



GÖTEBORGS UNIVERSITET
FILOSOFI, LINGVISTIK OCH VETENSKAPSTEORI

Kännedom om kommunikation

*Kände vi att vi saknade någonting, vilket gjorde att vi satte ord på detta saknade,
eller satte vi ord på någonting vi såg var viktigt i tillvaron vilket fick till följd att
detta plötsligt fattades oss?*

Magisteruppsats 15 hp
H2KTR
Kommunikatörsprogrammet med
inriktning mot myndigheter och
offentlig förvaltning
VT12
Författare: Cecilia Jonasson
Handledare: Sverker Lundin
Examinator: Staffan Larsson

Sammanfattning

Denna uppsats syftar till att artikulera en problematisk spänning mellan informell mellanmänsklig kommunikation förstådd utifrån en vardaglig erfarenhet eller upplevelse av den, i förhållande till professionella praktikers och konsulter teoretiskt analytiska och vetenskapligt baserade förståelse för kommunikation. Med hjälp av fenomenologiskt, hermeneutiskt och existensfilosofiskt präglade tänkare analyseras ett empiriskt material bestående av läroböcker i organisationskommunikation samt praktiska handböcker som berör intern organisationskommunikation.

Informell kommunikation är oregelbunden, ofta ickeverbal och präglas av subjektiva känslor samt lokal, kulturell och historisk kontext. Forskning visar att sådan kommunikation kan ge upphov till gemenskap, förtroende och förståelse samt frigörelse av kreativitet. Dessa värden, kommunikationens *potential*, urskiljes som avgörande inom disciplinen organisationskommunikation, och används som retoriska resurser i managementdiskursen, för att rättfärdiga behovet av expertis om kommunikation i organisationer. Expertisen tilhandahåller preskriptioner och modeller för hantering av och ingripanden i kommunikation för att frigöra potentialen.

Uppsatsen argumenterar för att sådan formalisering och mobilisering får den paradoxala konsekvensen att kommunikationens potential snarare lamslås än frigörs, eftersom den är avhängig informell kommunikation. De dominerande ideologierna, scientistismen och kapitalistismen, premierar tillsammans kontroll över kunskap och handling via intellekt, kalkylering, strategi, teori och abstraktion. Detta gör att lokala, oregelbundna och känslomässiga aspekter enbart uppträder som problematiska faktorer att kontrollera eller ta in i beräkningen. Kunskap och handling oreflekterat och spontant sprungen ur informell kommunikation underordnas.

Uppsatsen sluter sig till att människor i organisationer behöver kunna sätta tillit till den lokala, oregelbundna och praktiska kommunikationens förmåga att vägleda. Experters ingripanden i vardaglig kommunikation hindrar detta, vilket riskerar alienera människor från den naturliga vardagliga kommunikationen och som konsekvens från gemenskap, förtroende, trygghet, frihet och kreativitet.

Eftersom uppsatsen gör just det som den kritiserar – försöker fånga det praktiska, lokala och känslomässiga på ett abstrakt och teoretiskt sätt, uppnås syftet bara i den mån varje enskild läsare kan se denna problematik.

Innehållsförteckning

Del 1. Presentation	4
1.1 Syfte.....	6
1.2 Teoretiska och empiriska avgränsningar.....	10
1.3 Metod	12
1.4 Disposition.....	15
Del II. Teorier om kommunikation	16
2.1 Definitioner av kommunikation.....	17
2.2 Kommunikationens roll internt i organisationer under förändring.....	21
Del III. Analys	25
3.1 Experters auktoritet och kapitalismens påverkan	26
3.2 Positivismens påverkan.....	38
Del IV. Fördjupande diskussion	50
4.1 I fråga om vägledning	50
Del V. Slutsats	58
Litteraturlista.....	61

Del 1. Presentation

Innan jag presenterar syftet med denna uppsats vill jag inleda med att dela med mig av en personlig erfarenhet. Den skulle kunna betraktas som en ”omedveten etnografisk studie” av organiseringen och kommunikationen inom en studieförbundsavdelning. Min förhoppning är att denna berättelse kan bidra med en större förståelse för det resonemang som uppsatsen sedan utvecklar.

Ett välfungerande kaos eller ”ett sjunkande skepp”?

Under knappt två års tid arbetade jag som en av drygt trettio handläggare på det största studieförbundet i en av Sveriges största städer. Denna avdelning var en av de mest framgångsrika inom det egna förbundet nationellt sett. Under ett års tid samlade vi nära 70 000 deltagare i studiecirklar och genomförde över 2 700 kulturprogram¹. Arbetet för oss handläggare gick ut på att fungera som spindlar i detta nät av människor och aktiviteter med ansvar för att planera, anordna och marknadsföra kurser, kulturarrangemang och studiecirklar från botten upp.

Redan under de första dagarna på denna arbetsplats kunde jag snabbt konstatera att jag hamnat i vad som bäst kan beskrivas som ”ett förvånansvärt välfungerande kaos”. Bristen på styrning, ekonomiskrationell noggrannhet och navigering efter lathundar, handlingsplaner eller andra ramar var närmast total. Jag fick omedelbart styra över mina arbetstider och mitt arbetssätt helt som det passade mig. Kunskapen om hur jag kunde få den stöttning, information och de verktyg jag behövde kom till mig lite pö om pö, allteftersom det behövdes. Ibland var det jag själv som aktivt sökte upp något, ibland någon annan som kom att tänka på vad jag kunde behöva, eller också plockade jag bara upp förståelse ur den omgivande miljön. Så här verkade det fungera för alla. Till en början pendlade jag mellan glädje och fascination å ena sidan och förfäran och oro å den andra. Kunde det verkligen fungera så här? Året tidigare hade jag arbetat på ett annat studieförbund där man sneglade snett om någon var två minuter sen på morgonen, där varenda krona räknades och redogjordes för både verbalt och skriftligt, och där alla allmänna utrymmen var tapetserade med lappar av sorten ”rör INTE denna kopp”. Här var jag nu istället på en arbetsplats där checklistan för introduktion av nyanställda plockades fram först efter några dagar, och på vilken de flesta rutor förblev oavbockade. Redan från dag ett var ansvaret mina chefer gav mig lika stort som deras tillit till min förmåga.

Till saken hör att medarbetarandan och känslan av gemenskap på denna arbetsplats utan tvekan var god, något vi ofta uttryckte tacksamhet över. Avdelningen hade ett positivt tilldragande ethos även utåt, att döma av besökarens kommentarer. Kommunikationen och gruppkonstellationerna var dock

¹ Kulturprogram refererar till alla typer av arrangemang som riktar sig till en publik om minst fem personer, såsom utställningar, konserter, föreläsningar och dansuppsättningar

precis som arbetssättet i hög grad oförutsägbara. Vi kommunicerade via mail, post-it-lappar, hyschade viskningar i örat under pågående telefonsamtal, över huvudet på varandra eller i form av spontana möten inne på någons kontor. Folk var oftast trevliga, omtänksamma, tillmötesgående, inkännande och intresserade men kunde likaväl vara stressade, på dåligt humör eller fokuserade på sitt eget. Ibland kunde det gå dagar i sträck utan att en del av oss alls pratade med varandra, även om vi råkade dela samma kontorslokal. De flesta av oss arbetade med varsitt eget område, men arbetsgrupper uppstod ofta och spontant, antingen inom eller över gränserna för de formella sektionerna. Lika många potentiella goda gruppkonstellationer blev dock förmodligen aldrig av. Måndagsmöten hölls varje vecka, vilka tjänade ett informativt syfte, men de flesta gemensamma beslut fattades vid fikabordet. Då kunde idéer, planer och information sprängas in mitt i samtal som rörde det privata. Inte för att alla delade sina känslor. Vi var inte någon homogen grupp.

Som studieförbund hade vi givetvis redovisningsskyldighet gentemot statliga organ och avdelningen var ISO-certifierad², så visst existerade det olika typer av styrdokument och policys. Dessa användes dock sällan i praktiken. Särskilt anmärkningsvärt var att procedurerna kring det ekonomiska inte heller reglerades särskilt noggrant. Jag redovisade sällan eller aldrig mina arbetstider och resonemangen kring kursavgifter, budgetar för evenemang och lönesättning följde vad som skulle kunna beskrivas som en "naiv humanistisk logik" lika mycket som en ekonomiskrationell. Efterhand förstod jag att de råd jag fick av mina chefer och kollegor kunde rättfärdigas i termer av vad man i folkbildningssammanhang kallar för "mervärden". Dessa värden är något som idéburna organisationer ibland sägs kunna bidra med men som saknas i offentliga eller privata verksamheter. De exemplifieras ofta med begrepp såsom "demokrati", "brukarmedverkan", "tyst kunskap" och "socialt kapital" (Hultén & Wijkström 7). Det fanns dock inga mallar för att utvärdera ifall något kunde sägas ha ett "tillräckligt högt mervärde" eller inte. Detta avgjordes snarare i dialog eller på känsla i vardagens beslutsfattande.

Vid ett tillfälle berättade jag om min informella, strukturellt kaotiska arbetsplats för en vän, varpå hen utbrast "det är ju ett sjunkande skepp!". Vid det laget hade jag arbetat såpass länge att min respons på detta blev en enkel axelryckning och ett ärligt menat "kanske det". Det fanns ingen möjlighet för mig att förutsäga ett annat resultat. Jag visste bara att någonstans i all denna röra producerades och distribuerades ändå kursprogrammen, kurserna genomfördes, kreativa verksamheter och studiecirklar startades, möten hölls och resultat redovisades. Jag kände mig lugn.

²Studieförbundet är certifierat enligt kvalitetsstandarden ISO 9001:2008, vilket innebär att det finns ett ledningssystem för ständig förbättring och utveckling av verksamheten.

1.1 Syfte

Syftet med denna uppsats är att försöka artikulera en problematisk spänning mellan kommunikation förstådd utifrån en *vardaglig, praktisk och känslomässig erfarenhet* eller *upplevelse* av kommunikation, i förhållande till den *teoretiskt analytiska, abstrakta och vetenskapligt baserade* förståelse för kommunikation som når allmänhet och organisationer via professionella praktiker och konsulter. Relevansen av och intresset för denna spänning kan sägas uppträda i följande vardagligt formulerade fråga:

– *Hur kommer det sig att organisationer idag anses ha ett behov av att på konstgjord väg reglera och ingripa i det som är allra mest naturligt och grundläggande för det vardagliga mänskliga livet – vår kommunikation?*

Den typ av reglering som här avses är den alltmer vanliga förekomsten av föreskrifter för hantering av intern kommunikation mellan människor i organisationer. Dessa finner sitt praktiska uttryck i sådant som kommunikationspolicys, utbildningar i kommunikativt ledarskap, kommunikationskontrakt, facilitering av möten o. dyl. Påståendet att kommunikation är "det mest naturliga och grundläggande för det vardagliga mänskliga livet" är inte mer kontroversiellt än att det syftar till det som begreppet redan etymologiskt uttrycker. Begreppet kommunikation härstammar från latinets *communicare* som betyder "ha gemensamt med, delaktiggöra någon annan i, ha umgänge med" (F.L, 1988). Om kommunikation förstås som att människor gör gemensam sak med varandra och helt enkelt umgås, kan denna sägas vara grundläggande för att mänskligt liv alls ska kunna existera. Syftet är dock inte att på detta vis trivialt yttra det uppenbara. Det handlar snarare om att visa att det finns anledning *att ta spänningen som antyds i ovanstående fråga på allvar*, genom att visa hur vardaglig, känslomässig och erfarenhetsbaserad förståelse för social mellanmänsklig kommunikation inte bara skiljer sig från, utan också sammanblandas med och *underordnas*, den vetenskapliga och teoretiska förståelsen såsom den uppträder i texter skrivna på området intern organisation. Uppsatsen avser även, av samma anledning, utforska en hypotes:

Hypotesen är att kommunikation uppträder, och kommer att fortsätta att uppträda, som en eftersträvansvärd potential som svårligen, för att inte säga omöjligen, låter sig mobiliseras i organisationer. Detta på grund av att *scientismen*, förstådd som vetenskapen som ideologi i samhället, och *kapitalismen*, förstådd som den ideologi som ger ökning av kapital ett egenvärde, samverkar till att upprätthålla vissa antaganden om världen och hur vi orienterar oss i tillvaron, vilka undergräver förutsättningarna för att frigöra kommunikationens potential i organisationer.

Då resonemanget bakom denna hypotes är invecklat sammanfattas det redan i det följande, för att

sedan utvecklas mer noggrant under uppsatsens gång då även eventuella oklarheter kommer att redas ut.

(1a) Kommunikationens potential består i dess förmåga att ge upphov till känslomässigt viktiga värden av typen *gemenskap, tillit och trygghet* å ena sidan och aktiva skapande värden av typen *spontan organisering, inspiration* eller *handling* samt *frigörelse av kreativitet* eller *nyttänkande* å den andra. (Miller 2009; Heide, Simonsson & Johansson 2005; Shaw 2002)

(1b) Många, främst postmoderna, teorier såväl som forskning om kommunikation internt i organisationer framhäver att kommunikation som ger upphov till denna potential är avhängig *människors vardagliga informella kommunikation* (Heide, Simonsson & Johansson, 2005; Miller 2009). Denna är ofta ickeverbal och oregelbunden och tar oväntade vändningar till följd av impulser baserade på subjektiva känslor, värderingar och uppfattningar (Shaw, 2002). Till det kommer att den präglas starkt av både historiska, kulturella och lokala omständigheter samt att den kännetecknas av fenomenologiskt kvalitativa och subtila dimensioner som bara kan upplevas subjektivt av de inblandade parterna under pågående kommunikation (Shaw, 2002; Schelling, n.d.).

(2) Kommunikationens potential (1a) framhävs ofta i postmoderna professionella och akademiska texter om organisationskommunikation. Kopplingen till informell kommunikation (1b) uppträder dock inte lika ofta och i den mån den gör det är det oftast i problematiserande termer av hur det är nödvändigt att ta hänsyn till kommunikationens komplexitet som kommer av dess oregelbundna, subjektiva, kontextuella och värderingsbaserade aspekter.

(3) En närmare analys visar att detta (2) beror på att gällande texter genomsyras av vissa grundläggande, positivistiskt präglade, antaganden om hur världen är funtad. Världen framställs i texterna som en komplex men i grunden sammanhängande helhet vilken, åtminstone i princip, antas kunna förstås i termer av lagbundenheter och beståndsdelar, funktioner och faktorer. Denna metafysiska föreställning, som är djupt rotad i det västerländska samhällets sunna förnuft (Hacking, 2000), rättfärdigar (över)tron på möjligheten att formellt och strategiskt reglera, formalisera och styra kommunikation i organisationer. Genom att abstrakt kartlägga kommunikationens komplexa funktioner och faktorer försöker man utforma modeller och föreskrifter för ingripanden i kommunikationen ute i den organisatoriska verkligheten.

(4) Ovanstående metafysiska föreställning och medföljande försök att frigöra kommunikationens potential (3) ger upphov till flera paradoxer:

För det första leder strukturerade, reglerade och formella försök att frigöra kommunikationens

potential snarare till att den låses inne eftersom den är avhängig oreglerad, oregelbunden, informell kommunikation. Det vill säga, i samma mån som man försöker utnyttja potentialen för ett specifikt ändamål, går potentialen paradoxalt nog *förlorad*.

För det andra: eftersom positivistiskt präglad forskning strävar efter att synliggöra, objektivera, kategorisera och urskilja relevanta faktorer eller lagbundna mönster inkluderas de viktiga oförutsägbara, oregelbundna, subjektiva och värdebaserade dimensionerna av den informella kommunikationen endast i den mån de går att göra till *objekt*. Själva det vetenskapliga *underlaget* för modeller och föreskrifter för regleringar kan därför ifrågasättas eftersom de utgörs av en reducerad kunskap om kommunikation som varken kan omfatta den informella kommunikationens alltid lokala, unika situationsbundenhet eller helheten i den pågående upplevelsen av den. Det vill säga, i samma mån som man identifierar lagbundenheter och gör kommunikationen förutsägbar, *missar man* eller utelämnar man precis de aspekter av kommunikationen i vilka dess potential finns förborgad.

För det tredje premieras en viss *normativitet* med avseende på hur människor bör orientera sig i tillvaron med hjälp av kommunikation. Människor antas behöva explicit utforma överenskomna förståelser genom att teoretiskt och intellektuellt reflektera över, kartlägga och analysera förhållanden, perspektiv och faktorer för att framgångsrikt kunna orientera sig i en viss riktning, agera och fatta beslut. Denna normativitet gäller även när målet är att frigöra kommunikationens potential (1a), trots att sådant som gemenskap och förståelse eller inspiration och kreativitet uppstår ur informell, ickereflexiv, känslö- och erfarenhetsbaserad kommunikation (1b). När kommunikation som spontan känslöbaserad handling på detta vis underordnas denna normativitet, uppstår ytterligare en paradox. I samma mån som människor uppmanas att teoretiskt och explicit planera och tydliggöra sin kommunikation *riktas uppmärksamhet bort ifrån* den känslömässiga ickereflexiva kommunikationen i vardaglig informell handling och gemenskap, vilket ytterligare försämrar förutsättningarna för ett frigörande av kommunikationens potential.

(5a) En viktig bidragande orsak till att paradoxerna ovan (4) inte uppmärksammas är *kapitalismen*. Ovanstående metafysik och normativitet (3) slår sig nämligen väl samman med en *ändamålsrationalitet* som, i texter om kommunikation skrivna för organisationsledningar, används främst med avseende på effektivisering och ekonomiska ändamål. Den positivistiska tron på möjligheten att kalkylera, förutsäga och reglera rättfärdigar även försök att kontrollera kapital och den ekonomiska utvecklingen. Kapitalismen bidrar på detta sätt till att stärka den positivistiska vetenskapens dominans ute i samhället så att den blir till en allmänt rådande ideologi: scientismen.

