab til en stor modtagergruppe. Herigennem kan borgere skabe sin egen massekommunikation.

I tiden før internettet kunne vi groft inddele befolkningen i en gruppe modtagere og en gruppe afsendere. Der var de traditionelle modtagere, som borgere, vælgere, forbrugere, osv., og der var de traditionelle afsendere, som journalister, politikere, virksomheder, osv. Denne inddeling gælder i og for sig stadig i dag, men internettet har ændret vilkårene for deres kommunikation.

Som nævnt har de traditionelle modtagere gennem internettet fået mulighed for at være en aktiv medspiller i kommunikation med eller om de traditionelle afsendere. Det er dog ikke kun modtagerne, som er påvirket af de muligheder, internettet giver. De traditionelle afsendere har ligeledes fået nye medier, hvorigennem de kan ytre deres holdninger og budskaber. Samtidig skal afsenderne forholde sig til, at deres modtagere ikke nødvendigvis er passive længere.

De traditionelle afsendere må i dag formode, at en del af deres modtagere reagerer, når der kommunikeres til dem. Det kan være direkte og umiddelbart efter kommunikationen har fundet sted, men det kan også være gennem andre talerør på nettet, som er tilgængelige 24 timer i døgnet. Kort sagt har de traditionelle afsendere ingen eller minimal kontrol over den kommunikation, som deres modtagere skaber på internettet.

Den udvikling, som internettet har medført i forhold til kommunikation, synes vi, er yderst interessant. Især de sociale medier har fanget vores interesse, og det er netop også dem, vi vil fokusere på her i specialet.

Forud for specialet har vi selv været brugere af sociale medier, og vi har samtidig arbejdet med sociale medier i tidligere projekter og i forbindelse med vores praktikophold.

⁵ Holm 2006, side 15

I vores arbejde og brug af social medier har vi fundet det interessant, hvordan sociale medier kan adskille sig fra de traditionelle massekommunikationsmedier på flere områder. I sociale medier er afsenderen typisk repræsenteret af én eller få personer, så det fremstår som en person, der taler, og ikke som f.eks. en organisation eller virksomhed. Samtidig er det vores erfaring, at teksten på sociale medier er præget af en personlig stemme, som giver udtryk for sine personlige holdninger og meninger. Det gør derved, at teksten typisk ikke er objektiv, og skrivestilen kan være spontan og talesprogsagtig. Det medvirker, at tekster kan indeholde sproglige fejl og/eller have en dårlig skriftlig fremstilling, som i andre medier, såsom en avis, ville blive opfattet som ukorrekt.⁶

Vi ser her, at det kan være en stor udfordring for bl.a. politikere at begå sig i sociale medier, hvor rammerne på flere områder er helt anderledes end de rammer, som de er vant til fra de traditionelle medier.

Den helt store forskel og udfordring, mener vi, handler om, at sociale medier er skabt til dialog.

Vi har tidligere arbejdet med dialog gennem interpersonel kommunikation, men også her adskiller dialogen i sociale medier sig. I interpersonel kommunikation foregår kommunikationen i samme tid og rum. Den nonverbale kommunikation har en stor betydning, og vi foretager forskellige handlinger i forbindelse med turtagningen i en samtale. Så hvad betyder det for dialogen på sociale medier, når vi er frataget mange af de elementer, som, vi er vant til, har en afgørende betydning for en dialog, når vi taler interpersonel kommunikation?

Vi synes, at det er interessant, hvilken betydning sociale mediers rammer har for dialogen. Her er dialogen baseret kun på den verbale kommunikation, og vi formoder derved, at der må foretages nogle erstatninger for de elementer, som kommunikationen er frarøvet.

I specialet synes vi, at det vil være spændende at arbejde os frem til en dybere forståelse for de udfordringer, som opstår, når der kommunikeres via sociale medier. Vi mener, at det er interessant og relevant at få en dybere forståelse for, hvor det går godt, og hvor det går galt, og hvad der skal til for at skabe en velfungerende dialog gennem sociale medier. Hvad har betydning for kommunikationen og deltagernes fremstilling og roller? Dialog via sociale medier synes at have helt andre betingelser for kommunikationen i forhold til interpersonel kommunikation og massekommunikation gennem traditionelle medier, og det vil vi i specialet se nærmere på.

Vi har valgt, at vi i specialet vil sætte fokus på politikere. Det kan derfor virke mærkeligt, at vi indtil nu har haft stærk fokus på de almindelige borgere. Det har vi gjort, da de almindelige borgere er

⁶ Holm 2006, side 39-40

politikernes modtagere, og det er pga. deres nye medievaner, at vi synes, politikernes kommunikation i sociale medier er interessant. Politikerne har ikke blot fået stillet et nyt medie til rådighed. De har også fået en modtagergruppe, som de har mulighed for at kommunikere med på en måde, som de ikke har været vant til tidligere.

Ser vi på tallene fra 2010, var 54 % af befolkningen mellem 16 og 74 år tilknyttet et socialt medie. Det svarer til 2,2 millioner mennesker i Danmark.⁷ Det er derved en væsentlig del af den danske befolkning, som politikere kan møde gennem sociale medier.

Vi synes, at politikere er en interessant gruppe at fokusere på, da de er en gruppe, som vanligt bruger medierne til at viderebringe deres budskaber og meddelelser. Vi ønsker samtidig at arbejde med en gruppe, hvor formålet ikke er kommercielt. Vi synes desuden, at politikere er en interessant gruppe, da de har et væsentligt behov for at opnå tilslutning fra deres modtagere. Det kan f.eks. være i forhold til at bibeholde deres position, eller fordi de søger opbakning til beslutninger eller standpunkter. Vi mener samtidig, at politikere er en gruppe, som er relevant i forhold til hele den danske befolkning. Det er måske ikke alle, som er politisk interesseret, men politikernes arbejde berører uundgåeligt hele befolkningen.

Sociale medier giver mulighed for interaktion på helt nye vilkår omkring politiske forhold. Politikerne og borgerne mødes i et medie, hvor ingen er selvsagt eksperter eller amatører i brugen af mediet. Vi mener derfor, at det må være vigtigt, at kommunikationen er ligeværdig, hvis kommunikationen skal være succesfuld og dermed skabe en ideel dialog på sociale medier.

Vi opfatter politikere i Danmark som en gruppe, der oplever udfordringer i forbindelse med deres færden i sociale medier. Vi mener, at dette kan handle om manglende udnyttelse af potentialet af sociale medier og/eller direkte problemer, som opstår i forbindelse med politikeres kommunikation gennem sociale medier. Vi synes derved, at fokus på politikere både er interessant og relevant.

⁷ Danmarks statistik 2011, side 25

Problemformulering

Vi vil i dette afsnit præsentere vores problemformulering, som vi har udformet ud fra vores indledende interesse og undren. Problemformuleringen danner rammen for vores speciale, og det er den, som vi gennem specialet vil besvare.

”Hvorfor fungerer danske politikere ikke ideelt i sociale medier, og hvilke udfordringer vanskeliggør kommunikationen?”

I relation til vores problemformulering har vi en hypotese, som vi ligeledes vil arbejde med gennem specialet. Hypotesen lyder som følger:

- *”Ligeværdig dialog har en afgørende betydning for succesfuld kommunikation gennem sociale medier.”*

Konkretisering af problemformulering

Politikere kan forstås bredt og rumme alt fra politikere i Folketinget til kommunale politikere osv. I specialet vil vi koncentrere os om politikere i folketetinget. Vi har valgt at afgrænse os til folketingspolitikere, da det er en afgrænset gruppe politikere, som er relevant for hele Danmark. Vi synes, at det er spændende at koncentrere os om denne gruppe, da de skal forholde sig til en bred modtagergruppe, og samtidig er de politikere, som vi må forvente er mest medievante i forhold til befolkningen. Vi har samtidig en formodning om, at havde vi valgt at koncentrere os om f.eks. kommunale politikere, ville der være mulighed for at støde på egnsforskelle, som kan betyde, at en konklusion omkring Aalborgs politikere ikke ville være i overensstemmelse med en konklusion om Københavns politikere.⁸

Vores problemformulering indeholder en antagelse om, at politikere ikke fungerer ideelt i sociale medier. Denne antagelse bygger på vores indledende opfattelse af, at politikere oplever udfordringer

⁸ Når der omtales politikere i specialet, vil det altid henhøre til folketingspolitikere.

med at bruge sociale medier, og vi vil derved i vores analyse undersøge, om denne antagelse er korrekt.

I overensstemmelse med vores hypotese er det vores opfattelse, at dialog er afgørende for, om politikere fungerer ideelt på sociale medier. Med ideelt mener vi, at politikerne formår at udnytte de sociale mediers potentiale optimalt, møde borgerne ligeværdigt, være tilstedeværende og skabe vel-fungerende dialoger.

I specialet vil hovedfokus være på politikere, og vi vil forholde os til dem som afsendere/deltagere og undersøge, på hvilke områder, vi mener, at de har vanskeligheder i deres kommunikation/dialog gennem de nyere sociale medier.

Med udgangspunkt i vores problemformulering og hypotese vil vi sætte fokus på politikeres kommunikation gennem sociale medier og i særdeleshed dialog gennem sociale medier.

Vi er bevidste om, at dialog gennem sociale medier adskiller sig fra lineær kommunikation, som går fra den aktive afsender til den passive modtager, og ligeledes adskiller sig fra dialog i interpersonelle kommunikationssituationer.

Vi vil derfor som en del af specialet finde frem til, hvordan og med hvilke teorier vi kan skabe os en dybere forståelse for og indsigt i kommunikation, der foregår som dialog gennem sociale medier.

Vores formål med specialet er at skabe en viden omkring de udfordringer og vanskeligheder, politikere har med kommunikationen/dialogen gennem sociale medier, og hvordan disse vanskeligheder kan bevirke, at kommunikationen ikke fungerer optimalt.

Vi mener, at specialet vil være relevant for politikere, da de kan blive opmærksomme på, hvilke problemer og/eller udfordringer de har i forbindelse med deres kommunikation via sociale medier, og evt. hvordan de kan forbedre deres kommunikation.

Vi ser samtidig også en mulighed for, at specialets resultater vil kunne overføres til andre kommunikationssituationer. Det kunne f.eks. være i forhold til virksomheders og NGO'ers kommunikation via sociale medier.

Samtidig mener vi, at vores målsætning og fokus i specialet er relevant, da vi mener, at politikere spiller en stor og afgørende rolle i vores samfund, og at det derfor er yderst vigtigt, at deres kommunikation fungerer optimalt.

Læsevejledning

Formålet med læsevejledningen er at give en kortfattet præsentation af specialets opbygning, således at læserne får et indblik i, hvad de kan forvente i de enkelte afsnit.

Videnskabsteori

Vi vil i dette afsnit præsentere vores videnskabsteoretiske tilgang, der er afgørende for den måde, som vi arbejder på i specialet.

Metode

Vi redegør i dette afsnit for, hvordan vi metodisk arbejder i specialet.

Felt

Formålet med dette afsnit er at give læseren et indblik i det felt, som vi arbejder inden for. Feltet dækker over tre områder, som tilsammen danner grundlag for vores fokus i specialet. De tre områder er: Politikere og politisk kommunikation, sociale medier samt vores kommunikationsforståelse.

Danske politikere og sociale medier – Et uopdyrket felt

Vi undersøger i dette afsnit, hvilken forskning der foreligger inden for det felt, som vi arbejder med.

Teori

Vi præsenterer i dette afsnit en analysemodel, som vi har udarbejdet til at analysere online dialoger. I afsnittet vil vi præsentere de enkelte teoretiske dele, som modellen er sammensat af. Modellen udgør vores analysemetode og danner derfor grundlaget for vores analyse.

Case

I dette afsnit præsenterer vi den case, som vi arbejder med i specialet. Vi redegør desuden for vores empiriindsamling, behandling af empiri, og hvordan vi har indskrænket vores case.

Analyse

Vi vil i dette afsnit bruge analysemodellen til at analysere udvalgte dialoger.

Konklusion

I konklusionen vil vi besvare vores problemformulering på baggrund af de resultater, som vi er kommet frem til i specialet.

Videnskabsteori

Vi arbejder i specialet ud fra en hermeneutisk tilgang. Ordet hermeneutik stammer fra det græske ord ”hermeneuein”, som betyder forstå, fortolke eller tyde.⁹ Hermeneutik forstås i sin moderne betydning som fortolkningskunst, som adskiller sig fra den tidligere betydning af ordet ”sproglig artikulation.”¹⁰ Hermeneutikken er gennem tiden blevet udvidet til en almen forståelseslære og humanvidenskabelig metode, der omfatter fortolkning af alle slags tekster og personerne bag teksterne og deres handlinger. Fortolkningerne fokuserede primært på personernes meninger, holdninger, værdier, hensigter og følelser.¹¹ I humanvidenskaberne opfattes mennesket som subjekt, dvs., som et tænkende, følende, handlende og kommunikerende væsen. Der fokuseres desuden på produkterne af menneskets tanker, handlinger og kommunikation.¹²

Hermeneutik betragtes i dag som en interpretationsmetode, der kan anvendes til fortolkning af alle former for menneskelig aktivitet, hvor alle menneskelige fænomener betragtes som tekst.¹³ Hovedtrækkene i hermeneutikken er at studere, hvad forståelse er, og hvordan vi metodisk bør gå frem for at opnå forståelse.¹⁴

En af pionererne inden for hermeneutikken er den tyske teolog Friedrich Schleiermacher, som lagde vægt på hermeneutikken som en metode, hvor menneskets mange udtryksformer var det centrale.¹⁵ Gennem sine studier nåede Schleiermacher frem til et af de grundlæggende elementer i hermeneutikken, nemlig princippet om, at talens enkelte dele forstås ud fra helheden. Hovedparten af vores ordforråd kan altså have vidt forskellige betydninger alt efter, hvilken sammenhæng der er tale om. Konteksten er derfor afgørende for, hvordan de enkelte dele forstås samtidig med, at enkeltdelene er afgørende for forståelsen af helheden.¹⁶

Et af de centrale begreber indenfor hermeneutikken er forståelseshorisont. Begrebet dækker over vores forståelse af andre menneskers handlinger på baggrund af viden, som vi har i forvejen, og som ligger indenfor rammerne af vores forståelseshorisont.¹⁷ Begrebet forståelseshorisont kan defineres således:

⁹ Jacobsen et al. 2003, side 165

¹⁰ Gulddal et al. 1999, side 11

¹¹ Føllesdal et al. 2005, side 87

¹² Collin et al. 2003, side 10

¹³ Ibid., side 374

¹⁴ Føllesdal et al. 2005, side 88

¹⁵ Birkler 2009, side 95

¹⁶ Gulddal et al. 1999, side 19

¹⁷ Føllesdal et al. 2005 side 93-94

”Mængden af de meninger og holdninger, bevidste eller ubevidste, som vi har på et givet tidspunkt, og som vi ikke er opmærksomme på.”¹⁸

For at det er muligt for os at forstå en tekst, hvis afsender f.eks. er fra en anden kultur end vores egen, må vi frigøre os fra vores egen forståelseshorisont og se bort fra vores egne meninger og holdninger, så vi derved kan sætte os ind i den anden persons forståelseshorisont.¹⁹

Den tyske filosof Hans-Georg Gadamer stiller sig dog afvisende overfor den fortolkning af begrebet forståelseshorisont. Gadamer mener ikke, at det er muligt at frigøre sig helt fra sin egen forståelseshorisont, da alle mennesker allerede er en del af en verden af traditioner og betydninger, hvor de ikke selv har haft mulighed for at vælge til eller fra.²⁰ Ud fra Gadamers hermeneutiske forståelse er vi alle i besiddelse af fordomme i form af meninger, holdninger og forventninger, men som er mulige at justere, så de er i overensstemmelse med det, som vi søger at forstå.²¹

Et andet centralt begreb inden for hermeneutikken er ”den hermeneutiske cirkel”. Et af nøgleordene i denne forbindelse er ”forforståelse”. Forforståelse henviser til den forståelse, som går forud for selve forståelsen. Der arbejdes i forhold til den hermeneutiske cirkel ud fra begreberne forforståelse og fortolkning. Grundtanken er, at ens forståelse udvikler sig kontinuerligt. Ens forforståelse bliver fortolket og bliver til en dybere forståelse, som danner en ny forforståelse, som der igen bygges videre på for at opnå mere viden om det givne emne.²² Hver gang en ny delforståelse reviderer helhedsforståelsen, sker der ifølge Gadamer en ”horisontsammensmeltning”. Personerne tilegner sig dog ikke identiske horisonter, men parterne forholder sig til og forstår det, den anden meddeler. Der opstår altså med andre ord en forståelse.²³ Den hermeneutiske cirkel er et udtryk for, at al forståelse er en cirkulær proces, dvs., at forståelse består i at se delene ud fra helheden og helheden ud fra delene.²⁴ Principielt er den hermeneutiske cirkel uendelig, men det er dog forsvarligt at stoppe, når der nås en indre enhed i teksten uden logiske modsigelser. Fortolkningerne kan altså stoppe, når de danner mønstre og indgår i en sammenhængende enhed.²⁵

¹⁸ Føllesdal et al. 2005, side 91

¹⁹ Ibid., side 98

²⁰ Gulddal et al. 1999, side 34-35

²¹ Føllesdal et al. 2005, side 99

²² Birkler 2009, side 96-99

²³ Ibid., side 101

²⁴ Holm 2011, side 86-87

²⁵ Kvale 1997, side 58

I takt med at vi arbejder med specialets enkelte dele, har vi en forventning om, at vores forståelseshorisont udvikles, i og med vi kontinuerligt bevæger os frem og tilbage mellem forståelse og fortolkning, indtil vi opnår et meningsfuldt resultat. Vi mener ligesom Gadamer, at det ikke er muligt at frigøre sig helt fra vores egen forståelseshorisont men ved at være bevidst om dette, mener vi, at det er muligt at imødekomme en anden forståelseshorisont.

Efter vi nu har præsenteret vores videnskabsteoretiske tilgang, som vil være med til at præge vores arbejde, vil vi gå videre og gennemgå vores metodiske fremgangsmåde i specialet.

Metode

I dette afsnit vil vi gennemgå, hvordan vi metodisk arbejder i specialet, som bl.a. vil være præget af vores hermeneutiske tilgang.

Vores udgangspunkt for specialet er vores problemformulering, som er den vi gennem specialet vil søge at besvare. Vi vil derfor begynde med at danne os et billede af det felt, som vi skal arbejde med. Her vil vi præsentere Folketinget og folketingspolitikere, som er den gruppe, vi fokuserer på i specialet. Giv et indblik i politisk kommunikation, så vi får et indblik i den kommunikationsverden, som politikerne kommer fra.

På samme måde vil vi præsentere sociale medier, som er den medieform, som vores speciale vil omhandle. Til sidst vil vi redegøre for vores kommunikationsforståelse, der har betydning for, hvordan vi forstår dialog, som er den centrale kommunikationsform, som vi arbejder med.

Gennem præsentation og redegørelse af det felt, som vi arbejder inden for i specialet, vil vores indsigt blive større. Det vil skabe en ny forståelse, som derved danner grundlaget for en ny forforståelse, som vi arbejder videre med i specialet.

Med udgangspunkt i vores ny forforståelse vil vi undersøge, hvilken viden og erfaring andre har gjort sig på det område, som vi arbejder med. Vi har på forhånd en idé om, at vi i specialet arbejder indenfor et forholdsvis uopdyrket felt, og det vil derved også præge vores valg af analysemetode.

I forhold til vores analysemetode har vi afsøgt modeller og teorier, som vi kunne bruge til at belyse og analysere de online dialoger, som vi vil arbejde med i analysen. Da det ikke har været muligt at finde en model eller teori, der beskæftiger sig med dialoger online, og som, vi mener, kunne egne sig til vores analyse, har vi valgt at udarbejde vores egen model, som sætter fokus på analyse af online dialoger. Vores analysemetode vil derfor tage udgangspunkt i vores egen model.

Vi har udviklet modellen med det hovedformål, at den skal være brugbar i forhold til vores problemstilling, men samtidig har vi fokuseret på, at den også skal kunne anvendes til at analysere online dialoger ud fra andre problemstillinger.

Vores dialogmodel til analyse af online dialoger består af fem punkter, som hver især belyser en online dialog fra forskellige vinkler. Vi forventer derved, at vi via denne analysemetode kan få indsigt i, hvordan politikere fungerer i dialog på sociale medier og identificere, hvilke udfordringer som vanskeliggør kommunikationen.

Vores model og de enkelte punkter i modellen vil blive præsenteret og gennemgået i afsnittet ”teori”.²⁶

Specialets empiriske materiale består af en indsamling af links til alle folketingspolitikers sociale medier, en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse omkring politikernes brug af sociale medier og udvalgte dialoger fra folketingspolitikers sociale medier. Vi valgte at indsamle links til politikernes sociale medier for at få et overblik over, hvor mange af dem, der bruger sociale medier, og hvilke sociale medier de bruger. Den kvantitative spørgeskemaundersøgelse skal bruges til bl.a. at få indsigt i, hvad politikerne bruger de sociale medier til, og hvad de mener om forskellige aspekter i forbindelse med deres brug af sociale medier.

Vores empiriske materiale vil blive behandlet nærmere under afsnittet ”case”.²⁷ Her vil vi redegøre for vores empiriindsamling, behandle vores linkindsamling i form af statistik samt behandle og forholde os til resultaterne fra vores spørgeskemaundersøgelse. Samlet vil denne behandling danne rammen for vores indskrænkning af case, som vil ende ud i udvælgelsen af de dialoger, som vi via vores model vil analysere i analyseafsnittet.

Afslutningsvis leder specialets samlede dele op til vores konklusion, hvor vi besvarer vores problemformulering.

²⁶ Se side 34

²⁷ Se side 64

Felt

Vi vil i dette afsnit præsentere de forskellige områder, som vi arbejder med i specialet. Feltet dækker over tre områder, som er ”politikere og politisk kommunikation”, ”sociale medie” og vores ”kommunikationsforståelse”. Tilsammen danner de tre områder grundlaget for vores fokus i specialet.

Politikere og politisk kommunikation

Vi vil i dette afsnit præsentere folketingspolitikere, der er den gruppe, som vi har valgt at beskæftige os med i specialet. Vi vil derudover give et indblik i politisk kommunikation. Formålet med dette afsnit er at give et indblik i, hvem og hvad folketingspolitikere er, og hvordan politisk kommunikation kan foregå. Afsnittet skal give en forståelse for, hvem vi arbejder med, og hvilken baggrund indenfor kommunikation politikere har forud for introduktionen af sociale medier.

Politikere og Folketinget

Vi vil i dette afsnit give en kort introduktion af danske politikere og Folketinget.

Folketinget er betegnelsen for det danske parlament. De er den lovgivende magt i Danmark, og det betyder, at det er Folketinget, som vedtager alle love, som gælder i Danmark. Desuden er det Folketingets opgave at vedtage statens budgetter, kontrollere regeringen og deltage i internationalt samarbejde.²⁸

Folketinget består af 179 folketingsmedlemmer, som er blevet valgt af befolkningen ved et folketingsvalg. De 175 af medlemmerne er valgt i Danmark, to er valgt fra Grønland, og de sidste to er fra Færøerne. Politikerne i Folketinget får løn for deres arbejde, som bestemmes ved lov.²⁹

De folketingsvalgte politikere repræsenterer hele Danmark, både geografisk, erhvervsmæssigt og aldersmæssigt. Mange er akademisk uddannet, mens andre er f.eks. skolelærere, håndværkere, landmænd eller selvstændigt erhvervsdrivende. Folketinget har desuden ændret sig en del gennem tiden, hvilket har betydet, at der i dag er flere kvinder og flere unge politikere sammenlignet med

²⁸ <http://www.ft.dk/Demokrati/Folketinget.aspx> - Hentet d.27. maj 2011

²⁹ Ibid.

tidligere. Ser vi tilbage til 1957, var gennemsnitsalderen hos folketingsmedlemmer 54,2 år, hvor den efter valget i 2007 var 45,8 år.³⁰ Gennemsnits alderen er altså efter 50 år faldet med næsten 10 år.

Hver enkelt folketingspolitiker er medlem af et eller flere udvalg i Folketinget. Der er 25 faste udvalg, hvis arbejdsområder nogenlunde svarer til de forskellige ministeriers arbejdsområder. I de forskellige udvalg arbejdes der i detaljer med lovforslag, mens alle de endelige vedtagelser af love foregår i Folketingssalen.³¹

Folketingets politikere er ifølge grundloven kun bundet til deres egen overbevisning. Det betyder, at folketingsmedlemmerne ikke har pligt til at tage hensyn til, hvad deres parti eller vælgere siger, og de er derfor i princippet uafhængige. Det er dog normalt, at politikerne indordner sig under deres partilinje. Langt de fleste politikere i Folketinget er organiseret i partier, men sådan behøver det dog ikke at være. Folketingsmedlemmer, som vælger ikke at være en del af et parti, kaldes løsgængere.³²

Politisk kommunikation

Vi vil her introducere politisk kommunikation og præsentere nogle begreber indenfor området. Den politiske kommunikation, som vi her beskæftiger os med, er ikke bundet specifikt til kommunikation gennem sociale medier, men giver et mere generelt billede af politisk kommunikation.

Hvad er politisk kommunikation?

Politisk kommunikation kan ifølge Brian McNair³³ defineres som ”*formålsbestemt kommunikation om politik*”.³⁴ Det vil sige, at politisk kommunikation handler om påvirkning, hvor en eller flere personer/grupper forsøger at skabe bestemte forandringer i samfundet via kommunikation.³⁵ McNair beskriver, at politisk kommunikation omfatter tre områder:³⁶

³⁰ <http://www.ft.dk/Demokrati/Folketinget.aspx> - Hentet d.27. maj 2011

³¹ http://www.ft.dk/Demokrati/Folketinget/Folketingsmedlemmernes_hverdag.aspx - Hentet d. 27. maj 2011

³² <http://www.ft.dk/Demokrati/Folketinget.aspx> - Hentet d.27. maj 2011

³³ Brian McNair er en engelsk professor i journalistik og kommunikation ved University of Strathclyde, som har skrevet flere bøger og artikler, bl.a. om politisk kommunikation og medier.

<http://www.strath.ac.uk/humanities/schoolofhumanities/journalism/staff/mcnairbrianprof/> - Hentet d. 23.juli 2011

³⁴ McNair 2003, side 4

³⁵ Rasmussen 2007, side 26

³⁶ McNair 2003, side 4

- Alle former for kommunikation foretaget af politikere og andre politiske aktører med henblik på at opnå specifikke mål.
- Kommunikation til disse aktører fra ikke-politikere, som f.eks. vælgere og journalister.
- Kommunikation om disse aktører og deres aktiviteter, som f.eks. nyhedsartikler, ledere og andre former for mediebehandling af politik.

Politisk kommunikation er ifølge McNair en del af den relation, som findes imellem de tre forskellige elementer i den proces, hvorigennem politik skabes og gennemføres. De tre elementer eller aktørtyper er *politiske aktører*, *medier* og *borgere*. McNair beskriver i en model, hvorledes at disse aktører spiller sammen i relation til hinanden, men modellen er baseret på ”massemedieret politisk kommunikation”, og forholder sig ikke til interpersonel kommunikation eller medieret kommunikation.³⁷

Da modellen ikke er kompatibel med den kommunikation, som vi arbejder med i specialet, vælger vi ikke at gå i detaljer med modellen. Vi mener dog stadig, at McNairs definition og opdeling af elementer i forståelsen af politisk kommunikation kan overføres til vores forståelse af politisk kommunikation. Vores forståelse af politisk kommunikation er blot udvidet til også at indbefatte medieret kommunikation og interpersonel kommunikation.

Spin

Inden for politisk kommunikation høres ofte ordet *spin* i forskellige sammenhænge, men hvad betyder spin? Ordet spin hænger sammen med ordet *spindoktor*, som kommer fra det engelske ”spin doctor”. Ordet blev første gang registreret i Danmark i dagbladet Politiken i 1992. Spindoktor vil nogen betegne som en løgnhals og kan med andre ord betegnes som opinionsmanipulator. En definition af spindoktor kan lyde således: ”en person (som en politisk hjælper) der skal sørge for, at andre fortolker en begivenhed fra en særlig synsvinkel”.³⁸

Mennesker iagttager sjældent sociale virkeligheder ens. To personer kan se den samme hjemløse, som tigger om penge, men iagttage vidt forskelligt. Den ene kan opleve den hjemløse, som en be-

³⁷ Rasmussen 2007, side 26-27

³⁸ Kjølner 2001, side 25

drager, som bare forsøger at tillokke sig penge til sit alkoholmisbrug, mens den anden kan opleve den hjemløse som et billede af et socialt problem, som der bør gøres noget ved.³⁹

Når spindoktorer rådgiver politikere, benytter de en metode, hvor de iklæder ethvert ”samfundsproblem” en sproglig ”klædedragt”, som er udtryk for holdninger til det. *Politisk spin* er derved en betegnelse for de kommunikationsmæssige metoder, som især presserådgivere eller spindoktorer benytter, når de hjælper politikerne med at udforme deres politiske budskaber, som har bestemte tilsigtede virkninger i forhold til politikernes modtagere.⁴⁰

Newspeak

Vi vil i dette afsnit introducere *newspeak*, som er et begreb, der til forveksling ligner *spin*, men det skal nærmere forstås som et ”sprog”, der kan bruges til at lave *politisk spin*. Vi vil ikke gennemgå alt omkring newspeak, men forholde os til, hvordan det kan blive brugt indenfor politisk kommunikation.

Newspeak, som på dansk kan oversættes til ”nysprog”, blev introduceret af George Orwell i 1948 i romanen ”1984”. Når en politiker bruger newspeak, består det bl.a. af ord, som skal påføre den person, der bruger dem, en mental holdning, som ønskes af den politiker, der bruger ordene. Sådanne newspeak ord kan virke på den måde, selvom vi kun hører eller læser dem. Vi kan sammenligne det med omvendt lommetyveri, hvor politikere via deres sprogbrug putter noget ned i vores lommer uden, at vi opdager det. Det kan være holdninger og/eller synspunkter, som er ønskelige for dem.⁴¹

Politikere bruger bl.a. newspeak, hvis de ønsker at få noget til at lyde mere positivt, end det reelt er. Et eksempel er ”*starthjælp*”, som er betegnelsen på en ekstra lav overførselsindkomst til visse indvandrere. Her har *start* og *hjælp* begge positive overtoner og er tilsammen mere abstrakte og uigenemskuelige end hvis politikerne f.eks. havde kaldt det *nedsat kontanthjælp*. På samme måde kan newspeak også bruges til at påføre en negativ holdning. Et eksempel er nogle politikeres forsøg på at påføre en negativ holdning til unges hjemmeboendes SU ved nedsættende at omtale SU’en som *cafepenge*. Det kan virke naturligt, at politikere i nogle sammenhænge gør brug af newspeak og vælger ord, som kan fremhæve bestemte sider af en sag eller et emne, enten positivt eller negativt. Det er dog samtidig vigtigt, at den grænse ikke krydses, hvor det går fra at være redeligt til at nær-

³⁹ Friisberg 2010, side 175

⁴⁰ Ibid., side 175-176

⁴¹ Kock 2011, side 37-38

me sig en løgn. Hvor grænsen går, handler om etik, og det er derved op til den enkelte at vurdere, om grænsen bliver overskredet.⁴²

Svarer ikke

Svarer ikke er ikke et begreb, men en tendens, som er typisk for politikere. I afsnittet her vil vi afklare nogle af de måder, hvorpå politikerne undgår at svare på det, som de bliver spurgt om.

Den mest oplagte måde er, at politikerne forholder sig tavse, når der stilles et spørgsmål, og derved undgår at svare, men det forekommer sjældent. De har i stedet en lang række teknikker, som gør, at det kan være svært at opdage, at de reelt ikke svarer.⁴³

De situationer, hvor politikerne nødtigt vil svare, er især, hvis der stilles kritiske spørgsmål til deres politik og embedsførelse. Det kan også være situationer, hvor de bliver spurgt til en 'dårlig' sag, hvor de ikke kan komme med nogle gode handlemuligheder, og derved stiller sig selv i dårligere lys ved at svare. Desuden kan nogle spørgsmål blive stillet, så politikerne er tvunget til at anerkende en forudsætning, som de ikke er enig i. I nogle af disse situationer kan politikerne forsøge at begrunde deres *manglende svar* med, at "sådan en situation foreligger", eller at "de ikke kan udtale sig om enkelte sager".⁴⁴

En mere elegant måde, hvormed politikere undviger at svare, er ved at camouflere det manglende svar i et røgslør. Det sker f.eks., hvis de kritiseres for urimeligheder eller konkrete fejl i deres system, hvor de i stedet for at svare fremhæver det positive ved systemet og herigennem camouflerer, at de ikke svarer på den konkrete kritik.⁴⁵

De tre overordnede strategier, politikere bruger, når de vil undgå at give et ordentligt svar, er at *fortie*, *fordreje* og *affeje*. Når der bruges fortie-strategien, undgår politikerne helt at komme ind på det plagsomme, som er bragt op. Når de fordrejer, giver de en form for svar, men det er en forvansket udgave af det, som er blevet sagt. Ved affejningsstrategien giver politikerne på en måde et svar på det, der er blevet sagt, men det er et indholdsløst svar, som ikke imødekommer en rimelig forventning om begrundelse.⁴⁶

⁴² Kock 2011, side 38-41

⁴³ Ibid., side 115

⁴⁴ Ibid., side 115-116

⁴⁵ Kock 2011, side 116-117

⁴⁶ Ibid., side 119

Vi mener, at det kan fremstå irriterende og ligefremt utroværdigt, at politikere vælger ikke at svare, men vi anerkender samtidig, at det fra politikernes side kan virke fornuftigt i nogle sammenhænge, hvis de ved at svare f.eks. forværrer deres egen sag. Det kan dog ødelægge muligheden for at få belyst politiske stridsspørgsmål, og samtidig vil meningen med en dialog forsvinde i takt med, at en politiker f.eks. svarer uden om det, som en borger gerne vil have svar på.⁴⁷

Sociale medier

Vi vil i dette afsnit kort se på internettets historie, som leder os videre til tilblivelsen af de sociale medier. Vi vil i afsnittet redegøre for vores forståelse af forskellen mellem internettet og World Wide Web og definere udtrykket sociale medier, da dette er et af de centrale omdrejningspunkter i specialet. Vi vil desuden se på blogs, Facebook og Twitter, som er de sociale medier, vi har valgt at beskæftige os med i specialet.

For bare 20 år siden havde de fleste mennesker aldrig hørt om internettet og havde formentlig ikke forestillet sig, hvilken betydning internettet ville få for de fleste bare et årti senere. I 1989-1990 udviklede englænderen Tim Berners-Lee World Wide Web (www).⁴⁸ Internettet eksisterede allerede på daværende tidspunkt, men var endnu ikke kendt af størstedelen af offentligheden, som først stiftede bekendtskab med internettet omkring 1995.⁴⁹ Internettet og World Wide Web bliver ofte fejlagtigt ligestillede med hinanden. World Wide Web er imidlertid en del af internettet. World Wide Web er en samling af filer, f.eks. hjemmesider, billeder og videoer, som er lagret på computerservere rundt omkring i hele verden. Internettet er en samling af computernetværker over hele verden. Disse netværk lagre de filer, som vi har adgang til, når vi bruger World Wide Web.⁵⁰ Frigivelsen af World Wide Web dannede grundlag for udviklingen af nye browsere, som f.eks. Netscapes Navigator i 1994 og Microsofts Internet Explorer i 1995. Internettet blev herved privatiseret, og det var dermed muligt for alle computere at koble sig sammen i netværk. World Wide Web var softwaren, der gjorde det muligt, og adskillige browsere var tilgængelige for offentligheden i midten af

⁴⁷ Kock 2011, side 118-119

⁴⁸ Hadvig 2002, side 76

⁴⁹ Castells 2003, side 22-23

⁵⁰ Adams et al. 2006, side 30

1990erne.⁵¹ Vi skelner i specialet ikke mellem World Wide Web og internettet, men bruger internettet som det overordnede begreb, dog med viden omkring forskellen på de to termer.

Internettet fungerede i første omgang som et medie til global informationssøgning. Kommunikationen bestod hovedsagelig af envejskommunikation, hvor brugere kunne søge informationer omkring f.eks. virksomheder, politikere o. lign. på deres hjemmesider. Brugere havde på daværende tidspunkt ikke mulighed for at kommentere eller påvirke indholdet på disse sider og måtte selv oprette en hjemmeside, hvis de havde et budskab, de gerne ville have ud med. Denne form for brug af internettet kaldes web 1.0.⁵² Hjemmesiderne var på denne tid overvejende statiske⁵³, modsat dynamiske og indeholdt derved kun tekst, billeder o. lign., som andre brugere ikke havde mulighed for at påvirke eller kommentere. Passiviteten hos brugere lå dog noget fra den forestilling Tim Berners-Lee havde gjort sig, da han udviklede World Wide Web:

*“In 1989 one of the main objectives of the WWW was to be a space for sharing information. It seemed evident that it should be a space in which anyone could be creative, to which anyone could contribute. [...] Strangely enough, the web took off very much as a publishing medium, in which people edited offline. [...]”*⁵⁴

I dag har vi web 2.0, som erstattede web 1.0 omkring år 2004.⁵⁵ Computeren har i samspil med internettet udviklet sig til et metamedie, der rummer alle andre medier. Medierne er blevet integreret i hinanden, og vi kan bl.a. se tv, lytte til musik samt tale eller skrive med vores venner på internettet.⁵⁶ Web 2.0 er præget af interaktion og dialog, og brugere har nu i større grad indflydelse og involverer sig i udviklingen af internettets mange muligheder. Kommunikation er derved gået fra at være envejs- til at være tovejskommunikation⁵⁷, og de mange nye sociale online medier har givet brugere et talerør og mulighed for at deltage og præge indholdet på internettet.⁵⁸ Internettet er blevet et socialt rum, og brugere er gået fra at downloade til at uploade.⁵⁹ Internettet har gennem det

⁵¹ Castells 2003, side 22-23

⁵² Tim O'reilly: <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html> - Hentet d. 9. maj 2011

⁵³ Her ser vi et eksempel på transmissionsparadigmet, hvor kommunikationen er lineær.

⁵⁴ <http://dig.csail.mit.edu/breadcrumbs/node/38> - Hentet d. 9. maj 2011

⁵⁵ Tim O'reilly: <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html> - Hentet d. 9. maj 2011

⁵⁶ Agger et al. 2011, side 28

⁵⁷ Der er her tale om interaktionsparadigmet, hvor både afsender og modtager har en aktiv rolle i kommunikationen.

