

Temamødet som kommunikationsform: Dialog om videnskab?

Af Elisabeth Halskov Jensen

Temamøder er blevet en populær kommunikationsform i forvaltningerne, for kommunerne skal i dialog med interessenterne. Men hvilke normer gælder for samtalen på et temamøde, og er der fremtid i denne type møde? Kan kommunerne opbygge en debatkultur og finde et fælles sprog, som interne og eksterne aktører kan trække på og forstå? Denne artikel undersøger spørgsmålene ved at kombinere Norman Faircloughs diskursordensbegreb, Stephen Toulmins argumentmodel og Robert Bales' *Interaction Process Analysis* med Jürgen Habermas' diskursetik i en undersøgelse af autentisk dialog i en kommunal organisation. Og konklusionen er, at videnskabens diskursorden er et godt 'rum' for dialog med interessenter. Men dialog om videnskab er en kommunikationsform, der kræver planlægning og træning.

Indledning

Formålet med denne artikel er at bidrage til en kommunikationsteoretisk diskussion af, hvilke fremtidige muligheder for dialogbaseret kommunikation, temamøder i kommuner byder på. Artiklen placerer sig på feltet mellem dialogforskning og forskning i organisationsdiskurs, og den udspringer af den offentlige og videnskabelige debat om, hvordan dialog mellem forskellige kulturer og fagligheder kan og bør foregå.

Det er ikke noget nyt, at vi som kollektivt handlende væsener har brug for et fælles sprog. Men spørgsmålet er ikke blevet mindre relevant i dag, hvor vi har flere faglige, kulturelle og ideologiske perspektiver i offentligheden end nogensinde før. I P1 d. 31. marts 2006 kunne man høre en biolog sige til en journalist, at:

Du har forsøgt at fremstille det som om, det er Bjørn Lomborg mod mig, men jeg har forsøgt at forklare, at det er æbler og pærer, og hvis vi skal gøre noget ved klimaforandringerne, så er vi nødt til at finde en fælles banan at arbejde på.

I interviewet gav biologen udtryk for, at det måske kunne være økonomiens sprog, der skulle være "den fælles banan", fordi økonomerne tænker lineært, og biologerne tænker i komplekse systemer, og derfor var økonomerne tættest forbundet med de politiske beslutningstagere. Ideen om, at en bestemt *faglig* diskursorden kan gøres til fælles sprog for et bredere publikum, vil blive undersøgt og forfulgt i denne artikel.

Artiklen vil præsentere et casestudie af interessentkommunikation i en kommunal forvaltning, og valget af eksemplarisk case til undersøgelsen er faldet på Sundhedsforvaltningen i København. I denne forvaltning er man nemlig meget eksplicitte omkring implementeringen af værdibaseret ledelse og har en del erfaring med dialogprocesser. Samtidig har forvaltningen en meget interessant sammensætning af aktører, som tilsammen spænder over vidt forskellige opfattelser af kommunikation, dialog og demokrati. Men før vi giver os i kast med analyserne, skal vi se tilbage på, hvordan organisationer overhovedet fik den ide at føre dialog med omverdenen.

2. Stakeholder approach, dialog og værdibaseret ledelse

Udbredelsen af dialog og såkaldte etiske processer som redskaber og praksisser i organisationerne kan dateres tilbage til 80'erne og 90'erne, hvor virksomhederne i kølvandet på kriser og skandaler i stigende grad oplevede, at de var nødt til at tilpasse sig omverdenens krav om miljøhensyn, etik og troværdighed mm. Det var også en epoke, hvor 'stakeholder'-modellen (Freeman 1984, Mintzberg 1983¹) og lidt senere den symmetriske, dialogiske PR-model (Grunig 1992) vandt indpas i USA. Man begyndte rundt omkring på universiteterne at anbefale organisationer at inddrage interessenternes synspunkter i ledelsesstrategierne. Freeman skriver i 1984, at:

Groups which 20 years ago had no effect on the actions of the firm, can affect it today, largely because of the actions of the firm which ignored the effects on these groups. Thus, by calling those affected groups "stakeholders", the ensuing strategic management model will be sensitive to future change, and able to turn new "external changes" into internal changes. (ibid: 46)

Inden for forskning i public relations er man i 1984 nået frem til, at virksomheder bruger fire forskellige strategier i deres omgang med omverdenen: propaganda (envejs), informationsudbredelse (envejs), videnskabelig overbevisning (tovejs, men asymmetrisk) og gensidig forståelse (tovejs, symmetrisk) (Grunig og Hunt 1984). Og to af disse, nemlig den symmetriske og den asymmetriske tovejskommunikation, har direkte forbindelse til stakeholder-tanken: Det handler om at tænke i feedback fra interessent til organisation og omvendt. Praktikere og teoretikere diskuterer stadig, hvorvidt den symmetriske PR-praksis blot er sympatisk eller også reelt er mest effektiv. Og et interessant spørgsmål er, hvilke kommunikationsformer der i givet fald bærer den magtfri kommunikation, hvis man forsøger sig med symmetrisk kommunikation, og hvordan det symmetriske paradigme passer ind i moderne værdibaseret ledelsesteori.

Værdibaseret ledelse bliver nemlig populært som internt styringsredskab og som en del af den udadrettede PR og stakeholderkommunikation i kølvandet på bl.a. stakeholdermodellens fremmarch. Edgar H. Schein, skriver midt i 90'erne, at: "... det eneste virkelig vigtige, som ledere gør, er at skabe og lede kultur" (Schein 1994: 13-14).

Ude i nogle af landets kommuner iværksætter man i løbet af 90'erne dialogen med omverdenen som et etisk projekt. Sejlflod er en af de kommuner, der har gennemført etiske processer inden for en række områder, og her siger man selv, at kommunen er gået fra regelstyringen i 1970'erne til dialogstyring op gennem 1990'erne (rapporteret i udgivelsen *Den etiske proces* 1998). Det tavse flertal er kommet til orde, og kommunen har fået et

¹ Jeg anvender her Freemans interessentbegreb: "Person som påvirker eller påvirkes af virksomhedens beslutninger" (1984). Begrebet 'aktør' er bredere og kan også omfatte fx konsulenter og eksperter.

bedre grundlag for planlægning i en løbende dialog med omgivelserne. Ud over de mange konkrete resultater (heriblandt også vedtagelsen af en ældrepolitik) oplever man i Sejlflod kommune, at den etiske proces har bidraget til at skabe en ny etisk samtalekultur – en kultur, som bygger på dialog (1998: 18). Følgende er ifølge kommunen betingelser for, at noget sådant kan skabes:

1. Beslutningstagerne skal gå åbent og lyttende ind i processen.
2. Beslutningstagerne skal være ærlige om deres holdninger, også når de ikke harmonerer med holdningerne hos de andre parter.
3. Beslutningstagerne forpligter sig ikke på forhånd til at efterkomme ønsker og værdier, som brugere og medarbejdere måtte komme frem med.
4. Medarbejdere og borgere skal også kunne gå aktivt, tillidsfuldt og åbent ind i processen – beslutningstagerne må derfor vurdere, om kulturen i organisationen kan leve op til dette.
5. Det er vigtigt at forklare deltagerne, hvilken indflydelse de kan regne med at få.
6. Repræsentanterne for interessentgrupperne skal udvælges tilfældigt, og politikere og beslutningstagere er ikke med til dialogmøderne, da de risikerer at overtage ordet og lede mødet.
7. De udsagn, der fremkommer på dialogmødet, er interessentgruppens ejendom – de må kun redigeres teknisk, ikke i forhold til meningsindhold.
8. Information og åbenhed er det vigtigste – information skal gives både gennem og uden om pressen – jo mere, alle ved, desto bedre.
9. Kommunen må løbende informere omgivelserne, og specielt interessenterne, om status for opfølgningen (hvilke resultater er der, hvilke resultater fik/får vi ikke, osv.).

I kommunerne er man således optaget af at udvikle metoder til at forbedre dialogen med sine interessenter. Også Københavns Kommune indfører værdibaseret ledelse. Det sker i 1998, da et fælles værdigrundlag vedtages af Borgerrepræsentationen. Ifølge en central embedsmand, kontorchef i Økonomistyrelsen, Hanne Knudsen, er det fælles værdigrundlag i Københavns Kommune kun et ud af en række fælles, tværgående udviklingsinitiativer. Den fælles ambition med alle udviklingsinitiativerne er at "understøtte og inspirere det lokale arbejde med at øge lydhørheden over for sin omverden og sine brugere, samt opmærksomheden på de muligheder, der er". (Hanne Knudsen i Ledersupporten, 2004)

Det fælles værdigrundlag i København siger, at kommunen skal "møde brugeren med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid". Ligeværdig dialog med eksterne interessenter indskrives altså direkte som en af Københavns Kommunes kerneværdier i det fælles værdigrundlag.

Hanne Knudsen har på et seminar på Handelshøjskolen i København berettet, at man i Københavns Kommune arbejder med værdierne på fire forskellige måder (Ledersupporten, 2004):

- som branding – dvs. man forsøger at skabe et sandt image
- som styring – dvs. man forsøger at sikre ensartethed i organisationens grundlæggende værdier

- som fællesskabsskabelse – dvs. man involverer alle interessenter i defineringen af organisationens værdier i en proces, hvor alle kommer til orde, og
- som licens til kritik – hvor man ønsker at skabe en kritisk og selvkritisk kultur med udgangspunkt i værdierne som inspiration til diskussion

Det centrale for Hanne Knudsen er punkt nr. fire, hvor man forsøger at skabe en "kritisk og selvkritisk kultur"². Målet er ikke, siger hun, at værdierne skal afspejle virkeligheden, men derimod skal man:

... kunne blive ved med at stille spørgsmål, både til kommunal vane-tænkning og til de nyeste ideer om empowerment o.a.; og dette kan ses som en modsætning til en branding-logik, hvor den gode værdi netop er den, der afspejler virkeligheden. (Hanne Knudsen, Ledersupporten).