(5b) Vidare visar de kapitalistiskt präglade texterna om management och organisationskommunikation

att scientismen inte i praktiken inte utmanas av postmoderna vetenskaper som är kritiska till tron på naturvetenskapligt och positivistiskt präglade idéer. Studier har visat att kapitalismen inkorporerade de ord som betecknar kommunikationens potential, såsom gemenskap, kreativitet, spontanitet och frigörelse, som retoriska resurser i den postmoderna managementdiskursen, för att avvärja de kritiska rörelser som förespråkade dessa värden på 60- och 70-talen (Poerksen, 1995; Nodoushani, 1996; Boltanski & Chiapello, 2005). Denna uppsats visar att detsamma gäller texter om organisationskommunikation. Ordens ursprungliga innebörd har retoriskt förvrängts. Trots att kritiken använde dessa ord för att kritisera inte bara kapitalismen själv, utan även ovannämnda metafysik, instrumentella ändamålsrationalitet och en överdriven reglering och kontrollering av människor i organisationer, används de i både scientismens och kapitalismens tjänst. Kapitalismen förstärker med andra ord scientismen *med hjälp av* de rörelser som är kritiska mot dem själva. Konsekvensen med avseende på hypotesen är att de känslomässiga och handlingskraftiga värdena av informell kommunikation (1a+b) ytterligare bortses ifrån eftersom de ord som betecknar dessa värden (kommunikationens potential) har *urvattnats* genom att de istället har använts för att rättfärdiga kapitalets tillväxt, effektivitet och kontroll av människor, kommunikation och organisationer.

(6) Kapitalismens och scientismens samverkan (5a+b) avslöjar en generell ”vetenskapens svaga punkt” i det att den förlitar sig på teoretisk, intellektuell analys och abstrakta begrepp även med avseende på moral och värdefrågor. Även postmoderna kritiska texter förlitar sig till sådana metoder när de försöker framhäva värdet i det känslomässiga, oregelbundna och lokala. Hur väl detta än görs rent intellektuellt kan begreppens och resonemangens innebörd dock alltid förvrängas eller omtolkas efter andra moraliska värdepreferenser och göras till retoriska resurser.

Den samlade poängen som uppsatsen syftar till att visa på är med andra ord denna. I en värld vars dominerande ideologier är scientism och kapitalism premieras intellekt, kalkylering, strategi, teori och abstraktion framför medvetenhet om och tilltro till den oregelbundna känslomässiga (i vilken moral, kreativa impulser, upplevelsen av gemenskap och omdömen om kommunikationens godhet o. dyl. vilar). Därför är poängen med hypotesen ovan inte att det är beklagligt att det inte går att *mobilisera* kommunikationens potential. Det verkligt dystra är att de scientistiskt och kapitalistiskt rättfärdigade försöken att ändå försöka göra det, riskerar leda till att människor i organisationer alieneras från den informella kommunikationen såsom de känner den som något av det mest naturliga och grundläggande för det mänskliga livet – som något värdefullt knutet till gemenskap, förtroende, trygghet, frihet och kreativitet. Det är denna konsekvens som spänningen ovan vittnar om eller, för att uppväga känslodimensionen; det är denna konsekvens *den känslomässiga anspänningen varnar för*.

1.2 Teoretiska och empiriska avgränsningar

Denna uppsats är en litteraturbaserad undersökning. Analysen, dirigerad utifrån syftesbeskrivningen ovan, cirklar runt begreppet såväl som fenomenet kommunikation såsom den beskrivs och uppträder i texter som berör kommunikation internt i organisationer under förändring. Ett avgränsat urval sådana texter används som empiriskt material i uppsatsen, medan annan litteratur används i analysen av den, samt för att stödja syftet. Uppsatsens analys är av filosofisk karaktär och kombinerar ett fenomenologiskt, fenomenografiskt och hermeneutiskt förhållningssätt, vilket avspeglar sig i valet av litteratur. Den är fenomenologisk på så sätt att den undersöker vad som visar sig i upplevelsen av kommunikation både som företeelse och begrepp. Samtidigt är den fenomenografisk på så vis att den utreder olika uppfattningar om kommunikation och relaterade begrepp och fenomen. Slutligen är den hermeneutisk på så vis att den jämför olika tolkningar och förståelser för dessa uppfattningar.

Empiriskt material

Det empiriska materialet är avgränsat till två akademiska läroböcker inom fältet organisationskommunikation, två handböcker som vänder sig till praktiker samt textmaterial från en kommunikationskonsultfirmas hemsida. Detta material är empiriskt i den bemärkelsen att dessa texter objektivteras och analyseras som ett led i att artikulera spänningen och hypotesen som beskrivs i syftet ovan.

Läroböckerna, Katherine Millers *Organizational Communication: Approaches and Processes* (2009), samt *Kommunikation och Organisation* av Heide, Johansson och Simonsson (2005), har valts för att spegla ”mittfåran” av den teoretiska förståelse som ligger till grund för akademiskt utbildade praktiker som arbetar med kommunikation idag. Båda böckerna används idag i universitetetskurser, bl a på Göteborgs Universitets Kommunikatörsutbildning, och syftar till att tillhandahålla en ingående och samtidigt övergripande bild av fältet organisationskommunikation.

De två handböckerna är båda praktiska handböcker som föreskriver hur organisationsledningar och konsulter ska hantera förändringar, bl a med hjälp av kommunikation. De har valts på grund av deras skilda teoretiska utgångspunkter. Den första, *OBM-ledarskapets psykologi: hur konsekvensstyrt ledarskap ger resultat* av Andersson och Klintrot (2009), baseras på behavioristisk psykologi och stödjer sig mot en kognitivistisk förståelse för kommunikation. Den andra, *Appreciative Inquiry: a positive revolution in change* av Cooperrider och Whitney (2005), utgår från ett postpositivistiskt förhållningssätt och stödjer sig bl. a. mot en socialkonstruktionistisk förståelse för kommunikation.

Webbtextmaterialet är en pdf-fil från konsultfirman Nordisk Kommunikations hemsida som heter

”Chefens kommunikationsverktyg 2.1” (N.D, 2012). Det vänder sig i första hand till chefer som vill ”utveckla verksamhetens, projektets eller organisationens kommunikation”, och består av beskrivningar av tolv olika s.k. ”kommunikationsverktyg”. Materialet togs först fram år 2006 och uppdateras sedan dess regelbundet. Texten har valts för att exemplifiera den diskurs som kommunikationskonsulter skapar och upprätthåller i kontakt med potentiella klienter.

Teoretiska verktyg

Litteraturen som används till stöd för analysen av det empiriska materialet och för att understödja uppsatsens resonemang och hypotes, utgörs av böcker och artiklar hämtade från flera olika discipliner. Förutom från organisationskommunikation har källor från filosofi, vetenskapsteori, psykologi, lingvistik, sociologi och management också använts. Detta eftersom uppsatsens syften rör sig i gränslandet mellan dessa discipliners ämnesområden och eftersom fältet organisationskommunikation i sig är en tvärvetenskaplig disciplin. Då det råder brist på litteratur som i helhet täcker in uppsatsens resonemang, har den litteratur valts som berör de olika leden på ett så direkt sätt som möjligt. Nedan följer en överblick av de viktigaste källorna. Varje källa är relevant på många fler sätt i uppsatsen än vad som i brist på utrymme endast kort kan nämnas här.

Med avseende på alternativa sätt att förstå kommunikation i föränderliga organisationer har jag funnit Patricia Shaws bok *Changing Conversations in Organizations: a complexity approach to change* (2003) särskilt upplysande. Hon beskriver i denna sitt eget ickestrategiska sätt att arbeta med kommunikation som organisationskonsult i förhållande till andra, mer vanliga, modeller. Gareth Morgans verk *Organisationsmetaforer* (1999) tillhandahåller beskrivningar av de metafysiska föreställningar som går hand i hand med olika förståelser för organisation och kommunikation. När uppsatsen berör vetenskapsteoretiska frågor belyser Ian Hackings verk (1983; 2000) konsekvenserna av socialkonstruktionismens såväl som positivismens grundläggande antaganden och metoder. Jürgen Habermas (1996) har konsulterats med avseende på förhållandet mellan positivismens påstådda värdenneutralitet och ändamålsrationell tillämpning av teknologi. John Laws bok *After Method: mess in social science research* (2004) har varit användbar i utforskandet av socialkonstruktionistiska förhållningssätt till vägledning och begränsningarna med standardiserad vetenskaplig metod.

När psykologiska dimensioner av kommunikation kommer ifråga stödjer sig uppsatsen mot litteratur som utmanar den dominerande behaviouristiska psykologin i det empiriska materialet. John Shotters bok *Conversational Realities* (1994) syftar med ett både fenomenologiskt och socialkonstruktionistiskt imperativ till att återgrunda psykologin i ”en situerad, praktisk-moralisk gemensam aktivitet”. Psykoanalytikern Jürgen Reeders bok *Hat och kärlek i psykoanalytiska*

insitutioner: en professions dilemma (2001) berör omedveten kommunikation och svårigheten med att representera känslomässiga värden teoretiskt.

På filosofins område har jag valt att stödja mig emot F.W.J Schelling (1775-1856) eftersom denne representerar ett existensfilosofiskt förhållningssätt som kan användas för att belysa vad som gick förlorat när kapitalismen avväpnade de kritiska rörelserna på 60- och 70-talen. Dennes filosofi belyser därtill bl a hur förståelsen för kommunikation reduceras om ett kvantifierande förnuft allena får råda. (Schelling, n.d, 1856-1861). Vidare har ett verk om Theodor Adornos filosofi (Thomson, 2006) varit mycket användbart för att introducera ett förhållningssätt till metafysik som vägrar inordna sig varken under relativism eller fysikalism.

Boltanskis och Chiapellos *The New Spirit of Capitalism* (2005) tillhandahåller en ingående beskrivning av 60- och 70-talens kritiska rörelser och belyser kapitalismens roll i förändringen av dagens organisatoriska verklighet som karaktäriseras av flexibilitet och föränderlighet. Slutligen har Uwe Poerksens verk *Plastic Words – the tyranny of a modular language* (1995) varit ovärderlig i artikuleringen av spänningen mellan en vardagsförståelse för kommunikation och den förståelse som resulterat av att begreppet tagits upp av vetenskapen och gjorts till föremål för expertis.

1.3 Metod

Arbetet med denna uppsats har präglats mycket av funderingar kring studier och teorier om hur vetenskaplig metod och disposition påverkar vårt förhållande till det som studeras.

Vetenskapen kan betraktas som en diskurs bland alla andra. Det finns många olika teorier om och förståelser för begreppet "diskurs", men alla perspektiv delar en socialkonstruktionistisk utgångspunkt och betraktar diskurser som sociala mönster av betydelsefixeringar, eller bestämda sätt att tolka världen. Vetenskapen som diskurs karaktäriseras av att den frambringar kunskap på bestämda sätt efter bestämda regler. Några generella vetenskapliga metodologiska regler är t ex att forskningens steg ska vara så genomskinliga som möjligt, att det ska föras en konsekvent argumentation, att teorin ska utgöra ett sammanhängande system och att påståenden om verkligheten ska dokumenteras empiriskt . Metoder för diskursanalys beskrivs ofta i termer av övergripande ramverk istället för regler, men delar motiv såsom *begriplighet* och *transperens* med standardvetenskapen. Samtidigt innebär den socialkonstruktionistiska positionen att ramar, precis som regler, ytterst måste betraktas som kontingenta. Oavsett typ får standardiserade metoder dock alltid konsekvenser för innehållet. (Winther Jørgensen & Phillips, 2010).

Flera tänkare och forskare har tagit upp frågan om det kan finnas metoder som är bättre lämpade att

representera alternativa förståelser för världen än den som standardiserade metoder tenderar att premiera (Law, 2004; Schelling, 2002; Shotter, 1994). Standardiserade vetenskapliga metoder underbygger bara i kraft av att vara just standardiserade indirekt en föreställning om att världen kan förstås som en strukturerad, sammanhängande enhet. Konkurrerande förståelser förnekar att världen skulle ha ett bestämt väsen eller indikerar att den likaväl kan antas vara relativ, oregelbunden eller växelverkande (Hacking, 2000; Law, 2004). Många postmoderna teorier framhäver exempelvis hur vår uppfattning om världen är ett resultat av subjektiva tolkningar påverkade av kulturell, lokal, social och historisk kontext vilket gör världen ”objektivt otillgänglig” för oss. Människan kan inte lösgöra sig från världen eller sig själv och därmed inte heller med säkerhet veta något om dess grundläggande sätt att vara. Av denna anledning är t ex socialkonstruktionistiska studier oftast kvalitativa eller lokala och befattar sig inte med metafysiska frågeställningar (Hacking, 2000).

Med avseende på förmedling av sådana studiers resultat följer dock även sådana forskare eller teoretiker typiskt någon form av standardiserad metod. De professionella akademiska praktikerna såsom de för närvarande ser ut är alla ”utformade som systematiska rörelser som utförs inom logiska ramverk” (Shotter, 1994). Sådana metoder riskerar dock göra orättvisa åt innehållet eftersom de oundvikligen innebär ett befastande och generaliserande. Det lokala, vaga och kvalitativa blir skenbart generellt, tydligt och kvantifierbart när det s.a.s. ”lyfts ur sin kontext” och representeras i text och fasta koncept. Som socialfilosofen John Shotter förklarar det krävs en stängd uppsättning intralingvistiska referenser även när teoretiker försöker representera en öppen, vag och tidsmässigt föränderlig förståelse för världens natur, vilket då får denna att förefalla väldefinierad och ordnad istället (Shotter, 1994). I vetenskapliga eller filosofiska dialoger, vilka ofta förs skriftligen såsom i tidsskrifter, formas med nödvändighet specialiserade språkbruk när forskare och författare refererar till och svarar an på varandras idéer. Dessa idéer representeras av abstrakta, generella begrepp som när de upprepas och återanvänds får en alltmer befast och konkretiserad form, även om de försöker representera och fånga undflyende, rörliga och kvalitativa aspekter av verkligheten (jfr ”reifikation”). Meningsbetydelser som uppstår i ett ”rörligt nu” får i skrift och logiska ramverk efterhand fast form och ”förevigas”.

Filosofen Theodor Adorno (1903-1969) har påpekat att det abstrakta, representationella tänkandet oundvikligen och alltid kommer att förbli ett sådant "illegitimt" generaliserande bortom det lokala (Johansson och Martinsson, 2003). Samtidigt är relationen mellan text och läsare, såsom flertalet tänkare ur den hermeneutiska traditionen påpekat, alltid interaktiv då både textens utformning och läsarens tolkning bidrar till att ge den mening (Føllesdahl, Walløe & Elster, 2001). Även detta underströk Adorno genom att framhålla att koncept inte är klara logiska entiteter utan snarare ”rörliga

och hala ramar för att förstå verkligheten" vars interaktion alltid utvecklas. Med avseende på metod menade han därför att "essäns form" borde försöka imitera denna rörelse snarare än frysa den (Thomson, 2006). Formen påverkar vår förståelse för innehållet. Andra nutida tänkare har menat att inte bara begreppens interaktiva natur, utan även studiet av emotioner och affekter utmanar gränserna och möjligheterna av de standardiserade socialvetenskapliga metoderna, vilket lett till förslag på att använda exempelvis video, illustrationer och poesi inom socialvetenskaplig metod (Garcia-Marques, 2007; Law, 2004). Shotter (1994) har påpekat att teoretiker, som det förhåller sig idag, dock i praktiken är tvingade att skriva systematiska texter för att inte ta risken att bli klassade som inkompetenta. Som för att bekräfta detta är Adorno inom akademien ökad på grund av sina osystematiserade texter (Johansson & Martinsson, 2003).

I utformningen av denna uppsats har jag låtit ovanstående typer av tankar och problematiseringar motivera mig att avstå från att följa en på förhand bestämd metod och ge utrymme för avvikelser från standardiserad uppsatsdisposition. Detta främst eftersom det samtidigt understryker och gynnar uppsatsens innehållsmässiga syfte. Förutom ett vidare utforskande av relationen mellan strukturerad kommunikation och resulterande metafysiska förståelser, berör denna uppsats även den informella kommunikationens starka närhet till känslor, spontan organisering, handling och skapande. Därför är uppsatsen inte alltigenom formell, och dess organisering har skapats spontant och successivt.

Det faktiska tillvägagångssättet kan för den sakens skull dock inte sägas ha varit kaotiskt och den resulterande dispositionen är inte oordnad, vilket naturligtvis inte är förvånande ur perspektiv som framhåller att tänkande och kommunikation alltid både skapar och upprätthåller mönster och ordning, vare sig avsiktligt eller ej (Eriksson-Zetterquist & Styhre, 2007). Ramarna för denna uppsats har utformats successivt i växelverkan med syftet, hypotesen, det avgränsade empiriska materialet och det fenomenologisk-hermeneutiska angreppssättet – de moment som varit genomgående från start. I praktiken är metoder alltid på detta sätt uppbyggda i växelverkan med ämnesområdet oavsett om de är planerade eller inte (Winther Jörgenssen & Phillips, 2010). Även om ingen övergripande metod har använts har uppsatsen varit mån om att uppfylla grundläggande vetenskapliga krav på konsekvens, motivering och begriplighet (Andrén & Rosenqvist, 2006). Den har skrivits med ett stort mått eftertanke med avseende på detta.

Den resulterande metoden i denna uppsats kan möjligen i efterhand något försiktigt beskrivas som en slags "dekonstruerande analys av en diskursordning". De diskurser som främst kommit att belysas i denna uppsats skulle kunna kallas "den vetenskapliga diskursen", "den postmoderna expertdiskursen", och "den ekonomiskrationella instrumentella diskursen". Dessa diskurser uppträder alla på den

gemensamma plattformen ”kommunikation vid förändringar i organisationer”. En sådan plattform, inom vilken mer entydiga betydelsemönster eller diskurser uppträder, kallas för *diskursordning*. (Winther Jörgensen & Phillips, 2010) Som Adorno menade, styrs vår varseblivning eller vårt erfaran­de av världen dock inte enbart av diskursiva ordningar, begrepp och kategorier utan också av dessa ordningars och kategoriers tillkortakommanden (Johansson & Martinsson, 2003). Då denna uppsats även berör sådana tillkortakommanden och sådan ickebegreppslig varseblivning genom att framhålla hur vissa aspekter av kommunikation missförstås, missrepresenteras eller faller utanför diskursordningen eftersom de inte *går* att uttrycka systematiserat och begreppsligt, kan begreppet "dekonstruerande" läggas till. Diskursordningen "bryts ner" för att påvisa detta, och kritiken mot den genomgående sammanblandningen och mellan känslomässig och intellektuell förståelse samt det ojämna maktförhållandet i denna opposition kan också ses som ett "dekonstruktionsmoment".