⁵⁸ Kristensen et al. 2007, side 14

⁵⁹ Hoff-Clausen 2008, side 137

sidste årti udviklet sig til det kreative rum, Tim Berners-Lee havde en forestilling om, da han udviklede World Wide Web:

“Now in 2005, we have blogs and wikis, and the fact that they are so popular makes me feel I wasn't crazy to think people needed a creative space.”⁶⁰

Sociale medier er nøglen til den dialog og kommunikation, der er blevet skabt på internettet. De personer, der førhen agerede modtagere, er i takt med de sociale mediers opståen begyndt at skabe deres egne budskaber.⁶¹ Sociale medier er kommunikationsorienterede medier, hvor brugerne har mulighed for at skabe og videregive indhold i form af ord, billeder, videoer osv.:

“Social media refers to activities, practices, and behaviours among communities of people who gather online to share information, knowledge, and opinions using conversational media.”⁶²

Medierne er gået fra at være afsender- til at være modtagerstyrede. Før tog medierne afsæt i afsenderens forestilling om, hvad der var vigtigt inden for politik, samfund og kultur. Medierne er nu i langt højere grad styret af modtagernes efterspørgsel, som aflæses ud fra f.eks. besøgstal og aktivitet på de enkelte medier.⁶³ Kommunikation på sociale medier har fokus på vedligeholdelse af sociale relationer og foregår i netværk i modsætning til massekommunikation, hvor kommunikationen er fra én til mange.⁶⁴ Skrivestilen i sociale medier er ofte spontan, personlig, uformel og talesprogsagtig. Den impulsive kommunikation har derfor relativt mange stavefejl, slåfejl og grammatiske fejl.⁶⁵ Eksempler på sociale medier er Facebook, Twitter, weblogs (blogs), Youtube, Flickr o. lign., som gør det muligt for brugerne at kommunikere, dele billeder og videoer, udtrykke deres holdninger og følelser i forhold til en bestemt sag eller møde både nye og gamle bekendtskaber. Internettet sætter stort set ingen grænser, og verden er på én gang blevet både større og mindre. Vi har f.eks. mulighed for at lære om kulturer, som tilhører lande på den anden side af jorden, kommunikere med mennesker på tværs af landegrænser og handle med udenlandske virksomheder.⁶⁶ Gennem sociale medier skabes der fællesskaber, f.eks. af mennesker med fælles interesser eller holdninger. Indhol-

⁶⁰ <http://dig.csail.mit.edu/breadcrumbs/node/38> - Hentet d. 9. maj 2011

⁶¹ Kristensen et al. 2007, side 14

⁶² Safko et al. 2009, side 6

⁶³ Agger et al. 2011, side 167

⁶⁴ Ibid., side 206

⁶⁵ Holm 2006, side 39-40

⁶⁶ Glahn 2007, side 64

det produceres af brugerne, og kommunikationen handler i høj grad om at vedligeholde sociale relationer samtidig med, at der videregives informationer. Sociale medier giver brugerne mulighed for at iscenesætte sig selv men har samtidig rykket grænserne for, hvad brugerne fortæller om sig selv i medierne. Modsat kan der opstå uheldige situationer, hvor brugere mister kontrollen over, hvad der er tilgængeligt om dem på internettet.⁶⁷

Virksomheder, organisationer, politikere osv. er efterhånden også blevet opmærksom på de sociale mediers potentiale. Gennem disse medier har f.eks. politikere mulighed for at skabe en dialog med borgerne. Der bliver derved skabt et fælles rum, hvor parterne har mulighed for at kommunikere ligeværdigt.⁶⁸

Blogs

Weblogs kaldes i daglig tale blogs, og er en sammentrækning mellem ordene ”web” og ”log”. Blogs kan enten fungere som separate, enkeltstående hjemmesider eller som en del af en større hjemmeside. Fælles for blogs er dog, at formatet overordnet er ens.⁶⁹ Det nyeste indlæg fra afsenderen står altid øverst, da indholdet på blogs præsenteres i omvendt kronologisk rækkefølge. På de fleste blogs står titlen på bloggen øverst, og nedenunder ses indlæggene, som bloggeren har skrevet. Under hvert blogindlæg er der et kommentarfelt, hvor læserne har mulighed for at komme med deres kommentarer.⁷⁰ I højre side af bloggen ses ofte bloggerens RSS feeds, samt blogrolls og arkiv. RSS feeds betyder ”*Really Simple Syndication*”. RSS feeds gør det muligt for bloggeren at abonnere på onlineindhold, f.eks. tilbyder mange nyhedssider RSS feeds. Det er derfor ikke nødvendigt for bloggeren at besøge de hjemmesider, som denne finder interessant for at se, om der er kommet nyt indhold på siden, det bliver leveret direkte til bloggerens RSS-læser. RSS feeds kan sammenlignes med et avis- eller magasinabonnement.⁷¹

En blogroll er en liste med links til andre blogs eller hjemmesider, som bloggeren læser. Arkivfunktionen på bloggen fungerer som en menu, hvor ældre indlæg, der ikke længere vises på forsiden, arkiveres kronologisk via en kalender eller efter emner.

⁶⁷ Agger et al. 2011, side 121

⁶⁸ Glahn 2007, side 64

⁶⁹ Blood 2002, side 1

⁷⁰ Update 2010, side 67

⁷¹ Ibid., side 25

Afsenderen af en blog har hovedsagelig mulighed for at udtrykke, hvem de er gennem deres indlæg men også ved at sætte deres præg på bloggens design.⁷²

Blogs er tilgængelige for alle og fungerer som en form for åben og social dagbog. Blogs er karakteriseret ved, at tonen er åben og personlig, og at der indbydes til samtale. Som regel opdateres blogs ofte for at sørge for kontinuerlig aktivitet på bloggen.⁷³ Bloggeren tager oftest afsæt i sig selv og sine egne oplevelser, og de personlige stedord ”jeg”, ”mig” og ”min” forekommer derfor ofte frem for det mere generaliserende, ubestemte stedord ”man”. Blogindlæg er ikke velovervejede eller gennemarbejdede hvad angår argumentation, men nærmere strøtanker eller fragmenterede overvejelser om et emne som interesserer bloggeren, og som fungerer som oplæg til en samtale.⁷⁴

På blogs er det enten enkeltpersoner eller en gruppe af personer, som er afsender. Bloggeren lægger f.eks. navn, stemme, ansigt og personlighed til bloggen. Mange virksomheder, politikere o. lign. har fået øjnene op for de muligheder, som blogs tilbyder. En blog kan bruges til at skabe dialog med f.eks. kunder eller vælgere, hvor kommunikationsformen og stilen gør det muligt for virksomheden eller politikeren at møde deres kunder eller vælgere ligeværdigt. Blogs kan desuden skabe mere åbenhed og modernitet omkring afsenderen af bloggen.⁷⁵

Facebook

Facebook er en netværkstjeneste, hvor brugerne kan kommunikere med venner, familie, kollager og bekendte. Brugerne har desuden mulighed for at dele indhold som f.eks. billeder og videoer. Oftest indeholder en profil på Facebook information omkring fødselsdato, uddannelse, civilstatus, arbejds-situation, en liste over personens ”venner” o. lign.

Facebook benyttes til at kommunikere ved hjælp af små indlæg, der kan indeholde tekst eller multimedieindhold f.eks. billeder eller video. Afsenderens venner har mulighed for at kommentere eller ”synes godt om” de indlæg, som afsenderen lægger ud.⁷⁶ Der findes desuden en chatfunktion på Facebook, så brugerne kan chatte med de venner, som også er online, eller de kan sende en privat besked, som kun er tilgængelig for den eller de modtagere, som afsenderens ønsker at sende til. Brugerne har endvidere mulighed for at oprette begivenheder på Facebook, som enten kan være offentlige eller private. Det kan f.eks. være arrangørerne bag en festival, der laver en begivenhed for

⁷² Kristensen et al. 2007, 20-21

⁷³ Update 2010, side 67

⁷⁴ Kristensen et al. 2007, side 25-26

⁷⁵ Glahn 2007, side 64

⁷⁶ Update 2010, side 125-126

at danne sig et indtryk af, hvor mange der besøger netop denne festival i år, eller det kan være en privatpersons fødselsdag, hvor kun den nærmeste familie og venner er inviteret.

En Facebook profil indeholder stort set altid en væg, som er det sted, hvor afsenderen skriver sine kommentarer/statusopdateringer. Alle brugere har desuden det, der kaldes ”startside”, som er en side på Facebook, hvor den pågældende brugers venners nyheder bliver vist. Med nyheder forstås kommentarer, videoer, billeder, musik osv. På startside kan brugeren vælge mellem af få vist de ”seneste” nyheder eller ”topnyheder”.

Facebook er et medie, hvor brugerne enkelt og hurtigt kan opdatere deres ”venner” om, hvad de laver netop nu. Det er desuden en måde, hvorpå brugerne kan få information omkring deres ”venner”, uden det nødvendigvis kræver nogen egentlig kommunikation.⁷⁷ Har en bruger f.eks. skrevet en kommentar på sin væg, kan dennes venner vælge enten bare at læse kommentaren, ”*synes godt om*”, eller de kan vælge at gå i dialog med afsenderen ved at kommentere på dennes indlæg.

Udover private Facebook sider er det også muligt at oprette officielle sider som f.eks. fansider eller en side for en person eller en virksomhed. Facebook sider fungerer stort set som en normal profil, og indeholder bl.a. billeder, evt. oplysninger om personen, produktet eller virksomheden, men har til forskel for de private sider et professionelt formål, hvor afsenderen kan række ud til brugerne og skabe en dialog eller på anden vis involvere brugerne. Kampen omkring brugernes opmærksomhed er massiv, og virksomheder og politikere må efterhånden indstille sig på at møde brugerne, der hvor de er.⁷⁸

Twitter

Twitter er en mikroblog, hvor brugerne sender beskeder eller ”tweets” på op til 140 tegn. Tweets minder om statusopdateringer på Facebook, men forskellen ligger i, at meddelelserne på Twitter er offentlige tilgængelige. Tweets indeholder ofte information om, hvad den enkelte bruger lige har læst, set, hørt eller tænkt på. Samtalerne på Twitter er offentlige, og det er derved tilladt for alle at bidrage med kommentarer. Idet Twitter er et meget åbent forum, er det nemt for brugerne at komme i kontakt med andre brugere, som de ikke kender på forhånd, men som de f.eks. deler interesser med.⁷⁹ Der er dog også mulighed for at sende private beskeder på Twitter, som kun er tilgængelige for den eller de modtagere, som afsenderen ønsker at sende til. Twitter er et socialt netværk, hvor

⁷⁷ Safko et al. 2009, side 452-453

⁷⁸ Ibid., side 125-126

⁷⁹ O'Reilly et al. 2009, side 7

vidensdeling, faktatjek og hurtig adgang til de seneste nyheder er det primære, som gør Twitter til et meget populært online medie. Den direkte kontakt på Twitter giver mulighed for at skabe en konstruktiv dialog mellem afsenderen og læserne.⁸⁰

Udover de sociale medier vi har beskrevet ovenfor, findes der række andre f.eks. Arto, som hovedsagelig henvender sig til unge, LinkedIn, som er arbejds- og karriereorienteret, Flickr og Youtube, hvor det primært drejer sig om deling af billeder og videoer, samt forums, som oftest er emneorienteret. Vi vil ikke komme nærmere ind på de sociale medier, som vi ikke berører i specialet, men vi er stadig bevidste om, at der findes en række sociale medier udover dem, som vi arbejder med i specialet.

Kommunikationsforståelse

Vi vil i dette afsnit redegøre for vores kommunikationsforståelse, som danner grundlag for den måde, hvorpå vi forstår ordet dialog. Vi finder denne redegørelse vigtig for specialet, da det er vores hypotese, at ligeværdig dialog har en afgørende betydning for succesfuld kommunikation gennem sociale medier.

Ordet kommunikation kommer af det latinske ord ”communicatio”, som betyder *meddelelse* eller *handlingen at gøre noget fælles*. I dag sidestilles kommunikationsbegrebet med ”*en proces mellem mindst to parter, hvor der produceres og udveksles betydning*”. Kommunikation i sin nutidige betydning er derfor *dynamisk*, modsat *statisk*.⁸¹

Kommunikationsforståelse

Der findes to grundlæggende paradigmer inden for kommunikationsforskning, henholdsvis transmissions- og interaktionsparadigmet. Transmissionsparadigmet definerer kommunikation som en transmission af et budskab fra en afsender til en modtager.⁸² Afsenderens formål med kommunikationen er at overføre et budskab til en modtager via en bestemt kanal for at påvirke modtagerens

⁸⁰ Update 2010, side 141-142

⁸¹ Øhrstrøm 1998, side 55

⁸² Frandsen et al. 1997, side 34

holdning eller handlinger. Kommunikationen i transmissionsparadigmet er lineær, da processen begynder ved afsenderen og gennemgår en række sekvenser for til sidst at ende ved modtageren. Paradigmet benævnes ”kanyleteorien” grundet afsenderens intention om at påvirke modtageren. Kommunikationen skal betragtes som succesfuld, hvis den opnår den tilsigtede effekt hos modtageren. Modsat karakteriseres transmissionen som mislykkedes, hvis den tilsigtede effekt ikke opnås hos modtageren.⁸³

Interaktionsparadigmet ses i kontrast til transmissionsparadigmet som en social interaktion med henblik på at frembringe og udveksle betydning. Der foregår derved en dynamisk proces, hvor både afsender og modtager spiller en aktiv rolle og fortolker budskaber ud fra bestemte koder, som gør sig gældende inden for kulturbestemte kontekster. Koderne kan være fælles for afsender og modtager, mens det i andre tilfælde kræver en afkodning at forstå budskabet. Kommunikation anses for det, der binder mennesker sammen, og som muliggør interaktion mellem mennesker med det formål at frembringe eller udveksle betydning.⁸⁴

Med det fokus, som dette speciale har, tilslutter vi os interaktionsparadigmet. Vi ser ikke transmissionsparadigmet som tidssvarende, og da dette speciale beskæftiger sig med kommunikation på sociale medier, herunder dialog, er dette paradigme ikke anvendeligt, da kommunikationen under transmissionsparadigmet er envejskommunikation.

Interaktionsparadigmet betragter kommunikation som en dynamisk proces mellem to eller flere aktører, hvor både afsenderens og modtagerens forståelseshorisont spiller en vigtig rolle. Vi ser derfor en sammenhæng mellem interaktionsparadigmet og vores hermeneutiske tilgang til specialet.

I og med vi anskuer kommunikation som en tovejsproces, vil vi i det følgende forsøge at afdække et af nøglebegreberne i dette speciale - nemlig dialog. En dialog er en samtale mellem to eller flere parter, hvor der udveksles oplysninger og synspunkter.⁸⁵ Ordet dialog stammer fra det græske *dialogos*, som betyder ”gennem ord”.⁸⁶ Vi arbejder i specialet med ordet dialog, som værende synonymt med samtale.

⁸³ Frandsen et al. 1997, side 34-35

⁸⁴ Frandsen et al. 1997, side 36

⁸⁵ Politikens Retskrivnings- og Betydningsordbog 2006

⁸⁶ Alrø et al. 1998, side 11

Et vigtigt element i forhold til kommunikation og forståelse heraf er mediet. Mediet er det led, der binder afsender og modtager sammen, og som gør kommunikationen mellem parterne mulig. Et medie er så at sige den teknologi, der muliggør en udvidelse af menneskers kommunikation set i forhold til tid, rum og udtryksformer. Ordet medie omfatter bl.a. massemedier, f.eks. aviser, bøger, tv eller interpersonelle medier, såsom e-mail, sms og telefon. Derudover er der de sociale medier, som Facebook, Twitter, blogs og Arto.⁸⁷ Opbygningen af mediet har betydning for, hvilke muligheder parterne har for at kommunikere. Mediet sætter derved rammerne for, hvordan det er muligt at kommunikere indenfor det pågældende medie. Vi beskæftiger os i dette speciale med de sociale medier Facebook, Twitter og blogs.

⁸⁷ Agger et al. 2011, side 39

Danske politikere og sociale medier – Et uopdyrket felt

Vi vil i dette afsnit se på, hvilke andre undersøgelser eller viden der findes indenfor det felt, som vi arbejder med i specialet.

Da vi besluttede os for, at vi i specialet ville arbejde med, hvordan politikere fungerer i dialog på sociale medier, lavede vi diverse søgninger, både på internettet, forskellige databaser og biblioteker for at finde undersøgelser, analyser el. lign. omkring dialog på sociale medier. Gennem vores adskillige søgninger er det ikke lykkedes for os at finde dybere analyser, som beskæftiger sig mere konkret med dialog på sociale medier eller politikeres brug af sociale medier, der er fokuseret på dialog. De resultater, som vi har fundet i vores søgning, dækker over mere specifikke områder, som f.eks. brug af webretorik, herunder online ethos, i politiske kampagner⁸⁸ eller medialiseringen af politik⁸⁹, men ikke undersøgelser el. lign. der beskæftiger sig med danske politikere og dialog på sociale medier.

Vi har derudover fundet talrige artikler, som har forskellige holdninger til, hvordan de danske politikere klarer sig i deres brug af sociale medier. Nogle af disse artikler sammenligner, hvordan de danske politikere efter deres mening ”fjumrer” på sociale medier og derfor kunne lære noget af den amerikanske præsident Barack Obamas formåen på sociale medier.⁹⁰

Udvider vi derved vores søgning til, hvordan udenlandske politikere klarer sig på sociale medier, dukker der bl.a. flere undersøgelser, bøger og artikler op omkring, hvordan Obama forstår at begå sig på sociale medier.⁹¹ Vi er f.eks. blevet bekendt med bogen: *”Yes we did – An inside look at how social media built the Obama brand”*⁹², som bl.a. omhandler Obamas brug af sociale medier i præsidentvalget i år 2008/2009.

Danske politikere kunne formentlige lære meget af, hvordan Obama udnytter de sociale medier effektivt, men grundet de kulturelle og politiske forskelle samt det faktum, at Obama ikke var i direkte dialog med vælgerne⁹³, mener vi ikke, at vi kan bruge de amerikanske undersøgelser direkte i specialet.

⁸⁸ Hoff-Clausen 2008

⁸⁹ Hjarvard 2008

⁹⁰ <http://www.information.dk/214150> - Hentet d. 16. juli 2011

⁹¹ <http://www.information.dk/197090> - Hentet d. 16. juli 2011

⁹² Harfoush 2009

⁹³ Ebbesen et al. 2009, side 74

Vi finder vores problemstilling omkring politikere og dialog på sociale medier meget relevant og interessant at arbejde med, da det ud fra vores søgninger fremstår som et forholdsvis urørt område.

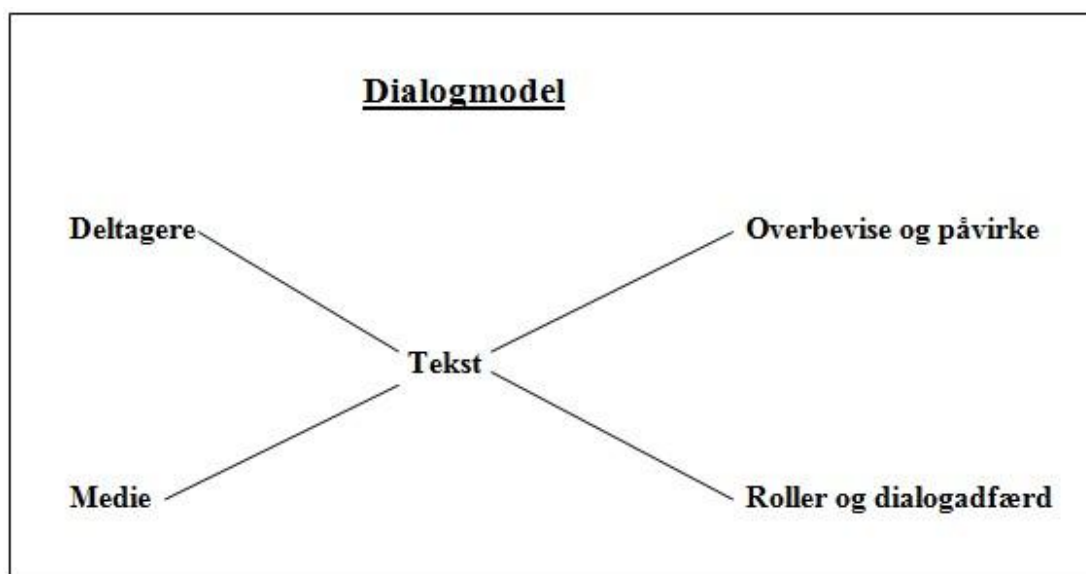
Teori

Vi vil i dette afsnit præsentere vores dialogmodel, som vi har skabt til at analysere dialoger, som finder sted på internettet. I præsentationen vil vi beskrive de enkelte teoretiske dele, som modellen er sammensat af. Modellens punkter kan belyse forskellige vinkler på kommunikationssituationer, der foregår gennem dialog på internettet. Modellens opbygning er ikke direkte inspireret af andre kommunikationsmodeller, men, som det vil fremgå af vores præsentation og beskrivelse, er modellen sammensat med brug af og inspiration fra andre teoretikeres teorier.

Vores intention er, at andre også vil kunne bruge modellen og lave analyser af dialoger på internettet. Modellen sigter mod at belyse forskellige aspekter i online dialogers kommunikationssituationer, men den teoretiske sammensætning, som vi præsenterer i modellens enkelte dele, er ikke endegyldig for modellen. Den sammensætning, som vi vil præsentere, er skabt med fokus på vores problemformulering i specialet. Det betyder, at modellen enten kan bruges, som den fremstår her i specialet, eller den kan modificeres, så den teoretiske sammensætning er relevant og brugbar i forhold til et andet problemfelt. Vores teoretiske valg er derfor ikke den eneste rigtige løsning til modellen, og vi vil undervejs, hvor vi finder det relevant, nævne hvorledes modellen kan tilføjes andre teorier.

Dialogmodel

Her ses vores dialogmodel, som bruges til analyse af dialoger på internettet:

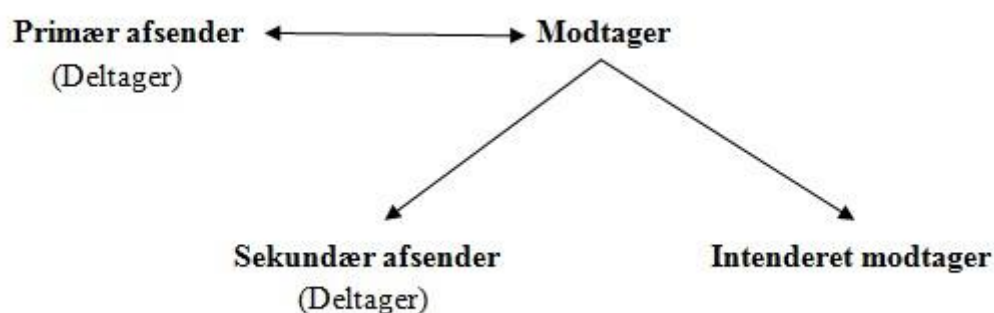


Modellen er opbygget via fem bestanddele eller punkter, som hver især fokuserer på forskellige dele af kommunikationssituationer i dialoger på internettet. Centralt har vi ”tekst”, som er selve dialogen, og udenom har vi ”deltagere”, ”medie”, ”overbevise og påvirke” og ”roller og dialogadfærd”. Modellen er opbygget som et visuelt billede af de forskellige aspekter, som påvirker kommunikationssituationer, men rækkefølgen af punkterne er irrelevant for analysens udfald. Det er derved op til den enkelte, hvordan han/hun vil gribe modellens dele an. Vi vælger i specialet at bruge modellen, hvor vi læser den fra venstre mod højre.

Vi vil nu gennemgå de enkelte dele i modellen og præsentere de teorier, som vi gør brug af.

Deltagere

Deltagere dækker over de personer, som indgår i en dialog. Vi har fundet inspiration fra Roman Jakobsons kommunikationsmodels afsender og modtager,⁹⁴ men vi har nogle væsentlige forskelle, da vores model i modsætning til Jakobsons model varetager dialog og ikke envejskommunikation. Vi har illustreret de forskellige deltagere i dialoger på internettet i modellen nedenfor.



Vi har den ”primær afsender”, som i overensstemmelse med Roman Jakobsons afsender, er den som sender meddelelsen/teksten til modtager. I vores model er den ”primære afsender” den, som begynder en dialog. Det vil umiddelbart oftest være personen bag et socialt medie, som skriver et indlæg på sin blog eller kommer med en ny status på Facebook, men det kan også være andre. Hvis en person f.eks. skriver en kommentar på en andens Facebook profil og derved begynder en dialog, vil denne være den primære afsender.

⁹⁴ Roman Jakobson udviklede i 1960 sin kommunikationsmodel til analyse af afsender-modtager forhold, ved at fokusere på seks elementer og seks kommunikative funktioner. Drotner et al. 2006, side 176 og <http://faculty.ksu.edu.sa/Nugali/English%20461/Linguistics%20and%20poetics.pdf> - Hentet d. 24. juli 2011

Modellens ”modtager” dækker over dem, som er modtagere til den primære afsenders første meddelelse/tekst. Disse modtagere har vi delt op i to grupper. Der er ”sekundær afsender”, som består af de personer, som deltager aktivt i dialogen, som den primære afsender begynder. De er derved en modtagergruppe, som også selv er afsendere. Selve dialogen består og skabes derved af den primære afsender og de sekundære afsendere, som i samspil med hinanden både er afsendere og modtagere.

Sidst har vi ”intenderet modtager”, som er de modtagere, som den primære afsender har tilsigtet sin meddelelse/tekst til. Det er derved de modtagere, som den primære afsender ønsker at nå ud til med sin meddelelse. Indenfor sociale medier vil denne gruppe typisk være de personer, som er koblet sammen i et socialt netværk, som f.eks. ”venner” på Facebook.

I vores analyse vil vi i forbindelse med ”deltagere” primært beskæftige os med den primære afsender og de sekundære afsendere, som er de aktive deltagere i dialoger. Samtidig vil vores hovedfokus være på de pågældende politikere i analyserne af dialoger.

Medie

Punktet ”medie” omhandler det medie, hvorigennem en dialog foregår. Mediet er det, som kobler deltagerne sammen, og som skaber rammerne for det rum, hvor kommunikationen foregår, og derved virker som kanal for deltagernes kontakt. Vores punkt ”medie” minder derved om Roman Jakobsons ”kontakt” i hans model, som er det fysiske medium, som skaber forbindelse mellem afsender og modtager.

Vi vil under ”medie” koncentrere os om ”tid”, ”rum” og ”kontekst”.

Rum handler om det konkrete medie, hvor vi vil identificere det medie, som dialogen foregår i og forholde os til de rammer, som mediet giver deltagerne. Rummet er det sted, hvor deltagerne mødes, og det er med til at definere deltagernes udfoldelsesmuligheder. Rummets muligheder og begrænsninger kan have betydning for dialogens forløb og udfald.

Sammenligner vi med dialoger, som foregår i interpersonelle kommunikationssituationer, vil deltagerne ligeledes være underlagt det fysiske rum, som de er til stede i. Det fysiske rum vil opsætte nogle rammer, som kan påvirke dialogen. Det betyder, at den samme dialog kan udvikle sig forskelligt, alt efter om den foregår på et bibliotek eller i en privat stue. I den private stue vil det måske nemmere forekomme, at en person f.eks. hæver sin stemme eller slår i bordet, som derved kan på-

virke en dialog. Foregår en dialog i en elevator, vil rummet have en naturlig begrænsning af antallet af personer, som kan deltage i dialogen pga. rummets størrelse.

Det samme gør sig gældende i dialoger på internettet. Det rum, som mediet skaber til dialogen, sætter de rammer, som deltagerne må forholde sig til, når de kommunikerer med hinanden.

En markant forskel imellem dialoger i det fysiske rum, og dialoger der foregår på internettet, er, at deltagere på internettet ikke er fysisk til stede i det samme rum og ikke nødvendigvis på samme tid. I den interpersonelle dialog er deltagerne i direkte kontakt og derved til stede i samme tid og rum.⁹⁵

Det betyder, at deltagernes kommunikation på internettet er begrænset til det verbale sprog og tegn og modsat interpersonel kommunikation uden mulighed for nonverbal kommunikation. Den manglende mulighed for nonverbale kommunikation på internettet vil vi komme nærmere ind på under afsnittet ”tekst”.⁹⁶

Udover at en dialog altid vil befinde sig i et rum, som sætter nogle rammer for kommunikationen, så vil en dialog også indgå i en kontekst, som er en bestemt sammenhæng, kommunikationssituationen indgår i. Deltagernes kommunikation og kontekst har et gensidigt afhængighedsforhold med hinanden. Konteksten sætter rammerne for kommunikationen og har derved indflydelse på kommunikationen, men samtidig har den faktiske kommunikation også indflydelse på den konkrete kontekst.⁹⁷ I specialets dialoger vil konteksten højst sandsynligt være en politisk kontekst, som derved vil påvirke kommunikationen, så den passer ind i en politisk kommunikationssammenhæng. Det kan så forekomme, at kommunikationen skaber endnu en kontekst, det kunne f.eks. være en familiekontekst, som derved vil have indflydelse på den videre kommunikation.

Vi vil se på kontekst for at undersøge, hvilken sammenhæng dialogerne indgår i, og fokusere på politikernes evne til at forholde sig til den eller de forskellige kontekster, som de måtte møde i en dialog.

Det sidste aspekt, som vi vil koncentrere os om under mediet, er tid. Grunden, til vi finder det interessant at se på tid, er, at den tid, som dialogen foregår i, adskiller sig så markant fra tid i en interpersonel dialog. Som nævnt overfor vil deltagerne i en dialog på internettet ikke nødvendigvis være til stede i dialogen på samme tid. Der kan derfor gå sekunder, minutter, dage, uger, osv. imellem deltagernes aktivitet i dialogen.

⁹⁵ Nielsen et al. 2010, side 210

⁹⁶ Se side 39

⁹⁷ Nielsen et al. 2010, side 216

I analysen vil vi se på, hvor lang tid dialogerne strækker sig over, og om vi kan se nogle påvirkninger eller vanskeligheder i dialogerne, som opstår pga. tidsforskel i deltageres tilstedeværelse i dialogerne.

Det, at tid og rum i dialogsituationer på internettet adskiller sig fra interpersonelle dialogsituationer, gør også, at der er nogle andre regler eller mangel på samme inden for turtagning. Deltagerne kan ikke aflæse og påvirke hinanden på samme måde, som de kan, når de er fysisk tilstede. Vi vil komme mere ind på, hvordan deltagerne skiftes til taletur på internettet under afsnittet om ”turtagning”.⁹⁸

Selvom vi i forhold til vores fokus i specialet ikke tager fat på mere under dette punkt, vil vi nævne, at det under mediet i en anden sammenhæng kunne være relevant f.eks. at se på det visuelle udtryk eller navigation i de sociale medier, som dialogerne foregår i.

Tekst

Punktet tekst skal i forhold til modellen ses som det udvidede tekstbegreb, hvor alt opfattes som tekst. Teksten dækker over den skriftlige tekst, herunder dialogen, men også ikoner som f.eks. smileys eller andre erstatninger for den manglende nonverbale kommunikation. Online dialoger består af en afsenders meddelelse med et budskab og/eller påstand, som skaber en dialog med deltagerne, som er til stede i mediet.

Under dette punkt i modellen vil vi beskæftige os med lingvistik, erstatninger for den manglende nonverbale kommunikation og up- og downgraders. Vi vil ud fra dette have mulighed for at gå ned i teksten og se, hvad der sker under den umiddelbare kommunikative overflade.

Lingvistik

Vi vil i specialet bruge lingvistikken til at se på, hvordan politikerne klarer sig på teksts niveau, når de er i dialog med andre brugere på sociale medier. Vi vil ikke lave en dybdegående tekstanalyse for at forstå indholdet, da vi ikke finder det relevant for vores problemstilling, som er fokuseret på

⁹⁸ Se side 57

kommunikationen mellem politikere og andre brugere. Vores teorisammensætning i modellen er udviklet til at se på den problemstilling, som vi har i specialet, men vi ser dog muligheden for, at andre med en anden problemstilling kan gå dybere ned i teksten, hvis dette er relevant i forhold til deres problemfelt.

En tekst består ikke blot af en række tilfældige ord og sætninger efter hinanden. En tekst indeholder både semantiske, pragmatiske og syntaktiske aspekter. Semantik fokuserer på den sproglige indkodede betydning, herunder tegnenes betydning, mens pragmatik ser på betingelserne for tegnenes fortolkning. Syntaks er studiet af tegnenes forhold til hinanden og regler for kombination af ord og sætninger.⁹⁹ Ud fra disse aspekter søger lingvistikken at undersøge, hvordan en modtager afkoder en tekst, som f.eks. ikke er sammenhængende grammatisk, hvilke sproglige mekanismer der får modtageren til at læse en tekst på en bestemt måde, og hvilke grundlæggende kommunikative spilleregler, der gør sig gældende for, at en tekst er vellykket.¹⁰⁰

Der er to centrale, overordnede begreber, som anvendes til at undersøge tekstsammenhæng. Begreberne er henholdsvis kohæsion og kohærens. Kohæsion beskæftiger sig med de helt konkrete sproglige mekanismer, der bruges til at få teksten til at hænge sammen på overfladen. Kohærens er derimod et overordnet begreb, som fokuserer på tekstsammenhænge på alle niveauer.¹⁰¹ Vi vil i det følgende se nærmere på kohæsion og kohærens.

Kohæsion angår tekstens interne sammenhæng og de sproglige midler, som afsenderen anvender for, at teksten er meningsfuld og forståelig for modtageren. Det kan f.eks. være sproglige midler i form af tidligere nævnt information, som skaber kontinuitet. (Der er tre centrale begreber inden for kohæsion: Konnektorer, anaforer og semantisk isotopi.¹⁰² Disse begreber er sproglige midler til at skabe mening og give retning i tekst.)

Når en tekst er kohærent, betyder det, at den hænger sammen og giver mening på et mere overordnet niveau end det rent grammatiske. Kohærens omhandler især tekstens sammenhæng med konteksten, altså det som teksten er en del af. Der fokuseres bl.a. på afsenders forhold, modtagers forhold, situationen teksten indgår i, tidspunktet den læses eller høres, stedet og de sociale, kulturelle og

⁹⁹ Jensen 2003, side 157

¹⁰⁰ Ibid., side 14

¹⁰¹ Ibid., side 16-17

¹⁰² Jensen 2003, side 17-18

historiske forudsætninger. Disse forhold har betydning for, om teksten opfattes som meningsfuld. Nogle af de kontekstuelle faktorer, som afsenderen bør have for øje, når denne skriver en tekst, er valg af genre og modtagerens forhåndsviden om emnet.¹⁰³

Erstatninger for den manglende nonverbale kommunikation

Vi vil i dette afsnit redegøre for nonverbal kommunikation, og hvad dette begreb indeholder. Vi vil derudover se på, hvilke erstatninger deltagerne i en dialog på sociale medier har for den manglende nonverbale kommunikation. Vi vil i specialet bruge dette til at se på, hvordan dialogen forløber uden mulighed for brug af den nonverbale kommunikation, og om der opstår problemer i denne forbindelse. Derudover vil vi se på, hvilke erstatninger deltagerne bruger, og hvorledes erstatningerne forsøger og/eller formår at kompensere for den manglende nonverbale kommunikation.

En interpersonel kommunikationssituation mellem en eller flere deltagere indeholder både aspekter af verbal og nonverbal kommunikation. Modsat er en kommunikationssituation på internettet frataget de nonverbale aspekter og må derfor benytte sig af den verbale kommunikation og de erstatninger, som er tilgængelige i det enkelte medie.

Nonverbal kommunikation er alle de ikke-verbale kommunikative udtryk, som deltagerne har mulighed for at benytte sig af i interpersonel kommunikation. I interpersonel kommunikation kan deltagerne bruge deres øjne, hænder, stemmeføring og fysiske placering i forhold til hinanden til at kommunikere med. Nonverbal kommunikation er bundet til kommunikation i samme tid og rum og kan kun tilnærmelsesvis fastholdes i medier, som f.eks. en video eller lydoptagelse.¹⁰⁴

Der er tre hovedområder inden for nonverbal kommunikation: Kropssprog, parasprog og proxemics. Kropssprog betegner alle ikke-lydlige, visuelle kropslige udtryk, f.eks. blik, gestik, mimik, kropsholdning og berøring. Parasprog er alle lydlige, nonverbale forhold, der ledsager verbal-sproget. Det kan f.eks. være betoning, stemmestyrke, suk, pauser, tøven og intonation. Proxemics er den fysiske afstand mellem deltagerne, som f.eks. individuelle og kulturelle afstandsforskelle. Nonverbal kommunikation kan desuden omfatte andre former for kommunikation f.eks. påklædning, arkitektur eller tegnsprog.¹⁰⁵

¹⁰³ Jensen 2003, side 25-26

¹⁰⁴ Alrø et al. 1998, side 186

¹⁰⁵ Ibid., side 187

I en dialogisk interaktion på sociale medier mangler kommunikationen de nonverbale aspekter, som ansigtsudtryk, gestik, intonation osv. Deltagerne har derved ikke mulighed for at aflæse hinanden gennem nonverbale udtryk, hvilket kan være en medvirkende årsag til, at der opstår misforståelser.¹⁰⁶ Siger en person f.eks.: ”Ej, hvor er du dum” i en interpersonel dialog, mens denne smiler drillende, forstår den anden part formentlig godt, at kommentaren er sagt i sjov, og at personen, der sagde det, ikke mener det oprigtigt. Forekommer den samme kommentar på internettet uden en erstatning for det nonverbale udtryk, kan kommentaren blive opfattet negativt, da den anden deltager udelukkende kan afkode budskabet ud fra det verbale: ”Ej, hvor er du dum”. Den nonverbale del af kommunikationen har derfor stor betydning, og vi er i mange tilfælde tilbøjelige til at tolke mere ud fra den nonverbale kommunikation end den verbale.¹⁰⁷ I et tilfælde hvor en person ser sur ud, og vi spørger personen ”Er du sur?”, og denne svarer nej i et surt tonefald, tolker vi alligevel ud fra hendes nonverbale kommunikation, at personen er sur. Vi synes derfor, at det er interessant at se på, hvordan politikerne formår at takle den manglende nonverbale kommunikation på sociale medier, når den har så stor betydning indenfor interpersonel kommunikation.

På sociale medier har deltagerne dog mulighed for at gøre brug af erstatninger for den manglende nonverbale kommunikation. På sociale medier kan brugerne vælge for at bruge f.eks. smileys, verbale udtryk som *smiler*, *griner* osv., bogstaver og ord, der har en medbetydning f.eks. *s* (smiler), *g* (griner), *lol* (laugh out loud), som udtryk for deres aktuelle sindstilstand og holdning til det de selv eller andre udtaler. Disse udtryk kan understøtte det, som deltagerne siger og derved kompensere for noget af den manglende nonverbale kommunikation. Vi mener dog ikke, at de erstatninger, som er tilgængelige på internettet, fuldt ud kan erstatte den manglende nonverbale kommunikation, selv om der findes flere hundrede forskellige humørikoner. Humørikoner kan bruges som et redskab for at undgå, at der opstår misforståelser eller til at up- eller downgrade en udtalelse. Der kan dog opstå situationer, hvor humørikonerne misfortolkes. En smiley som denne :) kan både betyde glæde, morsskab, sympati osv. Tilføjes en sådan smiley f.eks. til en ironisk kommentar, kan det blive opfattet negativt såvel som positivt.¹⁰⁸

¹⁰⁶ Crystal 2011, side 23

¹⁰⁷ Hougaard-Andersen 2010, side 15

¹⁰⁸ Crystal 2011, side 23-24

Upgraders og downgraders

Vi har i specialet valgt at se på upgraders og downgraders, da det kan give os et billede af, hvordan politikerne styrker og svækker deres udsagn i kommunikationen på de sociale medier. Vi vil bruge begreberne til at se på, hvilken indflydelse modificeringen af deres udsagn har på deres kommunikation i de tilfælde, hvor det er relevant for vores problemstilling.

