

Kandidatafhandling

Af Rannvá Dávadóttir

Samtaler mellem kollegaer

- en undersøgelse af komplekse interpersonelle relationers påvirkning på indholdet i samtaler mellem kollegaer i organisationer i små samfund

Copenhagen Business School 2014

Afleveret: 18. juni 2014

Vejleder: Joan Tournay

Omfang: 71,3 NS (162.112 tegn inkl. mellemrum)

Studium: Cand.ling.merc. i engelsk (Kommunikation)

ABSTRACT

The research objective of this thesis is the question of how highly complex direct and indirect ties between colleagues in organisations in the small-scale society of the Faroe Islands affect the content aspect of their interpersonal communication. Direct ties are ties that tie two individuals to one another directly. Indirect ties are ties that tie two individuals to one another through a third individual. If the third individual is absent there is no tie between the other two individuals.

The research question is relevant from a communicative perspective because communication research on multiplex and highly multiplex ties has taken a dyadic perspective focusing on communication between two individuals. By taking a dyadic perspective communication theories overlook the affect that *indirect ties* to other individuals outside the communication situation have on the content of the communication. Individuals in small-scale societies have in general many ties to one another creating a high-density interconnected society with both direct and indirect ties.

Therefore it can be argued that a dyadic perspective is inadequate to examine how many ties can affect the content of the communication between individuals in a small-scale society without including other individuals outside the dyad.

This gap in communication research is found interesting from an organisational point of view because complex ties between individuals in organisations are assumed to affect the content aspect of the communication and thereby having an influence on the general internal communication within the organisation.

This leads to the question of how these direct and indirect ties affect the content of communication between colleagues in an organisation in a small-scale society and how this affects the general communication in the organisation.

On the basis of an empirical research on how direct and indirect ties affect the content of communication between colleagues in Faroese organisations this thesis argues that some subjects are excluded as content in the communication

due to the risk of negative consequences and other subjects are included in the content of the communication because they are regarded not to impose any threat to the colleagues' ties. It is argued that because of the exclusion of certain subjects in the communication, organisations in small-scale societies face a challenge to achieve effective communication due to the highly complex ties between the individuals within the organisation.

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	1
1.1. Alle kender alle	1
1.2. Undersøgelsesfelt.....	3
1.3. Problemformulering	5
2. Teoretisk forståelsesramme	7
2.1. Relationer i små samfund	8
2.2. Organisationer er kommunikation.....	10
2.3. Kommunikation og relationer	12
2.3.1. En refleksiv forbindelse mellem indhold og relationer	13
2.4. Komplekse relationer i det færøske samfund	17
2.4.1. Multiplekse relationer	18
2.4.2. Forskellige normkrav	20
2.4.3. Lukkede netværker og selvovervågning	22
2.4.4. Relationer i større netværker	24
2.4.5. Flere aktører i kommunikationssituationen	26
2.5. Forståelse af problemfeltet	29
3. Et hermeneutisk udgangspunkt.....	30
4. Metode	31
4.1. Metodisk strategi og design.....	33
4.1.1. En kvalitativ metodisk undersøgelse	34
4.1.2. Dybdegående kvalitative interviews	36
4.2. Overvejelser og forberedelser i forhold til de kvalitative interviews	38
4.2.1. Spørgeteknikker, spørgsmål og interviewguide	38
4.2.2. Samplingsstrategi	41
4.2.3. Ethiske overvejelser	42
4.2.4. Transskriberingsguide	43
4.2.5. Præsentation af informanter	43
4.3. Metodekritik	44
5. Analysestrategi.....	46
5.1. Analysemetoder.....	46
5.2. Anvendte citater.....	47
5.3. Analysens opbygning	48
6. Komplekse relationer i færøske organisationer	48
6.1. Multiplekse relationer.....	49
6.2. Indirekte relationer	52
6.2.1. Klare over de skjulte relationer	53
6.2.2. Relationer med både stærke og svage bånd	55

6.3. Render tit ind i hinanden.....	59
6.4. Hyperkomplekse relationer i færøske organisationer	62
7. Hyperkomplekse relationer påvirker samtalerne.....	63
7.1. Ønsker ikke at træde nogen over tæerne	63
7.2. Komplex kontekst	65
7.3. Viden som redskab.....	67
7.4. Prioriterer relationerne	68
7.5. Streng selvovervågning	70
7.6. Komplekst samspil mellem relationer og indhold	72
8. Konklusion	75
9. Litteraturliste	

Bilag: Interviewguide.....	CD
Bilag: Samtykke	CD
Bilag: Transskriptioner og kodetræ.....	CD

1. Indledning

"Vi er alle så tæt forbundet her i Færøerne. Alle kender hinanden" (Hans, 451-452)

"Man kender straks alt, lige meget hvad man siger eller snakker om, så er det ligesom altid nogen, som lige ved det ene eller det andet. Man kender altid hinanden, ikke?" (Anna, 176-179)

1.1 Alle kender alle

Noget, som færinger er meget bevidste om, er, at *"øll kennast"*, som de plejer at sige på færøsk eller oversat til dansk *"alle kender alle"*. Dette er måske ikke noget, som færinger tænker så meget over i det daglige, men vi er meget bevidste om det. Da jeg i 2007 flyttede til Danmark for at studere, blev jeg straks konfronteret med, hvor godt jeg faktisk kendte mine landsmænd og – kvinder. Da jeg fortalte mine nye, danske studiekammerater, at jeg kom fra Færøerne, så sagde de straks, at de kender en eller flere færinger og nævnte deres navne. Dette blev så fulgt af spørgsmålene: *"Dem kender du sikkert, ikke? I kender jo alle hinanden, ikke?"*. Og det viste sig i de fleste tilfælde, at jeg kunne fortælle, at jeg enten kender vedkommende eller ved hvem vedkommende var.

Det, at *alle kender alle*, er muligt i det færøske samfund på grund af samfundets lille størrelse, geografiske isolation og relativt høje befolkningstæthed, som er medvirkende til, at færinger mødes forholdsvis tit. Det kan både være planlagte møder, som f.eks. fødselsdage, men det kan også være møder, som ikke er planlagt, som f.eks. at mødes i supermarkedet. Derudover har genforskning anslået, at der i gennemsnit er 4,6 generationer mellem hver færing¹, så

¹ Tallet er en vurdering lavet af Guðrið Andorsdóttir, som er lederen for den færøske genbank, Ílegusavnið, med henvisning til to medicinske studier: Als TD et al. (2004) *Possible evidence for a common risk locus for bipolar affective disorder and schizophrenia on chromosome 4p16 in*

relationerne mellem færing er mange og indviklede. Den tyske genforsker Ulrike Steuerwald har i forbindelse med sin forskning i særfærøske gensygdomme udtalt, at færøsk genealogi er så speciel og viklet sammen, at den ikke kan kortlægges i almindelige slægtsforskningscomputerprogrammer (Steuerwald, 2009). Et eksempel på denne kompleksitet er, at min egen søn er i familie med sig selv ude i 6. led, og vi som forældre derfor er i familie med hinanden i 5. led.

Min personlige motivation til valg af emne til denne afhandling udspringer i de tanker jeg har gjort mig over de mange relationer, der er mellem mig og mine kollegaer på min nuværende arbejdsplads. Min nærmeste leder er også min veninde, søster til en kammerat og kollega, datter til en i min mors strikkeklub, kusine til min bedste veninde, niece til en kollega, og denne kollega er også mor til min bedste veninde, svigerinde til en af mine barndomskammerater og svigerinde til en tidligere studiekammerat; for bare at nævne nogle. Dette har ledt mig til at overveje, hvordan jeg håndterer de mange relationer i min kommunikation, når jeg er på arbejde. Og mine overvejelser har så ledt mig videre til at spørge, hvordan færing håndterer de mange relationer, de har til deres kollegaer på arbejdspladsen, i deres indbyrdes kommunikation.

Der er mange måder at anskue problematikken på, og i denne afhandling er den kommunikative vinkel valgt. Valget sker ud fra en blanding af personlig og professionel interesse for kommunikation, som har skabt en nysgerrighed for at undersøge problematikken nærmere ud fra en organisationskommunikativ vinkel. En kommunikativ tilgang til problematikken giver mulighed for at undersøge, hvordan den opleves af individer, og hvordan den påvirker, hvordan de taler med hinanden. Med valget kommer også fravalget, som gør, at andre potentielt interessante og relevante vinkler ikke er en del af denne analyse. Derfor undersøger projektet kun et meget afgrænset aspekt af problematikken.

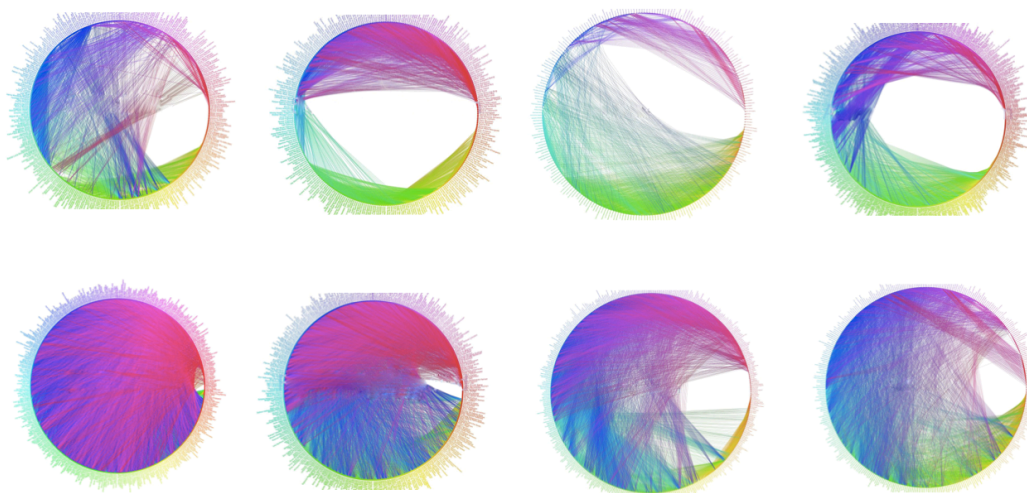
patients from the Faroe Islands. Mol Psychiatry. og Als TD et. al. (2006) Highly discrepant proportions of female and male Scandinavian and British Isles ancestry within the isolated population of the Faroe Islands. Eur J Hum Genet.

1.2 Undersøgelsesfeltet

Komplekse relationer i organisationer i små samfund menes at være interessante og relevante i et kommunikationsteoretisk perspektiv på grund af, at forskningen inden for multiplekse relationer typisk ser kommunikationssituationen ud fra et dyadisk perspektiv. Derved omfatter kommunikationssituationen, ifølge teori om multiplekse relationer, ikke indirekte relationer, som eksisterer i høj grad mellem individer i små samfund. Direkte relationer er relationer, som eksisterer mellem to individer, f.eks. en familierelation mellem to familiemedlemmer. En indirekte relation eksisterer mellem to individer gennem et tredje individ, som er en fælles bekendt af de to individer. Det vil sige, at fjernes det tredje individ fra netværket, så eksisterer ingen relationer mellem de to oprindelige individer.

For at illustrere at der eksisterer flere indirekte relationer mellem individer i små samfund i forhold til individer i større samfund fik jeg otte af mine Facebook-venner til at sende mig deres Friend Wheel. Friend Wheel er en app til Facebook, som kan illustrere, hvordan ens Facebook-venner er forbundet med hinanden. Relationerne illustreres ved en cirkel, hvor ens venners navne udgør cirkelens omkreds, og de indbyrdes relationer eller forbindelser er illustreret med linjer mellem vennerne. Jo flere relationer der er mellem ens venner, jo flere linjer er der inde i selve cirklen. Har en person mange venner, og er der samtidig mange relationer mellem alle vennerne, så vil det net, som linjerne skaber, være massivt, og der vil kun være et lille område uden linjer. Fire af de deltagende venner var færinger, mens de fire andre var danskere. Billedet nedenfor viser de otte venners Friend Wheels. De øverste fire er danskernes Friend Wheel, mens de nederste er de færøske² venners Friend Wheel.

² Her er både tale om færinger, som er opvokset i Færøerne og stadig bor der, og færinger, som er opvokset i Færøerne, men i dag bor i udlandet.



Figur 1: Friend Wheel fra fire danskere og 4 færinger

Sammenlignes hjulene for færingerne og danskerne, så ses det tydeligt, at densiteten er højere hos færingerne. Nogle færingers hjul har højere densitet end andres, men fælles for dem er, at de alle har højere densitet end danskernes. Færingen, hvis hjul ses som det første fra venstre, oplyste, at Friend Wheel-appen fortalte, at han havde 104.970 *connections* mellem sine 487 Facebook-venner. Derfor er hans densitet meget høj, og alle forbindelserne ses ikke i illustrationen, da de ligger oven på hinanden.

Denne uvidenskabelige test med Friend Wheel-appen menes at give et billede af, at der er mange direkte og indirekte relationer mellem individer i det færøske samfund. Dette skyldes, at det færøske samfund er, som tidligere anført, et lille samfund. Færøerne er et selvstyrende land, som består af 18 øer med 116 beboede bygder og byer³. Øsamfundet ligger i den nordlige del af Atlanterhavet mellem Island, Skotland og Norge, der gør at landet geografisk er isoleret fra det europæiske hovedkontinent. Befolkningstallet i Færøerne er knapt 50.000, hvoraf langt størstedelen af befolkningen er fastboende etniske færinger. (Hagstova.fo⁴, 2014). Det officielle sprog og hovedsproget i Færøerne er færøsk, der således kun tales af få tusinde mennesker i verden. Tórshavn er

³ I Færøerne er en by defineret som et beboet område med over 1500 mennesker (Finnson og Kristiansen 2006)

⁴ Tallene stammer fra Hagstova Føroya, Færøernes Nationale Statistikinstitut.

Færøernes hovedstad og største by med omkring 19.000⁵ indbyggere, som svarer til knapt 40% af Færøernes samlede befolkning. Seks af de atten øer og omkring 86% af Færøernes befolkning er forbundet med veje, tunneller mellem øer og gennem fjelde, broer og dæmninger over sund. De resterende 14% af befolkningen og de andre øer er forbundet med resten af landet med færger og helikoptere (Gaini & Jacobsen, 2008, s. 101ff & Strandfaraskip Landsins). På grund af den gode og veludviklede infrastruktur er afstanden mellem byer og bygder kort, og det medfører, at den geografiske mobilitet er høj med mulighed for et socialt liv på tværs af bygder og byer (Finnson & Kristiansen 2006 & Holm, 2004). Befolkningstætheden vurderes at være høj på grund af den veludbyggede infrastruktur, som medfører, at individerne har gode muligheder for at mødes ofte. Færøerne er samtidig geografisk isoleret med en fastboende etnisk gruppe og relativt afgrænset fra omverdenen, og det kan medvirke til et afgrænset socialt liv. Derfor vurderes Færøerne og det færøske samfund at være velegnet som et empirisk undersøgelsesfelt for et lille samfund.

1.3 Problemformulering

Ud fra ovenstående overvejelser finder jeg det interessant og relevant at undersøge, hvordan den interne kommunikation i færøske organisationer påvirkes af de mange relationer, der eksisterer mellem individer i små samfund. Fokus vil være på at undersøge, hvordan kommunikationssituationen påvirkes af de mange relationer, som individerne har mellem sig på deres arbejdsplads. Derfor har jeg sat følgende problemformulering:

Hvordan påvirker de mange relationer, som kollegaer i organisationer i små samfund har mellem sig, indholdet af deres kommunikation?

Problemformuleringen berører tre store og komplekse områder, nemlig kommunikation, interpersonelle relationer og små samfund. Det har derfor været en stor udfordring at finde den mest hensigtsmæssige balance i forhold til

⁵ Omfatter Tórshavn og bydelene Hoyvík og Argir

disse tre områder. Som jeg redegør for senere (se side 16ff), så tager undersøgelsen udgangspunkt i kommunikationssituationer bestående af to kollegaer med mange indbyrdes relationer. Undersøgelsens primære fokus er på samspillet mellem relationer og indhold i kommunikationssituationen. Små samfund er den overordnede kontekst, hvor kommunikationssituationen mellem kollegaerne finder sted.

Formålet med undersøgelsen er at bidrage til en bedre forståelse af den betydning komplekse relationer har på kommunikationen på en arbejdsplads i et lille samfund, så organisationerne kan få et bedre udgangspunkt for deres arbejde med den interne kommunikation.

Denne undersøgelse begrænser sig til kun at undersøge kommunikationssituationer mellem kollegaer som bestående af et indholds- og et relationsaspekt. Jeg erkender, at flere andre faktorer, som ikke er omfattet af denne undersøgelse, har indflydelse på kommunikationen mellem kollegaer. Undersøgelsens resultater skal derfor ses i forhold til sine begrænsninger.

Undersøgelsen er delt op i to dele. Først sættes problematikken ind i en teoretisk sammenhæng som skal skabe en forståelsesramme for undersøgelsen. Formålet med den teoretiske forståelsesramme er at forsøge at give en overordnet teoretisk forståelse af, hvordan områderne kommunikation, interpersonelle relationer og små samfund forholder sig til hinanden. Derudover danner den teoretiske forståelsesramme også det teoretiske redskab, som senere anvendes til at analysere og fortolke den indsamlede empiri. Undersøgelsens anden del består af analyse og diskussion af den indsamlede empiri. Først analyseres empirien med henblik på at få klarlagt, hvilke relationerne der eksisterer mellem kollegaer i færøske organisationer. Siden analyseres og diskuteres hvordan relationerne påvirket indholdet i kollegaernes indbyrdes kommunikation.

Besvarelsen af spørgsmålet, om, hvordan komplekse relationer mellem kollegaer i små samfund påvirker indholdet af deres kommunikation, tager sit

empiriske udgangspunkt i ni interviews med individer i tre forskellige færøske organisationer.

2. Teoretiske forståelsesramme

Undersøgelsen af hvordan de komplekse relationer mellem kollegaer i organisationer i det færøske samfund påvirker indholdet i kommunikationssituationen berører som sagt tre store og komplekse områder; kommunikation, relationer og små, moderne samfund. Formålet med de teoretiske overvejelser er at forsøge at give en overordnet teoretisk forståelse af, hvordan områderne forholder sig til hinanden, for siden af analysere empirien ud fra denne forståelsesramme.

For at skabe en forståelse af forskellen af relationer i små samfund i forhold til større samfund, som kunne tænkes at spille ind i kommunikationssituationen, redegøres indledningsvis kort for klassisk sociologisk opfattelse af små og større samfund ud fra Ferdinand Tönnies' teori om *fællesskab* og *selskab* (2001) og George Simmels teori om *lillebyen* og *storbyen* (1992).

Dernæst redegøres for, hvordan relationer mellem kollegaer på en arbejdsplads generelt påvirker indholdet i kommunikationssituationen ud fra Paul Watzlawicks teori om indholds- og relationskommunikation (1968).

I forlængelse heraf findes det relevant og interessant at tage en teoretisk diskussion af, hvordan de mange og forskellige relationer mellem individer og kollegaer på arbejdspladser i små samfund påvirker indholdet af kommunikationen. Først redegøres for Lois B. Verbrugges (1979) teori om multiplekse relationer mellem individer, som har en dyadisk⁶ opfattelse af multiplekse relationer. Et dyadisk forståelse af multiplekse relationer vurderes dog ikke tilstrækkelig til at forstå mange og komplekse relationer mellem kollegaer i små samfund. Den dyadiske forståelse udelukker, at andre aktører, der ikke er til stede i selve kommunikationssituationen, kan påvirke situationen.

⁶En dyade består af to aktører

Det vurderes nødvendigt at se relationer mellem to aktører i en kommunikationssituation på en færøsk arbejdsplads i forhold til større netværksstrukturer for at få en forståelse for, hvordan de komplekse relationer, som eksisterer mellem individer i små samfund, kan påvirke indholdet af kommunikationen mellem kollegaer. Til dette redegøres for Mark Granovetters (1973 & 1983) teori om, hvordan svage og stærke bånd mellem individer skaber både små og tæt forbundne netværk, men også større netværk bestående af mange individer, som er forbundet både direkte og indirekte. Derefter anvendes James S. Colemans teori med åbne og lukkede netværker til at diskutere mulige konsekvenser ved normbrud i multiplekse relationer. Til sidst redegøres for anvendes Carlo Riccis (1991) teori om *medmodtagere* til at diskutere, hvordan relationer til andre aktører end dem tilstede i dyaden kan påvirke kommunikationssituationen.

Ud fra den teoretiske forståelsesramme analyseres empirien i forhold til at undersøge, hvordan komplekse relation mellem kollegaer i små samfund påvirker indholdet af den deres indbyrdes kommunikation, dvs. hvordan relationerne påvirker indholdet eller emnet for samtalerne.

2.1 Relationer i små samfund

Ifølge klassisk sociologisk opfattelse er forskel på relationer mellem individer i små samfund i forhold til relationer mellem individer i større samfund. Sociologen Ferdinand Tönnies skildrer to former for sociale relationer, som han kalder for *fællesskabet* og *selskabet*. Ifølge Tönnies består fællesskabet af de *indre bånd*, som er de nære og følelsesmæssige sociale relationer, som vi har til dem i vores nærmiljø. Fællesskabet omfatter blandt andet familierelationer, venskaber og nabolag. Konflikter, som opstår i disse relationer håndteres ud fra samvittighed, sædvane og tradition (Tönnies, 2001, s. 22ff & Falk, 2007, s. 63).

Overfor fællesskabet står *selskabet*, som omfatter de *ydre bånd*, som består af upersonlige, kalkulerede og kontaktbaserede sociale relationer. I selskabet

mødes mennesker som interesse- og byttepartnere (Tönnies 2001:107ff; Andersen 2006:23; Lee & Newby 1989:44f). Konflikter, som opstår i selskabsrelationerne løses ved brug af konventioner og overenskomster (Falk 2007:63).

Ifølge Tönnies er det nye urbane moderne samfund i højere grad præget af selskabsrelationer, mens de små før-moderne samfund i større grad er kendetegnet ved fællesskabsrelationer. Fortolkes Tönnies' opfattelse af fællesskabet og selskabet i forhold til små og store samfund, så antyder Tönnies, at fællesskabsrelationer i større grad kendetegner små samfund, mens selskabsrelationer i højere grad præger storbyerne, bl.a. på grund af den store koncentration af kommercielle handelsinteresser.