Som Jaques Derrida, grundaren av dekonstruktionsbegreppet, var noga med att påpeka, kan dekonstruktion dock aldrig vara en metod eftersom en sådan förutsätter en på förhand bestämd idé om hur tanke och handling ska fortskrida (Nilsen, 1998). Av denna anledning kan ovanstående moment tålas att kallas för "dekonstruerande" eftersom ingen standardiserad metod för detta användes.

1.4 Disposition

Den resulterande dispositionen speglar sammanvävandet av uppsatsens två syften formulerade ovan. Uppsatsen har delats in i tre huvudavsnitt plus avslutande slutsats. I slutet på varje del sammanfattas de centrala punkterna.

Under rubriken *Teorier om kommunikation* görs en genomgång av olika associationer och användningar av begreppet ”kommunikation” samt relaterade teorier och forskning inom huvudfåran i disciplinen organisationskommunikation. Efter denna övergripande utredning presenteras förståelsen för kommunikation internt i organisationer under förändring. Detta avsnitt syftar till att tillhandahålla en bakgrunds­förståelse av övergripande idéer och forskning inom huvudfåran av disciplinen organisationskommunikation. Med hjälp av detta kan problemområdet börja ringas in.

I andra delen, kallad *Analys*, utforskas först kapitalismens påverkan på förståelsen av kommunikation. Sedan görs en historisk tillbakablick på området organisationskommunikation och hur det påverkats av positivismen. På båda områden analyseras empiriskt material med hjälp av annat litterärt stöd. Denna del syftar till att börja underbygga hypotesen och artikulera spänningsförhållandet mellan känslomässiga och vetenskapsanalytiska förståelser för kommunikationens potential.

I det tredje huvudavsnittet *Fördjupande diskussioner* besvaras de frågetecken som uppstår i avsnittet

före, främst med avseende på hur den praktiska, lokala, oregelbundna och värderingspräglade känslodimensionen kan tillhandahålla vägledning. Andra sätt att orientera sig i tillvaron med hjälp av kommunikation än med hjälp av ett intellektuellt tänkande tas upp.

I slutsatsen utvärderas vad som har vunnits och vad som har gått förlorat med avseende på syftet. Ingen ytterligare sammanfattning av hypotesen än den som ges redan i syftet görs. Däremot diskuteras huruvida syftet kan sägas ha uppnåtts.

Del II. Teorier om kommunikation

I detta avsnitt ska vi ägna oss åt att redogöra för de allmänna dragen i akademiska förståelser för kommunikation inom fältet organisationskommunikation. Denna del av uppsatsen baserar sig därför främst på de två akademiska läroböckerna om organisationskommunikation som utgör en del av det empiriska materialet (Miller, 2009; Heide, Johansson och Simonsson, 2005). Syftet är att tillhandahålla en bakgrundförståelse som i senare avsnitt kommer att problematiseras. Först kommer vi att undersöka teorier och idéer om vad själva begreppet "kommunikation" står för. Därefter undersöker vi vilken roll kommunikationen har på området intern organisation vid förändringar. De viktigaste poängerna i varje moment sammanfattas i en "slutsats". Först några inledande ord:

Kommunikation är på tapeten. Begreppet används i princip överallt och av alla, i vetenskapliga och professionella diskurser såväl som i vardagsspråk. Generellt leder begreppet dels tankarna till sådant som datatekniska kommunikationsprocesser, informationsteknologi och infrastruktur men även till sådant som psykologiska fenomen, samtal och mänskliga relationer. Inom akademien studeras kommunikation förutom inom de uppenbara fälten kommunikation, media- och kommunikation och organisationskommunikation även inom allt från datateknologi, cybernetik, PR, företagsekonomi och neurovetenskap, till pedagogik, sociologi, psykologi, management och lingvistik, för att bara nämna några. I arbetslivet, är det vanligt att både chefer och medarbetare hänvisar alla möjliga typer av problem till "beroende på bristande kommunikation" (Andersson & Klintrot, 2009). Det kan till exempel handla om otillfredsställande rutiner eller dåligt fungerande intranät, men också om mer diffusa problem kopplade till företagskultur och medarbetaranda (Heide, Johansson & Simonsson, 2005). "Kommunikation" uppträder emellertid inte bara som problem, utan också som verktyg för att hantera eller lösa dessa problem. Den kan exempelvis framträda som nyckeln till god ledarskapsteknik och "teambuilding" eller som resurs och förmåga hos den enskilda anställda (Nordisk Kommunikation, 2012). Det som begreppet refererar till är med andra ord både studieobjekt och verktyg, problem och lösning samt medel och mål, i en uppsjö av yrkesmässiga, teknologiska och

vetenskapliga sammanhang. Samtidigt tycks dess betydelse självklart och enkelt given såsom del av alla människors sociala vardag. I läroboken *Kommunikation och Organisation* skriver Heide, Johansson och Simonsson därför:

Det finns knappast några yrkesgrupper som kan "lägga beslag på" kommunikationsfrågor – alla kommunicerar ju dagligen i sitt arbete. (Heide, Johansson & Simonsson, 2005, s. 71)

Lika väl som att varje enskild individ kan knytas till kommunikation, kan det tilläggas att varje enskilt *ting* kan göra det. Detta av den enkla anledning att åtminstone alla *kända* ting kan bli till föremål för kommunikation som innehåll i samtal eller som föremål i den kontext som påverkar kommunikationen. Begreppet kan på så vis sägas "ägas av", eller inbegripa, i princip allt och alla.

Författarna bakom citatet ovan skyndar dock med att tillägga att specifika yrkesgrupper ändå "kan tillföra expertis" inom området. Några av de yrkesgrupper som arbetar med kommunikation internt i organisationer i praktiken är kommunikatörer, kommunikations- och managementkonsulter och organisationspsykologer. Hur ser då expertkunskapen om kommunikation *som sådan* ut när den på ovanstående vis är länkad till så många vitt skilda aspekter, fenomen och föremål i livet? Och vilket är kommunikationens "område"? Kanske är detta möjligt att fastställa om vi söker en närmare definition av begreppet.

2.1 Definitioner av kommunikation

En vanlig uppfattning om kommunikation är att det handlar om någon typ av överföring eller transmission (Heide, Johansson & Simonsson, 2005). När kommunikation nämns i samband med trafik är det t ex uppenbart att det handlar om överföring i form av *transportering* av människor eller varor med hjälp av fordon utefter spår och vägar. I samband med "telekommunikation" handlar det istället om *överföring av signaler* mellan sändare och mottagare med hjälp av exempelvis elektrisk spänning, fiberoptik eller radiovågor. Applicerat på intern organisationskommunikation blir kommunikationsbegreppet till *transmission av information* mellan organisationsmedlemmar, antingen via någon typ av konstruerat medium eller i direkt samtal f2f (face-to-face).

Kommunikation som informationsöverföring

I mitten på 50-talet när disciplinen organisationsteori föddes dominerade ett sådant "informations-transmissionsperspektiv" på kommunikation, vilket utvecklades av Claude Shannon och Warren Weaver (Clegg & Bailey, 2007). Enligt deras modell är kommunikation just *transmission av information i form av ett meddelande från en källa till en mottagare via en kanal*.

Informationstransmissionsperspektivet är historiskt kopplat till en hierarkisk syn på organisationer och

till standardiserade former av kommunikation, oftast skriftlig, katalogiserande, dokumenterande eller visuellt kartläggande (Miller, 2009).

Kommunikation förstådd som informationstransmission har utvecklats och förfinats genom åren i takt med den informationsteknologiska utvecklingen. Kommunikation har exempelvis belysts av systemvetenskapliga teorier och förklarats med hjälp av cybernetiska metaforer (Morgan, 1999). Dessa teorier utmanar Shannon och Weavers modell och kritiserar den bl. a. för att vara en alltför enkel syn på kommunikation bl. a. genom att belysa komplikationerna och komplexiteten med överföring av information. Men även inom dessa fält utgör studiet av överföringsprocesser såväl som information alljämt grundbultar i forskningen. Cybernetiken sökte exempelvis konstruera maskiner som hade "samma beräknings- och anpassningsförmåga som hjärnan" (Morgan, 1999). För att kunna modelleras i artificiella system med hjälp av matematiska funktioner förstås kommunikation då som de processer som gör att ett system kan "ta in information, relatera informationen till mekanismer för styrning av beteenden, registrera avvikelser och initiera korrekativa handlingar" (Morgan, 1999). Expertis om kommunikation förstådd utifrån en cybernetisk metafor kan då med avseende på intern organisering handla om att utforma tydliga rutiner för kommunikationsvägar mellan chefer och medarbetare eller noggrant utforma mottagaranpassade meddelanden. Centralt är hanteringen av negativa effekter eller störningar i överföringen av meddelanden, vilka bland annat försöker avhjälpas med hjälp av *feedback* från mottagare till sändare i syfte att försäkra att meddelandet mottagits och förstås på ett adekvat vis (Miller, 2009).

Kommunikation som meningsskapande och gemensamgörande

Begreppet kommunikation för dock inte bara tankarna till transmissionsprocesser eller överföring av information, utan även till någonting betydligt mindre tekniskt och "kallt". När någon t ex uttrycker något i stil med att "vi har en väldigt bra kommunikation på min arbetsplats" betyder detta knappast att personen kort och gott berömmar informationsöverföringsprocesser. Snarare refererar denna "goda kommunikation" då till kommunikation sådan den uppstår i vardaglig, social samvaro där omdömet "det goda" baserar sig på känslor av gemenskap och ömsesidig förståelse som gör det gemensamma arbetet smidigt. Även om vissa inslag i sådan kommunikation, som t ex samtal, kan förstås i termer av informationsöverföring, hänvisar ovanstående användning av begreppet snarare på vad Patricia Shaw kallar för hela "den levda erfarenheten" (Shaw, 2002, s. 10), vilket refererar till att vi ständigt interagerar, handlar, samtalar med och är i kontakt med andra människor på ett sätt som involverar subtila psykologiska, sociala och subjektiva dimensioner (Shaw, 2002). För att fånga kommunikation i en definition behöver den därmed också inbegripa någon form av hänvisning även till denna mer psykologiska förståelse.

Precis som i fallet med transmissionsperspektivet finns det inom området organisationskommunikation teorier som har utvecklat en förståelse för kommunikation som är närmare den vardagliga och mer "erfarenhetsrepresenterande" betydelsen vilken knyter den till gemenskap, förståelse, samtal och gemensam handling. Sådana teorier har hämtat inspiration från hermeneutiska och fenomenologiska strömningar inom filosofin (Heide, Simonsson & Johansson, 2005). Fenomenologi enligt Filosofilexikonet generellt förstås som läran om "det som visar sig för ett medvetande" (F.L, 1998), d.v.s. om det som uppträder i en människas subjektiva erfarenhet. Hermeneutik kan definieras som "tolkningskonst" eller "förståelselära" (F.L, 1998). Den framhäver hur människors förståelse alltid är interaktivt länkad till det som ska förstås, och hur människor tolkar allt i tillvaron utifrån en subjektiv förståelsehorisont som är präglad av både tillgängliga och omedvetna kulturella och historiska uppfattningar eller ideologier (Føllesdahl, Walløe & Elster, 2001). Perspektiven skiljer sig åt på så vis att fenomenologin sätter medveten förförståelse "inom parentes" och beskriver den endast i den mån den visar sig, medan hermeneutiken aktivt relaterar den subjektiva erfarenheten till dess kontext i den mån den går att blottlägga (Andrén & Rosenqvist, 2006).

Utifrån kritiska och kulturella teorier härstammande från dessa strömningar, och med hjälp av etnografiska och kvalitativa metoder, började forskare mot slutet av 70-talet beskriva kommunikation som människors *skapande av förståelse, mening* eller *betydelse* i en ständig fluktuerande intersubjektiv social interaktion präglad av kulturell, historisk och lokal, situationell kontext. I den akademiska läroboken "Kommunikation och organisation" samlar Heide, Johansson och Simonsson (2005) de perspektiv på kommunikation som utvecklats under dessa influenser, under begreppet *det meningsskapande perspektivet*. "Meningsskapande" är mer eller mindre en direktöversättning av ett begrepp som namngett en hel gren inom management kallad *sensemakingtraditionen* (Miller, 2009). Karl Weick myntade begreppet "sensemaking" på 80-talet, vilket sedan dess har varit ett grundbegrepp inte bara inom management utan även inom organisationskommunikation, human resources och socialpsykologi. Hedia m.fl. översätter "make sense" med "skapa mening", men det skulle också kunna översättas med "att förstå", "göra förståeligt", "göra begripligt" eller "skapa förståelse".

Bland ovanstående typer av perspektiv, som i huvudsak är postmoderna, finns en väldig diversivitet, och begrepp såsom "sensemaking" debatteras livligt (Weick, 2007). Generellt sett skiljer sig dessa perspektiv dock från informationstransmissionsperspektivet genom att framhäva att kommunikation ofta inte är medveten eller avsiktlig och är nära knuten till subjektivitet, kontext och handling. Kommunikation är därtill inte bara verbal eller textuell utan andra typer av uttryck såsom genom bild, doft, rörelse eller händelser känslöförmålor, kommunicerar också. Vidare understryker dessa

perspektiv, till skillnad från informationstransmissionsläror, själva *aktiviteten i helhet* snarare än dess olika moment i termer av sändare, kanal och mottagare. Processerandet, organiserandet eller "kommunicerandet" framhävs snarare än den fasta greppbara processen, organisationen eller kommunikationen, för att visa på dessa fenomen som hela tiden både skapande och upprätthållande sig själva. (Heide, Simonsson och Johansson, 2005)

Kommunikation som sensemaking ska därför exempelvis förstås som den process som leder till att människor alls känner att de nått en förståelse eller fått information, snarare än som transmission, sändande eller mottagande av information med bestämd betydelse (Weick, 2007). Känsla och upplevelse, subjektiva värderingar och lokala händelser, handlingar och unika kontexter är del av kommunikationsprocessen som skapar förståelse. Den information, de signaler och de meddelanden som flödar i mellanmännisklig kommunikation ses ur detta perspektiv som mångtydiga och aldrig på förhand givna (Heide, Simonsson och Johansson, 2005). Även om en tydlig signal med medveten avsikt och utformning sänds går det inte att förutsätta ett visst resultat eller en särskild förståelse eller uppfattning hos mottagaren.

Ovanstående slags förståelser för kommunikation har en tydlig koppling till begreppets etymologiska betydelse såsom framhävande umgänge och gemenskap. Enligt Filosoflexikonet (1988) härstammar kommunikation från de latinska begreppen *communicare*, vilket redan påpekats i syftesbeskrivningen ovan, samt från *communicatio* som betyder "ha gemensamt med, delaktiggöra någon annan i, ha umgänge med" respektive "ömsesidigt utbyte". I det följande kommer ovanstående typ av förståelse för kommunikation, såsom motsatt informationstransmissionperspektivet, att anspelande på etymologin kallas för "ömsesidigt gemensamgörande". "Ömsesidigt" och "gemensam" framhäver den känslomässigt mjukare associationen till vardaglig social erfarenhet, medan "görande" understryker kommunikationens aktiva, handlande och skapande karaktär. Draget till sin spets behöver kommunikation inte handla om att gemensamt uppnå intellektuell förståelse (såsom för information) utan kort och gott om att *göra* gemensamt i samförstånd. Som Patricia Shaw, en radikalt socialkonstruktivistisk tänkare och praktiker, uttrycker det: "vi pratar inte bara" (Shaw, 2002, s. 40). Snarare handlar kommunikationen om att vi agerar tillsammans för att forma oss själva och vår värld (Shaw, 2002). Sensemakingtraditionen studerar delvis detta, men det akademiska uttrycket "meningsskapande" tenderar främst föra tankarna till reflekterande och skapande av abstrakt, representationell mening eller intellektuellt begripliga betydelser, snarare än till skapande i sig och mening såsom oreflekterad, praktisk och känslomässigt förankrad förståelse i vardaglig handling.

Slutsats

"Kommunikation *som sådan*" tycks inte med lätthet kunna ges någon enkel definition. Ofta uppträder kommunikation i bemärkelsen överföring av information, meningsskapande och ömsesidigt gemensamgörande som på en och samma gång både sammanvävda och skilda saker i texter om organisationskommunikation. Inom organisationskommunikationsforskningen påpekas det exempelvis ofta att "mer information inte nödvändigtvis leder till bättre kommunikation", och det är också vanligt med uttalanden såsom "det är viktigt att kommunicera informationen" (Heide, Simonsson och Johansson, 2005). Meningsskapande perspektiv relaterar på så vis till informationsöverföring, med även det omvända är fallet.

I senare versioner av systemteori, t ex i s.k. "new science-modeller", framhävs organisationers och kommunikationens holistiska, oförutsägbara och självorganiserande karaktär vilket gör att de närmar sig de meningsskapande perspektivens förståelse för kommunikation som handlande och skapande. Man utgår i dessa teorier inte från att kommunikation och organisation följer deterministiska överföringslagar såsom i klassisk fysik, utan försöker istället förstå kommunikation och organisation med hjälp av kaosteori, komplexitetsteori och teorier om självorganisering. Dessa framhåller att system inte alltid är logiska och förutsägbara. Tonvikt läggs vid nätverk och kopplingar mellan människor. Nätverk kan vara olika starka eller "täta" beroende på mängden och typen av kopplingar och kommunikation, och de kan "på gränsen till kaos" ge upphov till nyskapande. (Miller, 2009; Shaw, 2002). Under moderna systemteoriers koncept av kommunikation infaller också mänskliga beteendeprocesser och lärandeprocesser (Haslebo, 1998; Rubenowitz, 2004). Därför är systemteoretiska förståelser för kommunikation inte alltid lika med informationsöverföring. Det är med andra ord både svårt att finna en precis, abstrakt definition av begreppet kommunikation samtidigt som det finns flera olika förståelser som uppenbarligen skiljer sig åt. Hur är det då med kommunikationens användning på området intern organisation under förändring?

2.2 Kommunikationens roll internt i organisationer under förändring

Den dominerande förklaringen till varför kommunikation kommit att i allt högre grad anses avgörande för organisationer är i de akademiska läroböckerna om organisationskommunikation att det idag ställs höga krav på organisatorisk *flexibilitet*. Till följd av dagens socioekonomiska verklighet som rör sig över nationsgränser samt den vetenskapliga teknologins och produktionens snabba utveckling. Man påpekar hur villkoren i samhället förändras och utvecklas hela tiden, och att olika kulturer interagerar och nya näringar uppstår. Detta menar man har lett till en hög nivå av *osäkerhet* både med avseende på möjligheter att styra organisationen som helhet i en viss riktning, och med avseende på känslomässig osäkerhet för enskilda organisationsmedlemmar i en ständigt föränderlig miljö.

