

DET SJÄLVKLARA BEHÖVER INTE SÄGAS.

Simon Winter

*Kognitionsforskning
Kungshuset, Lundagård
222 22 LUND*

E-mail: simon.winter@fil.lu.se

Hur bedömer vi vad som behöver sägas och inte sägas? Ett enkelt svar på den frågan är att vi inte behöver säga det som är *självklart*. (Vi pratar ju i och för sig av sociala skäl också, men just här är jag intresserad av den *information* som förs över i språket.)

Eftersom det just är språkets *informerande* funktion jag är ute efter har jag valt ett exempel från en domän där informationsöverföringen blir extra tydlig, nämligen det fall då man *instruerar* någon annan att göra något. Det här avsnittet handlar om min farbror och hans videobandspelare.

Säg att min farbror har köpt en ny video, och nu får han inte den att fungera. Han ringer mig och är alldeles uppgiven, och snart börjar "Baywatch" som han vill spela in. Jag hinner inte ens hem till honom, så vi får ta det per telefon.

Eftersom det är bråttom vill jag försöka vara så effektiv som möjligt, och då vill jag ju inte behöva säga saker som är självklara. Dom måste jag ju kunna ta för givna.

Men hur vet jag vad som är självklart för *honom*? Vad är det som säger att det som är självklart för mig är självklart för honom? I själva verket hade han ju aldrig ringt till just mig *om* vi hade haft samma kunskapsnivå.

Vad menar jag då med att nånting kan vara självklart? Jo, det är ju så att vissa saker och förhållanden *bygger på* att annat är självklart. För att det ska vara meningsfullt att säga till min farbror att trycka på "play" på videon, så *förutsätter* det att han redan har satt på apparaten, och för att kunna sätta på apparaten förutsätter det att han har satt i kontakten i väggen, att det finns ett uttag, att inte strömmen i huset är avstängd för att han inte har betalt elräkningen, att det finns elektrisk ström i det huset där han bor, och så vidare.

På samma sätt är det inom andra områden. Ska jag kunna tala om Pythagoras' sats måste jag kunna förutsätta att den jag talar om vet vad en hypotenus är, och för att kunna veta vad en hypotenus är måste man veta vad en rätvinklig triangel är.

Hur ska jag då veta var jag ska börja med min farbror för att lägga mig på rätt kunskapsnivå? Å ena sidan är det ganska oartigt att börja med en massa teknikaliteter, vilket i och för sig kanske skulle vara den mest effektiva metoden, för då tycker han att jag agerar som en besserwisser och blir nedslagen och låser sig.

Å andra sidan kan jag ju rimligtvis inte börja med att fråga honom om dom har el i sitt hus! *Det* måste ju ändå vara självklart.

Vad vi ser här tydligt är att det hela tiden rör sig om vad vi *inte* behöver säga till varandra, vad vi kan ta för givet, och ju mer vi kan ta för givet, desto högre ligger vår gemensamma kunskapsnivå. Vi skulle också då kunna definiera *allmänbildning* lite spetsfundigt som att "Allmänbildning är det man slipper säga till de flesta."

Hittills har jag mest berättat en historia ur vardagen. Nu är det dags att se vad vetenskapen har att bidra med. I ärlighetens namn måste jag säga att vetenskapen ofta är tråkig och förstör vår spontana uppskattning av farbröder med videoproblem, men vi ska se om det inte går att bena ut det här problemet lite grand.

Det vetenskapen framför allt bidrar med är *systematik*. Vi vill kunna ta olika situationer som från början framstår som *orelaterade* och applicera *generella mönster* på dem. I det här fallet vill jag ha en kommunikationsmodell och se hur min farbrors problem passar in i den.

Eftersom jag har valt instruktioner som problemområde ska jag börja med att säga någonting om instruktioner i allmänhet och sedan försöka relatera det till min farbrors videoproblem.

För att tydliggöra vad som händer när man instruerar någon att göra något brukar jag jämföra det med att gå längs en tänkt väg med begränsad sikt. Den

tänkta vägen är min mentala modell av uppgiften, och genom att jag leder min farbror vägen fram kan han bygga upp en kognitiv karta över den uppgift som ska utföras. Vägen kan ha vägskäl, krökar och krumbukter, men det finns också landmärken som hjälper mig att orientera mig. Är uppgiften att använda en videobandspelare kan landmärkena vara knappar på videon och andra synliga detaljer, som jag ska komma tillbaka till.