En anden sociolog, som også har beskæftiget sig med det sociale liv i små og større samfund er George Simmel, som kalder for henholdsvis *lillebyen* og *storbyen*. I lillebyen kan individerne, ifølge Simmel, ikke undgå at have kendskab til hinanden (1992, s. 75), og derfor bliver hvert individ til et subjekt, som medlemmerne må foreholde sig til. De små forhold er derfor medvirkende til, at individerne ikke længere er anonyme. Når anonymiteten ikke er tilstede, så bliver individernes livsførelse og holdninger i højere grad gensidigt overvåget og derfor præget af "*småligheder og fordomme*", og dette medfører begrænsninger for individernes handlemuligheder og forståelseshorisont (Simmel 1992, s. 80).

Det sociale liv i storbyen er mere præget af forstandsmæssig og intellektualistisk karakter, mens lillebyen er mere præget af følelsesmæssige relationer. Storbyens høje tempo og mangfoldighed medfører, at det sociale liv er præget af større afstand mellem individerne, og derfor bliver individerne fremmede og anonyme for hinanden. Individerne, som tager undergrundstoget en mandag morgen i en storby, er højst sandsynligt meget fremmede for hinanden. Årsagen til denne anonymitet er, at mennesket ikke er i stand til at forholde sig til alle de individer, som det møder hver dag (Simmel, 1992, s. 78). Simmel ser fremmedgørelsen og objektiviseringen som en social forudsætning for det sociale liv i storbyen. Derfor bliver individerne til objekter, som

medlemmerne ikke skal forholde sig til, og derved er relationerne upersonlige. Dette medfører, at det ikke er muligt at overvåge individernes livsførelse, og derfor er individerne i storbyen mere frie og mangfoldige (Simmel, 1992, s. 81).

Ud fra Tönnies' og Simmels teorier om små og større samfund kan vi konkludere, at der er forskel på de sociale relationer mellem individer i henholdsvis små og større samfund i et teoretisk perspektiv. Det færøske samfund vurderes at være et lille samfund på grund af dets lille populationsstørrelse og geografiske isolation. Ifølge Tönnies' og Simmels teorier vil relationer mellem individer i det færøske samfund derfor være kendetegnet at være nære, følelsesmæssige og personlige på grund af, at individerne ikke kan undgå at have kendskab til hinanden. Det uundgåelige kendskab medfører, at individerne ikke kan være anonyme. Mangelen på anonymitet medfører, at individernes liv bliver gensidigt overvåget.

2.2 Organisationer er kommunikation

De teoretiske overvejelser tager udgangspunkt i en *konstitutionalistiske grundopfattelse* af kommunikation i organisationer (Aggerholm et al., 2010, s. 24). Ifølge den konstitutionalistiske opfattelse er intern kommunikation med til at skabe, opretholde og ændre organisationer. Derfor spiller den interne kommunikation en stor rolle i organisationer i dag. Aggerholm et al. går så langt som at sige, at "(...) de (organisationer, red.) *er kommunikation og opstår ved kommunikation*" (2010, s. 35). Intern kommunikation ses i dag som en proces og interaktion i selve organisationen og ikke som en transmission af budskaber eller information, som var den dominerede opfattelse af kommunikation frem til 1980'erne. Fra at have fokus på transmission af budskaber, som kendetegner den *funktionalistiske* grundopfattelse af kommunikation, er fokus i dag på fortolkning og skabelse af mening (Aggerholm et al., 2010, s. 28). Organisationer består af individer, som kommunikerer med hinanden, og derfor spiller kommunikation en meget stor rolle i alle organisationer. Effektiv

kommunikation er derfor blevet et nøgleord inden for organisationskommunikationen. Ifølge George Cheney et al. må de involverende individer blive enige om nogle fællesnævner for kommunikationssituationen for at kunne kommunikere effektivt (2004, s. 145). Denne undersøgelse behandler en af disse fællesnævner, som er de indbyrdes relationer mellem kollegaer. Ved effektiv kommunikation forstås i denne sammenhæng kommunikation, som ikke bliver forstyrret eller forhindret på grund af misforståelser eller andet, som kan medføre, at afsenderens intention med kommunikationen forstås uhensigtsmæssigt af modtageren.

Ud fra et organisatorisk synspunkt vil en bedre forståelse af de komplekse relationers påvirkning på indholdet af kommunikationen mellem individer i organisationen medføre en forståelse af, hvilke udfordringer de komplekse relationer giver dem i forhold til at opnå effektiv kommunikation.

For at kunne undersøge, hvordan de komplekse relationer påvirker den interne kommunikation, så skal vi først forstå, hvordan forholdet er mellem relationer og kommunikation ifølge Paul Watzlawicks (1968) opfattelse af kommunikationssituationen. Først når vi har fået en forståelse for, hvordan relationer og kommunikation hænger sammen, kan vi undersøge, hvordan relationerne kan påvirke kommunikationen.

Begrebet *kommunikation* bruges i denne undersøgelse som et overordnet begreb, som omfatter både verbale og ikke-verbale talehandlinger mellem individer, det vil sige interpersonel kommunikation. Opfattelsen af kommunikationsbegrebet følger Watzlawicks argument for, at det ikke er muligt *ikke* at kommunikere (1968, s. 48ff & 72ff).

I undersøgelsen ses kommunikationssituationen fra individets synspunkt. Årsagen til valget af dette synspunkt er, at undersøgelsens formål er at få et indblik i, hvordan de mange og komplekse relationer opleves af den enkelte færing i en arbejdsmæssig sammenhæng. Deres oplevelser fortolkes ud fra de indledningsvis nævnte kommunikationsteorier med henblik på at skabe en bedre forståelse af kommunikationssituationen i færøske organisationer.

Begrebet *relation* anvendes i denne undersøgelse til at referere til de sociale relationer, som eksisterer mellem individer. Forskning inden for relationer anvender flere forskellige begreb til at udtrykke denne forbindelse mellem mennesker, f.eks. *bånd* (Grannovetter, 1973), *led* (Stohl, 1995) og *sociale forbindelser* eller *forhold* (Verbrugge, 1979). Fælles for alle betegnelserne er, at de er et udtryk for det, som forbinder to individer sammen i en social sammenhæng. Relationer anvendes i denne undersøgelse som et bredt begreb, som omfatter både direkte og indirekte relationer mellem individer.

2.3 Kommunikation og relationer

Hvis vi vender tilbage til Watzlawick, så er han af den opfattelse, at det ikke er muligt for individet *ikke* at kommunikere. Det vil sige, at selv om vi hverken siger eller skriver noget, så kommunikerer vi med f.eks. vores adfærd, kropssprog, kontekst og gennem relationer. Det indhold eller budskab, som vi siger verbalt eller skriver, er det digitale aspekt af kommunikationen ifølge Watzlawick. Den digitale kommunikation kan både være skriftlig og mundtlig. Den digitale del af kommunikationen kaldes også for *instrumental*, som refererer til det, som er årsagen til, at kommunikationen finder sted, for eksempel informering eller overtalelse (Cheney et al., 2004, s. 144f). Vi kommunikerer også med f.eks. vores adfærd og kropssprog. Denne form for ikke-verbal kommunikation er det analoge aspekt af kommunikationen (Watzlawick, 1968, s. 60ff). Cheney et al. kalder denne del af kommunikationen for den *identitets-* og *relationsmæssige* del (2004, s. 144f), som refererer til henholdsvis vores opfattelser af os selv og vores opfattelse af de indbyrdes relationer mellem os og dem vi kommunikerer med. Ifølge kommunikationsforskeren W. Barnett Pearce, så påvirkes *talehandlingen*, dvs. den digitale kommunikation, af fire forskellige grundkontekster; *kultur*, *selvet*, *relation* og *episode* (1994, s. 347). Undersøgelsen af de komplekse relationer omfatter derfor kun et aspekt af den analoge kommunikation.

Når vi kommunikerer gør vi brug af både digital og analog kommunikation samtidig. Disse to aspekter af kommunikation komplementerer hinanden i kommunikationssituationen, således at den analoge kommunikation skaber en forståelsesramme for det, som udtrykkes digitalt. Den digitale kommunikation ville derfor ikke give mening uden den analoge kommunikation.

Denne undersøgelse vil se nærmere på, hvordan de mange og komplekse relationer, der eksisterer mellem kollegaer på en færøsk arbejdsplads, påvirker, hvad kollegaerne taler om. Undersøgelsen undersøger derfor, hvordan en del af den analoge kommunikation påvirker den digitale del af kommunikationen.

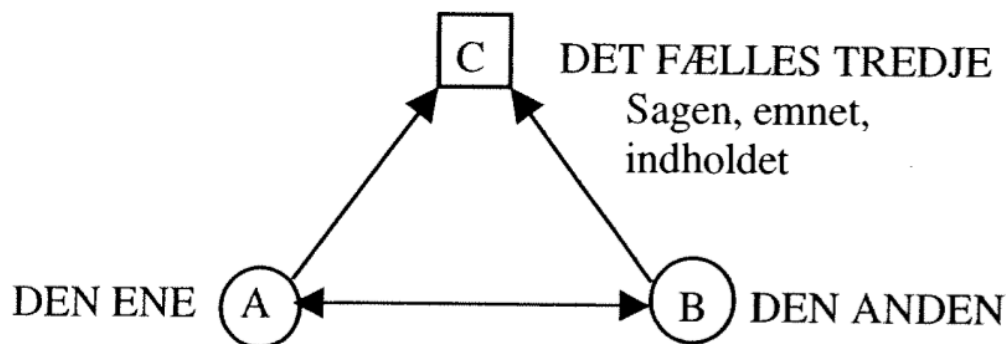
2.3.1 En reflektiv forbindelse mellem indhold og relationer

I sin bog *Steps to an Ecology of Mind* (1972) udformer Antropologen Gregory Bateson blandt andet sin teori om metakommunikation. Med den flytter han fokus fra indholdet i kommunikationen til "(...) budskabet om budskabet" (Bateson i Hornstrup et al., 2005, s. 27), som er det, der påvirker, hvordan indholdet fortolkes og forstås. Hans argument er, at for en modtager skal kunne forstå et budskab, så er indpakningen og relationerne mellem aktørerne af afgørende betydning (Bateson i Hornstrup et al., 2005, s. 27). Han er derved en af de første, som ser betydningen af den ikke-verbale kommunikation. Watzlawick⁷ er inspireret af Gregory Batesons teori om metakommunikation, når han i 1967 udgiver værket *Pragmatics of Human Communication*. Watzlawick tager udgangspunkt i Gerorge Batesons begreber om *report* og *command*, som to bestanddele af kommunikation, hvor *report* giver information, mens *command* udgør forventningerne til, hvordan informationen skal opfattes eller modtages. Når vi kommunikerer, så inviterer vi modtageren til at agere gennem det, som Bateson kalder for *command*. Han overfører Batesons begreber til henholdsvis *indhold* og *relation* (Watzlawick et al., 1968, s.51-52). Indhold er derfor det emne, som der kommunikeres om, mens relation er afgørende for, hvordan emnet eller budskabet forstås. Watzlawick ser

⁷ Værket blev udgivet sammen med Janet Beavin og Don De Avila Jackson.

relationsaspektet i kommunikationen som metakommunikation, og kalder det for "(...) *a communication about a communication* (...)" (1968, s. 53-54). Relationen har derfor betydning for, hvordan buskabet eller indholdet forstås af de involverende aktører.

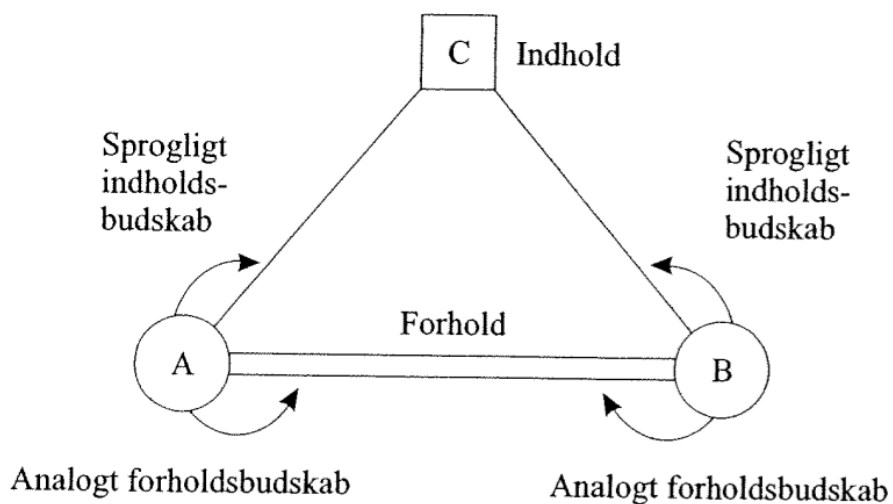
Benedicte Madsen arbejder ud fra Watzlawicks opfattelse af kommunikation i kapitel *Organisationens dialogiske rum* (1996, s. 12) i bogen *Organisationsudvikling gennem dialog*. Madsen illustrerer forholdet med kommunikationstrekanten nedenfor, hvor aktørerne er *den ene* (A) og *den anden* (B), og disse to aktører kommunikerer om *det fælles tredje* (C).



Figur 2: Kommunikationstrekanten (kilde: Madsen, 2002, s. 154)

Aktørerne har en relation eller et forhold, som Madsen kalder det, mellem sig. Derudover har aktørerne også en relation til selve emnet eller indholdet i kommunikationen (C). Når aktørerne kommunikerer, så kommunikerer de både om et indhold og deres indbyrdes relation samtidig. Når de kommunikerer om et indhold, så metakommunikerer de samtidig om deres indbyrdes relation. Gennem kommunikationen oprettes, opretholdes og udvikles relationerne mellem aktørerne (Madsen 1996, s. 20-21). Det, som påvirker opfattelsen af C er både parternes indbyrdes relation og deres opfattelse af kommunikationens indhold. På grund af, at begge aktører har hver sin relation til C, så kan det ikke antages, at begge aktører har samme opfattelse af C. Aktørernes opfattelse af C afhænger af en række faktorer som f.eks. kultur, livserfaring og relationer.

Relationerne mellem aktørerne er derfor kun en af flere faktorer, som spiller ind i opfattelsen af C. Ifølge Madsen bliver kommunikationen først meningsfuld, når aktørerne er i stand til at forstå den andens perspektiv til C (2002, s. 155). Det betyder, at når *den ene* aktør er i stand til at forstå *den andens* perspektiv til indholdet af kommunikationen. Ifølge Cheney et al, så forudsætter effektiv kommunikation blandt andet, at de kommunikerende parter kan blive *enige* om, hvilke relationer parterne har mellem sig i kommunikationssituationen (2004, s. 144). Ved at forstå hinandens perspektiv på indholdet af kommunikationen kan mere effektiv kommunikation opnås, fordi det forudsætter, at aktørerne er i stand til at se, hvilke relationer eksisterer mellem dem, og hvordan de påvirker den andens opfattelse af indholdet.

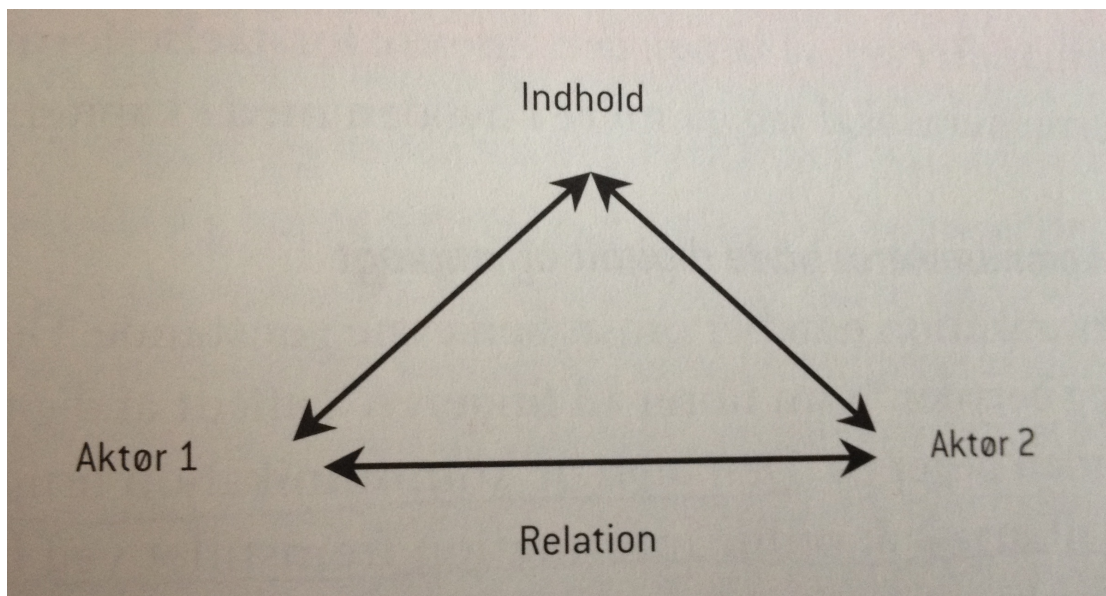


Figur 3: Indholds- og forholdsbudskaber (kilde: Madsen, 2002, s. 158)

Figur 3 ovenfor illustrerer, hvordan vi både kommunikerer et indholds- og et relationsbudskab, når vi kommunikerer. Begge budskaber påvirker, hvordan vi henholdsvis forstår indholdet og fortolker den indbyrdes relation.

Det er dog ikke kun relationerne, som påvirker indholdet af kommunikationen, men også aktørernes opfattelse af indholdet, som igen påvirker relationerne (Haslebo, 2004, s. 231). Der eksisterer derfor en refleksiv forbindelse mellem

indhold og relation, som gør, at de påvirker hinanden gensidigt.



Figur 4: Refleksiv forbindelse mellem indhold og relationer (Kilde: Haslebo, 2004, s. 111)

Haslebo (2004) illustrerer denne refleksivitet med ovenstående illustration, som er inspireret af Madsens kommunikationstrekant. Haslebo illustrerer refleksiviteten med linjer med pile, som peger i begge retninger. Når aktørerne kommunikerer, så *forhandler* de samtidigt om deres relation gennem kommunikationen. Det vil sige, at enhver kommunikationssituation er med til at styrke eller svække, opretholde eller videreudvikle relationerne mellem dem (Madsen, 1996, s. 20f).

Relationer er en faktor, som er med til at danne den kontekst, som kommunikationens indhold fortolkes ud fra (Pearce, 1994, s. 209). Ifølge Pearce er samtaler med til at skabe relationer mellem individer, og relationerne skaber samtidig kontekst for samtalerne (1994, s. 209). En enkelt samtale skaber ikke en relation, men derimod må flere samtaler til for at kunne skabe en relation mellem to individer (Pearce 1994, s. 206f). Når der er etableret en relation, så bliver den styrende for vores måde at kommunikere på med vedkommende, og derved fungerer den som kontekst (Pearce, 2007, s. 183).

Når vi kommunikerer, så kan det, som vi siger, fortolkes og forstås til at høre til forskellige relationer samtidigt (Pearce, 1994, s.35). Ifølge Madsens har aktørerne hver deres opfattelse af indholdet i kommunikationen, og det medfører, at den ene kan fortolke indholdet at høre til en relation, som eksisterer mellem denne og den anden. Den anden kan have en anden opfattelse af, hvilken relation indholdet af kommunikationen hører til. Derfor er det, som Cheney et al. (2004, s. 144) pointerer, vigtigt, at aktørerne kan blive enige om, hvilke relationer mellem dem har betydning i kommunikationssituationen. Denne enighed kan opnås gennem at sætte sig ind i den andens perspektiv, som Madsen udtrykker det.

Flere relationer mellem aktørerne kan derfor give udfordringer for forståelsen af indholdet ifølge Pearce, Madsen og Cheney og derved også udfordringer for den interne kommunikation i organisationer.

For at kunne sætte sig ind i den anden perspektiv må aktøren forstå, hvilke faktorer påvirker kommunikationssituationen. Aktørerne må derfor vide, hvilke relationer eksisterer mellem dem i kommunikationssituationen. Dette kan være en overskuelig opgave, når der er tale om en eller nogle få relationer, men når antallet af relationer er meget højt, kan det blive svært skulle sætte sig ind i alle de andre aktørers mulige perspektiver. I næste afsnit skal vi se nærmere på hvordan vi som individer håndterer at have flere relationer til samme individ.

2.4 Komplekse relationer i det færøske samfund

I afhandlingens indledning nævnte jeg nogle af de mange relationer, som jeg har til min nærmeste leder på arbejdspladsen. Mine færøske Facebook-venners Friend Wheel viste også, at der eksisterede rigtig mange relationer mellem dem og deres Facebook-venner (se side 6). Noget kunne derfor tyde på, at der eksisterer mange relationer mellem færingar i Færøerne. I det foregående afsnit så vi, at relationer påvirker indholdet af kommunikationen og omvendt. Relationerne er med til at skabe en kontekst hvorigennem vi fortolker og forstår indholdet af budskabet eller talehandlingen. I det følgende skal vi få en

forståelse for, hvilke konsekvenser mange relationer mellem to individer kan have på kommunikationssituationen.

2.4.1 Multiplekse relationer

Ud over, at jeg er kollega til min nærmeste leder, så er hun også min veninde. Det vil sige, at vi har en kollegial relation og en venskabsrelation mellem os. Når der eksisterer flere relationer mellem to individer, så kalder Lois B. Verbrugge relationer for *multiplekse* (1979). Verbrugge definerer multipleksitet som "(...) *the overlap of roles, exchanges, or affiliations in a social relationship*" (1979, s. 1286). Det vil sige, at en relation er multipleks, når relationerne overlapper i forhold til f.eks. roller, som i den kollegiale relation og venskabsrelationen mellem mig og min leder, hvor vi har leder- og medarbejderroller samtidig som vi også har vores veninderoller. Det vil sige, at relationen bliver multipleks på grund af de forskellige *normative elementer*, som to de forskellige relationer medfører (Verbrugge, 1979, s. 1287). Verbrugge påpeger, at forskning har vist, at to faktorer tilsyneladende er medvirkende til, at multiplekse relationer skabes mellem individer. Disse faktorer er *mulighed for at mødes* og *personlig præference* (Verbrugge, 1979, s. 1289). Når mennesker har mulighed for at mødes ansigt til ansigt ofte, så øger det muligheden for, at der kan opstå relationer. For eksempel har kollegaer, som også bor i samme nabolag, gode muligheder for at mødes ofte. Det, som så afgør, om der f.eks. opstår et venskab på grund af de mange møder med hinanden, er personernes præferencer. Præferencer kan f.eks. være fælles interesser eller et behov for at have forskellige relationer til en anden person, fordi disse forskellige roller medfører forskellige forpligtelser over for vedkommende, men samtidigt også forventinger om gengældelse af tjenester (1979, s. 1288f).