Upgraders og downgraders er modifikatorer, der betoner eller nedtoner styrken af det sagte. De fungerer på det verbale såvel som på det nonverbale plan og kan fremsættes i forskellige grader. Der kan være forskellige årsager til at modificere et udsagn. Modifikatorerne bruges ikke altid bevidst og kan derved oftest findes under samtalsens overflade, selvom de kan iagttages direkte. Nedtoningen af et udsagn kan skyldes usikkerhed i forhold til udsagnet eller høflighed over for samtalepartnern. Ofte fungerer de verbale og nonverbale elementer i kombination. Betoning bruges til at understrege indholdet i budskabet. Det kan være i form af at fremhæve begejstring for noget eller modsat forstærke en kritik af noget. Overdrives betoningen, kan det have den modsatte effekt, og udsagnet kan derved fremstå utroværdigt og bliver derved nedtonet.¹⁰⁹

	Upgraders	Downgraders
Verbalt	• Konstateringer: <i>Det er en god valgkamp du har lavet.</i> • Assertiv kommunikation: <i>Jeg synes, at det er en god valgkamp du har lavet.</i> • Bandeord: <i>Det er fandeme en god valgkamp, du har lavet.</i> • Biord: <i>Det er en fantastisk valgkamp, du har lavet.</i>	• Spørgeform: <i>Vil du hjælpe mig med valgkampagnen?</i> • Mådesudsagnsord: <i>Gider du hjælpe med valgkampagnen?</i> • Konjunktiv: <i>Ville du kunne hjælpe med valgkampagnen?</i> • Negation: <i>Kan du ikke hjælpe med valgkampagnen?</i> • Biord: <i>Vil du mon lige hjælpe med valgkampagnen?</i>
Nonverbalt	• Understregende gestik • Høj og markeret stemmeføring • Åben kropsholdning • Direkte øjenkontakt	• Mangel på øjenkontakt • Lav stemmeføring • Træde sig selv over tæerne • Bortvending af krop

¹⁰⁹ Alrø et al. 1998, side 200-201

Modsat interpersonel kommunikation er en dialog på internettet frataget den nonverbale kommunikation, som vi også behandler i afsnittet omkring ”erstatninger for den manglende nonverbale kommunikation”.¹¹⁰ Deltagerne på sociale medier har derfor ikke mulighed for at up- eller downgrade deres udsagn via nonverbal kommunikation. De kan derimod bruge humørikoner eller verbale udtryk som erstatningerne for den manglende nonverbale kommunikation. Hvis der f.eks. i en interpersonel dialog siges: ”*Det vil være dumt at gøre*”, kan ansigtsudtrykket downgrade udsagnet ved f.eks. at udvise eftertænkksomhed. Ytres det samme udsagn i en dialog på internettet, vil det være nødvendigt at downgrade udsagnet verbalt ved f.eks. at sige: ”*Det vil **måske** være dumt at gøre*”, hvor *måske* fungerer som downgrader.

Overbevise og påvirke

Dette punkt handler om deltagernes evne til at overbevise og påvirke hinanden gennem online dialoger. Det vil vi se nærmere på i dette afsnit, og til det formål har vi valgt at bruge retorik.

Retorik er et fag, som opstod i det antikke Grækenland omkring 400-tallet f.Kr.¹¹¹ Ordet retorik kommer fra det græske ord rhetorike, som er en afledning af rhetor, der direkte kan oversættes til taler. Det græske rhetorike kan oversættes til veltalenhed eller talekunst. I sin oprindelse var retorik derved knyttet til det at tale og evnen til at kunne gøre det på en overbevisende måde.¹¹²

Igennem de omkring 2500 år, som retorikken har eksisteret, har faget gennemgået flere forandringer. En væsentlig forandring i forhold til vores speciale er, at retorik i dag ikke kun omhandler talen men også skriften. Skriftlig kommunikation har gennem tiden vundet større indpas, og i takt med denne forandring sker overbevisning ikke længere kun igennem det talte ord men også via det skrevne. Forandringen betyder, at der indenfor retorik i dag er en større tilbøjelighed til at lægge vægt på det at være overbevisende frem for det at kunne tale. Vi kan derved benytte følgende definition af retorik: *Retorik er læren om overbevisende kommunikation.*¹¹³

Vi vil i specialet bruge retorikken til at undersøge, hvorledes deltagerne formår at bruge kommunikationen i dialoger til at overbevise hinanden, og herved hvordan de formår at påvirke hinanden. Ud

¹¹⁰ Se side 41

¹¹¹ Jørgensen et al. 2009, side 11

¹¹² Gabrielsen et al. 2010, side 11

¹¹³ Gabrielsen et al. 2010, side 12

fra vores problemfelt i specialet vil vores hovedfokus være på politikere i dialog og derved, hvorledes de gennem deres kommunikation forsøger og/eller formår at overbevise og påvirke de andre deltagere.

Vi formoder, at politikerne har budskaber og/eller påstande, som de gennem deres kommunikation ønsker at bruge til at påvirke eller overbevise de andre deltagere i dialogerne med. Det kan være, at de ønsker at påvirke deltagerne til at stemme på dem ved næste valg eller overbevise dem om, at politikerens lovforslag er den rigtige vej frem.

Til at se på politikernes overbevisningsevner gennem kommunikation i online dialoger vil vi bruge retorikkens appelformer; etos, logos og patos, og ved hjælp af disse vil vi se på, hvor vellykket deres argumentation er via Toulmins argumentationsmodel.

Selvom vi ikke har medtaget det i vores speciale, mener vi, at det er værd at nævne, at det under punktet ”overbevise og påvirke” også kunne være relevant at inddrage receptionsanalyse, som kan bruges til at undersøge, hvordan deltagerne reelt formår at påvirke hinanden. Vi har valgt ikke at tage dette med i specialet, da vi har vurderet, at det vil være for omfattende at indsamle denne empiri indenfor specialets tidsramme.

Appelformer

Vi vil under dette afsnit præsentere retorikkens appelformer; etos, logos og patos. Vi vil bruge appelformerne til at se på, hvorledes politikerne bruger de forskellige appelformer til at overbevise de andre deltagere gennem deres kommunikation. Samtidig vil vi i analysen sætte fokus på, om deres måde at appellere på ud fra appelformerne er hensigtsmæssig i kommunikationssituationen, og om der i denne sammenhæng opstår vanskeligheder i deres kommunikation.

Vi vil nu gennemgå de tre appelformer enkeltvis.

Etos

Etos handler om den overbevisning, der skabes i kraft af afsenderens karakter.¹¹⁴ Gennem etos appellen søger afsenderen at vække modtagerens stabile følelser omkring dennes personlighed og tro-

¹¹⁴ Jørgensen et al. 2009, side 14

værdighed, som har betydning for den tillid, modtager har til budskabet.¹¹⁵ Etos handler derfor om modtagernes opfattelse af afsenderens troværdighed, og udfordringen for afsenderen er at fremstille sig selv på en måde, som appellerer til modtageren.

Til at fremstå troværdigt og derved opnå en høj etos appel kan vi nævne nogle generelle dyder, som afsender kan udvise. Etos appel kan være høj, hvis afsender udviser ærlighed, kompetence, engagement, vedholdenhed og velvilje overfor modtagerne.¹¹⁶

Som nævnt handler etos om modtagernes opfattelse af afsender, og det er derfor også løbende i en dialog modtagernes opfattelse af afsender, som bevirker, om afsender har en høj eller lav etos appel. Det betyder samtidig, at etos ikke nødvendigvis er nogen stabil faktor, men at den kan ændre sig løbende igennem en dialog. Modtagerne kan allerede, før en dialog begynder, have en opfattelse af en politiker, som bevirker et højere eller lavere etos, alt efter hvor stor troværdighed modtageren tillægger politikerens. Når dialogen går i gang, vil politikerens påvirkning af modtagerens opfattelse til det positive eller negative og herigennem bevirke, at etos stiger eller falder. Etos værdi eller afsenders troværdighed kan derved hele tiden blive påvirket. Om etos appellen er høj eller lav, og om en politiker derved fremstår troværdig, kan have stor betydning. For jo større etos er, jo nemmere er det at trænge igennem med sin argumentation. Det kan derved være afgørende for en politikers gennemslagskraft, at de formår at holde eller skabe en høj etos værdi.¹¹⁷

Logos

Logos appel handler om saglig argumentation, der ser logisk på sagen i et neutralt ordvalg, og som har en behersket personlig fremtræden.¹¹⁸ Det betyder, at afsender appellerer til modtagers fornuft og intellekt, når der bruges logos appel.¹¹⁹

Logos kan minde om logik, men er det ikke. Her kan vi illustrere med et eksempel, hvor en person udtaler: ”Der var mange fremmødte, da det var en god politisk taler”. Her har vi en årsag, at det var en god politisk taler, og virkningen var, at der var mange fremmødte. Det virker jo umiddelbart som logisk og derved sandt. Logos etablerer dog ikke sandhed men sandsynlighed. Tager vi overnævnte eksempel er det ikke sikkert, at det store fremmøde skyldtes den politiske taler, det kan ligeså godt ske, at det var pga. den gratis mad, som fulgte med. Selvom logos ikke garanterer sikre beviser, er

¹¹⁵ Drotner et al. 2006, side 165

¹¹⁶ Berger et al. 2003, side 15

¹¹⁷ Ibid., side 15-16

¹¹⁸ Drotner et al. 2006, side 165

¹¹⁹ Fabricius 2008, side 22

det alligevel en stærk appellform. Inden for politik kan der f.eks. opstå situationer, som kræver, at der tages beslutninger, og hvor det ikke er muligt at give nogle sikre beviser for, at den ene beslutning er bedre end den anden. Det kan f.eks. være et usikkerhedsmoment, hvor der drøftes fremtidige handlinger, og hvor der ikke kan spås om den eksakte fremtid.¹²⁰

Patos

Patos appel søger at fremkalde følelser hos modtageren. Det handler om de mere letvakte følelser, såsom vrede, harme, begejstring, misundelse og medlidenhed.¹²¹ For at vække store følelser gennem patos appel må en politiker f.eks. skabe indre billeder hos sine modtagere, hvor de selv kan føle lykke eller sorg og kan identificere sig med en vinder eller et offer.¹²² En politiker kunne f.eks. berette en historie om en ældre hjælpeløs dame, der ikke har fået et bad i tre uger. Det kunne derved skabe medlidenhed for den ældre dame hos modtagerne, og politikerens kunne derved måske formå at få større tilslutning til et lovforslag, der skal hjælpe de ældre i samfundet.

Vi vil nu gå videre og se på argumentation og præsentere Toulmins argumentationsmodel.

Toulmins argumentationsmodel

Når politikerne kommunikerer på sociale medier har de formentlig til hensigt at bl.a. påvirke og overbevise deres brugere. Det kan f.eks. være, at politikerne ønsker, at brugerne til næste folketingsvalg skal stemme på dem eller deres parti. Dette gøres f.eks. gennem argumentation. Vi vil i specialet bruge Stephen Toulmins argumentationsmodel til at se, hvor vellykket politikernes argumentation er, når de er i dialog med andre brugere på sociale medier.

Det er vigtigt at skelne mellem et argument og et postulat. Et postulat er en påstand uden nogen form for argumentation til at understøtte denne. Et argument kan derimod defineres som en påstand ledsaget af en begrundelse. Et argument består derfor af to led indeholdende to forskellige informationer. Har et udsagn ikke mindst to led med forskellige informationer, er der ikke tale om et argument. Informationerne i de to led skal være relateret til hinanden, så den ene information begrunder

¹²⁰ Berger et al. 2003, side 11-12

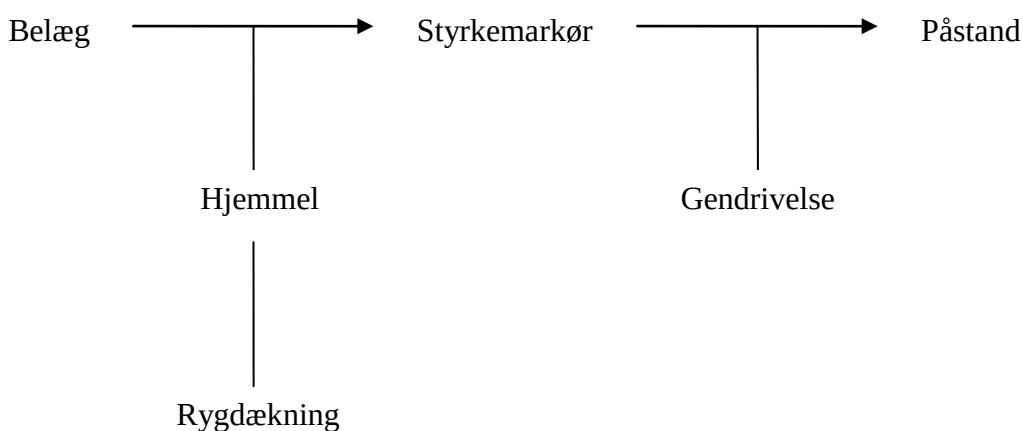
¹²¹ Drotner et al. 2006, side 165

¹²² Berger et al. 2003, side 18

den anden. Den ene information fungerer derved som påstand, mens den anden fungerer som begrundelse for denne påstand.¹²³

Den engelske filosof, Stephen Toulmin, udviklede i 1958 en argumentationsmodel, hvis grundsyn var, at argumentation er kontekst- og situationsafhængig. Et argument, som er gældende indenfor et område, f.eks. et fag eller medie, er ikke nødvendigvis gældende indenfor et andet område. Argumentationen kan derved være forskellig i forskellige sammenhænge. Dette grundsyn kalder Toulmin for *field*. Toulmin skelner mellem *field-invariant* og *field-dependant*. Begrebet field-invariant dækker over de træk og standarder, der er konstante eller fælles for al argumentation, mens begrebet field-dependant omfatter de træk og standarder, der varierer afhængigt af sammenhængen.

Toulmins argumentationsmodel består af tre faste og tre frie elementer. De tre faste elementer er *påstand*, *belæg* og *hjemmel* og de frie elementer er *styrkemarkør*, *gendrivelse* og *rygdækning*. Al argumentation benytter sig af de tre faste elementer, mens det desuden er muligt at anvende de tre frie elementer for at styrke sandsynligheden for, at modtageren tilslutter sig påstanden.¹²⁴ Modellen ses nedenfor:¹²⁵



Påstanden (P) er det, som afsender ønsker, at modtageren skal tilslutte sig. Al argumentation forudsætter, at der kan være tvivl om påstanden. Ved at se på hvad der kan være tvivl om i en tekstpassage, kan påstanden oftest findes. Påstanden kan være markeret eksplicit med biord som f.eks. *derfor*, *altså* eller *så*.

¹²³ Gabrielsen et al. 2010, side 67

¹²⁴ Jørgensen et al. 2009, side 149-150

¹²⁵ Toulmin 1958, side 104-105

Belægget (B) består af fakta, empiri eller kendsgerninger. Kendsgerningerne kan enten være alment accepterede kendsgerninger eller forhold, som afsender og modtager accepterer som kendsgerninger. Belægget er det, som afsenderen bygger påstanden på eller det, som afsenderen underbygger påstanden med. Der må ikke være tvivlsspørgsmål i forhold til belægget, da det er en konkret begrundelse for påstanden. Belægget kan være markeret eksplicit med ord som *fordi, da* og *for*.¹²⁶

Hjemmel (H) er det, der retfærdiggør forbindelsen mellem belæg og påstand. Hjemlen indeholder ofte forhold, som afsenderen antager, er fælles for denne og modtageren. Dette kan f.eks. være kulturelle normer eller værdier. Hjemlen er ofte implicit og skal derfor bestemmes ud fra en tolkning af forholdet mellem belæg og påstand. Både hjemlen og belægget fungerer som en underbygning af påstanden, men der skelnes ved, at belægget indeholder en mere konkret begrundelse, mens hjemlen indeholder en generel retfærdiggørelse. Hjemlen kan eksplicit markeres med f.eks. *eftersom*, men oftest forudsætter afsenderen den bagvedliggende norm eller værdi.¹²⁷

Styrkemarkøren (S) knytter sig til påstanden og angiver modalitetsgraden i påstanden. Der signaleres herved, i hvor høj grad afsenderen forpligter sig på påstanden. Styrkemarkøren kan være både svækkende og styrkende for argumentet og er afhængig af hjemlen. Svækkende styrkemarkører kan dog have en paradoksal effekt, idet de ganske vist svækker argumentet, men afsenderen fremstår derimod ærlig og troværdig, da denne fremsætter argumentet i svækket form på baggrund af overvejelser for og imod. Typisk er styrkemarkøren ord som *sandsynligvis, garanteret, vist* osv.

Gendrivelse (G) knytter sig til styrkemarkøren og er det element, hvor afsenderen søger at foregribe eventuelle modargumenter ved selv at nævne forbehold, usikkerhedsmomenter eller betingelser. Ved at nævne mulige indvendinger mod påstanden viser afsenderen, at påstanden er blevet vejet imod det pågældende modargument og har vist sig at holde. Markeringen af gendrivelsen er f.eks. *hvis, medmindre, på betingelse af* eller *såfremt*.¹²⁸

Rygdækning (R) knytter sig til hjemlen og inddrages direkte, hvis der er tvivl om, hvorvidt hjemlen kan accepteres. Afsenderen har herved mulighed for at fremføre yderligere dokumentation eller konkretisering af hjemlen. Rygdækning kan bl.a. bestå af statiske oplysninger eller referencer til videnskabelige undersøgelser.¹²⁹

Argumenter står dog sjældent alene, hvad enten der er tale om skrevne tekster eller en samtale. Ofte er et argument en del af en argument-række, hvor der fremføres sideordnede argumenter, og som til

¹²⁶ Frimann 2004, side 282-283

¹²⁷ Drotner et. al 2006, side 152-153

¹²⁸ Drotner et al. 2006, side 153-154

¹²⁹ Frimann 2004, side 284-285

sidst ender i en overordnet konklusion. Derudover kan der være tale om argument-hierakier, hvor et argument har indbygget en eller flere underordnede argumentationer. Disse underordnede argumentationer søger tilslutning til den overordnede argumentations elementer. Når der dannes et argument-hierarki, hvor de underordnede argumenters påstande indgår som belæg og hjemmel for det overordnede arguments påstand, afhænger holdbarheden af det overordnede argument af de underordnede argumenters holdbarhed.¹³⁰

Roller og dialogadfærd

Punktet roller og dialogadfærd i modellen omhandler deltagerne roller, og hvordan deltagerne agerer overfor hinanden i dialoger på sociale medier. Vi vil i forhold til dette punkt se på, hvilke indvirkninger deres indbyrdes roller og adfærd har på dialogen. Til at undersøge dette har vi valgt at inddrage Erving Goffmans facework (ansigtsarbejde) og teatermetafor (frontstage og backstage), turtagning og Eric Bernes transaktionsanalyse.

Facework (ansigtsarbejde)

Ansigtsarbejde handler om, hvordan deltagerne i en interaktion forsøger at oprethold en balance, som gør, at de føler sig veltilpasse, hvilket derved skaber de bedste betingelser for en succesfuld social interaktion. Vi vil i specialet bruge ansigtsarbejde til at se på, hvordan politikerne takler situationer, hvor de enten selv eller en anden deltager er ved at tabe ansigt.

Når et menneske inddrages i sociale møder, hvad enten det er ansigt til ansigt kontakt eller medieret kontakt, er denne tilbøjelig til at praktisere det, der ifølge sociologen Erving Goffman kaldes en *linje*. En linje er et mønster af verbale og nonverbale handlinger, der udtrykker personens opfattelse af en situation og derigennem dennes vurdering af deltagerne - især personen selv. En linje kan være valgt bevidst eller ubevidst, men uanset om det var personens hensigt at anlægge en linje, har denne som regel allerede gjort det i praksis. De øvrige deltagere antager, at den indtaget position er mere eller mindre forsættigt, og personen må derfor forholde sig til deres reaktion og tage det indtryk i betragtning, som de har dannet sig af denne.

¹³⁰ Drotner et al. 2006, side 154-155

Begrebet *ansigt* (face) er den positive sociale værdi, som et menneske i praksis gør krav på i kraft af den linje, andre antager, at denne har anlagt.¹³¹ Ansigtet er et selvbillede, der viser sig ved anerkendte sociale træk, og en person vil ofte opleve en følelsesmæssig reaktion på det ansigt, som denne tildeles i kontakt med andre. Opretholdes det billede af personen, som denne længe har taget for givet, ville den ikke lægge mange følelser i dette. Tildeles personen et bedre ansigt end ventet, vil denne føle sig veltilpas i kontakten med de øvrige deltagere. Hvis mødet derimod forsyner personen med et ansigt, der ikke lever op til dennes forventning, bliver denne formentlig utilpas eller såret.

I et socialt møde nærer en person også følelser for de andre deltagers ansigter. Følelserne er ikke af samme intensitet, som dem denne nærer for sit eget ansigt, men udgør da stadig et engagement i de andres ansigter. I en pågældende situation er det gruppens regler og definition af selve situationen, der afgør, hvor mange følelser deltagerne skal nære for deres ansigt. En person besidder, bærer eller opretholder ansigtet, når den linje, som denne anlægger i praksis, gengiver et billede, der er internt konsistent, og som samtidig bliver støttet af vurderinger fra de øvrige deltagere.¹³²

En person kan siges at bære *det forkerte ansigt*, når der fremkommer oplysninger om dennes sociale værd, som ikke kan forenes med den linje, der opretholdes for denne. Deltager en person i et socialt møde, hvor denne ikke er i besiddelse af en linje, som forventes af deltagere i sådanne situationer, kan personen siges at være *uden ansigt*.

Besidder en person et ansigt, reagerer denne typisk med selvtillid og sikkerhed, da personen er overbevist om den linje, som denne har valgt, og derved kan stå åbent frem for andre. Personen kan føle sig sikker, så længe de andre deltagere enten accepterer ansigtet eller formår at skjule, hvis de føler, at personen anlægger et forkert ansigt.

Når en person bærer et forkert ansigt eller er uden ansigt, vil denne formentlig skamme sig og føle sig underlegen grundet dennes omdømme som deltager i det sociale møde. Personens opførsel og fremtræden kan derved blive usikker, og personen kan blive flov og utilpas. Følelsen af, at denne ikke præsenterer nogen anvendelig linje, kan skade personens følelser og skabe forvirring i situationens udtryksstruktur. Når en person er uden ansigt eller har et forkert ansigt, er dennes ansigt truet, og der er derved risiko for, at personen *taber ansigt*.¹³³ Ligesom en person vil forsøge at redde sit

¹³¹ Goffman 2004, side 39

¹³² Ibid., side 40

¹³³ Goffman 2004, side 41-42

eget ansigt, forventes det, at denne også tager hensyn til de andre deltageres ansigter og følelser. Selvrespekt og hensynsfuldhed i et møde bevirker, at alle deltagernes ansigter bliver opretholdt.¹³⁴

Ansigtsarbejde er de handlinger, som en person foretager for at sikre, at det, denne gør, er i overensstemmelse med ansigtet. Det modvirker desuden, at der opstår episoder, hvor en persons ansigt bliver truet.¹³⁵ En person vil i et møde med andre være orienteret i to retninger – med en forsvars-vinkel, der fokuserer på at bevare personens eget ansigt og en beskyttelsesvinkel, som handler om at bevare de andres ansigt. Det er dog ikke altid muligt at bevare ens eget ansigt og samtidig tage hensyn til de andres ansigt. Forsøger en person at redde sit eget ansigt, kan dennes handlinger medføre ansigtstab hos andre. Der skelnes mellem tre niveauer for, hvor ansvarlig en person er for en ansigtstrussel, der er forårsaget af dennes handlinger.

Det første niveau er, hvor en person kan have handlet uskyldigt. Ansigtstruslen er utilsigtet og ubevidst og kan anses for en fejltagelse. Ved det andet niveau har personen, der truer ansigtet handlet i ond tro og dermed haft til hensigt at fornærme den anden part. Det tredje niveau er trussel af ansigtet, som opstår som et uoverlagt, men ofte forventet biprodukt af handlingen. De tre niveauer af trusler kan fremsættes af en person, som en trussel mod dennes eget ansigt, som en trussel mod de andre deltageres ansigt eller af de andre, som en trussel mod personens ansigt. For at kunne håndtere sin egen eller en andens ansigtstrussel, må alle deltagerne forsøge at rede det ansigt, der er truet, og derved genskabe balance i mødet. Deltagerne må dermed udføre ansigtsarbejde.¹³⁶

Undvigelsesprocessen

Den sikreste måde at forhindre trusler mod ens ansigt er at undgå kontakter, hvor det er sandsynligt, at disse vil opstå. Finder et møde dog sted, optræder der andre former for undvigelsespraksisser. En person kan f.eks. undvige ved at holde sig væk fra emner og aktiviteter, der ville føre til, at der blev udtrykt oplysninger, som ikke stemmer overens med den linje, som personen har lagt. Samtalens emne eller aktivitetens retning ændres for at opretholde den valgte linje.¹³⁷ Når det ikke lykkes en person at afværge en situation, hvor dennes eller andres ansigt bliver truet, kan denne stadig forsøge at opretholde forestillingen om, at der ingen ansigtstrussel har fundet sted. Dette kan f.eks. fore-

¹³⁴ Goffman 2004, side 43-44

¹³⁵ Ibid., side 45-46

¹³⁶ Goffman 2004, side 47-48

¹³⁷ Ibid., side 48-49

komme, hvis personens mave rumler, og denne ikke via ydre tegn indrømmer dette, eller hvis en person snubler, og andre ignorerer dette for at sikre, at personens ansigt ikke bliver truet. En anden mulighed er, at en person åbent accepterer en situation som en begivenhed, der har fundet sted, men som ikke rummer et truende udtryk mod dennes ansigt. Sker det alligevel, at en person taber ansigt, kan der laves en undvigelse ved at ignorere den handling, der ligger til grund for, at ansigtet er blevet truet. For at undvigelsen kan lykkes, må alle deltagerne være villige til at ignorere episoden.¹³⁸

Korrektionsprocessen

Det er ikke altid muligt for deltagerne i et socialt møde at forhindre en begivenhed, der er uforenelig med de opretholdte vurderinger af socialt værd, og en begivenhed kan desuden være af en karakter, der ikke kan ignoreres. Deltagerne kan derved gøre opmærksom på truslen og forsøge at afhjælpe dens virkninger for derved at skabe ligevægt i mødet igen.¹³⁹ Der er fire klassiske træk, som er involveret i forsøget på at korrigere begivenheden.

For det første er der *udfordringen*, hvor deltagerne påtager sig ansvaret for at henlede opmærksomheden på truslen. De indikerer hermed, at den truende påstand skal fastholdes, og den truende begivenhed herved skal bringes tilbage på rette kurs.

Det andet træk er *tilbuddet*, hvor en deltager, typisk den der har truet et ansigt, får en chance for at rette op på truslen og genetablere udtryksordenen. Deltageren kan gribe dette træk an på flere måder. Denne kan forsøge at vise, at det, der så ud til at være et truende udtryk, egentlig var en betydningsløs begivenhed, en spøg, en utilsigtet handling eller en uundgåelig følge af formildende omstændigheder. En anden måde at gribe det an på er ved at anerkende begivenhedens betydning og fokuserer på den deltager der var årsag til truslen. Det kan f.eks. være ved at henvise til oplysninger om, at personen ikke var sig selv, eller at denne handlede under ordre eller ikke på egne vegne.

Den deltager, der har truet et ansigt, kan udover eller i stedet for strategien om at omdefinere enten denne truende handling eller sig selv, benytte to fremgangsmåder for at korrigere truslen af ansigtet. Denne kan enten yde den truede deltager *kompensation*, med mindre det er personens eget ansigt, der er truet, eller personen kan pålægge sig selv en straf.

Selvom den deltager, der var skyld i uligevægten i udtryksordnen og dermed truslen af ansigtet, ikke formår at bevise sin uskyld, kan denne gennem de ovenstående muligheder antyde, at denne

¹³⁸ Goffman 2004, side 50-51

¹³⁹ Ibid., side 51

har lært noget af situationen og ikke tager let på andres følelser. Den pågældende deltager viser derved, at dennes dømmekraft igen er til at stole på for de andre deltagere.¹⁴⁰

Det tredje træk finder sted efter udfordringen og tilbuddet, som er gennemgået ovenfor. De personer, som tilbuddet var rettet imod, kan vælge at *acceptere*, som et tilstrækkeligt middel til genoprettelse af udtryksordnen og det eller de ansigter, der var truet.

I det fjerde træk viser den deltager, som er blevet *tilgivet*, sin taknemlighed mod dem, der har tilgivet denne.

Korrektionsprocessen består således af de fire faser: Udfordring, tilbud, accept og tilgivelse. Det er dog ikke altid, at de fire faser gennemgås kronologisk, og i nogle tilfælde vil et af trækkene blive gennemgået flere gange. Dette kan f.eks. gøre sig gældende, hvis den deltager, der har truet et ansigt, føler, at accepten fra de andre deltager kommer modstræbende. Så vil denne formentlig tilføje flere korrektionstilbud, indtil denne har opnået accept for sine gentagende undskyldninger. Når denne accept er opnået, kan deltageren blive tilgivet, og udtryksordnen kan hermed genoprettes.¹⁴¹

En dialog på sociale medier kan modsat interpersonel kommunikation forlænge interaktionen i tid og rum. Interaktionen på internettet er ikke afhængig af, at deltagerne befinder sig i samme tid og rum.¹⁴² Bliver en deltagers ansigt truet i en interpersonel interaktion, vil alle deltagerne have mulighed for at reagere øjeblikkeligt, men på sociale medier kan der være langt imellem reaktionerne. Hvis en deltager er fraværende efter at have skrevet en kommentar på Facebook, og andre i mellemtiden kommer med negativ respons, kan det bevirke, at den fraværende deltager er ved at tabe eller taber ansigt. Vi mener derfor, at det kunne være interessant at undersøge, hvorledes deltagerne forsøger at redde ansigt, hvis deres ansigt er truet, eller de taber ansigt.

Goffmans teatermetafor

Tankegangen bag Erving Goffmans teatermetafor er, at der er lighedspunkter mellem den virkelige verden og teaterverdenen. Der spilles skuespil begge steder for at skabe et bestemt indtryk eller en bestemt illusion hos andre. Menneskers forståelse af virkeligheden er baseret på en forforståelse af typer og forventninger baseret på, hvordan disse typer plejer at optræde. Det handler i denne forbindelse om situationer og sociale roller. Alle har i deres forforståelse en række forestillinger i forhold

¹⁴⁰ Goffman 2004, side 52-53

¹⁴¹ Ibid., side 54-55

¹⁴² Hjarvard 2008, side 42

til bestemte *typer af situationer*, og tilknyttet til disse situationer er forestillinger af forskellige *typer af roller*. De forestillinger, der er tilknyttet situationerne og de tilhørende roller, skaber *forventninger*. Det forventes, at en bestemt situation skal være på en bestemt måde, og at en rolle skal udføres på en bestemt måde. Når mennesker opfører et skuespil, forsøger de at leve op til disse forventninger. Dette gør sig gældende i alle situationer, hvor nogen overværer, hvordan vi udfører vores rolle.¹⁴³

Goffman mener derved ikke, at den, der spiller sin rolle, ikke er sådan i virkeligheden. Han fokuserer blot på, at denne kender sin rolle og prøver at leve op til forventningerne tilknyttet denne.

I en interaktion, hvor en part bedømmes af en anden, indgår to teams. De to teams består af de optrædende og publikum. Et team kan bestå af flere personer men kan også være en enkelt person. Begge parter spiller så at sige skuespil, men oftest har den ene part i højere grad skuespillerstatus end den anden. Det team, der i størst udstrækning kontrollerer situationen, betragtes som den optrædende, mens det andet team er publikum. Et team skal *udadtil* optræde *disciplineret*. Alle medlemmer af et team skal underkaste sig den plads og rolle, som de har i den samlede opførelse. En politikers spindoktor skal f.eks. på et pressemøde træde tilbage og give politikerens plads. Ellers ville borgerne formentlig få et indtryk af, at politikerens er afhængig og mindre kompetent end spindoktoren. Spindoktoren har muligvis på forhånd fortalt politikerens, hvordan denne bedst muligt håndterer pressemødet, men dette må spindoktoren undertrykke for, at politikerens kan præsentere kompetence og viden. *Indadtil* vil et team typisk have et mere *familiært* og uformelt forhold. De beskytter sammen den illusion, der *udadtil* bygges op for at tilfredsstille publikums forventninger.¹⁴⁴

Der forekommer altid en risiko for, at et medlem af et team udleverer fortrolige oplysninger, som dermed nedbryder den opbyggede illusion hos publikum. Dette kan enten ske *ufrivilligt* i form af en udygtig eller udisciplineret optræden, eller det kan ske, hvor fortrolige oplysninger udleveres til publikum med *overlæg*.¹⁴⁵

Frontstage og backstage

Frontstage er det sted og den situation, hvor der optrædes, mens backstage er der, hvor de optrædende kan slappe af og ikke behøver at optræde. Der er altså med andre ord tale om at befinde sig

¹⁴³ Sørensen 1991, side 109

¹⁴⁴ Sørensen 1991, side 110-111

¹⁴⁵ Ibid., side 111-112

på scenen og bag scenen. Alle har brug for en backstage, hvor de kan slappe af og opbygge og vedligeholde de familiære bånd. Backstage forbereder medlemmerne deres optræden. Hvis publikum skulle få adgang til backstage, ville de få indblik i nogle fortrolige oplysninger, som kan være mis-krediterende og illusionsbrydende.¹⁴⁶ I en interaktion anvender deltagerne verbal og nonverbal kommunikation og derudover rekvisitter, som f.eks. tøj, møbler o. lign. og afgrænser desuden territorier.¹⁴⁷

Det, der gør et bestemt sted til backstage, er ikke stedet i sig selv men derimod fraværet af publikum. Selvom nogle rum i princippet ofte tilhører backstage, som f.eks. soveværelse og toilettet i et hus, vil de kunne omdefineres til en ramme for frontstage aktiviteter. En vært kan f.eks. vise gæster rundt i sit hus, hvor både soveværelset og toilettet derved bliver en del af scenen. Idet publikum ved, at backstage er forbudt område, vil de derved også forsøge at undgå at befinde sig bag ved scenen.

Modsat ovenstående, kan der også forekomme backstage aktiviteter i frontstage. Det kan f.eks. være en privat samtale, som kun angår de to involverede parter, som finder sted til en fest, hvor de andre deltagere er omkring dem.¹⁴⁸

Goffmans teatermetafor tager oprindeligt afsæt i sociale interaktioner mellem deltagere, der befinder sig i samme tid og fysiske rum. Vi mener dog, at det vil være interessant at undersøge, hvilke kommunikative forhold som ændrer sig, når der fokuseres på interaktion på sociale medier. Mange af de forhold, som f.eks. nonverbal kommunikation, som deltagerne kan forholde sig til og gøre brug af på frontstage i interpersonel kommunikation, er ikke tilgængelig på sociale medier. Derimod har deltagerne mulighed for at optræde på flere scener på én gang.¹⁴⁹ En politiker kan f.eks. være på Facebook scenen, blogscenen og den fysiske scene og derved holde flere sociale interaktioner i gang samtidig.

Selvom det i kommunikation på sociale medier ikke er muligt at se på både den verbale og nonverbale del af kommunikationen, ser vi ikke dette som en begrænsning i forhold til at undersøge, hvilken scene politikerne optræder på.

¹⁴⁶ Sørensen 1991, side 112

¹⁴⁷ Hjarvard 2008, side 42

¹⁴⁸ Sørensen 1991, side 113-114

¹⁴⁹ Hjarvard 2008, side 42-43

Turtagning

Vi vil i specialet bruge turtagning indirekte, da vores fokus er på dialoger på sociale medier frem for interpersonelle dialoger. Det er relevant for os at se på, hvordan dialogen forløber, når deltagerne er frataget den nonverbale kommunikation, som f.eks. bruges til at signalere, hvem der er næste taler, eller at de andre deltagere i dialogen lytter. Vi vil i det følgende se på reglerne for turtagning i interpersonel kommunikation og efterfølgende se på, hvilke begrænsninger og muligheder deltagerne i en online dialog har, når der forhandles om ordet.

