

## Kollaborativ skriveproces i vidensorganisationen

v/Katrine Dahl

Virksomhedshumaniora (retorik)

Institut for medier, erkendelse og formidling, Københavns Universitet

kdahl@hum.ku.dk / 35 32 88 93 / 22 81 66 69

### Problemstilling og ambition

Dette projekt beskæftiger sig med skriveprocessen i den videnbaserede organisation. Hvad sker der når organisationen skal producere tekst?

Der kan argumenteres for at organisationers kapital i vidensøkonomien er deres viden. Denne viden bliver salgbar idet den omsættes til tekst. I et samfund hvor handel med viden er en grundlæggende økonomi, bliver teksten et værdifuldt produkt, en vare. De tekster som organisationens medarbejdere producerer, for eksempel rapporter, evalueringer og udbudsmateriale, udgør altså grundlaget for den videnbaserede organisations eksistens. Projektet fokuserer derfor i særlig grad på skribenten som vidensproducent, og navnlig på hvordan videnstunge tekster frembringes i en kollaborativ skriveproces i organisationen.

I den videnbaserede organisation indgår skrivning som en betydelig del af mange arbejdsopgaver, og flertallet af medarbejdere kan derfor betragtes som skribenter. Disse skribenter arbejder kun sjældent helt alene. Arbejdet i formaliserede såvel som ikke-formaliserede grupper er en grundlæggende omstændighed når der skrives tekster i organisationen. Gruppernes størrelse, sammensætning og arbejdsform afhænger af den retoriske og videnproducerende opgave der skal løses. Samtidig er skrivegruppen en social og læringsmæssig enhed: Sociale og organisatoriske strukturer samt reproducerede organisatoriske og gruppemæssige praksisser vil præge arbejdsprocessen. Den kollaborative skriveproces eksisterer sideløbende og i samspil med en individuel skriveproces. Graden af samarbejde i en kollaborativ skriveproces vil variere. I nogle skrivegrupper vil medarbejderne arbejde tæt sammen om såvel researcharbejde som redigering af tekstudkast, mens medarbejderne i andre skrivegrupper efter den indledende introduktion til opgaven i høj grad vil arbejde alene frem til det punkt hvor teksten skal sammenstykkes af dens enkeltdele.

Størstedelen af den eksisterende litteratur og forskning inden for retorik og organisationskommunikation definerer og beskæftiger sig med skribenten som en ensom arbejder. Arbejdet med teksten ses som en isoleret arbejdsopgave. Dette syn på skribenten har sine rødder i den klassiske retorik der danner grundlag for den moderne skrivepædagogik. Men hvor den klassiske retorik har haft gode grunde til at definere retoren som individ, er organisationsskribentens arbejdsvilkår på dette afgørende punkt altså anderledes.

I den videnbaserede organisation er den kollaborative skriveproces og den individuelle skriveproces altså infiltrerede, og projektet beskæftiger sig derfor med berøringsfladerne mellem de to skriveprocesser. Målet med projektet er ikke alene at beskrive de organisatoriske skriveprocesser, men også at forsøge at optimere arbejdet med at skrive tekster i vidensorganisationen.

## Projektets plan og fremdrift

1. år

- Begrebsudredning og metodeudvikling
- Planlægning, udførelse og analyse af pilotundersøgelse (interview)
- Studieophold i USA
- Forberedelse af projektets empiriske grundlag: Ophold og intervention i en dansk organisation

2. år

- Ophold i analyseorganisationen

3. år

- Udarbejdelse af afhandling

Projektet befinder sig i sit andet halvår, altså stadig i en indledende fase. P.t. arbejder jeg med at analysere en række kvalitative interview om en konkret kollaborativ skriveproces foretaget i en større konsulentvirksomhed. Disse interview og arbejdet med dem er tænkt som projektets pilotundersøgelse; en undersøgelse der kan danne grundlag for tidlige teoretiske diskussioner og tilrettelæggelsen af projektets empiriske grundlag, et kvalitativt studium af en eller flere skriveprocesser i en dansk vidensbaseret organisation.

Forskning i organisatoriske skriveprocesser er særdeles begrænset i Skandinavien idet man her hovedsagligt har fokuseret på skrivning i uddannelsesinstitutionerne. Jeg håber derfor i efteråret 2005 at kunne besøge et af de amerikanske universiteter hvor forskning og undervisning i professional writing er højt prioriteret, fx Purdue University i Indiana eller University of Wisconsin-Milwaukee.