På grund af Færøernes relativt lave populationsstørrelse, så er sandsynligheden for, at samme færinger ofte mødes, forholdsvis høj. Derfor kunne det forventes, at multiplekse relationer forekommer i et stort omfang mellem individer i Færøerne ifølge Verbrugges teori.

Multiplekse relationer har, ifølge kommunikationsforskeren Cynthia Stohl, den fordel, at individet får megen information om den anden, som vedkommende ikke ville have haft adgang til, hvis den multiplekse relation ikke eksisterede (1995, s. 83). Denne viden kan komme dem tilgode i flere situationer: *“Members may be forewarned about the controversial positions of their firends or be able to sidestep potential crises because interpersonal histories help them know what the other will or will not do”* (Stohl, 1995, s. 83). Det vil sige, at den viden, som de forskellige relationer giver individet, kan gøre individet i stand til at vide, hvordan vedkommende skal agere i kommunikationsituationen for f.eks. at undgå at skade relationerne.

Multiplekse relationer kan også bestå af flere end to relationer. Denne form for relation kalder Verbrugge for *highly multiplex*, som oversat til dansk vil være *højt* multiplekse relationer (1979, s. 1296). Eneste forskel på multiplekse og *højt* multiplekse relationer er antallet af relationer. Verbrugges analyse viser, at multiplekse relationer i venskaber⁸ forekommer forholdsvis hyppigt i urbane samfund (1979, s. 1293). Her er der tale om multiplekse relationer, som består af to forskellige bånd. Højt multiplekse relationer derimod, forekommer sjældent i de industrialiserede samfund han undersøger (1979, s. 1286). Han argumenterer for, at årsagen er, at det industrialiserede samfund er kendetegnet ved *“role segregation and high residential mobility compared to non-industrial societies”* (1979, s. 1296). Det vurderes, at han her har det moderne samfund i tankerne. Kuwabara et al. påpeger, at forskning inden for relationer antyder, at relationer i moderne samfund bærer præg af være mere uniplekse, og at dette skyldes det moderne samfunds høje differentiering og specialisering (2010, s. 253). Uniplekse relationer ses som modsætning til multiplekse relationer, og består derfor typisk af en enkelt relation. Ifølge sociologen Kári Holm Johannesen skelner sociologien mellem store og små samfund blandt andet ud fra, om der er tale om et moderne eller et før-moderne samfund (2012). Store, urbane samfund vurderes moderne, mens små samfund

⁸ Verbrugges analyse tager udgangspunkt i venskab mellem to personer.

opfattes som før-moderne. Johannesen påpeger, at det er muligt for små samfund også at være moderne, som han viser med det færøske samfund som eksempel. Ifølge ham er det færøske samfund moderne, men samtidigt også præget af de sociale relationer, som ifølge Tönnies og Simmel eksisterer i små samfund. Det kan derfor vurderes, at Verbrugge og Kuwabara et al. har det store samfund i tankerne, så de siger, at højt multiplekse relationer ikke findes i så stort omfang i moderne samfund, og at relationer i moderne samfund har tendens til at være mere uniplekse. Derfor må der kunne forventes, at multiplekse og højt multiplekse relationer forekommer hyppigere i små samfund, som f.eks. det færøske, i forhold til større samfund.

2.4.2 Forskellige normkrav

Når der eksisterer multiplekse relationer mellem to individer, så medfører relationerne, at disse individer står over for at skulle håndtere forskellige krav til normativ adfærd på samme tid. Verbrugge nævner f.eks. at familier har forventninger til, hvordan familiemedlemmerne opfører sig, når de omgås hinanden (1979, s. 1287). Når der er tale om multiplekse relationer, så står individerne over for flere forskellige krav til deres adfærd på samme tid. Ifølge sociologen Erving Goffman (1959), så interagerer individer hver dag med hinanden gennem mange forskellige sociale roller, f.eks. som forældre, venner, familiemedlemmer, butikskunder, arbejdskollegaer og konkurrenter. Goffmans opfattelse af social interaktion baseret på roller medfører, at et individ ikke kan udføre to modstridende roller samtidigt, fordi det vil skabe rolleforvirring. Rolleforvirringen sker som følge af, at de forventninger til den adfærd, som forbindes med til to eller flere roller, ikke kan udføres samtidigt. Det vil sige, at når der eksisterer en familierelation og en medarbejderrelation, så kan det ske, at aktørerne kommer ud for en kommunikationssituation, hvor forventningerne til rollen som f.eks. veninde modstrider forventningerne til rollen som leder.

Denne problematik vurderes relevant i forhold til de færøske kollegaers relationer, fordi når der er tale om multiplekse relationer med rolleforvirring, så

bliver kommunikationssituationen mere kompleks end den forholdsvis simple kommunikationstrekant, som Madsen illustrerer kommunikationssituationen. Når der er tale om multiplekse relationer, så vil relationerne medføre, at konteksten for samtalerne bliver præget af multipleksiteten ifølge Pearces opfattelse af ,at relationer skaber kontekst for samtalen (1994, s. 209). Forskellige relationer medfører forskellige normative krav, som udspringer fra forskellige kontekster. Når der eksisterer multiplekse relationer mellem to individer, så kan indholdet af kommunikationen derfor fortolkes og forstås ud fra en eller flere relationer.

2.4.3 Mange perspektiver til indholdet

Hvis vi vender tilbage til Madsens kommunikationstrekant, så får nødvendigheden for *den enes* at kunne forstå *den andens* perspektiv til indholdet endnu større betydning for kommunikationen, når der er tale om multiplekse relationer. For at opnå effektiv kommunikation skal *den ene* være i stand til at sætte sig ind i alle de mulige perspektiver til indholdet, som de forskellige relationer kunne tænkes at skabe for *den anden*. Det vil sige, at de mange relationer, som eksisterer mellem individerne, er med til at skabe mulighed for endnu flere perspektiver til indholdet.

Kollegaer med multiplekse relationer mellem sig står i en kompleks kommunikationssituation, som sætter store krav til deres indbyrdes kommunikation.

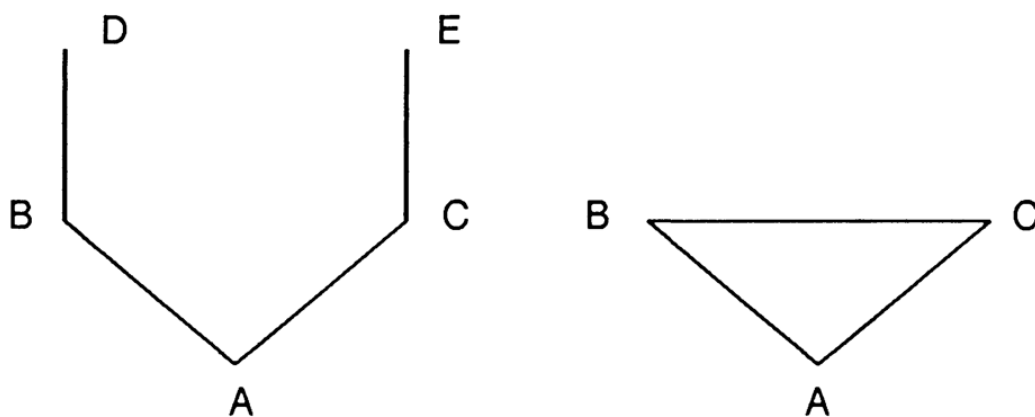
Som vi har været inde på tidligere, så medfører multiplekse og højt multiplekse relationer, at individerne er i stand til at håndtere forskellige krav til normativ adfærd samtidigt (Kuwabara, Luo, & Sheldon, 2010, s. 240f). Kuwabara et al. nævner, at forskning peger på, at mennesker, som besidder gode evner til at *selvovervåge* deres egen adfærd, har bedre muligheder for at udvikle multiplekse relationer (2010, s. 254). Ifølge Simmel, så kendetegnes små samfund ved, at individerne ikke er anonyme, og det medfører gensidig overvågning af individernes livsførelse (1992, s. 80). De kunne derfor forventes,

at individer i små samfund besidder gode evner til at overvåge sin egen adfærd for ikke at risikere at bryde de gældende normer.

I det følgende redegøres for, hvordan normkrav og normbrud kan påvirke kommunikationssituationen ud fra James S. Colemans teori om åbne og lukkede netværker (1988, s. 105ff).

2.4.4 Lukkede netværker og selvovervågning

Ifølge James S. Coleman er det, som han kalder for *lukkede netværker* med til at skabe stærke eller effektive normer. Ifølge Coleman opstår normer som "(...) *attempts to limit negative external effects or encourage positive ones*" (1988, s. 105). Lukkede netværker eksisterer, når dem, som individet (A) har relationer til i et netværk, også har relationer mellem sig. I figur 5 nedenfor ses et åbent netværk til venstre og et lukket netværk til højre. I netværket til venstre har individet A relationer til B og C; B har relation til D, og C har relation til E og danner disse relationer et åbent netværk. Netværket til højre er et lukket netværk, fordi A har en relation til B og en relation til C, og derudover har B og C også en relation mellem sig. Det vil sige, at hvis der opstår en konflikt mellem A og B i et lukket netværk, så har B mulighed for at danne en alliance med C mod A og eventuelt indføre sanktioner. Samme mulighed er ikke tilstede i åbne netværker, da B og C ikke har nogen relation (Coleman, 1988, s. 105f).



Figur 5: Åbne og lukkede netværker (Coleman, 1988, s. 106).

Relateres lukkede netværker til et individs evne til *selvovervågning*, så kan det tænkes, at individer, som indgår i lukkede netværker, besidder gode evner til at overvåge deres egen opførsel på grund af de store mulige konsekvenser ved normbrud.

Kuwabara et al. beskriver lukkede netværker som “(...) *characterized by ties to alters who are connected to each other, creating densely connected cliques in which “a friend of a friend is also a friend”*” (Kuwabara et al., 2010, s. 255). Det vil sige, at lukkede netværker består ikke kun af ens egne relationer, men også af dem, som ens venner har relationer til. Dette skaber et netværk, som har en høj densitet, da der eksisterer mange relationer mellem individerne. Kuwabara et al. siger, at lukkede netværker kan muligvis være medvirkende til at multiplekse relationer opstår, fordi at medlemmerne i et lukket netværk interagerer oftere med hinanden end medlemmer i et åbent netværk (2010, s. 255). Med denne forståelse af lukkede netværker åbner Kuwabara et al. op for multiplekse relationer som del af større netværker med flere end to aktører, som påvirker kommunikationssituationen.

På grund af, at der eksisterer mange relationer mellem individer i små samfund, og derved netværker med høj densitet, vurderes det relevant for undersøgelsen af de komplekse relationerne mellem kollegaer i det færøske samfund at se kommunikationssituationen som en del af et større netværk af relationer, hvor ikke kun direkte relationer, som f.eks. kollegiale relationer, familierelationer og venskab påvirker individernes indholdskommunikation. Som jeg kunne fortælle i afhandlingens indledning, så har jeg en relation til min nærmeste leder på arbejdspladsen gennem min ældste barndomsveninde, som er min leders kusine. Denne relation mellem mig og min leder er ikke en direkte relation, men en relation gennem en anden aktør. Der er derfor brug for at se på multiplekse relation i et større netværksperspektiv til denne undersøgelse. Dette gøres i det følgende ved brug af Mark Granovetters (1973) teori om stærke og svage bånd.

2.4.5 Relationer i større netværker

Colemans distinktion mellem åbne og lukkede netværker har nogle ligheder med Mark Granovetters teori om *svage* og *stærke bånd* (1973) som det, som knytter individer sammen og udgør små og større netværker. Granovetter argumenterer for, at individer er forbundet med hinanden gennem *bånd*, som enten er *stærke* eller *svage*. Granovetter definerer styrken ved en bånd ” (...) *a combination of the amount of time, the emotional intensity, the intimacy, and the reciprocal services which characterize the tie*” (1973, s. 1361). *Stærke bånd* eksisterer mellem individer, som f.eks. er familie eller tætte venner, og *svage bånd* eksisterer mellem individer, som er bekendte (1983, s. 202). Netværker med stærke bånd består, ifølge Granovetter, typisk af mennesker, som ligner hinanden på flere måder, f.eks. deler samme synspunkter og meninger (1983, s. 202 & 1973, s. 1362). Hyppige møder mellem individer øger sandsynligheden for at der skabes et stærkt bånd eller venskab (Homans i Granovetter 1973, s. 1362). Granovetter argumenterer derfor, at et netværk med mange stærke bånd er et forholdsvis homogent netværk med høj densitet (1983, s. 202). Dette begrundes han med, at de personer, som et individ har stærke bånd til, ofte har stærke bånd til samme individer som vedkommende (1983, s. 205). Konsekvensen ved hovedsagligt at have stærke bånd til andre individer er, at individerne ikke har adgang til anden information end den, som eksisterer inden for netværket (1983, s. 205).

I modsætning består netværk med svage bånd i større grad af individer, som ikke kommer i de samme omgangskredse, og derfor betegnes som bekendte (1983, s. 205). Disse netværk har en lavere densitet, fordi individernes netværke overlapper ikke i samme grad som individers netværke, som består af mange stærke bånd (1983, s. 202). Gennem svage bånd har individer adgang til en stor mængde information og nyheder, fordi vedkommende har adgang til information uden for ens egen omgangskreds (1983, s. 209). De svage bånd består typisk af individer, som er meget anderledes end os selv, og derved kan disse være med til at udfordre vores opfattelser og traditioner.

Granovetter ser betydningen af svage bånd som meget vigtige, når vi skal rykke os som mennesker. Han erkender, at stærke bånd, som f.eks. familiære bånd, nære venner og lignende, er vigtige, men at de svage bånd er dem, som kan være med til at en person finder et nyt job, som hans forskning har fokus på.

Granovetter har, som Verbrugge, et diadisk udgangspunkt for kommunikationen, men bevæger sig derefter videre ud i større netværk ved hjælp af hans hypotese om *den forbudte triade* (1973, s. 1363ff). Hans argument er, at når A har en stærk relation til B og en stærk relation til C, så kan det ikke undgås, at der etableres et svagt eller et stærkt bånd mellem B og C på et tidspunkt, fordi B og C sandsynligt vil ligne A i forhold til f.eks. holdninger.

Ifølge Granovetter består netværker af bånd mellem dets medlemmer, som enten er stærke eller svage. Svage bånd har den funktion, at de kan forbinde netværker med nære, stærke relationer sammen med hinanden. Når informationer skal rejse fra et netværk til et andet, så sker dette gennem de svage bånd, som fungerer som *broer* mellem netværkerne (1973, s. 1364ff). De svage båndes opgave er at knytte små netværker sammen til et større netværk gennem de svage bånd, som individerne i de små netværker har med deres bekendte.

Med Granovetters teori om stærke og svage bånd kan vi få en forståelse af, hvordan vi som individer er forbundet med vores nærmeste gennem stærke bånd, og med svage bånd til bekendte, som vi kun ses og omgås med sjældent. Båndene udgør det netværk, som vi som individer er en del af. Ses Granovetters bånd ud fra et relationsperspektiv, så giver hans teori et billede af, hvordan relationer knytter individer sammen i et samfund.

Ser vi på kollegaer i en færøsk organisation, så har de mange relationer mellem sig. Nogle er direkte, f.eks. venskab og familie, mens andre er indirekte, dvs. gennem andre individer. Hvis vi vender tilbage til eksemplet med mig og min nærmeste leder på min arbejdsplads, så har vi en indirekte relation til hinanden gennem vores mødre, som går i samme strikkeklub. Disse indirekte relationer

vurderes at påvirke kommunikationssituationen mellem os to selv om aktørerne, som relationer er igennem, ikke er tilstede i kommunikationssituationen. Derfor vurderes en dyadisk opfattelse af kommunikationssituationen ikke tilstrækkelig til at undersøge komplekse relationer mellem kollegaer i færøske organisationer, fordi den medtager kun direkte relationer mellem individerne.

I det følgende redegøres for Carlo Riccis opfattelse af kommunikationssituationens samspilskompleksitet, hvor han udvider kommunikationssituationen med flere aktører og derved flere relationer.

2.4.6 Flere aktører i kommunikationssituationen

Den italienske psykolog Carlo Riccis beskriver den dyadiske forståelse af kommunikation som at *"(...) acceptere den hypotese, at hver dyade er helt uafhængig, og at ignorere de mange relationer mellem forskellige dele og mellem hver del og helheden"* (1991, s. 190). Ifølge ham må vi se ud over dyaden for at kunne se relationernes samspilskompleksitet i et større system (1991, s. 187). Ifølge Ricci omfatter samspilskompleksiteten tre faktorer, som der tæt forbundet med hinanden. Disse faktorer er *antal af aktører, karakteren af den indbyrdes afhængighed, som eksisterer mellem aktørerne samt mængden af usikkerhed, som kan påvirke aktørernes adfærd i samspillet* (1991, s. 187f). Ifølge Ricci indeholder interpersonel kommunikation også flere såkaldte *kommunikationsparametre*. Når vi kommunikerer, så indeholder kommunikationen parametrene *indhold* og *relation*, som følger Watzlawicks tankegang. Men derudover argumenterer Ricci for, at kommunikationen også omfatter parametrene *felt*, *tid* og *dualitet* (1991, s. 190ff). I forhold til denne afhandlings problemstilling skal vi her kun se nærmere på parameteren *felt*, som Ricci kalder for *N*. Ved *felt* mener Ricci modtageren, eller rettere sagt modtagerne af kommunikationen. Ifølge ham har alle kommunikationshandlinger et felt *"(...) der afspejler de mange forbindelsesled, hvormed afsenderen definerer sit forhold til andre aktører i spillet med N personer"* (1991, 190). Det vil sige, at når en aktør kommunikerer med en

anden aktør, så er denne aktør ikke nødvendigvis den eneste modtager af kommunikationen. Feltet for kommunikationen kan bestå af mange aktører ud over den umiddelbare modtager, som afsenderen havde forestillet sig. Disse andre modtagere kaldes for *medmodtagere* (Ricci i Haslebo, 2004, s. 115-116). Ricci udvider derved kommunikationssituationen med flere end de to umiddelbare aktører.

Madsen (2000) udbygger også kommunikationstrekanten med flere aktører. Madsen påpeger, at når tallet af aktører i kommunikationssituationen øges, så øges ikke kun antallet af relationer til indholdet, men også relationerne mellem aktørerne. Derved øges antallet af relationer, som aktørerne skal tage hensyn til i kommunikationen. Hun beskriver denne forøgelse med *relationsformelen*, som er: $n(n-1)/2$ – hvor n er antallet af aktører (Madsen, 2000, s. 21). Det vil sige, at en kommunikationssituation med 6 aktører vil give $6(6-1)/2 = 15$ gensidige relationer for aktørerne at tage hensyn til. Formelen medregner kun direkte relationer mellem aktørerne på grund af, af opfattelsen af, at relationerne er gensidige mellem de deltagende aktører. Madsen ser derfor samtaler i store grupper som "*ganske anderledes uoverskuelige end i en lille gruppe*" (2000, s. 21). Overføres relationsformelen til multiplekse og højt multiplekse relationer, så er der tale om endnu flere relationer, fordi der vil eksistere mere end en relation mellem hver af aktørerne.

Ricci af den opfattelse, at medmodtagerne ikke nødvendigvis behøver at være tilstede fysisk, når talehandlingen udføres. Men på grund af, at afsenderen definerer sin relation til medmodtagerne i kommunikationssituationen, så er de medmodtagere af afsenderens kommunikation (1991, s. 193). Det vil sige, at når jeg kommunikerer med min nærmeste leder på vores arbejdsplads, så definerer jeg ikke kun de direkte relationer mellem mig og min leder, men også alle de relationer eller *forbindelsesled*, som eksisterer mellem mig og lederen. Jeg forholder mig derved også til vores andre indirekte relationer, som vi f.eks. har gennem min veninde og vores mødre. Der kan derfor være rigtig mange relationer, som afsenderen skal identificere sig med eller forholde sig til. Derfor

betragter Ricci interpersonel kommunikation som *"(...) et ekstremt kompliceret fænomen, hvor forskellige 'niveauer af virkelighed' simultant er til stede."* (1991, s. 197).

Relationer mellem kollegaer i små samfund er så komplekse, at det er umuligt at sætte et antal på, hvor mange aktører spiller ind i kommunikationssituationen. Dette skyldes opfattelsen, at aktører, som ikke deltager aktivt i kommunikationssituationen, også påvirker kommunikationen. Madsen (2000) og Carlo Ricci (1991) definerer n som feltet, som består af alle de relationer, som afsenderen definerer sig til i kommunikationssituationen (1991, s. 190). Ricci påpeger, at det er ikke nødvendigt for alle aktørerne at være fysisk til stede i kommunikationssituationen (1991, s. 193). Undersøgelsens påstand er, at når en to kollegaer i en færøsk organisation kommunikerer med hinanden, så påvirkes indholdet af kommunikation af alle de relationer, som de er bevidste om eksisterer, dvs. både direkte og indirekte, mellem dem. Derudover påvirkes kommunikationssituationen også af alle de skjulte relationer, som potentielt eksisterer mellem dem, men som de ikke er bevidste om på kommunikationstidspunktet. Skjulte relationer er indirekte relationer mellem to kollegaer, som kollegaerne på kommunikationstidspunktet ikke er klar over eksister. På grund af, at individer i små samfund har rigtig mange indirekte relationer til hinanden, så forventes det ikke, at individerne er bevidste om alle indirekte relationer i kommunikationssituationen. Derfor opfattes nogle af disse som skjulte relationer. Derfor vil det ikke være muligt at anvende Madsens relationsformel til at klarlægge relationerne mellem færøske kollegaer i kommunikationssituationen, fordi det ikke vil være muligt at angive et tal for n , fordi det ud over de direkte og indirekte, bevidste relationer også består af skjulte relationer.