Eftersom *jag* känner uppgiften ganska väl har jag redan en sådan här karta i huvudet, och min uppgift är att tillsammans med min farbror bygga upp *hans* karta med hjälp av de landmärken som finns och leda min farbror till målet längs vägen. Det kan i och för sig finnas många vägar till målet, men åtminstone i det här fallet är det väl definierat: att hans älskade "Baywatch" ska fastna på hans videoband.

Om vi ser uppgiften som en tänkt väg så förstår vi också vad jag behöver säga: så länge vägen är rak finns det ingen anledning för mig att ge honom instruktioner. Det är först när han kommer till ett vägskäl som han behöver mig. Det är likadant med videoapparaten. Jag kan låta honom fortsätta tills han inte kommer längre. Först då måste vi börja prata. Då går vi över från icke-språklig handling till språklig.

Jag har försökt illustrera den här dynamiken i en bild. I den finns ett antal nivåer, och vi förflyttar oss uppåt när vi inte förstår, och neråt när vi förstår igen.

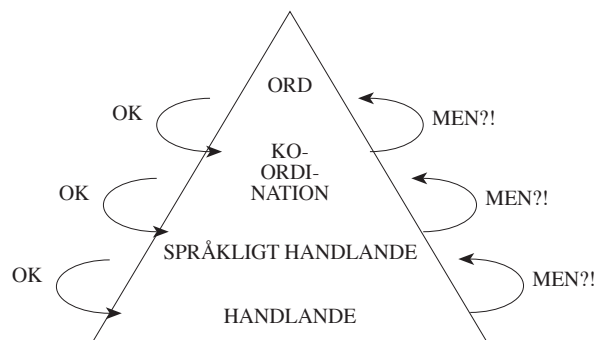


Bild 1. Dialogdynamik

I figuren har jag förutom handlande och språkligt handlande lagt till några nivåer som jag kommer till alldeles strax. Hela tiden utgår vi ifrån att det bästa är att hålla oss på en så låg nivå som möjligt, för det är mest informationseffektivt, dvs vi behöver då föra över så lite information som möjligt.

Som sagt, så länge allting är självklart kan vi hålla oss på den lägsta nivån och jag låter min farbror fortsätta utan att jag behöver ge honom några instruktioner. Men när han då kommer till ett vägskäl på den mentala vägen säger min farbror: "Men nu då?", och vi hamnar en nivå upp, på det som jag kallar *språkligt handlande*, och jag *instruerar* honom hur han ska gå vidare.

Plötsligt i våra instruktioner så förstår han inte vad jag menar med vad jag säger. Jag säger till honom att trycka på den vänstraste knappen och tänker inte på att han har en annan videomodell än jag själv. Han tittar på knappen och kommer fram till att det är avochpå-knappen, som han absolut inte ska trycka på, och säger: "Men vanudå?" Då måste vi *koordinera våra mentala bilder*, och kolla vad det beror på att vi inte talar om samma sak. Vi börjar diskutera vad vi egentligen ser och han förklarar hur hans video ser ut och min mentala bild av den ändras. Nu har vi kommit upp på den tredje nivån – *koordination*.

Men inte heller det här kanske går riktigt smärtfritt. När vi börjar försöka koordinera våra mentala bilder händer det att jag använder ord som han inte känner till, eller i värsta fall som han tror betyder något annat än jag tror. Den översta nivån i diagrammet behandlar det fallet, när *hans* språkliga begrepp inte stämmer överens med mina. Det är den nivån där vi diskuterar och förhandlar om vilka språkliga uttryck vi använder. Jag kanske börjar tala om "scart-kontakten" eller "AFC/VPS-knappen", och vi måste först klara ut vad dessa språkliga begrepp betyder innan vi ens kan fortsätta koordinera vad vi pratar om.

Liksom vi signalerar till varann med "Men?!" när något går fel finns det signaler för att tala om att vi kan lämna en nivå. När min farbror har förstått vad scart-kontakt är signalerar han det till mig, till exempel genom att säga "okej", och vi kan gå ner en nivå. Vi har kommit fram till vad ordet betyder och kan fortsätta på en lägre nivå där vi var innan.

När vi på den nivån kommer till samma punkt, att vi har klarat av att koordinera våra mentala bilder, ger vi varandra motsvarande signaler, och instruktionerna kan fortsätta på den lägre nivån, och så vidare.