Kommunikation sägs då kunna bidra till att skapa trygghet och eliminera känslor av osäkerhet som kan uppstå när arbetsförhållanden, arbetsmetoder och kommunikationsvägar förändras. Detta genom att den skapar gemenskap och gemensamma förståelser. Samtidigt menar man att en god kommunikation kan säkerställa själva utvecklingen av nya arbetsförhållanden, arbetsmetoder och kommunikationsvägar om organisationsmedlemmar dels ges utrymme att skapa gemensamma förståelser för situationen men också att ifrågasätta och tänka på nya sätt för att kreativt kunna frigöra den samlade potentialen. (Heide, Simonsson och Johansson, 2005; Miller, 2009)

Kommunikationens potential i föränderliga organisationer kan med andra ord sägas ha en avgörande betydelse för *hantering av osäkerhet*. Dels genom dess förmåga att upprätta gemenskap, tillit och gemensam förståelse och dels genom att den kan sporra och ta tillvara kreativitet både med avseende på handling och nytänkande. Denna potential framhålls både som viktig för *organisationsmedlemmar internt* i organisationen då den är avgörande för att skapa trygghet, förtroende, gemenskap och möjligheter till personlig utveckling vilket är känslomässigt betydelsefullt, men också för att *säkerställa måluppfyllelse för organisationen* genom att med hjälp av kommunikation få tillstånd kreativa teamarbeten för att finna nya lösningar anpassade efter de förändringar som organisationen tvingas göra i en föränderlig värld. Detta är vad kommunikation sägs kunna ge upphov till. Men hur går det då rent praktiskt till och vilken typ av kommunikation handlar det om?

Värderingsbaserat ledarskap och organisationskultur

Hantering av osäkerhet och förändring knyts i hög utsträckning till ledarskap och styrning. Teorier om kommunikation vid ledarskap visar att kommunikation rent praktiskt kan handla om att retoriskt formulera organisationens visioner och budskap, navigera i informationsöverflödet, välja rätt kanaler för PR, nätverka med viktiga aktörer, förankra ledningsbeslut ute i organisationen och hålla organisationsmedlemmarna uppdaterade (Heide, Simonsson och Johansson, 2005). Dessa aktiviteter har med strategisk sändning, överföring och mottagande av information att göra, vars framgång vilar på att dessa processer anpassas efter kunskap om känslors, värderingars och kontexters betydelse för dem. Kommunikation i sin meningsskapande betydelse är särskilt framträdande i förhållande till intern kommunikation. Ledarskapet i dagens organisationer handlar "allt mindre om att kontrollera och styra med hjälp av regler och materiella sanktioner, och allt mer om att påverka de anställdas uppfattningar om det egna arbetet och organisationen" (Heide, Simonsson och Johansson, 2005, s. 23). Detta kallas ibland för "värderingsbaserat ledarskap" vilket i sin tur är knutet till skapandet och upprätthållandet av en framgångsrik *organisationskultur* (Heide, Simonsson och Johansson, 2005).

Ledarskapsforskaren Edgar Schein, som myntade begreppet organisationskultur, menar att en sådan

består av de gemensamma värden och uppfattningar som man tillägnar sig med tiden (Jacobsen, 2003). Dessa påverkar både hur information tas emot och hur organisationen med dess medlemmar hanterar förändring och osäkerhet. Det anses därför viktigt för ledarskap idag att söka få organisationsmedlemmars värderingar och attityder att sammanfalla med den större organisationen för att skapa en organisationskultur som förenklar detta. Rent konkret görs detta bl a genom att implementera organisationens mål, strategier och värderingar hos medarbetare med hjälp av exempelvis policydokument, värdeord eller visioner som syftar till att tillhandahålla "ett övergripande gemensamt språk" (Heide, Simonsson och Johansson, 2005, s. 89). Utformandet av dessa gör ledares retoriska förmåga central. De ska inte bara informera utan även övertyga och motivera, vilket kräver att tal och skrift utformas på ett sätt som väddar till mottagarens känslor.

Den ideala kulturen i praktikgemenskaper

Den ideala organisationskulturen porträtteras ofta som att den bygger på gemenskap, förståelse och ett öppet dialogklimat inom vilken enskilda medarbetare känner sig trygga att ge uttryck för ifrågasättade, nytänkande och kreativitet (Miller, 2009; Raelin, 2011). Det råder dock delade åsikter om möjligheten att påverka en organisationskultur i en bestämd riktning. De flesta organisationskulturforskare är numera överens om att det är omöjligt för en organisation att forma en helt homogen kultur. Inom det paradig som Schein företräder anser man dock att en genomtänkt kommunikation kan bidra till att forma huvudsakligen samma värderingar och antaganden hos alla medlemmar enligt metoder såsom beskrivits ovan. Detta kallas för ett *integrationsperspektiv* på organisationskultur. Ur ett konkurrerande *differentieringsperspektiv* betonas istället att medlemmar kan ha många olika värderingar och antaganden som kommer från andra källor än ledningen. Forskare som utgår från detta perspektiv kritiserar därför det första för att handla för mycket om ledarskapsideologi. (Heide, Simonsson och Johansson, 2005)

Den ideala kulturen modelleras efter en typ av kultur som man har sett framförallt uppstå i så kallade "praktikgemenskaper" (communities). Praktikgemenskaper är helt informella och spontant formade sociala strukturer eller kulturer. I sådana uppträder ofta en form av "tyst kunskap" eller "erfarenhetskunskap" som är svår att reflektera över och verbalisera och därmed att formalisera. Även i formella organisationer har den informella vardagliga kommunikationen, såsom vid fikabordet eller i korridoren, visat sig ha en avgörande roll för organisationskulturen. Detta har bl. a. lett till att vissa konsulter uppmanar chefer att blanda sig i vardagssamtalen. (Heide, Simonsson och Johansson, 2005)

Organisationskulturforskare har dock kunnat konstatera att *planerade* förändringar av kultur är svåra

och att de sällan får önskade resultat i praktiken (Eriksson-Zetterqvist & Styhre, 2007). Det är ovanligt att man fäster vikt vid forskningen om informell kommunikation ute i organisationerna, men den förändring som ändå skett till följd av detta kan framförallt kopplas till det växande intresset för organisationslärande (Heide, Simonsson och Johansson, 2005). Den ideala organisationskulturen koppling till spontan organisering och informalitet har lett till att traditionella teorier om ledning och organisation inom management och organisationskommunikation övergetts alltmer. Man har sett att lärandet, som är knutet till den eftertraktade tysta kunskapen eller erfarenhetskunskapen, i praktikgemenskaper är sociala konstruktionsprocesser som uppträder som "en biprodukt av dialog" (Heide, Simonsson och Johansson, 2005, s. 138). Därför har idéer om deltagar- och dialogbaserad demokratisk styrning av organisationer med plattare struktur istället börjat förespråkas. Dessa beskrivs ofta som "lärande organisationer" (Haslebo, 1998; Heide, Simonsson och Johansson, 2005).

Lärande organisationer och faciliterad dialog

Den lärande organisationen är en organisation som uppmuntrar till ett omfattande av lärande och delaktighet. Tanken är att beslutsfattande i sådana organisationer ska baseras på sann konsensus och kommunikation genom civil dialog fri från tvång" (Raelin, 2011, s. 49). En av de forskare och konsulter som förespråkar lärande organisationer, Joseph Raelin (2011), ifrågasätter radikalt att ledningskontroll alls skulle vara nödvändig och menar att chefer istället kan fungera mer som *facilitatorer*. En facilitator arbetar med att underlätta medarbetares kommunikation genom att uppmuntra till öppenhet och direkthet, empati, villkorslös positiv respekt, tålmod, återhållande av dömanden och tolerans av mångtydighet. Raelin menar att det på detta sätt går att ta hänsyn till att människor kan ha olika värderingar, såsom kritiska teorier eller forskare med differentieringsperspektiv på organisationskultur har framhållit. Kritiska perspektiv på kommunikation framhåller dock också att sociala strukturer alltid präglas av maktförhållanden. Detta leder Raelin till att påpeka att facilitatorns roll även måste vara att styra bort tvingande normer och negativa själv- och gruppkontrollsmönster som eventuellt kan uppstå med sådana maktbalanser. (Raelin, 2011).

En annan liknande dialogbaserad deltagandemodell är Appreciative Inquiry. Den bygger på aktionsforskning och socialkonstruktivistiska läror och syftar till att frigöra organisationers inneboende kreativa potential med hjälp av kommunikation på liknande vis. AI förespråkar på liknande vis som Raelin att facilitatorer, fast då oberoende konsulter snarare än chefer, kan underlätta för organisationens medlemmar att tillsammans ifrågasätta sådant som tas för givet eller verkar omutbart i syfte att sporra vad som kallas för den "generativa kunskapskapaciteten" och uppmuntra till nytänkande med hjälp av dialog (Cooperrider & Whitney, 2005).

På detta sätt försöker man komma åt de värdefulla "biprodukterna av dialog" och ge upphov till en organisationskultur präglad av gemenskap, kreativitet och lärande.

Slutsats

Så vad har vi genom ovanstående genomgång av akademiska förståelser för kommunikation och vad den praktiskt kan användas kommit fram till? Om man generaliserar skulle man kunna säga att *idealet* och *målet* som framhålls i teorier om organisationskommunikation är kommunikation i bemärkelsen "ömsesidigt gemensamgörande", porträtterad efter informella praktikgemenskaper. Som sådan ger den upphov till den gemenskap och kreativitet som behövs för att hantera osäkerhet i en föränderlig värld. Hur frigörandet av kommunikationens potential praktiskt går till, vägen dit, handlar dock mer rättframt om skriftlig och talad kommunikation. Man söker uppnå ömsesidigt gemensamgörande antingen genom retoriskt utformad eller målgruppsanpassad information såsom i det värderingsbaserade ledarskapet, eller med hjälp av faciliterad demokratisk dialog såsom i Appreciative Inquiry eller modeller för lärande organisationer. Teorierna om facilitatorers arbete eller värderingsbaserat ledarskap är väldigt komplexa eftersom de involverar psykologiska, kulturella och informella dimensioner av kommunikation som i hög grad är oregelbundna och subjektiva och inte så lätt låter sig beskrivas och förstås teoretiskt. Forskningen som visar att planerade förändringar av organisationskulturer sällan ger önskat resultat indikerar att appliceringen av de invecklade teorierna i praktiken är minst lika invecklat i sig.

Del III. Analys

I det här avsnittet ska vi först titta närmare på hur kommunikation används bland experter som arbetar med kommunikation som ett redskap och mål i praktiken. Detta kommer visa oss hur kapitalismen påverkar den allmänna förståelsen för begreppet och på vilket sätt kommunikation kan sägas ha blivit "vetenskapliggjord". Texten från Nordisk Kommunikation (2012) utgör huvudsakligt empiriskt material i relation till detta. För att fördjupa förståelsen för på vilket sätt vetenskapen påverkar vår uppfattning om vardaglig mellanmänsklig kommunikation och hur denna förstås inom organisationskommunikation kommer vi därefter att studera hur disciplinen historiskt påverkades av positivismen. Utifrån denna bakgrund analyseras därefter det empiriska materialet i form av handböcker och akademiska läroböcker för att ta reda på hur de grundläggande antagandena ser ut idag. Syftet med denna analysdel av uppsatsen är att utveckla centrala aspekter av hypotesen och att artikulera spänningen mellan *vardaglig, praktisk* och *känslomässig erfarenhet* eller *upplevelse* av kommunikation, i förhållande till den *teoretiskt analytiska* och *vetenskapligt baserade* förståelse för

kommunikation som når allmänhet och organisationer via professionella praktiker och konsulter.

3.1 Experters auktoritet och kapitalismens påverkan

Efter föregående avsnitts genomgång av olika förståelser och användningar av begreppet kommunikation har vi möjligen fått en något klarare idé om vad kommunikation teoretiskt handlar eller bör handla om ute i organisationerna. Vi kunde konstatera att det finns flera olika, ibland överlappande, förståelser för begreppet. Mångtydigheten hade kunnat ses som ett icke-problem om det kunde visas vara sådant att det får sin betydelse beroende på *kontext*, så som är fallet med många andra begrepp. Uwe Poerksen, professor i det tyska språket och lingvistik, visar dock i sin bok *Plastic Words – the tyranny of a modular language* (1995) att detta inte verkar stämma för "kommunikation". Kontexten hjälper inte automatiskt till att definiera begreppet.

Poerksen (1995) placerar ordet kommunikation bland totalt trettiosex stycken internationellt gångbara ord vilka han i sin språkforskning har funnit "marscherar" genom språket som om de vore oberoende auktoriteter. Han kallar dessa ord för "plastiska" eftersom de bl.a. karaktäriseras av att vara oändligt flytande, oregelbundna, övergripande och flexibla. Till vilken utsträckning detta är fallet kan illustreras närmare av konsultföretagets Nordisk Kommunikation (2012) beskrivning av fördelarna med att använda kommunikation i kontexten "ledarskap". Hösten 2006 tog denna firma fram vad de kallar för en "Chefens verktygslåda" vilken består av tolv stycken s. k. "kommunikationsverktyg". Dessa syftar till att "utveckla verksamhetens, projektets eller organisationens kommunikation" (NK, 2012, s. 2). Följande inledande text står att läsa under rubriken "Varför kommunikationsverktyg?":

Kommunikationsverktygen har flera fördelar. Den mest uppenbara är att de effektiviserar verksamheten genom att underlätta chefens vardag. Det handlar också om att cheferna blir bättre ledare. Verktygen stödjer ledarskapets kommunikationsroller i arbetet med visioner, mål, strategier, förändringar, problemlösning, utveckling av processer, coachning och utveckling av team. Verktygen kan också bidra till att utveckla en gemensam syn på hur "vi" använder och utvecklar kommunikationen i organisationen. (NK, 2012, s. 2)

Denna text ska vara begriplig för vilken chef eller projektledare som helst, vilket gör att den akademiska bakgrundsförståelse som skisserats ovan, inte kan förutsättas. Om vi därför fenomenologiskt sätter denna inom parentes, kan vi se att användningen av begreppet kommunikation i texten ovan är påtagligt oprecis och någon närmare definition ges överhuvudtaget inte. Det beskrivs som "uppenbart" att kommunikationen effektiviserar verksamheten. Vi får veta att kommunikationen "förbättrar" och "stödjer" i princip alla ledarskapsrelaterade verksamheter som dock i sig beskrivs

mycket generellt och övergripande. Det är exempelvis otydligt om "utveckling av processer" eller "förändringar" syftar till tekniska eller sociala sådana. Inga indikationer ges om *hur* eller *varför* kommunikationen bidrar till detta eller vad kommunikation är. Om verktygen i sig involverar kommunikation, vilket inte riktigt framgår, blir den sista meningen särskilt mångtydig eftersom de här framställs som bidragande till utveckling av själva synen på och användningen av kommunikationen själv. Kommunikation framträder isåfall både som medel och mål. Det framgår dock inte av sig självt när begreppet används på vilket sätt. Resultatet blir som bäst intetsägande, om inte ett cirkulärt nonsens. Det enda som utom alla tvivel kan sägas framgå om "kommunikation" i citatet ovan, är att den bär på en eftersträvansvärd potential vilken är möjlig att *mobilisera*, något vi lägger på minnet för att återkomma till senare.

Poerksens studie understödjer inte bara att begreppet kommunikation är utbytbar och flexibelt mellan sina egna olika möjliga betydelser. En annan märklig karaktäristisk egenskap hos plastiska ord är att "deras mobilitet är nästintill otrolig i sin kapacitet att sammanlänkas" (Poerksen, 1995, s. 64). Även detta kan exemplifieras av ovanstående citat från Nordisk Kommunikation. Det innehåller nämligen flera andra plastiska ord förutom "kommunikation": utveckling, roll, process, arbete och strategi. Byter man plats på dessa ord låter innehållet häpnadsväckande nog fortfarande vettigt. Ingen skulle exempelvis höja på ögonbrynen vid ett påstående om att *strategiverktyg* skulle kunna "bidra till att *arbeta* fram en gemensam syn på hur "vi" använder och *kommunicerar processerna* i organisationen". Trots att orden, kursiverade i föregående mening, helt har bytt plats med varandra låter det inte bara begripligt - det övergripade intrycket av innehållet förblir dessutom nästan detsamma. Begreppet kommunikation kan med andra ord i sammanhang som dessa ersättas med helt andra begrepp. Det är flexibelt så till den grad att det blir *innehållslöst*.

Trots den märkliga cirkularitet och förvirrande innehållslöshet som uppträder när man på detta vis skrapar på ytan, tilltalar citatet ovan ändå vid en första genomläsning det sunda förnuftet. Eftersom texten är ämnad att vara en generell inledning är detta kanske inte speciellt förvånande. Mer oroväckande är dock att samma vaghet även uppträder i själva beskrivningarna av de enskilda kommunikationsverktygen därefter. Under "Förändringsverktyget" kan vi exempelvis läsa:

Förändringar genomförs allt oftare i företag och organisationer. Varje förändring ställer särskilda krav på ledning, chefer och medarbetare. För att lyckas med exempelvis utvecklingsarbete, verksamhetsförändringar eller att anpassa sig till omvärlden, behövs en genomtänkt kommunikation. Detta verktyg hjälper dig att använda kommunikation som drivkraft och möjliggörare i förändringsarbetet. Förändringsverktyget vänder sig till dig som är chef, grupp- eller projektledare och som:

- Står inför uppgiften att driva ett förändringsarbete
- Redan ansvarar för och har påbörjat ett förändringsarbete
- Inser att kommunikation är en förutsättning för att nå förändringsmålen och förväntade effekter med förändringsarbetet (NK, 2012, s. 4).