Man ønsker ikke at afspejle en allerede eksisterende kultur, men at opbygge en ny. Dette er angiveligt i gang med at lykkes internt mellem ledere og medarbejdere på flere af kommunens arbejdspladser, idet andelen af medarbejdere, der synes, at deres leder er god til at skabe en sådan kultur steg fra 46% i 1999 til 58% i 2001 (ifølge Hanne Knudsen i Ledersupporten). Man kan spørge sig selv, om en sådan kultur også er under udvikling i kommunikationen mellem de eksterne interessenter og de ansatte i kommunen. Spørger man det administrative niveau i Sundhedsforvaltningen, er dialog med eksterne interessenter både et værktøj og en måde at arbejde på, som man anser for helt uomgængelig og nødvendig. Vicekontorchef i Sundhedsforvaltningen Dorthe Solgaard Pedersen udtalte i et interview i juni 2005, at man på et tidspunkt i kommunen stod i den situation, at omverdenens reaktioner på forvaltningens tiltag var baserede på manglende information om de faktiske forhold i byen. Antallet af ældre faldt i København, mens det steg i resten af landet, og derfor var det svært for omverdenen at acceptere de nedskæringer i København, som man i forvaltningen følte sig nødsaget til at foretage:

Man kan sige, at vi havde brug for at gøre noget lidt andet og gå lidt mere bredt ud, altså vi blev jo ligesom skudt til dørs hele tiden, så vi stod hele tiden over for denne her massive udfordring med, at vi skulle skære ned i antallet af vores tilbud til ældre, samtidig med at presset på tilbuddene til ældre, eller oplevelsen blandt borgerne og de ældre var, at vi ikke havde gode nok tilbud, og kapaciteten ikke var god nok. Så vi havde brug for at få noget dialog, om hvordan ser det egentlig ud på ældreområdet. [...]Vi havde brug for at klæde os alle sammen på, sådan at vi i hvert fald havde noget fælles viden, et fælles grundlag, at arbejde ud fra (interview juni 2005).

² Se også rosende omtale i Morsing og Christensen *Bag om Corporate Communication* (2005).

Målet med dialogen var, at hver part ikke bare diskuterede i medierne ud fra sin egen dagsorden og tilfældig viden, men at "grundinformationerne" var ens. Dialog betyder i denne sammenhæng ikke 'licens til kritik', men derimod at finde ud af "hvordan ser det egentlig ud" på et givet område. Dialogen kunne på længere sigt også rettes mod ændring af handlemønstre, men det primære var ændring af vidensniveau eller vidensindhold.

Dialogprocessen om ældrepolitikken blev skudt i gang i København med en stor konference i Bella Centeret d. 22. november 2000, hvor ca. 500 interessenter kom med deres første input til ældrepolitikken i grupper á helt ned til tre-fire personer. Emner var bl.a. ensomhed, værdier i omsorgen, boformer og oldekoller. Derefter skulle der afholdes nye borgerhøringer, og endelig skulle der afholdes en ny konference, inden ældrepolitikken kunne vedtages af Borgerrepræsentationen i september 2001.

Efter den store konference i Bellacenteret fulgte fire års arbejde i det såkaldte Rådgivende Ældreforum med at diskutere og prioritere målsætninger og komme med anbefalinger til bl.a. forvaltningens indsats på kommunikation og informationsarbejdet. Rådgivende Ældreforum var et forum for alle interne og eksterne interessenter omkring Sundhedsforvaltningens ældrepolitik, og man mødtes fire gange om året. På disse møder havde alle mulighed for at komme til orde, og deltagerne arbejdede ifølge evalueringsrapporterne med stort engagement. I 2004 ændrede man Rådgivende Ældreforum til "Dialogforum – et ældrepolitisk mødested". Alle parter ønskede at bibeholde dialogen, men man var også enige om, at arbejdet med at prioritere politiske målsætninger i arbejdsgrupper var for hårdt. Derfor ville man nu skære det ned til to møder om året, hvor man inviterede alle parterne til at høre på nogle oplæg med efterfølgende diskussion. Målet var nu fra forvaltningens side ikke først og fremmest at blive enige med aktørerne på handleplanet, men derimod at man sad og "hørte den samme viden" (jf. interview med Dorte Solgaard Pedersen).

Resten af denne artikel vil forsøge at kaste lys over det samspil mellem forvaltningens interne og eksterne interessenter samt ude fra kommende eksperter, der udspiller sig under betegnelsen 'dialogforum'.

4. Metode og materialer

Den centrale kilde i undersøgelsen er båndudskrifterne af et temamøde om ensomhed d. 11. maj 2005 i De Gamles By på Nørrebro i København, som blev indkaldt af Sundhedsforvaltningen, medarbejderorganisationer og ældreorganisationer i fællesskab med det formål at "tegne et overordnet billede af ensomheden, men også at gå i dybden med, hvad der er kendetegnende for den gruppe af ældre, som føler sig ensomme og herunder, hvilke muligheder, der er i Københavns kommune for at afhjælpe ensomheden."

Temamødet er en del af 'Dialogforum – et ældrepolitisk mødested', som Sundhedsforvaltningen udviklede i samarbejde med ældre og medarbejdere som et forum for dialog og udvikling på ældreområdet i København fra 2000 til 2005. Dataindsamlingsmetoden, der er anvendt til registrering af mødet, er dels fuldstændige båndudskrifter af den verbale aktivitet på mødet, dels notater angående verbale/non-verbale reaktioner og indtryk af mødet i øvrigt ud fra følgende skema:

VERBAL/NON-VERBAL KODNING

Socialt – følelsesmæssigt område, positive reaktioner

- Viser solidaritet, fremmer andres status, hjælper, belønner
- Giver udtryk for afslapning, laver grin, ler, viser tilfredshed
- Giver udtryk for enighed, viser passiv accept, forstår

Opgaveområde – forsøgte svar

- Giver forslag, retning, indikerer autonomi for andre
- Giver beskrivelse (definerer, beskriver, giver navn ...)
- Argumenterer - giver argumenter, begrundelser, forklarer
- Siger sin mening, evaluerer, analyserer, udtrykker følelse eller ønske
- Giver orientering, information, gentager, afklarer, bekræfter

Opgaveområde – spørgsmål

- Beder om orientering, information, gentagelse, bekræftelse
- Beder om mening, evaluering, analyse, udtrykker følelse
- Beder om forslag, retning, mulige handlemåder

Socialt-emotionelt område, negative reaktioner

- Udtrykker spænding, konflikt
- Giver udtryk for uenighed
- Giver andre lavere status

Figur 1. *Interaction Process Analysis (Oversat og tilpasset efter Robert F. Bales 1976; gengivet i Frankfort-Nachmias og Nachmias 1992: 203)*

Jeg anvendte dette skema til at registrere indhold og stil af både foredragsholderens indlæg og spørgsmål fra salen samt de tilstedeværendes nonverbale holdninger og attituder. På denne måde kunne analysens diskursbegreb udvides fra kun at omfatte verbal interaktion til også at omfatte

nonverbal interaktion og kvaliteten af denne. Jeg registrerede desuden rummets indretning, deltagerne og stemningen generelt samt begyndelse og slutning. Undersøgelsen trækker desuden på tre eksplorative interviews med centrale aktører i forvaltningen fra sommeren 2005. Jeg interviewede henholdsvis ældrerådsrepræsentant Bent Johansen (d. 24.05. 2005), vicekontorchef i Sundhedsstaben, Dorthe Solgaard Pedersen (d. 17.06. 2005), og daværende sundhedsborgmester Inger Marie Bruun-Vierø (d. 16. 06.2005). Interviewene blev foretaget ud fra en åben interviewguide, hvor fokus var på fortællingen om dialogprocessen og på udviklingen i relationerne og følelserne omkring arbejdet. Interviewene varede ca. 1-1½ time, og de tog alle form som naturlige samtaler, som den interviewede og jeg styrede i fællesskab. Jeg har derudover haft adgang til en række dokumenter fra forvaltningens hjemmeside: avisartikler, rapporter, artikler fra personaleblade, breve, politikker, planer, annoncer, pjecer, plancher, udvalgmødereferater, debatindlæg fra websiden, præsentationsvideo samt planer og strategipapirer venligst stillet til rådighed af forvaltningen. Disse dokumenter har bidraget til at danne et samlet indtryk af casen.

5. Diskursetik, diskursordener og diskurser

Som nævnt tager artiklen sit væsentligste udgangspunkt i den tyske kommunikationsteoretiker Jürgen Habermas' diskursetik og i den kritiske diskursanalytiske tradition og diskursbegreb (Norman Faircloughs 2003-version). Disse to traditioner er allerede koblet sammen hos Norman Fairclough i hans kapitel om genre i *Analysing Discourse* (2003). Her siger Fairclough at:

One approach to analysing dialogue is to set up actual dialogues against a cooperative and egalitarian template which is approximated only in some dialogues (ibid: 78).

Herefter giver Fairclough et eksempel på en dialogskabelon, som er inspireret bl.a. af Habermas. I denne artikel forsøges det samme – men med en lidt anden vægtning. Hvor Fairclough fokuserer på turtagning og magt, fokuseres her på forståelighed, normer og argumentation.

Habermas opererer med en skelnen mellem hhv. 'praktisk' og 'teoretisk' diskurs. I den teoretiske diskurs taler vi om, hvordan det forholder sig med ting og fænomener i det, Habermas kalder 'den objektive verden'. I den praktiske diskurs drejer det sig om, hvordan vi skal handle og forholde os til tingene og fænomenerne og hinanden i den sociale verden – og herunder hører den etiske og moralske diskurs, *diskursetikken*, som han behandler i afhandlingen af samme navn (Jens Glebe Møller 1996: 8). Vi kan forvente, at i hvert fald dele af temamødet efter Habermas' definition må befinde sig i en *teoretisk* diskurs, da man har inviteret to videnskabsfolk til at holde oplæg om fænomener i 'den objektive verden', og vi må forvente, at en del af tale-tiden vil gå med at begrunde påstande om faktiske forhold. Man kan derfor med nogen ret spørge, om det giver mening at anvende diskursetikken på et materiale, hvor meget af diskursen ikke angår moral, men fakta. Argumentet for at gøre det er, at gyldighedsbetingelserne også gælder i den teoretiske, videnskabelige diskurs – blot kommer universaliseringsprincippet (U) ikke i anvendelse³:

Rent oppsummeringsvis kan man derfor si at både teoretiske og praktiske diskurser afhænger af de nevnte symmetri- og resiprositetsbetingelser, men at teoretiske i tillegg afhænger av et induksjonskriterium, mens praktiske afhænger av et universaliseringskriterium (Hedberg 2006: 258)

Det er ikke på forhånd givet, at diskursen vil være primært teoretisk – snare-re må vi forvente, at der vil være en skønsom blanding af teoretiske og praktiske diskurser. Temamødet er en del af 'Dialogforum- et ældrepolitisk

³ Universaliseringsprincippet siger, at kun de normer, som finder samtykke hos alle berørte parter og som foretrækkes frem for kendte alternativer kan betragtes som gyldige mellem parterne (Habermas 1983). Det er derfor iflg. Habermas nødvendigt, at man opnår konsensus i den praktiske, men ikke i den teoretiske diskurs.

mødested', hvilket tilkendegiver, at debat er velkommen. Invitationen gælder desuden forvaltningens politiske interessenter. Mødet er derfor alene via sin deltagerliste potentielt politisk og handlingsrettet. Og de fænomener, som de videnskabelige foredrag omhandler, er borgernes egne liv. Det er altså i høj grad sociale fænomener, der er på tale.