Givetvis hamnar vi inte alltid uppe på den högsta nivån så fort någonting går fel. Om vi känner varann väl är det inte säkert att vi alls behöver diskutera de olika begrepp vi använder. Tvärtom kan också hända att våra mentala bilder är mycket olika, liksom de begrepp vi använder, och i ett sådant fall är det inte alls säkert att det räcker med ett enda besök på ordnivån innan vi kan lämna koordinationsnivån.

Hela den här processen är ett mycket dynamiskt förlopp som oftast dessutom är omedvetet för oss i den verkliga situationen.

Här är det också viktigt att göra klart för oss att jag och min farbror inte alls ser samma saker när vi tittar på en videobandspelare, även om vi faktiskt tittar på *samma* spelare, och att det är själva grunden för våra koordinationsproblem. Där jag ser tydliga knappar med väldefinierade funktioner kanske han bara ser ett virrvarr av mer eller mindre lika knappar med obegripliga symboler. Våra mentala bilder av videobandspelaren är olika.

Att våra mentala bilder är olika kan bero på många saker, bland annat på att vi har olika mycket erfarenhet av videoapparater, men själva apparatens *design* spelar också roll för hur lätt det är för oss att skapa enkla och lättförståeliga mentala bilder i våra huvuden.

I en fascinerande och lättläst bok som heter *The design of everyday things* skriver Donald Norman om hur vi kan göra artefaktens funktionalitet synlig på olika sätt. Han bygger sina teorier på en äldre forskare vid namn James Gibson som studerade vårt seende och som lanserade begreppet *affordances*. Ordet har ingen bra svensk översättning, men om vi måste kan vi kalla dem för ”erbjudanden”.

Det hela går ut på att föremål i omgivningen erbjuder oss olika saker att göra med dem. Kritan som jag har i handen erbjuder mig att ta i den, och dess porösa material erbjuder oss att skrapa i eller med den. Väldesignade handtag visar i sig själva hur man ska öppna eller stänga dörren de sitter på, stolar erbjuder sittande osv.

Men vi kan driva resonemanget längre än så. Det ligger i våra sinnesorgans natur att det faktiskt finns något ute i världen som dom kan hänga upp sig på, och enligt Gibson ligger grunden för vår varseblivning i att vi plockar upp sådana här erbjudanden eller *affordances*.

Och om vi vänder tillbaka till min farbror så sitter han där och stirrar oförstående på en videobandspelare med 44 i det närmaste identiska knappar som bara skiljer sig åt genom de mikroskopiska symboler eller apokryfiska funktionsnamn som någon har hittat på för att symbolisera de olika funktionerna.

Om i stället designern hade grupperat ihop knapparna på ett sätt som överensstämde med deras funktion, så att kanske knappar för inspelning satt

för sig, knappar för inställning av videoformat eller inspelningstider för sig och så vidare, så hade kanske även min farbror utifrån detta kunnat skapa sig en tillräckligt tydlig bild av apparatens funktion för att han skulle slippa ringa till mig. Vi kan alltså öka tydligheten och lätthanterligheten genom att göra saker *synliga*. Man kan också säga att genom att göra designen tydlig så bidrar det till att vår mentala bild får tydliga *kognitiva konturer* och *kanter*.

Ett extremt exempel på att synlighet är viktigt är när man designar hjälpmedel för handikappade. På Centrum för rehabiliteringsteknik (CERTEC) på Tekniska högskolan i Lund har de designat en fjärrkontroll för TV-apparater för förståndshandikappade just för att den ska vara tydlig och synlig. Den har *en* stor grön knapp, och en liten röd. Men den gröna sätter man på TVn och hamnar på TV1. Fortsätter man att trycka på den gröna knappen växlas kanalerna fram, och när man växlar från kanal 7 kommer man tillbaka till TV1 igen. Tröttnar man trycker man på den lilla röda knappen. Knapparna fungerar som landmärken som för just den här målgruppen måste vara extra tydliga för att deras funktioner inte ska blandas ihop och man hamnar på en helt annan del av den kognitiva kartan.

Efter detta avsnitt om hur vissa saker i vår omgivning är synliga eller kan göras synliga genom att vi utnyttjar våra kunskaper om *affordances* ska jag nu gå över till ännu en form av koordinering av mentala modeller. Tanken är att det som är *tillräckligt synligt* i vår omgivning blir så *självklart* att vi kan använda det som en bas för vår koordinering att vi inte behöver tala om det.