2.5 Forforståelse af problemfeltet

De teoretiske overvejelser, som er blevet redegjort for i de foregående afsnit udgør den forforståelse jeg har af undersøgelsesfeltet. Det medfører, at denne forforståelse udgør indfaldsvinkelen til analyse af den indsamlede empiri. Udgangspunktet for analysen er en kommunikationssituation bestående af to færoske kollegaer. Det vil sige, at kommunikationssituationen har dyadisk udgangspunkt, som følger Watzlawicks (1968) og Verbugges (1979) opfattelse af kommunikationssituationen. På grund af de mange og komplekse relationer mellem individer i små samfund, så vurderes det dyadiske udgangspunkt ikke tilstrækkeligt til at undersøge, hvordan de komplekse relationer påvirker indholdet af kommunikationen mellem to kollegaer. Det vurderes, at kommunikationssituationen skal ses i forhold til et større netværk, som individerne er knyttet til gennem indirekte relationer. Dette gøres bl.a. ud fra Granovetters teori om stærke og svage bånd, og Riccis opfattelse af kommunikationssituationen som bestående af mange aktører, fordi de giver et indblik i, hvilke andre aktører muligvis kan påvirke kommunikationssituationen mellem de to kollegaer. Derudover analyseres informanternes forståelser og oplevelser ud fra Coleman's teori om åbne og lukkede netværker for at undersøge Kuwabara et al. påstand om, at individer med multiplekse relationer besidder gode selvovervågningsevner.

Inden jeg redegør for mine metodiske overvejelser, skal jeg helt kort redegøre for undersøgelsens hermeneutiske udgangspunkt.

3. Et hermeneutisk udgangspunkt

Aggerholm et al. citerer økonomen Robert Kaplan for at sige: *"If you don't improve, you go out of business"* (Kaplan i Aggerholm et al., 2010, s. 102). Dette er virkeligheden for mange virksomheder i dag, og derfor arbejder de på højtryk med at effektivisere og øge produktiviteten. En forudsætning for at

virksomhederne kan forbedre os er, at de er bevidste om, hvad trænger til forbedring. Denne undersøgelse argumenterer for, at med en bedre forståelse af kommunikationssituationen mellem færøske kollegaer kan færøske organisationer arbejde med at opnå mere effektiv intern kommunikation. Det vil sige, at bedre viden skabes gennem bedre forståelse af kommunikationssituationen. Undersøgelsens videnskabsteoretiske udgangspunkt følger hermeneutikkens opfattelse af at viden om virkeligheden stammer fra vores forforståelse af den (Nygaard, 2012, s. 32).

Som jeg allerede har været inde på, så opnås effektiv kommunikation ved at vi kan sætte os ind i modtagerens perspektiv til indholdet i kommunikationen (Madsen, 2002, s. 155; Cheney et al., 2004, s. 144). For at kunne sætte os ind i *den andens* perspektiv må vi kunne forstå *den andens* perspektiv. Med et hermeneutisk udgangspunkt til undersøgelsen er det muligt at undersøge informanternes forståelse og fortolkning af en kommunikationssituation, hvor der eksisterer komplekse relationer mellem parterne.

Min opgave som undersøger er at forsøge at indleve mig i informanternes opfattelser og fortolkninger af kommunikationen med deres kollegaer. Ved at forsøge at indleve mig i deres fortællinger sætter jeg mig ud over mine egne forforståelser, som muliggør at der kan skabes en gensidig forståelse (Nygaard, 2012, s. 32f). Gennem den gensidige forståelse kan jeg blive klogere på, hvordan informanterne oplever at have komplekse relationer med deres kollegaer, og hvordan de komplekse relationer påvirker deres samtaler.

Hermeneutikken forsøger ikke at finde frem til den endelige sandhed, fordi sandheden forstås fra vores subjektive forforståelse af den (Nyggaard, 2012, s.83). Forforståelse skaber derfor forståelse, som igen skaber ny forforståelse af sandheden. Forståelse er derfor en proces, som aldrig slutter. Som nævnt i afsnittet om den teoretiske forståelsesramme, så danner rammen den forforståelse jeg som undersøger har til problematikken. Forforståelsen består af flere forskellige teorier, som udgør forskellige perspektiver til kommunikation og relationer mellem individer. Ved at anvende flere forskellige perspektiver til

analyse af problematikken får jeg et mere nuanceret forståelse af undersøgelsens problematik, og det er ifølge hermeneutikken gennem nuancerede forståelser at vi kan nærme os sandheden om virkeligheden (Nygaard, 2012, s. 32). Undersøgelsens resultater udgør et nyt perspektiv, og derved er problematikken blevet belyst fra endnu et perspektiv. Dermed er undersøgelsens resultater med til at nærme sig sandheden endnu mere.

Ifølge hermeneutikken bliver vi klogere ved at forstå, og med et nyt perspektiv på kommunikationssituationen, som bestående af mange komplekse relationer mellem kollegaer i små samfund, kan organisationerne få en bedre forståelse af, hvordan de komplekse relationer påvirker indholdet af organisationsmedlemmernes samtaler.

4. Metode

Som nævnt i den teoretiske forståelsesramme, så antages relationer mellem kollegaer i færøske organisationer at have en høj kompleksitet. Verbrugges (1979) teori om multiplekse og højt multiplekse relationer vurderes ikke at tage højde for den kompleksitet, som eksisterer mellem kollegaer i organisationer i små samfund. Antagelsen baseres på mine egne erfaringer samt klassisk sociologisk opfattelse af relationer i små samfund. Hvis antagelsen stemmer overens med virkeligheden, så vil de ifølge Watzlawicks teori om indhold- og relationsaspekterne i kommunikationssituationen have konsekvenser for indholdet af kommunikationen mellem kollegaerne. Derfor vurderes en analyse af kommunikationssituationen mellem færøske kollegaer nødvendig for at undersøge, hvor komplekse relationerne er, og hvilke konsekvenser de komplekse relationer har på indholdet af kollegaernes kommunikation.

De metodiske overvejelser tager udgangspunkt i den hermeneutiske forståelse af, at viden om virkeligheden skabes gennem gensidig forståelse. Undersøgelsen har som formål at få et indblik i, hvordan de komplekse

relationer mellem færøske kollegaer påvirker indholdsaspektet af deres kommunikation. Fokus er derfor på at undersøge, hvordan de færøske kollegaer håndterer de komplekse relationer i kommunikationen, og hvordan de derved giver kommunikationen mening for dem og deres kollega. Undersøgelsen skal således være med til at give en bedre forståelse af den komplekse kommunikationssituation mellem kollegaer i færøske organisationer. En bedre forståelse af kommunikationssituationen vil gøre organisationerne bedre i stand til at arbejde mod mere effektiv intern kommunikation, fordi de vil være i stand til at kunne sætte sig i den andens perspektiv til indholdet, som Madsen nævner som en betingelse for at opnå god dialog (1996). En metode, som giver mulighed for at få indblik i informanternes opfattelser og forståelser af kommunikationssituationen, er derfor blevet valgt.

Det argumenteres i det følgende, hvorfor det kvalitative semistrukturerede interview er vurderet bedst egnet til at undersøge kommunikationssituationen mellem kollegaer. Først vil mit valg af kvalitativ tilgang til indsamling af empiri blive begrundet, og derefter mit valg af det kvalitative semistrukturerede interview. Siden vil de praktiske overvejelser og forberedelser i forhold til udførelsen af de ni interviews blive præsenteret. Endelig vil det kvalitative interview som metode kritiseres i forhold til at undersøge kommunikationssituationen.

4.1 Metodisk strategi og design

Som nævnt i afhandlingens indledning, så er kommunikation, relationer og små samfund store og komplekse områder. Kombinationen af de tre emner giver et meget komplekst problemfelt, som betyder, at de empiriske fund aldrig kan blive udtømte. Derfor er formålet med den metodiske tilgang ikke at forsøge at lave en udtømmende empirisk undersøgelse, men derimod er formålet at få et bedre indblik i kommunikationssituationen, relationernes kompleksitet og relationernes påvirkning på indholdet i kommunikationen. Dette gøres gennem de ni informanternes oplevelser af de kommunikation og de komplekse relationer

mellem dem og deres kollegaer. Deres oplevelser vil siden blive fortolket og diskuteret i forhold til den teoretiske forståelsesramme i afhandlingens analyse- og diskussionsdel med henblik på at skabe en bedre og bredere forståelse af komplekse relationer i færøske organisationer i forhold til den interne kommunikation.

Helt overordnet kan siges, at den metodiske strategi har betydning for, hvilke aspekter af kommunikationssituationen med komplekse relationer mellem færøske kollegaer bliver belyst og undersøgt empirisk. Derfor vil nogle relevante aspekter og perspektiver blive udelukket på grund af til- og fravalg.

Udgangspunktet for det metodiske design har været, at forskellige metoder har forskellige styrker og svagheder og kan bidrage med forskellige perspektiver og viden om de komplekse relationers påvirkning i kommunikationssituationen. Mit udgangspunkt har derfor været at være åben og kreativ, så alle relevante metoder blev indledningsvis overvejet og vurderet i forhold til undersøgelsens problem. Dette blev gjort for at sikre, at den metodiske horisont ikke blev begrænset på forhånd. Flere forskellige metoder og datakilder, som kunne tænkes være egnede og til rådighed i undersøgelsesperioden, blev overvejet, som f.eks. netværksanalyser og anvendelse af sekundære, kvantitative data. Relevansen af disse blev siden vurderet i forhold til andre faktorer, som f.eks. praktiske omstændigheder, den begrænsede tidshorisont samt etiske overvejelser i forbindelse med anonymitet. På grund af mangel af foreliggende kvantitativt datamateriale af tilfredsstillende kvalitet og relevans for denne undersøgelse er kvantitativt sekundært datamateriale valgt fra.

Det vurderes at styrken ved en kvalitativ metodisk fremgangsmåde er mere relevant og bedre egnet til at undersøge kommunikationssituationen med de komplekse relationer mellem kollegaer i små samfund. Valget af den kvalitative tilgang uddybes og redegøres i det følgende.

4.1.1 En kvalitativ metodisk undersøgelse

Som nævnt i afsnittet om det hermeneutiske udgangspunkt, så har jeg som undersøger min egen forforståelse af kommunikationssituationen. På grund af, at jeg selv er en del af det færøske samfund og har erfaringer med komplekse relationer på en arbejdsplads, så giver det mig en forforståelse af, hvordan jeg ser komplekse interpersonelle relationer i kommunikationssituationen. Derfor har jeg vurderet, at det har været vigtigt for undersøgelsen, at den valgte metode giver mulighed for, at jeg har en åben tilgang til problematikken, og ikke lader mig styre af min egen viden og mine egne erfaringer, så nye vikler og perspektiver har mulighed for at komme frem i undersøgelsen. En kvalitativ metodisk tilgang åbner op for denne mulighed, fordi den har fokus på at gå i dybden med informanternes opfattelse og oplevelser (Rasmussen et al., 2006, s. 94). Ved at gå i dybden får jeg en nuanceret og detaljeret indsigt i informanternes oplevelser af, hvordan de oplever, at de komplekse relationer påvirker, hvad de taler med deres kollegaer om (Kvale, 1997, s. 40ff). Derudover vurderes den kvalitative metode velegnet på grund af den giver mulighed for at spørge nærmere ind til de underliggende årsager bag informanternes opfattelser af kommunikationssituationen (Rasmussen et al., 2006, s. 94).

Som nævnt tidligere, så eksisterer kun begrænset forskning inden for komplekse relationer i organisationskommunikationsmæssige sammenhænge, og derfor vurderes den kvalitative metode bedre egnet, fordi den er åben for nye temaer samt nye og uforudsete sammenhænge, og derved undgås, at forståelsen af undersøgelsens problemstilling bliver forenklet og fastlåst. Valget af den kvalitative metodiske tilgang har også haft den betydning, at beslutningsprocessen har været præget af fleksibilitet, at være datadreven og kontekstsensitiv, hvor beslutninger undervejs er blevet tilpasset og ændret i undersøgelsesperioden (Mason 2006, s. 1ff & 24).

I modsætning vil en kvantitativ metodisk tilgang fokusere på udvalgte faktorer og forbindelser på forhånd, og derved ikke skabe samme mulighed for nye

vinkler og sammenhænge og samme fleksibilitet (Mason, 2002, s. 62f). En kvantitativ tilgang er også fravalgt, fordi den har som formål at måle relationerne matematisk, og derved er det ikke muligt at skabe forståelse gennem indblik i informanternes oplevelser eller livsverden (Mason, 2002, s. 3 & Kvale, 1997, s. 40).

Verbrugge (1979) anvender en kvantitativ metodisk tilgang til analyse af multiplekse relationer i sin undersøgelse. Verbrugges formål er at se på forekomsten af multiplekse relationer i de undersøgte samfund⁹ i talform, for derefter at komme med mulige teoretiske forklaringer på, hvilke faktorer kan være medvirkende til, at multiplekse relationer opstår. En kvantitativ metode kan derfor også bruges til at undersøge komplekse relationer, men vurderes uhensigtsmæssig til at undersøge, hvordan komplekse relationer påvirker indholdsaspektet i kommunikationen.

En kvantitativ metode i form af en netværksanalyse, som kunne vise relationernes kompleksitet, blev indledningsvis overvejet. Men på grund af, at netværksanalysen ikke ville kunne give empiri, som kunne analyseres med henblik på at forstå relationernes påvirkning på kommunikationssituationen, blev den fravalgt. Derudover blev en kvantitativ metode i form af interview med et spørgeskema indledningsvis overvejet som metode, da respondenternes svar med denne metode kunne sammenlignes med henblik på at undersøge, om der er forskel på opfattelserne af de komplekse relationer påvirkninger fra henholdsvis et ledelsesmæssigt synspunkt og et medarbejdersynspunkt. Den kvalitative metode blev vurderet bedre egnet, fordi der eksisterer begrænset forskning inden for komplekse relationer i en kommunikationsmæssig sammenhæng. Det ville derfor være meget svært at definere begreber og kategorier, som ville afdække emnet tilfredsstillende til at kunne foretage et struktureret interview med spørgeskema.

⁹ Undersøgelsen er baseret på sekundære kvantitative data fra området omkring den amerikanske by Detroit og en unavngiven by i det daværende Vesttyskland.

Ud fra de ovenfornævnte overvejelser blev en kvalitativ metodisk tilgang valgt til undersøgelsen af de komplekse relationers påvirkning på indholdsaspektet i kommunikationssituationen. I det følgende argumenteres for valget af det semistrukturerede dybdegående interviewe som undersøgelsesmetode.

4.1.2 Dybdegående kvalitative interviews

Det kvalitative interview er vurderet som den bedst egnede metode, på grund af det er en interaktiv samtaleform, som er baseret på dialog mellem interviewer og informant. Gennem denne interaktive samtale om kommunikation og komplekse relationer får intervieweren indblik og indsigt i informantens livsverden, dvs. informantens oplevelser og opfattelser af relationernes kompleksitet i kommunikationen med vedkommendes kollegaer (Kvale, 1997, s. 40ff & 130).

En af styrkerne ved det kvalitative interview i forhold til denne undersøgelse er, at det er en relativt uformel og fleksibel interaktionsform, som medfører, at jeg som interviewer får mulighed for at spørge nærmere ind til informanternes udtalelser, og derved får informanterne mulighed for at uddybe sine egne forståelser og opfattelser af den indbyrdes kommunikation og relationer til sine kollegaer. Interviewets interaktionsform er derved med til at åbne op for nye og uforudsete sammenhænge og områder, som jeg som interviewer ikke havde overvejet inden interviewet, men som også er relevante i forhold til undersøgelsens emne (Mason, 2002, s. 62f).

Metoden er således med til at producere den empiri, som undersøgelsen ønsker at indsamle for at kunne skabe en bedre forståelse af komplekse interpersonelle relationer i færøske organisationer ud fra et kommunikationsmæssigt synspunkt. Den indsamlede empiri udgør det empiriske materiale, som danner grundlag for den senere analyse og diskussion.

Observationer af kommunikationssituationen mellem kollegaer i færøske organisationer blev også overvejet som supplerende metode til de kvalitative

interviews som opfølgning på det, som informanterne havde udtalt om deres opfattelse af de komplekse relationer og relationernes påvirkning i kommunikationssituationen. Ved at observere kollegaerne på deres arbejdsplads kunne jeg have fået indblik i, hvordan kollegaerne reelt kommunikerer med hinanden. Gennem interviewet får jeg kun indblik i, hvordan informanterne selv synes, at de kommunikerer, men dette er ikke altid ensbetydende med, hvordan de reelt kommunikerer.

Det færøske samfund er, som sagt, et lille samfund, hvor det ikke er muligt at være anonym. Mangelen på anonymitet medfører, at det ville være svært at udføre observationer uden at de observerede er bevidste om, at de bliver observeret. I et lille samfund vil de observerede højst sandsynligt kende til mit ærinde som observatør, selv om jeg ikke informerer dem om det. Derfor ville det være tale om åben feltobservation. Åbne feltobservationer som metode har den svaghed, at når individerne er bevidste om, at de bliver observeret, så er det ikke sikkert, at de opfører sig på samme måde, som hvis de ikke var bevidste om at observationen fandt sted (Rasmussen et al., 2006, s. 98).

Den dybdegående kvalitative interview er vurderet som bedst egnede metode ud fra de ovenstående argumenter for tilvalget af metoden samt fravalget af andre muligvis brugbare metoder. Det dybdegående kvalitative interview er tids- og ressourcekrævende, men er blevet valgt på grund af at det blev vurderet som den mest relevante metode i forhold til problemstillingen (Mason, 2002, s. 82-83).

4.2 Overvejelser og forberedelser i forhold til de kvalitative interviews

For at sikre, at den indsamlede empiri er af en tilfredsstillende kvalitet var flere overvejelser og forberedelser nødvendige inden interviewene fandt sted. I det følgende præsenteres disse overvejelser og forberedelser.

Interviewets udfald bliver bl.a. bestemt af interviewerens spørgeteknikker og spørgsmålenes form. Derfor har interviewene fulgt en interviewguide, hvor fokus

har været på at formulere spørgsmålene eksplorativt, så informantens eksplicite refleksioner og oplevelser har, for en stor del, været styrende for interaktionen mellem interviewer og informanten. For at sikre, at interviewguiden var designet hensigtsmæssigt, blev den testet til tre testinterviews. Efter testinterviewene blev den revurderet og forbedret. De tre testpersoner kom også med forslag til forbedringer og kommentarer til, hvad de mente kunne gøres anderledes og bedre efter testinterviewene. Interviewene, som danner det empiriske grundlag for analysen, fandt sted i perioden december 2013 til og med februar 2014. Interviewerne varede mellem 30-50 minutter, og dette vurderes til at være en passende længde, fordi informanterne mister interessen og koncentrationen, hvis interviewet bliver for langt (Rasmussen et al., 2006, s. 99f).

Interviewene foregik på færøsk, fordi det blev vurderet at have stor betydning, at informanterne kunne udtrykke sig på sit modersmål, så sprog og formuleringen i mindst mulig grad var hindrende for deres ytringer.

4.2.1 Spørgeteknikker, spørgsmål og interviewguide

Interviewets fokus var på at få informanten til at beskrive dagligdagen, og derunder også arbejdsdagen, som var præget af kommunikationssituationer med kollegaer, som vedkommende havde mange relationer til både på og uden for arbejdspladsen. Fokus var derudover at få informanten til at beskrive oplevelsen af, at medarbejdere ikke kun havde en medarbejderrelation, men rigtig mange andre relationer til deres kollegaer, og hvordan de oplevede, at det påvirkede, hvad de talte med hinanden om. Det kvalitative interview benytter sig af en såkaldt *bevidst naivitet* (Kvale, 1997, s. 41), og derved har det ikke en fast struktur, så det er åbent for nye tematikker og sammenhænge. For at sikre, at interviewet kom omkring områderne kommunikation, komplekse interpersonelle relationer og det at være i et lille samfund, blev der udarbejdet en interviewguide. Interviewguiden assisterede mig som interviewer gennem interaktionen med informanten således, at jeg kunne sikre mig, at vi kom rundt

om alle områderne. Guiden indeholdt de overordnede områder samt hjælpespørgsmål, som kunne vejlede mig, hvis informanten havde svært ved at relatere til spørgsmålene.

Interviewguiden havde indledningsvis forholdsvis simple spørgsmål, der spørger ind til informantens baggrund. Der spørges f.eks. ind til uddannelse og arbejdserfaringer. Formålet med spørgsmålene er at få informanten til at føle sig godt tilpas og slippe nervøsiteten med at svare på nogle spørgsmål, som ikke kræver megen overvejelse og refleksion af vedkommende. Spørgsmålene medvirker også til, at informanten kan få en følelse af at være en slags ekspert, hvilket informanten er i interviewsituationen. Derved forsøges også at udjævne magtbalancen i interviewsituationen (Rasmussen et al., 2006, s. 100). Efter de indledende spørgsmål var guiden opdelt i to dele, hvor den første havde fokus på informanternes opfattelser og oplevelser af relationerne til deres kollegaer. Fokus var at få informanterne at fortælle, hvilke relationer eksisterede mellem dem og deres nærmeste kollegaer. Med et overblik over relationerne var det derefter lettere at spørge ind til, om informanten kunne fortælle om specifikke kommunikationssituationer, som guidens anden del havde fokus på. Informanten blev informeret om de to dele, og fik at vide, når interviewets fokus skiftede fra relationer til kommunikationssituationen. Dette var et ønske, som kom frem under de tre testinterviews, da testinformanterne udtrykte, at de havde en bedre forståelse af, hvad interviewet handlede om, når de blev oplyst om emneovergangen. Dog fulgte langt fra alle interview guidens struktur, da informanterne selv kom ind på andre temaer, og det derfor var naturligt at følge disse og ikke forsøge at styre interviewet tilbage til at følge guidens struktur.