Et af de fundamentale træk ved en interpersonel dialog er, at deltagerne ikke taler samtidig, og at ordet skifter mellem deltagerne. Det kan forekomme, at der i en dialog vil være overlappende tale, men i de fleste dialoger gør dette sig kun gældende i en minimal del af dialogens forløb. Skiftene mellem, hvem der taler, kaldes turtagning. Samtidig med at deltagerne taler sammen, foregår der på et underliggende plan forhandlinger om, hvem der skal have ordet.¹⁵⁰

Udover forhandlinger om ordet foregår der også forhandling mellem deltagerne om, hvem og hvad de hver især er, og hvordan deres indbyrdes forhold skal være. En deltager kan f.eks. tildeles en højere status og dermed have flere rettigheder end de andre deltagere eller betragtes som den dominerende i dialogen.¹⁵¹

Ethnometodologerne Sacks, Schegloff og Jefferson har formuleret et regelsæt, som deltagerne i en dialog intuitivt benytter sig af i administration af ordet. Udgangspunktet for regelsættet er, at enhver taletur vil nå et eller flere overgangsrelevante steder, dvs., steder hvor overgang fra en talers tur til en andens kan foregå uden regelbrud.¹⁵² Et overgangsrelevant sted definerer Sacks m.fl. som:

”[...] afslutningen på en syntaktisk sproglig enhed, hvilket oftest vil være en fuld sætning, men som også vil kunne være en bisætning, dele heraf eller blot enkelte ord. Hvor stor enheden er, og hvor den afsluttes, organiseres af taleren, mens hørerne og de potentielle næstetalere ud fra begyndelsen af enheden søger at forudsige dens grænser.”¹⁵³

Som hovedregel er et overgangsrelevant sted de steder, hvor der i skriftsprog kan sættes et punktum, men med det forbehold at det hidtil sagte vil kunne stå alene enten som respons på det forud-

¹⁵⁰ Sørensen 1988, side 12-13

¹⁵¹ Ibid., side 15

¹⁵² Ibid., side 16-17

¹⁵³ Ibid., side 17-18

gående og/eller som initiativ for det følgende i dialogen.¹⁵⁴ Når der nås et overgangsrelevant sted i den aktuelle talers tur, finder der således en forhandling om ordet sted. De regler, der gør sig gældende ved et overgangsrelevant sted, er: Den talende kan henvende sig til en bestemt deltager, som dermed udpeges som den næste taler, eller standse sin taletur uden at udpege den næste taler, og det er herved den deltager, som begynder at tale først, der har retten til taleturen. Hvis den aktuelle taler ikke vælger den næste, og der ikke finder selvvalg sted, vil den aktuelle taler kunne fortsætte sin taletur indtil næste overgangsrelevante sted, hvor forhandlingerne gentages.¹⁵⁵ Torben Berg Sørensen ser dog det regelsæt, som Sacks m.fl. har formuleret, som mangelfuldt. Han mener derved, at der bør tilføjes en regel, som gør sig gældende, når den aktuelle taler når et overgangsrelevant sted men ønsker at fortsætte sin taletur. I et sådant tilfælde mener Berg Sørensen, at denne regel gælder: Hvis den aktuelle taler ønsker at fortsætte sin taletur, har denne forrang til ordet. I kraft af den aktuelle talers forrang til ordet vil de øvrige deltagere i dialogen flere gange ikke tolke et muligt overgangsrelevant sted som reelt overgangsrelevant men i stedet lade taleren fortsætte.¹⁵⁶

Udover regelsættet for turtagning taler Berg Sørensen om tale- og høreadfærd under en interpersonel interaktion mellem flere deltagere. De forhandlinger om ordet, der finder sted i en dialog, foregår i form af små, registrerede, men uænsede signaler på et underliggende plan i kommunikationen. Det kan siges at være et mikrounivers af signaler og handlinger, som understøtter og regulerer det, der sker og siges.¹⁵⁷ De deltagere, der ikke taler, kalder Berg Sørensen for hørerne. Selvom det ikke er deres tur til at tale, er det ikke ensbetydende med, at de ikke er aktive og har en kommunikerende rolle. Hørerne er forpligtet til at bidrage aktivt til kommunikationen og dens forløb i form af feedback eller tilbagekanalisering til den deltager, som taler. Feedback og tilbagekanalisering har betydning, da hørerne herigennem signalerer deres holdning til det, der bliver sagt, måden det bliver sagt på eller til talerens person. Hørernes nonverbale kommunikation, som f.eks. smil og nik, kan vise dennes holdning til det sagte.¹⁵⁸

I en dialog på sociale medier er deltagerne frataget den nonverbale kommunikation. De har bl.a. ikke mulighed for at gøre brug af tilbagekanalisering, som f.eks. ansigtsudtryk eller nik, som viser, at de lytter eller bruge gestik, som en kommentar på det, der bliver sagt.

¹⁵⁴ Sørensen 1988, side 21

¹⁵⁵ Scheuer 2005, side 25-26

¹⁵⁶ Sørensen 1988, side 20-21

¹⁵⁷ Ibid., side 23

¹⁵⁸ Ibid., side 26

Taleren bruger normalvis også denne feedback fra de andre deltagere til at modificere deres tale i dialogen. Feedbacken kan bruges som en form for kontrol af, hvordan taleren klarer sig i dialogen. På online medier får taleren feedback fra deltagerne, hvis/når de svarer, men ikke som en samtidig respons, der viser om de lytter og er indforstået med det sagte. Den manglende nonverbale kommunikation kan gøre deltagerne i tvivl om, hvis taletur det er.¹⁵⁹

I princippet er taleren heller ikke klar over, om de andre deltagere stadig er til stede i dialogen, da en online dialog modsat en interpersonel dialog ikke nødvendigvis foregår i samme tid men kan forløbe over et større tidsrum. En deltager kan dog sagtens forlade dialogen for senere at vende tilbage og have mulighed for at læse, hvad der er blevet talt om siden, at denne forlod samtalen. På de fleste sociale medier bliver kommentarerne vist lineært, så det nyeste indlæg altid står øverst eller nederst afhængig af det enkelte medies opbygning.¹⁶⁰ Hvis en deltager, som har været fraværende i dialogen, vender tilbage og gerne vil kommentere på noget, som ikke længere er det sidste nye kommentar, har denne mulighed for at gøre opmærksom på, hvem kommentaren er forbeholdt ved f.eks. at skrive den anden deltagers navn efterfulgt af kommentaren. Undlader en deltager, at vise, hvem kommentaren er tiltænkt, kan der opstå misforståelser, hvis kommentaren kan blive forstået, som noget der knytter sig til andre kommentarer end den tiltænkte. Et svar på et spørgsmål kan f.eks. være adskilt fra spørgsmålet af flere andre indlæg, som muligvis ikke omhandler spørgsmålet.¹⁶¹

En anden væsentlig forskel mellem interpersonelle og online dialoger er, at en bruger på et socialt medie sagtens kan deltage i flere dialogen samtidig, mens det i forhold til en interpersonel dialog typisk kun er muligt at deltage i én. På sociale medier kan brugerne kommentere på de indlæg, som de finder interessante og derved være til stede i flere dialoger samtidig.¹⁶² Overlappende tale kan også forekomme på sociale medier, hvis f.eks. en af deltagerne skifter emne, mens en anden deltager er ved at kommentere på det foregående samtaleemne. Kommentaren til det nye emne vil derfor komme til at stå mellem to kommentarer, som egentlig hænger sammen.¹⁶³

¹⁵⁹ Crystal 2011, side 21-22

¹⁶⁰ Ibid., side 24-25

¹⁶¹ Ibid., side 28

¹⁶² Ibid., side 24-25

¹⁶³ Crystal 2011, side 26

Vi finder det ud fra ovenstående interessant at se på, hvordan politikerne klarer sig i online dialoger, og hvilke problemer der evt. opstår, når de ikke har de normale forudsætninger for at forhandle om ordet.

Transaktionsanalyse

Vi vil i dette afsnit præsentere Eric Bernes transaktionsanalyse. Vi vil i analysen bruge transaktionsanalyse til at identificere de roller, som optræder hos deltagerne i dialogerne og se på, hvordan kommunikationen forløber i forhold til de forskellige roller, deltagerne indtager, når de interagerer med hinanden. Vi bruger derved transaktionsanalyse til at se på, hvad der sker på relationsniveauet i dialogerne.

Den amerikanske psykiater Eric Berne udviklede i 1950'erne transaktionsanalyse. Han havde tidligere arbejdet med den psykoanalytiske personlighedsmodel, (som opererer med *det, jeg og over-jeg*), men ønskede en mere enkel model, som kunne bruges til at analysere samvær mellem mennesker af enhver art.¹⁶⁴

Eric Berne opererer i transaktionsanalyse med tre forskellige egotilstande. En egotilstand kan beskrives som et system af følelser, som er ledsaget af et tilsvarende sæt adfærdsmønstre.¹⁶⁵ Baggrunden for teorien bygger på en antagelse om, at alt det, som vi oplever igennem livet, bliver indkodet i vores indre og danner et uendeligt lager af informationer, som vil påvirke vores adfærd på forskellige måder i forskellige situationer.¹⁶⁶

På baggrund af denne betragtning inddeler Berne de tre egotilstande i henholdsvis *ophav*, som ligner forældreskikkelserne, *voksen*, der autonomt foretager en objektiv vurdering af virkeligheden, og *barn*, som repræsenterer levn og stadige aktive egotilstande, der blev fikserede i den tidlige barndom.¹⁶⁷

Det betyder i praksis, at alle mennesker, som deltager i socialt samkvem i en hvilken som helst situation, vil befinde sig i en egotilstand, som enten er udtryk for et ophav, en voksen eller et barn. Samtidig kan en person med større eller mindre smidighed svinge fra en egotilstand til en anden.¹⁶⁸

¹⁶⁴ Petersen 2000, side 16

¹⁶⁵ Berne 1995, side 27

¹⁶⁶ Petersen 2000, side 16

¹⁶⁷ Berne 1995, side 27-28

¹⁶⁸ Ibid., side 28

Egotilstandene opstilles som vist i modellen her og dækker samlet ethvert individs hele personlighed. De tre egotilstande er her tydeligt adskilte, da de er markant forskellige og oftest ikke har spor med hinanden at gøre.¹⁶⁹

Vi vil nu gennemgå de tre forskellige egotilstande enkeltvis.

I *barne* egotilstanden forefindes intuition, skabertrang og den spontane lyst og glæde. Er en person *barn*, vil måden personen reagerer på og hensigten hermed være de samme, som den ville have været, da personen var et lille barn. Samtidig kan *barnet* optræde på to måder; som det *tilpassede* barn eller som det *naturlige* barn. Ved det *tilpassede barn* er adfærden indrettet efter *ophavets* påvirkninger, hvor det *naturlige barn* er spontan og impulsiv i sit udtryk.¹⁷⁰ Hovedforskellen er derved, at det *naturlige barn* reagerer ud fra en medfødt spontanitet, og det *tilpassede barn* udtrykker sig ud fra noget tillært.¹⁷¹



Den *voksne* vurderer objektivt og analyserende, hvad der foregår i verden. Ud fra de oplagrede erfaringer beregnes sandsynligheder og muligheder for, at en beslutning kan ende med et ønsket resultat. Når en person udtrykker sig gennem den *voksne*, vil denne reagere rationelt og ikke blande følelser ind i processen. Hvor meget, *voksen* egotilstanden bruges, afhænger bl.a. af, hvor meget en person i sin opvækst har fået besvaret sine spørgsmål, er blevet opmuntret til selv at finde ud af tingene og har fået lov til at træffe selvstændige beslutninger.¹⁷² Samtidig vil den *voksne* også regulere aktiviteter, som kommer fra en persons eget *barn* og *ophav*, og derved fungere som en indre, objektiv mægler imellem dem.¹⁷³

Ophavet kan først og fremmest sætte en person i stand til at fungere som *ophav* eller *forælder* for virkelige børn. Derudover bevirker *ophavet*, at mange reaktioner sker automatisk, fordi ”sådan gøres det nu en gang”, og det gør det derfor unødvendigt for den *voksne* at tage stilling til en masse ligegyldige beslutninger.¹⁷⁴

¹⁶⁹ Berne 1995, side 29

¹⁷⁰ Ibid., side 28-31

¹⁷¹ Petersen 2000, side 18

¹⁷² Ibid., side 20

¹⁷³ Berne 1995, side 32

¹⁷⁴ Ibid., side 32

Ligesom *barnet* kan *ophav* også optræde på to måder. Der kan reageres, som *den kritiske forældre*, der fortæller, hvad man bør og ikke bør. *Den kritiske forælder* vil udstede forbud og stille krav og udtrykke kritik, hvis de ikke overholdes. En kritisk vurderende holdning vil være typisk, når denne egotilstand er i brug.¹⁷⁵

Den anden form for egotilstand under *ophav* er *den omsorgsfulde forælder*. Det er den, som tilbyder hjælp, trøster, giver råd og tager sig af andres problemer.¹⁷⁶

Når der kommunikeres, overføres der et budskab fra et individ til et andet, som kaldes en transaktion, og når vi vurderer disse transaktioner med fokus på personernes egotilstande, foretager vi transaktionsanalyse.¹⁷⁷

Når vi behandler online dialoger, vil den person, som begynder en dialog med et stykke tekst, skabe en *transaktionsstimulus*, som en anden person vil reagere på ved at svare, og det kaldes *transaktionsreaktionen*. En simpel transaktionsanalyse beskæftiger sig med at identificere, hvilken egotilstand, som affødte den indledende transaktionsstimulus, og hvilken der stod bag transaktionsreaktionen. De mest enkelte transaktioner vil være dem, hvor både stimulus og reaktion kommer fra den *voksne* hos begge deltagere. En anden enkel form for transaktion er den, som foregår mellem *barn* og *ophav*. Begge disse former for transaktioner kaldes *komplementære*, da reaktionen er afpasset *stimulus*, og den følger den orden, som er naturlig for en sund interaktion mellem mennesker.¹⁷⁸

Som det nok også vil fremgå af vores analyser, vil transaktioner normalt fremstå som kædereaktioner, så hver *reaktion* også bliver en *stimulus*, som igen vil frembringe en *reaktion*. Er transaktionerne *komplementære*, er der en grundlæggende regel om, at kommunikationen vil foregå gnidningsløst og principielt i det uendelige. Er transaktioner *komplementære*, har det ingen betydning for reglens gyldighed, om to mennesker f.eks. deler nedsættende sladder (*ophav-ophav*) eller løser et problem (*voksen-voksen*).¹⁷⁹ Eksempel på en *komplementær* transaktion kan ses illustreret herefter:

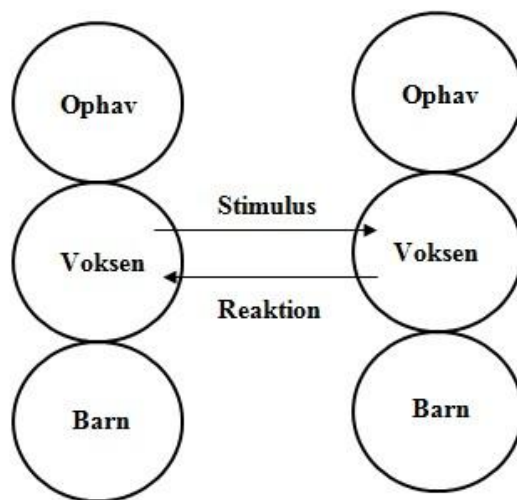
¹⁷⁵ Petersen 2000, side 19

¹⁷⁶ Ibid., side 19

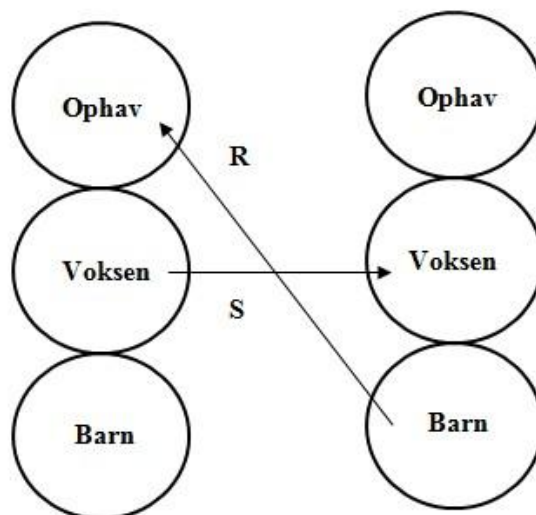
¹⁷⁷ Ibid., side 30

¹⁷⁸ Berne 1995, side 33

¹⁷⁹ Berne 1995, side 34

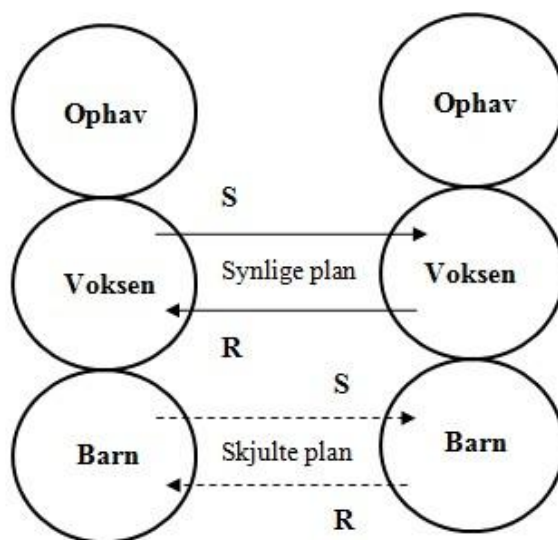


En anden form for transaktion er *krydsende* transaktioner, hvor reglen modsat *komplementære* transaktioner siger, at kommunikationen bringes til ophør, hvis der forekommer en *krydsende* transaktion. En *krydsende* transaktion forekommer bl.a., hvis en *stimulus* går fra *voksen* til *voksen*, og den anvendte *reaktion* er *barn* til *ophav*. Et eksempel kan være en politiker, som siger: ”Ved du, hvor valgplakaterne ligger?”, hvor den anvendte *stimulus* er *voksen* til *voksen*. Det fornuftige *voksen* til *voksen* svar kunne være, at ”De ligger i skabet”. Er *reaktionen* derimod et *barn* til *ophav* svar, kunne der blive sagt: ”Du giver altid mig skylden, når dine ting er væk”, og hermed opstår der en *krydsende* transaktion. En *krydsende* transaktion som denne vil kræve, at problemet med at finde valgplakaterne udskydes, indtil der er bragt overensstemmelse imellem transaktionerne.¹⁸⁰ Nedenfor kan ses et eksempel på en *krydsende* transaktion:



¹⁸⁰ Berne 1995, side 34-36

Den sidste form for transaktioner er de *skjulte* transaktioner, som også er mere komplicerede. I skjulte transaktioner, er der aktivitet fra mere end to egotilstande. Her vil transaktionen fremstå på det synlige eller sociale plan ligesom de *komplementære* transaktioner, men hertil vil der også være en *skjult* transaktion på det psykologiske plan, som er med til at påvirke kommunikationen. Et eksempel kan være en politiker, som forsøger at erhverve et støttemedlem og siger: ”Du vil passe godt ind i vores parti, men du er ikke klar til at beslutte dig”, og det potentielle støttemedlem svarer: ”Jeg melder mig ind”. Politikerens fremsætter her som *voksen* to kendsgerninger: ”Du vil passe godt ind i vores parti”, og ”du er ikke klar til at beslutte dig”. På det synlige plan er disse bemærkninger rettet til det potentielle støttemedlems *voksen*, som derved brude svare: ”Du har ret i begge dele”. Imidlertid er politikerens *skjulte stimulus* også rettet fra dennes *voksen* imod det potentielle støttemedlems *barn*. Det fremgår af *barnets* svar, som ser bort fra de konsekvenser, som det kan have at melde sig ind uden at være sikker på sin beslutning, men som måske mere tænker, at den arrogante politiker ikke skal tro, at jeg ikke har styr på mine standpunkter.¹⁸¹ Nedenfor ses et eksempel på en *skjulte* transaktion:



Vi vil bruge transaktionsanalysen til at vurdere, hvorledes politikerne anvender deres egotilstande, når de kommunikerer online, og om der opstår vanskeligheder i kommunikationssituationerne, som kan skyldes de egotilstande, som anvendes.

¹⁸¹ Berne 1995, side 37-38

Case

Vi vil i dette afsnit præsentere vores case, som vi vil arbejde med i specialet. I afsnittet vil vi komme omkring vores empiriindsamling, behandling af empiri, og hvordan vi har indskrænket vores case. Til sidst vil vi præsentere den konkrete case, som vi vil behandle i analysen.

I vores proces med at finde frem til og udvælge vores case begyndte vi bredt. Vi ville i første omgang skabe os et overblik over, hvor udbredt brugen af sociale medier er hos Folketingets politikere.

Indsamling af empiri over folketingspolitikernes brug af sociale medier

Vi besluttede at indsamle empiri fra alle 179 politikere. I denne forbindelse var vi bevidste om, at specialet ikke kan rumme en behandling af dem alle. Samtidig ville mængden af data fra de forskellige sociale medier være overvældende, og vi valgte derfor at indsamle denne empiri via links. Det betyder, at den fulde mængde af denne empiri stadig skal findes på deres placering på internettet, og vores empiri derved foreligger i form af links, som videresender til de forskellige politikeres sociale medier.¹⁸²

Vores formål med denne empiri er at få dannet et billede af, hvor meget eller hvor lidt politikere bruger sociale medier, og hvor mange forskellige sociale medier, der gøres brug af. Desuden vil denne empiri være grundlaget for vores senere indkredsning af case.

Vi begyndte vores indsamling ved at afsøge hver enkelt politikers profil på folketingets hjemmeside¹⁸³ og undersøgte her, hvilke sociale medier de havde oplyst. Vores videre søgen viste, at det langt fra var alle, som har henvisninger til deres sociale medier liggende på deres profil på Folketingets hjemmeside. Det er i sig selv interessant, og vi mener, at dette er med til at bekræfte vores antagelse om, at politikere ikke formår at udnytte sociale medier optimalt.

Vi fortsatte herefter vores søgen efter politikernes sociale medier ved at søge på hver enkel politiker i nogle af de største sociale medier såsom Facebook og Twitter.

¹⁸² Se bilag 1 for oversigten over alle politikeres sociale medier.

¹⁸³ <http://www.ft.dk/Folketinget/findMedlem.aspx> - Hentet d. 10. juni 2011

Til sidst anvendte vi Google, hvor vi søgte på hver enkelt politikers navn samt forskellige kombinationer af deres navne og søgeord såsom blog, Youtube og sociale medier. Ved hver søgning kontrollerede vi søgeresultaterne på de første fem sider, hvilket svarer til 50 søgeresultater.

Gennem denne indsamling mener vi, at vi har fået indsamlet samtlige politikeres sociale medier, og dem vi evt. ikke har fundet, anser vi som ikke eksisterende. Det gør vi, da vi mener, at vores søgning har været så bred og dybdegående, at de eventuelle sociale medier, som vi ikke har fundet, heller ikke vil blive fundet af andre. De vil derfor ikke have nogen funktion og kan sammenlignes med sociale medier, som reelt ikke eksisterer.

Samtidig er vi bevidste om, at vores indsamling fandt sted ultimo februar 2011, og nye sociale medier kan sidenhen være kommet til. På samme måde kan der ligeledes være nogle af de sociale medier, som vi har fundet tilbage i februar, som ikke længere eksisterer.

Statistik over folketingspolitikernes brug af sociale medier

Vi vil i dette afsnit se på statistik over politikernes brug af sociale medier og herigennem skabe et billede af, hvor udbredt brugen af sociale medier er hos folketingets politikere. Alle tal og beregninger bygger på vores empiri over politikernes brug af sociale medier, som vi har beskrevet i foregående afsnit.¹⁸⁴

Det første, som vi kan fastslå, er, at alle 179 folketingspolitikere har en e-mailadresse. Vi kan derved med stor sandsynlighed konstatere, at 100 % af politikerne forstår at betjene en computer og har adgang til internettet. Alle politikerne har derved det første udgangspunkt for at bruge sociale medier. Med dette udgangspunkt vil vi nu se på nogle tal over, hvor mange folketingspolitikere der reelt bruger sociale medier, samt hvilke sociale medier der er mest udbredte hos de danske politikere.

Når vi ser på, hvor mange folketingspolitikere der bruger sociale medier, kan vi tælle 151 ud af de i alt 179. Det er derved 84,4 % af alle politikerne, som bruger et eller flere sociale medier. Det skal her tages med, at selvom 84,4 % har oprettet en blog, en Facebook profil eller lignende, er det ikke ensbetydende med, at de er aktive brugere. Vores tal bygger på vores linkindsamling over alle de oprettede sociale medier, som vi kunne finde, og tallet har derved den fejlkilde, at vi ud fra vores empiri ikke kan tage højde for, hvor meget eller lidt de enkelte politikere bruger deres sociale medi-

¹⁸⁴ Se bilag 1 for den fulde empiri over danske folketingspolitikeres sociale medier.

er. Ud af de 28 politikere, som i februar 2011 ikke bruger sociale medier, har 16 en hjemmeside, hvilket betyder, at kun 12 politikere eller 6,7 % af alle politikerne hverken har en hjemmeside eller bruger sociale medier. Vi kan derved konstatere, at det er en markant del af de danske politikere, der bruger internettet som en del af deres politiske arbejde.

Vi vil nu se nærmere på, hvor mange af politikerne som bruger henholdsvis Facebook, blogs og Twitter. Det sociale medie, som bliver brugt af flest, er Facebook, som 136 bruger, hvilket svarer til 76 % af alle politikerne. Blogs bliver brugt af 55 ud af de 179 politikere, hvilket svarer til 30,7 %. Dernæst har vi Twitter, som bliver brugt af 42 politikere, svarende til 23,5 %. Det er derved over $\frac{3}{4}$ af Folketingets politikere, som bruger Facebook og kun under $\frac{1}{3}$, som bruger blogs, og under $\frac{1}{4}$ som bruger Twitter. Facebook er derved det sociale medie, som bliver brugt af markant flest politikere. Derudover er det kun et mindretal af politikerne, som bruger alle tre sociale medier. Det tæller kun 18 af de 179 politikere, som svarer til 10 %. Ser vi på de politikere, som bruger både Facebook og blog, er tallet lidt højere. Her kan vi tælle 42 politikere, hvilket svarer til 23,5 %.

For at skabe et tydeligere billede af, hvordan politikernes brug af sociale medier fordeler sig, har vi sat tallene ind i nedenstående tabel:

Hvor mange politikere bruger sociale medier		
	Antal	Procent
Sociale medier:	151 ud af 179	84,4 %
Facebook:	136 ud af 179	76 %
Blog:	55 ud af 179	30,7 %
Twitter:	42 ud af 179	23,5 %
Facebook, blog og Twitter:	18 ud af 179	10 %
Facebook og blog:	42 ud af 179	24,5 %

Sammenfattende kan vi ud fra vores statistik konstatere, at det er en fremtrædende del af folketingspolitikkerne, som bruger sociale medier, og Facebook træder frem som det sociale medie, som flest vælger at bruge.

Vi vil nu gå videre og se på, hvad politikerne selv mener.

Hvad mener politikerne selv om deres brug af sociale medier?

Vi vil i dette afsnit undersøge, hvad politikerne selv mener om deres brug af sociale medier. Vi vil bl.a. undersøge, hvad deres formål er med at bruge sociale medier, om de mener, at deres formål bliver opfyldt, og hvilke udfordringer de selv oplever i forbindelse med deres brug af sociale medier. Formålet med dette afsnit er at give os en viden, som vi ikke selv har mulighed for at analysere os frem til via dialogerne. Vi vil bruge resultaterne til at få indsigt i politikernes egne meninger om deres brug af sociale medier, som derved sammen med bl.a. vores statistik er med til at danne en ny forståelse, som skaber en ny forforståelse for vores videre forløb i specialet.

Til at udføre denne undersøgelse valgte vi at udføre en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse. Vi har valgt at bruge en kvantitativ metode frem for en kvalitativ, da vi ønsker data, som er repræsentativ for folketingspolitikere, og som vi derved kan bruge til at sige noget generelt om, hvad politikerne mener.¹⁸⁵

Vi valgte at udføre spørgeskemaundersøgelsen elektronisk, da vi synes, at det er den nemmeste måde at besvare et spørgeskema på. Vi forventede desuden, at denne metode ville forhøje chancen for, at politikerne ville besvare spørgeskemaerne. Vi fokuserede samtidig på ikke at have for mange spørgsmål, så det ville være hurtigt for politikerne at gå til. Spørgeskemaet var anonymt, da vi mener, at det ligeledes kan bevirke, at flere besvarer og måske også er mere ærlige i deres besvarelser. Da vi havde lavet spørgeskemaet, sendte vi det til hver enkelt folketingspolitiker via e-mail. Spørgeskemaet kan ses i bilag 2.

Inden vi går i gang med at se på politikernes besvarelser, vil vi se på antallet af besvarelser og derved, hvor repræsentative vores besvarelser er. Ud af de i alt 179 spørgeskemaer, som vi sendte ud, har vi modtaget 18 besvarelser. Det betyder, at vores resultater fra undersøgelsen vil bygge på 10,1 % af alle folketingspolitikere. Faktisk har vi reelt modtaget 23 besvarelser, men de 5 af besvarelserne kan vi desværre ikke bruge. Som nævnt blev spørgeskemaet sendt via e-mail, og nederst i spørgeskemaet var der en ”send” knap, som automatisk ville videresende besvarelsen til os. De 5 besvarelser, som ikke er brugbare, er blevet videresendt til os på mail med de indtastede besvarelser. Vi kunne så efterfølgende have indført besvarelserne sammen med de andre, men da de samtidig ikke har besvaret spørgeskemaet korrekt ved bl.a. at give flere svar, hvor der kun var en svarmulighed, var det ikke muligt at indføre deres besvarelser. Det faktum, at over 20 % af de politikere,

¹⁸⁵ Lungholt et al. 2010, side 36-37

som har besvaret spørgeskemaet, ikke har formået at følge de instruktioner, som spørgeskemaet indeholdte, synes vi er interessant. Dels har vi lært, at vi en anden gang skal gøre instruktionerne endnu tydeligere, og dels fortæller det os, at de tekniske computer- og internetkompetencer måske ligger under middel hos en del af politikerne, hvilket derved også kan have en betydning, når de bruger sociale medier.

I forhold til de besvarelser, som vi kan forholde os til, havde vi håbet på en højere svarprocent, som kunne sikre, at vores resultater var mere repræsentative. Vi er bevidste om, at den lave svarprocent medfører en mulig fejlkilde, da resultaterne teoretisk set kunne ændre sig, hvis vi modtog flere besvarelser. Vi ser ikke bort fra fejlkilden, men vi arbejder videre med besvarelserne med det udgangspunkt, som vi har at forholde os til. Vi vil derfor i behandlingen af besvarelserne omtale resultaterne, som var de repræsentative, men med viden om, at det måske ikke er det helt autentiske billede af politikernes generelle svar.

Vi vil nu se nærmere på, hvad vi har fået ud af vores spørgeskemaundersøgelse.¹⁸⁶ Vi vil ikke berøre alle de spørgsmål, vi har i spørgeskemaet, men vil i stedet tage fat på dem, som vi finder relevante og/eller interessante.

Vi er kommet frem til, at ingen af de politikere, som bruger sociale medier, er nybegynder. 27,8 % har brugt sociale medier i 2 år, 33,3 % har været brugere i 3 år, og de sidste 38,9 % har været brugere i mere end 4 år. Det, at politikerne ikke er nybegyndere på sociale medier, gør, at vores forventninger til politikernes kvalifikationer som sociale mediebrugere stiger.

Formålet med at bruge sociale medier er politikerne ret enige i. 72,2 % mener, at det handler om muligheden for at nå ud til vælgerne med deres budskaber osv. Derudover er der 11,1 %, hvis formål er at brande/reklamere for sig selv som politikere. Sidst er der 5,6 %, som har til formål at brande/reklamere for deres parti, 5,6 % hvis formål er at opnå en bedre mulighed for at lytte til vælgerne, og 5,6 % som ikke har det store formål men alligevel er hoppet med på den sociale mediebølge.

Flere giver samtidig udtryk for, at de begyndte at bruge sociale medier, fordi de herigennem kunne komme i direkte kontakt med borgere/vælgere.

¹⁸⁶ Se alle besvarelserne fra spørgeskemaundersøgelsen i bilag 3

Da vi spurgte politikerne, om de mener, at de opnår det, som de gerne vil med de sociale medier, svarer hele 94,4 % ja, hvilket, vi mener, er en høj tilfredshed. Nogen udtrykker deres tilfredshed med, at de kommer ud med deres budskaber, men klart størstedelen af politikerne siger ja, fordi de får skabt dialog og er i kontakt med mange mennesker. De sidste 5,6 %, som svarer nej, oplever at mange af ”vennerne” på Facebook enten kommer fra andre partier eller er ”venner”, fordi en politiker er kendt. Oplevelsen med disse ”venner” er, at de kan være direkte fjendtlige, hvilket ødelægger intentionen med det sociale medie.

Vi har en antagelse om, at det ikke kun er 5,6 % af politikerne, som oplever modgang på sociale medier, men vi synes, at det er positivt, at så stor en del af politikerne alligevel føler, at de opnår det, som de gerne vil med at bruge sociale medier.

Da vi spurgte politikerne om, hvilket sociale medie de foretrækker, var der bred enighed. Hele 83,3 % foretrækker Facebook. Begrundelserne for, at Facebook foretrækkes, handler overvejende om, at der er flest brugere på Facebook, at det ikke kræver store forberedelser, at der kan skabes direkte dialog, og det er en nem og hurtig måde at få personlig kontakt på.

Dertil er der 5,6 %, som foretrækker blogs, da det giver bedre muligheder for at komme i dybden. Ligeledes er der 5,6 %, der foretrækker en kombination af Facebook og blog, men hvor det stadig er Facebook, som bliver brugt mest.

Til sidst er der 5,6 %, som foretrækker hjemmeside, som ikke er et socialt medie. I vores undersøgelse tæller de 5,6 % kun én person, og det betyder derfor, at denne person måske har misforstået instruktionerne til spørgeskemaet, hvor der udførligt stod, at spørgeskemaet kun skulle besvares af de politikere, som bruger sociale medier. En anden mulighed er, at personen ikke ved, at en hjemmeside i sig selv ikke er et socialt medie. Ud fra denne betragtning vil personens besvarelser være ugyldige i vores undersøgelse, men da personen i en anden besvarelse skriver, at der lægges indlæg på hjemmeside, så kan det betyde, at hjemmesiden har en blog, hvilket vil betyde, at 11,1 % foretrækker blog. Vi kan ud fra undersøgelsen ikke afgøre, hvorledes det reelt forholder sig, da spørgeskemaet er anonymt. Vi vedkender usikkerheden men fastholder personens besvarelser med den formodning, at hjemmesiden har en blog.

Vi vil nu se på, hvor tilstedeværende politikerne er i deres sociale medier. Når borgere er i dialog med politikerne gennem de sociale medier, kan de have en opfattelse af, at det er de konkrete politikere, som de kommunikerer med. Det er dog ikke ensbetydende med, at det reelt er den forventede

politikere, som står bag. Når kommunikationen foregår over internettet, kan det dybest set være hvem som helst, der sidder bag computerskærmen. Vi synes derfor, at det kunne være interessant at undersøge, hvor mange af politikerne, som reelt står for vedligeholdelse af deres sociale medier. Det, vi er kommet frem til gennem vores undersøgelse, er, at 50 % af politikerne personligt står for vedligeholdelsen af deres sociale medier. 44,4 % af politikerne står for vedligeholdelse i samarbejde med en eller flere andre, og de sidste 5,6 % har en sekretær til at stå for vedligeholdelsen. Vi synes, at det er et positivt resultat, da det betyder, at 94,4 % af politikerne deltager aktivt på deres sociale medie. Vi kan dog ikke vide, i hvor stort et omfang de 44,4 %, som også har andre til at hjælpe, selv er aktivt deltagende.

Vi vil nu se på, hvor meget politikerne går op i at besvare dem, som skriver/kommenterer/stiller spørgsmål på deres sociale medier. Besvarelser viser, at 11,1 % af politikerne besvarer alle, 44,4 % besvarer stort set alle, 33,3 % besvarer dem, som de finder relevante, og de sidste 11,1 % besvarer kun få. Ud fra disse tal synes vi, at politikerne er rigtig gode til at besvare rigtig mange, men vi stiller os lidt skeptiske overfor ærligheden i deres besvarelser. Uden at vi har nogle konkrete tal at holde det op imod, så er vores opfattelse, som vi har fået via gennemgang af store mængder af politikernes sociale medier, at rigtig mange ikke besvarer ret mange af deres henvendelser og kommentarer. Vi mener derved, at det reelle resultat vil vise en langt højere procentdel, som kun besvarer dem, som de finder relevant.

Vi spurgte samtidig politikerne, hvor vigtigt de mener, at deres aktive deltagelse i dialog er for at opnå succes med det sociale medie. Her svarede 44,4 %, at det er ekstremt vigtigt, 11,1 % at det er meget vigtigt, 22,2 % at det er vigtigt, 16,7 % at det er mindre vigtigt, og 5,6 % svarede at ikke er vigtigt. Dvs., at 77,8 % af politikerne mener, at det er vigtigt, meget vigtigt eller ekstremt vigtigt. Vi mener derved, at der kan være en sammenhæng imellem, hvor vigtigt de egentlig mener, at det er at besvare henvendelser på sociale medier og deres måske manglende ærlighed i, hvor mange de reelt besvarer. Vi mener derfor, at politikernes besvarelser omkring, hvor mange de besvarer, mere er et svar på, hvor mange de gerne ville svare.

Det, at intentionerne måske er højere, end det er muligt for politikerne at leve op til, hænger fint sammen med den udfordring, som rigtig mange af politikerne nævner i forbindelse med at bruge sociale medier. Det er nemlig tiden, som flere politikere sætter som den største udfordring.

Derudover er den største udfordring for flere at gøre det relevant, så de meldinger, der kommer, har en vis værdi hos modtagerne, så det ikke bare er tom snak om havregryn og vejret. Desuden er den største udfordring for nogen at sætte grænser for de brugere, som gerne vil misbruge debatten og få skilt ”skidt fra kanel”. Det kan både handle om de ”fjendtlige” brugere og Facebook ”venner”, som tror, de er ”rigtige” venner og derved bliver aggressive og skuffede, når en politiker ikke kan chatte hele tiden.

Til slut spurgte vi, om politikerne mente, at de kunne have glæde af noget hjælp eller rådgivning til at forbedre dem som brugere på sociale medier. Svaret overraskede os en del, da hele 38,9 % svarede *nej*. Vi spørger ikke, om de har et direkte behov, men om de kunne have glæde af hjælp. Vi mener derfor, at der skal en vis portion selvtillid eller måske manglende indsigt i egen formåen til at svare nej. I besvarelsen var der kun 27,8 % som svarede *ja*, og de sidste 33,3 % svarede *ved ikke*. Vi tænker dog, at resultatet fra dette spørgsmål kan hænge sammen med svagheden i den kvantitative metode, hvor vi efterfølgende ikke kunne stille uddybende spørgsmål til svaret. Vi tænker nemlig, at besvarelsene kan hænge sammen med politikernes manglende lyst og overskud til at modtage hjælp til at blive bedre brugere af sociale medier.

Efter vi nu har gennemgået vores resultater fra vores spørgeskemaundersøgelse, vil vi gå videre til indskrænkningen af vores case.

Indskrænkning af case

Vores fokus i specialet er politikeres dialog gennem sociale medier, men da det ikke er muligt for os at analysere dialoger fra alle politikernes sociale medier, vil vi her indskrænke til fire dialoger, som vi vil arbejde med i analysen.

Vores hermeneutiske tilgang i specialet har i forbindelse med indskrænkningen af vores case haft en stor betydning. Den har betydet, at vi har været bevidste om den nye forståelse, som vi har dannet os undervejs, som derved gør, at vi her står med en ny forforståelse, som er stærkt medvirkende til de valg og fravalg, som vi vil foretage os i indskrænkningen.

I behandlingen af vores link empiri fandt vi frem til, at det klart er det sociale medie Facebook, som flest folketingspolitikere gør brug af.¹⁸⁷ Derefter kom blogs og til sidst Twitter. Denne undersøgelse bevægede sig på et mere overordnet plan, og vi begyndte derfor at kigge dybere på de forskellige sociale medier, som vi havde fundet frem til.

I vores nærmere undersøgelse af politikernes blogs fandt vi frem til, at en stor del af de blogs, som vi havde fundet, ikke havde været brugt i et eller flere år.¹⁸⁸ Vi mener ikke, at disse ”døde” blogs er relevante, da de ikke længere repræsenterer et billede af kommunikationen i dag. Desuden var det svært at finde blogs, som indeholdt dialog. Nogle politikere har helt frakoblet muligheden for at læsere kan kommentere¹⁸⁹, og andre formår ikke at få nogle kommentarer¹⁹⁰, hvilket er forudsætningen for, at der kan være dialog til stede. Den sidste og mindre del af politikernes blogs er primært placeret på avishjemmesider, og indlæggene på disse blogs kan have flere hundrede kommentarer.¹⁹¹ Dialogerne på disse blogs er dog ikke præget af særlig meget deltagelse fra politikernes side. Enten er de kun til stede i indlæggene, eller også kommer de kun på banen indimellem med få kommentarer.