I detta stycke används begreppet kommunikation ytterst sparsamt, och i den mån det indirekt beskrivs framträder dess betydelse som omedelbart *given*. Kommunikationen sägs kunna vara drivkraft och möjliggörare, men återigen lämnas det osagt på vilket sätt. I sista meningen appellerar konsultfirman kort och gott till läsarens egen förmåga att bara *inse* att kommunikation är en förutsättning för att uppnå önskade effekter. Även om detta på ett trivialt sätt är självklart, då i princip allt går att relatera till kommunikation, framgår det fortfarande inte hur kommunikationen gör detta eller vilken typ av kommunikation som åsyftas. Tydligt är dock att det som möjliggörs av kommunikation är uppnåendet av "förväntade effekter" eller "förändringsmål". Det goda värde som indirekt definieras i denna konsultfirmas text är återigen *mobiliserbarheten i sig*.

Auktoriserat vardagsord

Gemensamt för plastiska ord är enligt Poerksen att de från början varit vardagsord som har snappats upp av och överförts till vetenskapen, innan de vandrat tillbaka "auktoriserade och kanoniserade" (Poerksen, 1995, s. 4), till vardagsspråket. Han menar att de plastiska orden både ger sken av att vara generellt applicerbara vetenskapliga sanningar, vilket ger dem en auktoritet, samtidigt som de uppträder som goda, positiva och folknära, vilket slår an en känsla av självklarhet och mening (Poerksen, 1995). Detta ger dem en dubbel dragningskraft. Den folknära betydelsen av kommunikation är inte knuten till *begreppet* så mycket som till själva den praktiska, naturliga *företeelsen*, såsom vardagligt umgänge och informella samtal. Denna betydelse associeras till mjuka värden såsom gemenskap, ömsesidighet och sociala relationer vilket gör begreppet känslomässigt tilltalande. Sådana mjuka associationer räcker dock inte till, som vi redan i tidigare avsnitt har begrundat, för att beskriva det fullständiga intrycket av begreppet. Det räcker inte till för att förklara dess auktoritet. Kommunikation låter mer *komplext* och mer *handlingskraftigt* och har en betydligt mer respektingivande klang. Detta menar Poerksen alltså kommer med begreppets association till vetenskap och den auktoritet som då medföljer.

De plastiska orden har, även om de passerat genom vetenskapen, enligt Poerksen (1995) dock endast en ytlig likhet med rent vetenskapliga termer som snarare brukar vara precist definierade och nymyntade i avsikt att vara fria från associationer. Begrepp som kommunikation definieras snarare av en närmast oändlig generalitet och förmåga att omfatta stora områden av specifika företeelser.

Vetenskapens prägel på dessa begrepp ger dem därför inte en styrka för att de egentligen är vetenskapliga i strikt bemärkelse (Poerksen, 1995). Formuleringarna i dokumentet från Nordisk Kommunikation är så generella att det visserligen skulle kunna gå att finna en mängd olika vetenskapliga teorier till stöd för varje påstående på flera olika sätt. För den sakens skull kan den dock knappast sägas vara vetenskaplig. Den utbredda användningen och prisandet av "kommunikation" är enbart en följd av att den folknära betydelsen har impregnerats av vetenskaplig *auktoritet*.

Den vetenskapliga auktoritetens spridning till domäner utanför de egna institutionerna, eller de vetenskapliggjorda ordens väg tillbaka till vardagsspråket, menar Poerksen går genom *experter* vars auktoritet i hög grad vilar på ett specialiserat språk som indikerar att de bär på en kunskap som alla inte har (Poerksen, 1995). Detta verkar stämma utifrån texterna från Nordisk Kommunikations hemsida, vars innebörd vid närmare eftertanke för lekmannen är omöjligt att uttolka. Att vi inte omedelbart märker av "ihålligheten" i expertdiskurserna, såsom i texterna från Nordisk Kommunikation, vittnar om till vilken grad de förlitar sig på de vetenskapliggjorda eller plastiska ordens auktoritet.

Kapitalismens inverkan

I ljuset av Poerksens analys har den utbredda användningen av och eftertrycket vid kommunikation alltså inte kommit till stånd till följd av en ökad vetenskaplig kunskap om kommunikation eller av att vetenskapen identifierat ett ökat behov av den i den alltmer komplexa föränderliga socioekonomiska verkligheten. Detta är den bild som de akademiska läroböckerna inom organisationskommunikationens huvudfåra själva målar upp för att förklara behovet av större kunskap om kommunikation, vilket berördes i Del II ovan (Heide, Simonsson & Johansson, 2005; Miller 2009). I en bok kallad *The New Spirit of Capitalism* av Boltanski och Chiapello (2005), kan man istället finna stöd för ett närmast omvänt förhållande. Kritiska rörelsers eftertryck vid bl. a. värdet av kommunikation under 60- och 70-talen ledde till en förändrad organisatorisk och socioekonomisk verklighet. Enligt denna studie togs de kritiska begreppen som beskrev sådana värden dock främst upp i managementvokabulären som retoriska resurser satta i *kapitalets tjänst*. I det följande ska vi titta närmare på *The New Spirit of Capitalism* eftersom det ytterligare kommer att belysa begreppets innehållslöshet och ge oss en bättre bakgrundsförståelse för den problematik Poerksen ser med att vardagsbetydelsen underordnas den auktoriserade betydelse(lösheten).

Kapitalismens anda

The New Spirit of Capitalism består av en ingående studie av managementdiskursen sådan den formats i eftervattnet av 60- och 70-talens kritiska rörelser i Frankrike. Författarna menar själva att studien bör

kunna belysa utvecklingen även i andra västerländska länder. Studien baserar sig på en jämförelse mellan managementdiskursen från 90-talet och 60-talet (Boltanski & Chiapello, 2005).

Boltanski och Chiapello skönjer två typer av kritik som kom till uttryck på 60- och 70-talen, men som existerat även långt tidigare i olika skepnader. Den ena kallar de för *den sociala kritiken* vilken fokuserar på ojämlikhet, misär, exploatering och själviskheten i en värld som stimulerar individualism snarare än solidaritet. Man vänder sig mot opportunism och egoism och kräver jämlikhet. Denna kritik inspirerades av socialiser såsom Marx, och arbetarrörelsen var dess viktigaste variabel (Boltanski & Chiapello, 2005).

Den andra typen av kritik kallar Boltanski och Chiapello (2005) för *den artistiska kritiken* vilken först uppstod i mindre konstnärskretsar och i intellektuella kretsar. Denna riktades mot de inskränkningar av individens frihet som marknadsdominering, fabriksdisciplin, byråkrati, hierarki, standardisering och kommersialisering innebar. Den artistiska kritiken förespråkar ett ideal som handlar om individens personliga frihet och som invokerar begreppet *autenticitet*, vilket betyder ungefär ”genuinitet” eller ”äkthet”. Äkthetsgrammatiken inkluderade på 60- och 70-talen värden såsom spontanitet, kreativitet, vänskapliga relationer, tillit, att be om hjälp och råd och till och med kärlek (Boltanski & Chiapello, 2005).

Den artistiska kritiken är särskilt intressant för denna uppsats eftersom dess begrepp i hög grad sammanfaller med de uttryck som beskriver kommunikationens potential och som idag används för att framhäva vikten av kommunikation i managementdiskursen. T. ex. gemenskap (vänskapliga relationer), förtroende (tillit) och frigörelse av kreativitet.

Enligt Boltanski och Chiapello försökte franska arbetsgivarorganisationer ta sig ur 68-krisen på två olika sätt. Första strategin var att ignorera kraven som den artistiska kritiken ställde men lystra till och svara an på den sociala kritiken. Man införde exempelvis löneökningar, bättre villkor för arbetarna och mer rättvisa typer av anställningskriterier. Detta hjälpte dock inte för att tysta den sociala kritiken. Då valde man istället att strategiskt lyssna till delar av den artistiska kritiken, särskilt rörande kravet på autonomi och frihet, och överge de organisations- och anställningsformer som den sociala kritiken riktades mot. Fördelar såsom självgående team, flexibla scheman, bonusar och effektivitetsrelaterade löner infördes i allt högre grad och stora företag bröts ner i mindre enheter som förblev kopplade till varandra genom kontrakt (Boltanski & Chiapello, 2005).

Dessa omorganiseringar (displacements) innebar att de kategoriseringar och maktstrukturer som den sociala kritiken hade riktats mot försvann, vilket gjorde att den avväpnades efter den inte längre kunde tolka formerna för sociala orättvisor. Den artistiska kritiken tystades också då den på ett plan blev

tillfredsställd när utrymmet ökades för självstyre, kreativitet och personlig autonomi i företagsvärlden. Detta var sådant som de tekniker, ingenjörer och chefer som främst drev på denna del av rörelsen eftersträvade. Samtidigt gav omorganiseringarna företagsledningarna möjlighet att kontrollera arbetarna igen, fast på nya sätt. Praktiker började utformas som syftar till att få människor att *av sig själva* göra vad ledningen vill att de ska göra, på ett sätt som får det att verka som om de agerar utifrån frivilliga, autonoma beslut (Boltanski & Chiapello, 2005). Det värderingsbaserade ledarskapet kan betraktas ur denna synvinkel.

Därtill släpptes kapitalismen fri och omorganiseringarna hjälpte till att förnya dess expansion (Boltanski & Chiapello, 2005). Kapitalismen var enligt Boltanski och Chiapello själva imperativet till företagsvärldens sätt att svara an på kritiken på ovanstående sätt. De använder en minimal definition av kapitalism som inte inbegriper marknadens självreglering. Kapitalism definieras som ”imperativet till ohämmad tillväxt av kapital genom formellt fredliga medel” för vilket ökning och återinvestering av kapital i syfte att ytterligare öka kapitalet är den grundläggande funktionen (Boltanski & Chiapello, 2005, s. 4). Eftersom kapitalismen är den enda organisatoriska form som är helt frikopplad från den moraliska sfären, behöver den attrahera genom att använda resurser som faller utanför sig själv. Vid varje punkt i historien är den därför impregnerad med kulturella produkter som uppstått med andra mål än för att rättfärdiga kapitalismen. Detta kan den kan göra eftersom den är *abstrakt* så till den grad att den kan transformera vad som än har någon form av värde till ackumulation av kapital (Boltanski & Chiapello, 2005).

Resultatet av kapitalismens avvärjning av den sociala kritiken genom inkorporering av delar av den artistiska blev en ny typ av "konnektionistisk" världsordning med en tillhörande unik uppsättning rättfärdiganden, förebilder och värden. Boltanski och Chiapello kallar denna för ett "projektets statskick" vilken finner sin metafor i nätverket. Denna världen använder sig av en "nätverkslogik" som förespråkar mobilitet och flexibilitet. Förebilderna är coacherna, experterna och innovatörerna som kännetecknas bl a av deras förmåga att skapa kontakter, nätverka eller länka samman olika områden på nya sätt. Förmågan att *kommunicera* anger människors anställningsbarhet (Boltanski & Chiapello, 2005).

Denna kapitalismens "nya anda" har enligt Boltanski och Chiapellos studie fått flera negativa konsekvenser. De nya organisatoriska formerna ledde i praktiken till ökade ojämlikheter, osäkra arbetsförhållanden och fattigdom för många löntagare. Detta fick den sociala kritiken att så småningom dra igång på nytt i mitten på 90-talet då den lyckades upprusta sig själv igen genom att skapa nya kategorier för att uttrycka social orättvisa i termer av exempelvis "exklusion" eller

"långtidsarbetslöshet" (Boltanski & Chiapello, 2005, s. 346). Konsekvenserna med avseende på den artistiska kritiken är mer komplicerade. De värden som den artistiska kritiken förespråkade förblir enligt Boltanski och Chiapello än idag tystade då begreppen som beskriver dessa har standardiserats i managementdiskursen för att tjäna effektivitet och ekonomisk framgång. Den autonomi som infördes, vilken delvis kan ses som att den artistiska kritiken fick gehör, innebär enbart att löntagare *i princip* kan välja hur de ska utföra sitt arbete själva. På grund av den ökade intensifieringen av arbetet är man dock i praktiken nödgad att jobba på det effektivaste eller det för kapitalismens mest gynnande sättet, oavsett vad som passar löntagarna själva bäst. Boltanski och Chiapello menar att kapitalismen därför kan sägas "återta den autonomin den skänker" (Boltanski & Chiapello, 2005, s. 425), genom att implementera nya former för kontroll.

I ett av Nordisk Kommunikations verktyg kan vi se hur begrepp som hör hemma i den artistiska kritiken sätts i effektivitetens och kontrollens tjänst:

Mötet är en av de viktigaste arenorna för den interna kommunikationen och har dessutom stor potential. Detta verktyg inspirerar till mer kreativa möten, effektiva mötestyper, nya mötesroller och ramar för hur möten ska läggas upp. Syftet är att göra dig till en bättre mötesledare, genom att du blir säkrare i att välja rätt form för mötet, så att det stämmer överens med mötets innehåll och syfte. I förlängningen kan du skapa bättre och effektivare möten i din verksamhet. Mötesverktyget vänder sig till dig som är chef, grupp- eller projektledare och som vill:

- Använda dina möten bättre
- Optimera tiden i din almanacka
- Anpassa mötets form till dess innehåll
- Bli inspirerad att skapa mer kreativa möten (NK, 2012, s. 4).

I detta stycke läggs ett visst fokus på relationer och kreativitet, men återigen, och kanske ännu tydligare än i de andra verktygsbeskrivningarna ovan, understryker texten mobiliserbarheten i sig. Det eftersträfvade goda mötet är ett som kan mobiliseras och kontrolleras, och Nordisk Kommunikation rättfärdigar värdet av detta med hänvisning till effektivitet och optimering.

Existensfilosofins anda

Den artistiska kritiken inspirerades av *existensfilosofin* (Boltanski & Chiapello, 2005, s. 453). Existensfilosofi kan enligt *Filosofilexikonet* brett förstås som den filosofi som utforskar "människans grundläggande sätt att vara" (F.L, 1988). Existensfilosofi betecknar filosofier om den mänskliga

existensen, vilken kommit till olika uttryck hos filosofer såsom den sena Schelling, Kirkegaard, Jaspers och Heidegger m. fl. Dessa tänkare skiljer sig på många punkter och deras filosofier är ofta motstridiga, men gemensamt för dem alla är att de frågar efter vad som grundläggande karakteriserar människans sätt att vara. De är överens om att människans vara är en faktiskt, konkret eller "levd" existens, vilken de alla beskriver som en "frihet i en situation". Att säga att människan är frihet är att framhäva att det är inte bara *givet* hur en människa är eller ska vara utan hon måste alltid *förhålla* sig till tillvaron (FL, 1988).

Schelling har med avseende på frihet exempelvis lyft människans *utsatthet* för en samtidig inre frihet och en naturens eller dödens nödvändighet och hur insikten om detta kan ge upp till en samtidigt skrämmande och tilldragande medvetenhet om outgrundligheten i tillvaron. Han har även utforskat den konstnärliga friheten och värdet av att följa sin inre inspiration eller använda fantasin (Schelling, 1809).

Existensfilosofins autenticitetsfokus handlar om att den vänder även uppmärksamheten till möjligheten och samtidigt svårigheten med förhålla sig till livet på ett närvarande och genuint sätt (Boltanski & Chiapello, 2005, s. 454). Begreppen autenticitet och frihet i den artistiska kritiken, begrepp som kom från existensfilosofiskt håll, betydde med andra ord något helt annat och mycket djupare än möjlighet att påverka sina arbetstider och sitt arbetssätt. De begrepp som bl a används för att uttrycka kommunikationens potential, används i företagsvärlden som retoriska resurser till fördel för kapitalismen och inte som uttryck för en övertygelse om dess värden i sig, eller konstnärliga, existensfilosofiska värden. Inte bara Poerksen och Boltanski och Chiapello har uppmärksammat detta. Omid Nodoushani, professor i management, påpekar att postmoderna element i diskussionerna inom området management i praktiken begränsade till "ympanDET av estetiska och filosofiska koncept"(Nodoushani, 1996, s. 360).

För att förstå konsekvenserna, dels av att centrala aspekter av den artistiska kritiken blivit tystad och dels av ovanstående typ av ansatser att mobilisera kommunikationens potential, återvänder vi till Poerksen.

Brutalitet

Enligt Poerksen maskerar plastiska ord en viss "brutalitet" eftersom de "låser in oss i ett konceptuellt fängelse" och alienerar oss från det som begreppen i en mer vardaglig bemärkelse refererar till (Porksen, 1995, s. 7). Poerksen ger exempel på hur begreppet "hälsa" efter att ha blivit vetenskapliggjort lett till den absurda konsekvensen att ingen någonsin är hälsosam längre (Porksen, 1995). Den utbredda användningen av begreppet hälsa och expertkunskaper om hälsans faktorer,

identifiering av hälsorisker o. dyl., gör att människor inte längre kan ta sin egen hälsa för given ens medan de har hälsan i behåll. När hälsa genom vetenskaplig abstraktion gjorts till objekt och föremål för expertis, får det effekten att ett ifrågasättande av, och därmed ett slags avstånd till, den egna hälsan skapas för den enskilda individen. "Någon som är hälsosam pratar inte om sin hälsa... ingenting saknas henne" (Poerksen, 1995, s. 74).

Har den vetenskapliga prägeln på begreppet kommunikation på liknande sett lett till en upplevd frånvaro av något som inte tidigare saknats?

Organisationskonsulten Patricia Shaw (2002) skriver att det är mer regel än undantag att människor känner stor frustration vid ingripanden i kommunikationen. Dessa uppfattas som "underliga och ohjälpsamma restriktioner för engagemang" (Shaw, 2002, s. 11). Kanske är detta ett uttryck för den brutalitet Poerksen talar om. När människors naturliga vardagliga kommunikation plötsligt blir till föremål för reglering och objektiveras av expertdiskurser, skapas ett *reflektionsmässigt* avstånd till den egna kommunikationen. Kommunikation som något människan tidigare på ett *oreflekterat* sätt haft kännedom om som något givet och naturligt, blir nu till *abstrakt* kunskap, vilket ger upphov till en känslomässig anspänning. Separationen från det naturliga sammanhanget och urskiljandet av dess betydelse för engagemang, gemenskap och kreativitet kan åtminstone ge upphov till *en känsla av frånvaro* av något som inte tidigare saknats. Människors naturliga kommunikation upphör givetvis inte, men den är nu inte längre bara en integrerad oreflekterad del av det vardagliga livet.