Det blev tilstræbt at formulere de indledende spørgsmål inden for undersøgelsens områder så åbne som muligt, således at informantens egne perspektiver i størst mulig grad blev styrende for interviewet. På denne måde kunne interviewet åbne op for potentielle nye og uforudsete perspektiver og sammenhænge, som jeg kunne spørge nærmere ind til og få informanten til at uddybe (Mason 2006:63f). Dette blev gjort med *indledende* spørgsmål (Kvale,

1997, s. 137), hvor informanten blev spurgt, om vedkommende kunne fortælle, hvordan vedkommende kendte sine kollegaer. Hvis det blev vurderet nødvendigt i den enkelte interviewsituation, blev de indledende spørgsmål samtidig supplerede med mere *direkte* underspørgsmål, baseret på erfaringer fra testinterviewene. Direkte spørgsmål var især et godt værktøj, når informanten tilsyneladende ikke helt havde forstået de indledende spørgsmål. Som direkte spørgsmål blev informanterne f.eks. spurgt, om de var i familie med nogen af deres kollegaer, om de havde fælles venner eller bekendte eller om de måske kendte deres kollegaer gennem andre personer. Når informanterne vurderedes at have fået en forståelse for, hvad interviewet spurgte ind til i forhold til kommunikationssituationen og de komplekse relationer, blev de spurgt, om de kunne beskrive deres oplevelser, og dette gjordes ved brug af *opfølgende* spørgsmål som f.eks. "*Du fortalte, at du ofte møder og snakker med din kollega uden for arbejdspladsen; kan du komme lidt mere ind på, hvor I mødes og hvad I taler om?*", *sondrende* spørgsmål, som f.eks. "*Har du flere eksempler på situationer, hvor du oplever, at det føles naturligt at snakke om arbejde med dine kollegaer?*", og mere *specificerende* spørgsmål, som spurgte ind til de eksempler, som informanterne kom med (Kvale, 1997, s. 137ff). Jeg som interviewer kunne med hjælp af interviewguiden sikre mig, at vi havde berørt de vigtigste emner inden for kommunikationssituationen i forhold til de komplekse relationer uden at have styret interviewet helt.

4.2.2 Samplingsstrategi

Af praktiske årsagen blev kun organisationer med hovedsæde i hovedstaden overvejet, da organisationerne blev udvalgt. Tre interview fra hver af de tre organisationer blev vurderet som et passende antal på grund af projektets begrænsende omfang. Bevidst blev de tre organisationer udvalgt fra både den offentlige og den private sektor. Derudover blev en organisation valgt, som helt eller delvist er ejet af staten, men bliver drevet efter markedsvilkår.

Organisationer fra forskellige brancher valgt således, at undersøgelsen blev lavet på tværs af brancher og sektorer.

Undersøgelsen har ikke som formål at undersøge, om der er forskel på opfattelserne og oplevelserne på de forskellige hierarkiske lag. Dog har det vurderet nødvendigt at lave interviews med personer på de forskellige organisatoriske niveauer for at sikre, at informanternes oplevelser ikke kun er repræsenteret fra et enkelt lag. Som den ene mellemlider siger, så synes medarbejderne aldrig, at de bliver informeret tilstrækkeligt, mens lederne synes, at de har informeret rigeligt – eller i hvert fald alt det de kan (Sara, 351-355). Derfor er de tre informanter fra hver organisation valgt ud fra deres hierarkiske position i organisationen.

For at sikre, at informanterne havde nogle opfattelser og oplevelser at dele ud af, så blev der tilstræbt, at alle informanterne havde været på arbejdsmarkedet i nogle år, og derved blev nyuddannede og helt unge medarbejdere valgt fra. Derudover blev kun færingere overvejet som informanter, fordi det var vigtigt at informanterne var født og opvokset i samfundet med de mange relationer. Der blev ikke sat specifikke krav til de udvalgte informanter ud over, at de var myndige og sprogligt var i stand til at formidle sin opfattelser og oplevelser af undersøgelsens emne.

4.2.3 Etiske overvejelser

Som nævnt i afhandlingens indledning, så bliver ofte sagt i Færøerne, at "*alle kender alle*". I dette udsagn ligger, at øsamfundet ligger så isoleret ude i Nordatlanten, og derfor omgås de samme personer tit med hinanden. Derfor kan det ikke undgås, at de fleste kommer til at have et personbaseret kendskab¹⁰ til de fleste i samfundet. Dette er nok noget, som præger alle småsamfund. Ud fra dette udspringer spørgsmålet omkring anonymitet i

¹⁰ Et *personbaseret kendskab* skal forstås som viden om specifikke personer, som vedkommende ikke altid nødvendigvis kender personlig. Det kan f.eks. være viden om vedkommendes uddannelse, familieforhold osv.

forbindelse med forskning i småsamfund. Fokus var på informanternes velfærd i forbindelse med at deltage i undersøgelsen. Ved velfærd forstås informanternes potentielt negative oplevelser og konsekvenser ved at deltage (Kvale, 1997, s. 117). Da undersøgelsen finder sted i et småsamfund, så er det hurtigt og forholdsvis nemt for samfundsmedlemmer at finde frem til, hvem har sagt hvad. Derfor har det haft stor betydning for mig at sikre informanternes anonymitet i størst mulig grad. Derfor foreslog jeg, at interviewet foregik i mere private omgivelser, så informanterne ikke ville blive genkendt af andre i forbindelse med interviewet. Derudover er alle informationer, som kan relateres til informanterne som privatpersoner, blevet anonymiseret i transskriptionen.

Nogle Informanter insisterede på, at interviewet fandt sted på deres arbejdsplads i arbejdstiden, selv om jeg oplyste dem om årsagen til, at jeg foreslog, at interviewet fandt sted under mere private forhold. Derved gav de afkald på en større form for anonymitet. Dette har muligvis påvirket informanternes udsagn (se mere under metodekritik).

Nogle informanter ønskede megen information om interviewene, og havde mange spørgsmål til interviewene, specielt om, hvordan de kom til at foregå og hvad de skulle bruges til. Dette kan både fortolkes som nysgerrighed og som usikkerhed omkring det at deltage. Inden informanterne blev interviewet fik de udleveret en forklaring om interviewet, og hvordan det ville komme til at foregå. Derudover blev det bedt om at underskrive et samtykke til interviewet. I samtykket godtager informanten, at interviewet optages som lydfil og derefter transskriberes. De godtager også, at deres udsagn bliver fortolket og analyseret ud fra en teoretisk forståelse. Samtidig godtager de, at transskriberingen af interviewet bliver tilgængeligt for andre, som ønsker at anvende dem til undersøgelser og forskning. Derudover giver jeg dem sikker for, at interviewene bliver anonymiseret, når de transskriberes, og at lydfilen slettes efter transskriptionen er udført.

4.2.4 Transskriberingsguide

Alle ni interview er blevet transskriberet af fra lydoptagelser fra selve interviewet. Interviewene er blevet transskriberet på færøsk så ordret som muligt. Udråbsord som "hmmm", "øøhm" og latter er blevet transskriberet, hvis det er vurderet, at de har betydning for forståelsen af ytringen; ellers er de blevet undladt. Gentagelser er ikke blevet transskriberet, hvis det er vurderet ikke at have betydning for informanternes udtalelsen. Eventuelle pauser under interviewet er transskriberet med et sæt parentes med tre prikker. Afbrydelser er markeret med, at udtalelsen pludselig slutter med tre prikker.

En del af transskriptionsprocessen er at vurdere og beslutte, hvordan interviewets lydoptagelse skal præsenteres i tekstform (Kvale, 1997, s. 163). Derfor betragtes denne proces som en del af fortolkningen af selve interviewene. Der kan derfor opstå mulige uoverensstemmelser mellem transskriberingen og de reelle udsagn under interviewet.

Kun de udsagn, som der refereres til i analysen, er blevet oversat til dansk. Dette skyldes praktiske og tidsmæssige årsager.

4.2.5 Præsentation af informanter

Som allerede nævnt, så blev tre forskellige organisationer udvalgt til at deltage i undersøgelsen. Kort kan oplyses, at der er tale om en familieejet virksomhed, en offentlig institution og en virksomhed, som kan kategoriseres at operere inden for finanssektoren. Alle organisationerne er forholdsvis store, når vi taler om små samfund. Antallet af medarbejdere varierer fra omkring 50 til over 100. Informanterne var, som tidligere nævnt, fra forskellige hierarkiske lag i organisationerne. De fordeler sig over 2 direktører, 4 mellemledere samt 3 medarbejdere uden ledelsesansvar.

Som allerede nævnt, så er alle personlige oplysninger om informanterne blevet anonymiseret. Informanternes navne, som gengives i analysen, er derfor ikke deres rigtige navne. Derudover er oplysninger om virksomheden, som de

arbejder hos, blevet anonymiseret og gengives derfor som *virksomheden*, *firmaet* eller *organisationen* i analysen.

4.3 Metodekritik

Som tidligere nævnt, så foreslog jeg, at interviewene fandt sted i private omgivelser, så informanterne kunne føle sig mere anonyme end hvis interviewet fandt sted på deres arbejdsplads eller et offentligt sted. Flere informanter insisterede dog på, at interviewene skulle finde sted på arbejdspladsen, dog i et lokale, hvor ingen andre var til stede. Dette kan måske fortolkes som, at de vil beskytte sig selv mod at *sige for meget* under interviewet. Når interviewet finder sted på informantens arbejdsplads, så kan det forventes, at informanten følger normen på arbejdspladsen, og derved ikke kommer til at sige noget, som muligvis kunne få negative konsekvenser for vedkommende, hvis en anden kollega tilfældigvis overhørte en del af interviewet. Hvis informanten kom til at sige *for meget*, så var det optaget på bånd, og da samfundet er så lille, så er det let og hurtigt at finde ud af, hvem der har sagt hvad ud fra teksten i den endelige kandidatafhandling.

De interviews, som fandt sted på informantens nuværende arbejdsplads, bar præg af, at vedkommende ikke kunne komme med flere konkrete eksempler på kommunikationssituationer. Og hvis disse informanter kom med nogle konkrete eksempler, så var eksemplerne ofte fra tidligere arbejdspladser. Dette kan fortolkes som, at på grund af, at de befinder sig på arbejdspladsen under interviewet, så har de ikke samme frihed til at tale helt åbent og ærligt end hvis interviewet ikke havde fundet sted på arbejdspladsen. Informanterne siger, at de føler, at de kan tale helt frit og åbent på og om arbejdspladsen. Et eksempel på dette er en leder, som efter at lydoptagelsen er stoppet siger, at hun synes ikke, at hun har sagt noget, som hun ikke ville have sagt uden for døren også. Dog kan spørgsmålstejn sættes ved deres opfattelse af deres frihed til at udtrykke og udtale sig, fordi de tydeligvis har meget svært ved at komme med

konkrete eksemplet på, hvordan de komplekse relationer påvirker en kommunikationssituation med en kollega på deres nuværende arbejdsplads.

En anden kritik af den valgte metode er, at jeg som interviewer også er medlem af de færøske småsamfund, hvor undersøgelsen finder sted. Dette kan påvirke interviewsituationen således, at informanten måske ikke føler, at vedkommende kan tale frit og åbent, da vedkommende bevidst eller ubevidst lader sig styre af de normer, som er gældende i samfundet. Dette kan skyldes, at informanten frygter mulige skjule relationer mellem sig og intervieweren eller at vi to i fremtiden vil have en eller anden form for relation. Jeg har været bevidst omkring denne problematik, og gennem de praktiske overvejelser har jeg forsøgt at skabe tryk og velvære for informanterne ved at tilbyde fuldstændig anonymitet og at forklare at undersøgelsen laves i forbindelse med en afhandling og ikke på grund af min egen personlige nysgerrighed.

Den anvendte metode har sine begrænsninger i forhold til at i tilstrækkelig grad kunne vise, hvilke relationer informanterne har til sine kollegaer. For at give et bedre billede af, hvilke relationer informanterne kan fortælle om, kunne undersøgelsen blive suppleret med en netværksanalyse, hvor kollegaernes relationer kunne undersøges og illustreres. Undersøgelsen i dette projekt kan derfor fungere som forarbejde for en kvantitativ netværksanalyse af relationer mellem kollegaer på en arbejdsplads i et lille samfund. Dog ville en netværksanalyse muligvis også have sine begrænsninger på grund af relationernes kompleksitet. Som nævnt i afhandlingens indledning, så kunne genforskeren Ulrike Steuerwald (2009) ikke bruge eksisterende slægtsforskningsprogrammer til at kortlægge den færøske genealogi. Derfor vurderes, at en kortlægning af kollegaers relationer til hinanden i form af en netværksanalyse også vil støde ind i problemer. Dog ville den eventuelt vise, hvilke skjulte relationer, der eksisterer mellem kollegaer. Det dybdegående, kvalitative interview viste sig ikke at være godt egnet til at finde frem til skjulte

relationer, da informanterne havde svært ved at se disse som egentlige relationer.

5. Analysestrategi

Til analyse og behandling af den indsamlede empiri har jeg anvendt en analysestrategi. Analysestrategien består af valg af analysemetoder, anvendelse af informanternes udtalelser i analysen og diskussionen, samt analysens opbygning. I det følgende præsenteres den anvendte strategi.

5.1. Analysemetoder

To overordnede metoder er anvendt til at analysere og behandle empirien. Disse metoder er *kategorisering* og *meningsfortolkning*. Informanternes udsagn er først blevet kategoriseret i to overordnede kategorier, som er *kommunikation* og *relationer*. Dette er gjort ved brug af analysesoftwaren Nvivo. Hovedkategorierne baseres på undersøgelsens kerneområder, nemlig kommunikation og interpersonelle relationer. Hovedkategorierne forgrener sig til flere underkategorier, som så igen har underkategorier. For eksempel har hovedkategorien "kommunikation" underkategorierne "intern" og "ekstern", som referer til, hvor informanterne kommunikerer med deres kollegaer, inden for virksomhedens fysiske rammer eller uden for rammerne. Udtalelserne i interviewene er blevet kategoriseret og kodet med udgangspunkt i kodetræet, og nye kategorier blev løbende konstrueret i det omfang at eksisterende koder ikke var tilstrækkelige. Underkategorierne er baseret på informanternes eksplicite udlægninger samt mine egne fortolkninger af informanternes udtalelser. Derfor opfattes informanterne at være medskabende af fortolkningen af emnet.

Kategorisering af kvalitative data, som er indsamlet med kvalitative interviews, vil i nogle tilfælde ikke være den mest hensigtsmæssige behandling af empirien (Mason, 2002, s. 151). På grund af interviewets semi-strukturerede form kan

interviewene udarte sig meget forskelligt, og derfor kan kategoriseringen opfattes som uegnet til at anvende, fordi samme kategorier anvendes til alle ni interviews. Kategoriseringen er dog valgt med henblik på at skabe et overordnet overblik over relevante og mindre relevante kommunikative og relationsmæssige teamer i forhold til undersøgelsens hovedformål.

Efter at informanternes udtalelser er blevet kategoriseret ud fra kodetræet struktur, er udtalelserne siden blevet meningsfortolket (Kvale, 1997, s. 199f). Dette gøres ved at fortolke dem i forhold til undersøgelsens teoretiske forståelsesramme. Det vil sige, at udtalelserne er blevet fortolket ud fra et kommunikationsteoretisk perspektiv med henblik på at skabe en bedre forståelse af kommunikationssituationen, når den påvirkes af komplekse relationer.

5.2 Anvendte citater

De transskriberede interviews danner den empiri, som behandles i analysen og diskussionen. I analysen og diskussionen anvendes citater fra transskriptionen til at vise informanternes opfattelser og oplevelser. Deres udtalelser bliver siden sat ind i en teoretisk forforståelse af de komplekse relationer og kommunikationens indhold.

Parentesen efter citaterne henviser til, hvor i det empiriske materiale citatet er hentet. Som en del af anonymiseringen har informanterne fået nye navne. Henvisningen er derfor med navn til et bestemt interview og hvilket linjenummer citatet stammer fra. I nogle tilfælde fremstår citaterne anderledes end i den oprindelige transskription. Årsagen til dette er at skabe en større læsevenlighed, dog uden at ændre i forståelsen af citatet. De anvendte citater er oversat fra færøsk til dansk så ordret som muligt, men i nogle tilfælde er sætningskonstruktionen ændret for at bibeholde ytringens mening i størst mulig grad.

5.3 Analysens opbygning

Inden vi kommer til selve afsnittene med analysen og diskussionen, så skal jeg helt kort forklare afsnittenes opbygning. Analysen og diskussionen er flettet sammen i de to følgende hovedafsnit. Samtidig som informanternes udsagn analyseres ud fra den teoretiske forståelsesramme, så diskuteres resultaterne i forhold til problemformuleringen. Det første af de følgende hovedafsnit undersøger informanternes udsagn med henblik på at finde frem til, hvilke relationer der er tale om. Samtidig diskuteres undersøgelsens resultater i forhold til den teoretiske forståelsesramme. Det andet hovedafsnit analyserer informanternes udsagn med henblik på at kunne give svar på, hvordan de komplekse relationer mellem færøske kollegaer påvirker indholdet af deres samtaler. Det gøres ved at diskutere informanternes eksplicitte udsagn i forhold til den teoretiske forståelsesramme.

6. Komplekse relationer i færøske organisationer

Inden vi skal se på, hvilke slags relationerne informanterne beretter om, skal vi vende tilbage til *relationer* som begreb. Relationer som begreb refererer i denne undersøgelse til de *bånd*, *led*, *forhold* og anden *tilknytning* som eksisterer mellem individer. Begrebet er derfor meget bredt, og omfatter det også bekendte og venner af venner.

I forbindelse med denne undersøgelse bliver en kollegial relation opfattet som et stærk bånd i forhold til Granovetters (1973) opfattelse af stærke bånd. Kollegaer er individer, som mødes så at sige hver dag og tilbringer en stor del af deres dagligdag sammen. Derfor interagerer de tit med hinanden. Kollegaer er ikke nødvendigvis personer, som har mange ligheder, som f.eks. holdninger, men på grund af den hyppige interaktion opfattes det kollegiale bånd som et stærkt bånd.

Informanterne fortæller om mange og forskellige relationer mellem dem og deres kollegaer. Deres udtalelser vil i det kommende blive fortolket ud fra teori om *multiplekse relationer, svage og stærke bånd og medmodtagere*.

6.1 Multiplekse relationer

I interviewene blev informanterne spurgt ind til, om de kunne fortælle, hvilke relationer de havde til deres nærmeste kollegaer. De blev f.eks. spurgt, om de kendte deres kollegaer som andet end kollegaer. I den familieejede virksomhed havde informanterne forholdsvis let ved at forklare, hvordan de var i familie med flere af deres kollegaer. Hans, som er ejer af familievirksomheden fortæller, at han har flere af sine familiemedlemmer ansat i firmaet. Disse er f.eks. tre af hans voksne børn, flere af hans søskende, nevøer og niecer og børn af fætre og kusiner (Hans, 161, 331-333, 431, 484-486). Hans' søn Magnus fortæller også, at han arbejder sammen med flere familiemedlemmer, som f.eks. hans far, flere onkler og tanter, søskendebørn og halvfætre og –kusiner (Magnus, 279, 375-388). Ud over den kollegiale relation har Hans og Magnus også familierelationer til flere af deres kollegaer. De komplekse relationsforhold opfylder derved kravet om *multipleksitet*, som ifølge Verbrugge (1979) og Kuwabara et al. eksisterer, når aktører har en relation, som har "*overlapping roles, actions, and affiliations (...)*" (Kuwabara et al. 2010, s. 241). Der er derfor tale om multiplekse relationer mellem Hans og Magnus. Derudover eksisterer også multiplekse relationer mellem henholdsvis Hans, Magnus og deres kollegaer, som også er deres familiemedlemmer. Magnus fortæller derudover, at han arbejder sammen med en bekendt, som han kendte inden han startede i sit nuværende job som mellemleder i familievirksomheden (Magnus, 164-170). Magnus har derfor også en multipleks relation til denne bekendte, som også er en kollega.

I de andre to organisationer havde informanterne lidt sværere ved at se relationerne mellem dem og deres kollegaer. Helena siger således, når hun bliver spurgt, om hun kender sine kollegaer som andet end kollegaer: "*Ja,*

nogen. De fleste kender jeg faktisk kun som kollegaer, tror jeg. Men så kender jeg nogen. Fødselsdage i familien, så kommer jeg fra min side, og min kollega kommer fra den anden side (af familien, red.), så vi mødes der. Ja, nu skal jeg lige tænke mig om, hvordan det er. Nej, jeg tror, at vi er mest kollegaer" (Helena, 218-221). Først har hun svært ved at se andre end de kollegiale relationer, men så kommer hun i tanker om, at hun faktisk nogle gange møder sine kollegaer i andre sammenhænge, f.eks. til en familiefødselsdag. Det vil sige, at selv om de ikke er i familie med hinanden, så har de en fælles familierelation, som gør, at de mødes i andre sociale sammenhænge uden for arbejdspladsen. Videre fortæller Helena, om hendes første arbejdsdag: *"(...) da var jeg rundt og hilste på. Da man starter her i virksomheden, så går man en runde og hilser på alle, som er (i virksomheden, red), alle steder, eller i hvert fald de nærmeste her i byen. Og da kendte jeg faktisk ret mange. (...) Det kan f.eks. være gennem skolen, eller, eg tænker på, at børnene går i samme skole eller nogetsteds, hvor man mødes og sådan noget* (Helena, 223-228). Allerede på første arbejdsdag i sit nuværende job fandt Helena ud af, at hun faktisk havde flere relationer til sine kollegaer end hun havde forestillet sig. Ud over at være kollegaer, så har Helena også andre relationer til mine kollegaer, da hun kan fortælle, at hun faktisk kendte nogle af sine kollegaer, da hun gik en runde for at hilse på dem på hendes første arbejdsdag. Derfor har Helena tilsyneladende også multiplekse relationer til flere af sine kollegaer. Ud over den kollegiale relation har hun også andre relationer til sine kollegaer som f.eks. når hun fortæller, at hun arbejder sammen med en, som er forælder til et barn i samme klasse som Helena børn går i. De mødes derfor til forældremøder og andre arrangementer, som skolen arrangerer, og kan derfor siges at være bekendte med hinanden uden for arbejdspladsen.

Olivia fortæller om, hvordan det er at arbejde på samme arbejdsplads, som en af hendes veninder, og at sidde i en lederstilling: *"(...) det sker af og til, at en af mine veninder kommer ind på min kontor for at spørge om noget, hvis det er noget, som presser meget på, for at få gode råd til, hvordan hun skal komme*

videre og sådan noget (Olivia, 191-193). Olivia fortæller her om en multipleks relation mellem sig og en veninde, som også er en kollega.

Anna, som også arbejder tæt sammen med en af sine bedste og ældste veninder fortæller, at de også er gudmødre til hinandens døtre, og de derfor kender hinanden på en helt anden måde end hun kender sine andre kollegaer (Anna, 206-211). Anna har derfor mindst tre relationer til sin veninde; venindeforhold, kollegial relation og fadderskab. Når der eksisterer flere end to relationer mellem to individer, så kalder Verbrugge (1979) det for en *højt* multipleks relation (s. 1286).