Det kvalitative studium strækker sig over knapt et år. I denne periode følger jeg en eller flere kollaborative skriveprocesser i en udvalgt organisation. Tanken er at jeg ikke alene befinder mig i organisationen for at indsamle kvalitative data, fx via deltagerobservation, interview og fokusgrupper, men forpligter mig til samtidig at arbejde konstruktivt med de organisatoriske skriveprocesser med henblik på at støtte hensigtsmæssige praksisser og læringsprocesser i den pågældende organisation (et aktionsforsknings- og aktionslærings-perspektiv).

## Metodologiske valg

Af ovenstående fremgår det at jeg har valgt det kvalitative som metode. Jeg fokuserer på højst to-tre skriveprocesser i den samme organisation.

Samtidig er det min hensigt at arbejde som forandringsagent i organisationen med det erklærede formål at optimere skriveprocessen, jf. aktionsforskningen, der benytter interventionen som sin metode. Et sådant tiltag vil være bygget på hypoteser om hvori vanskelighederne og styrkerne består og kan opløses, hhv. støttes. Denne fremgangsmåde – på samme tid at ville afdække praksisser og afprøve nye praksisser – giver naturligvis anledning til væsentlige metodologiske diskussioner.

I metodevalget ligger også en række fravalg. Jeg har blandt andet valgt ikke at benytte mig af:

- kvantitative studier, fx omfattende undersøgelser af variationer af skriveprocesser og -strategier, teksttyper vs. skriveprocesser.

- komparative studier, fx undersøgelser af skriveprocesser i forskellige typer organisationer eller blandt forskellige former for arbejdsgrupper.
- studier af tekstkvalitet, fx receptionsanalyse, retorisk tekstanalyse.

## Projektets teoretiske afsæt

Den procesorienterede skrivepædagogik er et væsentligt fundament for projektet. Denne alment anerkendte retning inden for skrivepædagogikken rækker tilbage til den klassiske retorik der betragter retorens arbejdsproces som opdelt i fem arbejdsfaser: inventio, dispositio, elocutio, memoria og actio. Særligt de tre førstnævnte<sup>1</sup> er væsentlige i denne sammenhæng, idet de afspejler at retorikken betragter inventio, det at finde frem til talens indhold, dens tanke, idé og argumenter, som uløseligt forbundet med retorens øvrige arbejde, ja, i virkeligheden som den vigtigste opgave. Det er altså et helt grundlæggende retorisk synspunkt at viden er nært forbundet med sin sproglige formulering. Sagt på en anden måde: Form og indhold kan ikke skilles ad. For vidensorganisationens medarbejdere har dette synspunkt den konsekvens at vidensproduktion og vidensformidling er to forbundne led i en, ofte rekursiv, arbejdsproces. Skriveprocessen begynder ikke når medarbejderen sætter sig til tastene, men langt tidligere, i selve problemformuleringen og definitionen af hvilken tekst der skal skrives; i inventio-fasen.

En inspirationskilde til projektet har været teorien om situeret læring (Lave & Wenger 1991). Begrebet praksisfællesskab defineres som en problemløsende enhed, og som den enhed hvori læring finder sted. Et sådant perspektiv kan ses i modsætning til en skolastisk tilgang hvor læring foregår adskilt fra praksis. En skolastisk tilgang er gennemgående i den eksisterende skrivepædagogiske forskning. Det har fra begyndelsen været min opfattelse at udvikling af medarbejderes skriftlige kompetencer må foregå i organisationen, under udførelsen af konkrete arbejdsopgaver.

Foran mig har jeg den opgave at spore mig ind på et brugbart organisationsteoretisk perspektiv.

## Udfordringer

Nogle bud på projektets udfordringer:

- Intervention i en organisation betyder at en betydningsfuld interessentgruppe, organisationen og dens medarbejdere, slutter sig til ph.d.-projektets sædvanlige aktører: universitetet, fagfæller og undertegnede. Det bliver nødvendigt for mig at kunne navigere mellem interessenternes forskellige og måske til tider modsatrettede forventninger til projektet og dets resultater.
- Afgrænsning og forbehold er nødvendig. Vældig mange faktorer har indflydelse på hvorledes medarbejderen agerer i organisationen, både individuelt og i en kollaborativ sammenhæng, fx sociale og organisatoriske strukturer, organisationens kultur, psykologiske dynamikker m.m.
- Projektet åbner for flere grundlæggende diskussioner, bl.a. af tekstens rolle i vidensøkonomien og skrivning som vidensproduktion; hvorledes understøtter og udvikler man læring i organisationen, når denne (ifølge Lave & Wenger 1991) 'gemmer sig' i arbejdslivets processer?; hvad betyder blikket på det kollaborative for retorikkens traditionelle syn på skribenten som en individuel arbejder?

---

<sup>1</sup> Faserne memoria (at lære sit stof udenad) og actio (selv fremførelsen) er betegnende for at klassisk retorik – i sagens natur – beskæftigede sig med den mundtlige fremførelse.