När Boltanski och Chiapello talar om att kritiken blivit tystad så appellerar de till vad de kallar för "den sekundära nivån av kritik" som rör *den reflexiva, teoretiska och argumentativa domänen* men påpekar att detta inte betyder att kritiken inte kan leva kvar i den "primära känslodomänen" (Boltanski & Chiapello, s. 36). Bara för att det inte längre går att sätta ord på när något är fel, betyder det inte att den känslomässiga viljan att göra det försvinner. Möjligen signalerar den frustration Shaw pratar om, att en slags existensfilosofisk eller artistisk kritik *fortfarande känslomässigt lever* och bubblar under ytan när organisationer och ledningar ingriper i den vardagliga kommunikationen och sätter dess värden, såsom gemenskap och kreativitet, i kapitalets tjänst.

Något som kan belysa förhållandet att något "känslomässigt lever" trots att inga begrepp finns för att sätta ord på det kan vi få genom att närmare utforska Poerksens förklaring av vad det är som händer när de ord som benämner något integrerat och oreflekterat i vardagen passerar genom vetenskapen. Poerksen definierar trots allt inte de plastiska ordens auktoritet som en följd av kapitalismen utan menar att de följer av en *vetenskaplig* auktoritet.

Enligt Poerksen kännetecknas många av de plastiska orden av att först ha tagits upp i vetenskapen som

en typ av *metaforer* vilka efterhand "förlorar sitt bildliga innehåll" (Poerksen, 1995, s. 13). En metafor är ett bildligt uttryck för något som *tas ur sitt naturliga sammanhang* för att användas i ett annat *oväntat sammanhang* (F.L., 1988). Vilket är kommunikationens naturliga sammanhang? Och vad gör det vetenskapliga sammanhanget till ett oväntat sådant?

Den vardagliga kommunikationens sammanhang

Intressant nog kan vi få en beskrivning av kommunikationens naturliga sammanhang genom att återvända oss till F.W.J Schelling. Detta för Poerksens analys samman med Boltanski och Chiapellos. Schelling intresserade sig för kommunikationens naturliga, vardagliga sammanhang – d.v.s det som Poerksen menar att de plastiska orden skapar avstånd till samtidigt som Schellings filosofi just på denna punkt kan klassas för existensfilosofisk och stå för de värden som enligt Boltanski och Chiapello idag är tystade.

Under första hälften av 1800-talet skrev Schelling ett verk kallat *Clara – or on Natures Connection to the Spirit World* (n.d)³. Till skillnad från Schellings andra filosofiska texter som är kända för att vara täta, systematiska och logiskanalytiska, är *Clara* skriven som en kombinerad novell och dialog. Texten publicerades först efter författarens död och det råder därför delade uppfattningar om när det skrevs och hur det ska relateras till Schellings övriga filosofi. Både p.g.a. av detta och för att det inte är skrivet som en vanlig filosofisk text har verket, framförallt inom den anglo-amerikanska analytiska filosofin, förblivit förhållandevis okänt (Steinkamp, 2002). Då *Clara* är ett försök att representera filosofiska diskussioner ”såsom de förs i verkligheten”, är verket i detta sammanhang dock särdeles lämplig för att belysa den vardagliga kommunikationens naturliga sammanhang.

I ett av samtalen i boken diskuteras möjligheten att i text försöka återskapa filosofiska diskussioner såsom de förs mellan vänner i den pågående verkligheten. Karaktären ”Clara” är entusiastisk över idén, men en av hennes vänner undrar vem som någonsin skulle lyckas representera ”en sådan Clara som vi ser framför oss nu, med talets älskvärdhet och mjukhet, charmen i oväntade idiom, med det inspirerade, yttade skådespelet hos det finaste av ansiktsuttryck?” (Schelling, n.d. s. 65). Claras vän tillägger att läsaren dessutom skulle behöva veta allt om omgivningarna och relationerna för att kunna tänka sig henne som en verklig person. Denna typ av problematisering känner vi igen från moderna organisationskommunikationsteorier som utgår från fenomenologiskt och hermeneutiskt inspirerade socialkonstruktionistiska teorier. Clara låter sig dock inte nedslås av problematiken med historiska och sociala faktorer, subtila ickeverbala signaler och en omgivande miljö, utan föreslår att detta kunde lösas genom att återskapa diskussionerna i *novellformat*. Men vännen svarar då med bibehållen

³ Detta verk kommer fortsättningsvis kallas för *Clara* i den löpande texten

skepticism:

I don't know, I said, but in its very nature the novel contradicts the unity of time and action; whereas it seems to me that in philosophical discussions this unity is as essential as it is in tragedies, for here everything proceeds so completely internally och everything has to be decided on the spot, as it were, without moving away from the original location because of the narrow context of thought. (Schelling, n.d., s. 65)

Schelling kritiserar här sin egen ansats med *Clara* att försöka representera diskussioner såsom de förs i verkligheten. Det naturliga sammanhanget för kommunikation är inte bara komplext att teoretiskt förklara, utan är essentiellt ett *aktivt skeende i en närvarande och verklig enhet* som påverkas *inifrån* av de involverade personernas *subjektiva upplevelse*. Till och med en kraftansträngning från tankens sida att i novellform försöka beskriva detta innebär i praktiken en reduktion av erfarenheten eftersom tanken är "för trång". Den förblir en representation, inte verklighet.

Organisationskonsulten Patricia Shaw (2003) har i vår egen tid på liknande vis påpekat att vardagliga mellanmännsliga konversationer alltid har en lokal karaktär vars gång bestäms av de samtalande personernas känslighet för det som sker i stunden. Hon skriver att vardaglig kommunikation alltid är inbäddad i vad hon kallar "ett levande nu" (Shaw, 2002, s. 47), i all dess kvalitet och subtilitet. Shaw refererar till socialfilosofen John Shotter som på ett tungvrickande sätt har uttryckt vad som sker i det levande nuet. Han beskriver att "det förflutna hjälper oss förstå och göra framtiden meningsfull, samtidigt som framtiden också förändrar betydelsen av det förflutna som vi förstår vår framtid utifrån". Detta betyder att vi har att göra med ett "nu", eller en lokalitet, som vi inte kan förstå som en punkt på en tidslinje (Shaw, 2002, s. 47).

Schelling lyfter med denna text samma aspekter som i modern tid har påpekats vara kännetecknande för informell kommunikation. Kommunikationens vardagliga naturliga sammanhang.

Det oväntade sammahanget

När begreppet kommunikation används för att benämna sådant såsom kvantifierbara datatekniska processer, överföring av och reglering av information i organisationsteori, transportlogistik, ekonomiska transaktioner och biologiska processer i neurovetenskapen, kan det utifrån ovanstående betraktelser mycket väl sägas användas i oväntade sammanhang. De vetenskapliga processernas sändare och mottagare präglas inte av subjektiva medvetanden, känslor, lyhördhet för subtila lokala skeenden eller av historiska, kulturella och sociala kontexter. På så sätt kan vi bekräfta Poerksen på denna punkt. Kommunikation kan sägas användas som *metafor* när noderna i en dators nätverk, eller neuronerna i en hjärna, sägs "kommunicera" med varandra såsom människor "kommunicerar" med

varandra. Så länge begreppet avsiktligt används just metaforiskt är det dock inget konstigt med det.

Om vi får tro Poerksen uppstår dock en problematik som i förlängningen leder till att begreppet blir ett plastiskt ord. Metaforen förlorar med tiden sitt bildliga innehåll och blir till en ren vetenskaplig *abstraktion*. En abstraktion brukar definieras som ett uttryck som inte invokerar några sinnliga intryck. (Poerksen, 1995) Detta betyder att abstraktioner är *lyfta ur erfarenheten och känslolivet*. Inte vänskap eller äktenskap utan ”relation”, inte upplysning eller vägledning utan "information" (Poerksen, 1995, s. 45-46). På samma vis uttrycker det vetenskapliggjorda begreppet kommunikation inte den vardagliga erfarenheten av "ömsesidigt gemensamgörande" vilken i allra högsta grad är avhängig erfarenhet och känsloliv, utan snarare "informationsöverföring". De plastiska begreppen är ett resultat av intellektuellt arbete, och fokuserar på vad som är *generellt* sant. När de blivit till generella begrepp eller abstraktioner får de "ett eget liv" och börjar fungera som en slags "blåkopior" gentemot vilka världen måste anpassa sig eller förstås (Poerksen, 1995, s. 51). Effekten av detta är att de istället för att vara anpassade till världen, börjar de omforma verkligheten själv till sin egen avbild.

Med avseende på kommunikation fördjupas problematiken då vetenskapen inte bara skapat informationsöverföringsinnehåll av begreppet utan dessutom i en andra vända, med hjälp av denna nya abstrakta innebörd, utvecklade vetenskapliga teorier om det som begreppet till en början refererade till. De vetenskapliga processer som metaforiskt beskrivits som kommunikation har själva i ett senare läge fått stå som metaforer för att teoretiskt förklara den mellanmänniska vardagliga kommunikationen. Inom organisationskommunikation förekommer exempelvis mekaniska, systemvetenskapliga, biologiska och cybernetiska metaforer som söker tillhandahålla bildliga förståelser för den mellanmänniska kommunikationen internt i organisationer (Morgan, 1999). Inom fält såsom Cybernetik eller Artificial Intelligence skulle man visserligen kunna påpeka att det på ett relativt självklart sätt varit lämpligt att använda begreppet "kommunikation" ända från början eftersom dessa vetenskaper syftar till att återskapa eller *imitera* mänsklig kognition och interaktion. Därför är det i detta fall kanske snarare en fråga om just imitation snarare än metafor.

Brutaliteten som Poerksen vill uppmärksamma uppstår när den abstrakta användningen av begreppet och de nya processer som börjar benämnas med det, överskuggar dess ursprungliga betydelse. Den som vill framhäva den vardagliga kommunikationen som en lokal, kvalitativt upplevd aktivitet styrd av och upplevd som en känslighet för nuet, stöter inte bara på svårigheten som kommer av att de begrepp som finns tillgängliga för att framhäva värdet av detta har tagits upp i expertdiskurser. Den svårigheten kan såsom Boltanski och Chiapello menade leda till frustration då sådana ansträngningar tvingas tillbaka till att bli en tyst kritik i den primära känslodomänen. Den vetenskapliga auktoriteten

som Poerksen framhäver bidrar därtill också till att underordna känslodomänens betydelse då fokus hela tiden ligger på teori, intellekt, logik och abstraktion. Effekten av det är att den känslomässiga, tysta kritiken osynliggörs till och med för de som själva känner den.

3.2 Positivismens påverkan

Detta avsnitt syftar till att utforska vilka grundläggande antaganden om verklighet och kunskap som präglade organisationskommunikationen vid dess formella födelse inom organisationsteorin på 50-talet. Det historiska arvet kommer att jämföras med förståelsen för kommunikation i organisationer idag såsom de framstår i de handböcker och akademiska läroböcker. Vikten kommer även i denna analys att läggas vid synen på känslolösa och de oregelbundna, lokala aspekterna av kommunikation. Mot den historiska bakgrunden får vi en möjlighet att sätta på oss de "glasögon" som gjort det lämpligt att först metaforiskt tillämpa begreppet kommunikation på överföringsprocesser och sedan återföra dessa processer på vardaglig kommunikation utan att medföljande paradoxer uppmärksammas.

Positivism

Från mitten på 1800-talet och i varierande utsträckning fram till idag, har den moderna vetenskapen präglats av en filosofisk teori om kunskap, en s. k. epistemologi, vid namn *positivism*. Denna har förekommit i många olika former, men den tidiga Wittgenstein (1889-1951) ger ett karaktäristiskt uttryck för en filosofisk positivistisk idé i termer av att den historiskt slumpmässiga världen är "meningslös" eftersom mening endast kan ges åt det som kan *verifieras* med hjälp av *logiska abstraktioner* (Thomson, 2006). Den logiska positivismen, en av många olika positivistiska skolor, ställde baserat på Wittgensteins filosofi upp ett så kallat "verifikationskriterium" som syftade till att skilja nonsens från förnuftig diskurs (Hacking, 1983, s. 44). Detta kriterium säger att ett påstående endast kan sägas vara sant eller falskt om det antingen kan verifieras med hjälp av empirisk metod eller om det följer av logisk bevisning. Positivism i dess filosofiska grundform är alltså enklare uttryckt uppfattningen att bara sådan kunskap som kan bevisas empiriskt och intellektuellt förstås med hjälp av en matematisklogisk rationalitet, kan sägas vara "sann" kunskap, varför detta är vad vetenskapen uteslutande bör befatta sig med.

Historiska, slumpmässiga, subjektiva, känslubundna eller värderingsbundna aspekter av tillvaron betraktas med andra ord av positivismen som nonsens. Sådana aspekter av tillvaron bör ifråga om kunskap inte befattas med annat än som objekt i den mån de kan studeras empiriskt. Om de tillåts inverka på vetenskaplig metod eller förnuftet så riskerar de förvränga resultaten. Detta gör

positivismen till en *amoralisk* lära. Vetenskapsmän både kan och bör enligt positivismen hålla sig objektiva, logiskrationella och värdeneutrala. Vidare är positivismen även enligt egen utsago *antimetafysisk* (Hacking, 2000). Metafysik är namnet på den filosofiska disciplin som befattar sig med att utforska "vilka grundantaganden som ramar in vår verklighet" (Law, 2004. s23), och innefattar ontologiska frågor om vad, om och på vilket sätt världen i sin helhet och i grunden egentligen kan sägas *vara* (F.L, 1988). Existensfilosofin befattar sig exempelvis med sådana ontologiska frågor, medan de avfärdas av positivismen som meningslösa spekulationer. Vår kunskap om världen i helhet kan endast utvecklas successivt med hjälp av positivistisk metod.

Efter denna korta beskrivning är det viktigt att lika kort anmärka att den positivistiska förståelsen för naturvetenskap såväl som den filosofiska lärans många olika förgreningar såsom logisk positivism eller logisk empirism, i stor utsträckning inom filosofin och vetenskapsteorin under 1900-talet antingen modifierats eller vederlagts (Wright, 1993). Varför den gjort det kommer vi in på senare.

Positivism inom organisationskommunikation

Tänkare på området kommunikation idag, såsom Jürgen Habermas, använder termen positivism om uppfattningen att *även studier av människor och samhälle* kan och bör följa den naturvetenskapliga metodologin (F.L, 1988). Det är också i denna bemärkelse som begreppet "positivism" fortsättningsvis kommer att användas i denna uppsats. Själva begreppet "positivism" populariserades i denna betydelse i början av 1800-talet av den franske vetenskapsfilosofen Auguste Comte som också var den som grundade sociologin som vetenskaplig disciplin (Hacking, 1983, s. 45-46). Sociologin är en av organisationsteorins modervetenskaper (Clegg & Bailey, 2007).

Från organisationsteorins födelse i mitten på 1900-talet fram till slutet på 70-talet var de flesta forskare inom disciplinen övertygade om att organisationsvetenskapen bara behövde mer kvantifiering för att bli "den nya fysiken om mänskliga sociala ordningar" (Clegg & Bailey, 2007, s. xiii). De positivistiska tendenserna inom organisationsteorin karaktäriserades av att man använde generella ramverk och abstrakta variabler mot vilka varje organisation sökte förstås, och metoder såsom kvantifiering, statistik och "kontroller för att undvika ovidkommande orsaker" Relationer söktes mellan variabler som går att generalisera över en bred uppsättning organisationer, och de olika kopplingarna förklarades av kausala lagar (Clegg & Bailey, 2007).

De mest kända teorierna som påverkade utgångspunkterna för organisationsteorin var Henri Fayols teori om klassisk administration (management), Max Webers teori om byråkrati och Frederick Taylors teori om vetenskaplig management, vilka alla utvecklades i början på 1900-talet under positivistiska influenser (Miller, 2009). Motivet var att man med sådana metoder kunde göra det möjligt med

förutsägelser som kunde ge vägledning och underlag för att utforma teknologier (Clegg & Bailey, 2007). Weber var exempelvis övertygad om att den byråkratiska organisationen skulle komma att dominera samhället på grund av dess tekniska superioritet (Miller, 2009).

Utsikten att kunna tillhandahålla vägledning med hjälp av utformandet av teknologier är fortfarande idag det huvudsakliga argumentet för positivistisk metod inom organisationsteorin idag. Det är så vetenskapen sägs bli relevant för företagsledare och andra som vill förbättra organisatoriska funktioner (Clegg & Bailey, 2007). Teknologier kan förstås som appliceringen av vetenskaplig kunskap på praktiska mål i det mänskliga livet eller som förändring och manipulation av människans omgivning (Sager, 2009), vilket gör att detta begrepp även innefattar tekniker och modeller för kommunikation eller organisation.

Även om positivismen som filosofisk lära är amoralisk och i grunden inte intresserar sig för vägledning, utan tvärtom avsvär sig frågor om normativitet till fördel för ett "rent kunskaps(s)ökande", premieras ändå en *instrumentell rationalitet* av en positivistisk syn på kunskap genom att den kopplas till teknologi. Instrumentalism förstås av de flesta moderna filosofer som hållningen att teorier och lagar är redskap och kalkyleringsapparater för att organisera beskrivningar av verkligheten (Chalmers, 1995). Sanning förstådd på positivistiskt sätt garanterar möjligheten att *förutsäga* framtida skeenden utifrån lagbundenheter, vilket är avgörande för att instrumentalistiskt kunna *styra, ordna* och *ingripa* i dem. Som Habermas uttrycker det: "Samma teoretiska satser som gör det möjligt att förklara orsak-verkan-samband, möjliggör prognoser om verkningar vid givna orsaker" (Habermas, 1996). Instrumentell rationalitet fokuserar på att välja medel för ändamål, vilket kräver kunskap om kausala relationer och potentiella bieffekter.

Den bästa av världar

Angelägenheten om att nå kunskap genom att göra förutsägelser och den instrumentella rationalitetens dominans går igen i dagens organisationskommunikation. Så här skriver Mats Heide, Catrin Johansson och Charlotte Simonsson (2005), verksamma vid institutionen för strategisk kommunikation på Lunds universitet, i boken *Kommunikation och Organisation*:

I den bästa av världar får organisationsmedlemmarna klar, kontinuerlig och fullständig information. Informationen ger makt åt individen som kan förstå organisationen, förutsäga förändringar och anpassa sina aktiviteter efter organisationens utveckling. Men så fungerar det sällan, tyvärr (Heide, Simonsson & Johansson, 2005, s. 20).