Habermas argumenterer i sin handlingsteori for, at vi grundlæggende er kollektive væsener, som er orienterede mod kollektiv handling baseret på argumentation – uanset hvilken kultur vi tilhører (Habermas 1983, 1996: 94). Habermas' projekt er at vise, at eksperter (de økonomiske, politiske og juridiske) er prægede af instrumentel og strategisk kommunikation, og at der eksisterer en mere frigørende kommunikationsform i det, han kalder 'livsverdenen' (Thyssen 1991: 110). Her er målet forståelse og ikke overtalelse. For at kunne nå til en virkelig gensidig forståelse i samtalen må en række forudsætninger være opfyldt i det, Habermas kalder 'den ideale samtalsituation':

1. Både taler og tilhører må kende sproget og må endda arbejde med den 'stærke idealisering', at de bruger samme ord i samme betydning. [...] Det er et krav om forståelighed.
2. Både taler og tilhører må forudsætte, at den påstand, som fremføres, er sand. [...]. Gennem samtalen må det være muligt at skelne mellem sandt og falsk. Er det ikke det, opløser samtalen sig selv.
3. Både taler og tilhører må forudsætte enighed om gyldigheden af de normer, de holder sig til, om det så bare er konventionen om, at man skiftes til at tale og lytte. De må også anerkende hinanden, dvs. betragte hinanden som værdige at samtale med. [...]
4. Både taler og tilhører må forudsætte, at taleren er oprigtig og står inde for, hvad han siger. [...] Gennem samtalen må det være muligt at finde frem til, hvad taleren mener eller ikke mener. Det er et krav om gyldighed. (Thyssen 1991: 112-113).

Disse præmisser er tavse forudsætninger i kommunikationen og ikke noget, deltagerne diskuterer, med mindre kommunikationen går i stykker. Grundpræmisser er endvidere i flg. Habermas, at alle fornuftige væsener har adgang til diskursen, og at vi erkender, at her er det argumentets tvangsfrie kraft, der hersker:

Det er argumenter snarere end magten eller indre oplysning, der er afgørende i sager, hvor fornuften råder. Argumenters betingelser omfatter også, at ethvert rationelt væsen må have lov til at medvirke i en offentlig diskussion (Habermas 1983, 1996:77)

Hvorvidt der i en kommunikativ begivenhed er tale om, at alle deltager på lige fod i diskursen, vil afhænge af talernes adgang og mulighed for taletid i situationen samt af de diskurspositioner, de bliver tilbudt som enten talere eller tilhørere. I tilfældet med temamødet er oplægget, at forvaltningens egne ansatte samt to udefra inviterede eksperter har fået tildelt taletid, og der er dernæst afsat tid til diskussion. Borgernes diskursposition er på forhånd

givet som 'aktive tilhørere' – dvs. de deltager ikke på lige fod, men deres mening er velkommen.

I den operationalisering, som her forsøges, er vægten som sagt lagt på forståelse, enighed om normer og villigheden (eller evnen) til argumentation. Sandheds- og oprigtighedskravene er ikke genstand for undersøgelse, men ligger som implicite forudsætninger i argumentationerne.⁴ Når disse tre punkter er valgt ud som problematikker, skyldes det, at artiklen her indarbejder noget af den kritik, der har været fremført mod Habermas. Ole Thyssen skriver i bogen *Penge, Magt og Kærlighed* (1991), at:

... den homogenitet og det fællesskab, som begrebet om en livsverden lægger op til, forsvinder i en sky af pluralisme (ibid: 116).

Thyssens pointe er, at man ikke kan stille livsverdenens kommunikation op som norm, fordi der i det komplekse samfund ikke er tale om én livsverden, men en flerhed af livsverdener med forskellige normer, talemåder og regler. Denne pointe forfølges også her, og derfor gøres 'forståelighed' til genstand for undersøgelse ved hjælp af Faircloughs diskursbegreb: "different ways of representing aspects of the world" (2003: 215). Diskursbegrebet hos Fairclough operationaliseres ved hjælp af lingvistisk, semantisk og pragmatisk analyse og evt. analyse af argumenter (2003: 132-33). Den pragmatiske analyse af det, Fairclough kalder 'assumptions', hænger sammen med argumentationsanalysen: "... arguments often rest on assumptions that are discourse-specific" (ibid: 132).

Det antages i denne artikel, at hvis vi skal 'anvende samme ord i samme betydning', er vi i yderste instans nødt til at operere inden for samme diskursorden, idet betydninger veksler mellem diskurser. En diskursorden er ifølge Fairclough: "en særlig kombination af genrer, diskurser og stilarter, som udgør det diskursive aspekt af et netværk af sociale praksisser (Fairclough 2003: 215). 'Netværket af sociale praksisser' defineres og afgrænses ikke nærmere af Fairclough, men han opererer i sine analyser bl.a. med politisk diskursorden, mediediskursorden, universiteternes diskursorden og sygehusvæsenets diskursorden.

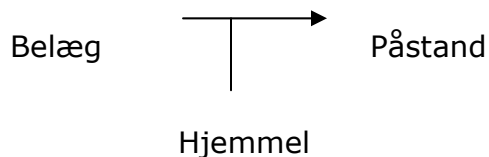
Bemærk i øvrigt, at disse analyser af forståelighedsnormen går ud over Habermas' position, fordi de fra et poststrukturalistisk synspunkt arbejder ud fra en erkendelse af, at betydninger glider, og at diskurs er historisk, kulturelt og socialt betinget. Det betyder ikke, at analysen her går ud fra, at sprog- eller diskursfællesskaber ikke *kan* eksistere på tværs af kulturer. Tværtimod. Pointen er blot, at det ikke er givet på forhånd, og at vi må analysere os frem til, om der eventuelt kan peges på en eller flere ordener eller diskurser, der har som har potentiale som fælles sprog.

4 Skal deltagerne nå konsensus, er sandhedskriteriet nødvendigt, og hvis intentionen er at skride til fælles handling, må man i det mindste tro på oprigtigheden i tilslutningen til de udsagn, der fremsættes. Som udgangspunkt ved vi dog ikke, om temamødet skal danne ramme for konsensus og handling, men begge kriterier er uden tvivl i spil for deltagerne, selv om analysen af selve temamødet ikke registrerer dem.

Hermed har undersøgelsen ikke opgivet ideen om en 'livsverden', hvor borgere kan indgå i en forståelsesrettet kommunikation med et fælles sprog og fælles normer, men sat sig for at undersøge dens mulige eksistens.

På temamødet er det ikke givet, om vi befinder os i 'livsverdenen' eller 'systemverdenen'; der er både eksperter og 'almindelige borgere' til stede, og nogle er der for at slutre hyggeligt, mens andre er der for at debattere eller lytte til oplæggene. Vi må under alle omstændigheder antage, at flere diskursordener, herunder både ekspertkommunikation og hverdagskommunikation, er til rådighed som diskursive ressourcer i samtalen.

Det næste spørgsmål bliver, hvorvidt deltagerne i diskursen går ind i samtalen med det formål at overbevise skeptikere om, at den påstand, de fremfører, er sand, eller at den handling, de foreslår, er den rigtige. Dette kan man – som Habermas også selv foreslår – afgøre ved at anvende argumentationsanalyse på teksten (Habermas 1996, 1983: 44). Ved at anvende Stephen Toulmins simple argumentmodel (1958) kan man klassificere de enkelte talehandlinger som værende henholdsvis argumenterende eller ikke argumenterende:



Figur 2. Toulmins simple argumentmodel.

En argumenterende diskurs er naturligvis rettet mod overbevisning af 'den anden' og kræver derfor gyldige belæg (se også Van Eemeren et al 1987). Vurderingen af enigheden omkring samtalenormerne vil her bero på en iagttagelse af den verbale og nonverbale aktivitet på mødet koblet med en diskussion af argumenterende versus postulerende udsagn.

Der er således tre niveauer i analysen:

1. Mødet analyseres semantisk/pragmatisk med henblik på at udskille diskurser/ordener med forskelligt indhold og perspektiv (forståelighed, betydningsfællesskaber).
2. Villigheden til at indgå i argumentation afprøves (samtalenormer, argumentation).
3. Kvaliteten af interaktionen vurderes ud fra nonverbale og verbale indikatorer i form af respons og holdning.

Efter denne teori- og metodeintroduktion vil vi vende os mod temamødet om de ensomme ældre i København og det, der gik forud i dialogprocessen. Vi vil se på udvalgte passager og situationer fra mødet, som er centrale for forståelsen af samspillet mellem aktørerne.

6. Temamødet

D. 11. maj 2005 indkalder Sundhedsforvaltningen som et led i videreførelsen af dialogprocessen med de ældre til temamøde om ensomme ældre. Mødet er planlagt af en følgegruppe bestående af både embedsmænd og ældre. Temamødet er som sagt indkaldt med det formål at "tegne et overordnet billede af ensomheden, men også at gå i dybden med, hvad der er kendetegnende for den gruppe af ældre, som føler sig ensomme og herunder, hvilke muligheder, der er i Københavns kommune for at afhjælpe ensomheden". Umiddelbart når man kommer ind i den lille festsal i De Gamles By, ligner arrangementet en videnskabelig konference. Ved et bord står en velkomstkommité og hilser på én, mens man får udleveret sit navneskilt og en mappe med kopierede slides. En række oplægsholdere er på programmet, der indledes med en velkomst af henholdsvis borgmesteren og sundhedsdirektøren. Der bliver fra starten lagt op til, at temamødet er en begivenhed, der skal udvikle deltagerne: Sundhedsdirektøren siger i sin velkomst, og det gentages flere gange af ordstyreren, at det handler om "udsyn" og om at blive "udfordret". I disse metaforer ligger der et ønske om at lære nyt og udvikle sig. Og der tales meget på mødet – både small talk, videnskab og politik. Folk sidder med kaffe og papirerne i mappen, og en del noterer ned under foredragene. Der er en ret seriøs og interesseret stemning. Jeg kommer til at sidde ved siden af en dame, der har arbejdet i boligrådgivningen, som er nedlagt pr 1. maj 2005; så hun er arbejdsløs nu. Hun er herinde for at netværke. Netværksadfærd ses hos mange af deltagerne, både yngre (medarbejdere) og ældre (organisationsfolk), der går rundt og hilser og snakker i pauserne, og forvaltningspersonerne og de ansatte ude i udførerorganisationerne (plejehjem osv.) har en del interaktion med de ældre. For eksempel sidder sundhedsdirektøren ved mit bord sammen med en ældre dame fra en organisation, der hedder PK65, og de to hvisker ofte kammeratligt sammen under mødet. Den ældre er i sin holdning og stemmeføring helt på niveau med sundhedsdirektøren, når hun for eksempel reagerer på de tal, der præsenteres under nogle af foredragene ved at sige til ham: "Du får noget at se til!" og griner, og han griner med. I det følgende vil analysen først fokusere på forståelighed og artikulationen af forskellige diskursordener. Derefter vil muligheden af et (eller flere) fælles sprog blive diskuteret, og afslutningsvist vil vi vende tilbage til en diskussion af argumentationen og enigheden om samtalenormerne og vurdere, om de iagttagede normer for dialog er gode nok set ud fra et symmetrisk og fællesskabsorienteret kommunikationsideal.