Ud fra denne nærstudering mener vi, at vi kan konstatere, at politikerne generelt ikke formår at udnytte blogmediet optimalt, når vi fokuserer på deres evne til at skabe og deltage i dialog. Vi kan dog ikke sige noget om, hvorvidt politikerne selv er tilfredse med det udbytte, som de får fra deres blogs, ligesom vi heller ikke ved, hvor mange læsere der f.eks. er på de forskellige blogs.

Vi vælger dog på baggrund af det, som vi er kommet frem til, at fravælge blogs til vores analyse. Vi står derved tilbage med Facebook og Twitter, men da Twitter er det sociale medie, som bliver brugt af færrest ud fra de tre, vi har sat i fokus, fravælger vi ligeledes at sætte fokus på Twitter i analysen. Valget om at fravælge Twitter begrundes vi desuden med, at ingen af politikerne i vores spørgeskemaundersøgelse foretrækker dette sociale medie.¹⁹² Vi mener derfor, at det vil være mest relevant at sætte hele vores fokus på dialoger på Facebook, hvor de fleste politikere er brugere, og som er det sociale medie, som flest politikere foretrækker.

Vi har forud for vores valg af konkrete dialoger på Facebook studeret de forskellige politikeres profiler. I den sammenhæng har vi set nogle af de samme tendenser, som vi så på blogs, hvor politiker-

¹⁸⁷ Se afsnit ”statistik over folketingspolitikernes brug af sociale medier”, side 66

¹⁸⁸ Eks. på blog, som ikke har været i brug længe <http://johndyrbypaulsen.wordpress.com/> - Hentet d. 24. juni 2011

¹⁸⁹ Eks. på blog, hvor kommentarfunktionen er frakoblet <http://www.brittaschallholberg.venstre.dk/index.php?id=121> - Hentet d. 24. juni 2011

¹⁹⁰ Eks. på aktiv blog, som ingen kommentarer får <http://mogenslykketoft.blogspot.com/> - Hentet d. 24. juni 2011

¹⁹¹ Eks. på blog placeret på en avishjemmeside <http://sorenvind.blogs.berlingske.dk/> - Hentet d. 24. juni 2011

¹⁹² Se afsnit ”hvad mener politikerne selv om deres brug af sociale medier?” side 68

ne ofte ikke deltager aktivt i dialogerne. Tendensen er dog ikke ligeså udbredt på Facebook, men det er ikke til at skjule, at den er der.

Det, mener vi ikke, er en positiv tendens, og vi mener, at politikerne og de andre deltagere kan gå glip af en masse ved ikke skabe dialog om emnerne deltagere og politikere imellem. Vi mener desuden, at den manglende respons kan sammenlignes med politikernes tendens til *ikke at svare* i andre sammenhænge indenfor politisk kommunikation.¹⁹³ I sammenligning med Facebook vil det derfor svare til, at politikerne i det offentlige rum eller på tv vælger at ”klappe i som en østers”, når de bliver spurgt om noget. Dog mener vi ikke, at det er ligeså slemt, at politikerne ikke altid svarer på Facebook, da vi vedkender, at der også er en del ”støj” på linjen, som ville kræve for meget unødigt tid af politikerne til ligegyldige kommentarer. Det betyder dog ikke, at vi er enige i alle de fortællelser, som politikerne foretager.

I forhold til udvælgelse af konkrete dialoger til analysen har vi sat et krav om, at politikerne skal være aktive mindst én gang i kommentarfeltet. Det valg har vi taget, da vi i specialet fokuserer på politikere i dialog, og derfor mener vi, at vi vil få mest ud af analyserne ved at sikre, at politikerne i de aktuelle dialoger også er en medspiller og ikke kun begynder dialogen for derefter at forsvinde.

Vi har valgt, at vi i analysen vil sætte fokus på fire dialoger fra fire forskellige politikere. I udvælgelsen af de konkrete dialoger har vi forsøgt at udvælge så objektivt og tilfældigt, som det er muligt. Dvs., at vi ikke specifikt har søgt efter dialoger, som indeholder noget, vi på forhånd vil kritisere. Vi har derimod fokuseret på at udvælge dialoger, som virkede repræsentative på et overordnet plan.

De udvalgte dialoger er fra politikerne Jacob Jensen, Thomas Jensen, Jesper Petersen og Ida Auken. Dialogerne kan forefindes i bilag 4,5,6 og 7

Da vores fokus nu er flyttet fra sociale medier generelt til Facebook, er det naturligt, at vi har haft overvejelser om at ændre vores problemformulering, så den også er fokuseret på Facebook.¹⁹⁴ Vi har dog valgt at bibeholde vores problemformulering, da vores indskrænkede fokus passer fint i overensstemmelse med vores hermeneutiske tilgang i specialet. Samtidig mener vi, at vi indtil nu har berørt flere aspekter omkring andre sociale medier, og det derved stadig giver mening at fastholde problemformuleringen. Vi er dog bevidste om, at vores besvarelse af problemformuleringen i konklusionen, som bygger på vores resultater fra analyserne, vil være fokuseret på dialoger på Facebook.

¹⁹³ Se afsnit ”svarer ikke” side 23

¹⁹⁴ Se vores ”problemformulering”, side 10

Analyse

Vi vil nu gå i gang med analysen af dialoger, som vi har udvalgt under afsnittet case. Analyserne vil være opbygget ud fra vores dialogmodel. Det betyder dog ikke, at der i alle analyser vil blive brugt alle de omtalte teorier, men de vil blive anvendt, hvor vi finder det relevant i analyserne med henblik på senere at kunne besvare vores problemformulering. Samtidig vil vores hovedfokus ligge på politikerne i dialogerne.

Analyse af dialog med politiker Jacob Jensen

Vi vil her analysere en dialog med folketingspolitiker Jacob Jensen¹⁹⁵. Den samlede dialog ligger i bilag 4, og det er herfra, vi indhenter de citater, som vil blive brugt i analysen.

Dialogens aktive deltagere består af politiker Jacob og Lone, der er en almindelig borger. I dialogen er Lone den primære afsender, da det er hende, som indleder dialogen. Jacob er herved modtager, som fungerer som sekundær afsender, da han er en aktiv deltager i dialogen. Jacob er samtidig den intenderede modtager, da han er den, som Lone har tilsigtet sin indledende meddelelse til. Det, at Lone har valgt at skrive sin meddelelse til Jacob i et åbent medie på internettet, kan samtidig betyde, at hun ønsker, at andre modtagere på mediet også skal se hendes meddelelse. Det kan f.eks. skyldes, at hun mener, at andre også kan have glæde af hendes meddelelse, men det kan også være en fejltolkning, og hun blot har valgt meddelelsens placering ud fra et håb om at få et svar fra Jacob.

Mediet, som meddelelsen er placeret i, er Facebook. Helt nøjagtigt på Jacobs Facebook profils væg. Det er derved Facebook, som kobler deltagerne sammen og gør kommunikationen mulig.

Jacobs Facebook profil er åben, hvilken betyder, at alle, som har en Facebook profil, kan gå ind på hans profil og læse de meddelelser, som står på væggen. Vil personer derimod kommentere og deltage i dialoger, kræves det, at de bliver tilføjet som ”venner” på profilen. Det er derfor Jacob, som har styringen af, hvem der har tilladelse til at deltage i dialogerne på hans profil. Samtidig har Jacob mulighed for at udøve censur, hvis der kommer kommentarer, som, han ikke ønsker, skal ligge på hans profil. De øvrige deltagere har kun mulighed for at slette deres egne kommentarer. I denne

¹⁹⁵ <http://www.facebook.com/mfjacobjensen#!/mfjacobjensen?sk=wall> - Hentet d. 5. juli 2011, se dialogen i bilag 4

dialogsituation, hvor der kun er to aktive deltagere, og hvor det er Lone, som har lagt en meddelelse på Jacobs profil, giver Facebooks rammer dem begge lige stor mulighed for at slette hele meddelelsen med kommentarer. Modsat en dialog som Jacob selv havde begyndt, er magten til at kassere dialogen i denne situation derved ligeværdig i mellem de to aktive deltagere.

Ser vi på tid, begynder dialogen d. 1. juni 2011 kl. 15.28 og slutter d. 5. juni kl. 20.30. Dialogen strækker sig derved over ca. 101 timer. Desuden går der minimum 7½ time imellem deres svar, hvilket indikerer, at ingen af deltagerne reelt er til stede i dialogen på samme tid men deltager på skift på tidspunkter, hvor den anden person er fraværende. Det, at Jacob ikke er altid til stede, mens andre skriver på hans væg, gør, at han har sværere ved at afværge en evt. uhensigtsmæssig situation. Det betyder, at politikere kan havne i situationer, hvor de ikke formår at få kontrol eller afværge en ikke ønsket situation. Sådan en situation så vi f.eks. i juli 2010, da folketingsmedlem Liselott Blixt i forbindelse med den nye hundelov kom med en uheldig udtalelse til pressen. Hun blev af pressen spurgt, hvad hundeejere skal gøre, hvis dyrlægerne af etiske årsager ikke vil aflive deres raske hund, som kan være påbudt efter den nye hundelov. Hertil svarede hun: *”Hvis man ikke kan finde en dyrlæge, der vil udføre aflivningen, så kan jeg ikke se noget forkert i, at man gør det selv. Hvis det altså bliver gjort på en human måde.”*¹⁹⁶ Denne udmelding, som strider imod dyreværnsloven,¹⁹⁷ fik flere borgere op af stolene, og de gik derfor til tasterne. Det resulterede i, at Liselotts Facebook profil og gæstebog på hendes hjemmeside blev bombarderet af utilfredse borgere. Liselott formåede ikke at kontrollere situationen og valgte derfor at slette sin Facebook profil og fjerne gæstebogen fra hjemmesiden. Et år efter er ingen af delene genoprettet, hvilket kan tyde på, at den manglende kontrol over tid og rum i forbindelse med kommunikation på sociale medier er mere, end hun føler, at hun kan takle.

Går vi tilbage og ser på dialogen mellem Jacob og Lone, ser vi to kontekster. Der er en politisk kontekst og en privatøkonomisk kontekst, som derved er med til at skabe nogle rammer og forudsætning for dialogen. De to kontekster dækker tilsammen over den sammenhæng, som dialogsituationen indgår i.

Selve dialogen begyndes som nævnt med Lones meddelelse, som lyder:

”Spørger dig jeg ved godt du laver andet i disse dage – ser FOLKETINGET hele dagen --- men håndværkerregninger bliver de større fordi man er flere i husstanden det har jeg aldrig oplevet –

¹⁹⁶ <http://ekstrabladet.dk/nyheder/samfund/article1374682.ece> - Hentet d. 7. juli 2011

¹⁹⁷ <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=2714#Kap2> - Hentet d. 7. juli 2011

igen en hovsa løsning – jeg er 1 i boligen – så regningen bliver da ikke mindre – men boligen skal da vedligeholdes – og når man bliver ældre er det dejligt med nogen til det grove i haven – men økonomien hænger ikke altid sammen – jeg håbede at alle I unge havde set det ---”

Vi begynder med at se på Lones indledende meddelelse, da det er den, som danner grundlaget for den dialog, som Jacob indgår i. Lone indleder med at sige ”*Spørger dig*”, som indikerer, at meddelelsen indeholder et direkte spørgsmål til Jacob. Uden ophold af nogen form fortsætter Lone med at fortælle, at hun godt er klar over, at Jacob har andet at lave i disse dage, og at hun ser Folketinget hele dagen. Jacob får herved bl.a. en oplysning om, at Lone er bevist om, hvad der foregår i Folketingen. I sætningen har Lone undladt at bruge konnektorer¹⁹⁸, som betyder, at Jacob selv skal tolke forbindelserne imellem udsagnene. Ud fra vores tolkning vil sætningen med konnektorer lyde således: ”Spørger dig, *selvom* jeg godt ved du laver andet disse dage, *fordi* (jeg) ser Folketinget hele dagen”. Når vi sætter konnektorerne *selvom* og *fordi* ind i sætningen tydeliggøres det, at udover oplysningen om, at Lone følger Folketinget på tv, så er det grunden til, at hun ved, at Jacob laver andet i disse dage end at besvare spørgsmål, og det er på trods af denne viden, at hun spørger ham om noget.

Den første sætning bliver nu fortsat med konnektoren *men*, som indikerer, at der er en form for modsætning imellem udsagnet før og efter *men*, hvor det som kommer efter konnektoren *men* vil være en form for indvending imod det, som står før konnektoren.¹⁹⁹ Lone går imidlertid direkte videre til det egentlige indhold i meddelelsen, hvor konnektoren kan blive mistolket, som om Lone fremstår lidt arrogant eller ligeglad ved, at hun gør Jacob opmærksom på, at hun godt ved, at han har andet at lave, men alligevel vil stille ham et spørgsmål. Vi mener dog, at vi skal kigge til sidst i Lones meddelelse for at finde den sætning, som skal sidestilles med den første sætning. Her siger Lone: ”*jeg håbede at alle I unge havde set det*”. Sættes den første og sidste sætning sammen, kan Lone underforstået mene, at eftersom de i Folketinget ikke har set eller taget højde for det, som Lone stiller spørgsmålstegn ved i sin meddelelse, er det relevant, at hun stiller et spørgsmål, selvom hun ved, at Jacob er beskæftiget med andre ting. Lone omtaler her Jacob som ”*alle I unge*”, som, vi mener, kan fremstå nedladende, da det kan tolkes som om, at Lone mener, at Jacob er en del af en gruppe i Folketinget, som burde vide bedre. Det, at Jacob og ”de andre unge” ikke har set proble-

¹⁹⁸ Konnektorer er de lingvistiske størrelser, som forbinder sætninger med hinanden. Konnektorer kan hjælpe modtagere til at forstå et budskab, ved at fortælle modtagere eksplicit, hvad forbindelsen er mellem udsagn. Konnektorer kan derved undværes, men det forudsætter, at modtagere selv er i stand til at tolke forbindelsen og derved forstår sammenhængen. Jensen 2003, side 18-20

¹⁹⁹ Jensen 2003, side 19

met, er derved også Lones belæg for at indsætte sin meddelelse til Jacob. Lone bruger samtidig ingen erstatninger for det manglende nonverbale i sin meddelelse, som, vi mener, kunne have downgradet denne udtalelse, hvis der f.eks. var afsluttet med en smiley, som smiler.

Vi vil nu se nærmere på det, som Lones meddelelse egentlig omhandler. Lone er uforstående overfor den nye lov, som giver alle over 18 år mulighed for at trække 15.000 kr. fra i skat årligt til køb af et væld af opgaver i hjemmet.²⁰⁰ Hun mener ikke, at en håndværkerregning bliver mindre af, at hun kun er én i husstanden, og at hendes bolig bl.a. også har brug for vedligeholdelse.

Det interessante i Lones meddelelse er, at hun til at begynde med indikerer, at hun vil stille et spørgsmål, men meddelelsen indeholder ingen spørgsmålstegn, som indikerer, hvor spørgsmålet er. Dog kan det tyde på, at konnentoren *men*, som vi før omtalte, havde en sammenhæng med sidste sætning i meddelelsen, også indikerer overgangen til spørgsmålet. I det tilfælde kan Lones spørgsmål være: *"håndværkerregninger bliver de større fordi man er flere i husstanden"*. I stedet for at slutte meddelelsen og sætte et spørgsmålstegn argumenterer Lone for, at hun ikke mener, at det er tilfældet.

Ser vi på Lones argumentation ud fra Toulmins argumentationsmodel, er Lones påstand, at *"jeg er 1 i boligen – så regningen bliver da ikke mindre"*, som hun derved søger Jacobs tilslutning til. I påstanden fungerer *da* som en styrkemarkør, som nedtoner argumentet og giver en lille åbning for, at det måske forholder sig anderledes. Belægget, som hun bygger sin påstand på, er, at: *"boligen skal da vedligeholdes – og når man bliver ældre er det dejligt med nogen til det grove i haven"*. Hjemlen fremgår ikke eksplicit men indeholder en underforståelse af, at *"regninger til vedligeholdelse af bolig og andre huslige opgaver vil være ens, om der bor en eller flere i en husstand"*. Denne underforståelse, må Lone derved mene, er et generelt synspunkt, som Jacob vil dele med hende. Rygdækningen bruger Lone til at styrke sin argumentation, hvis Jacob vil rejse tvivl omkring hendes hjemmel ved at sige, *"økonomien hænger ikke altid sammen"*. Lone sætter denne udtalelse i forhold til de behov, som hun, selvom hun kun er én i boligen, vil have. Vi tolker derved, at Lone mener, at hun vil have det samme behov for økonomisk støtte som dem, der er flere personer i en husstand. Lone bruger endvidere en gendrivelse til at imødekomme eventuelle berettigede indvendinger fra Jacob ved at sige: *"det har jeg aldrig oplevet"*, som henviser til, at regninger bliver større, hvis der er flere personer i husstanden.

²⁰⁰ <http://epn.dk/samfund/politik/article2449570.ece> - Hentet d. 7. juli 2011

Samlet formår Lone at argumentere for sin påstand i sin argumentation, men det er dog ikke ensbetydende med, at hendes påstand er sand. Det er derimod op til Jacob at afgøre, om han føler sig overbevist. Vi vil derved gå videre og se på Jacobs svar på Lones indledende meddelelse.

Jacobs svarer følgende:

”Håber trods alt at du får glæde af ordningen med fradrag på op til 15.000 kr.”

I svaret vælger Jacob helt at se bort fra Lones lidt uklare spørgsmål og forholder sig heller ikke direkte til hendes argument imod den valgte fordeling af fradrag i den nye ordning. Han udtrykker blot, at han håber, at hun på trods af sin utilfredshed med ordningen vil få glæde af fradraget. Samtidig fremstår svaret meget logos præget ved at diktere konkrete facts omkring ordningen, som igen ikke er direkte relevant i forhold til Lones indledende meddelelse. Dog bruger Jacob det personlige pronomen *du*, som, vi mener, er positivt, da svaret derved bliver direkte henvendt til Lone. Han vælger samtidig at undlade det personlige pronomen *jeg*. Det kan virke underforstået, at det er Jacob, som håber, men undladelsen i det logos prægede svar kan samtidig virke mere upersonligt, hvilket, vi ikke synes, er hensigtsmæssigt i forhold til at imødekomme Lone på det sociale medie. Jacob undlader ligesom Lone at gøre brug af erstatninger for den manglende nonverbale kommunikation. Vi mener, at det kunne have gavnet Jacobs svar, da et smil fra en smiley måske kunne bløde svaret lidt op og gøre det mere personligt.

Vi mener dog, at det største problem er, at Jacob reelt ikke besvarer Lones henvendelse. Det, at politikere ikke svarer på det, som de bliver spurgt om, er desværre ikke ukendt. Som vi fortalte om under afsnittet ”svarer ikke” under politisk kommunikation,²⁰¹ så har politikere en tendens til ikke at give et svar på det, som de reelt bliver spurgt om. Det, kan vi mene, er beklageligt og skandaløst generelt, men vi mener, at det er i den grad også er problematisk på sociale medier. Gennem sociale medier er politikerne i direkte kontakt med borgerne, og det er derved de enkelte borgere, som politikere direkte snyder for svar. På tv vil borgere også kunne føle sig snydt og måske synes, at det er til grin, at en politiker ikke besvarer en journalists spørgsmål, men i modsætning til sociale medier så er det manglende svar ikke personligt imod borgerne men derimod journalisten. Vi mener derved ikke, at det på tv vil blive oplevet ligeså personligt, som det kan blive opfattet gennem sociale medier. Lones er da også tydelig omkring sit budskab i sin respons på Jacobs svar:

²⁰¹Se afsnit om ”politisk kommunikation”, side 20

”du svarede ikke på mit spørgsmål --- ”

Til denne respons fra Lone svarer Jacob:

”Jo det vil jeg mene at jeg gjorde, for hvis det var blevet som et beløb pr husstand, så ville de ’rige’ med flere huse få mest ud af det, mens det på denne måde her bliver gjort ens for alle. I stedet for at være ked af at du ikke får som i en husstand med fx to personer, så glæd dig over, at du får 15”

Jacob giver udtryk for, at han mener, at han har besvaret Lones spørgsmål, hvilket han også upgrader gennem assertiv kommunikation, idet han siger, ”det vil jeg mene”. Herigennem tydeliggør han, hvad det er, at han mener i forhold til Lones indsigelse.

I svaret er det interessant, hvordan Jacob vælger at argumentere. Umiddelbart argumenterer Jacob mere for, at han har besvaret Lones spørgsmål, end han reelt virker til at besvare det spørgsmål, som Lone mener at have stillet. Vi vil derfor via Toulmins argumentationsmodel se nærmere på Jacobs argumentation i ovenstående svar. Vi opfatter to argumenter, og det er dem, som vi hver især vil se nærmere på for derefter at forholde os til, hvor vellykket Jacobs argumentation virker overfor Lones spørgsmål, argumentation og indsigelse.

Den første påstand, vi trækker frem, er Jacobs påstand om, at ”Jo det vil jeg mene at jeg gjorde”, som er påstanden til Jacobs argumentation for, at han mener, at han har besvaret Lones spørgsmål. Belægget for påstanden er ikke særlig klar, hvilket formentlig hænger sammen med, at Jacob ikke har besvaret spørgsmålet og derfor har svært ved at argumentere direkte for, at han har. Vi kan dog tolke, ”mens det på denne måde her bliver gjort ens for alle”, som belægget, men det forudsætter, at både Jacob og Lone deler en underforstået hjemmel, som kunne lyde: ”Når det er ens for alle, så har jeg svaret ved at håbe, at du trods uenighed får glæde af de 15.000 kr., som du kan få”. Hertil kan rygdækningen, som understøtter Lones eventuelle tvivl om hjemlen være: ”hvis det var blevet som et beløb pr husstand, så ville de ’rige’ med flere huse få mest ud af det” og/eller ”I stedet for at være ked af at du ikke får som en husstand med fx to personer, så glæd dig over, at du får 15”. Vi mener ikke, at argumentet har nogen gendrivelse, som kunne imødekomme Lones kritik af påstanden, hvilket, vi også mener, vil være svært, når belægget for påstanden i forvejen står svagt i Jacobs argumentation. Vi mener derved, at Jacob her fører en dårlig argumentation. Vi synes, at Jacob i stedet skulle påtage sig ansvaret for, at Lone ikke mener, at han har svaret på hendes spørgsmål.

Vi synes samtidig, at vi her kan bringe Goffmans begreber ind om front- og backstage. For hvis vi forestiller os, at Jacob er på sin frontstage, når han er på Facebook, hvor han har rollen som politiker, så kan vi opfatte hans backstage som der, hvor han fysisk sidder foran computeren. Her kan han både sidde i rollen som politiker, men han kan også være til stede som privatpersonen Jacob. Grunden, til at vi bringer front- og backstage ind her, er, at vi som tidligere nævnt mener, at politikeren Jacob burde have reageret anderledes, end han gør i det før gennemgåede argument. Vi tolker derfor, at Jacob her viser noget af sin backstage på frontstage scenen ved at reagere på en måde, som vi ikke mener, at en politiker burde.

Vi går nu videre og ser på Jacobs andet argument, hvor han kommer med påstanden *"på denne måde her bliver det gjort ens for alle"*. Til denne påstand er belægget: *"hvis det var blevet som et beløb pr husstand så ville de 'rige' med flere huse få mest ud af det"*, som implicit kan have en hjemmel, der siger: *"hvis de rige får mest, er det ikke ens for alle"*. Argumentet har ingen rygdækning, som kan styrke argumentet imod Lones tvivl på hjemlen, men har en gendrivelse, som kan imødekomme hendes indvendinger mod påstanden: *"I stedet for at være ked af at du ikke får som i en husstand med fx to personer, så glæd dog over, at du får 15"*. Med dette argument synes vi, at Jacob klarer argumentationen bedre end ved det foregående. Vi stiller os dog stadig lidt uforstående overfor hans måde at argumentere på. Lone argumenterer for, at regningen ikke bliver mindre, fordi hun kun er én person i husstanden, hvor Jacob argumenterer for, at det med den nye ordning vil blive gjort ens for alle. Det argument holder ikke, hvis Lone sidder med udgifter i samme størrelsesorden som de husstande, der består af flere personer. Vi mener derfor, at Jacob i sin argumentation skulle forholde sig til Lones opfattelse af situationen og f.eks. argumentere for, at husstande med flere beboere kan have større regninger, og hvorfor det kan give mening, at en husstand med flere personer får mere tilskud. Desuden undrer det os, at Jacob vælger at referere til de "rige" med flere huse i sin argumentation. De "rige" har sikkert også en betydning for ordningens rammer, men uden fagligt eller statistisk belæg kan vi f.eks. argumentere for, at en regning kan blive større, når der er flere i husstanden, da boligen i sig selv kan være større og slidtagen fra flere personer kan være mere omfattende. Omvendt kan Lone så igen argumentere for, at selv om hun kun er én person, så har hun ret til en ligeså stor bolig og kan f.eks. ofte have mange gæster, og derved har det samme omfang af slidtage. Her vil vi mene, at vores argument står stærkere, da vi formoder, at de husstande, som vi refererer til, tæller en betydelig større andel af den danske befolkning end de 'rige' med flere huse og for den sags skyld også enlige, som bor i store boliger.

Vi mener derved overordnet, at Jacob ikke formår at argumentere godt nok. Dels pga. at han ikke forholder sig til, hvad det reelt er, at Lone siger og mener, og dels fordi han ikke formår at argumentere på en overbevisende måde.

Noget andet, som vi synes, er interessant at bemærke ved Jacobs sidste svar er stavfejl og manglende grammatiske kommaer. Jacob skriver f.eks. *peroner* i stedet for *personer*. Umiddelbart burde dette ikke være positivt, når der er tale om en politiker, men i denne her sammenhæng mener vi, at det er positivt. Skrivestilen på sociale medier er ofte spontan og umiddelbar, hvilket betyder, at der ofte kan forekomme småfejl. Vi tror ikke, at det er noget bevidst fra Jacobs side, men vi synes, at det gør ham mere ægte eller menneskelig og får ham ned på lige fod med de borgere, som han kommunikerer med på Facebook.

Vi vil nu fokusere på Jacobs etos appel, og hvordan Jacobs etos og derved troværdighed bliver påvirket igennem dialogen med Lone. Ud fra det faktum at Jacob har en status som politiker, og at Lone har udset ham som den rette til at besvare sit spørgsmål, tolker vi, at Lone allerede forude for dialogen giver Jacob en vis tillid, som giver ham en relativ høj etos appel. Vi mener dog, at Jacobs troværdighed kan have fået et fald ved, at Lone udtrykker, at hun havde håbet, at Jacob havde set det problem, som hun kommer med i sin meddelelse. Jacobs etos appel kan derved have fået et fald allerede i begyndelsen af dialogen.

Da Lone derefter ikke mener, at Jacob besvarer hendes spørgsmål, og han samtidig fastholder, at han har svaret, mener vi, at Jacobs etos appel kan falde yderligere. I sin uddybning i sidste svar er der en mulighed for, at han kan have vundet lidt troværdighed tilbage, men overordnet er vores tolkning, at Lones opfattelse af Jacobs bliver ringere igennem dialogen, og at Jacob derved mister troværdighed, som gør, at hans etos appel falder. Vi kan ikke vide, hvad Lones eksakte opfattelse er af Jacob, men ud fra vores tolkning vil det være vigtigt for Jacob at fokusere på at genskabe et højt etos, da vi mener, at etos appel er utrolig vigtig for politikere. Vi mener, at en høj etos appel kan være særlig vigtig for politikere og kan hjælpe, når de bl.a. skal argumentere for deres synspunkter. Det kan derfor også have haft en stor betydning i dialogen med Lone, hvis hun undervejs har mistet tillid til Jacob. Samtidig kan en faldende etos appel have gjort det endnu sværere for Jacob, at virke stærk i sin argumentation, som, vi i forvejen ikke mener, er overbevisende i dialogen med Lone.

Vi vil nu lave transaktionsanalyse af dialogen mellem Jacob og Lone.

I dialogen foregår den første transaktion fra Lone til Jacob. Her er det Lones indledende meddelelse, som skaber en transaktionsstimulus, hvorved Jacob kommer med en transaktionsreaktion ved at reagere med et svar på Lones stimulus. Lones indledende egotilstand er *ophav*, hvor hun er *den kritiske forælder*. Hun lægger ikke skjul på, at hun havde håbet på noget bedre fra Jacobs side, og samtidig omtaler hun den nye lov ved at sige ”*igen en hovsa løsning*”, hvormed hun både kritiserer den nye lov men også udtrykker, at det ikke er første gang, at en politisk løsning er kritisabel. Samtidig indeholder Lones meddelelse argumentation og overvejelser, der får os til at mene, at Lone *den kritiske forælder* henvender sig til Jacobs *voksen*.

Da Jacob svarer Lone, er hans egotilstand ligeledes *ophav*, men modsat Lone er Jacob *den omsorgsfulde forælder*, hvor han forsøger at hjælpe Lone til at glæde sig over det fradrag, som hun trods alt har mulighed for at få. Vi mener her, at Jacob henvender sig til Lones *voksne*, som kan vurdere og bearbejde informationerne i Jacobs svar, men det kan samtidig også være til Lones *barn*, som må acceptere vilkårene.

Resultatet er, at de to transaktioner derved bliver *krydsende* transaktioner, som bevirker, at der opstår problemer i kommunikationen. Jacob og Lone er derved nødt til at få overensstemmelse imellem deres transaktioner, hvis de skal få noget ud af deres kommunikation. Da transaktionerne er *krydsende* medfører det, at Lone får et andet svar end det, hun må have forventet, og derved også et svar fra en anden egotilstand, end hun havde ventet. Jacob og Lone har derved problemer i deres kommunikation helt fra begyndelsen. Hvis Jacob skulle have undgået de *krydsende* transaktioner, skulle han have givet Lone et svar fra sin *voksen*. Her ville Jacob kunne give et svar, som bl.a. forklarede og viste ansvar, og derved kunne have undgået at skabe *krydsende* transaktioner.

Det, at kommunikationen ikke fungerer via de krydsende transaktioner, fremgår også gennem Lones reaktion på Jacobs stimulus. Her reagerer Lones kritisk på Jacobs mangelfulde svar, som vi igen ser som *den kritiske forælder*, der forsøger at få et sagligt svar fra Jacobs voksen. Lones reaktion danner derved en *krydsende* transaktion med Jacobs stimulus. Jacob får derved ikke den type svar, som han havde ventet. Hvis Lone i stedet havde valgt at give en reaktion fra sit *tilpassede barn*, hvor hun ikke argumenterede for det manglende svar, kunne der være blevet bragt overensstemmelse i transaktionerne.

Da Jacob herefter reagerer på Lones stimulus, gør han det gennem sit *tilpassede barn*, hvor han reagerer trodsigt overfor Lones påstand, fordi han mener, at han har svaret.

Samlet set er alle transaktionerne i dialogen mellem Jacob og Lone *krydsende* transaktioner, hvilket fortæller, at kommunikationen mellem dem ikke fungerer. De har ikke mulighed for at drøfte dialo-

gens egentlige kerne omkring den nye fradragsordning, så længe der er uoverensstemmelse i deres transaktioner. Det bevirker derved også, at dialogen bringes til ophør – da den ikke fører nogen vegne.

Vi mener her, at det var Jacobs ansvar som politiker at aflæse Lone, så de *krydsende* transaktioner kunne være undgået. Det, at Jacob indgår i en samtale, hvor begge parter skaber *krydsende* transaktioner, mener vi gør, at dialogen ender meningsløs. Hverken Jacob eller Lone får noget ud af dialogen. Jacob formår ikke at imødekomme Lone og derved skabe en ligeværdig dialog, som fungerer mellem borger og politiker.

I forbindelse med uoverensstemmelsen, som opstår i dialogen, mener vi, at Jacobs *ansigt* bliver truet. Lone henvender sig til Jacob, der er i rollen som politiker, for at få et svar på sit spørgsmål. Da Jacob vælger ikke at besvare Lones spørgsmål, mener vi, at Jacobs ansigt bliver truet. Han formår ikke, at leve op til det, som Lone forventer af svar fra ham som politiker. Lone vælger ikke at ignorere Jacobs ansigtstrussel, da hun fremhæver det manglende svar og derved tydeliggør, at Jacob ikke lever op til det, som Lone forventer af ham.

Jacob kan derfor ikke længere ignorere, at hans ansigt er truet. Jacob vælger dog ikke at påtage sig ansvaret men benægter og argumenterer for, at Lone tager fejl.

Da Lone herefter forlader dialogen, kan vi ikke vurdere, om Lone erkender, at hun har taget fejl, og Jacob derved lever op til rollen som politiker, som kan besvare hendes spørgsmål. Vores tolkning er dog, at Jacob taber ansigt overfor Lone. Han forsøger i rollen som politiker at camouflere, at han undviger Lones spørgsmål, og da han bliver opdaget, benægter han. Vi mener derved ikke, at Jacob i dialogen lever op til rollen som en politiker, der kan besvare borgeren Lones spørgsmål omkring den omtalte politiske beslutning i en ligeværdig dialog.

Til sidst vil vi kigge på turtagningen i dialogen. Her skiftes Jacob og Lone til at have ordet. Det vil sige, at når Lone har haft sin taletur, venter hun på, at Jacob har været til stede i dialogen, før hun igen tager taleturen, og det samme gør Jacob. Modsat interpersonelle dialogsituationer fremgår det tydeligt i denne dialog, hvornår deltagerne giver taleturen videre til den anden. Det, som derimod er en del anderledes end ved interpersonelle dialoger, er, at der som nævnt tidligere i analysen går minimum 7½ time imellem deltageres taleture. Det, mener vi, gør, at deltagerne i denne dialog har mulighed for at tænke længere over, hvad de ønsker at svare, da de ikke har følelsen af, at den anden deltager sidder og venter og måske selv tager taleturen, hvis der ikke svares hurtigt. Vi mener i

denne sammenhæng, at Jacob burde have tænkt mere over sine svar - nu hvor han havde muligheden.

Samtidig mener vi, at den store forskel i tiden imellem taleturene kan have en betydning for deltagerens engagement i dialogen. Jacobs sidste taletur kommer f.eks. over tre dage efter, at Lone har givet ordet videre. Hvis hun ikke har accepteret Jacobs svar, mener vi, at den lange tid imellem hendes seneste kommentar og Jacobs svar kan være medvirkende til, at hun stopper dialogen. Hun kan f.eks. have erkendt, at dialogen med Jacob ingen vegne fører og måske fået sine svar andre steder fra eller hun kan måske have mistet interessen, da hendes problem med den nye fradragsordning er kommet lidt på afstand.

Turtagningen volder derved ingen problemer i denne dialog, men de store tidsrum imellem taleturene kan være med til at betyde, at dialogen bliver bragt til ende.

Sammenfatning

Vi vil her sammenfatte på analysen af dialogen med politiker Jacob Jensen. Vi vil trække nogle af de ting frem, som vi har analyseret os frem til, og som er interessante i forhold til politikerens Jacobs brug af det sociale medie Facebook.

I dialogen er der to deltagere, henholdsvis politiker Jacob og borgeren Lone. I dialogen fungerer Lone som den primære afsender, da hun begynder dialogen, og Jacob er modtager, der fungerer som sekundær afsender.

Dialogen foregår på Facebook, som derved er mediet, der er med til at sætter rammerne for dialogen. I dialogen er der en politisk og en privatøkonomisk kontekst, som danner rammerne for den sammenhæng dialogen indgår i. Hele dialogen strækker sig over ca. 101 timer, og der går minimum 7½ time imellem hvert svar, som indikerer, at ingen af deltagerne er til stede på samme tid. Det bevirker ingen større problemer i denne dialog, men vi erkender ud fra eksemplet med en anden politiker, at politikere kan opleve problemer, hvis der udfolder sig u hensigtsmæssige dialoger og kommentarer på deres sociale medier såsom Facebook, og de ikke er til stede og/eller formår at takle situationen.

Jacob gør ikke brug af nogen erstatninger for den manglende nonverbale kommunikation, som kunne kompensere for den manglende fysiske tilstedeværelse. Samtidig er Jacobs tekst logos præget ved, at han overvejende forholder sig sagligt informativ. I dialogen bruger Jacob det personlige pronomen *du*, som gør, at meddelelsen er direkte henvendt til Lone, men overvejende mener vi ikke, at Jacob formår at fremstå særlig personligt. Det hænger måske sammen med, at Jacobs i sit svar ikke forholder sig til det, som Lones spørger ind til, men i stedet forsøger at camouflere, at han reelt ikke svarer.

Lige netop det, at Jacob ikke svarer, ser vi som Jacobs hovedproblem, som påvirker, hvordan Jacob ellers fungerer i dialogen.

For det første bliver Jacob opdaget i, at han *ikke svarer*, hvilket gør, at hans ansigt er truet, og han risikerer at tabe ansigt. I stedet for at vedkende, at han ikke har svaret og herigennem forsøge at fjerne ansigtstruslen, forsøger Jacob at argumentere for, at hans ”*ikke svar*” var et svar. Det er selvfølgelig et svært argument, og vi mener heller ikke, at Jacob formår at virke overbevisende. Samtidig forsøger Jacob at argumentere for, at måden, som ordningen er lavet på, gør, at det bliver ens for alle. Vi mener, at Jacobs argumentation er svag, da han dels ikke forholder sig til den kritik, som Lone opstiller, og dels bruger nogle svage argumenter. Vi mener derfor ikke, at Jacob formår at virke overbevisende, når han argumenterer i dialogen.

Jacob formår derved ikke at fremstå troværdig i dialogen, hvilket gør, at vi mener, at hans etos falder igennem dialogens forløb.

I dialogen er Jacob i rollen som politiker, men da han begynder at argumentere for, at sit ikke tilstedeværende svar faktisk er til stede, mener vi, at han træder ud af sin rolle. Vi mener, at vi her ser noget af Jacobs backstage, da vi ikke mener, at taklingen af situationen passer på politikerrollen. Vi mener, at Jacobs politikerrolle skulle have vedkendt sig sit ansvar og accepteret, at Lone afslørede ham i at undvige at svare på det egentlige spørgsmål.

Dialogen er desuden stærkt præget af *krydsende* transaktioner, som er medvirkende til, at dialogen ikke fører nogle vegne. Kommunikationen fungerer ikke, da ingen af deltagerne formår at skabe *komplementære* transaktioner, som kunne have fået kommunikationen til at fungere gnidningsløs. Vi mener, at Jacob i rollen som politiker skulle have været bedre til at undgå de *krydsende* transaktioner og herved forsøgt at få fjernet et problem, som ødelægger deres kommunikation.

Igen leder problemet med de *krydsende* transaktioner tilbage til det faktum, at Jacob undviger at besvare Lones reelle spørgsmål.

Det, at dialogen ophører, mener vi, primært handler om alle de problemer, som dialogen indeholder. Derudover mener vi, at det kan have haft en betydning, at der går over tre dage fra Lones sidste taletur til, Jacob har sin sidste taletur. Vi mener derfor, at havde Jacob været hurtigere til tilbage, så var der en lille mulighed for, at Lone havde forsøgt at fortsætte dialogen.