Elisabeth kan også fortælle, at hun har kollegaer, som er fadder til hendes børn. Hun kalder derfor sine kollegaer som sin *"næstnærmeste familie"* (Elisabeth, 102), og hun ser det som noget helt naturligt at have et så tæt forhold til sine kollegaer. Forskellen på Anna og Elisabeths fadderrelation er, at Anna og hendes veninde er for nyligt blevet kollegaer, og derfor var de fadder til hinanden døtre inden de blev kollegaer. I modsætning valgte Elisabeth fadder til sine børn blandt sine gode kollegaer. I Elisabeths tilfælde eksisterer der også multiplekse relationer mellem hende og hendes kollegaer, fordi der er tale om fadderskab ud over den kollegiale relation.

Tina, som er mellemleder, fortæller, at hun og hendes kollegaer startede en strikkeklub, dengang de startede i virksomheden for efterhånden mange år siden. Nu hvor Tina er blevet mellemleder, er det sket, at en i hendes strikkeklub arbejder på hendes afdeling (Tina, 80-89). Hun er derfor nu ikke kun kollega og veninde med vedkommende, men også hendes daglige leder. Tina har derfor multiplekse relationer med nogle af sin kollegaer. Deres tilknytning som kollega og venner overlapper i deres multiplekse relation.

Og det er ikke kun Tina, som er i samme strikkeklub, som en eller flere andre af sine kollegaer. Både Anna og Olivia er også i strikkeklubber sammen med kollegaer (Anna, 80-82 & Olivia, 139-140).

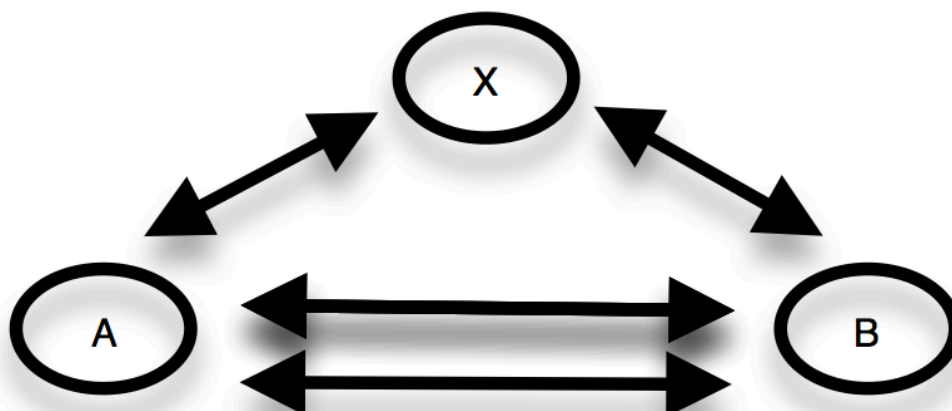
Ud fra informanternes udsagn kan vi se, at multiplekse relationer eksisterer i mange tilfælde mellem kollegaer i de undersøgte organisationer. I et enkelt tilfælde kunne en informant også fortælle om en højt multipleks relation.

6.2 Indirekte relationer

I det foregående har vi set på direkte relationer mellem informanterne og deres kollegaer. Ud over de direkte relationer nævner nogle informanter også, at de har indirekte relationer til deres kollegaer. Anna beretter f.eks. om, at hun arbejder sammen med en, som er søskendebarn¹¹ til en af hendes tidligere klassekammerater. Anna og hendes kollega har en indirekte relation via dette søskendebarn/tidligere klassekammerat, som ikke er en del af organisationen (Anna, 215-216).

Helena fortæller, at hun har fundet ud af, at hun har indirekte relationer til nogle kollegaer. Dette har hun fundet ud af til nogle familiefødselsdage, hvor hun har været i familie med fødselaren fra den ene side af familien og kollegaen fra den anden side. Det vil sige, at de har en indirekte relation til hinanden gennem et fælles familiemedlem, dog uden at Helena og kollegaen er i familie med hinanden.

Ud fra Annas og Helenas udtalelser kan vi se, at der også kan eksistere indirekte relationer mellem kollegaer i en færøsk organisation.



¹¹ *Søskendebørn* er intetkønsformen for fætter og kusine.

Figur 6: Multipleks relation og indirekte relation

Figur 6 ovenfor illustrerer en kommunikationssituation mellem to kollegaer, som både har direkte multiplekse relationer og indirekte relationer gennem individet X, som ikke er en del af organisationen.

6.2.1 Klar over de skjulte relationer

I eksemplerne ovenfor har informanterne udtrykt deres relationer til sine kollegaer, som de er bevidste om eksisterer, både direkte relationer og indirekte relationer. Empirien viser, at informanterne også giver implicit tegn om, at de er klar over, at der kan eksistere relationer mellem dem og deres kollegaer, som de umiddelbart ikke er klar over eksisterer. De skjulte relationer er derfor indirekte relationer, som de har til hinanden gennem en eller flere fælles bekendte.

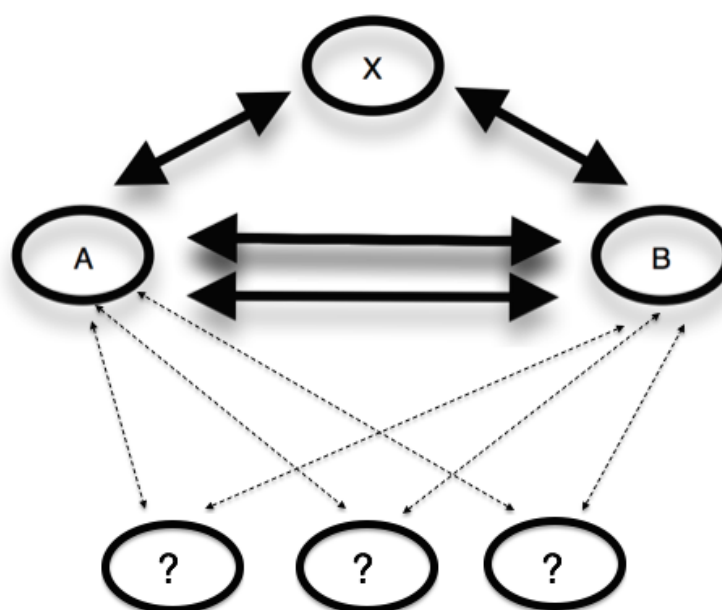
Anna beskriver, hvordan hun reagerer, når hun får en ny kollega: *"Jo, altså, man kender (vedkommende, red.) og ved, hvem vedkommende er, og man passer måske også lidt på, hvad man siger, når nye mennesker kommer ind på en arbejdsplads, fordi man vil ligesom ikke træde nogen over tæerne, før man ligesom har fundet ud af, hvor man (vedkommende, red.) hører til. Så passer man på eller sådan (...) fordi man ved, at det bliver "Åh, kender DU hende?"*" (Anna, 163-168). Videre fortæller Anna, at hun for kort tid siden oplevede en episode på arbejdspladsen, hvor hun blev klar over, at der muligvis eksisterede en skjult relation mellem hende og en kollega: *"(...) jeg har en kusine, som arbejder på sygehuset med kræftpatienter, hvor jeg sagde et eller andet, som hun havde sagt, eller du ved. Ikke om nogen patient, men om at arbejdet med kræftpatienter, at det kan måske være tungt. Fordi det er også det her (...) at du kender folk, som kommer ind, og som er syge, ikke? Hvor så en af mine kollegaer siger "Hvem er det??? Min far har nemlig været kræftsyg". Da var det jeg tænkte "Åh ja, skal jeg nu sige det eller skal jeg ikke sige, hvem hun er, eller*

har jeg sagt for meget nu?”. Så man kender straks alt, lige meget hvad man siger eller snakkar om, så er det altid nogen, som lige ved det ene eller det andet. Men kender altid hinanden, ikke? Man går igen i de same kredse på en eller anden måde” (Anna, 168-179). Anna fortæller her om, hvordan hun oplever at opdage relationer mellem sig og hendes kollegaer, som hun ikke var klar over eksisterede.

Maria nævner også nogen lignende, når hun siger: *”(Det er, red.) altid god at være den man er, men altså, man må lige føle sig frem i forhold til de mennesker, som man ikke kender”* (Maria, 185-186). Marias udsagn kan fortolkes som, at hun er klar over, at det muligvis eksisterer skjulte relationer mellem hende og hendes kollegaer, og derfor kan hun ikke være 100% sig selv, fordi det er vigtigt for hende at føle sig frem i forhold til vedkommende, så hun ikke risikerer at *træde nogen over tæerne*, som Anna udtrykker det.

Annas og Marias udsagn giver tegn på, at i hvert fald nogle af informanterne er klar over, at der højst sandsynligt eksisterer nogle skjulte relationer mellem dem og deres kollegaer, som de ikke er bevidst om. Dette tyder på, at der muligvis er mange flere indirekte relationer mellem informanterne og deres kollegaer, som de bare ikke endnu er bevidste om eksisterer. Dette giver en ny dimension til opfattelsen af relationer, som oftest kun omtales som enten direkte relationer eller relationer, som en er bevidst om eksisterer.

Ud over at have relationer, som informanterne ved eksisterer, som kan argumenteres for at være multiplekse, så skaber muligheden for flere skjulte og indirekte relationer en ekstra dimension til kompleksiteten. Figur 7 nedenfor illustrerer relationerne i kommunikationssituationen. Som i figur 6 illustrerer de sorte pile de direkte relationer mellem individerne. Relationerne, som A og B har til X medfører en indirekte relationer mellem A og B. Derudover er de skjulte relationer illustreret med stiplede pile.



Figur 7: Multipleks relation, indirekte relation og skjulte relationer

Multiplekse relationer er dyadiske relationer ifølge Verbrugge og Kuwabara et al., og rummer derfor ikke indirekte relationer, fordi at disse involverer flere end de to aktører. Derfor kan spørgsmålstegn sættes ved, om relationerne, som informanterne beskriver i empirien, kan siges at være multiplekse. Set ud fra et dyadisk perspektiv, så kan der argumenteres for, at der er tale om multiplekse relationer i flere tilfælde. Samtidig viser empirien, at den dyadiske forståelse af relationer tilsyneladende ikke er tilstrækkelig til at undersøge kompleksiteten, fordi informanterne oplever også at have indirekte og skjulte relationer til sine kollegaer.

6.2.2 Relationer med både stærke og svage bånd

I modsætning til Verbrugges teori om multiplekse relationer, så medtager Granovetter aspektet med indirekte relation i sin teori om *svage* og *stærke bånd* (1973). Granovetter har også et dyadisk udgangspunkt med individerne A, B og C, hvor der eksisterer stærke bånd mellem A og B og A og C, men bevæger sig derefter videre ud i større netværk ved hjælp af hans hypotese om *den forbudte triade* (1973, s. 1363ff). Med sin teori om *den forbudte triade* viser han, hvordan

svage bånd kan fungere som *broer* for kommunikation således, at flere aktører og flere netværker forbindes (1973, s. 1365f). Ved brug af Granovetters teori kan relationer sættes i et større netværksperspektiv. I det følgende analyseres informanternes udsagn i forhold til Granovetters teori om stærke og svage bånd.

Magnus fortæller, at en af hans kollegaer, som vi kalder C, er en person, som han blev bekendt med gennem en fælles ven for nogle år siden. Det vil sige, at ud over at have et stærk kollegialt bånd, så har de også et svagt bånd som bekendte. Skabelsen af bekendtskabsrelationen mellem Hans og hans kollega skete som sagt gennem en fælles ven, og det vil sige, at de stærke bånd mellem deres fælles ven, som vi her kalder for A og henholdsvis Magnus og C har skabt en svag relation mellem Magnus og C. Dette følger Granovetters påstand om, at når der eksisterer stærke bånd mellem A og B, og A og C, så er sandsynligheden for, at der også opstår et bånd, enten svagt eller stærkt, mellem B og C høj (1973, s. 1363f). Det vil så sige, at denne triade har været medvirkende til, at der er skabt en multipleks relationer mellem Magnus og C, nu hvor de er blevet kollegaer.

Empirien viser, at der i flere tilfælde eksisterer forskellige bånd mellem de færøske kollegaer, som ifølge Granovettes definition, kan siges at være svage og stærke. Argumentet for, at der både eksisterer stærke og svage bånd mellem to aktører er ud fra den opfattelse af, at hvis det ene bånd fjernes, så vil de kun være bekendte eller kollegaer. Helena har f.eks. en kollega, som har børn i samme folkeskoleklasse som Helenas børn går i (Helena, 409-412). Hvis nu den kollegiale relation mellem Helena og hendes kollega fjernes, så vil de kun være bekendte, som hovedsagelig kun mødes til arrangementer, som tilknytter sig børnenes klasse, og vurderes dette bånd derfor at være svagt.

Der argumenteres derfor for, at de mange relationer mellem nogle af informanterne og deres kollegaer i nogle tilfælde består af både svage og stærke bånd. Granovetters opfattelse af bånd virker dog umiddelbart unipleks, da han nævner begreberne adskilt og sætter dem over for hinanden. Derfor

virker det tilsyneladende ikke som om, at han åbner op for muligheden for både stærke og svage bånd i relationer mellem to aktører. Men empirien viser, at informanterne kan fortælle om multiplekse relationer, som indeholder relationer, som kan betegnes som et stærkt bånd, og andre relationer, som kan betegnes som svage bånd.

Når der eksisterer både stærke og svage bånd mellem kollegaer, så vil det ifølge Granovetters teori medføre, at individerne har adgang til både de informationer, som er tilgængelige i deres netværk med deres tætteste venner og familie, men også til mere information, som de har adgang til gennem de svage bånd (1983, s. 202 & 209). Kommunikationsteoretikeren Cynitha Stohl er af den opfattelse, at multiplekse relationer kan være med til at give individerne megen information, som de ellers ikke ville have haft adgang til. Ifølge teorien ville informanterne derfor have adgang til en stor mængde informationer.

Flere informanter udtrykker, at de har en bred viden om deres kollegaer. Elisabeth fortæller, at hun ved rigtig meget om sine kollegaer. Og videre fortæller hun, at når en kollega oplever noget svært, så får Elisabeth det straks at vide fra en af de andre kollegaer, så hun har mulighed for at gribe ind og hjælpe vedkommende uden at den pågældende kollega har taget kontakt til Elisabeth (Elisabeth, 204-206). Helena beretter om en episode på arbejdspladsen, hvor information om kollegaen gav hende en forklaring på vedkommendes opførsel: *"Og så var det en dag, da jeg skulle sige noget til nogen, som kom ud i receptionen. Det var en kunde, som spurgte. Så var han (kollegaen, red) lidt hvæssende, gav mit et dårligt svar, du ved. Så siger jeg til hende, som jeg arbejder og sidder sammen med, du ved, det der var lidt dårligt af ham. Var lidt skuffet af ham eller sådan. Så sagde hun et eller andet med, at han havde nu også haft det lidt tungt og sådan noget. Så humøret var lidt sådan"* (Helena, 296-303). Helena får her baggrundsviden om en kollega fra en anden kollega. Helena fortæller derudover, at den baggrundsviden hun har om sine kollegaer, gør det lettere for hende at vide, hvad hun kan snakke med vedkommende om (Helena, 323-326).

Elisabeth fortæller, at hun også har en masse viden om sine kollegaer, som strækker sig ud over arbejdspladsen: *"Altså, jeg ved præcist hvor de bor, og jeg ved hvem deres omgangskreds er, hvad de går højt op i og hvilke værdier de har"* (Elisabeth, 45-46). Også Olivia fortæller, at hun ved meget om sine kollegaer: *"Jeg ved frygtelig meget om dem, også privat. Selvfølgelig ved jeg ikke det mest personlige og sådan noget, men jeg kender til...jeg ved, hvem deres familie er, og jeg kender ligesom til deres forhold (...)"* (Olivia, 249-254). Videre fortæller Olivia om, hvordan hun oplever det, når hun bliver nødt til at afskedige en medarbejder: *"(...) jeg ved, at det ikke er en anonym person, jeg står over for, ikke engang kun en medarbejder. Men det er en hel familie jeg foreholder mig til, fordi jeg kender jo alt, ligesom hele baggrunden hos denne person"* (Olivia, 383-386). Olivia er klar over, at når hun skal afskedige en medarbejder, så medfører hendes viden om vedkommende, at vedkommende ikke kun er et individ men et subjekt, som hun bliver nødt til at forholde sig til ud over den professionelle relation.

Informanterne har ifølge empirien adgang til en stor mængde information om deres kollegaer, som ikke stammer fra deres direkte stærke relation til kollegaen. En mulig forklaring på, hvorfor informanterne har så mange informationer om deres kollegaer, kan være, at det er de svage bånd, som medvirker til at informanterne får adgang til en stor mængde information om kollegaerne fra andre end den pågældende kollega.

Vi har i det foregående kunne konstatere, at informanterne kan fortælle om komplekse relationer mellem sig og sine kollegaer, som består af mange forskellige relationer, som både er direkte relationer og indirekte relationer gennem andre personer. De indirekte relationer består også af skjulte relationer, som informanterne endnu ikke er bevidste om eksisterer. Derudover består de direkte relationer også af en blanding af stærke og svage bånd.

Ud over at være meget komplekse, så fortæller informanterne, at de mødes tit med deres kollegaer i fritiden. Dette vurderes at påvirke kompleksiteten, fordi de

hyppige møder medfører, at informanterne skal forholde sig til relationernes kompleksitet nærmest konstant. I det følgende uddybes informanternes fortællinger om de mange møder.

6.3 Render tit ind i hinanden

På grund af, at organisationerne befinder sig i et lille samfund, så oplever informanterne, at de mødes tit med deres kollegaer i fritiden. De beretter både om møder, som mere eller mindre er planlagde, som f.eks. fødselsdagsfester og strikkeklubben, og mere tilfældige møder, som f.eks. over køledisken i supermarkedet.

Elisabeth fortæller, at den gruppe, som hun er leder for, er meget social. Hun fortæller, at de ofte gør noget sammen i fritiden, som f.eks. at tage ud at spise sammen. Og med jævne mellemrum gør de endnu mere ud af det med f.eks. at arrangere en helkoptertur for hele gruppen. Og nogle gange tager de også deres familier med (Elisabeth, 50-54). Maria fortæller, at på hendes arbejdsplads arrangerer de udflugter og andre arrangementer, og de har også tradition for at gå til hinandens børns konfirmationer og andre større festligheder (Maria, 69-70).

Elisabeth fortæller, at hun gennem en af sine fritidsaktiviteter ofte møder sine kollegaer eller nogle af kollegaernes nærmeste: *"(...) Jeg kan godt lide at arrangere forskelligt, som samler folk. Alt muligt. Så det kan slet ikke undgås, at jeg løber ind i folk forskellige steder. Altså, at folk samles sammen. Altså, dem, som jeg kender fra arbejdspladsen som kollegaer eller kunder eller dem, som jeg går til denne fritidsaktivitet sammen med, hvor jeg arrangerer noget. Og da man så samler folk på den måde, så er de sammensat af så mange mennesker. Så det kan ikke undgås (at mødes). (...) Det er bare en levemåde"* (Elisabeth, 217-224). Olivia fortæller også, at hun møder mennesker, som hun kender, til offentlige arrangementer: *"(...) Det er næsten altid nogen (af mine kollegaer, red.) vil jeg mene, for ikke at underdrive. Det er i hvert fald meget tit, da jeg er steder, hvor der er mange mennesker, altså til en fødselsdag for eksempel (...)*

Jeg bruger for resten megen tid til at gå til forskellige kulturelle arrangementer, altså, jeg er tit i Nordens Hus, da der er noget der. Og det er næsten altid, at man møder nogen, ja, det tror jeg” (Olivia, 146-152). Som allerede nævnt i det foregående afsnit, så mødes Helena med en af sine kollegaer til familiefødselsdage hos en, som de begge er i familie med (Helena, 219-220). Hans fortæller også, at han mødes med sine kollegaer til mange familiefødselsdage (Hans, 371). Hans’ søn, Magnus, fortæller også, at han mødes tit med kollegaer, som også er fætre, kusiner og venner. Han fortæller, at han besøger dem ofte hjemme hos dem eller de besøger ham hjemme hos ham og hans familie (Magnus, 98-100).

De overfor nævnte eksempler med at mødes med sine kollegaer kan betragtes for at være planlagde eller frivillige, fordi informanterne mødes til planlagde arrangementer som fødselsdage eller strikkeklubben. Men informanterne fortæller også, at de mødes med deres kollegaer eller nogen, som er tæt på deres kollegaer, helt tilfældigt i fritiden. Anna fortæller, at hun tit møder sine kollegaer, når hun køber ind, er i byen i weekenden eller f.eks. når hun er i biografen (Anna, 131-133). Helena fortæller, at hun møder sine kollegaer, når hun er til forskellige arrangementer, og når hun køber ind. Da hilser de og snakker lidt sammen (Helena, 398). Magnus fortæller, at han nogle gange møder sine kollegaer helt tilfældigt efter arbejde. Men han siger, at det sker oftere, at møder sine kollegaers nærmeste familie eller bekendte (Magnus, 115). Tina fortæller om samme oplevelse med at møde sine kollegaer tilfældigt i fritiden: *”Åh, ja, dem møder jeg. Ja, man tager en tur til SMS¹², ind i Miklagarð¹³ eller Brugsen eller hvor det nu er. Hvis jeg møder nogen, som jeg arbejder sammen med her på afdelingen, så snakker jeg med dem. Og hvis det er nogen, som arbejder på en anden afdeling, f.eks. i en af de andre bygninger, så snakker man med dem eller hilser altid på dem, fordi man kender dem”* (Tina, 66-70).

¹² Det lokale shoppingcenter i Tórshavn.

¹³ Navnet på en dagligvarebutik.