6.1. Aktiverede diskursordener og diskurser på mødet

Borgmesteren indleder sin velkomsttale med at argumentere for, dels at de ældre i kommunen har det meget godt, dels at forvaltningen aldrig vil kunne "tømme et menneske for ensomhedsfølelse" uanset hvor mange ressourcer, de bruger på det. Det, der især præger hendes tale gennem hele forløbet, er, at hun kobler den videnskabelige metode med kommunalpolitiske prioriteringer, som når hun for eksempel siger:

[**Borgmesterens velkomsttale**] En systematisk dataindsamling sætter os i stand til at prioritere, at sørge for, at vi bruger vores ressourcer mest hensigtsmæssigt.

Igennem hele talen argumenterer hun for det gode ved at have adgang til empiriske data fra borgerne:

[**Borgmesterens velkomsttale**] Hvis vi nu på Bispebjerg har afdækket, at der er et stort potentiale af ældre, der gerne vil lave nærgymnastik, jamen så kan vi lave nærgymnastik; hvis vi opdager, jamen der er en hel del ældre, der godt kunne tænke sig at blive samlet omkring noget højtlesning, jamen, så gør vi det.

Sammenfattende kan koblingen mellem kommunalpolitik og befolkningsvidenskab i borgmesterens tale betegnes som en *ekspertpolitisk* diskurs, der kan ses som værende i modsætning til en *hverdagserfarings*-udgave af politik, som mere baserer sig på den enkelte borgers oplevede virkelighed⁵. Samtidig blander borgmesteren også den videnskabelige diskurs med hverdagsdiskursen med, når hun fx siger:

[**Borgmesterens velkomsttale**] Fx kan vi se, at de mænd, der bliver over 75 år, klarer sig bedre end jævnaldrende kvinder. Så det er jo den gode nyhed, at hvis man først er blevet den alder, så ser man mere positivt på sit liv, end kvinderne gør (*folk griner*).

Her lægger borgmesteren med sit ordvalg, stemmeføring og betoning ("den gode nyhed", "hvis man først er blevet den alder") op til en humoristisk tolkning af resultaterne, som trækker på en hverdagsforståelse af, at mænd og kvinder holder hinanden i skak med hensyn til livsudfoldelse og humør. Sundhedsdirektøren, der taler efter borgmesteren, anvender også en videnskabelig diskurs, hvor der trækkes på viden fra de demografiske undersøgelser, fx "Når vi planlægger vores indsatser, er en af de ting, som er særlige ved København jo, at vi generelt har over gennemsnitlig repræsentation af enlige". Men direktøren er mere optaget af, hvordan forvaltningen

5 Se fx Wagner og Hayes: *Everyday Discourse And Common Sense* (2005) for en diskussion af begrebet 'hverdagsdiskurs'. Fairclough anvender ligeledes begrebet hverdagsdiskurs efter Habermas' skelnen mellem livsverden og systemverden (Fairclough 2003).

klarer kerneopgaverne, end han er optaget af at finde nye facts og nye opgaver:

[**Sundhedsdirektørens velkomsttale**] Måske er den måde, vi kan hjælpe bedst på, det er i virkeligheden at være knalddygtige til det, som er vores kerneopgaver, altså hvis vi er meget, meget dygtige til hjemmepleje, hvis vi er meget, meget dygtige til at drive plejehjem, meget dygtige til at drive dagcenter osv., hvis vi er meget dygtige til alle de kerneopgaver, så vil vi også der have muligheden for at sætte fokus på nogle ting.

Her fortæller sundhedsdirektøren, at der stilles store krav til de ydelser, kommunen skal levere. Disse krav er blevet til på baggrund af årtiers nedskæringer på ældreområdet koblet med indførelse af 'Frit Valg', der giver kommunen konkurrence på alle de plejeopgaver, de udfører. Kommunen opererer med andre ord lige pludselig på markedsvilkår, og at det ikke er en selvfølge, at kommunen fortsat har en rolle at spille i løsningen af disse opgaver, siger denne udtalelse noget om:

[**Sundhedsdirektørens velkomsttale**] Vi kan være med til at skabe nogle muligheder for samarbejder, og ind imellem også bidrage til løsninger, så det er en af de væsentlige grunde til, at vi der jo er arrangører i dag, vi også opfatter, at vi har en rolle ... til rådighed, således at der kan gøres en vis indsats ..."

Den diskursorden, der bringes på bane i direktørens tale, er en administrativ orden, der er blevet omskabt fra at fungere primært retsligt (pligter og rettigheder⁶) og administrativt (planlægning og udmøntning) til også at fungere på markedsvilkår (man skal kæmpe om at kapre kunder). Vi kan derfor med nogen ret kalde denne orden for en *markedsøkonomisk* diskursorden. Det er økonomiske drivkræfter, der motiverer argumenterne, men overfladestrukturen viser en semantik, som er rettet mod at stræbe efter at 'være dygtige' og 'at spille en rolle'. Man kunne måske derfor kalde diskursen for en *konkurrencediskurs*, som fungerer inden for den økonomiske orden.

Sundhedsdirektøren blander sin økonomisk-administrative diskurs med enkelte konversationaliserings-elementer⁷ som fx "utrolig stor forskel" og "jeg er sundhedsdirektør, og glad for det", men han har ikke nogen humoristisk tilgang til stoffet, og hans diskurs bæres ikke af forståelser, der primært har rod i hverdagslivet.

Efter de to velkomsttaler er det de indbudte foredragsholderes tur. Det første foredrag af demografen Georg Leeson er en blanding af en befolkningsvidenskabelig gennemgang af forskningsresultater og en række narrative elementer, som handler om ham selv, den gang han kom til København, om hans gamle bedstemor, da hun blev alene og om en hjemløs på Christians-

6 Se Andersen og Born (2001) for en diskussion af udviklingen af italesættelsen af den offentligt ansatte.

7 Se Fairclough (1995) for en diskussion af fænomenet konversationalisering.

havn, der er uvenner med sin familie. Leeson er en moden, veloplagt britisk herre med en god portion sans for humor. Han indleder med at sige: "Jeg taler dansk, det skulle I gerne have opfattet nu". Og så kommer en masse ironiske bemærkninger om køn og kønsforskelle, der vækker megen moro blandt tilhørerne. Det starter faktisk allerede under borgmesterens velkomst, hvor hun slår på det humoristiske i kønsforskellene i undersøgelsen. Den tager George Leeson op adskillige gange, fx når han siger

[**Demograf**] Jeg kan ikke forstå som mand, hvorfor Søren vi skal vente til vi bliver 75, til vi får det bedre end kvinderne - det vil jeg gerne have, Københavns Kommune gør noget ved (*salen griner*).

Forskeren blander i høj grad den videnskabelige, akademiske ekspertdiskurs med en hverdagsdiskurs; han vil gerne nå sit publikum, og derfor indlejrer han imitationer af common sense-forståelser, fx som her af kampen mellem kønnene, som alle kan grine af eller kommentere på.

Den anden inviterede foredragsholder er en ung, kvindelig antropolog, Christine Nielsen. Antropologens gennemgang starter i en meget *videnskabelig ekspertdiskurs*, som handler om at afgrænse undersøgelsen, forklare metoderne, tage forbehold og diskutere definitioner, men forelæggelsen afbrydes, modsat det første foredrag, ret hurtigt af spørgsmål fra salen:

[**Ældre mand**]: Er det alle tre emner, man forholder sig til, altså man kan godt have et godt humør og ...

[**Antropolog**]: Det er tre adskilte spørgsmål

[**Ældre mand**]: ok

Som foredraget udvikler sig, bliver den videnskabeligt anlagte kommunikation hurtig til en tolkningsudveksling blandt publikum, det vil sige en afledt videnskabelig diskurs, hvor der et reelt ønske om at 'finde sandheden i svarene', for eksempel som her:

[**Antropolog**]: Hvis vi kigger på alder, ser vi ikke overraskende, at livskvaliteten falder lidt med alderen, men stadig ikke særlig meget, der er stadig 72% af dem, der er over 90, der angiver at de har en god livskvalitet. Samme tendens ser vi med humøret. Fra 82% til 76%. Overskuddet til andre falder betydeligt mere end livskvalitet og humør gør. Det falder helt til 36%.

[**Ældre mand ved mit bord**]: Men, mm

[**Antropolog**]: Ja?

[**Ældre mand ved mit bord**]: Når der sker noget med hensyn til alder og livsmod og alt det der, så må det jo også spille ind, at nogle har et svagere helbred end andre, når de bliver ...

[**Antropolog**]: Ja

[**Ældre mand ved mit bord**]: Og dermed sker der jo noget med humøret og overskuddet og alt det der, ikke?

[**Antropolog**]: Ja

[**Ældre mand**]: ... og dermed ligger der noget latent i det

[**Antropolog**]: Ja, helt enig. Og det er måske værd at arbejde videre med. (...) Jeg synes, det er værd at overveje, hvad man gør ved det her overskud. Det har ikke noget at gøre med, hvor tit man er sammen med folk, men netop om man er den, der har overskuddet i relationen.

[**Ældre dame i salen**]: Men er det negativt ikke at have overskud?

[**Antropolog**]: Næh (*følges af flere 'næh' rundt omkring i salen*) ... ikke nødvendigvis. Men det er jo tilfredshed, og tilfredshed er jo muligheden for kontakt med andre. Det er jo i hvert fald en øh ... (*afbrydes af spørgsmål et andet sted i salen*)

[**Ældre dame i salen**]: Ens gamle venner er jo døde alle sammen, så den kontakt er der ikke mere.

[**Antropolog**]: Foreningsdeltagelse (*hun går videre uden at kommentere yderligere*).

Det, der er på spil her, er et ønske fra de ældre tilhørere om at teste deres hverdagserfaringer mod den videnskabelige sandhed – og også at stille spørgsmålstegn ved de spørgsmål, videnskaben har stillet: "Er det negativt ikke at have overskud?". Under dette oplæg starter nogle af ældrerådene også en politisk diskurs, hvor det gælder om at fremsætte sine holdninger som repræsentant for en organisation eller politisk valgt enhed for at opnå tilslutning og indflydelse. Ældrerådene og ældreorganisationerne taler nemlig som repræsentanter for politiske holdninger, og nogle af dem er mere optagede af at diskutere, hvordan man skal løse problemerne, eller hvorfor man ikke får dem løst, end de er af at afdække dem (de mener måske, de allerede er afdækket). For eksempel siger en ældrerådsrepræsentant:

[**Ældrerådsrepræsentant**] Ja, jeg vil godt op til den der med, 'hvordan udligner vi uligheden mellem bydelene, så vidt jeg ku' se, så er det en enkel sag i virkeligheden. Men det kan nok ikke gennemføres, og det er at sørge for, at de økonomiske forhold er mere lige.