Samlet set mener vi, at Jacob fremstod bedre før end efter denne dialog. Han havde muligvis en højere etos appel, og fremstod derved mere troværdig. Vi mener ikke, at Jacob har fået et udbytte af dialogen, f.eks. i form af input gennem velfungerende dialog om stridspunkter i den nye fradragsordning. Samtidig mener vi ikke, at Lone har opnået noget positivt gennem dialogen.

Analyse af dialog med politiker Thomas Jensen

Vi vil i dette afsnit analysere en udvalgt dialog fra folketingspolitikeren Thomas Jensens Facebook profil.²⁰² Alle citater er fra dialogen, som både forefindes på Facebook og i bilag 5. Vi vil derfor ikke sætte kildehenvisninger på de citater eller uddrag, som vi inddrager i analysen.

Thomas skriver den 21. maj 2011 en kommentar på sin væg og linker samtidig til en kronik *"Forstemmende svar på ti års uansvarlighed"* på politiken.dk, som er skrevet af Mogens Lykketoft. Det er derved Thomas, der begynder dialogen med følgende kommentar:

"Hæld en kop kaffe op, læs denne kronik af Mogens Lykketoft og så har du overblik over 13 års borgerlig uansvarlig økonomisk politik. Go' lørdag!"

De aktive deltagere i dialogen består af politiker Thomas, og borgerne Michael, Poul og Gerhard. Thomas er den primære afsender, da han indleder dialogen. Michael, Poul og Gerhard er modtagere, der fungerer som sekundære afsendere, da de alle deltager aktivt i dialogen. Der er desuden en gruppe af modtagere, som er synlige i dialogen grundet deres tilkendegivelse af, at de *"synes godt om"* enten Thomas' indledende kommentar eller en eller flere af de efterfølgende kommentarer i

²⁰² <http://da-dk.facebook.com/thomasjensen.nu#!/thomasjensen.nu?sk=wall> -Hentet d. 5. juli 2011, Se dialogen i bilag 5

dialogen. Disse modtagere har dog ikke nogen aktiv rolle i dialogen, da de ikke selv bidrager til dialogens indhold og forløb. Deres tilkendegivelse af, at de *"synes godt om"* kan fungere som en form for accept og/eller støtte til afsenderen af den pågældende kommentar. Denne tilkendegivelse kan have en effekt på dialogen, hvis afsenderen f.eks. føler sig mere sikker og overbevist omkring rigtigheden af dennes meddelelse gennem modtagernes accept og derved ikke er så lyttende og åben overfor andre deltagers meninger, som kan være modstridende afsenderens. Modsat er det ikke sikkert, at tilkendegivelserne har nogen effekt på dialogens forløb.

Ordet *godt* betyder, at *"noget har positive egenskaber"* eller *"fungerer efter hensigten i en vis forbindelse"*.²⁰³ *Godt* er derfor en positiv forstærkning til ordene *synes om*, som er et udtryk for, at en person *kan lide* eller *føler positivt for*²⁰⁴ det pågældende, der i forvejen er positivt ladet. Når modtagerne trykker *"synes godt om"*, tilkendegiver de altså, at de kan lide det pågældende indlæg.

Der er i alt 26 modtagere som *"synes godt om"* Thomas' indledende kommentar. Thomas kan derved fra dialogens begyndelse føle, at han har flere modtagere bag sig, som har accepteret hans kommentar. Gennem dialogen er der henholdsvis to, der *"synes godt om"* Thomas' første respons på Michaels første kommentar, to der *"synes godt om"* Michaels respons til Thomas, dog er den ene person Michael selv, og en der *"synes godt om"* en efterfølgende kommentar fra Thomas. Vi ser ikke nogen synlige tegn på, at tilkendegivelserne direkte påvirker forløbet af samtalen, men vi fornemmer at de to deltagere påvirker hinanden med deres kommentarer.

De intenderede modtagere er de *"venner"*, som Thomas har på Facebook og som han tilsigter sin meddelelse til. Idet meddelelsen er placeret på en åben profil, hvor alle der har en Facebook profil har mulighed for at læse det, kan det betyde, at Thomas ønsker, at andre modtagere også skal se hans meddelelse. En anden mulighed er, at Thomas ikke er opmærksom eller ved, hvordan han har mulighed for at afgrænse, hvem der kan se aktiviteten på hans væg.

Mediet, som gør kommunikationen mellem deltagerne mulig, er Facebook. Det rum, som dialogen foregår i, er Thomas Jensens' væg, som fungerer som kanal for deltagernes kontakt. Deltagerne har mulighed for at skrive kommentarer til Thomas' indlæg og/eller *"synes godt om"* hinandens og egne kommentarer. Det er dog kun de personer, som Thomas er *"venner"* med, der har mulighed for at kommentere på eller *"synes godt om"* hans eller andres indlæg. For at kunne kommentere på hans indlæg, skal han acceptere en som ven. Thomas har desuden mulighed for at slette både sine egne og andres kommentarer på væggen, hvilket giver ham en form for kontrol over, hvad der må siges

²⁰³ Politikens Store Ordbogs-cd-rom 2002, *godt*

²⁰⁴ Ibid., *synes*

og ikke siges i dette rum. Han kan dog vælge at lade alle kommentarer stå, uanset hvad der måtte være skrevet og vælge enten at forholde sig til eller ignorere dem. Vi har ikke den opfattelse, at Thomas har slettet noget indhold på sin profil, da der f.eks. ikke er nogen, der giver udtryk for noget manglende indhold, og det desuden er muligt at finde både positive og negative kommentarer på Thomas profil. Vi ser det som positivt, at Thomas umiddelbart ikke har valgt at slette noget indhold fra sin profil. Ved f.eks. at slette kritiske kommentarer kunne Thomas komme til at fremstå som en politiker, der ikke kan håndtere kritik og ikke tør tage en debat, hvor modparten stiller sig kritisk overfor Thomas' synspunkter. Han ville derfor fremstå som svag, da det i så fald ville kunne fortolkes således, at han ikke kan forsvare sine synspunkter og argumentere for dem.

Dialogen indgår i en politisk kontekst, men Thomas nævner i en af sine kommentarer, at han har været til begravelse ved en tidligere kredsformand, som kan skabe en privatlivskontekst. Idet vi ikke kender Thomas og den tidligere kredsformands relation, må vi dog som udgangspunkt antage, at det forbliver inden for den politiske kontekst. Vi antager dette ud fra at Thomas' videre kommentar om, at han vil vise kredsformanden sin sidste ære gennem politiske tiltag og bygge videre på hans politiske arbejde.

Thomas skriver sit indlæg, som starter dialogen, den 21. maj kl. 11.06, og den sidste kommentar i dialogen er skrevet den 22. maj kl. 13.01. Dialogen stækker sig derved over 25 timer og 55 minutter. Den første kommentar, skrevet af Michael på Thomas' indlæg, kommer 11 minutter efter, at Thomas har lagt indlægget på sin væg. Thomas svarer Michael 10 minutter senere, hvorefter der ikke er nogen af deltagerne tilstede i dialogen før 2 timer og 39 minutter senere, hvor Michael kommenterer på Thomas' kommentar. Efter 1 time og 25 minutter er Thomas igen til stede i dialogen og sender tre svar til Michael hver især med 4 minutters mellemrum. 1 time og 18 minutter senere er Michael igen tilbage i dialogen og sender en kommentar til Thomas' indlæg. De to sidste deltagers kommentarer har vi valgt at se bort fra, da vores fokus er på den pågældende politiker, og at dialogen primært foregår mellem ham og Michael.

Den del af dialogen, vi har valgt at fokusere på, strækker sig over 5 timer og 51 minutter. En dialog på sociale medier kan i nogle tilfælde strække sig over meget større tidsrum, end hvad der gør sig gældende for denne dialog. Der kan ligeledes være flere deltagere i spil i dialogen, og deltagerne kan være fraværende i længere perioder mellem de enkelte kommentarer, end hvad der gør sig gældende i denne dialog.

Der opstår som udgangspunkt ikke nogle vanskeligheder i forhold til deltagerens tidsforskel i tilstedeværelsen i dialogen, da de involverede parter efter deres kommentar/kommentarer venter på en respons fra den anden deltager. Vi vil dog se nærmere på, hvordan deltagerne forhandler om ordet i gennemgangen af turtagning i forhold til roller og dialogadfærd.

I og med at ingen andre deltagere er til stede før til sidst i dialogen behøver parterne kun at forholde sig til den anden deltagers kommentar, frem for hvis der var ti forskellige deltagere, der alle havde en mening, som Thomas skulle forholde sig til.

Vi vil nu se nærmere på Thomas' meddelelse. Dialogen begynder som nævnt med Thomas' meddelelse omkring en kronik skrevet af Mogens Lykketoft. I sin meddelelse bruger Thomas det personlige pronomen *du*²⁰⁵, når han skriver, hvad hans modtagere får ud af at læse kronikken: *[...] så har du overblik over 13 års borgerlig uansvarlig økonomisk politik [...]*. Ved at bruge det personlige pronomen *du* henvender Thomas sig direkte til sine modtagere og fortæller dem, hvad de får ud af at læse kronikken. Ordet *har* fungerer som en upgrader gennem en konstatering af, at hvis modtageren læser kronikken, *har* de et overblik over 13 års borgerlig uansvarlig økonomisk politik. Thomas viser med sit udsagn sin enighed i Mogens' synspunkter i den omtalte kronik, og udsagnet kan derved fremstå som den endegyldige sandhed for 13 års borgerlig uansvarlig økonomisk politik. Andre ville muligvis have en anden holdning til, både om politikken er uansvarlig men også om årsagen til, hvorfor den er det.

Thomas' meddelelse kan virke en smule kommanderende, da han skriver: *"Hæld en kop kaffe op, læs denne kronik [...] så har du overblikket over [...]"*. Han slutter dog sin kommentar af med at skrive: *"Go' lørdag!"*, som kan fungere som en erstatning for den manglende nonverbale kommunikation. Den positive afsluttende kommentar giver modtageren det manglende indblik i, hvordan meddelelsen er intenderet. Meddelelsen er altså mere en opfordring frem for en ordre og får en mere positiv ordlyd grundet den afsluttende kommentar.

Michael, som er den anden deltager i dialogen, kommenterer på Thomas' indlæg og begynder sin kommentar med at skrive *"Tak for linken Thomas!"* og spørger herefter: *"[...] Hvornår ser vi noget skriv fra dine egne hænder med dine egne tanker frem for de mange links til hvad andre kan skrive og gøre [...] hvad du ønsker at arbejde for i forhold til dit bagland [...]"*. Han afslutter sin kommentar med at skrive *"Fantastisk lørdag retur :-)"* Michael efterspørger noget tekst, som er skrevet

²⁰⁵ Jacobsen et al. 2001, side 174

af Thomas med hans ord og tanker men stadig inden for den politiske kontekst, da han sætter det i forhold til, at Thomas har lagt et link ud om en anden politikers synspunkter inden for et givent emne. Michael bruger både de personlige pronomener *vi* og *du* og de possessive pronomener²⁰⁶ *dine* og *dit*. Ved at bruge det personlige pronomen *vi* skaber han en følelse af, at han taler for en større gruppe og ikke kun sig selv. Han får derved sin egen holdning til at fremstå som en general holdning mellem en gruppe mennesker, som efterspørger tekst skrevet af Thomas selv. Det personlige pronomen *du* og de possessive pronomener *dine* og *dit* understreger, at den tekst, som Michael søger, skal være skrevet af Thomas og ikke andre. Michael downgrader sin kommentar med den sidste sætning "*fantastisk lørdag retur*" og en glad smiley som erstatning for den manglende nonverbale kommunikation. Selve sætningen er opgraderet ved brugen af biordet *fantastisk*, idet Michael muligvis forsøger at understrege sin downgrading af sin meddelelse, som kan virke en smule anklagende, ud fra at Thomas ikke selv skriver noget men kun forholder sig til hvad andre skriver og gør. Vi tolker, at meddelelsen underforstået antyder, om Thomas selv kan finde ud af at skrive noget.

Vi vil i det følgende se på Thomas' argumentation og brug af appelformer. Thomas' etos kan før dialogens begyndelse være både højt, lavt eller et sted der imellem hos den enkelte modtager. Etos kan være enten højt eller lavt ud fra en tidligere opfattelse af Thomas' troværdighed hos modtagerne. Thomas' etos er formentlig i forhold til Michaels hverken højt eller lavt da han indleder dialogen med Thomas, da Michael efterspørger noget tekst, som Thomas selv har skrevet, for bl.a. at for en større forståelse for, hvem Thomas er som person. Gennem dialogen falder Thomas' etos, da han bliver påvirket af Michaels kommentar og efterfølgende kalder Michael en dårlig konservativ. Thomas forsøger altså gennem sin kommentar at overbevise modtagerne om, at Michael er en dårlig konservativ, som også er påstanden i hans argument. Belægget der underbygger Thomas påstand er, at: "*Ordentlige konservative taler og skriver pænere*". Hjemlen, der forbinder belægget med påstanden kan derfor være, at: man er en dårlig konservativ, hvis man ikke taler og skriver pænt. Hjemlen fremgår ikke direkte af Thomas' kommentar, da den er implicit og derfor underforstået for modtageren. Thomas forsøger at bruge denne sætning som rygdækning for sin påstand: "*[...] så kan du jo melde dig ind hos dem der ikke taler pænt [...]*". Vi mener dog ikke, at denne rygdækning er gældende, selvom den henviser tilbage til, at der tales pænt hos de konservative. Kommentaren bygger ikke på statiske oplysninger men derimod på en opfattelse af, at hvis Michael skal tale sådan, må han melde sig ind hos nogle andre end de konservative, og som ikke taler pænt.

²⁰⁶ Jacobsen et al. 2001, side 174

Vi mener ikke, at Thomas' argument overordnet er holdbart, da det i nogen grad bygger på Thomas' egen opfattelse af hvordan bl.a. en konservativ taler og skriver.

Dette indebærer, at Thomas' etos falder, bl.a. fordi han ikke viser velvilje overfor Michael eller kompetence. Udtalelsen om, at Michael er en dårlig konservativ, og hans generelle adfærd og tone i kommentaren, er ikke appellerende for modtagerne efter vores mening. Han fortsætter desuden den samme negative adfærd i de to næste kommentarer han kort efter lægger ud.

Vi mener derfor ikke, at Thomas formår at appellere til modtagerne og derved styrke sit etos. Hans etos falder gennem dialogen grundet Thomas' måde at håndtere Michaels kommentar på. Michael efterspørger noget tekst skrevet af Thomas selv og hentyder til, at Thomas påtager sig andres holdninger og ikke selv har en holdning. Den reaktion, som Thomas har på Michaels kommentar, får ham til at fremstå utroværdig, da han beskylder Michael for at være en dårlig konservativ og ikke skrive og tale pænt. Havde han f.eks. henvist til noget, han selv havde skrevet eller på en anden måde håndteret Michaels kritiske kommentar som f.eks. et forslag havde det formentlig bevirket, at hans etos enten var forblevet det samme eller steget, ud fra den måde han håndterer situationen og herved fremstår kompetent og mere troværdig.

Thomas gør brug af logos i forhold til sit spørgsmål og svar omkring: *"Hvem bar borgmesterkæden i Silkeborg fra 1. januar 2002 til 31. december 2009? En konservativ"*, som et modargument til Michaels kommentar om, at: *"Nu er Silkeborg en socialistisk ledet kommune og med socialistisk flertal gennem mange år [...]"*. Thomas' påstand er, at en konservativ var borgmester i Silkeborg. Belægget er, at en konservativ var borgmester fra 1. januar 2002 til 31. december 2009. Hjelman er derfor, at Silkeborg ikke kan have været socialistisk ledet i mange år, som Michael skriver. Argumentets gendrivelse ses i forhold til, at Thomas selv svarer på sit spørgsmål: *"En konservativ"*. Det ses også ud fra det faktum at han desuden nævner de eksakte datoer og årstal. Thomas er derfor på forkant med de indsigelser, der muligvis kunne være til hans argument. Vi mener, at dette argument er holdbart og et godt modargument til Michaels kommentar, da han f.eks. bruger statiske oplysninger til at understøtte argumentet.

Thomas gør brug af patos appellen, da han skriver, at han netop har: *"[...] været i Thorning Kirke for at vise vores tidligere kredsformand, Poul Erik Madsen, den (næstsidste) ære. Den sidste viser jeg ham i valgkampen [...]"*. Her appellerer han til modtagernes medfølelse eller bedrøvelse over, at den tidligere kredsformand er gået bort, men siger også, at han vil vise ham den sidste ære i valg-

kampen. Thomas kan gennem denne appel muligvis få tilslutning fra nogen af de modtagere der godt kunne lide den tidligere kredsformand og hans arbejde, og som tænker, at Thomas vil videreføre det gode arbejde.

Thomas brug af logos og patos er overordnet mere vellykkede end brug af etos appel. Hans adfærd i dialogen bevirker, at hans etos falder, mens han derimod formår at appellere hensigtsmæssigt til modtageren gennem brug af logos og patos.

Vi ser i det følgende på *ansigtsarbejde*, og på hvordan Thomas håndterer eventuelle *ansigtstrusler*. Thomas' *ansigt* bliver i løbet af dialogen truet, da Michael stiller sig kritisk over for det *ansigt*, som Thomas bærer. Det gør han bl.a. ved at skrive, at Thomas er: "*[...] en betonsocialist der ikke kan andet end at læne sig op af hvad toppen og de andre siger!!!*". Vi tolker, at Michael underforstået mener, at Thomas ikke selv har en mening men bare påtager sig f.eks. andre politikeres holdninger. Michael forsøger muligvis at bevise, at Thomas bærer et *forkert ansigt* eller i hvert fald et ansigt, der ikke lever op til de forventninger, som Thomas har til det ansigt, han ønsker at bære. Michael truer derved Thomas' ansigt og dermed det selvbillede, som Thomas gerne vil opretholde i dialogen.

Thomas' opførsel og fremtræden bliver påvirket af Michaels ansigtstrussel, da han formentlig føler sig utilpas i forhold til det billede, som Michael tegner af ham.

Thomas forsøger at undvige ansigtstruslen ved f.eks. at kalde Michael en dårlig konservativ, som ikke taler og skriver pænt. Thomas optræder her i *barne* egotilstand, som vi vil komme ind på senere i analysen. Han forsøger derfor at skabe mistillid til Michael, som gør, at Michaels hentydninger ikke virker pålidelige eller sande.

Vi mener dog alligevel, at Thomas taber ansigt i dialogen ud fra den opførsel, han udviser, da han forsøger at undvige ansigtstruslen. Michael vil desuden ikke lade Thomas undvige, at han taber ansigt, idet han ikke ignorerer Thomas' opførsel, men i stedet i sin kommentar gør opmærksom på, at den opførsel tilsyneladende afspejler Thomas' sande jeg: "*Så så vi vist lidt af hvem Thomas Jensen er...*".

Thomas' opførsel på ansigtstruslen kan muligvis være forstærket af hans bevidsthed om, hvor mange der muligvis har læst Michael hentydninger/beskyldninger, og Thomas er først til stede i dialogen ca. halvanden time efter, at Michael har lagt sin kommentar ud. Thomas' undvigelse tolker vi, som et lidt desperat forsøg på at gengælde Michaels ansigtstrussel, da han f.eks. kalder Michael en

dårlig konservativ. Michael formår dog at undvige den trussel ved åbent at acceptere, at situationen har fundet sted men uden et truende udtryk mod hans ansigt.

Vi mener ikke, at Thomas formår at håndtere hverken ansigtstruslen eller tab af ansigt særlig professionelt eller kompetent. Efter at have tabt ansigt er Thomas ikke efterfølgende til stede i dialogen. Havde Thomas derimod ignoreret Michaels provokerende kommentar og svaret ham positivt og fagligt på de spørgsmål og beskyldninger, som Michael kommer med, havde han formentlig undgået at tabe ansigt.

Vi vil nu se nærmere på den rolle, som Thomas indtager i dialogen. Thomas mister, i forhold til sin kommentar om, at Michael er en dårlig konservativ og pga. sin adfærd i denne forbindelse kontrollen over den rolle, som han har påtaget sig i dialogen. Vi får i denne forbindelse et kort indblik i Thomas' backstage, idet han ikke formår at optræde afpasset i forhold til Michaels provokerende kommentar. Michael efterspørger *personen* Thomas, men den rolle som Thomas spiller i dialogen er *politikeren* Thomas. Michaels provokationer bringer dog privatpersonen Thomas frem, som i princippet gerne må reagerer med vrede på denne slags provokationer, hvorimod politikeren Thomas skal kunne håndtere en sådan provokation uden at lade sig påvirke. Modtagerne får dermed et indblik i Thomas' backstage, ud fra den adfærd Thomas udviser, som ikke burde forekomme på en politikers frontstage.

Vi vil nu se på, hvordan turtagningen forløber i dialogen. Deltagerne i dialogen skiftes i størstedelen af dialogen til at have ordet. Når de er færdige med deres taletur, venter de på, at den anden deltager er til stede i dialogen og svarer på deres kommentar. Der er dog et enkelt sted i dialogen, hvor Thomas har tre taleture i træk. De tre taleture kunne som udgangspunkt godt være samlet i én taletur, men Thomas vælger måske at lade dem have hver deres for tydeligt at adskille de tre forskellige emner. En anden mulighed er, at Thomas efter at have lagt den første kommentar ud kommer i tanke om noget mere, han gerne vil sige og lægger endnu en kommentar ud. Vi mener dog, at han gør det for tydeligt at adskille de emner, han taler om, da han starter kommentarerne med store bogstaver, som fungerer som en form for overskrift til kommentaren: "*OM STIL*", "*OM POLITIK*" og "*OM PERSONEN THOMAS JENSEN*".

Et overgangsrelevant sted på sociale medier opstår, når en deltager i en dialog har lagt en kommentar ud. I den pågældende dialog har begge deltagere nogle lange taleture, hvor der i en interpersonel dialog måske flere gange ville være steder, som kunne opfattes som overgangsrelevante, men idet

den anden deltager ikke kan se, hvad der skrives, mens det skrives, opstår der først et overgangsrelevant sted, efter en kommentar er lagt ud på Facebook.

Selvom Thomas har forrang til ordet efter sin første taletur kan han ikke gennem nonverbal kommunikation vise, at han fortsat ønsker at have ordet. Vi tolker derfor, at Thomas sender sine tre kommentarer hurtigt efter hinanden, med fire minutters mellemrum, for på den måde at sikre, at han ikke mister sin taletur. Skulle Thomas på en anden måde forsøge at vise, at han ville beholde ordet, måtte han verbalt gøre opmærksom på, at han havde mere at sige.

Et overgangsrelevant sted på sociale medier vil som udgangspunkt altid betyde, at der vil finde selvvalg sted i forhold til valg af næste taler. Med mindre en deltager verbalt giver udtryk for at ville beholde ordet eller kommer til at sende en kommentar, før den er færdig, f.eks. midt i en sætning, kan alle deltagerne vælge at tage turen. Den, der får taleturen er den, som er hurtigst til at lægge sin kommentar ud.

Overordnet fungerer turtagningen i dialogen problemfrit. Der opstår f.eks. ikke situationer, der kan minde om overlappende tale i forhold til interpersonel kommunikation, hvor to deltagere skriver en kommentar samtidig, som kan skabe forvirring omkring, hvem der skal tage ordet herefter. Hvis kommentarerne samtidig omhandler forskellige emner, kan det skabe flere forskellige mulige retninger for dialogen, og deltagerne kan have svært ved at overskue, hvilket emne de så skal fokusere på.

Deltagerne skiftes til at tale, indtil Thomas har tre taleture i træk. En af årsagerne til, at Thomas får lov til at beholde sin taletur, er formentlig, at Michael ikke er til stede i dialogen på det tidspunkt, hvor Thomas skriver de tre kommentarer.

De modtagere, som *"synes godt om"* en eller flere af kommentarerne i dialogen, kan siges at skabe en form for tilbagekanalisering til afsenderen, som viser, at der er nogen, der lytter, og er enige. De kan fungere som f.eks. et nik, smil eller *ja*, som blot viser, at de er lyttende og enige. Dog er denne tilbagekanalisering ikke til stede, mens deltageren skriver sin meddelelse, som den ville være i en interpersonel dialog, mens en deltager snakker. Tilbagekanaliseringen ses først, når afsenderen har lagt sin kommentar ude. Afsenderen har derfor ikke mulighed for at modificere sin talestrøm ud fra modtagerens feedback, mens denne skriver. Det er først muligt for afsenderen at modificere dennes tale i næste taletur, hvis afsenderen igen ønsker at sige noget. Trykker ingen *"synes godt om"* får afsenderen først feedback fra modtagerne, hvis en eller flere deltagere vælger at kommentere på afsenderens meddelelse.

Turtagningen i dialogen fungerer godt set ud fra at der ikke opstår misforståelser mellem deltagerne, idet de i størstedelen af dialogen skiftes til at tale. Vi tolker, at deltagerne gerne vil have et svar på deres kommentar og derfor venter, til den anden deltager er til stede i dialogen og svarer på kommentaren. Derudover er der ikke andre deltagere, der blander sig i dialogen i de første taleture, og der er derfor ikke andre, de to involverede deltagere skal forholde sig til end hinanden. Der forekommer derfor ikke afbrydelser i de to deltageres dialog, selvom de begge er fraværende i over en time på forskellige tidspunkter.

Vi vil i det følgende lave en transaktionsanalyse af dialogen. Thomas' indledende kommentar, som begynder dialogen, fungerer som transaktionsstimulus, og Michaels svar er transaktionsreaktion. Da dialogen indledes, er begge deltageres egotilstand *voksen*. Begge deres transaktioner går fra *voksen* til *voksen*. I dialogens forløb skabes der nye transaktionsstimulus ud fra transaktionsreaktionerne og Michaels optræder nu i *ophav* egotilstand herunder *den kritiske forælder*, som stiller sig kritisk over for, hvad Thomas siger. Michael havde i sin første transaktionsreaktion stillet Thomas flere spørgsmål, som han ikke føler, han får et svar på. Han bliver derfor kritisk i sin kommentar til Thomas og skriver, at han havde spurgt ind til, hvem Thomas var, hans værdier og holdninger, men han føler i stedet, at han får: "[...] en betonsocialist der ikke kan andet end at læne sig op af hvad toppen og de andre siger!!!". Michael transaktionsstimulus går derfor fra *ophav* til *voksen*. Denne transaktionsstimulus får Thomas til at optræde i *barn* egotilstand i sin transaktionsreaktion. Han svarer Michael således: "Du er en dårlig konservativ. Ordentlige konservative taler og skriver pæner. Hvis du vil til at uddele titler til folk, så kan du jo melde dig ind hos dem der ikke taler pænt". Thomas er her det *naturlige barn*, som reagerer spontant og impulsivt ud fra den provokation, som Michael er kommet med i sin kommentar forinden. Thomas svarer Michael på en lidt barnlig facon, idet han både kalder Michael for en *dårlig konservativ* og siger, at han kan *melde dig ind hos dem der ikke taler pænt*. Hans transaktionen går derved fra *barn* til *ophav*. Havde Thomas været i *voksen* egotilstanden og ladet transaktionen gå fra *voksen* til *voksen*, ville han have håndteret Michaels provokation rationelt og ikke blandet følelser ind i dialogen.

Transaktionen i denne dialog er derfor krydsende, da stimulus er fra *ophav* til *voksen*, men *reaktionen* er *barn* til *ophav*. Kommunikationen bringes til ophør efter Michaels *reaktion* på Thomas' *stimulus*, hvor han er i *barne* egotilstanden. Michael er igen i *voksen* egotilstanden, men transaktionen er blevet brudt, da der forinden forekom krydsende transaktioner.

Der opstår derved vanskeligheder i dialogen grundet Thomas' *barne* egotilstand. Efter Thomas har optrådt i denne egotilstand, deltager han ikke efterfølgende i dialogen. Vi tolker, at den tilstand, som Thomas optræder i, ikke er tilsvarende den selvforståelse, han har.

Sammenfatning

Vi vil nu lave en sammenfatning af dialogen med politiker Thomas Jensen. Vi vil se på de interessante resultater vi har fundet frem til i analysen omkring, hvordan Thomas fungerer i dialog på det sociale medie Facebook.

De deltagere, som er til stede i den del af dialogen, som vi fokuserer på i analysen, er Thomas og Michael. Thomas er den primære afsender, da han med sin indledende kommentar begynder dialogen. Michael er både modtager men også sekundær afsender, da han kommenterer på Thomas' meddelelse. Derudover er der de modtagere, som har tilkendegivet, at de "*synes godt om*" en eller flere kommentarer i dialogen. De sidstnævnte har dog ingen umiddelbar indflydelse på dialogens forløb eller indhold.

Mediet, som dialogen foregår i, er Facebook. Alle der har en Facebook profil, har mulighed for at læse dialogen mellem Thomas og Michael, da Thomas "*væg*" ikke er begrænset til, at det kun er hans venner el. lign., der kan se den. Mediet afgrænser dog deltagerne i dialogen på den måde, at det kun er Thomas' venner, der har mulighed for at kommentere eller "*synes godt om*" på hans kommentarer. Thomas har derfor en form for kontrol over, at det ikke er alle, der kan kommentere hans indlæg.

Dialogen foregår i en politisk kontekst, og hele dialogen varer i alt 25 timer og 55 minutter, mens den del, vi analyserer, varer 5 timer og 51 minutter. Deltagernes skiftende tilstedeværelse i dialogen skaber dog ikke problemer i forhold til dialogens forløb, da deltagerne i hovedparten af dialogen venter på den andens respons.

Thomas bruger det personlige pronomen *du* i sin indledende kommentar til at henvende sig direkte til modtagerne og fortælle dem, hvad de får ud af at læse Mogens Lykketofts kronik. Thomas kommentar omkring, hvad modtagerne får ud af at læse kronikken, kommer dog til at virke som fakta frem for Thomas' holdning til, hvad udbyttet af kronikken er. Gennem dialogen formår Thomas at kompensere for den manglende nonverbale kommunikation i sin indledende meddelelse ved at up-

grade den sidste sætning, som derved ændrer ordlyden af meddelelsen fra hvad der kunne lyde som en ordre, til i stedet at være en opfordring til modtagerne.

Thomas' etos falder gennem dialogens forløb, og han formår derved ikke at skabe et troværdigt billede af sig selv gennem kommunikationen. Han formår derimod at benytte de andre appellformer, logos og patos på en overbevisende måde, som appellerer til modtagerne, bl.a. ved at anvende statiske oplysninger og tale til modtagernes letvakte følelser, i denne forbindelse medfølelse og bedrøvelse.

Thomas' argumentation fungerer kun i det tilfælde, hvor han bruger fakta til at underbygge sit argument med, frem for hvor han bygger sit argument på sine egne opfattelser og holdninger, f.eks. til hvordan en konservativ taler og skriver. Vi mener, at Thomas' argumentation står forholdsvis svagt efter hans forsøg på at argumentere for, at Michael er en dårlig konservativ, baseret på hans egne holdninger til, både hvem Michael er som person, men også hvordan en konservativ taler og skriver. Thomas formår derfor ikke at fremstå som en troværdig politiker ud fra sin argumentation.

Der opstår i dialogen en situation, hvor Thomas taber ansigt og ikke formår at redde ansigtet gennem undvigelse. Vi mener, at han kunne have håndteret ansigtstruslen mere professionelt og derved formentlig have formået at redde ansigt. Dette ville måske også have gjort Michael villig til at ignorere ansigtstruslen, og udtryksordnen ville efterfølgende blive genoprettet.

Thomas formår ikke at blive i sin rolle som politiker og træder ud af rollen, da Michael provokerer ham. Vi får et indblik i Thomas' backstage, ud fra den adfærd Thomas udviser. Vi mener, at hvis Thomas var blevet i sin politikerrolle og havde taklet situationen mere professionelt i stedet for at lade sig provokere af Michaels kritiske synspunkter, havde han formået at fremstå som en åben og professionel politiker, der sagtens kan håndtere en debat med kritiske borgere.

Turtagningen forløber problemfrit i dialogen grundet deltagernes interesse i at få svar på deres kommentar fra den anden part i samtalen, og fordi der ikke er andre deltagere involveret i den del af dialogen, som vi ser på i analysen.

Den egotilstand, som Thomas optræder i, skaber problemer i dialogen, og Thomas kommer til at optræde i en tilstand, som ikke svarer til den selvforståelse, han har. Den krydsende transaktion bevirker endvidere, at dialogen bliver afbrudt. Vi mener, Thomas burde have været bedre til at takle situationen, som opstår i dialogen, og derved have forsøgt at undgå den krydsende transaktion, som fører til, at kommunikationen bliver afbrudt. Var Thomas i stedet blevet i sin *voksen* egotilstand,

havde han formentlig undgået de problemer, der opstår i dialogen, og havde derved ikke fremstået på en måde, som ikke er tilsvarende hans selvforståelse.

Samlet set mener vi ikke, at Thomas formår at skabe en velfungerede, ligeværdig dialog med Michael. Han håndterer ikke kritikken fra Michael professionelt og lader sig påvirke af de kritiske synspunkter, i stedet for at tage kritikken til eftermæle eller argumentere sagligt for, hvor Michael har mulighed for at se, hvad Thomas' egne holdninger og meninger er, som er det, Michael efterspørger. Michael får dog et billede af, hvem Thomas er som person, men det er formentlig ikke det selvbillede, Thomas gerne vil vise. Dialogen ser vi derfor ikke som nogen positiv fremstilling af politikerens Thomas Jensen.

Analyse af dialog med politiker Jesper Petersen

Vi vil nu analysere en dialog med folketingspolitiker Jesper Petersen Facebook side.²⁰⁷ Dialogen ligger i bilag 6, og alle citater, som bliver brugt i analysen, bliver indhentet derfra.

De aktive deltagere i dialogen består af politikerens Jesper og borgerne Henrik, Torben, Mathias, Jørgen og Karen. Politikerens Jesper er den primære afsender, som via en kommentar på sin Facebook side indleder dialogen. Borgerne er derved modtagere, der samtidig fungerer som sekundære afsendere. Desuden er der nogle modtagere, som tilkendegiver deres tilstedeværelse i dialogen, ved at de ”synes godt om” Jespers indledende meddelelse og nogle af de efterfølgende kommentarer i dialogen. Disse modtagere har ikke nogen aktiv rolle i dialogen, hvor de bidrager med indhold, men deres tilkendegivelse kan sammenlignes med en erstatning for den nonverbale kommunikation, hvor der kunne blive nikket anerkendende til noget, som bliver sagt. Disse tilkendegivelser kan betyde, at personen, som står bag det, som andre ”synes godt om” mærker en opbakning, som kan betyde, at personen bliver bestyrket i sin holdning eller budskab og derved kan være mere tilbøjelig til at fastholde sit standpunkt. Vi mener dog, at betydningen af tilkendegivelserne for en dialogs forløb vil være individuelle, da det afgøres ud fra den opfattelse eller påvirkning, de har på den enkelte.

Dialogens intenderede modtagere er de personer, som ”synes godt om” Jespers Facebook side og derved dem, som Jesper har tilsigtet sin meddelelse til. Jesper har desuden valgt, at hans Facebook

²⁰⁷ <http://www.facebook.com/JesperSF?sk=wall> - Hentet d. 11. juli 2011, se dialogen i bilag 6

side er offentlig, så alle med en Facebook profil har mulighed for at gå ind på siden. Det kan derved betyde, at Jesper ønsker, at andre også skal kunne modtage hans meddelelse.

Dialogen udspiller sig som nævnt på Facebook, helt nøjagtigt på væggen på Jespers Facebook side. Facebook er derved mediet, som gør kommunikationen mulig ved at koble deltagerne sammen. Rammerne er nogenlunde de samme, som på Facebook profiler, men der er en enkelt væsentlig forskel. Jesper har i modsætning til en Facebook profil ingen kontrol over de personer, som vælger at ”synes godt om” Facebook siden og derved følger sidens indhold og kan skrive kommentarer. Det betyder derfor, at Jesper ikke har mulighed for at sortere i de personer, som han ikke ønsker at være i kontakt med eller få kommentarer fra. Jesper kan derved også have valgt, at Facebook siden skal være offentlig, da alle brugere på Facebook alligevel kan trykke ”synes godt om” Facebook siden, og få fri adgang til sidens indhold og kommentarmuligheder.

Udover Facebook er konteksten i dialogen med til at skabe nogle rammer. Dialogen har politisk kontekst, som er den sammenhæng, som dialogen indgår i.

Dialogen begynder d. 10. juni 2011 kl. 9.21 og slutter d. 16. juni kl. 11.16. Dialogen forløber over ca. 146 timer, men alle kommentarer på nær én foregår inden for de første 38 timer. I begyndelsen af dialogen falder kommentarerne med 11, 15, 49 og 32 minutters mellemrum, hvor Jesper er afsender af hver anden kommentar. Det indikerer derved, at Jesper i første del af dialogen har en vis form for tilstedeværelse i samme tid, som de andre deltagere. Vi mener, at det kan betyde, at Jesper i den første del af dialogen er til stede på flere scener samtidig. Han kan være til stede på Facebook ”scenen”, mens han samtidig er til stede på f.eks. ”kontorscenen” og tidsrummet før Jesper svarer kan derved skyldes, at han beskæftiger mindst to ”scener” i samme tid.

I den sidste del af dialogen er der minimum 4 timer imellem kommentarerne, og Jespers sidste kommentar kommer først omkring 4½ døgn efter den sidste borgers kommentar, hvilket indikerer, at deltagerne i den sidste del af dialogen ikke er til stede i samme tid. Borgerne kommer desuden kun med én kommentar hver, som gør, at vi ikke kan vurdere, om de i det hele taget er til stede, efter de har skrevet deres kommentar.

Vi vil nu gå ned i dialogen og se på Jespers indledende meddelelse:

”SF vil have en moderne, fleksibel og effektiv toldkontrol i stedet for skilderhuse og gammeldags vinken-biler-ind. Vi har længe talt for en øget toldindsats så vi kan tage mere narkotika, våben, ulovlige varer osv. Men VKO’s forslag er mest til for at gøre Pia Kjærsgaard glad og give hende et halmstrå efter at have slagtet efterlønnen. Smart toldkontrol er det i hvert fald ikke.”

Vi tolker her, at Jespers budskab er, at de i SF går ind for øget toldindsats, og mener at VKO’s forslag i højere grad går ud på at tilfredsstille Pia Kjærsgaard end at skabe en velfungerende toldkontrol. Jesper har desuden vedhæftet et link til en artikel i avisen ”Politiken”, som går mere i dybden omkring problematikken med VKO’s forslag omkring toldkontrol.²⁰⁸

I meddelelsen bruger Jesper betegnelsen *SF* og vi de steder, hvor han beskriver partiets mening og ønsker til en ny toldkontrol. Jesper taler derfor på partiets vegne, hvilket vi mener, styrker Jespers budskab i netop denne sammenhæng. Det er ikke ønsker og meninger, som han kæmper alene med - han står sammen med et helt parti. Vi mener dog samtidig, at det kan få meddelelsen til at fremstå upersonlig, da Jesper som afsender ikke er fremtrædende. Det er dog muligt, at den vante læser genkender en skrivestil, som gør, at de er klar over, at denne meddelelse kommer fra Jesper personligt, selvom budskabet er fra partiet SF.