Eftersom författarna bakom citatet inleder med uttrycket "i den bästa av världar" och avslutar det med ett beklagande "tyvärr", framgår det att de förutsätter att de akademiska studenterna, kollegorna vid

vetenskapsinstitutionerna och i princip hela allmänheten delar antagandet att den bild de målar upp är ett allmänt vedertaget och rättfärdigat ideal. Detta citat är även intressant då det indirekt också förmedlar den metafysiska föreställning som medföljer denna epistemologi. Den dominerande metafysiska föreställningen om vad världen i grunden är konstituerad av och idén om hur man når kunskap om denna, tycks i ovanstående citat vara ungefär den här:

"Den bästa av världar" är en värld som människan till fullo kan förstå och kartlägga, genom att ordna helhetens alla delar, eller "informationsbitar" i ett begripligt mönster som tillåter *förutsägelser*. Det är med hjälp av dessa fakta, dessa bitar av information, som människan förstår och navigerar i världen (anpassar sina aktiviteter) som existerar oberoende av oss själva (såsom organisationen). Denna typ av kunskap är *nödvändig* (ger makt) för att människor ska kunna hantera förändringar och leva i världen.

Citatet ovan indikerar att man fortfarande ställer upp positivismen som huvudsakligt ideal med dess medföljande informationstransmittoriska syn på kommunikation. Ändå utgår författarna enligt egen utsago från "en meningsskapande syn" på kommunikation inspirerad av postmoderna teorier, även om de, som de också påpekar, inte "förkastar betydelsen av överföring av information" (Heide, Johansson Simonsson, 2005). Enda indikationen om en meningsskapande syn kommer dock i citatet ovan med kommentaren att det "sällan och tyvärr" fungerar så här.

Att det sällan och tyvärr fungerar så här har enligt författarna att göra med bristen på kunskap om den komplexitet som postmoderna teorier om kommunikation blottlagt och visat vara av avgörande betydelse för organisationer. Den beklagande tonen får dock bekännelsen till en meningsskapande syn att framstå mest som *ett nödvändigt ont*. Målet är fortfarande att positivistiskt kartlägga och synliggöra den information som för närvarande endast når fram som ofullständig, dunkel och diskontinuerlig. Att informationen "finns där" ifrågasätts inte. Det är i transmissionen, eller överföringen av informationen, som kontext, tolkning och sociala faktorer blir relevanta som komplexa problem. Eftersom samma författare anser att det finns särskilda yrkesgrupper som kan tillföra expertis på området är det för dem motiverat att tro att det för människan åtminstone *i princip* är möjligt att uppnå denna den bästa av världar, annars vore utformandet av teknologier och expertis om kommunikationens komplexitet oanvändbar i organisationer. Postmoderna poänger om kommunikationens kulturella, historiska, subjektiva och lokala karaktär förstås som komplicerande faktorer att ta in i beräkningen, snarare än som utmanande de grundläggande positivistiska antagandena.

Trots att den positivistiska vetenskapen är "antimetafysisk" och "amoralisk" formar den alltså ändå på detta vis en implicit metafysik och normativitet genom att den baseras på vissa grundläggande

antaganden och genom att dess praktik betraktar, synliggör och framhäver särskilda aspekter av den mänskliga erfarenheten. Dessa aspekter är de empiriskt observerbara, synliga och regelbundna aspekterna av verkligheten (Law, 2004), samt det som logiskt går att härleda utifrån dessa. Människors sätt att gemensamt orientera sig i tillvaron tycks utifrån ovanstående citat vara avhängig möjligheten att styra och intellektuellt förutsäga vad som sker i världen för att "utifrån och in" anpassa sitt handlande efter detta. Detta kan ses som en typ av normativitet. Detta hänger ihop med den indirekta positivistiska metafysiken som vi skulle kunna kalla för "en ingenjörens världsbild". Eftersom positivistisk vetenskap endast vill befatta sig med att upptäcka regelbundenheter och komponenter, osynliggörs allt annat. Världen förefaller då vara på förhand given och därmed möjlig att successivt avtäckas. Om så är fallet går dess komponenter att ingenjörsmässigt organisera, konstruera och hantera på nya sätt utifrån den kunskap som avtäckts. Detta är den "säkra" vägen att gå – med hjälp av teknologier. Habermas förklarar varför positivismen inte kan vara den värdeneutrala analysen den utger sig för att vara så här: "Den antar inte endast hypotetiskt värdet av erfarenhetsvetenskapliga teorier, utan redan med sitt första analytiska steg har den normativt förutsatt att ett rationellt beteende som följer tekniska rekommendationer är såväl önskvärt som »förnuftigt»" (Habermas, 1996, s. 413).

De senaste decennierna har även både empirisk och kvantitativ såväl som kvalitativ etnometodologisk forskning visat att vetenskapen i praktiken varken är eller kan vara värdeneutral. Det har inom forskningsfältet vetenskapsteori, bl a inom STS - Social Studies och Technology and Science, exempelvis gjorts studier som visar att vetenskapsmännen är del av i en social värld som både de själva och forskningen samtidigt både formar och formas av (Law, 2004). Positivismen sådan den figurerar inom kunskapssökande i vetenskapen idag bör därför förstås som ett *ideal* snarare än en filosofiskt eller vetenskapligt väl underbyggd eller rättfärdigad realitet.

Problemet med den subjektiva sfären

Hur präglar då positivismen organisationskommunikationens syn på vardaglig mellanmännisklig kommunikation? Metoderna man använde för *studiet av relationer mellan människor* inom organisationsteori efterliknade fram till slutet på 70-talet de som användes i behavioristisk psykologi (Clegg & Bailey, 2007), vilken är en positivistisk lära. Behaviourismen utformades på 1800-talet inom psykologin som ett sätt att försöka kringgå positivismens "problem med andra medvetanden" eller "det subjektiva" (Wright, 1993). Eftersom den subjektiva sfären är otillgänglig för empirisk metod vilken bygger på möjligheten att objektivt observera och utvärdera, behövde positivismen finna ett lämpligt förhållningssätt till det unikt mänskliga såsom individers värderingar och känsloliv. Med J. B. Watson, som grundade behaviourismen inom psykologin, introducerades då tanken att allt människan

gör kan betraktas som *beteenden*, även subjektiva tankar och känslor (Andersson & Klintrot, 2004). Beteenden antogs inte bara korrespondera med subjektiva erfarenheter, känslor och inre uppfattningar, utan *konstituera* dem (von Wright, 1993, s. 158). Genom att godta detta som ett axiom blev det möjligt att uppställa social interaktion och människans inre som objekt möjliga att empiriskt observera och logiskt analysera.

Metaforen genom positivistiska glasögon

Om vi ska förstå det metaforiska användandet av "kommunikation" genom behaviouristiska eller positivistiska glasögon utgörs den vardagliga mellanmännsliga kommunikationen följaktligen enbart av empiriskt observerbara beteenden, kontexter och komponenter och de synliga eller logiskt teoretiskt härledningsbara sambanden dem emellan. Inte konstigt att kommunikation till en början förstods som informationstransmission och att fenomenologiska, existensfilosofiska eller hermeneutiska perspektiv ansågs irrelevanta. Kommunikation var information som skulle följa vissa flödesscheman, ofta hierarkiskt uppifrån och ned, och den kommunikationsform som föredrogs var skrift. (Det tål att poängteras hur just skrift är en kommunikationsform som vilar på just *synlighet*. Den tysta kunskapen och kommunikationen som senare uppmärksammats i praktikgemenskaper är delvis osynlig och oregelbunden.) Utifrån kopplingen till förutsägbarhet och teknologi är det med positivistiska glasögon inte heller konstigt att man inom organisationsvetenskapen ansåg det möjligt och eftersträvansvärt att hålla kommunikationen mellan människor under kontroll.

Känslösfären

Det finns allvarliga problem med att likställa mänskliga psykologiska fenomen, såsom vardaglig mellanmännslig kommunikation, med fysiska fenomen som studeras i naturvetenskaperna. Martin och Thomson (1997) urskiljer tre drag som skiljer psykologiska fenomen från fysiska, vilka de menar har backats upp av många både nutida och tidigare forskare. För det första menar de att mänsklig upplevelse och handling är lokaliserad i och består av både sociala kollektiva och individuella personliga representationer och relationer. För det andra är människors erfarenheter och handlingar "osäkra" på så sätt att de är svåra att vetenskapligt bestämma eller förutsäga. Individer är kapabla att skapa en oerhörd variation uppfattningar, teorier, uttryck och handlingar vilket gör det otänkbart att alla involverade moment eller faktorer skulle kunna urskiljas vid någon specifik händelse. Slutligen har de en moralisk karaktär som involverar både frihet och ansvar. (Martin & Thomson, 1997). Detta speglar de aspekter av kommunikation som socialkonstruktivistiska tänkare inom organisationskommunikation framhåller mot bakgrund av fenomenologin och hermeneutiken, och är därmed centralt för kommunikation förstådd som "ömsesidigt gemensamgörande". De stämmer också

överens med Schellings och Shaws syn på det naturliga sammanhanget för vardagliga samtal eller filosofiska diskussioner som pågående i ett rörligt kvalitativt ”nu”. Låt oss kalla det som dessa tänkare framhäver om mellanmännisklig kommunikation för kommunikationens *lokala, oförutsägbara* och *känslomässiga* aspekter.

Att behandla människor på samma sätt som fysiska fenomen, är samtidigt att bortse från och reducera dessa väsentliga aspekter av den mänskliga existensen. Hur utvecklad eller invecklad vår teoretiska förståelse för kommunikation än blir innebär själva det objektiverande, abstraherande, urskiljande och särskiljande momentet alltid någon typ av reduktion. Kanske är det såsom Graham Harman har påpekat, och som Schelling säkerligen skulle hålla med om, att "kontakten med verkligheten uppstår när vi slutar reducera en sak till dess egenskaper eller dess effekt på andra saker" (Harman, 2008, s. 348).

Vad kan då denna "kontakt med verkligheten" ge oss? Det är lättare att förstå om man betänker vad som försvinner, eller underordnas, med ett positivistiskt förhållningssätt till världen. Habermas, som bland annat skrev sin doktorsavhandling om filosofen F.W.J Schelling, skriver att praktiska frågor, vilka involverar beslutsfattande och värderande bedömningar, med positivismens inträde på mitten av 1800-talet inte längre är "sanningskapabla".

Hoppets spontanitet, ställningstagandets akt och framför allt upplevelsen av relevans eller irrelevans, känsligheten inför lidande och förtryck, patos för autonomi, viljan till frigörelse och lyckan att finna sin identitet — allt detta skiljs nu definitivt från förnuftets förpliktande intresse (Habermas, 1996, s. 408).

De imperativ till handling som denna typ av inre övertygelser och känslor ger upphov till ses ur positivistisk synvinkel varken som att de har med kunskap att göra eller att de är tillförlitliga för vägledning. Vägledning får man via den instrumentell-teknologiska rationaliteten vilken bygger på vetenskaplig positivistisk kunskap. När en sådan inställning tar över det allmänna medvetandet är det inte osannolikt att människor i mindre grad noterar dessa aspekter av sitt eget sätt att handla.

Känslösfären

Allt det Habermas talar om i ovanstående citat är sådant som uppträder för människor i den *känslomässiga sfären*, som människor endast har kännedom om utifrån sin unika personliga erfarenhet. Att tala om ”känslösfären” är inte att bara tala om känslor i bemärkelsen starka emotionella uttryck, utan också om subjektivt uppfattande och ”inkännande”. Jämför exempelvis engelskan ”emotion” och ”feel” som kanske kan motsvaras av svenskans ”känsla” och ”förnimmelse”, även om vi i båda fall oftast använder ”känna” när begreppen används i verbform. Känslor kan även handla om

sinnestämningar som i kontrast till emotioner är lägre i intensitet, mer diffusa och globala och inte avbryter pågående tankar (Fineman, 2007).

Inom psykologin idag används termen ”affekt” som ett paraplybegrepp för både sinnestämningar och känslor. Känslor, som är subjektiva upplevelser associerade till olika fysiologiska korrelater, är essensen av alla olika typer av affektiva tillstånd. Alla känslor är dock inte affektiva. Känslor såsom osäkerhet kan ha en slags kognitiv övertton, och känslor såsom hunger och törst refereras till som kropps-känsloupplever. Termen *affekt* är ett av de mest problematiska koncepten i psykologisk litteratur och det råder ingen konsensus om hur man ska definiera det (Garcia-Marques, 2007).

Kommunikationens känslaspekt är minst lika svårfångad. Den tillhör den psykologiska sidan av människan. Därför talar vi i fortsättningen om känslösfären med en medvetenhet om att det inte bara handlar om starka emotionella impulser utan även om människors känslighet för subtila förnimmelser, förmåga att upplevelsemässigt känna det kvalitativa i varje situation och tanke.

Exempel på underordnande av känslösfären

Vilken blir då effekten av att man inom organisationskommunikation såväl som i management mest gjort känslodimensionen relevant som aspekt att ta in i beräkningen vid en fortsatt logiskrationell typ av styrning? I Millers lärobok *Organizational Communication* (2009), vilken bl a ingår i kurslitteraturen på Kommunikatörsprogrammet vid Göteborgs Universitet, finner man ett exempel på den dominans ett positivistiskt tänkande fortfarande har inom organisationskommunikation idag, och vilken syn på känslor som därav följer.

Miller inleder kapitlet *Processes of emotion in the workplace* med att konstatera att de elva kapitlen så långt i grunden har utgått från antagandet att organisationer är platser där kyliga huvuden och logiskt tänkande råder. Dessa kapitel inkluderar titlar som ”Human relations”, ”Kulturella teorier”, ”Kritiska teorier” såväl som kapitel om lärande organisationer och förändringskommunikation vilket betyder att även frågor om intern mellanmänsklig kommunikation betraktats ur denna synvinkel. Hon påpekar att normen bland teoretiker på området länge varit ett ”stort fokus på rationalitet” och beklagar att förståelsen för känslors betydelse endast väldigt sent blivit ett intresse bland organisationsteoretiker. I detta kapitel avser hon ta upp forskning om känslor i organisationer vilka syftar till att öppna upp nya sätt att se på organisationer. Genom att exemplifiera med olika studier, bl a flera som hon själv har varit involverad i, beskriver hon därefter inledningsvis hur känslor involverar en oerhörd komplexitet vilka är centrala i organisationsliv både när det gäller interaktioner med klienter eller kunder, och med kollegor. Omedelbart efter denna relativt omfattande, om än övergripande, redogörelse för kritiken *mot* ett rationaliserande av känslor styr texten därefter paradoxalt nog, till synes helt omedvetet, in på

studier av emotionell *intelligens* och känsloregler. Hon skriver exempelvis:

Some scholars have recently looked across these areas by trying to understand the "rules" for emotional display in the workplace and by understanding the role that emotional intelligence plays in an organization. These rules are summarized in Table 11.1. (Miller, 2009, s. 203)

Den undersökning som ligger till grund för reglerna i tabellen syftade till att ta reda på vilka regler som "uppfattas reglera känslouttryck" i organisationer. Millers förståelse för det faktum att de anställda kunde svara på frågorna i sådana termer av regler, är att detta tydligt antyder att *det verkligen finns* standardiseringar för känslouttryck. Detta är ett häpnadsväckande okritiskt och starkt positivistiskt präglat synsätt. Inte för ett ögonblick reflekterar hon över vilken konsekvens själva den vetenskapliga metoden, såsom baserad på ett kvantifierande och mätande, har för effekt dels på utformningen av frågorna eller på tolkningarna av svaren. Bara det faktum att organisationsmedlemmar får frågan om "regler kring känslor" lämnar oerhört lite utrymme för dem att uttrycka någonting om känslors och relationers oregelbundenhet. Inte heller reflekterar Miller i sammanhanget över möjligheten att organisationsmedlemmars förmåga att ge svar på vilka informella regler som råder kan ha att göra med positivismens djupa inverknings på det allmänna tänkandet. Genom att vetenskapligt och instrumentellt rättfärdigad dokumentation och navigering efter handlingsplaner har blivit norm i organisationslivet, är det inte konstigt att denna typ av förståelse för känslor, och denna typ av undersökning av känslolivet, passerar obemärkt förbi och förblir okritiserad. Trots att Miller själv inleder med att beklaga "den rationella dominansen" och fältets sena uppmärksammande av känslors roll i organisationskommunikation, gör hon med andra ord sig själv skyldig till ett fortsatt upprätthållande av detta perspektiv genom att på följande sidor behandla känslor i logiskrationellt kvantifierande termer.

Millers kapitel om emotioner visar inte bara att författaren själv underordnar känslolivet den intellektuella. Den mest citerade regeln i tabellen som citatet ovan refererar till, som de flesta personer i undersökningen är överens om existerar i organisationer, är vikten av att vara "professionell" med avseende på känslor. I tabellen förklaras denna regel som att en individ "borde ha kontroll över känslor" och upprätthålla en "affärsmässig" atmosfär på arbetsplatsen. Detta kan i sig ses som ett vittnande om den positivistiska vetenskapens djupa inverkan på *samhället i övrigt*. Professionalitet är att hålla distans till känslor inte bara inom akademien utan även ute i organisationer. Relevansen av denna abstraherande distans länkas till affärsmässighet vilket påminner om hur kapitalismen också medverkar till känslolivets underordnande.

Känslolivet hade visserligen relevans i kritiken på 60- och 70-talen och

organisationskommunikationsfältet såväl som management påverkades av den. Kritiken gick till angrepp mot den avhumanisade synen på människor och det omoraliska i att bortse från personliga önskemål och inte ta hänsyn till individers känslomässig tillfredsställelse i organisationer (Miller, 2009), och den artistiska kritiken försökte med autenticitetsbegreppen framhäva andra viktiga livsvärden såsom skönhet, konst o. dyl (Boltanski & Chiapello, 2005). De argument som i praktiken fick gehör var dock framförallt att en sådan syn på människor också gjorde information och organisation *ineffektiv*. Detta har vi förstått utifrån Boltanskis och Chiapellos studie och Nordisk Kommunikations beskrivningar av verktygen, men det är också något som tas upp i de akademiska läroböckerna (Miller, 2009). Sensemakingtraditionen inom de akademiska disciplinerna management och organisationskommunikation lägger också stor vikt vid att överföring av information blir ineffektiv om de utformas utan hänsyn till människors unika förståelsehorisonter och behovet att tolka information tillsammans för att gemensamt "skapa mening" (Heide, Simonsson & Johansson, 2005; Miller, 2009). De kritiska synpunkterna rättfärdigas bara i den utsträckning som de gynnar utvecklingen av teknologier som kan garantera effektivitet. Detta är precis samma försvar som används för att rättfärdiga positivistisk vetenskap.