Her manifesterer ældrerådsrepræsentanten en *politisk holdning* i forhold til *den økonomiske ulighed* i kommunen, og han gør opmærksom på, at der nok ikke er vilje eller mulighed for at ændre forholdene.

Under antropologens indlæg bliver der også livlig diskussion om, hvorvidt kvindernes relative større efterspørgsel efter aktiviteter i forhold til mændene skyldes, at de har et større (udækket) behov for at være i netværk end mændene, eller det skyldes, at de tilbud der er, ikke tiltrækker mændene, eller det ganske enkelt skyldes, at kvinder generelt er mere utilfredse end mænd. Som en ældre mand ved mit bord meget højt forkynder:

[**Ældre mand**] Det kunne jo også godt være, at når kvinder deltager mere i foreningerne, så har de en vis evne til at præge det så voldsomt, at vi mænd vi siger fra, for det er ikke sikkert, vi har lyst til at flette pettirør og synge fællessang.

Her forsøger den ældre på en gang at gå i dialog med den videnskabelige diskurs, dels ved at fremsætte alternative bud på årsagssammenhænge (hvilket anerkender diskursen sand/falsk), dels at bryde med den ved at bringe *common sense*-forforståelser på banen, der samtidig også skaber afstand mellem de to køn: "... så har de en vis evne til at præge det så voldsomt, at vi mænd vi siger fra".

Det er også karakteristisk, at forvaltningens embedsmænd byder ind med opklaringer – tal, andre undersøgelser og forhistorier:

[**Mand i salen**] Hvad er det for en type mennesker, for jeg tror, at det er eklatant, at mændene er jo ikke - altså indgår de mænd overhovedet ikke?

[**Dame ved mit bord**]: De er væk

[**Antropolog**]: Det er dem, der modtager forebyggende hjemmebesøg. Det er mænd med et vist overskud, der tager imod det. Jeg ved ud fra de fokusgrupper, vi har lavet, at der er nogen, der siger nej tak.

[**Forvaltningsperson**] Vi ved ikke aktuelt i Københavns Kommune, hvem der siger 'ja tak', og hvem der siger 'nej tak'. Vi ved fra anden forskning, at mændene sådan set klarer sig bedre end kvinderne og har mindre ud af at få de der tilbud, og den slags ny viden kunne det også være interessant at undersøge nærmere. Det er ikke det, vi har gjort med denne her undersøgelse. Foreløbig ved vi, hvad de her 'ja tak'-sigere har sagt.

[**Dame i salen**]: Hvor stor en procentdel siger ja tak af en årgang?

[**Forvaltningsperson igen**]: Det er ca. halvdelen. Det varierer fra bydel til bydel. Det er måske mellem 40-60%. Men vi har heller ikke en entydig måde at tjekke det på. Der er i alt 27.000 i denne her målgruppe. Men hvem der præcis siger ja tak, det kan vores Edb-systemer ikke regne ud.

[**Mand i salen**]: Heller ikke kønsmæssigt?

[**Forvaltningsperson**]: Nej

Disse opklaringer har karakter af at være bundet op på en faglig interesse, der i sit væsen ligner forskerens. Den videnskabelige sandhedssøgen er udbredt i mange af de administrativt ansattes tilgang til samtalen, ligesom den er i borgmesterens og i mange af de ældres spørgsmål og kommentarer. De sidste to oplæg er fra Folkesundhed, hvor man har delt det op, så det første har karakter af at være en overordnet introduktion til det næste, hvor man mere konkret diskuterer støtteordninger osv. Oplægget handler en del om risiko – risiko for sygelighed og dødelighed og om sammenhængen mellem ensomhed, netværk og helbred. Denne diskurs trækker på elementer af *lægevidenskabelig* diskurs, bl.a. i formuleringer som:

[**Folkesundhed**] Fra en undersøgelse, fra udlandet, hvor man har fulgt en befolkningsgruppe i op til 9 år, ved vi, at dem, som havde svage sociale relationer, faktisk har to tredjedele højere, to, tre gange højere dødelighed, end dem som havde stærke, sociale relationer. Så

der sker altså noget med os, når vi er i kontakt med andre. Det kommer til at påvirke vores sundhed, om vi er sammen med andre.

Oplægget er generelt præget af taldokumentation, og dets afsæt er en generel moral, der foreskriver en sammenhæng mellem aktiv deltagelse i samfundslivet og godt humør på den ene side og sundhed på den anden side: Man skal være sund, man skal leve længe, og altså skal man også være glad og social. Oplægget peger på, at det ikke er bare kontakt, men også medindflydelse, der afgør, om man er sund eller ensom:

[**Folkesundhed**] Hvis vi skal øge vores sundhed, og hvis vi skal mindske vores ensomhed, så handler det om, at vi som borgere skal være med i at påvirke de ting, der sker omkring os. Og vi skal være med meget tidligt.

Der er tavshed under dette oplæg. Men det næste oplæg, som er af mere informativ karakter, giver anledning til meget snak⁸. Oplægget er i sig selv fremadrettet, det handler nemlig om de annoncerede "muligheder for netværksskabende aktiviteter". Men det får et meget *administrativt* præg, fx med formuleringer som

[**Folkesundhed**] Der er blevet lavet nye retningslinjer for §65, og det er nogle retningslinjer, der bestræber sig på mere gennemsigtighed.

Diskussionen går meget på, hvem der kan få støtte til hvilke aktiviteter, og hvorvidt dagcentrene, som kommunens folk styrer, har de samme tilbud til de ældre som klubberne, der er styret af de ældre selv. Hermed har den administrative diskurs overtaget, og det bliver tydeligt, at der er en interesseforskel her: De ansatte ude på dagcentrene synes, det, de laver, er lige så godt som det, ældreklubberne laver, og de vil gerne have samarbejde med de mere 'autonome' og ressourcerstærke ældre, mens de ældre gerne vil være i fred, som en af dem bemærker:

[**Ældrerådsrepræsentant**] ... Den måde, som mange af de klubber og foreninger kører på, da vil vi gerne have, at vi fortsat er organiseret på den måde, fordi det er frivilligheden fra borgerne, der deltager og laver arbejdet, og hvis vi ligesom skal have kommunens folk ind omkring disse ting, så kan det godt være, der er mange rundt omkring, som står af ...

Her trækker ældrerådsrepræsentanten på nogle indforståede antagelser om, at frivillighed er bedre end det kommunale styre, som stammer fra en *hver-*

8 Det giver også anledning til det, som af borgmesteren senere i et interview med mig betegner "selvpromovering fra ældrerådenes side" og ældrerådsrepræsentant Bent Johansen i et interview med mig betegner "et eksempel på, at der er nogen fra Folkesundhed, der taler til folk over 70, som om de var pattebørn".

dagsforståelse af den offentlige forvaltning som noget kedeligt. Der klappes meget af bemærkninger som disse hen mod slutningen, og de forskellige interesser bliver mere tydelige. Medarbejderne fra Folkesundhed har en særegen sammensætning af diskurser, idet de både er lægevidenskabelige, økonomiske og administrative i deres kommunikation. Dertil kommer, at der kan ligge noget *moralsk* i medarbejdernes talemåder. Det er under aktiveringen af de tre af diskursordenerne (den *økonomiske*, den *administrative* og den *moraliske*), at mødet når sit klimaks:

[**Ældrerådsrepræsentant**]: Ja, hvis vi nu laver en klub (...), har vi så stadig mulighed for midler, hvis vi efter tre år ryger ned på 30 medlemmer, og vi startede på 50 eller 45, som der skal til? For ellers er det ulogisk at begynde på noget ... [*hverdagsdiskurs*]

[**Folkesundhed**]: Man har mulighed for, at nogle klubber kan søge hvert år, der er ansøgningsfrist d. 16. september [*administration*]. Men det er jo ikke nogen hemmelighed, at puljerne ikke ligefrem vokser. [*økonomi*]. (*der snakkes*). Så hvis antallet af klubber vokser, skal vi ind og tage dem fra nogle eksisterende. [*økonomi*] Så jeg vil ikke sige, det er nemt, men du er inderligt velkommen til at henvende dig bagefter, så skal jeg give dig noget materiale til ansøgningen [*administration*] ... – Men ikke et værtshus! [*moral*].

[**Ældrerådsrepræsentant**]: Nå – men der kan du se! Det er der, folk lever – hvad kan vi gøre? Ja, altså, vi må være, der hvor de mennesker er. [*hverdagsdiskurs*] (*folk snakker i munden*)

Ældrerådsrepræsentanten fra Vesterbro reagerer mod, at kommunens regler er for skrappe, og igen ser vi en hverdagsforståelse af, at de ældre prøver at bygge nogle aktiviteter op, mens kommunens "firkantede regler" kommer i vejen. Sygeplejersken fra Folkesundhed bekræfter herefter ved sin kobling af administration, økonomi og moral billedet af en forvaltning, som ikke er specielt imødekommende. Overordnet kan de eksemplificerede diskurser kategoriseres således:

-
- 1. Borgmesteren:** Politik, Videnskab, Hverdagsdiskurs (*Ekspertpolitisk* diskurs er dominerende)
 - 2. Sundhedsdirektøren:** Økonomi, Administration, Videnskab (*Konkurrencediskurs* under en økonomisk orden er dominerende)
 - 3. Demograf:** Videnskab, Hverdagsdiskurs (*Konversationsvidenskabelig* diskurs er dominerende)
 - 4. Antropolog:** Videnskab (*Videnskabelig diskurs* er dominerende)
 - 5. Folkesundhed:** Videnskab, Moral, Administration, Økonomi (*Lægefaglig* diskurs og *økonomisk-administrativ knapheds*-diskurs er dominerende)
 - 6. Ældre deltagere:** Hverdagsdiskurs, Politik, Videnskab, Økonomi (*Hverdagsdiskursen* er dominerende, økonomi handler om *knaphed og lighed*; politik handler om *økonomi og selvstyring*)
 - 7. Medarbejdere:** Videnskab, promovring (*Videnskabelig diskurs* er dominerende)

Figur 3. Aktiverede diskursordener på temamøde.

6.2. Interdiskursivitet og forståelighed

Vi kan konstatere, at mødet overordnet er centreret omkring den videnskabelige og faglige søgen efter sandheden. Den videnskabelige diskursorden danner både rammen og aktiveres af alle med tildelt taletid, og vi ser ligeledes en interesse fra tilhørernes side for at spille med inden for videnskabens rammer. Men samtidig kommer både hverdagsbaserede, politiske, moralske, økonomiske og administrative diskurser i spil på forskellige niveauer i samtalen.

Som det ses af skemaet, er der tre diskursordener, som er dominerende nemlig *hverdagsdiskursen*, *den økonomiske diskurs* og *den videnskabelige diskursorden*. Hverdagsdiskursens forståelser tager udgangspunkt i dels den aktive borgers forsøg på at agere socialt og politisk ud fra et frivillighedsperspektiv, der ser kommunale foranstaltninger som noget primært negativt, dels en række common sense-antagelser om forskelle mellem kønnene og det at blive ældre.