Som informanterne forklarer, så mødes de med deres kollegaer forholdsvis tit i fritiden. Det vil sige, at først arbejder de sammen en hel arbejdsdag, og derefter sker det forholdsvis tit, at de enten planlagt eller tilfældigt løber ind i hinanden i fritiden. De planlagde møder, som f.eks. de arrangementer, som de som kollegaer tager initiativ til eller som deres arbejdsplads tager initiativ til, er ikke noget, som kun finder sted på arbejdspladser i små samfund. Men de mange tilfældige møder opstår på grund af, at de bor i et lille samfund. Som nævnt i indledningen til afhandlingen (se side 5), så er Færøerne veludbygget infrastrukturelt, så selv om færinger bor spredt over mange øer, så er infrastrukturen med til at øge befolkningstætheden og derved er sandsynligheden høj for at individerne mødes – både til planlagde og tilfældige møder. Som Hans fortæller, så er sandsynligheden for, at en direktør i Danmark møder en person igen nede i Kvickly, som han har afskediget, meget lille (Hans, 452-454). Ifølge Simmel kan medlemmerne i små samfund ikke undgå at have kendskab til hinanden (1992:75), og derved er de ikke anonyme over for hinanden. De bliver derfor tvunget til at forholde sig til hinanden og deres indbyrdes relationer, når de mødes. Og når de nu mødes forholdsvis ofte, så er det rigtig mange relationer de skal forholde sig til hele tiden. Nogle af informanterne giver også udtryk for, at de er bevidste om de bor i et lille samfund. For eksempel fortæller Tina, at hun er bevidst om, at hun bor i et lille samfund: *"Det er ikke nemt i et så lille samfund (...), det er det bestemt ikke, når du skal opsige eller afskedige nogen, fordi jeg møder dem igen i SMS"* (Tina, 130-132). Olivia nævner det samme, når hun bliver spurgt ind til, hvordan hun oplever det at opsige en medarbejder: *"Ja, det er måske hyppigheden af at mødes igen, som måske er specielt i et lille samfund. Eg møder måske ofte, sandsynligheden for at møde folk igen i alle mulige sammenhænge er så frygtelig meget større"* (Olivia, 427-429).

De mange møder medfører, som allerede nævnt, at informanterne må forholde sig til og tage hensyn til de komplekse relationer også uden for arbejdspladsen.

Kompleksiteten er derfor tilstede nærmest konstant, også uden for arbejdspladsen i informanternes fritid.

6.4 Hyperkomplekse relationer i færøske organisationer

Relationerne mellem informanterne og deres kollegaer består af flere forskellige typer af relationer, som skaber komplekse relationer. Flere af relationerne kan umiddelbart betegnes at være multiplekse ifølge Verbrugges definition (1979). Men teorien om multipleksitet giver kun en meget begrænset belysning af relationerne. Med en dyadisk tilgang til relationer i organisationer i det færøske samfund udelukkes indirekte relationer, som kunne tænkes at påvirke kommunikationssituationen mellem kollegaer i færøske organisationer. Når relationerne ses ud fra et større netværksperspektiv ses en endnu større kompleksitet. Empirien viser også, at der både kan eksistere stærke og svage bånd mellem samme individer. Ud over de direkte relationer eksisterer der også indirekte relationer, som eksisterer mellem kollegaerne gennem andre individer. Det vil sige, at kommunikationssituationen består af flere aktører end de umiddelbare to, som har en samtale. De indirekte relationer kan bestå af relationer, som aktørerne er bevidste om, men de kan også bestå af skjulte relationer, som aktørerne ikke er bevidste om eksisterer mellem dem i kommunikationssituationen.

Tilsammen skaber relationerne er kompleksitet, som den teoretiske forståelse for undersøgelsen ikke har nogen betegnelse for. Verbrugges (1979) definition af multiplekse og højt multiplekse relationer vurderes ikke at være tilstrækkelig, fordi den kun omfatter direkte relationer. Kompleksiteten bliver meget større, når de indirekte relationer også medtages, og de hyppige møder mellem kollegaerne medfører, at individerne nødt til at forholde sig til kompleksiteten nærmest konstant. Kompleksiteten er derfor meget høj, og vil jeg betegne relationerne som *hyperkomplekse* relationer. Hyperkomplekse relationer omfatter både direkte, indirekte og skjulte relationer mellem to individer i kommunikationssituationen.

Hvordan disse hyperkomplekse relationer påvirker indholdet af kollegaernes kommunikation i de undersøgte organisationer diskuteres i det følgende afsnit.

7. De hyperkomplekse relationer påvirker samtalerne

Vi har i det foregående kunne konstatere, at der eksisterer hyperkomplekse relationer mellem informanterne og deres kollegaer. Spørgsmålet er nu, hvordan disse hyperkomplekse relationer påvirker, hvilke emner deres samtaler indeholder. Haslebo påpeger, at *"Jo mere uklart relationen er defineret, jo vanskeligere er det at formidle et indhold, uden at der opstår misforståelser"* (2004, s. 111). Denne udfordring står færøske kollegaer over for, når de skal kommunikere. Deres relationer er dog ikke kun uklart defineret i nogle tilfælde, men der er også tale om rigtig mange forskellige relationer. Disse forskellige relationer stiller dem over for mange forskellige normkrav på samme tid (Verbrugge 1979, s. 1287f & Kuwabara et al., 2010, s. 241f). I det følgende diskuteres, hvordan informanterne håndterer de hyperkomplekse relationer i forhold til indholdet af deres kommunikation med deres kollegaer.

7.1 Ønsker ikke at træde nogen over tæerne

Som redegjort for i den teoretiske forståelsesramme, så kan afsenderen definere sin relation andre en den umiddelbare modtager i kommunikationssituationen (Ricci, 1991). I det foregående afsnit har empirien vist, at informanterne beretter om indirekte relationer mellem dem og deres kollegaer. På grund af de meget komplekse relationer, så er mit argument, at rigtig mange indirekte relationer påvirker kollegaernes kommunikationssituation. Informanten Anna beretter f.eks. om, hvor påpasselig hun er med, hvad hun taler med nye kollegaer med, fordi hun er klar over, at på et eller andet tidspunkt vil hun og kollegaen finde frem til nogle fælles bekendte. Dette fortolkes som om, at selv indirekte skjulte relationer påvirker kommunikationssituationen. Det

vil sige, at mit argument er, at alle relationer, både de bevidste, de indirekte og de skjulte spiller ind, når individerne i færøske organisationer kommunikerer uformelt internt i organisationen.

Ifølge Madsen (1996), så kommunikerer vi både et indholds- og et relationsbudskab samtidig. Når de kommunikerende parter har mange relationer at tage højde for i kommunikationssituationen, så vurderes det at påvirke indholdsbudskabet. Hvis vi vender tilbage til Anna, så siger kun, at hun er meget påpasselig med, hvad hun snakker med nye kollegaer om. Dette kan fortolkes som, at Anna i sin talehandling tager højde for de hyperkomplekse relationer ved at være meget påpasselig, så hun undgår at skade nogle af de skjulte relationer.

Det kan tænkes, at Anna er lettet over, at hun ikke er kommet til at sige noget dårligt om sin tidligere klassekammerat til den nye kollega inden de finder ud af, at vedkommende er kollegaens kusine. Dette er kun noget, som jeg kan forestille mig at Anna har følt og ikke noget, som hun har udtrykt under interviewet. Ved at være meget påpasselig har hun undgået en mulig negativ konsekvens for relationen mellem hende og den nye kollega. Selv når Anna og kollegaen har fundet frem til, at de har en fælles bekendt og derved en indirekte relation, så eksisterer der stadig mulighed for at de har flere skjulte relationer mellem sig. Annas påpasselige adfærd vurderes påvirket af de mange og komplekse relationer, som højst sandsynlig eksisterer mellem hende og hendes kollega. Derfor er hun meget selektiv i forhold til emner eller indhold, som kom vælger at kommunikere med kollegaen om.

Maria har lignende oplevelser som Anna, når hun fortæller om, at hun oplever, at hun ofte må føle sig lidt frem, når hun ikke kender folk så godt, for at finde frem til, hvad man kan snakke med vedkommende om (Maria, 184-186). Her fortolkes Marias udtalelse som, at hun også er meget påpasselig med, hvilke emner hun tager op i samtaler med kollegaer, som hun ikke kender så godt.

Ses Anna og Marias udtalelser ud fra Riccis opfattelse af *medmodtagere* i kommunikationssituationen (Ricci, 1991, s. 187ff), så kan de skjulte relationer opfattes som *medmodtagere* i kommunikationssituationen, fordi informanterne

tager højde for, at der muligvis eksisterer flere relationer mellem dem og deres kollegaer, og de ønsker ikke at skade disse mulige relationer. De skjulte relationer er derfor en del af *feltet*, som Ricci kalder, som er de mange forbindelser, der eksisterer i feltet, og som afsenderen kan definere sin relationer til i kommunikationssituationen (1991, s. 190). Når f.eks. Anna kommunikerer påpasseligt med sin kollega, så definerer hun sin direkte relation til kollegaen, deres indirekte relationer og deres skjulte relationer samtidigt, og på grund af denne kompleksitet undlader hun en række emner for at sikre sig, at hun ikke *træder nogen over tæerne*, som hun udtrykker sig.

Ifølge Pearces opfattelse af samspillet mellem relationer og kontekst, så er klynger af samtaler med til at skabe relationer, og relationerne danner kontekst for fremtidige samtaler (1994, s. 209). Ud fra empirien kan vi konstatere, at der eksisterer meget komplekse relationer mellem informanterne og deres kollegaer. Hvis vi ser undersøgelsens foreløbige resultater ud fra Pearces opfattelse, vil det så betyde, at komplekse relationer danner komplekse kontekster?

7.2 Komplex kontekst

Som vi har været inde på i analysen, så kunne alle ni informanter fortælle, at de oplevede at møde deres kollegaer i fritiden. Derudover fortæller alle ni informanter, at de også oplever, at de taler om arbejdsrelaterede emner med deres kollegaer i andre sociale sammenhænge uden for arbejdspladsen. Anna fortæller, at hun ser det som noget helt naturligt, at de snakker om arbejdsrelaterede emner, når de mødes udenfor arbejdstiden (Anna, 391-393). Det samme er gældende for Sara, som er mellemleder. Hun fortæller, at hun har mulighed for at sige nej, når en af hendes kollegaer ønsker at snakke om noget arbejdsrelateret, når de mødes i fritiden, men ofte bliver det bare en naturlig del af samtalen, siger hun (Sara, 444). Når Maria bliver spurgt, om det sker, at de taler om arbejde, når hun mødes med kollegaer i fritiden, så svarer hun: *"Det kan godt ske. Det sker rigtig ofte. Men vi snakker selvfølgelig også om*

familiære ting og sådan noget, børnene og sådan” (Maria, 84-85). Maria og Sara udtrykker begge, at det ser det som noget helt naturligt, at de snakker om arbejdsrelaterede emner, når de mødes i fritiden, både planlagt og helt tilfældigt. Olivia, som er direktør, har haft nogle mere negative oplevelser i denne sammenhæng: ”Det sker med jævne mellemrum, at de andre ikke kan skelne imellem, og hvor situationen derfor bliver lidt mærkelig. (...) at folk begynder at følge op på noget, som vi har drøftet til et møde. Og nogle gange er det på sin plads, men det kan også være lidt mærkeligt, at man under en klassisk nytårskoncert begynder (...) skal stå og behandle sager sådan uofficielt” (Olivia, 161-166). Olivia fortæller, at hun også oplever, at arbejdsrelaterede emner bliver drøftet, når hun mødes med sin strikkeklub (Olivia, 201-203). Magnus fortæller, at han forøger at skelne imellem arbejde og fritid ved ikke at snakke om arbejde med sine kollegaer i fritiden, men de alligevel tit ender med at snakke om arbejde (Magnus, 118-119).

Når nu informanterne oplever, at de ofte snakker om arbejdsrelaterede emner med deres kollegaer i fritiden, så betyder det, at en forholdsvis stor del af organisationens interne kommunikation foregår uden for organisationens fysiske rammer. Kollegaer i organisationer i større samfund har også mulighed for at kommunikere med hinanden i fritiden og uden for arbejdspladsen f.eks. gennem informationsteknologi, men sandsynligheden for, at kollegaerne mødes tilfældigt over køledisken eller til en fødselsdagsfest er meget lavere end for kollegaer i små samfund.

Ifølge informanternes udsagn, så kan de ikke være fri for den kollegiale relation, når de mødes med deres kollegaer i andre sociale sammenhænge uden for arbejdspladsen. Den kontekst, som de mødes i, er derfor kompleks, fordi det forventes af dem, at den arbejdsmæssige kontekst også er gældende for møder i fritiden. Et emne, som tilsyneladende er trygt for færøske kollegaer at tale om i alle sammenhænge, er arbejdsrelaterede emner.

7.3 Viden som redskab

Lad os vende tilbage til Anna og hendes påpasselighed med hvad hun snakker om med nye kollegaer. Når Anna er kommet til at komme til at kende sin kollega bedre, så fortæller hun, at hun ikke længere har *"barrikaderne oppe"*, som hun udtrykker sig (Anna, 196-201). Hun fortæller, at når hun har fundet frem til hvor kollegaen *"hører til"*, så er hun ikke lige så påpasselig med, hvad hun snakker med vedkommende om (Anna, 167). Dette fortolkes som, at hun har fået flere informationer om kollegaen, og derved er blevet klogere på, hvilke emner hun trygt kan snakke med vedkommende om uden nogen risiko for konsekvenser for deres relationer. Som nævnt tidligere, så fortalte Helena om, at baggrundsviden om hendes kollegaer medfører, at hun ved, hvad hun kan snakke med vedkommende om (Helena, 323-326). Dette tolkes som, at den baggrundsviden, som Helena har om sine kollegaer, medfører, at hun ved, hvilke emner er sikre at tale om og hvilke ikke er.

Som nævnt i analysens første del, så peger empirien på, at de mange relationer, inkluderet de indirekte og de skjulte relationer, er med til at informanterne har en stor viden om deres kollegaer. De hyperkomplekse relationer, som består af både stærke og svage bånd, medfører adgang til en stor mængde information, som både stammer fra informanternes egne tætte netværk, som primært består af stærke bånd, og fra individer, som befinder sig uden for det tætte netværk, og derfor udgør svage bånd. Et eksempel er Annas svage bånd til den tidligere klassekammerat, som kan være med til at give Anna informationer om hendes kollega, som Anna ikke ville have adgang til i hendes tætte netværk. Ifølge Granovetters teori om stærke og svage bånd, så ville de stærke bånd medføre, at informanterne kun ville have adgang til informationer, som var tilgængelige i deres tætte sociale netværk (1979). Som jeg allerede har diskuteret i det forgående afsnit, så viser det sig, at informanterne har rigtig mange informationer om deres kollegaer, som informanterne ikke har direkte fra deres kollegaer. Det kunne tyde på, at informanterne får informationer om deres kollegaer gennem de indirekte relationer, som både kan bestå af stærke og

svage bånd. Det vil sige, at informanterne får informationer om deres kollegaer fra fælles bekendte. Stohl er også af den opfattelse, at multiplekse relationer er med til at give individerne en stor mængde information, så de er i stand til at vide, hvordan den anden vil agere alt efter, hvilke emner informanten vælger at inkludere i kommunikationen (1995, s. 83). Elisabeth fortæller f.eks. om, hvordan information om en kollega, som hun modtog fra andre end selve kollegaen, var med til at gøre hende i stand til at træde til og hjælpe vedkommende, når vedkommende havde det hårdt (Elisabeth, 204-206). Magnus fortæller om, at hvis han ved, at en kollega er øm omkring et arbejde, som vedkommende har udført, og Magnus er klar over, at arbejdet er udført dårligt, så vælger han ikke at tage emnet op, når de mødes i fritiden, fordi det kan ødelægge deres andre relationer (Magnus, 352-358). Magnus undgår derved at komme ind på nogle emner i sine samtaler med sine kollegaer, fordi han synes, at det *'betaler sig ikke'*, som han selv udtrykker sig (Magnus, 368), fordi der er mulighed for at det kommer til at få negative konsekvenser for andre af deres indbyrdes relationer.

Kollegaer med hyperkomplekse relationer har adgang til en stor mængde information, som hjælper dem til at finde ud af, hvilke emner er sikre at snakke om og hvilke ikke er sikre. Adgangen til informationerne får de blandt andet gennem de mange indirekte relationer, som eksisterer mellem individer i små samfund.

7.4 Prioriterer relationerne

Ifølge Verbrugge medfører multiplekse relationer forskellige normkrav på samme tid (Verbrugge 1979, s. 1287f & Kuwabara et al., 2010, s. 241f). Det vil sige, at når der eksisterer flere forskellige relationer mellem samme individer, så stilles individerne i en situation, hvor de skal tage stilling til, hvilken kontekst skal være gældende, fordi konteksten afgør, hvordan individet forventes at agere. Denne forventning stiller krav til bestemt normativ adfærd. Som jeg allerede har været inde på, så medfører de komplekse relationer en kompleks

kontekst i kommunikationssituationen. Derudover finder en forholdsvis stor del af kommunikationen sted uden for arbejdspladsen i informanternes fritid. Informanterne fortæller alle om, at de oplever at snakke om arbejdsrelaterede emner, når de mødes med deres kollegaer i fritiden. Det vil sige, at det er ikke kun på arbejdspladsen, at de skal forholde sig til flere forskellige kontekster på samme tid, men det skal de også i fritiden. Dette medfører, at informanterne vil stå over for de mange forskellige normkrav nærmest konstant.

Et eksempel fra empirien på forskellige og modstridende normkrav er Hans' fortælling om, hvordan han oplever det at arbejde sammen med sine søskende. Han fortæller, at han ikke vil eller kan kritisere sine søskendes arbejdsindsats, fordi de er familie (Hans, 307-311). Hans' søn Magnus fortæller også, at han oplever, at han ikke kan kritisere, når der er tale om kollegaer, som også er familiemedlemmer (Magnus, 189-197). De fortæller begge, at de er bange for, at det vil komme at ødelægge familieforholdene, hvis de kritiserer et familiemedlem, som også er en kollega (Hans, 323-328 & Magnus, 195-205). Magnus og Hans står i en kompleks kontekst på arbejdspladsen. På grund af, at de har flere relationer til nogle kollegaer, så medfører det, at deres talehandling kan fortolkes ud fra forskellige kontekster. Ses situationen ud fra en arbejds kontekst, så ville være helt acceptabelt for en leder at påtale en medarbejder, hvis denne ikke udførte sit arbejde tilfredsstillende. Men når der er tale om familie, så foreskriver normen at medlemmerne ikke kritiserer hinanden. Når f.eks. Hans vil påtale sin brors arbejdsindsats, så kan Hans gøre det ud fra arbejdsrelationen, og det ville være helt acceptabelt ud fra et leder-medarbejder synspunkt. Men Hans udtrykker, at han er bange for, at hans søskende vil forstå påtalen eller kritikken ud fra deres familieære relation, og derfor ville de opfatte påtalen som helt uacceptabel. På grund af de modstridende forventninger til adfærd, så kunne det tyde på, at Hans og Magnus ubevidst laver en prioritering over, hvilke relation har størst betydning, og handler ud fra normkravene, som tilknytter sig den mest betydningsfulde relation. Dette fortolkes som, at Hans og Magnus ikke ønsker at bryde normkravene, som

eksisterer inden for familierelationen, og vælger derfor ikke at bringe emnet *kritik* op i samtalerne med deres kollegaer, som de også er i familie med.

Informanterne udtrykker, at de er bange for negative konsekvenser for de andre relationer, som eksistere mellem dem og deres kollegaer, hvis de bryder normkravene til en relation.

Dette giver et lille indblik i, hvor sammenvævede relationerne er. Der er ikke tale om isolerede relationer, men derimod om relationer, som er flettede sammen og derved påvirker hinanden. Som vi har være inde på, så eksisterer både indirekte og skjulte relationer også mellem informanterne og deres kollegaer. Et normbrud kan derfor have nærmest uoverskuelige konsekvenser for relationerne.

I det følgende diskuteres, hvordan informanterne håndterer de hyperkomplekse relationer.

7.5 Streng selvovervågning

På grund af, at relationerne er så sammenflettede og derfor ikke kan skilles ad, så er konsekvensen for normbrud i forhold til en relationer så stor, at det kan påvirke alle relationerne. Overføres normbrud til Colemans teori med åbne og lukkede netværker, så kan der argumenteres for, at der i færøske organisationer forekommer flere eksempler på lukkede netværker, fordi sandsynligheden for, at individerne kender hinanden i det lille færøske samfund er høj, og derfor kan de danne en alliance eller koalition mod normbryderen (Coleman, 1988, s. 105ff). Hvis vi vender tilbage til Helenas eksempel, hvor hun fortæller, at hun og en kollega har børn i samme folkeskoleklasse. Når de mødes til f.eks. et forældremøde, så mødes de ikke kun i en "forældre"-kontekst, men også som kollegaer. Det vil sige, at Helena og hendes kollega står over for to forskellige normkrav samtidigt. Normkravene behøver ikke at være modstridende, men hvis kravene ikke følges, så kan det have konsekvenser for begge relation mellem dem. Lad os sige, at Helena ønsker at adskille relationerne og derfor afviser at snakke om arbejdsrelaterede emner med kollegaen, når de mødes til forældremødet. Hvis kollegaen forstår dette ud

fra forældremøde-konteksten, så vil vedkommende nok ikke have et problem med afvisningen. Men hvis kollegaen opfatter det som, at de også mødes som kollegaer, så oplever han det som, at Helena bryder normkravene til deres kollegiale relation. Som nævnt tidligere, så oplever alle ni informanter at tale om arbejdsrelaterede emner, når de mødes med deres kollegaer, og nogle informanter ser det som noget helt naturligt at gøre. Derfor kan det vurderes at være en normkrav. På grund af, at der eksisterer så mange relationer mellem individerne i et lille samfund, så kan Helenas kollega hurtigt fortælle mange andre om Helenas afvisning om at tale om noget arbejdsrelateret til forældremødet, og viser det sig, at disse deler kollegaens oplevelse, så kan de danne en alliance og indføre sanktioner mod Helena. Det vil sige, at det ikke kun er relationerne mellem Helena og hendes kollega, som påvirkes af normbruddet, men også mange andre indirekte relationer, som eksisterer mellem dem.

Ifølge Kuwabara et al. tyder forskning på, at individer, som knytter multiplekse relationer, er gode til at tilpasse sin adfærd, så den passer til de forskellige kontekster (2010, s. 254). Denne egenskab kaldes for *selvovervågning*. Denne egenskab er vigtig for at kunne håndtere multiplekse relationer, fordi de medfører, at individerne skal forholde sig til forskellige kontekster på samme tid. Hvis vi vender tilbage til eksemplet med Helena og hendes kollega, så kunne Helena undgå mulige negative konsekvenser, hvis hun tilpassede sin adfærd til den komplekse kontekst. Spørgsmålet er, om individer i små samfund besidder denne egenskab i større grad end individer i større samfund og derved er bedre til at håndtere komplekse relationer? Flere informanter fortæller om oplevelser, hvor vi føler, at deres rolle som leder eller medarbejder i en virksomhed følger dem lige meget hvor de bevæger sig hen. Magnus fortæller om, hvordan han oplever, at det forventes af ham, at han også er "boss" i fritiden (Magnus, 361-364). Tina fortæller om, hvordan hun føler, at hun bliver relateret til den virksomhed, som hun arbejder for, hele tiden, og derfor føler hun, at hun ikke kan f.eks. gå i byen en weekend og slå sig rigtig løs (Tina, 274-279). Og Sara siger, at man "(...) skal passe på lige meget hvor man er" (Sara, 207-208).