I boken *The Strategy of Conflict* ger Thomas Schelling exempel på hur vi kan koordinera våra mentala bilder bara på grundval av vad som är synligt och tydligt. Låt oss säga att vi talar om i telefon om att träffas. Vi hinner bara bestämma att vi ska mötas i Stockholm den 4 augusti innan samtalet bryts. Du ringde från en telefonkiosk och jag vet inte hur jag ska få tag på dig.

Frågan är då om den här informationen räcker för att vi verkligen ska träffas? Vi första anblicken verkar det som om det är alldeles för lite information för att det ska fungera, och att man måste specificera både klockslag och mötesplats, men tänker man lite närmare på det så visar det sig att det kanske räcker i alla fall.

Låt oss göra ett tankeexperiment. Tänk på vart *ni* skulle gå och *när* ni skulle gå dit, och så får vi se hur många av oss som möts på samma ställe vid samma tidpunkt!

Själv skulle jag gå till Stockholms Central klockan 12.

Det första kravet är att platsen som jag går till måste vara tydlig. Den behöver i och för sig inte vara särskilt tydlig rent visuellt, men den måste vara *typisk* och liksom ha *kognitiva* kanter och konturer som gör att den går att *se* (mentalt). Men den plats jag väljer måste dessutom uppfylla ett annat kriterium: Jag måste tänka på en plats som *jag* kan tänka mig att *du* skulle kunna tänka dig att *jag* skulle gå till. Och sådana platser är det inte så gott om.

Likadant med tiden. Alla tider är inte lika bra. Det som är speciellt med klockan 12 är dels att det är ”mitt på dagen”, dels att det är den enda tidpunkt när solens ställning är klar – den står i söder, och dels att vårt klocksystem gör att vi skiftar från 12 och plötsligt kommer till 1 igen. Det skulle man kunna kalla en kognitiv kontur eller kant. Då finns naturligtvis klockan 12 på natten också, men där vet man ju inte om just det klockslaget tillhör dagen före eller dagen efter. Och dessutom brukar man inte mötas på natten, av någon anledning.

När jag berättade det här för en av våra studenter visade det sig att han hade gjort ett verkligt sådant försök, fast med ännu större insats. Han bestämde träff i Peking i mitten på maj... Och mycket riktigt, de träffades på stationen mitt på dagen den femtonde maj.

Det här var ett exempel på hur vi kan koordinera med hjälp av ting i omvärlden som är så tydliga att vi kan betrakta dem som självklara. Låt mig ge ett exempel till, även denna gång från Schellings bok, men den här gången handlar det om hur vi kan kommunicera, och dessutom kommunicera något bestämt, också det med hjälp av det som är *tydligt* och *synligt* i vår omvärld.

Om min grannes äppleträd hänger över på min tomt och jag plockar alla äpplena på min sida av tomtgränsen så förstår säkert min granne mitt ”förslag”, och han förstår också vad han har gått med på för framtiden om han inte säger ifrån. Men om jag istället plockar samma mängd frukt som innan, fast hipp som happ på ömse sidor av tomtgränsen, eller plockar någon annan viss mängd som kanske är relaterad till min familjs storlek, då är det inte lika lätt för honom att förstå vad jag har i kikaren. (Det kan också hända att han känner sig tvingad att säga ifrån om jag bara plockar en del av frukten på min sida, eftersom jag inte tydligt har avgränsat mina intentioner.)

Det här visar hur vi inte bara kan kommunicera utan språk, utan även kommunicera någonting bestämt, just genom att tydliggöra det genom att det refererar till en kognitiv kontur, i det här fallet en tomtgräns, som är synlig

och uppenbar för oss båda. Men det visar också att vi inte kan förvänta oss att *alla* rimliga samband kan förstås av den andre. Som jag ser det är det absolut *rimligt* att dela upp äpplena efter exempelvis familjestorlek. Problemet är att om jag delar upp dem efter familjestorlek så finns det inget som är *tillräckligt tydligt* i situationen för att min granne ska kunna förstå vad det är jag baserar min äpplekonsumtion på.

Vad jag har velat visa i den här lilla skissen är hur det vi *inte* behöver säga beror av den bild av varandra som vi skapar, och dessutom hur det som är synligt i vår omvärld ger oss möjligheter att koordinera oss, att vi skapar och rättar oss efter kognitiva konturer i våra mentala modeller.

LITTERATUR

- Norman, D. A., (1988), *The Design of Everyday Things*, Doubleday, New York.
Schelling, T. C., (1960), *The Strategy of Conflict*, Harvard University Press, Cambridge, MA.
Winter, S., (1996), "Anticipation and Violin Strings", *Lund University Cognitive Studies*, 44.