Den *videnskabelige* diskurs er væsentligst af antropologisk og demografisk og i mindre grad af lægefaglig art. Den befolkningsvidenskabelige diskurs er også en *social*-videnskabelig diskurs, som på den ene side baserer sine sandheder på empiriske, primært kvantitative undersøgelser og på den anden side leder efter sandheder om menneskers adfærd fordelt på kendte grupperinger efter køn, alder og bolig osv. Den videnskabelige diskursorden får hermed lettere ved at interagere med de øvrige diskursordener på mødet, herunder hverdagsdiskursen og den politiske diskursorden, end hvis den havde været mere teknisk som fx den lægevidenskabelige. Hos den ene forsker blandes den videnskabelige diskurs med humor og narrative elementer fra hverdagsdiskursen. Videnskab og hverdagshumor fungerer fint sammen, og underholdningen i kønshumoren er desuden et samlende element de enkelte oplæg imellem. Vi ser både borgmesteren og demografen trække på den, og salen reagerer med at grine og snakke – og mange af de efterfølgende indlæg handler om kønsforskelle, flere af dem med et humoristisk islæt. Det kunne se ud som om, der er en fælles interesse blandt mange af de tilstedeværende i at grine af de fordomme, vi har om hinanden som mænd og kvinder.

Hos den anden forsker, antropologen, mødes den meget videnskabelige, tal- og metodeprægede kommunikation fra tilhørere i salen, som tager videnskabsdiskursen op og bruger den i et forsøg på at komme sandheden et skridt nærmere ved at stille spørgsmålstejn ved de videnskabelige resultater ud fra en hverdagserfaring. Det er interessant, at det er den forsker, der benytter den klassiske ekspertvidenskabelige diskurs, der afføder mest interaktion, mens den videnskabsmand, der mikser diskursen med anekdoter og one-liners, ikke har plads til (verbal) dialog.

Den økonomiske diskursorden er ikke *kvantitativt* dominerende på mødet, men den aktiveres i flere forskellige sammenhænge undervejs, bl.a. til sidst i diskussionen om midlerne til klubberne. Den kan også bruges til at forklare, at der optræder temaer som 'dygtighed' og 'muligheder' i sundhedsdirektørens tale. Økonomien er også med ved mit bord, hvor en herre fra en ældreorganisation bemærker, at "Ja, de vil gerne høre, hvad vi mener, men lytter de til os - det er en anden sag", og hans borddame fra samme organi-

sation straks replicerer, at "De har jo også en økonomi, de skal have til at hænge sammen", lige som den er med i ældrerådsrepræsentantens politiske udtalelse om økonomisk ulighed mellem bydelene. De økonomiske diskurser opererer i mange tilfælde tavst og indforstået, ligesom dens argumenter ofte ikke er til diskussion ("Ja, det er jo ikke nogen hemmelighed, at puljerne ikke ligefrem vokser ..."). Den økonomiske diskursorden kunne derfor være en oplagt kandidat til et diskursivt fællesskab, fordi alle forstår den økonomiske virkelighed. Men økonomien er også meget problematisk, fordi interessenterne har forskellige økonomiske interesser. Knaphedsdiskursen kigger altid på budgetter og mulighed for mangel på ressourcer; lighedsdiskursen ("vi skal fjerne den økonomiske ulighed") er en idealistisk diskurs, og konkurrencediskursen i sundhedsdirektørens tale er kun rettet mod de ansatte, som skal levere ydelserne og ikke mod de eksterne interessenter, som jo er modtagere og brugere af ydelserne. Der er nok fælles forståelse for den økonomiske knaphed, men den fælles forståelse er næppe basis for fremadrettet kommunikation.

Interesseforskellene er også på spil i den politiske diskursorden, som aktiveres af borgmesteren og ældrerådsrepræsentanterne. Den ekspertpolitiske diskurs går ud på at undersøge og dokumentere, hvordan borgerne lever og gerne vil leve. Den hverdagspolitiske diskurs trækker på erfaringer med samarbejdet med forvaltningen omkring konkrete aktiviteter for de ældre. Så den politiske diskursorden deles af borgmesteren og ældrerådene, men de politisk valgte ældre har en anden dagsorden end kommunalpolitikere, og derfor er der ikke tale om, at man deler diskurs i en mere snæver ideologisk forstand.

Vi ser endvidere et frugtbart samspil mellem den videnskabelige diskursorden og den politiske diskursorden i borgmesterens tale, hvor de videnskabelige sandheder ofte er eksplicitte belæg for politiske påstande. Til gengæld er denne blandingsdiskurs ikke aktiv blandt tilhørerkredsen eller for den sags skyld hos videnskabsfolkene.

Den administrative diskurs er ikke fælles for deltagerne, for her går man direkte ind i en asymmetrisk kommunikation, hvor det bliver tydeligt, at forvaltningen på sin side føler sig presset på økonomien, og ældrepolitikere på deres side føler, at de kommunale regler er for stive. Embedsmændene og forvaltningens medarbejdere har andre dagsordener end ældrerådene, for de ældre vil gerne have kommunens penge, men ikke kommunens folk og ideer. Kommunens folk vil derimod gerne have de ældre og deres menneskelige ressourcer, for de har brug for at vise, at kommunen stadig spiller en rolle. De moralske diskurser er ikke fremtrædende og ser også ud til at være vanskelige at håndtere i dialogen – måske især i en kobling med en økonomisk knaphedsdiskurs.

Vi kan derfor konkludere, at inden for de økonomiske, videnskabelige, politiske og hverdagsbaserede diskursordener ser Habermas' krav om forståelighed i den ideale samtalsituation ud til at være opfyldt, men de politiske og økonomiske diskursordener splittes i forskellige interesser. Og de administrative og moralske ordner deles ikke umiddelbart. For at komme tættere på afgrænsningen af det fælles diskurspotentiale vil vi vende tilbage til Habermas' andet krav, nemlig *enighed om samtalenormer*.

6.3. Enighed om kommunikative normer?

Efter at have kortlagt de diskursordener, der er i spil på mødet, samt de indbydes relationer mellem enkelte diskurser, vil vi vende blikket mod de kommunikative normer. Med andre ord: Er man enige om kommunikationens art og formål og om de spilleregler, der gælder for denne kommunikation? Herunder er det interessant at afklare, om der er enighed om, hvorvidt man diskuterer videnskab eller politik.

Det umiddelbare indtryk er, at forventningerne til, hvad formålet med mødet er, ikke er homogene. For mens sundhedsdirektøren og ordstyreren, som begge er embedsmænd, taler om, at "nu skal vi have noget *udsyn*" og "lade os *inspirere*", taler selv samme sundhedsdirektør om "den *drøftelse* vi skal have med jer", og borgmesteren vil gerne opnå konsensus:

[**Borgmesterens velkomsttale**] Hver især har vi jo vores indgangsvinkel til det, der skal foregå med de ældre, og derfor er det jo fint, at man med den vinkel måske kan nå til noget konsensus om, hvad der er den rigtige vej at gå.

Her trækker borgmesteren i retning af en diskurs, hvor det handler om, ikke blot at blive enige om "hvad der er på spil", men også at blive enige om, hvad "vi bør gøre". Der lægges altså op til diskussion, og tegn på eksplicit argumentation ses da også mange steder under temamødet. De forberedte videnskabelige indlæg har en argumenterende struktur med mange belæg - belæggene er især tal. Og her er det interessante som nævnt, at de ældre også ind i mellem stiller spørgsmålstegn ved kvaliteten af det, man er nået frem til, for eksempel i samtalesekvensen refereret ovenfor.

Dialogen mellem antropologen og tilhørerne er dog ikke rettet mod konsensus. Men den diskurs, der handler om at finde ud af, hvordan borgernes liv er, lægger op til, at afklaringen af 'den objektive verden' skal forbindes med politisk handling ("Jeg synes, det er værd at overveje, *hvad man gør* ved det her overskud").

På det strukturelle niveau ser det ud til, at der foregår en slags afledt videnskabelig diskussion og argumentation, men det er svært at leve op til de Habermasianske idealer om beredvillighed til at argumentere. Når tilhørerne bryder ind, og der reelt er en mulighed for at diskutere kvaliteten eller validiteten af det, man har fundet frem til i den videnskabelige undersøgelse, er der ofte tale om, at forskeren giver spørgeren ret, men fortsætter med det spor, hun selv var på i forvejen. Hun forsøger sig her med " Men det er jo tilfredshed, og tilfredshed er jo muligheden for kontakt med andre", men når ikke længere i sin argumentation, og til den sidste indvending med, at venterne jo er døde, kommer der ikke noget respons.

Heller ikke blandt de inviterede ældre er fokus på at overbevise skeptikere. Vi kan tage en populær udtalelse fra salen:

[**Ældrerådsrepræsentant**] ... den måde, som mange af de klubber og foreninger kører på, da vil vi gerne have, at vi fortsat er organiseret på den måde, fordi det er frivilligheden fra borgerne, der deltager og laver arbejdet, og hvis vi ligesom skal have kommunens folk ind

omkring disse ting, så kan det godt være, der er mange rundt omkring, som står af ...

Her argumenteres for, at de ældre gerne vil beholde den nuværende opdeling mellem klubaktiviteter og dagcentre, fordi "det er frivilligheden fra borgerne, der deltager og laver arbejdet", og "hvis vi skal have kommunens folk ind omkring disse ting, så er der mange rundt omkring, som står af". Dvs. rent logisk angives der belæg af to typer, både et motivargument (man er der, fordi det er frivillige, der styrer det) og et hypotetisk belæg - en slags trussel kan man sige (hvis kommunen overtager, forsvinder folk). Igen ser vi, at det både er et spørgsmål om, hvordan de ældres liv er (er det frivilligheden, der driver værket?), og hvordan de ældre gerne vil have deres liv til at være (vil de eller vil de ikke have kommunens folk med?). Og igen er argumentet ikke designet til at overbevise skeptikeren. Vi får ikke at vide, hvorfor det frivillige arbejde er bedre end det kommunale, og hvad der i realiteten er galt med kommunens måde at håndtere det på. Det forudsættes af taleren som givet, som noget alle er enige i. Hvilket de naturligvis ikke er, i og med de ældre ikke sidder alene og diskuterer, men netop er mødt op for at diskutere med kommunens ansatte og embedsmænd. Det samme gør sig gældende for et andet argument fra salen:

[Repræsentant for ældreorganisation] Det kunne jo også godt være, at når kvinder deltager mere i foreningerne, så har de en vis evne til at præge det så voldsomt, at vi mænd vi siger fra, for det er ikke sikkert, vi har lyst til at flette pettirør og synge fællessang.