Jesper gør eksplicit brug af en konnektor, da han indsætter ”men” i begyndelsen af en sætning.²⁰⁹ Konnektoren kunne godt undværes, og var den undladt, mener vi, at modtagerne stadig ville forstå, hvad Jesper og SF mener. Vi mener dog, at det er positivt, at Jesper bruger denne konnektor, da det tydeliggør modsætningerne i udsagnet og derved fremhæver kritikken af VKO’s forslag, som, bl.a. SF mener, er til glæde for Pia Kjærsgaard, som står i modsætning til SF forslag, der ønsker at fokusere på selve toldkontrollens effektivitet.

I meddelelsen bruger Jesper logos appel, når han præsenterer SF’s side af sagen ved at udtrykke sig gennem saglige informationer: *”[...]moderne, fleksibel og effektiv toldkontrol [...] øget toldindsats, så vi kan tage mere narkotika, våben [...]”*. Jesper appeller her til modtagernes fornuft. Når Jesper derimod beskriver VKO’s forslag gør han flere gange brug af patos appel, hvor han forsøger at vække de umiddelbare følelser om det negative i VKO’s forslag hos modtagerne. Det gør han bl.a. ved at omtale VKO’s løsning med *”skilderhuse og gammeldags vinken-biler-ind”*, hvorved han kan skabe billeder hos modtagerne, der beskriver en forældet løsning, som f.eks. kan skabe følelser af harme over, hvad modtagernes skattepenge går til.

²⁰⁸ <http://politiken.dk/politik/ECE1304261/oeget-dansk-graensekontrol-kan-falde-til-jorden/> - Hentet d. 12. juli 2011

²⁰⁹ Læs om konnektorer i fodnoten på side 77

Patos appellen bliver også brugt, da Jesper udtrykker, at *"VKO's forslag mest er for at gøre Pia Kjærgaard glad og give hende et halmstrå efter at have slagtet efterlønnen."*. Her bruger Jesper bl.a. metaforen *"slaget"* omkring bortskaffelsen af efterlønnen, som derved danner et voldsomt billede af denne handling. Ligeledes beskrives forslaget som et *"halmstrå"* til Pia, som kan give associationer til noget ligegyldigt på bekostning af efterlønnen. Jesper kan derved bruge vreden over bortskaffelsen af efterlønnen til at forstærke modtagernes negative følelser omkring VKO's forslag omkring toldkontrollen.

Vi mener, at Jesper formår at bruge koblingen af patos og logos appellerne yderst effektivt i forhold til at virke overbevisende overfor sine modtagere. Vi mener dog samtidig, at Jespers måde at appellere til sine modtagere er mest effektiv overfor de personer, som deler Jespers og SF's holdninger, eller som ikke på forhånd har en dybere holdning til sagen. Det er ikke ment som en kritik af Jespers appelmåde, men vi forestiller os, at støtter til VKO vil se sagen fra en anden synsvinkel.

Vi vil nu gå videre og se på, hvorledes Jesper formår at argumentere ud fra Toulmins argumentationsmodel.

Vi tolker, at Jespers påstand findes i følgende citat: *"SF vil have en moderne, fleksibel, og effektiv toldkontrol i stedet for skilderhuse og gammeldags vinken-biler-ind."*, og at han implicit søger tilslutning til SF's holdning om, at *"det er bedre med moderne, fleksibel og effektiv toldkontrol frem for VKO's forslag"*. Jesper bruger i sin påstand *vil*, som vi ser som styrkemarkøren, der udtrykker i hvor høj grad, Jesper står inde for sin påstand. Brugen af *vil* styrker Jespers argumentation, da den ikke åbner for en alternativ mulighed. Havde Jesper derimod brugt *ønsker*, ville det svække argumentationen, da *ønsker* åbner op for, at det SF vil have, at den nye toldkontrol skal bestå af, kan mislykkes. Belægget, som påstanden bygger på, er: *"vi har længe talt for en øget toldindsats, så vi kan tage mere narkotika, våben og ulovlige varer osv."*, som er det Jesper bygger sin påstand på. Hjemlen er implicit og kunne lyde således: *"moderne, fleksibel og effektiv toldkontrol vil øge toldindsatsen overfor narkotika, våben, ulovlige varer osv."*. Hjemlen indeholder en underforståelse, som Jesper må forvente er et generelt synspunkt, som han deler med sine modtagere. Rygdækningen bruger Jesper til at styrke sin argumentation, hvis modtagerne skulle være uenige i den implicitte hjemmel, da han udtaler: *"Smart toldkontrol er det i hvert fald ikke."*. Jesper henviser her til VKO's forslag til toldkontrol, som, han i modsætning til SF's forslag ikke mener, er smart. Jesper betoner her styrken i sit udsagn ved at upgradere gennem brugen af *er*, som gør udsagnet til en kon-

statering. Samtidig bruges der ”i hvert fald” i udsagnet, som åbner for, at toldkontrollen kan være andet, men styrker fastholdelsen af, at Jesper ikke mener, at den er smart.

I gendrivelsen imødekommer Jesper evt. kritik eller indvendinger fra sine modtagere i udsagnet: ”Men VKO’s forslag er mest til for at gøre Pia Kjærsgaard glad og give hende et halmstrå efter at have slagtet efterlønnen.”. Jesper downgrader her ved at bruge *mest*, som åbner for, at VKO’s forslag også har andet end bare Pia i fokus. Jesper forsøger derved med sin gendrivelse at få de modtagere, som ikke er enige i hans påstand, til at forstå, at VKO’s forslag går mere på at gøre Pia glad, end det fokuserer på bedre toldkontrol.

Samlet mener vi, at Jesper formår at opbygge et godt og begrundet argument, som, vi mener, får ham til at fremstå overbevisende.

Jesper har desuden fået 32 tilkendegivelser via ”synes godt om” funktionen, som, vi mener, er med til at bekræfte, at Jesper fremstår overbevisende i sin indledende meddelelse.

Den første kommentar Jesper får er fra Henrik, som ud fra den uddybende artikel omkring toldkontrol problematikken synes, at det er sjovt, hvis den nye lov om grænsekontrol mislykkes pga. EU, fordi DF derved ingen ”betaling” får for at ødelægge efterlønnen og udskyde folkepensionen.

Jesper begynder sit svar til Henrik med at nævne Henriks navn, som viser, hvem svaret er til. Da ingen andre har kommenteret endnu, kan det virke underordnet at nævne, hvem der svares, men vi synes, at det er positivt, at Jesper gør det. Det kan i dialogen virke som en erstatning for den non-verbale kommunikation, hvor navnet kan være en erstatning for f.eks. øjenkontakt, der ville indikere, hvem der blev talt til. Samtidig virker det også mere personligt, at han tiltaler deltagerne ved navn, hvilket vi ligeledes finder positivt.

Jesper virker til at give Henrik ret, da han svarer:

”[...]Det vil være sjovt, hvis VKO tvinges til at lave det om - men hellere, fordi et flertal i Folketinget tvinger dem til det, og kræver, at de kommer med en udformning, der giver den mest effektive toldkontrol. Af hensyn til danskernes sundhed, sikkerhed og fælles kasse – og samtidig vil det så bringe os ud af problemerne med EU og væk fra det uheldige signal, der er blevet givet.”

Jesper opgrader sit første udsagn ved at bruge *vil*, som gør udsagnet til en konstatering, som fremstår som et udtryk for, at Jesper giver Henrik ret i, at det vil være sjovt, hvis VKO’s forslag til

grænsekontrollen mislykkes pga. EU og DF ingen ”betaling” får for at ødelægge efterlønnen og udskyde folkepensionen. Det interessante er dog, at Jesper ikke direkte giver Henrik ret i, at det sjove er forbundet med, hvis det mislykkes, og DF mangler sin ”betaling”. Jesper fokuserer på det sjove i konsekvensen, hvis det mislykkes, som er, at VKO skal lave forslaget om. Da Jesper herefter uddyber med, at det hellere skal være fordi, at flertallet i Folketinget tvinger dem til at lave forslaget om, må det stå som modsætning til Henriks omtale af EU, som grunden til at den ny grænsekontrol kunne mislykkes. Her bruger Jesper konnektoren *men*, som indikator for skellet i modsætningerne i udsagnet. Vi mener derved, at Jesper formår at få det til at fremstå som om, at han giver Henrik ret helt frem til konnektoren *men*, og først herefter tilføjer sin egen uddybede mening. Vi kan ikke vide, om Henrik har haft den samme opfattelse af Jespers svar, men vi mener, at Jesper klarer situationen positivt.

Jesper bruger herefter uddybningen til at styrke sit indledende argument, da uddybningen i svaret kan fungere som en ekstra rygdækning i argumentationen, ved at han bidrager med flere oplysninger, som bestyrker, at et andet forslag end VKO’s vil give den mest effektive toldkontrol. Jesper får desuden to tilkendegivende ”*synes godt om*” til sin kommentar til Henrik, som giver en indikation om, at han fortsat formår at fremstå overbevisende.

Herefter kommer Torben ind i dialogen, hvor han citerer et stykke fra Jespers indledende meddelelse:

””så vi kan tage mere narkotika”... :-)”

Som det fremgår, får dette brudstykke af Jespers indledende meddelelse en helt anden betydning, når den tages ud af konteksten i dialogen. Torben bruger i sin kommentar en erstatning for den non-verbale kommunikation, da han har indsat en smiley til sidst, som smiler, og som derved indikerer, at citatet er ment i sjov.

Jesper har tydeligvis opfanget det sjove, da han svarer Torben:

”Ja Torben, nu ikke så kedelig, vi skal tage noget mere narko – gerne sammen med tolderne de friske fyre! Ahem, jeg mener – altså ”tage” som i at beslaglægge mere narkotika...”

Vi mener, at Jesper i første del af svaret træder ud af rollen som politiker og viser noget af sin backstage, idet han går med på spøgen. I slutningen træder Jesper tilbage i rollen som politiker og konkretiserer, hvad han oprigtigt har ment med udtalelsen.

Vi synes, at det er positivt, at Jesper viser en personlig rolle, som er frisk på at hoppe med på en spøg. Han formår derved at imødekomme Torben ligeværdigt, selvom det ikke er politisk relevant. Samtidig synes vi, at det er interessant, at Jesper ser sig nødsaget til at præcisere, hvordan det virkeligt forholder sig med udtalelsen, men vi mener også, at det er klogt af Jesper, da han sikrer, at svaret ikke bliver brugt uhensigtsmæssigt imod ham ved f.eks. at ”havne” i avisoverskrifterne. Jesper bruger ingen direkte erstatninger for den manglende nonverbale kommunikation i svaret, hvor vi mener, at det kunne have været positivt, hvis Jesper havde brugt en smiley, der blinker med det ene øje i slutningen af den første del af svaret. Herigennem kunne han have tydeliggjort, at hans udtalelse var sagt i sjov. Vi mener dog, at hans sarkastiske udtalelse gør svaret mere levende, og herigennem skaber nogle sproglige formuleringer, der simulerer nogle betoning, som ville være brugt via den nonverbale kommunikation. Det ser vi bl.a. via Jespers begyndende ”ja”, som ligger et tryk, som kan simulere en betoning af stemmelejet.

Efterfølgende kommer Mathias ind i dialogen. Mathias stiller spørgsmålstejn ved Jespers udlægning af problematikken, da han mener, at omstændighederne omkring Pia Kjærsgaards blot handler om den måde, hvorpå der laves lovforhandlinger inden for politik. Endvidere giver Mathias udtryk for sin egen uenighed omkring en øget grænsekontrol.

Mathias’ kommentar kan betyde, at Jespers ansigt bliver truet, da han får indsigelser imod den måde, han som politiker har forstået en politisk situation, som han måske har fejlfortolket. Jesper takler ansigtstruslen ved at ignorere Mathias’ kommentar og forsøger herigennem at undvige ansigtstruslen. Jesper ignorerer herved, at ansigtstruslen har fundet sted, og vi mener, at han formår at undgå at tabe ansigt, da det lykkes for ham at få de øvrige deltagere til ligeledes at ignorere episoden.

Vi mener derimod, at ignoreringen af Mathias kan betyde, at Jespers argumentation svækkes. Vi mener, at tavsheden tyder på, at Jesper ikke formår at modargumentere Mathias, og indsigelsen kan derfor virke svækkende overfor Jespers argument. Vi mener, at Jesper kunne fremstå endnu mere overbevisende, hvis han havde vist, at han kunne klare at takle Mathias indsigelser og uenigheder.

Da alle deltagere indvilliger i at ignorere Jespers ansigtstrusel, drejes dialogen væk fra Mathias’ kommentar og fortsætter ved, at Jørgen kommer ind i dialogen.

Jørgen foreslår, at Jesper får lavet nogle direkte oversættelser af VKO's forslag og sender oversættelserne til journalister i de navngivne lande. Inden Jesper kommer tilbage til dialogen, kommer Karen ind og tilkendegiver, at hun er enig i Jørgens forslag.

Jesper stiler herefter sin sidste meddelelse til både Jørgen og Karen, hvor han imødekommer ideen ved bl.a. at skrive "*interessant tanke*" og ved at takke for ideen, mens han samtidig forklarer, at han mener, at historien nok selv skal slippe ud, når den først er i avisen.

Med undtagelse af Mathias, synes vi, at Jesper gennemgående formår at imødekomme de enkelte deltagere der, hvor de er. Forstået på den måde, at Jesper overordnet forholder sig til det, som de enkelte borgere siger, og måden de vælger at angribe sagen i deres kommentarer. Jespers giver derved svar til borgerne, som skaber et ligeværdigt billede af samspillet mellem politikerens Jesper og de øvrige borgere.

Jespers positive måde at takle de forskellige deltagers forskellige typer af kommentarer på, mener vi, har en betydning for, hvordan Jespers etos appel opfattes gennem dialogens forløb. Vi mener, at Jesper igennem sin imødekommenhed formår at skabe et troværdigt billede af sig selv, som bevirker, at hans etos stiger igennem dialogen. Det er dog muligt, at Jespers etos får et fald, da han vælger at ignorere Mathias, men på trods af Mathias' kommentar fylder en del i dialogen, mener vi ikke, at det har haft den store betydning, da Jesper generelt formår at fremstå meget overbevisende i sin appel og argumentation. Dette kan være med til at skabe et tillidsfuldt billede af Jesper, som, vi mener, har en høj etos appel.

Vi vil ikke gå i dybden med alle transaktionerne i denne dialog, da vi vurderer dem alle til at være *komplementære* transaktioner. Kommunikationen forløber derved gnidningsfrit og uden, at der opstår problemer, som skyldes *krydsende* transaktioner, da de ville indikere, at deltagerne har problemer i deres kommunikation. Vi vælger dog at trække én transaktion frem, som, vi synes, er interessant.

Den transaktion, som vi vælger at se på, er transaktionen imellem Torben og Jesper. Her tolker vi, at Torben på et synligt plan henvender sig gennem sin *voksen* til Jespers *voksen*, da han citerer et uddrag fra Jespers indledende meddelelse: "*så vi kan tage mere narkotika*"... :-)". På det synlige plan kunne Torbens her stille spørgsmålstegn ved, hvad Jesper mener med denne udtalelse. Den skjulte transaktionsstimulus kommer derimod fra Torbens *barn*, som glad og impulsivt morer sig

over, at politikeren Jesper gerne vil, at ”vi skal tage mere narkotika” og opfordrer derved gennem sin *skjule* transaktion Jespers *barn* til sjov og ballade.

I Jespers transaktionsreaktion kommer Jespers svar ligeledes fra *voksen* og *barn*. Jespers to ego-tilstande fremgår endda mere eksplicit end Torbens, hvis skjulte transaktion mest er synlig via hans smiley. Jesper udtrykker sig gennem sit *barn*, da han i første omgang går med på at lave sjov og ballade, hvor han med ironi fastholder den nye betydning, citatet får, når det tages ud af den oprindelige kontekst. Derefter skifter Jesper og forklarer igennem sin *voksen*, hvordan det virkeligt forholder sammen.

Vi mener, at det er positivt, at Jesper formår at imødekomme Torbens skjulte transaktionsstimulus, selvom det betyder, at Jesper træder ud af rollen som politiker. Hvis Jesper i stedet havde beholdt politikerrollen, mener vi, at han nemt kunne have taget rollen som *den kritiske forælder*, der kunne møde Torbens *barn* med bebrejdelser og derigennem fået skabt en uhensigtsmæssig *krydsende* transaktion.

Fokuserer vi på turtagningen i dialogen, fungerer denne overordnet godt og uden nogle problemer. Deltagerne skiftes til at tage taleturen ved overgangsrelevante steder. I den første del af dialogen skifter taleturen imellem politikeren Jesper og de øvrige borgere, som skriver kommentarer. Da Jesper så ikke kommer ind i dialogen og tager sin taletur efter, at Jørgen har haft sin taletur via sin kommentar, vælger Karen at tage taleturen. Det forgår uden problemer, da Jesper ikke er til stede, og der opstår derved ingen ”kamp” om at få ordet. Vi ser dog et mindre problem i, at Jesper først kommer tilbage med den sidste kommentar i dialogen efter 4½ døgn. Vi mener, at den lange pause imellem taleturene kan være medvirkende til, at den ellers velfungerende dialog slutter. Dialogen var måske slut alligevel, men vi mener, at Jespers sidste svar kan have fået en mindre betydning for de andre deltagere, når tidsrummet imellem deres aktive deltagelse blev for stor. Her kan deltagerne være gået videre og mistet interessen for dialogen, hvorved dialogen ikke genoptages efter Jespers sidste svar.

Sammenfatning

Vi vil nu ud fra vores analyse lave en sammenfatning af dialogen med politiker Jesper Petersen. Vi vil se på nogle af de ting, som vi har fundet frem til i analysen, som er interessante i forhold til, hvordan Jesper fungerer i dialog på Facebook.

I dialogen er der seks aktive deltagere. Der er politikerens Jesper og fem borgere. Jesper er i dialogen den primære afsender, og de øvrige borgere fungerer som sekundære afsendere. Derudover er der en mængde modtagere, som viser sig via ”synes godt om” funktionen, men de har ikke nogen større rolle i forbindelse med dialogen. Deres tilkendegivelser kan dog give Jesper en støtte, som bevirker, at Jesper føler, at han har opbakning i forhold til hans argumentation og synspunkter.

Mediet, som dialogen foregår igennem, er Facebook, som herved sætter nogle rammer for dialogen. Dialogen har en politisk kontekst, som danner rammen for den sammenhæng, dialogen indgår i. Selve dialogen strækker sig over ca. 146 timer, men ser vi bort fra den sidst kommentar, foregår den resterende dialog inden for de første 38 timer.

I den første del af dialogen mener vi, at Jesper har en vis form for tilstedeværelser i samme tid som de øvrige deltagere. Vi tolker, at Jesper er til stede på flere ”scener” i den første del, hvilket medfører, at hans medvirken i dialogen på Facebook ”scenen” bliver en smule forsinket.

Jesper formår overvejende ikke at kompensere for den manglende nonverbale kommunikation. Vi mener, at Jesper bl.a. kunne have vist nogle tydeligere stemningsfølelser, da han gik med på det sjove i Torbens citat, ved at indsætte et smiley ikon som udtryk for sin sindsstemning.

Derudover er Jesper overvejende ikke så personligt til stede men udtaler sig mere på vegne af sit parti med de argumenter og holdninger, de har. Vi mener dog, at det er positivt, at Jesper skriver, hvem han henvender sine kommentarer til ved at nævne deltagernes navne i sine svar. Her mener vi, at Jesper formår at kompensere for den manglende nonverbale kommunikation, da navnet giver retning i kommunikationen, som kunne sammenlignes med øjenkontakt i en interpersonel dialogssituation, hvor det tilkendegives, hvem der tales til.

I forhold til Jespers evne til at fremstå overbevisende synes vi, at Jesper klarer sig positivt. Han formår på en god måde at kombinere de tre appelformer, hvorved han fremstår overbevisende igennem sine kommentarer. Vi mener, at han er god til at kombinere logos og patos appel, så han både formår at appellere til modtagernes fornuft med saglige informationer, og samtidig vække stærke følelser omkring det, han mener, er negativt ved sine politiske modstanderes side af sagen. Tilsammen kan han derved formå at virke overbevisende overfor sine modtagere omkring hans og partiets holdninger og syn på sagen.

Samtidig formår han at opbygge en god argumentation, som det også lykkes ham, at udbygge igennem dialogen, hvilket styrker argumentationen. Vi mener samlet, at han formår at fremstå troværdigt, som bevirker, at hans etos appel er høj og stiger igennem dialogens forløb.

I dialogen er Jesper i rollen som politiker, men ved episoden med Torben går han ud af rollen, hvor, vi mener, at han viser noget af sin backstage, hvorefter han hurtigt træder tilbage i politikerrollen. Vi synes, at det er positivt, at Jesper evner at træde ud af politikerrollen, da det giver han en bedre personlig fremtræden, som, vi mener, kan være tillidsvækkende overfor borgerne.

Der optræder en situation i dialogen, hvor vi opfatter, at Jespers ansigt er truet, men Jesper vælger at ignorere ansigtstruslen, og da de øvrige deltagere indvilliger i at se bort fra episoden, mener vi, at Jesper undgår at tabe ansigt. Vi mener samtidig, at havde Jesper gået ind i de indsigelser, som lå i ansigtstruslen, kunne han have styrket sin argumentation. Vel og mærke, hvis Jesper havde formået at takle situationen overbevisende, da det ligeså vel kunne gå den modsatte vej, og han derved fremstod mindre overbevisende.

Dialogen er velfungerende i forhold til transaktionerne, som, vi vurderer, alle forløber som *komplementære* transaktioner, og bevirker, at kommunikationen foregår gnidningsfrit imellem deltagerne. Vi mener samtidigt, at det skal fremhæves, at vi mener, at det er positivt, at Jesper formår at imødekomme Torben, hvor der blev skabt en *skjult* transaktion. Det, mener vi, viser, hvor godt Jesper formår at imødekomme sine forskellige deltagere og deres forskellige måde at henvende sig på gennem deres kommentarer.

Turtagningen fungerer ligeledes godt, men vi mener, at dialogens ophør kan skyldes, at Jesper til sidst er væk fra dialogen i flere døgn, hvilket kan betyde, at andre deltagere mister interessen i at fortsætte dialogen, hvor de føler, der mangler tilstedeværelse fra politikerens.

Samlet set mener vi, at Jesper formår at skabe en velfungerende dialog sammen med de øvrige deltagende borgere. Vi mener, at Jesper fremstår overbevisende i sin appel og argumentation og er god til at imødekomme de forskellige typer af deltagere, så kommunikationen imellem politiker og borgere fremstår ligeværdig og velfungerende.

Analyse af dialog med politiker Ida Auken

Vi vil i dette afsnit analysere en udvalgt dialog fra folketingspolitiker Ida Aukens Facebook side.²¹⁰ Alle citater, som inddrages i analysen, er fra dialogen, som både forefindes på Facebook og er vedlagt som bilag 7. Der vil derfor ikke være kildehenvisninger på de citater eller uddrag, som vi inddrager i analysen.

Ida lægger den 14. juni 2011 denne kommentar ud på sin Facebook side og det er derved hende, som begynder dialogen:

”DF har svært ved andres ytringsfrihed. Partiet har den seneste uge bedt det samlede danske erhvervsliv og en dansk forsker holde kæft, efter at de har kritiseret regeringen”.

De aktive deltager i dialogen er politiker Ida og borgerne Stina, Bo, Lasse, Lone og Majjanan. Ida er den primære afsender, da det er hende, der indleder dialogen med sin kommentar. De øvrige deltagere er modtagere men fungerer samtidig som sekundære afsendere, da de alle deltager aktivt i dialogen ved at kommentere på Idas eller en anden deltagers meddelelse. Udover denne modtagergruppe er der desuden en gruppe, som er synlige i dialogen igennem deres tilkendegivelse af, at de ”synes godt om” Idas indledende kommentar. Som vi har været inde på tidligere i analysen, har disse modtagere ikke nogen aktiv rolle i dialogen men deres tilkendegivelse af, at de ”synes godt om”, kan fungerer som en form for støtte eller accept af den pågældende meddelelse.

Der er i alt 27 modtagere, der ”synes godt om” Ida første kommentar. Ida kan derfor føle, at hun får opbakning omkring den kommentar, hun lægger ud på sin Facebook side. Disse eller andre modtagere, der viser deres tilstedeværelse gennem tilkendegivelsen af, at de ”synes godt om” en kommentar, optræder dog ikke senere i dialogen. Vi oplever ikke, at tilkendegivelserne har nogen direkte indflydelse på dialogens forløb eller indhold. Synlige tegn på, at tilkendegivelserne har indflydelse på dialogen kunne være, hvis Ida kommenterede, at 27 andre personer sandsynligvis deler hendes synspunkter, idet de har valgt at trykke ”synes godt om” hendes indledende kommentar.

Idas intenderede modtagere er de personer, som ”synes godt om” hendes side på Facebook. Det er disse modtagere hun tilsigter sin meddelelse til. Alle, der har en Facebook profil, har dog mulighed for at læse Idas kommentar, da den er placeret på en åben side. Da der er tale om en Facebook side

²¹⁰ <http://www.facebook.com/pages/Ida-Auken/24352982198?sk=wall> – Hentet d. 5. juli 2011, se dialogen bilag 7

frem for en Facebook profil, har vi en antagelse om, at Ida er klar over, at alle med en Facebook profil kan læse hendes kommentarer. Vi ved dog ikke, om hun forventer, at de skal trykke "*synes godt om*", før de kan se sidens indhold, hvilket ikke er påkrævet.

Mediet, som dialogen foregår i, er Facebook. Rummet, der danner rammerne for dialogen er Idas Facebook side. En Facebook side er en side, som omhandler f.eks. en person, et emne eller et produkt. Siden er i store træk opbygget på samme måde som en privat Facebook profil og har ligeledes en "væg", hvor afsenderen og andre brugere kan lægge deres kommentarer ud. For at kunne skrive en kommentar eller "*synes godt om*" en kommentar på Idas side, er det nødvendigt at "*synes godt om*" selve siden først. Når en bruger vælger at "*synes godt om*" en side, bliver kommentarerne fra sidens afsender samtidig en del af brugerens nyheder på dennes "startside". Ida har på den måde mulighed for at få sine budskaber ud til de brugere, som vælger at "*synes godt om*" hendes side. Ida har, ligesom vi også har været inde på i de foregående analyser, mulighed for at kontrollere, hvilke kommentarer der vises på siden. Ida har mulighed for at slette både sine egne, men også andres kommentarer, men det er ikke vores indtryk, at hun har slettet noget indhold fra siden, da alle kommentarer kritiske såvel som positive er tilgængelige. Ved at misbruge den kontrol som mediet stiller til rådighed, ville Ida formentlig komme til at fremstå som en svag politiker, der ikke kan tale sin sag i en debat med en kritisk modpart. Vi ser det derved som positivt, at Ida antageligt har valgt at lade alle kommentarer stå på siden. I et tilfælde hvor en bruger skriver en upassende eller stødende kommentar, vil det selvfølgelig være nødvendigt at gøre brug af den kontrol, som afsenderen har over sidens indhold.

Konteksten, som dialogen indgår i, er politisk, da dialogen udelukkende omhandler politiske emner og aktører.

Ida skriver sit indledende indlæg, som begynder dialogen, den 14. juni 2011 kl. 09.12. Den sidste kommentar er skrevet den 23. juni kl. 07.21. Der går næsten 9 dage imellem den første og den sidste kommentar i dialogen. Vi vælger dog at se bort fra den sidste kommentar, da den kun indeholder et link til en hjemmeside, som umiddelbart ikke har nogen relevans eller sammenhæng med de emner, der behandles i dialogen. Den kommentar, som vi i analysen af dialogen anser som den sidste, er skrevet den 19. juni kl. 00.43. Dialogen strækker sig over 4 dage, 16 timer og 31 minutter. Alle kommentarer, på nær den som vi betragter som den sidste er skrevet den 14. juni, og størstedelen af

dialogen foregår derfor den samme dag. Stina er den først til at kommentere på Idas kommentar. Hun skriver sin kommentar 7 minutter efter, at Ida har lagt sin kommentar på siden. 1 time og 10 minutter senere kommenterer Bo på Ida indlæg, som Ida kommenterer 2 timer og 46 minutter senere. De næste kommentarer kommer med henholdsvis 2, 5, 2 og 3 minutters mellemrum og foregår mellem Bo og Ida, hvor Ida imellem Bos kommentarer har to kommentarer lige efter hinanden. 1 time og 31 minutter efter skriver Lasse en kommentar til Bo. Lone skriver en kommentar 5 timer og 18 minutter senere, hvorefter der går 4 dage, 5 timer og 27 minutter, før Bo skriver den sidste kommentar i dialogen.

Der opstår som udgangspunkt ingen vanskeligheder grundet den tid, som dialogen strækker sig over, men vi tolker Bos sidste kommentar, som er skrevet 4 dage efter de øvrige kommentarer, som et forsøg på at få en kommentar fra Ida ved igen at skabe kontakt, da hun ikke har kommenteret på den sidste kommentar, han skrev den 14. juni. Han opnår dog ikke den ønskede effekt med sin kommentar, da Ida forbliver fraværende i dialogen.

Vi vil nu se på, hvad Idas meddelelse indeholder. Dialogen indledes, som vi har været inde på, af Idas meddelelse om, at Dansk Folkeparti har det svært med andres ytringsfrihed. Hun uddyber, at partiet har bedt både det samlede danske erhvervsliv og en forsker om at holde kæft, efter de har kritiseret regeringen. Bo er den første til at kommentere på Idas indledende kommentar. Han stiller sig dog kritisk overfor hendes valg af budskab: *"Pudsigt at du ikke nævner Henrik Sass Larsen som har det svært med andres ytringsfrihed efter at han truede vores frie medier på pengepungen."* Bo stiller spørgsmålstejn ved, hvorfor Ida vælger at kommentere på DFs udtalelser, når hun ikke kommenterede på sin egen partifælles lignende udtalelser omkring ytringsfrihed.

Til Bos kritiske kommentar svarer Ida: *"nu blev han vist stærkt overfortolket, men nej selvfølgelig skal vi ikke tage mediestøtten fra medier, der er kritisk over for den til enhver tid siddende regering. Det er jo deres opgave!"*. Ida bruger det personlige pronomen *"vi"*²¹¹, når hun taler om, hvorvidt medierne bør beholde deres støtte eller ej. Vi mener derfor, at hun forpligter sig på udtalelsen og derved tager ansvar for den udtalelse, som en af hendes partifæller er kommet med. Hun kunne have valgt at sige: *"nej selvfølgelig skal han ikke tage mediestøtten"* og herved lade ansvaret blive ved Henrik, som noget hun ikke vil indblandes i eller tage ansvar for. Desuden kunne hun have generaliseret udtalelsen ved at bruge *"man"* og derved ikke forpligtige sig på udtalelsen. Vi ser det derfor som positivt, at hun vælger at bruge *"vi"*. Ida bruger biordet *vist* til at downgrade sin kommentar, og

²¹¹ Jacobsen et al. 2001, side 174

samtidig upgrader hun ordet overfortolket med biordet *stærkt*. Ved at bruge *vist* nedtoner hun sin kommentar. Havde der f.eks. stået: *"nu blev han stærkt overfortolket"*, ville hendes kommentar ikke udvise nogen usikkerhed men derimod sige, at Henriks kommentar ikke blev forstået sådan, som den var tiltænkt, og at han derfor må være blevet misforstået.

Biordet *stærkt* fungerer som en upgrader af ordet overfortolket. Vi tolker hermed, at Ida mener, at Henrik er blevet meget misforstået, og der er blevet lagt en anden betydning i hans udtalelse. Hendes kommentar ville have stået svagere, hvis hun f.eks. havde skrevet: *"nu blev han vist overfortolket"*. Ordet *stærkt* styrker hendes udtalelse om, hvorvidt hun mener Henrik er blevet overfortolket eller ej. Vi mener ikke, at Ida tør stå 100 % inde for Henriks udtalelse og derfor bruger hun ordet *vist* til at downgrade sit udsagn. Hun har dog en holdning om, at Henriks udtalelse er blevet helt misforstået. For at vise at hun, hvad enten Henrik er blevet misforstået eller ej, ikke er enig i udtalelsen, siger hun, at de selvfølgelig ikke skal tage mediestøtten fra medierne, som er kritiske over for regeringen.

Bo spørger i sin næste kommentar, om Ida helt alvorligt mener, at samtlige danske medier har fejlfortolket Henriks udtalelse, og hvorfor hun så ikke mener, at DF er blevet fejlfortolket. Efter sit spørgsmål har Bo sat tre spørgsmålstegn efter hinanden, der kan fungerer som en erstatning for den manglende nonverbale kommunikation. De tre spørgsmålstegn kan indikere, at Bo enten er forvirret eller chokeret over Idas svar, og de tre spørgsmålstegn forstærker ligeledes, at han stiller sig meget spørgende over for, hvad Ida mener.

Ida har herefter to kommentarer lige efter hinanden, hvor hun skriver: *"nej det mener jeg ikke, og så er det i øvrigt ikke min opgave at stå på mål for Sass Larsens udtalelser."* og *"men man kunne jo i al fredsommelighed spørge, hvad du mener om at bede andre holde kæft i den offentlige debat?"*. I den sidstnævnte kommentar bruger Ida *"man"*, hvilket vi ser som en generalisering af hendes udtalelse. Ud fra generaliseringen er det ikke kun Ida men også andre, der kunne stille sig spørgende over for, hvad Bo mener om at bede andre om at holde kæft i den offentlige debat. Ida forsøger at downgrade sin kommentar gennem denne konjunktiv: *"men man kunne jo"*, hvilket viser en vis usikkerhed i forhold til hendes spørgsmål. Derudover bruger hun en erstatning for den manglende nonverbale kommunikation ved at sige *"i al fredsommelighed spørge"*. Hun forsøger med denne del af sætningen at vise, at hendes kommentar ikke skal forstås som negativ eller sur, da hun muligvis bare vil have Bos respons på, hvad hans holdning er til, at DF har bedt det samlede danske erhvervsliv og en forsker om at holde kæft. Vi mener dog, at kommentaren kan lyde en anelse spydig,

da hun mellem linjerne kan antyde, at Bo synes, det er helt i orden at bede andre om at holde kæft i den offentlige debat. Havde hun i stedet spurgt: *"Hvad mener du om, at bede andre om, at holde kæft i den offentlige debat?"*, havde hendes kommentar fremstået som om, at hun gerne ville høre Bos holdning til sin indledende kommentar uden de anfægtende undertoner.

I det følgende ser vi på Ida argumentation og brug af appellformer. Idas etos kan både være højt eller lavt i begyndelse af dialogen ud fra de tidligere opfattelser, som modtagerne har af Ida. Hendes etos er dog formentlig ikke højt hos Bo, da han har en lidt kritisk tilgang til Idas kommentar. Havde hendes etos været højt hos Bo, havde han formentlig ikke hæftet sig så meget ved, at Ida nævner DFs udtalelse og undlader Henriks. Ida argumenterer i sin indledende kommentar for, at DF har det svært med andres ytringsfrihed, som også er påstanden i hendes argumentation. Belægget, der underbygges Ida påstand, er, at: *"partiet har den seneste uge bedt det samlede danske erhvervsliv og en dansk forsker holde kæft, efter at de har kritiseret regeringen."* Argumentets hjemmel, som forbinder påstand og belæg, er, at DF har svært ved andres ytringsfrihed, fordi de har bedt det samlede danske erhvervsliv og en dansk forsker om at holde kæft. Hjemlen er implicit og derfor underforstået for modtageren. Argumentets gendrivelse kommer først længere nede i dialogen, hvor Ida siger: *"men man kunne jo i al fredsommelighed spørge, hvad du mener om at bede andre holde kæft i den offentlige debat?"*. Idas argument, mener vi ikke står særlig stærkt, da hun ikke underbygger det med noget faktuel som en artikel el. lign., som kunne styrke hendes argument.

Hun bliver efter denne påstand mødt kritisk af Bo, der undrer sig over, hvorfor Ida ikke nævnte noget om at have det svært med andres ytringsfrihed, da hendes partifælle Henrik udtaler, at man bør fjerne mediestøtten fra de frie medier. Hendes svar og argument på denne kommentar er, at: *"nu blev han vist stærkt overfortolket"*, der også fungerer som påstand. Idas styrkemarkør i dette argument er ordet *vist*, som viser, at hun ikke forpligter sig helt på sin påstand, og hendes påstand står derved svagere, hvilket svækker argumentet. Hun begrundes desuden ikke sit argument yderligere men kommer i stedet med en ny påstand; *"[...] selvfølgelig skal vi ikke tage mediestøtten fra medier [...]"*. Belægget for denne påstand er: *"[...] der er kritiske over for den til enhver tid siddende regering [...]"*. Hjemlen for dette argument er, at de ikke skal tage mediestøtten fra medierne, da medierne altid er kritiske over for den siddende regering og ikke kun den nuværende regering. Hjemlen er implicit og er derved underforstået af modtageren. Ida bruger desuden en rygdækning i sit argument, da hun siger: *"[...] det er deres opgave [...]"*, som knytter sig til hjelmen, idet hun siger, at medierne skal være kritiske over for den siddende regering.

Da Bo spørger ind til hendes første argument om at Henrik var blevet stærkt overfolket, kommer Ida i sin næste kommentar med gendrivelsen for den påstand, hun havde om, at Henrik var blevet overfortolket: "[...] *det i øvrigt ikke min opgave at stå på mål for Sass Larsens udtalelser.*".

Vi mener ikke, at Ida overordnet set argumenterer på en overbevisende måde, da hun ikke formår at underbygge sine argumenter særlig godt.

Havde hendes kommentarer været mere logos præget, havde hendes argumentation formentlig fungeret bedre. Idas kommentarer er meget subjektive og indeholder stort set ikke noget faktuel, som kan styrke hendes argumentation.

Ida forsøger i sin indledende kommentar at bruge patos appellen til at styrke sin påstand, idet hun forsøger at vække harme eller vrede hos modtagerne over, at DF har bedt det samlede danske erhvervsliv og en dansk forsker om at holde kæft. Hendes troværdighed i forhold til hendes indledende kommentar bliver dog svækket, da Bo stiller sig kritisk over for, hvorfor hun vælger at nævne sagen om DF og ikke en lignende sag omkring Henrik. Da hendes overordnede argumentation igennem dialogen ikke er særlig overbevisende har vi en antagelse om, at hendes etos falder hos de modtagere, der i begyndelse af dialogen havde en opfattelse af Ida som en troværdig politiker.