Magnus', Tinas og Saras udsagn kan fortolkes som, at de er klar over, at de konstant bliver overvåget af de andre individer i samfundet. Simmels opfattelse af sociale dynamikker i små samfund beskrives som, at mangel på anonymitet medfører gensidig overvågning af hinandens holdninger og livsførelse (1992, s. 80). Empirien tyder derfor på, at individer i små samfund i højere grad besidder en selvovervågningsegenskab. Denne selvovervågning er nødvendig for at forsøge at undgå at begå normbrud med uoverskuelige negative følger. Annas påpasselige opførsel over for nye kollegaer kan fortolkes som, at hun meget nøje overvåger sin egen adfærd for ikke at risikere at bryde de normkrav, som en mulig skjult relation medfører.

7.6 Komplekst samspil mellem relationer og indhold

Undersøgelsens udgangspunkt var at en formodning om tilstedeværelsen af multiplekse relationer i færøske organisationer. Denne formodning er blevet delvis bekræftet af undersøgelsens empiri, som kan påvise, at multiplekse relationer eksisterer mellem informanterne og deres kollegaer. Men empirien viser, at teori om multiplekse relationer kun i meget begrænset omfang kan anvendes til at analysere den høje grad af kompleksitet, som empirien tyder på eksisterer i relationer mellem individer i færøske organisationer.

Empirien viser, at de komplekse relationer påvirker indholdet af kommunikationen mellem informanterne og deres kollegaer. De meget komplekse relationer medfører, at nogle emner vurderes som sikre at snakke om, mens andre emner ikke vurderes som været passende som indhold i deres samtaler. Men hvordan de hyperkomplekse relationer påvirker kommunikationen er ikke så ligetil at komme med et svar på.

De meget komplekse relationer, som eksisterer mellem informanterne og deres kollegaer viser et komplekst samspil mellem indholds- og relationsaspekterne i kommunikationssituationen. Konteksten for kommunikationssituationen for kollegaer i færøske organisationer er kompleks, fordi de forskellige relationer medfører forskellige kontekster. Og når informanterne skal forholde sig til alle

relationerne på samme tid, så medfører dette en meget kompleks kontekst for kommunikationssituationen mellem kollegaer.

I nogle tilfælde kan den store mængde information, som informanterne har om deres kollegaer gennem de mange direkte og indirekte relationer, være med til at hjælpe informanten at finde frem til, hvilket indhold kan være i deres samtaler og hvilket indhold ikke bør være i samtalerne. Det er dog langt fra i alle tilfælde, at information om kollegaen er nok for at finde frem til, hvilke emner samtalerne kan indeholde og ikke. Empirien viser, at der eksisterer indirekte relationer mellem kollegaer hvis eksistens de ikke er bevidste om. Selv om disse relationer er skjulte, så viser empirien, at informanterne agerer ud fra, at der eksisterer en vidst antal skjulte relationer, som på et senere tidspunkt vil blive afdækket. Derfor tyder informanternes udsagn på, at selvovervågning af egen adfærd er medvirkende til, at informanterne er i stand til at håndtere kompleksiteten ved at tage hensyn til de mange relationer. Streng selvovervågning er med til at sikre, at de normkrav, som tilknytter sig de skjulte relationer, ikke brydes. Et eksempel på dette er Annas og Marias påpasselighed med, hvad de taler med nye kollegaer om. Selvovervågningen medfører også, at informanterne tilsyneladende prioriterer, hvilken af relationerne er den vigtigste for kommunikationssituationen for at sikre, at de ikke bryder normkravene. Ved at prioritere fravælger informanterne nogle emner i deres kommunikation med deres kollegaer, som f.eks. i Hans og Magnus' tilfælde, hvor kritik af udført arbejde ikke er et emne, som bringes op i deres samtaler med dem af deres kollegaer, som de også er i familie med.

Som allerede nævnt, så medfører den strenge selvovervågning, at individerne undgår at bryde normkravene til de forskellige relationer. Det ønsker ikke at bryde normkravene, fordi de ikke ønsker de mulige negative og uoverskuelige konsekvenser, som normbrud kan medføre. Hvis selvovervågningen ses i forhold til Haslebos (2004) opfattelse af, at der eksisterer en refleksiv forbindelse mellem relationer og indhold (s. 231), så kan vi se, at informanterne er bange for, at nogle emner som indhold i kommunikationen vil medføre

negative konsekvenser for relationerne. Som f.eks. når Hans fortæller om, hvis han bruger emnet kritik af udført arbejde i en samtale med en kollega, som også er et familiemedlem. Hans udtrykker, at han er bange for, at kollegaen vil forstå emnet ud fra deres familieære relation, og derfor vil emnet muligvis kunne påvirke alle deres indbyrdes relationer.

Som antaget i den teoretiske forståelsesramme, så er et dyadisk perspektiv ikke tilstrækkeligt til at undersøge komplekse relationer mellem kollegaer i en færøsk organisation. Empirien viser, at indirekte relationer gennem andre individer påvirker indholdsaspektet i kommunikationssituationen. F.eks. når informanten Magnus udfører en talehandling, dvs. giver en indholdsbudskab, så kommunikerer Magnus ikke kun med sin kollega, men alle dem, som han har en relation til i kommunikationsøjeblikket. Det vil sige, at de direkte relationer mellem Magnus og kollegaen spiller ind og påvirker talehandlingen. Derudover kommunikerer Magnus med alle dem, som udgør feltet ifølge Ricci (1991, s. 190f). Feltet udgør de indirekte relationer, som er mellem Magnus og den pågældende kollega, samt de skjulte relationer, som muligvis eksisterer mellem Magnus og kollegaen. Det vil sige, at Magnus står over for en kompleksitet, som er lagt højere end Verbrugges multiplekse relationer og *højt* multiplekse relationer.

Pearces opfattelse af, at relationer skabes af samtaler mellem individer er en meget simpel opfattelse af relationer (1994, s. 206f), som ikke stemmer overens med virkeligheden i små samfund ifølge empirien. Ifølge Pearce opstår et krav om enten mundtlig eller skriftlig interaktion for at relationer kan opstå mellem individer. Empirien viser, at informanterne oplever at de ikke kun har relationer, som enten er biologisk bestemte eller er opstået gennem kommunikation. De skjulte, indirekte relationer kan bestå af individer, som informanten ikke kender personligt og derfor ikke taler eller skriver til, men gennem en ven af en ven skabes en relation. Når der tale om et lille samfund, så er sandsynligheden for, at der eksisterer skjulte relationer meget stor. Dette skyldes, at individerne i små samfund ifølge Simmel ikke kan undgå at kende til hinanden (1992, s. 75).

Det færøske samfund består af knapt 50.000 individer, og disse kan selvfølgelig ikke kende til eksistensen af hvert enkelt samfundsmedlem. Men på grund af de små forhold, så mødes individerne tit, som informanterne også fortæller om.

De hyperkomplekse relationer skaber komplekse kontekster for samtalerne mellem kollegaerne. Informanterne er derfor påpasselige med, hvilke emner deres samtaler indeholder, fordi de ønsker ikke at skade nogen af relationerne. Relationerne er tæt sammenflettede, så skade på en relation kan medføre uoverskuelige konsekvenser for informanterne.

8. Konklusion

I denne afhandling er spørgsmålet om, hvordan komplekse relationer mellem færøske kollegaer påvirker indholdet af deres indbyrdes kommunikation blevet undersøgt. Spørgsmålet vurderes relevant at undersøge, fordi eksisterende teori om komplekse relationer ikke tager højde for den kompleksitet, som kunne forventes at eksistere mellem individer i et lille samfund. Ifølge klassiske sociologiske teorier er relationer i små samfund kendetegnet ved, at individerne ikke kan undgå at kende hinanden. Teori om multiplekse relationer mellem individer ser kommunikationssituationen som bestående af to individer, som interagerer, dvs. en dyade. Kommunikationssituationen påvirkes af deres indbyrdes relationer. Disse relationer er direkte relationer, som f.eks. kollegiale relationer, familierelationer eller venskab. Teorien medtager ikke muligheden for relationer gennem andre individer end de to, som interagerer i kommunikationssituationen. Ud fra den klassiske sociologiske opfattelse af relationer i små samfund, vurderes det dyadiske perspektiv på kommunikationssituationen ikke at være tilstrækkeligt, fordi de interagerende individer højst sandsynligt også har fælles bekendte, som udgør en indirekte relation. De indirekte relationer vurderes også at påvirke kommunikationssituationen, fordi individerne vil definere deres relation til disse i kommunikationssituationen. Færøske kollegaers relationer ønskes derfor

undersøgt for at give en bedre viden om komplekse relationer og relationernes påvirkning på indholdet af deres kommunikation. Med en bedre forståelse af kommunikationssituationen kan organisationer arbejde med at skabe mere effektiv intern kommunikation.

En kvalitative metodisk tilgang i form af det dybdegående interview blev vurderet bedst egnet og relevant til undersøgelsen på grund af den går i dybden gennem interaktion mellem interviewer og informant. Derved har informanten mulighed for at spørge ind til informantens udtalelser for at forsøge at forstå informantens opfattelse og oplevelser af relationernes påvirkning i kommunikationssituationen. Ni dybdegående kvalitative interview er anvendt til indsamling af empirien, som danner det empiriske grundlag, som analysen og diskussionen tager udgangspunkt i.

Først blev empirien analyseret med henblik på at finde frem til, hvilke relationer kollegaer i færøske organisationer har mellem sig samt hvilken kompleksitet de udgør. Analysen og den sideløbende diskussion kom frem til, at multiplekse relationer med både stærke og svage bånd eksisterer mellem færøske kollegaer. Derudover har færøske kollegaer indirekte relationer gennem andre individer mellem sig. Disse indirekte relationer kan være relationer, som kollegaerne er bevidste om, men der kan også være tale om skjulte relationer, som de ikke er bevidste om i kommunikationssituationen. Tilsammen udgør de direkte og indirekte relationer et meget komplekst relationsaspekt i kommunikationssituationen. Derudover viser empirien, at færøske kollegaer mødes tit i fritiden til både planlagde møder, som f.eks. strikkeklub eller en fødselsdagsfest, og mere tilfældige møder, som f.eks. over køledisken i supermarkedet eller i biografen. De hyppige møder medfører, at færøske kollegaer skal forholde sig til de komplekse relationer nærmest konstant. Det argumenteres derfor for, at relationer mellem kollegaer i færøske organisationer derfor kan betegnes som *hyperkomplekse*.

Empirien blev også analyseret med henblik på at finde frem til, hvordan de hyperkomplekse relationer påvirker indholdsaspektet af kollegaernes

kommunikation. Analysen og den sideløbende diskussion viste, at de hyperkomplekse relationer medfører, at nogle emner vurderes sikre som indhold i kollegaernes samtaler, mens andre emner fravælges på grund af mulighed for negative konsekvenser for deres indbyrdes relationer. På grund af relationernes kompleksitet, så bliver deres samtalers kontekst også kompleks. Empirien viser også, at færingers har en tendens til at prioritere relationerne for at finde frem til, hvilken relation har størst betydning i kommunikationssituationen. Ved at gøre denne prioritering forsøger de at sikre sig, at indholdet i deres kommunikation ikke bryder normkravene til nogle af relationerne.

Relationernes kompleksitet fører blandt andet til, at færøske kollegaer tilsyneladende har mange informationer om deres kollegaer. Specielt de indirekte relationer giver kollegaerne adgang til en stor mængde information om hinanden. Informationen gør dem i stand til at vide, hvordan deres kollegaer vil reagere eller agere i en given situation. Derfor kan de udelukke nogle emner fra deres samtaler, så at de undgår en dårlig oplevelse eller mulige negative konsekvenser for deres indbyrdes relationer.

På grund af, at færingers nærmest konstant bliver nødt til at forholde sig til alle de mange og forskellige relationer, som eksisterer mellem dem og deres kollegaer, så viser empirien, at færingers tilsyneladende fører streng selvovervågning over deres egen adfærd. Denne strenge selvovervågning kunne tyde på at være en forudsætning for at kunne håndtere de hyperkomplekse relationer. Gennem en streng selvovervågning sikrer færingers sig, at de ikke bryder nogle af normkravene, som tilknytter sig til de mange og forskellige relationer, som de har til deres kollegaer. Konsekvensen ved normbrud, når der er tale om hyperkomplekse relationer, kan være helt overskuelig, fordi relationerne er så komplekse og sammenflettede, at normbrud inden for en relation kan påvirke mange, hvis ikke alle, de andre relationer mellem kollegaerne.

Kort sagt viser undersøgelsen, at de komplekse relationer påvirker indholdet af kommunikationen således, at individerne er i stand til at vide, hvilke emner kan inkluderes i samtalerne med deres kollegaer, og hvilke emner bør ekskluderes for at undgå risiko for mulige uoverskuelige negative konsekvenser for flere eller alle relationerne mellem dem og deres kollegaer.

Undersøgelsen viste, at en dyadisk tilgang til analyse af komplekse relationer i det færøske samfund ikke medtager betydningsfulde faktorer som indirekte og skjulte relationer, som ifølge resultaterne i denne undersøgelsen påvirker kommunikationssituationen. Som Ricci udtrykker det, så vil en dyadisk forståelse af kommunikation "*(...) acceptere den hypotese, at hver dyade er helt uafhængig, og at ignorere de mange relationer mellem forskellige dele og mellem hver del og helheden*" (1991, s. 190). Undersøgelsen har vist, at de relationer, som eksisterer mellem to færøske kollegaer, er en del af en større helhed eller netværk. Derfor ville en analyse af kommunikationssituationen som bestående af en dyade mellem to aktører ikke være tilstrækkelig til at give svar på, hvordan relationerne påvirker indholdet i en kommunikationssituation med færøske kollegaer. De anvendte teorier har dog i noget omfang kunne forklare nogle aspekter af kommunikationssituationen med færøske kollegaer. Granovetters (1973 & 1983) teori om svage og stærke bånd, Colemans (1988) teori om lukkede netværker samt Riccis (1991) opfattelse af mange aktører i kommunikationssituationen har gjort det muligt at se kommunikationssituationen ud fra et større netværksperspektiv. Derved er det muligt at se den kompleksitet, som de mange og forskellige relationer udgør. Watzlawicks (1968) opfattelse af indholds- og relationsaspekterne i kommunikationssituationen har været udgangspunktet for opfattelsen af kommunikationssituationen. Derved er kommunikationen set ud fra et dyadisk perspektiv, dvs. kommunikation mellem to kollegaer, men siden er kommunikationssituationen blevet udvidet med indirekte relationer, inklusiv de skjulte relationer, fordi disse vurderes at påvirke indholdet i kommunikationen mellem færøske kollegaer.

Undersøgelsens resultater kan være med til at gøre færinger mere bevidste om, hvor kompleks kommunikationssituationen er mellem kollegaer i færøske organisationer. Som undersøgelsen har vist, så udelukkes nogle emner som indhold i samtalerne. Med en bedre forståelse af kommunikationssituationen har de kommunikerende kollegaer bedre mulighed for at sætte sig ind i *den andens* forståelse af indholdet og derved forstå, at indholdet kan fortolkes ud fra flere forskellige relationer. Den bedre forståelse kan medføre, at misforståelser af nogle emner som indhold i kommunikationen i nogle tilfælde kan undgås, fordi parterne er i stand til at fortolke talehandlingen ud fra den relation, som afsenderen har intenderet at den skal fortolkes ud fra.

Som undersøgelsen viser, så skaber de hyperkomplekse relationer meget komplekse kontekster for samtalerne. Det kan derfor sættes spørgsmålstejn ved, om resultaterne i denne undersøgelse er tilstrækkelige til at kunne hjælpe færøske organisationer med at effektivisere den interne kommunikation. Denne undersøgelse har kun fokuseret på de komplekse relationers påvirkning på indholdsaspektet af kollegaers kommunikation. Som nævnt helt kort i afsnittet om den teoretiske forståelsesramme, så påvirkes en talehandling ifølge Pearce af fire forskellige grundkontekster, som er *kultur*, *selvet*, *relation* og *episode* (1994, s. 347). Det vil sige, at den kompleksitet, som denne undersøgelse er kommet frem til, er kun et af flere faktorer, som spiller ind i kommunikationssituationen. Undersøgelsens resultater skal derfor kun ses ud fra den begrænsede teoretiske forståelsesramme og den valgte undersøgelsesmetode.

9. Litteraturliste

- Aggerholm, H. K., Asmuss, B., Ditlevsen, M. G., Frandsen, F., Johansen, W., Kastberg, P., et al. (2010). *Intern Kommunikation under forandring*. Frederiksberg, Danmark: Samfundslitteratur.
- Andersen, H. (2006). Sociologiens rødder og dannelse. I H. Andersen, *Sociologi - en grundbog* (s. 15-27). København: Hans Reitzels Forlag.
- Coleman, J. S. (1988). Social Capital in the Creation of Human Capital. *American Journal of Sociology* , 94, 95-120.
- Cheney, G., Christensen, L. T., Zorn, Jr., T. E., & Ganesh, S. (2004). *Organizational Communication in an Age of Globalization. Issues, Reflectios, Practices*. Long Grove: Waveland Press, Inc.
- Falk, J. (2007). Ferdinand Tönnies. I H. Andersen, & L. Kaspersen, *Klassisk og moderne samfundsteori* (s. 59-79). København: Hans Reitzels Forlag.
- Finnson, B., & Kristiansen, S. (2006). Bygðin - fyrr, nú og í framtíðini. *Námsrit* , 7, 3-30.
- Gaini, F., & Jacobsen, H. (2008). *Mynstur broytast - Landsverk bygt land í 60 ár*. Tórshavn: Landsverk.
- Giddens, A. (1996). *Modernitet og selvidentitet*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Goffman, E. (1959). *The Presentation of the Self in Everyday Life*. New York: Anchor
- Granovetter, M. S. (1973). The Strenght of Weak Ties. *American Journal of Sociology* , 78 (6), 1360-1380.
- Granovetter, M. S. (1983). The Strenght of Weak Ties: A Network Theory Revisited. *Sociological Theory* , 1, 201-233.
- Hagstovna Føroya (1. Januar 2014). Hentede 15.. Maj 2014 fra Hagstova Føroya: <http://www.hagstova.fo/fo/hagtalsgrunnur/ibugvar-og-val/folkatal>
- Haslebo, G. (2004). *Relationer i organisationer - en verden til forskel*. Danmark: Dansk Psykologisk Forlag

- Holm, D. (2004). Fjarferðing í Føroyum. *Arbeiðsrit* , 8, 3-37.
- Hornstrup, C., Loehr-Petersen, J., Jensen, A., Johansen, T., & Madsen, J. (2005). *Systemisk ledelse*. Dansk Psykologisk Forlag.
- Johannesen, K. H. (2012). *Den moderne lilleby og det åndelige liv*. Københavns Universitet (udleveres af forfatteren ved henvendelse til: kari.jolm.johannesen@gmail.com)
- Kuwabara, K., Luo, J., & Sheldon, O. (2010). Multiplex Exchange Relations. I S. R. Thye, & E. Lawler (Red.), *Advances in Group Processes* (Årg. 27, s. 239-268). Emerald Group Publishing Limited.
- Kvale, S. (1997). *InterView. En introduktion til det kvalitative forskningsinterview*. København: Hans Seitzels Forlag.
- Lee, D., & Newby, H. (1989). *The Problem of Sociology*. Routledge.
- Madsen, B. (1996). Organisationens dialogiske rum. I H. Alrø, *Organisationsudvikling gennem dialog* (s. 9-38). Aalborg: Aalborg Universitetsforlag.
- Madsen, B. (2000). *Dialog og gensidig forståelse: Om klar kommunikation i organisationer*. Frederikshavn: Dafolo.
- Madsen, B. (2002). Kommunikationstrekanten: Indhold, forhold og kontekst. I O. Løw, & E. Svejgaard, *Psykologiske grundtemaer* (s. 152-170). Århus: KvaN.
- Mason, J. (2002). *Qualitative Researching* (2nd edition). London: Sage Publications Ltd.
- Nygaard, C. (2012). *Samfundsvidenskabelige analysemetoder*. Samfundslitteratur.
- Pearce, W. B. (1994). *Interpersonal Communication: Making Social Worlds*. New York: HarperCollins College Publishers Inc.
- Pearce, W. B. (2007). *Kommunikation og skabelsen af sociale verdener*. København: Dansk Psykologisk Forlag.
- Rasmussen, E. S., Østergaard, P., & Beckmann, S. C. (2006). *Essentials of Social Science Research Methodology*. Odense: University Press of Southern Denmark.

- Ricci, C. (1991). Samspilletets kompleksitet og kommunikation. I M. Palazzoli, L. Anolli, P. Blasio, L. Giossi, I. Pisano, C. Ricci, et al., *De skjulte psykologiske spil i virksomheder og institutioner* (s. 187-198). København: Hans Reitzels Forlag.
- Simmel, G. (1992). Storbyerne og det åndelige liv. *årg. 19* (nr. 1), 73-84.
- Skriver, H. J., Staunstrup, E., & Kjærgård, A. (2009). *Ledelse i praksis* (2. udgave). København: Trojka.
- Steuerwald, U. (2009). *Føroyska sjúkan* [Film]. Producent: Kringvarp Føroya, (11:45-12:48)
- Stohl, C. (1995). *Organizational Communication; Connectedness in Action*. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.
- Strandfaraskip Landsins (2014). *Ferðaætlan*. Hentede 1.. juni 2014 fra Strandfaraskip Landsins: <http://ssl.fo/Default.asp?sida=2875>
- Tönnies, F. (2001). *Community and Civil Society*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Verbrugge, L. M. (1979). Multiplexity in Adult Friendships. *Social Forces* , 57 (4), 1286-1309.
- Watzlawick, P., Beavin, J., & Jackson, D. (1968). *Pragmatics of Human Communication: A Study of Interactional Patterns, Pathologies, and Paradoxes*. London: Faber and Faber.