Her er påstanden, at mænd siger fra i foreninger, når kvinderne præger det for meget, og belægget er, at det kvinderne laver er at flette pettirør og synge fællessang. I sin struktur er argumentet mest rettet mod at fremføre påstande om sammenhænge i 'den objektive verden'. Men igen er kvaliteten af argumentationen ikke i overensstemmelse med de Habermasianske eller Toulminske idealer: Der argumenteres ikke for påstanden om, at kvinderne rent faktisk dominerer forsamlinger, og der argumenteres heller ikke for påstanden om, at det er korrekt at kvinder fletter pettirør og synger fællessang, endside at det skulle være noget, mænd ikke skulle kunne hygge sig lige så meget med som kvinder gør. Udtalelsen har heller ikke nogen eksplicit argumenterende struktur, men der postuleres nogle sammenhænge. Udtalelsen er naturligvis baseret på, at (de ældre mænd i) forsamlingen vil genkende den virkelighed, der præsenteres, så man kan ikke egentlig tale om, at der gøres forsøg på at overbevise nogen, der ikke allerede er enige. Det samme gælder denne udtalelse:

[Ældrerådsrepræsentant]... Ja, jeg vil godt op til den der med, 'hvordan udligner vi uligheden mellem bydelene', så vidt jeg ku' se, så er det en enkel sag i virkeligheden. Men det kan nok ikke gennemføres, og det er at sørge for, at de økonomiske forhold er mere lige.

Her er tale om en praktisk diskurs, hvor spørgsmålet er fælles handling. Men repræsentanten argumenterer ikke for, hvordan uligheden mellem bydelene kunne udlignes – snarere tværtimod – og dette ville heller ikke være det rette forum at gøre det i. Snarere må vi se udtalelsen som et eksempel på, at man søger at skabe opmærksomhed om en problemstilling for at bringe sig selv eller sine holdninger i fokus. Samme formål ses hos nogle af forvaltningens medarbejdere, der gerne vil promovere deres egen arbejdsplads, blot i en lidt anden form:

[**Leder af dagcenter**] Vi kører dartturneringer, og vi kører bocciaspil, og der er masser af ting, men vi har også mange mænd, så det er slet ikke noget nyt, det er noget, vi har kørt med længe, og vi har virkelig noget ud af det, så kom ud i Bodillestuerne, så kan I se, der sker en hel masse, masser af mænd (*damerne griner*)

Her har argumentationen heller ikke som formål at finde sandheden om ensomheden, men derimod at overbevise tilhørerne om det gode i en handling. Her ses til gengæld en ægte argumenterende struktur med påstand og belæg (P: Kom ud i Bodillestuerne, B: For vi har masser af mænd). Indslaget skal nok også ses på baggrund af, at kommunernes services er i konkurrence med andre tilbud – for eksempel er dagcentrene i konkurrence med de frivillige klubber.

Samlet set får diskussionen karakter af en blanding af teoretiske og praktiske diskurser, hvor det både handler om at finde frem til, hvad sandheden om de ældres liv er, og at overbevise andre om, hvilke handlinger man skal foretage sig i kommunen. De praktiske diskurser handler ikke primært om moral og etik, men om pragmatiske løsninger: hvad kan bedst betale sig, hvad får vi mest ud af? De praktiske diskurser er desuden blandet med forskellige former for promovering, som ind imellem har argumenterende struktur, men hvor kvaliteten af belæggene ofte ikke rækker længere end til at være nye, udokumenterede påstande (belægget er således ikke mere acceptabelt end påstanden). Dette kan skyldes, at det er ret svært at argumentere spontant i en større forsamling, hvis man ikke er en meget dreven kommunikator, eller det kan skyldes, at der reelt ikke er et ønske om at overbevise nogen, der ikke allerede er overbevist.

Hvis vi vender blikket mod den kommunikation, der foregår ved bordene, kan vi få et indtryk af, hvorledes der her blev debatteret og argumenteret. Sidst på mødet, hvor vi sidder over frokosten, og oplægsholderne er færdige med at tale, opstår der en interessant spontan dialog mellem nogle ældre og ansatte i kommunen. En ivrig ung dame kommer pludselig hen til vores bord og præsenterer sig som nyansat leder af et dagcenter i Valby. Hun siger til de to ældrerådsrepræsentanter over for mig, at hun blev ked af den fraktionistiske stemning, der opstod sidst på mødet, for hun vil gerne mødes med Kaj og Elna⁹ og få noget samarbejde op at stå om nogle fælles aktiviteter for klubberne, som de ældre styrer, og dagcenteret, som hun selv er leder af. Kaj siger til hende, at når "De ting bliver sagt på den måde", så er det fordi, folk

9 Ældrerådsrepræsentanternes navne er anonymiserede.

selv vil have lov at bestemme, og de ældre føler, at kommunen vil overtage deres fritidsliv. De vil ikke have kommunens folk med til alting. Den unge leder svarer, at selv om hun er medarbejder, så synes hun godt, de kan lave nogle ting sammen, og hun fortsætter med at argumentere for, at dagcenterbrugerne har meget til fælles med de andre ældre, som går i klub, for hun har for eksempel en bruger, som er meget frisk i pæren, selv om han måske aldrig ville komme i en klub ... "Hvordan kan han være frisk og blive visiteret til dagcenter?" spørger Elna og Kaj. Lederen forsøger at forklare, at når folk kommer på dagcenter, så liver de nogle gange op og bliver friskere, end de var, da de startede. "Vi kunne måske gå sammen om nogen aktiviteter?" spørger hun dem. "Jeg kan ikke lide det visitationssystem", svarer Elna. "Jeg synes, det fungerer fint", siger lederen, "Det giver os et godt billede af de ældre." Kaj fortæller hende, at det ikke er alle ældre, der er vilde med at komme op og få at vide, at de er så og så dårligere, bare fordi de skal have nogle ydelser fra kommunen. Den unge leder insisterer på, at Kaj og Elna skal komme forbi dagcenteret en dag: "Jeg ville i hvert fald bare lige hilse på jer", siger hun, mens hun stadig står bag mig, "Jeg vil gerne invitere jer til at komme forbi", slutter hun, inden hun går tilbage til sin plads ved et andet frokostbord igen. Elna og Kaj takker for invitationen og mumler lidt om, at de der sandwiches, som udgør vores frokost, de er umulige at spise, og nu vil de hjem til Valby og have noget ordentligt mad.

Igen ser vi en blanding af den teoretiske diskurs ("Hvordan kan han være frisk og blive visiteret til dagcenter?") og den praktiske diskurs, der her handler om at foretage sig nogle ting sammen ("Vi kunne måske gå sammen om nogle aktiviteter?"). Men selv om samtaleparterne her giver belæg for nogle af deres påstande ("Det giver os et godt billede", "Vi vil ikke have kommunens folk med i alting"), så er ingen af belæggene rettet ind mod netop den part, der lytter, idet de blot er nye udokumenterede påstande, og samtalen ender ufrugtbar.

Kigger vi på de nonverbale markører under samtalen, ser vi, at attituderne hos de tre samtalepartnere er meget forskellige. Elna og Kaj sidder ned og virker ikke synderligt interesserede i at tale med den unge leder. De er på vej hjem, og deres holdning til hende virker meget fasttømret og ikke specielt positiv. Den unge leder derimod er meget åben og entusiastisk i sit kropssprog og sin stemmeføring, og hendes kommunikationsstil tyder på, at der for hende er noget på spil: hendes kropsholdning og stemmeføring forbliver intakt under samtalen. Problemet er blot, at selv om lederen er positiv i sin retoriske fremførelse, er hun ikke åben for de ældres indvendinger på indholdsplanet. Når de ældre siger, "vi kan ikke lide det visitationssystem", svarer hun, "jeg synes, det fungerer fint". Hun går ikke ind på den anden parts synspunkt, selv om hun demonstrerer vilje til at lave noget sammen med dem. På samme måde demonstreres der heller ikke fra de ældre nogen vilje til at forstå lederens position, og tilmed demonstrerer de ældre heller ikke i deres kropsholdning og stemmebrug nogen form for imødekommenhed. Dialogeksemplet er – lige som sekvenserne fra mødet i øvrigt – et godt bevis for, at man ikke er helt enige om de samtalenormer, der skal gælde i dialo-

gen. Ud over, at man konstant blander en teoretisk og en praktisk diskurs¹⁰, er der også forskelle i normerne for, hvilken kommunikativ adfærd, der er passende. Blandt de yngre forskere og ansatte ses en holdning om, at man bør lade den anden part komme til orde, og at man bør optræde med imødekommenhed. Denne forståelse deles ikke af størstedelen af de ældre, der tager ordet på mødet og heller ikke af mine bordherrer m/k. Den holdning, der her tegner sig, er en holdning, hvor man mest af alt opfatter forvaltningen som en aktør, man er tvunget til at interagere med via et afhængigheds- eller magtforhold. Kommunikationen fra de ældre til forvaltningen præges her af skepsis og resignation ("Ja, der kan I se!" eller "Jeg kan ikke lide det system").

Det er dog ikke alle ældre, der deler denne attitude: I indledningen så vi, at nogle af de ældre sludrede hyggeligt med repræsentanter for forvaltningen, men denne kommunikationsform får ikke lov at dominere den diskurs, der er i debatindlæggene.

Forvaltningspersonerne og kommunens ansatte er på deres side generelt mere opmærksomme på at vise professionel imødekommenhed, men de glemmer alligevel nogle gange at lytte til, hvad de ældre siger.

10 Hvilket ret beset kan skyldes, at Habermas' distinktion mellem 'teoretisk' og 'praktisk' diskurs er rent analytisk og ikke beskrivende for autentisk samtale.

7. Konklusion

Diskursanalyserne viser, at kravet om forståelighed stort set er opfyldt. Mødet er præget af aktiv deltagelse af alle parter – deltagerne bruger rent faktisk de fleste ord i den samme betydning, og de trækker på mange af de samme diskursordener.

Analysen viser dog, at forskellige ideologier og forståelser opererer inden for de samme diskursordener; for eksempel er der i den økonomiske diskursorden både en knaphedsdiskurs, en lighedsdiskurs og en konkurrencediskurs. I den politiske orden er der både en ekspertpolitisk diskurs, der trækker på videnskabelige belæg, og en hverdags-politisk diskurs, som baserer sig på handlingserfaringer.