Vi vil nu se på *ansigtsarbejde* og lave en transaktionsanalyse af dialogen mellem Ida og Bo. Idas *ansigt* bliver truet i dialogen, da Bo spørger kritisk ind til, om Ida helt alvorligt mener, at samtlige danske medier har fejlfortolket Henrik, og hvorfor hun så ikke mener, at DF er blevet fejlfortolket. Vi tolker, at Bo er kritisk over for det *ansigt*, som Ida bærer, idet han muligvis ser Idas svar om, at Henrik er blevet stærkt overfortolket, som et forsøg på at dække over sin partifælle, der har udtalt sig enten uheldigt eller upassende. Bo ser Henriks og DFs kommentarer som enslydende, og påpeger derfor, at Ida ikke har omtalt situationen med Henrik, som hun nu omtaler DFs udtalelse.

Ida kan derfor komme til at fremstå som utroværdig, da hun ud fra Bos kommentarer kun ser kritisk på andre partiers udtalelser og undlader at nævne sine egne partimedlemmers uheldige udtalelser.

Bos kritiske spørgsmål til Ida truer hendes *ansigt* og stiller spørgsmålstejn ved, om Ida bærer et *forkert ansigt*. Grunden til, at vi mener, at Ida eventuelt bærer et *forkert ansigt*, er, at hun formentlig gerne vil fremstå som en troværdig og ærlig politiker, men idet hun ikke kan se indad og erkende sit eget partis eventuelle fejl, kan hun komme til at fremstå som utroværdig og uærlig. I stedet for at vedkende, at Henriks udtalelse muligvis var upassende, forsøger hun at dække over episoden ved at sige, at Henrik blev stærkt overfortolket.

Ida forsøger i første omgang at undvige Bos ansigtstrussel ved at erkende situationen, men uden det truende udtryk mod hendes *ansigt*. Dette gør hun delvis ved at sige, at ”[...] *det i øvrigt ikke min opgave at stå på mål for Sass Larsens udtalelser.*”, og delvis i en efterfølgende kommentar om, hvad Bo mener om at bede andre om at holde kæft i den offentlige debat. Her optræder Ida i det *tilpassede barn* egotilstand, idet hun som en transaktionsreaktion på Bos transaktionsstimulus, udtrykker sig trodsigt og fornærmet og siger, at det ikke er hendes opgave at stå på mål for Henriks udtalelser. Hun fortsætter sin lidt fornærmede ordlyd i sin næste kommentar, hvor hun spørger Bo hvad han mener om at bede andre om at holde kæft i den offentlige debat. Idas transaktionsreaktion går derved fra *barn* til *ophav*. Bo optræder gennem hele dialogen i *voksen* egotilstand og hans transaktionsstimulus og reaktioner er fra *voksen* til *voksen*. Transaktionen er derved *krydsende*, da Idas transaktionsreaktion går fra *barn* til *ophav*, mens Bos går fra *voksen* til *voksen*. Efter Ida har optrådt i *barne* egotilstand er hun ikke efterfølgende til stede i dialogen. Kommunikationen mellem Ida og Bo bringes derfor til ophør pga. den krydsende transaktion.

Bo fastholder i den næste kommentar truslen mod Idas *ansigt* ved at sige: ”[...] *selvfulgelig skal du ikke stå til mål for hvad Henrik Sass siger [...] Men du skal stå til mål for hvad du selv skriver og når du fuldstændig glemmer at brokke dig over egne politiske venner [...] Det virker bare en anelse dobbeltmoralisk i min optik.*”. En anden deltager, Lasse, forsøger at træde til og redde Idas *ansigt*, ved at argumentere for, at der er forskel på de to udtalelser, som kom fra henholdsvis Henrik og DF, idet han siger, at Henrik ville fjerne mediestøtten, og DF ville indskrænke ytringsfriheden. Han siger endvidere, at Henriks udtalelse var en ”*uelegant joke*” og forsøger hermed at forsvare Idas valg om, at kommenteret på DFs udtalelse og ikke Henriks.

Grundet Ida udeblivelse fra dialogen efter at have optrådt i *barne* egotilstand, hvor hendes transaktionsreaktion på Bos *voksen* til *voksen* stimulus går fra *barn* til *ophav*, mener vi, at hun taber *ansigt*, da hun heller ikke forsøger at korrigere *ansigtstruslen*. Ida håndterer ikke ansigtstruslen særlig godt. Hun ville derimod have fremstået som en mere rummelig og troværdig politiker, hvis hun havde forholdt sig til Bos kritik i stedet for at affeje hans synspunkter med, at hun ikke skal være ansvarlig for andres udtalelser. Havde hun derimod taget debatten omkring Henriks udtalelse op med Bo og forholdt sig ærligt til sagen, ville hun formentlig ikke have tabt *ansigt*, og udtryksordnen ville derfor blive genoprettet, så dialogen kunne fortsætte om det oprindelige emne, som Idas indledende kommentar gik på.

I det følgende vil vi se på den rolle, som Ida indtager i dialogen. Vi ser lidt af Idas backstage, da hun i dialogen optræder i *barne* egotilstand og virker fornærmet over hans kritiske synspunkter. Idas frontstage er der, hvor hun har en rolle som den troværdige politiker, der siger sin mening om de upassende eller uheldige udtalelser, som andre politikere eller partier kommer med. Da Bo stiller sig spørgende over for, hvorfor hun ikke nævner hendes partifælles uheldige udtalelser, ser vi lidt af Idas backstage, hvor hun frem for at håndtere kritikken professionelt og kompetent som politiker, bliver fornærmet og fralægger sig ansvaret for Henriks udtalelse. Havde hun i stedet forholdt sig til Henriks udtalelse og argumenteret for, hvorfor hun mener, at han er blevet overfortolket, havde hun formået at blive i sin rolle som troværdig og kompetent politiker. En anden mulighed er, at hun beklager Henriks udtalelse enten som en uheldig udtalelse eller som noget der ikke burde være blevet sagt. I begge situationer ville Ida forblive i frontstage og derved i sin rolle som en troværdig og ærlig politiker.

Vi vil nu se på, hvordan turtagningen forløber i dialogen. Deltagerne skiftes i størstedelen af dialogen til at tale. De venter altså på, at den anden deltager skriver en kommentar, før de igen tager ordet. Dette ses bl.a., da Ida og Bo begge er til stede i dialogen samtidigt, men hvor det kun er Ida, der en enkelt gang har to taleture i træk. Vi ser, at begge deltagere er til stede i dialogen samtidigt ud fra deres hurtige besvarelser af hinanden kommentarer. En situation, hvor deltagerne er til stede samtidigt, kan give problemer i forhold til, hvem der skal have ordet som den næste, og der kan desuden forekomme overlappende tale. Vi mener netop også, at Idas to taleture lige efter hinanden giver nogle enkelte problemer i forhold til turtagningen. Da Bo svarer efter Idas to taleture, svarer han kun på den ene af Idas kommentarer og først på den anden fire dage senere. Vi tolker, at Bo overser Idas anden kommentar, idet han er så fokuseret på sagen omkring Henriks udtalelse.

Hans svar fire dage senere, tolker vi enten som om, at Bo har ventet fire dage for at se, om Ida ville svare, og ud fra hendes manglende svar forsøger at åbne dialogen med Ida igen, eller at han kommer i tanke om sin dialog med Ida og i denne forbindelse opdager, at han ikke har svaret på hendes spørgsmål. Vi antager dog, at Bo forsøger at få Ida i tale igen med sin kommentar. Han ville have modtaget en opdatering fra Facebook, hvis enten Ida eller andre havde skrevet en kommentar i den pågældende dialog og derved blive mindet om dialogen. Men siden der ikke er nogen, der har kommenteret siden den 14. juni, antager vi, at Bo ikke er helt færdig i dialogen med Ida og gerne vil genoptage den.

Vi mener ikke, at Bos manglende svar på Idas spørgsmål har nogen betydning for, at Ida udebliver af dialogen. Vi ser derfor, at turtagningen forløber uden større vanskeligheder. Ida og Bo bliver ikke afbrudt af andre, som de skal forholde sig til, hvilket formentlig også gør, at turtagningen forløber forholdsvis problemfrit. Ligesom deltagernes fravær kan være problematisk for turtagningen, kan det også være vanskeligt, når begge parter er til stede i dialogen samtidigt, da de ikke har mulighed for at bruge nonverbal kommunikation til at signalere, hvem der skal være den næste taler. De kan kun forholde sig til, at efter hver kommentar, der er blevet lagt ud, opstår der et overgangsrelevant sted, hvor alle har mulighed for at tage taleturen. Der finder derved selvvalg sted. Deltagernes tilstedeværelse i dialogen giver dog ikke anledning til nogen problemer, idet deltagerne primært venter på den andens svar på den kommentar, de selv har lagt ud i dialogen. Turtagningen fungerer derfor overordnet problemfrit.

Sammenfatning

Vi vil nu lave en sammenfatning af dialogen med politiker Ida Auken. Vi vil fremhæve de resultater, som vi har fundet frem til i analysen, og som vi synes, er interessante i forhold til vores problemstilling.

De deltagere, som vi primært fokuserer på i analysen, er Ida og Bo. Ida er den primære afsender, da det er hende, der indleder dialogen med sin kommentar. Bo er modtager men også sekundær afsender, da han kommenterer på Idas meddelelse. Derudover bidrager Stina, Lasse og Lone med en kommentar til dialogen og er derfor også både modtagere og sekundære afsendere. De 27 brugere, som har valgt at trykke "*synes godt om*" Idas indledende kommentar, fungerer desuden som modtagere, der dog ikke bidrager aktivt i form af en kommentar til dialogen. Denne gruppe har derfor ikke nogen synlig indflydelse på dialogens indhold eller forløb.

Mediet, som dialogen foregår i er Facebook. Alle brugere på Facebook har mulighed for at læse Idas kommentar, da den er placeret på en åben side. Brugerne skal dog "*synes godt om*" selve siden, for at kunne bidrage til dialogen. Ida har derfor en form for kontrol over, hvem der har mulighed for at kommentere på hendes kommentarer på siden. Hun har desuden mulighed for at slette kommentarer, hvilket vi dog ikke antager, hun har gjort.

Dialogen foregår i en politisk kontekst. Den del af dialogen, som vi fokuserer på i analysen varer fire dage, 16 timer og 31 minutter. Deltagerne er både til stede samtidig og på forskellige tidspunkter i dialogen. Tilstedeværelsen eller manglen på samme giver dog ikke anledning til nogen vanskeligheder i forhold til dialogens forløb. Vi tolker Bos sidste kommentar, som først kommer fire dage efter de øvrige kommentarer, som et forsøg på atter at få Ida i tale, hvilket dog ikke lykkes for ham. Vi mener ikke, at tiden er årsag til, at Ida ikke længere optræder i dialogen. Årsagen hertil vil vi behandle længere nede i afsnittet.

Ida bruger det personlige pronomen ”vi”, da hun taler om, at mediestøtten ikke skal tages fra medierne. Vi ser det som positivt, at hun forpligter sig på udsagnet og tager noget ansvar for, hvad et af hendes partimedlemmer har udtalt. Hun forsøger dog efterfølgende at bortforklare Henriks udtalelse og udtaler sig usikkert i forhold til, om Henrik er blevet overfortolket eller ej, ved at bruge ordet *vist*. Hun siger desuden, at hun ikke skal stå på mål for Henriks udtalelser, og vi mener derfor ikke, at Ida overordnet påtager sig dele af ansvaret for udtalelsen.

Hun kunne f.eks. gennem sin argumentation have argumenteret for, hvorfor hun mener, at Henrik er blevet overfortolket. Overordnet formår Ida ikke at underbygge sine påstande, så hendes argumentation på den måde ville stå stærkere. Vi mener derfor ikke, at Idas argumentation fungerer særlig godt på et overordnet plan.

Idas etos falder i løbet af dialogen, da hun ikke formår at fremstå troværdig og ærlig, da Bo spørger til hendes manglende kommentar på hendes partifælle Henriks udtalelse omkring fjernelse af mediestøtten.

Vi mener, at Idas brug af patos appellen i nogen grad giver den tilsigtede virkning, da Stina og Lone begge forholder sig negativt til DFs udtalelse i deres kommentarer. Patos appellen har dog ikke den tilsigtede virkning ved Bo, da han i stedet for at blive harm og vred på DF, stiller sig spørgende overfor Idas manglende kommentering af Henriks udtalelse.

Idas ansigt bliver truet af Bo, da han generelt stiller sig kritisk over for Idas kommentarer. Hun formår ikke at undvige *ansigtstruslen* og taber derfor *ansigt*. Vi mener, at hvis Ida havde formået at underbygge sine påstande i sine argumenter eller havde været mere åben over for Bos kritik, ville hun have formået at redde *ansigt*. Idas manglende tilstedeværelse efter at hun har optrådt i *barne* egotilstanden, mener vi skyldes, at det selvbillede hun herved præsenterede i dialogen ikke er tilsva-

rende det selvbillede, som Ida har. Der opstår krydsende transaktioner grundet den egotilstand, som Ida optræder i, der gør, at kommunikationen bliver afbrudt.

Vi får i denne forbindelse et indblik i Idas backstage, idet hun optræder i *barne* egotilstanden og derved bryder ud af den rolle, som hun har påtaget sig som troværdig, ærlig og kompetent politiker.

Vi mener, at Ida kunne have håndteret Bos kritiske synspunkter på en mere professionel og kompetent måde, ved at tage debatten med Bo i stedet for at affeje hans kritiske synspunkter. Hun burde enten erkende kritikken eller argumenterer på en mere saglig og uddybende måde for, hvorfor hun ikke har valgt at kommentere på situationen omkring Henriks udtalelse. Hvis Ida var blevet i sin *voksen* egotilstand og havde håndteret situationen ud fra et mere objektive synspunkt, var de krydsende transaktioner ikke forekommet, og kommunikationen ville derfor ikke være blevet afbrudt.

Samlet set mener vi ikke, at Ida formår at skabe en velfungerende dialog med Bo. Hendes håndtering af Bos kritik er ikke særlig professionel, og hun træder derfor ud af den rolle, hun har påtaget sig, hvilket bevirker, at hun taber ansigt og præsenterer et selvbillede, som hun umiddelbart ikke selv har. Vi tolker dette, som Idas årsag til ikke længere at være til stede i dialogen. Hun fremstår ikke troværdig eller ærlig, da hun ikke formår at argumentere for, hvorfor hun fokuserer på DFs udtalelse men ser bort fra Henriks. Overordnet set fungerer Ida bedst i begyndelsen af dialogen, men da hun fortsat bliver mødt af kritik fra Bo, formår hun ikke at håndtere situationen optimalt.

Konklusion

Vi vil nu på baggrund af de resultater, som vi er kommet frem til i specialet, besvare vores problemformulering:

”Hvorfor fungerer danske politikere ikke ideelt i sociale medier, og hvilke udfordringer vanskeliggør kommunikationen?”

Vi har desuden arbejdet ud fra en hypotese, som har haft betydning for det fokus, som vi har haft i specialet: *”Ligeværdig dialog har en afgørende betydning for succesfuld kommunikation gennem sociale medier.”*

Vores problemformulering og hypotese danner udgangspunktet for specialet, og samtidig har vores hermeneutiske tilgang haft stor betydning for specialets forløb. Vi ville som udgangspunkt undersøge, hvorledes folketingspolitikere fungerer i dialog på sociale medier, da vi i vores problemformulering havde en antagelse om, at de ikke fungerer ideelt i sociale medier.

Igennem behandlingen af vores empiri under afsnittet ”case” fik vi en ny forståelse. Vi fandt bl.a. frem til, at Facebook er det medie, der bliver brugt af markant flest politikere. Kun et mindretal af de blogs, som er oprettet af politikerne, er reelt i brug. Samtidig har det være stort set umuligt at finde politikere, som formår at skabe og deltage i dialoger på blogs. Vores kvantitative undersøgelse viste desuden, at de fleste politikere foretrækker at bruge Facebook frem for andre sociale medier. Resultatet var, at vi ud fra vores nye forståelse valgte at indskrænke vores fokus fra sociale medier generelt til dialoger på Facebook.

Vi er kommet frem til en delkonklusion, hvor vi mener, at danske folketingspolitikere ikke fungerer ideelt på blogs. Det mener vi ikke, da politikerne ikke formår at skabe og deltage i dialog med borgerne og derved ikke udnytter det ”sociale” i det sociale medie. Politikerne formår ikke at imødekomme borgerne i et medie, der rummer muligheden for et ligeværdigt, socialt møde.

På baggrund af vores speciales indskrænkning vil den resterende del af konklusionen have fokus på Facebook som socialt medie i henhold til problemformuleringen.

Vi vil begynde med at konstatere, at den tendens, vi erfarede vedrørende blogs, hvor politikere enten ikke får skabt dialog og/eller ikke deltager i dialog, også gør sig gældende på Facebook. På baggrund deraf kan vi konkludere, at en del af folketingspolitikerne ikke fungerer ideelt på Facebook ud fra samme begrundelse som med blogs.

Vores videre besvarelse af vores problemformulering vil tage udgangspunkt i de resultater, som vi er kommet frem til ved at analysere udvalgte folketingspolitikeres dialoger på Facebook.

Ud fra de fire folketingspolitikeres dialoger, som vi har analyseret, mener vi, at kun én af politikerne formår at skabe en velfungerende dialog, hvor politikerens møder de deltagende borgere i et ligeværdigt socialt møde. Denne politiker evner at argumentere, virke overbevisende og på samme tid indgå i dialog med borgerne. Vi mener, at han imødekommer borgerne, så dialogen fremstår ligeværdig, uden at politikerens skaber problemer, som vanskeliggør kommunikationen i dialogen.

Et af de problemer, som vi er kommet frem til, der vanskeliggør kommunikationen for politikerne, når de er i dialog på Facebook, er tid. Hvis en politiker er fraværende for længe i en dialog, mener vi, at det kan betyde, at dialogen ophører, da borgerne muligvis mister interessen og ikke længere selv er til stede i dialogsituationen. Tid er samtidig også en af de faktorer, som de fleste af politikerne selv fremhæver som den største udfordring i forbindelse med at bruge sociale medier. Vi mener derfor, at problemerne med tid kan betyde, at ellers velfungerende og udbytterige dialoger går tabt, hvilket, vi ikke mener, er hensigtsmæssigt for hverken politikere eller borgere.

Et andet problem, som bl.a. knytter sig til tid, er, at politikerne kan have svært ved at kontrollere eventuelle uhensigtsmæssige situationer, som udfolder sig i sociale medier. Det kan være en gruppe borgere, som reagerer på en politikers holdning eller uhensigtsmæssig udtalelse og på baggrund heraf udtrykker deres utilfredshed på politikerens sociale medie. Hvis politikerens i denne situation ikke er til stede i det sociale medie eller ikke har tiden og evnen til at takle situationen, kan der opstå et problem, hvor politikerens kan miste kontrollen over den uhensigtsmæssige situation.

Et andet problem, som vi er kommet frem til, der vanskeliggør kommunikationen, er politikernes tendens til *"ikke at svare"*. Denne tendens er ikke et problem, som er begrænset til sociale medier, men vi mener, at konsekvenserne på Facebook kan være mere direkte og ødelæggende for de pågældende dialoger, hvor tendensen forekommer. Vi mener, at borgerne kan tage det mere person-

ligt, når de i det sociale møde oplever, at politikere direkte undviger deres spørgsmål. Vi mener dog samtidig, at det kun vil skabe et problem for kommunikationen på Facebook, hvis politikerne bliver opdaget i "*ikke at svare*". I tilfælde hvor politikerne bliver opdaget, mener vi, at det vil betyde, at deres etos appel falder, og borgerne kan derved opfatte den pågældende politiker som utroværdig.

Vi er endvidere kommet frem til, at flere af politikerne ikke formår at imødekomme borgerne ligeværdigt i deres kommunikation. Det har vi bl.a. erfaret igennem transaktionsanalyserne, hvor vi ser, at flere af politikerne ikke formår at undgå krydsende transaktioner, som bevirker, at der opstår problemer i kommunikationen, som er nødsaget til at blive løst, før kommunikationen kan fortsætte. Vores resultater i analysen viser, at dialoger herved kan blive afsluttet, uden at hverken politikere eller borgere har fået et positivt udbytte af dialogen.

På Facebook er politikerne begrænset til det verbale sprog, og de har kun mulighed for at simulere den nonverbale kommunikation gennem erstatninger. Det skaber ikke direkte problemer, hvis en politiker vælger ikke at bruge erstatninger for den nonverbale kommunikation, men vi er kommet frem til, at det kan være en hjælp for kommunikationen, hvis politikerne f.eks. bruger smileys, som kan give borgerne en forståelse for, hvilken sindsstemning politikerne er i i forbindelse med deres udsagn. Vi mener desuden, at det kan gøre politikernes fremtræden mere personlig, hvis de f.eks. bruger smileys i deres kommunikation.

I forbindelse med vores analyser er vi kommet frem til, at politikerne er dårlige til at håndtere kritik. Det bevirker f.eks., at de forsøger at undvige at svare eller træder ud af politikerrollen og udviser en opførsel, som, vi mener, stammer fra deres backstage. Det, at politikerne træder ud af politikerrollen, kan være både positivt og negativt. Hvis det er i forbindelse med kritik, hvor politikerens side af sig selv, som ikke er passende opførsel for en politiker, er det negativt. Modsat finder vi det positivt, hvis en politiker formår at træde ud af politikerrollen og vise en mere personlig side, hvor denne f.eks. laver sjov eller udviser dyb empati for andre.

Samlet set danner de problemer, som vanskeliggør kommunikationen, grundlaget for, at vi mener, at en stor del af danske folketingspolitikere ikke fungerer ideelt i sociale medier. Vi erkender, at vi danner vores grundlag ud fra fire dialoger, men vi mener alligevel, at de dialoger, som vi har ud-

valgt, udgør et repræsentativt udsnit af politikeres dialoger på Facebook. Derfor mener vi også, at vores resultater danner et retvisende billede af politikernes kommunikation på Facebook.

Vi mener derfor, at vi har et godt grundlag for at kunne bekræfte vores antagelse om, at politikere generelt ikke fungerer ideelt i sociale medier. Vi konkluderer, at det skyldes den mængde af problemer, der vanskeliggør folketingspolitikeres kommunikation, hvilket medfører, at de har svært ved at skabe og deltage i et socialt, ligeværdigt møde på Facebook.

Når politikerne ikke formår at udnytte de muligheder, som de sociale medier tilbyder på en positiv måde, mener vi, at det ville være bedre ikke at være repræsenteret i de sociale medier. Det negative overskygger det positive, som sociale medier tilbyder i form af, at politikerne gør sig tilgængelige for borgerne og imødekommer offentlig dialog. Når det er sagt, ser vi stadig et stort potentiale i sociale medier som et politisk kommunikationsfundament, såfremt det anvendes på den rigtige måde.

Abstract

With this thesis, we are entering a somewhat uncultivated field. The objective of the thesis is to examine the political dialogue in social media. The overall statement of the problem is set out below:

”Why are Danish politicians not successful in the social media, and which challenges contribute to impeding the communication?”

Additionally, we construct our work in accordance with the hypothesis that: *”Equal dialogue plays a decisive role in successful communication through social media”*. The politicians selected as focal points in this thesis are all members of the Danish Parliament. From our perspective, this group is very interesting in relation to this thesis, considering that they have to relate to and interact with a broad target group on a daily basis as well as being accustomed to performing in the media.

The superior scientific approach to this thesis is based on the hermeneutic mindset. Our horizon of understanding has developed continuously in accordance with the progress of this paper and its essential parts. By moving forwards and backwards between our pre- and post conceptions, we eventually reached a meaningful conclusion.

Throughout the thesis, we devote ourselves to examining the dialogue in social media. With the purpose of getting an insight into the field of study, we also account for political communication, the Danish Parliament and the Members of Parliament as well as the social media, which we focus our attention on in this paper.

We also account for our perception of communication, which is fundamental to how we understand dialogue, which in turn is the key form of communication that we concentrate our efforts on in the thesis.

As a result of our selection of topic, it has been a great challenge to find theories and/or models illuminating the field of dialogic communication in social media. Therefore, we chose to develop a model of our own, which may be used to analysing online dialogues. The model consists of five stages, each of which illustrates different angles and approaches to dialogue on the internet. At each

stage, we have incorporated various theories, and the model as a whole has contributed to answering the statement of the problem.

The empirical data of this thesis consists of a quantitative questionnaire study, a collection of links to the social media frequently visited by the Members of Parliament as well as selected dialogues from this list of social media.

This particular list of links has allowed us to get an overview of the amount of politicians using social media and which social media they tend to favour. By means of the questionnaire, we have managed to establish how and for what purposes the politicians use the social media as well as how they regard their own use of the media in question.

The selected dialogues originate from four different Facebook profiles belonging to Danish Members of Parliament, and they make up the foundation for our analysis. We have analysed the individual dialogues based on our communication model and incorporated theories.

Based on the findings set out in the analysis, we may conclude that only one in four Members of Parliament succeed in establishing a well-functioning and rewarding dialogue, in which the politicians meet the public participants on equal terms.

According to our results, time is one of the main obstacles hampering the politicians' communication. In the event that either of the parties is absent from the dialogue for a longer period of time, even a well-functioning and rewarding dialogue may run out into the sand.

Another issue adding to the problem of inferior dialogue quality is the fact that the politicians tend to avoid answering the questions asked. If the public discovers that the politicians do not provide a straight answer to their questions, the politicians may appear unreliable and may, hence, lose their public credibility.

Furthermore, we have reached the conclusion that most of the politicians are not capable of communicating with the public citizens on equal terms by means of the online dialogues, which the crossing transactions clearly emphasise.

In our opinion, the analysis clearly shows that the politicians may improve their communication a great deal by including more substitutions for the missing non-verbal communication.

Another important finding is that the politicians are extremely bad at handling criticism, which complicates their communication.

With a view to the problems impeding the Danish politicians' communication, it is our believe that the politicians do not succeed in presenting themselves and communicating in the social media in a positive manner, and thus, they are also unsuccessful in establishing and participating in equal and rewarding online dialogues.

Litteraturliste

Dialoger:

<http://www.facebook.com/mfjacobjensen#!/mfjacobjensen?sk=wall> Hentet d. 5. juli 2011

<http://da-dk.facebook.com/thomasjensen.nu#!/thomasjensen.nu?sk=wall> – Hentet d. 5. juli 2011

<http://www.facebook.com/JesperSF?sk=wall> – Hentet d. 11. juli 2011

<http://www.facebook.com/pages/Ida-Auken/24352982198?sk=wall> – Hentet d. 10. juli 2011

Bøger:

Adams, Tyrone & Scollard, Sharon, 2006 ”Internet effectively – A Beginner’s Guide to the World Wide Web” 1. udgave. Forlaget Pearson & Addison-Wesley. ISBN: 0-321-30429-2

Agger, Gunhild, Christensen, Christa Lykke, Hjarvard, Stig, Laursen, Ditte & Sandvik, Kjetil, 2011 ”medieDK” Lindhardt og Ringhof A/S. ISBN: 978-87-7066-4783

Alrø, Helle & Kristiansen, Marianne, 1998 ”Supervision som dialogisk læreproces” Aalborg Universitetsforlag og Institut for Kommunikation. ISBN: 87-7307-617-1

Berger, Birthe & Jensen, Jesper Troels, 2003 ”Talerteknik – En håndbog i retorik” 1. udgave, 1. oplag. Rhetor Forlag. ISBN: 87-989287-0-8

Berne, Eric, 1995 ”Hvad er det vi leger?” 4. udgave, 1. oplag. Nordisk Forlag A/S. ISBN: 87-00-19002-0

Birkler, Jacob, 2009 ”Videnskabsteori – En grundbog” 1. udgave, 5. oplag. Munksgaard Danmark. ISBN: 978-87-0530-9

Blood, Rebecca, 2002 "The weblog handbook – Practical Advice on Creating and Maintaining Your Blog" Perseus Publishing. ISBN: 0-7382-0756-X

Castells, Manuel, 2003 "Internet Galaksen – Refleksioner over Internettet, erhverslivet og samfundet" 1. udgave, 1. oplag. Forlaget Systime. ISBN: 87-616-0625-1

Collin, Finn & Køppe, Simo, 2003 "Humanistisk videnskabsteori" DR Multimedie. ISBN: 87-7953-3639

Crystal, David, 2011 "Internet Linguistics – A Student Guide" 1. udgave. Routledge. ISBN: 978-0-415-60271-6

Danmarks Statistik, 2011 "Befolkningen brug af internet - 2010" Udgiver af Danmarks Statistik. ISBN: 978-87-501-1903-6

Drotner, Kirsten, Jensen, Klaus Bruhn, Poulsen, Ib & Schrøder, Kim, 2006 "Medier og kultur – En grundbog i medieanalyse og medieteorier" 1. udgave, 10. oplag. Borgens Forlag. ISBN: 87-21-00009-3

Ebbesen, Anna & Haug, Astrid, 2009 "Lyt til elefanterne – Digital kommunikation i praksis" 1. udgave, 2. oplag. Nordisk Forlag A/S. ISBN: 978-87-02-08019-3

Fabricsius, Julie & Roksvold, Thore, 2008 "Anvendt retorik – Tag sproget i munden" 3. udgave, 1. oplag. Akademisk Forlag. ISBN: 978-87-500-3995-2

Frandsen, Finn, Johansen, Winni & Nielsen, Anne Ellerup, 1997 "International markeds kommunikation i en postmoderne verden" 1. udgave 1. oplag. Forlaget Systime A/S. ISBN: 87-7783-873-4

Frimann, Søren, 2004 "Kommunikation – tekst i kontekst" Aalborg Universitetsforlag. ISBN: 87-7307-708-9

Friisberg, Gregers, 2010 "Politik ABC" 1. udgave, 2. oplag. Forlaget Columbus. ISBN: 978-87-7970-084-0

Føllesdal, Dagfinn, Walløe, Lars & Elster, Jon, 2005 "Politikens bog om moderne videnskabsteori" 2. udgave, 1. oplag. Politikens Forlag. ISBN: 87-567-5837-5

Gabrielsen, Jonas & Christiansen, Tanja Juul, 2010 "Talens magt – Indføring i mundtlig retorik" 2. udgave, 1. oplag. Hans Reitzels Forlag. ISBN: 978-87-412-5454-8

Glahn, Abelone, 2007 "Dit virtuelle håndaftryk – Sådan netværker du på nettet" 1. udgave, 1. oplag. Børsens forlag. ISBN: 978-87-7664-221-1

Goffman, Erving, 2004 "Social samhandling og mikrosociologi – En tekstsamling" Hans Reitzels Forlag. ISBN: 87-412-2491-4

Gulddal, Jesper & Møller, Martin, 1999 "Hermeneutik – En antologi om forståelse" Gyldendal Nordisk Forlag A/S. ISBN: 87-00-38616-2

Hadvig, Jens, 2002 "Fra tandhjulsregner til internet" Forlaget Underskoven. ISBN: 87-91151-14-7

Harfoush, Rahaf, 2009 "Yes We Did – An inside look at how social media built the Obama brand" ISBN: 978-0-321-63153-4

Hjarvard, Stig, 2008 "En verden af medier – Medialiseringen af politik, sprog, religion og leg" 1. udgave. Samfundslitteratur. ISBN: 978-87-593-0839-4

Hoff-Clausen, Elisabeth, 2008 "Online ethos – Webretorik i politiske kampagner, blogs og wikis" 1. udgave. Samfundslitteratur. ISBN: 978-87-593-1409-8

Holm, Lis, 2006 "Blog kunder i butikken – Om anvendelse af weblogs i markedsføring" 1. udgave, 1. oplag. Handelshøjskolens Forlag. ISBN: 87-629-0305-5

Holm, Andreas Beck, 2011 "Videnskab i virkeligheden" 1. udgave. Samfundslitteratur. ISBN: 978-87-593-1506-4

Hougaard-Andersen, Birthe & Nørgaard-Nielsen, Nete, 2010 "Gennemslagskraft & nonverbal kommunikation" 1. udgave, 1. oplag. Nordisk Forlag A/S. ISBN: 978-87-02-07819-0

Jacobsen, Henrik Galberg & Skyum-Nielsen, Peder, 2001 "Dansk sprog – En grundbog" 1. udgave, 4. oplag. Det Schønbergske Forlag. ISBN: 87-570-1515-5

Jacobsen, Bo, Schnack, Karsten, Wahlgren, Bjarne & Madsen, Mikkel Bo, 2003 "Videnskabs-teori" 2. udgave, 2. oplag. Gyldendal Nordisk Forlag A/S. ISBN: 87-00-17638-9

Jensen, Elisabeth Halskov & Olesen, Jenny Anneberg, 2003 "Tekstens Univers – En introduktion til tekstvidenskab" 1. udgave. Forlaget Klim. ISBN: 87-7955-205-6

Jørgensen, Charlotte & Villadsen, Lisa, 2009 "Retorik – Teori og praksis" 1. udgave. Samfundslitteratur. ISBN: 978-87-593-1424-1

Kjøller, Klaus, 2001 "Spindoktor" 1. udgave, 1. oplag. Aschehoug. ISBN: 87-11-11480-0

Kock, Christian, 2011 "De svarer ikke – Fordømmende uskikke i den politiske debat" 1. oplag. Gyldendal. ISBN: 978-87-02-10450-9

Kristensen, Trine-Maria & Madsen-Mygdal, Thomas, 2007 "Weblogs" 1. udgave, 1. oplag. Børsens Forlag. ISBN: 978-87-7664-200-6

Kvale, Steinar, 1997 "Interview – En introduktion til det kvalitative forskningsinterview" 1. udgave, 13. oplag. Hans Reitzels Forlag. ISBN: 978-87-412-2816-7

Lungholt, Henriette & Metelmann, Paul, 2010 "Hvem spiser boller i karry? – En introduktion til samfundsvidenskabelig metode i teori og praksis" 1. udgave, 1. oplag. Kommuneforlaget A/S. ISBN: 978-87-7424-804-0

McNair, Brian, 2003 "An introduction to political communication" 3. udgave. Routledge. ISBN: 0-415-30707-4

Nielsen, Mette S. & Rom, Gitte, 2010 "Perspektiver på kommunikation i sundhedsfaglige professioner" 1. udgave, 3. oplag. Munksgaard Danmark. ISBN: 978-87-628-0527-9

O'Reilly, Tim & Milstein, Sarah, 2009 "The Twitter Book" 1. udgave. O'Reilly Media. ISBN: 9780596802813

Petersen, Asger, 2000 "Fra jeg til vi – Om samarbejde og kommunikation" 1. udgave, 4. oplag. Nordisk Forlag A/S. ISBN: 87-00-40740-2

Politikkens Retskrivnings- og Betydningsordbog, 2006. 5. udgave, 2. oplag. JP/Politikens Forlagshus A/S. ISBN-13: 978-87-567-6506-0

Politikkens Store Ordbogs-cd-rom, 2002. Version 3.1. Politikens Forlag A/S

Rasmussen, Finn, 2007 "Massemedier og politisk kommunikation" 1. udgave, 2. oplag. Forlaget Columbus. ISBN: 978-87-7970-058-1

Safko, Lon & Brake, David K., 2009 "The Social Media Bible: Tactics, Tools, and Strategies for Business Success" Forlaget John Wiley & Sons. ISBN: 978-0-470-41155-1

Scheuer, Jan, 2005 "Indgange til samtaler" 1. udgave, 1. oplag. Danmarks Pædagogiske Universitets Forlag. ISBN: 87-7613-098-3

Sørensen, Torben Berg, 1988 "Taletur og hørerkommunikation – Interview- og samtaleanalyse 2" 1. udgave, 1. oplag. Forlaget Gestus. ISBN: 87-89313-04-6

Sørensen, Torben Berg, 1991 "Sociologien I hverdagen – Indføring i nyere gruppesociologi" 1. udgave, 1. oplag. Forlaget Gestus. ISBN: 87-89313-08-9

Toulmin, Stephen Edelston, 1958 "The Uses of Argument" Cambridge University Press. ISBN: 0-521-09230-2

Update, 2010 "Journalistens digitale værktøjskasse – En praktisk guide til nye og sociale medier" Forlaget Ajour. ISBN: 978-87-92241-37-5

Øhrstrøm, Peter, 1998 "Logisk set" 2. udgave, 1. oplag. Forlaget Systime A/S. ISBN: 87-616-0009-1

Artikler:

Danmarks Statistik, 2009 "Nyt fra Danmarks Statistik – Befolkningens brug af internettet 2009" Nr. 273, 15. juni 2009.

Hjemmesider:

Tim O'reilly: <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html> - Hentet d. 9. maj 2011

<http://dig.csail.mit.edu/breadcrumbs/node/38> - Hentet d. 9. maj 2011

<http://www.information.dk/214150> - Hentet d. 16. juli 2011

<http://www.information.dk/197090> - Hentet d. 16. juli 2011

<http://www.ft.dk/Demokrati/Folketinget.aspx> - Hentet d. 27. maj 2011

http://www.ft.dk/Demokrati/Folketinget/Folketingsmedlemmernes_hverdag.aspx - Hentet d. 27. maj 2011

<http://www.strath.ac.uk/humanities/schoolofhumanities/journalism/staff/mcnairbrianprof/> - Hentet d. 23. juli 2011

<http://faculty.ksu.edu.sa/Nugali/English%20461/Linguistics%20and%20poetics.pdf> – Hentet d. 24. juli 2011

<http://www.ft.dk/Folketinget/findMedlem.aspx> - Hentet d. 10. juni 2011

<http://johndyrbypaulsen.wordpress.com/> - Hentet d. 24. juni 2011

<http://www.brittaschallholberg.venstre.dk/index.php?id=121> – Hentet d. 24. juni 2011

<http://mogenslykketoft.blogspot.com/> - Hentet d. 24. juni 2011

<http://sorenpind.blogs.berlingske.dk/> - Hentet d. 24. juni 2011

<http://ekstrabladet.dk/nyheder/samfund/article1374682.ece> - Hentet d. 7. juli 2011

<https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=2714#Kap2> – Hentet d. 7. juli 2011

<http://epn.dk/samfund/politik/article2449570.ece> - Hentet d. 7. juli 2011

<http://politiken.dk/politik/ECE1304261/oeget-dansk-graensekontrol-kan-falde-til-jorden/> - Hentet d. 12. juli 2011

Ansvarsfordeling

Primær: X

Sekundær: x

	Mai	Maiken
Indledning	X	
Problemformulering	X	X
Konkretisering af problemformulering	X	x
Læsevejledning	X	X
Videnskabsteori		X
Metode	X	X
Politikere og politisk kommunikation	X	
Sociale medier		X
Kommunikations/dialogforståelse		X
Danske politikere og sociale medier – Et uopdyrket felt		X
Case	X	
Teori:		
Dialogmodel	X	
Deltagere	X	
Medie	X	
Tekst		X
Lingvistik		X
Erstatninger for den manglende nonverbale kommunikation		X
Upgraders og downgraders		X
Overbevise og påvirke	X	
Appelformer	X	
Toulmins argumentationsmodel		X
Roller og dialogadfærd		X
Erving Goffman - Facework		X
Erving Goffman - Teatermetafor		X
Turtagning		X
Transaktionsanalyse	X	
Analyse af dialog med politiker Jacob Jensen	X	
Analyse af dialog med politiker Thomas Jensen		X

Analyse af dialog med politiker Jesper Petersen	X	
Analyse af dialog med politiker Ida Auken		X
Konklusion	X	X