Den videnskabelige orden er mødets fællesnævner og viser sig i analysen at have en god chance for at skabe en fælles platform, hvor en dialog kan udspille sig. Vi kan se mange potentialer til dette – videnskaben er ikke længere 'hellig', men derimod noget som alle tør stille spørgsmålstegn ved ("Men ens gamle venner er jo døde alle sammen, så den kontakt er der ikke mere"), og videnskab kan også formidles på en måde, så alle kan forstå det. Den ekspertvidenskabelige diskurs blandes på mødet med en konversationsvidenskabelig diskurs, både hos borgmesteren og den ene videnskabsmand, og de ældre bringer deres hverdagsforståelser ind i diskussionen. Det element, der i situationen stikker ud som værende samlende, nemlig kønshumoren – ("hvor er kvinder dog dominerende", og "vi ved jo alle sammen, at mænd elsker brunkål og sovs og kartofler"), giver endvidere en god stemning på mødet. Men de humoristiske indslag lægger dog typisk ikke op til refleksion, og derfor fungerer de mere som 'tension release' end som motor for en udviklende dialog her.¹¹

Det er dog mere problematisk, at der ikke eksisterer en klar forståelse af, hvad formålet med mødet er, hvorfor der heller ikke er enighed om samtalenormerne. De diskurser, der var orienteret mod at finde sandheden om de ældres liv, blandede sig konstant med de diskurser, som handlede om, hvad der skulle gøres. Der ser heller ikke ud til at eksistere en åben og imødekommende debatkultur blandt alle interessenterne. Dette kan skyldes både generationsforskelle, andre sociale forskelle eller forhistorier mellem parterne; pointen er her, at interessentsammensætningen og de samtalenormer, man kan observere, ikke er homogene.

Habermas lægger op til, at den ideale samtale netop skal iværksættes i den praktiske diskurs, der handler om at finde konsensus på handleplanet. Men for at politisk eller moralsk diskussion skal fungere produktivt, kræver det, som Habermas påpeger, at alle er lige i diskursen. Dette er ikke tilfældet i den politiske diskussion her. Dels er der tale om ulige magt- og interesseforhold mellem de ældre og forvaltningen, som til en vis grad forhindrer den ideale samtalsituation i at kunne iværksættes, dels er der ikke på mødet lagt op til, at alle har lige meget taletid.

11 Det er ikke kønsaspektet, der ikke er produktivt i argumentationen, men humoren. Kønsforskelle debatteres meget seriøst på mødet, men ikke samtidig med, at der grines!

Hvis kommunen derfor ønsker dialog med sine interessenter inden for det symmetriske paradigme, hvor alle diskursdeltagere anses for ligeværdige, er den nødt til at give sine eksterne og interne interessenter lige meget magt i kommunikationen. Og hvis man ønsker en *politisk* dialog, må man anerkende interessenternes holdninger på lige fod med den politiske ledelses. Dette er ikke umiddelbart praktisk muligt i en kommune. I Sejlflod kommune har man, som vi så, udarbejdet et omfattende regelsæt, der skal styre interaktionen mellem borgere og forvaltning, når man indgår i dialog på borgermøder (Sejlflod kommune 1998). Her påpeger man blandt andet, at medarbejdere og borgere skal kunne gå aktivt, tillidsfuldt og åbent ind i processen – og beslutningstagerne må derfor vurdere, om kulturen i organisationen kan leve op til dette. Det ser ikke umiddelbart ud til at være tilfældet her.

En mulig model for interessentkommunikationen kunne derfor i stedet være at opprioritere den videnskabelige kommunikation, som ikke kræver konsensus. Netop i aktiveringen af denne kommunikationsform ses tegn på symmetri og gensidig imødekommenhed under temamødet. Og hvis de videnskabsfolk, kommunen får besøg af, bliver bedre til at tage spørgerens synsvinkel op, og spørgerne bliver dygtigere til at ekspliciterer deres indvendinger og tvivl, synes den 'videnskabelige debat' at have en god fremtid i kommunalt regi. I den videnskabelige debat kan borgere og forvaltning nemlig træde ind i noget, der ligner 'magtfri kommunikation', fordi det er en tredje part, der sidder inde med ekspertisen, og fordi borgernes erfaringer her er lige så meget værd som forvaltningens – forudsat den videnskab, der diskuteres, altså handler om borgernes liv.

Men forvaltningen skal i den forbindelse eksplicit fremhæve, at det så netop ikke handler om at nå en konsensus på handlingsplanet, og forvaltningen bør også afholde dets medarbejdere fra at udøve strategisk handlen på møderne såsom at kapre ældre til dagcentrene el.lign. For den strategiske kommunikation slider på tillidsforholdet mellem forvaltningen og de eksterne interessenter. Både forvaltningen og interessenterne må desuden af sig selv og hinanden kræve en høj kvalitet i argumentationen og en stor villighed til at lytte¹².

Denne model ville ikke ligne hverken 'licens-til-kritik'-modellen, som Hanne Knudsen var fortaler for, eller 'corporate branding'-modellen, som også nævnes i Ledersupporten. Det handler hverken om at kritisere kommunens arbejde eller om at sælge kommunens ydelser. Derimod ville fokus være på søgen efter sandhed. Og dermed ville modellen være tættere på Dorthe Solgaard Pedersen ønske om at få noget 'fælles viden' – med udgangspunkt i et fælles projekt om at blive klogere ud fra en kombination af hverdags erfaring og statistiske undersøgelser.

12 Med dette er der dog ikke taget stilling til, hvorvidt den symmetriske kommunikation er den mest anbefalelsesværdige kommunikationsform mellem forvaltningen og dens eksterne interessenter; blot har analysen vist, at videnskaben og den 'teoretiske diskurs' har det største potentiale for symmetri i denne case.

8. Metodekritik

I denne artikel blev henholdsvis betydningsmønstre og samtalenormer på temamødet analyseret og sat op imod Jürgen Habermas' ideale samtalsituation, som blev operationaliseret ved hjælp af Norman Faircloughs diskursordensbegreb, Stephen Toulmins argumentmodel samt Robert F. Bales' antropologiske *Interaction Process Analysis*. Analysen fik hermed tre omdrejningspunkter, nemlig betydning/forståelse, argumentationskvalitet og interaktionskvalitet, og diskursbegrebet blev udvidet fra et verbalt orienteret begreb hos Fairclough til et mere multimodalt diskursbegreb. Konklusionen blev etableret ved at argumentere for, at den videnskabelige diskursorden i kombination med hverdagsdiskurser havde dialogpotentiale frem for andre ordener, og argumenterne for dette potentiale blev hentet i alle tre teorier: diskursernes tilgængelighed, villigheden til at argumentere samt villigheden til at indgå i positiv interaktion overhovedet. Hermed fik artiklen en drejning væk fra den traditionelt meget ideologifokuserede kritiske diskursanalyse og hen imod en mere eksplicit normativ og fremadrettet kommunikationsvidenskab. Samtidig blev magt- og dominans-elementerne underprioriteret, og den magtfri kommunikation blev postuleret som en mulighed – en mulighed Foucault-tilhængere ville finde naiv.

På samme måde kan man ud fra et Foucaultiansk perspektiv kritisere artiklens sandhedsbegreb for at balancere på en knivsæg: på den ene side postuleres et socialkonstruktivistisk og poststrukturalistisk udgangspunkt, mens man på den anden side taler om en 'objektiv verden'. Dette epistemologiske paradoks kan dog ikke løses af denne artikels forfatter: vi må som videnskabsfolk leve med, at vi efterstræber sandheden, mens vi samtidig ved, at den ikke kan nås i nogen absolut form.

Den videnskabelige kommunikation blev beskrevet som en orden, hvor hverdagsforståelser kunne indgå, og hermed modsagde analysen sandsynligvis den opdeling, Jürgen Habermas selv foretager mellem 'den objektive verden' og den 'sociale verden' – videnskaben på dette temamøde befandt sig nemlig – ud fra sin egen forståelse – i begge verdener: den ville beskrive den sociale verden med 'objektive redskaber'.

Taksigelser

Tak for godt samarbejde med Sundhedsforvaltningen i København i perioden 2004-2005 – især tak til mine interviewkilder, som jeg håber at kunne bruge mere fyldestgørende i en senere artikel. Jeg takker ligeledes mine kolleger Sine Nørholm Just, Anette Grønning og Dorte Madsen fra det hedengangne Center på Kommunikation på Copenhagen Business School for kommentarer til – meget – tidligere versioner af denne artikel. Også tak til Karsten Pedersen og Hanne Løngren for tålmodighed og godt samarbejde.

Interviewkilder

- Ældrerådsrepræsentant for Christianshavn, Bent Johansen (d. 24.05. 2005)
- Daværende sundhedsborgmester i København, Inger Marie Bruun-Vierø (R) (d. 16.06. 2005).
- Vicekontorchef i Sundhedsstaben, Dorthe Solgaard Pedersen (d. 17.06. 2005)

Referencer

- Andersen Åkerstrøm, Niels og Born, Asmund W. (2001).** Kærlighed og omstilling - Italesættelsen af den offentlige ansatte. Nyt fra Samfundsvidenskaberne, København.
- Fairclough, Norman (2003):** Analysing Discourse. Textual analysis for social research. London: Routledge.
- Fairclough, Norman (1995):** Media Discourse. London: Edward Arnold.
- Foucault, Michel [1969] (1972):** The archaeology of knowledge, oversættelse af L'archéologie du savoir. New York: Tavistock Publications Limited.
- Frankfort-Nachmias, Chava og Nachmias, David (1992):** Research Methods in the Social Sciences. London: Edward Arnold.
- Freeman, R. E. (1984):** Strategic management – a stakeholder approach. Boston: Pitman.
- Hedberg, Petra (2006).** Habermas og den ideale talesituasjon En innføring. Artikel publisert på websiden <http://replik.uib.no> lokalisert d. 25.oktober 2006 kl. 14.30.
- Grunig, James; Dozier, David M.; Ehling, William P.; Grunig, Larissa A.; Repper, Fred C. og White, Jon (1992):** Excellence in Public Relations and Communication Management. L. Erlbaum Associates.
- Grunig, James og Hunt, Todd (1984):** Managing Public Relations. Holt Rinehardt and Winston.
- Habermas, Jürgen [1983] (1996):** Diskursetik. Dansk oversættelse af Diskursethik – Notizen zu einem Begründungsprogramm. Frederiksberg: Det lille Forlag.
- Knudsen, Hanne (2004)** "Licens til kritik" i Ledersupporten, lokalisert på www.kk.dk 28.02. 2005.
- Mintzberg, Henry (1983)** Power in and around organizations. PRENTICE-HALL INC. Englewood Cliffs.
- Morsing, Mette og Christensen, Lars Thøger (2005):** Bag om Corporate Communication. Frederiksberg: Samfundslitteratur.

Schein, Edgar H. (1994): "Innovative Cultures and Organizations" I Information Technology and the Corporation of the 1990's: Research Studies, Thomas J. Allen, and Michael S.Scott Morton (red), s. 125-146. New York: Oxford University Press.

Sejflod Kommune (1998): Den Etiske Proces. Dafolo forlag.

Toulmin, Stephen (1958): The Uses of Argument. Cambridge: University Press.

Thyssen, Ole (1991): Penge, Magt og Kærlighed. Rosinante.

Van Eemeren, Frans, Rob Grootendorst og Tjark Kruiger (1987): Handbook of Argumentation Theory – A Critical Survey of Classical Backgrounds and Modern Studies Dordrecht – Holland: Foris.

Wagner, Wolfgang og Hayes, Nicky (2005): Everyday Discourse And Common Sense: The Theory Of Social Representation. Palgrave Macmillan.