Känslan kan inte rättfärdiga sig själv

Den teoretiska intellektuella sfären och framförallt vikten av tydlig information framställs i de akademiska läroböckerna vara en förutsättning för att hantera problem som vilar i det lokala, oregelbundna och känslomässiga. Så här skriver Heide, Johansson och Simonsson (2005) om osäkerhet:

Osäkerhet och oro uppstår när referensramarna är otillräckliga för att förutse situationen och hur man ska hantera den (Heide, Simonsson & Johansson, 2005, s. 158).

Säkerhet, trygghet och förståelse ses som något avhängigt möjligheten att teoretiskt och begreppsligt *förutse* situationer. På ett sätt som går att redogöra för explicit. Heide m. fl. skriver visserligen att känslomässigt motstånd vittnar om en värdefull och självklar bearbetningsprocess då det tar tid att tolka vad förändringar innebär. I nästa mening framgår det dock att detta ses som ett informationsproblem som kan rättas till. Motståndet kan minskas genom att se till "att informationen inte är sparsam, motsägelsefull och enkelriktad" (Heide, Simonsson & Johansson, 2005, s. 158). Det finns en väldigt ihållande föreställning om att inre känslomässig säkerhet, dvs trygghet, är beroende av yttre förutsägbarhet och kontroll. Därmed underordnas "det känsloupplevda" det abstrakta, intellektuella tänkandet. En viss typ av kommentar som på olika vis återkommer i flera akademiska läroböcker om kommunikation belyser detta:

Man säger, och tror kanske, att man förstår varandra, fastän man egentligen har mycket lite säker täckning för dessa antaganden (Heide, Simonsson & Johansson, 2005, s. 34)

Att *tro* att man förstår varandra, dvs att känna eller uppleva det som så, ger inte "täckning" åt antagandet. Känslan kan inte rättfärdiga sig själv. Den eftersträvansvärda typen av förståelse är den som kan rättfärdigas med hjälp av explicit begriplighet. Förståelse kan dock, precis som osäkerhet, betyda två olika saker. Antingen kan förståelse refera till rationell och formulerbar begriplighet – den typ av förståelse som följer av tankens reflektion som leder till att inblandade parter kan definiera och explicit uttrycka det som begripits. För att kunna göra detta i grupp krävs att inblandade parter är överens om den semantiska innebörden i det som sägs – att de begrepp som används korresponderar till en objektiverad verklighet. Eller också kan förståelse referera till *en ren känsla* av säkerhet, tro eller övertygelse. Om den känslomässiga förståelsen eller övertygelsen hade samma värde som den rationella uttalade begripligheten skulle man kunna vända på och omformulera ovanstående citat och istället påstå något i stil med:

"bara för att vi är överens och enligt alla uttalade definitioner, policys och kontrakt som vi tillsammans har formulerat så att var och en är överens om hur de ska tolkas, har täckning för ett påstående om ömsesidig förståelse, betyder inte det att vi tror eller känner att vi förstår varandra".

Förståelse har inte sällan likställts med att ha kunskap vilket inom positivistisk vetenskap refererar till sådant vi empiriskt och med en matematisklogisk rationalitet kan bevisa, synligen kartlägga och neutralt påvisa är fallet. Det är dock möjligt att tänka sig att någon kan redogöra för en viss faktakunskap utan att för den sakens skull egentligen *förstå* det han talar om. Även om det av alla yttranden och synbarliga skeenden att döma verkar som att denna redogörelse vittnar om förståelse, kan personen mycket väl subjektivt kunna tänka sig "känna sig som ett frågetecken" och vara i avsaknad av en känsla av förståelse. Förståelse har med någon typ av känsla av insikt att göra. Strikt positivistiskt spelar detta ingen roll.

Sammanfattning

I det här avsnittet har vi först berört kommunikation som plastiskt begrepp, vilket uppträder i managementdiskurser som närmast innehållslöst och väldigt abstrakt. Kapitalismen har å sin sida, som en abstrakt organisationsform, sedan 60- och 70-talens kritiska rörelser börjat använda de postmoderna och filosofiska beskrivningarna av potentialen i kommunikation som retoriska resurser för att attrahera människor för sin egen överlevnads skull. Med stöd från Schellings och Shaws beskrivningar av vad som går förlorat redan i den teoretiska formuleringen av kommunikationens naturliga sammanhang, har uppsatsen försökt artikulera den aspekt av människans ständigt

kommunikativa liv som både vetenskapen och kapitalismen på olika vis vänder bort uppmärksamheten ifrån. Vidare har vi sett hur den vetenskapliga disciplinen organisationskommunikation historiskt, och fortfarande idag, präglas av en positivistisk och teknologiskinstrumentell syn på kunskap och vägledning vilken inte förmår omfatta eller tillgodogöra sig potentialen i den vardagliga kommunikationens lokala, oregelbundna och känslomässiga natur. Den kan endast genom abstraktion och objektivisering beröra den, och då faller just detta bort.

Det som är gemensamt för både den positivistiska metafysiken och den normativa etiken är att de karakteriseras av att människan, den personliga subjektiva unika individen och hennes upplevelsevärld och värderingar, ställs på ett avstånd från värld och handling med hjälp av teoretisk, intellektuell, abstrakt reflektion. Det positivistiska neutralitetsidealet bidrar till att vi vant oss vid att göra en distinktion mellan oss själva som betraktande subjekt och det vi betraktar som ett separat objekt. Det kan nämnas att denna aspekt av positivismen egentligen går än längre tillbaka i tiden, åtminstone till Descartes yttrade sina kända ord "cogito ergo sum" – jag tänker, alltså är jag. Ett problem med detta belystes redan i föregående avsnitt av Poerksen och Schelling som framhävde att en sådan behandling samtidigt alltid innebär en förståelsemässig reduktion eftersom den representationella tanken inte till fullo kan representera upplevelsen av det lokala, oregelbundna och känslomässiga såsom i exempelvis vardaglig naturlig, informell mänsklig kommunikation.

Under det senaste decenniet har sociologer, psykologer och neurologer på olika sätt argumenterat för att en separation mellan tänkande och känslor är en falsk uppdelning som upprätthålls av en förlegad uppfattning om kognitiva vs affektiva processer. Gränsen mellan att kognitivt uppfatta och att känna av en situation är hårfin. Tänkande och kännande interagerar. Forskning visar att beslutsfattare i praktiken ofta förlitar sig på magkänslor och intuitioner för att skapa en känsla av enhet eller komma loss ur en återvändsgränd. Man menar att det vore omöjligt att ens komma nära det "rationella" utan att känslor leder vägen och känslor kan i sig själva vara rationella i sina riktningar och mål. (Fineman, 2007)

Detta implikerar att känsloläret har en lika stor roll i vårt faktiska sätt att orientera oss och fatta beslut i tillvaron som den intellektuella, men detta verkar inte ha uppmärksamats speciellt mycket i det empiriska materialet för denna uppsats. Handling som uppstår ur informell kommunikation är inom organisationskommunikation på ett sätt eftertraktad genom dess potential att skapa gemenskaper och kreativitet. Den ställs i viss bemärkelse upp som ett ideal. Samtidigt anses det känslomässiga, oregelbundna, lokala, praktiska och spontana, det vill säga de icketeoretiska, ickestrategiska och ickeintellektuella, aspekterna av mellanmänsklig kommunikation inte tillförlitliga för att ge upphov

till sin egen potential. Tvärtom består försöken att objektivt utvärdera, medvetet teoretiskt reflektera, planera och kontrollera denna process.

Del IV. Fördjupande diskussion

I det här avsnittet ska vi fördjupa oss ytterligare i spänningen mellan vardaglig känslomässig och praktisk kommunikation och den syn på kommunikation som uppträder både inom den akademiska huvudfåran och i praktiska handböcker utifrån uppsatsens empiriska material. Vi ska återknyta till frågan som ställdes i syftet, om varför den vardagliga kommunikationen görs till föremål för reglering och visa att detta ger upphov till en känslomässig anspänning. Centralt i detta avsnitt är också frågan om kontroll och orientering eftersom det är på denna punkt positivistisk vetenskap anses oslagbar i förhållande till andra alternativa sätt att fatta beslut, handla och orientera sig i tillvaron.

Därefter kommer diskussionen lyftas något till att beröra vad scientismen utifrån det uppsatsens analys och fördjupning har påvisat, egentligen kan sägas handla om.

4.1 I fråga om vägledning

Inom sociologin är empirism men framför allt positivism nästan ett skällsord idag, men effekterna av dem är djupt rotade i euro-amerikanska människors sunda förnuft (Law, 2004). Detta kunde exemplifieras med hjälp av en analys av dagens organisationskommunikationsdiskurs i föregående avsnitt. Vi såg också att det är problematiskt att behandla psykologiska fenomen på samma sätt som naturvetenskapliga fenomen. John Law menar att standardiserade metoder är "dåligt anpassade att studera det flyktiga, odefinierbara och oregelbundna", även om han också är noga med att poängtera att de ofta är "extremt bra på att göra vad de gör" (Law, 2004, s.4). Problemet, som Law ser det, är att de vetenskapliga standardiserade forskningsmetodernas metodologiska monopol inom samhällsvetenskaperna gör omåttligt generella påståenden om deras status. Han skriver att det brukar låta ungefär så här:

Om du vill förstå verkligheten på riktigt så måste du följa metodologiska regler. Verkligheten kräver det av oss. Om vi inte följer dem slutar det med att vi får understandardiserad kunskap som är förvrängd eller som inte representerar vad den påstår sig beskriva (Law, 2004, s. 4).

Verkligheten förutsätts följa regler och lagbundheter och det är endast de som kan garantera *verklig* kunskap, då förstådd som kunskap som korresponderar till en verklighet förstådd som på förhand given och tillgänglig för människan. Verkligheten antas vara en verklighet "där ute", är oberoende av oss och följer lagbundenheter. Det som visar sig och uppträder ur det flyktiga, odefinierbara och

oregelbundna osynliggörs av detta och underordnas samtidigt den instrumentellteknologiska normativiteten. Om standardiserade metoder, såsom Law påpekar, har omåttlig status inom samhällsvetenskaperna blir denna omåttlighet ännu större när standardiserad vetenskaplig metodologi dessutom appliceras praktiskt i organisationer. En träffande parallell till ovanstående citat finner man i en behaviouristiskt grundad metodhandbok med namnet *Organizational Behaviour Management* vilken riktar sig till chefer som i praktiken vill förändra sina anställdas beteenden (Andersson & Klintrot, 2009). Denna metod är vanligt förekommande bland dagens organisationspsykologer vilka ibland tas in som konsulter för att lösa problem med ”bristande kommunikation”. Följande citat ur nämnda bok kan tjäna som exempel på hur den vetenskapliga metoden påstås gälla även i organisatorisk praktik:

OBM är ett vetenskapligt sätt att se på beteende vilket innebär att OBM-modeller har ett upplägg som säkerställer ett verkligt lärande i arbetet – en metod som gör att du kan få svar på om den ändring du har infört verkligen bidrar till din organisations mål (Andersson & Klintrot, 2009, s. 197)

Detta uttalande uppvisar en positivistisk förståelse för kunskap då *verkligt* lärande likställs med den kunskap som endast behaviouristisk metod kan tillhandahålla. Lärande, och då indirekt även kunskap, är sådan att den måste bygga på och vara användbar på så sätt att den tar en planerad riktning med hjälp av metoder som är grundade på förutsägelser, vilka i sin tur bygger på observation av beteenden. *Säkerställande* uppträder som ett givet värde och man rättfärdigar vetenskapen som auktoritet inte bara genom dess tillhandahållande av fakta utan också genom dess användbarhet i konstruerandet av teknologier. Den rationalitet som uppträder i citatet ovan är tydligt en *ändamålsrationalitet* och man förutsätter att mänskliga, subjektiva beteenden verkligen *kan* kontrolleras.

Människors informella, vardagliga kommunikation präglas, såsom perspektiven Martin och Thompson samt Schelling och Shaw tillförde ovan, av lokala, oförutsägbara och känslomässiga aspekter. Dessa infaller under det flyktiga odefinierbara och oregelbundna som Law menar att standardiserad vetenskaplig metod är dåligt anpassade att studera.

Orientering

Det som hela tiden återkommer som den springande punkten är frågan om vägledning, styrning, kontroll och orientering. Motståndet mot postmoderna implikationer handlar ofta om att de verkar leda till en ontologisk relativism som slår ut möjligheten att välja riktning eller orientera sig i tillvaron. I *the international encyclopedia of organizational theory* (I.E.O, 2007) står det exempelvis under ingången "positivism" att läror som understryker lokalitet, mångtydighet och oregelbundenhet lider av att inte kunna tillhandahålla vägledning eftersom världen inte kan förstås i termer av förutsägbara

lagbundenheter. De anses också i avfärdandet av generalisering lida av att inte kunna erbjuda kunskap som är applicerbar på någon annan tid eller organisation. Detta menar postivistiska förespråkare gör dem "meningslösa för vägledande praktik" (Donaldson, 2007).

Implikationerna av socialkonstruktionistiska studier och teorier har anklagats för att premiera en oundkomlig *relativism* både med avseende på moraliska och politiska frågor såväl som metafysiska (Andersson, 2004). Postmodernismen i stort lade fokus på världens komplexitet, svårigheten eller omöjligheten av att finna en absolut sanning, relationen mellan kunskap och makt, relativiteten med avseende på mänskliga och sociala intressen för vad som tas för sanningar och de temporala och spatiala sätt att tolka information. Det som tidigare tagits för något stabilt och givet visades nu vara i ett konstant växlande tillstånd, ett tillstånd av tillblivande snarare än varande (Weick, 2007).

Socialkonstruktionismen är precis som positivismen antimetafysisk, men premierar på detta vis också indirekt en viss metafysik som är motsatt den positivistiska. Konstruktionismens metafysik förnekar att skapelsen har ett bestämt väsen (Hacking, 2000, s. 88). Med avseende på att finna lagbundenheter och kartlägga faktorer som kan leda till förutsägelser och teknologier för att uppnå särskilda mål, är sådana relativistiska implikationer därför nedslående.

Föreställningen om att en värld som inte går att förstå med ett logiskrationellt förnuft får konsekvensen att vi inte kan orientera oss i tillvaron är liksom positivismen djupt rotad i det allmänna sunnda förnuftet. Shaw beskriver det som att det är som om vi, om vi inte utformar abstrakta mallar att applicera på vår levda erfarenhet, tycks vara rädda för att vi "bokstavligen kommer driva ut i ett formlöst hav utan roder" (Shaw, 2002, s.10). Denna beskrivning påminner starkt om min väns kommentar om att studieförbundsavdelningen "är ett sjunkande skepp". Är detta en rimlig oro?

Alternativ vägledning

Kanske är relativistiska och socialkonstruktionistiska implikationer bara ett problem för den som undertrycker känslösfären och endast litar till "ett kyligt förnuft". Vi behöver givetvis handla, agera, skapa, forma och hantera livet och våra organisationer, men är det nödvändigt att göra detta med hjälp av en medveten och strategisk abstraktionsprocess? Utifrån själva konstaterandet att mänsklig kommunikation ger upphov till form, handling och struktur kunde vi lika gärna konstatera att vi *inte* behöver oroa oss för ohanterligt kaos så länge vi lever som kommunicerande människor. Den studieförbundsavdelning jag beskrev inledningsvis i denna uppsats är trots bristen på vägledning med hjälp av medvetna strategiska handlingsplaner inte bara ett skepp som flyter – det levererar sina varor i hamnar och interagerar i allra högst grad på ett meningsfullt sätt med andra aktörer som verkar på och runtom det hav som är det mänskliga livet. Medarbetarna i denna komplexa organisation där

handläggarna fungerar som spindlar i ett nät av aktiviteter och människor lyckas ändå samarbeta och skapa verksamheten ihop utan att orientera sig efter handlingsplaner och noggranna standardiserade rationella kalkyleringar. Habermas har skrivit att historiens irrationalitet har sin grund i att vi skapar den utan att hittills ha kunnat skapa den medvetet (Habermas, 1996). Ordning tycks ha uppstått helt utan avsikt. Detta behöver inte nödvändigtvis leda till en vanda eller rädsla för att vi inte kommer kunna fortsätta skapa en sammanhängande historia, tvärtom. Tyvärr tycks detta vara konsekvensen av, såsom ett citat av Habermas tidigare i uppsatsen visade, att praktisk handling sedan vetenskapen präglats så djupgående av positivism, teknologisering och instrumentalism, inte längre är "sanningskapabel". Det vill säga är inte tillförlitliga sätt att finna vägledning i tillvaron.

I erfarenheten och upplevelsen av sådan kommunikation uppträder eftersträvansvärda värden såsom gemenskap och inspiration till ny handling eller nytänkande. Detta är den "kommunikationens potential" som eftersträvas i intern organisationskommunikation och även, åtminstone retoriskt, i managementdiskursen. Kommunikationens handlande karaktär skulle kunna jämföras med kunskap i bemärkelsen förkroppsligat "kunnande", som såsom hantverkares eller musikers arbete orienteras efter en känsla av rätt och fel i sitt skapande lika mycket som teori. Sådan kunskap är ur rådande förhållningssätt ingen tillförlitlig kunskap. Inte heller uppfattningar om rätt och fel grundat på moraliska och religiösa övertygelser som också får sin impuls inifrån.

Det finns dock radikalt socialkonstruktionistiska tänkare på området kommunikation som förespråkar en ickestrategisk syn på kommunikation som framhäver att det går att sätta tillit till att oavsiktliga betydelser alltid kommer att uppstå ur kommunikativa utbyten. Två sådana tänkare är Patricia Shaw, samt John Shotter, vilka uppsatsen redan tagit hjälp av. I det följande ska vi ta ytterligare hjälp av dem för att förstå hur informell kommunikation relaterar till vägledning och organisation.

I syftesbeskrivningen ställdes frågan om hur det kommer sig att vi i allt högre grad anser oss ha ett behov av att på konstgjord väg ingripa i det som är allra mest naturligt och grundläggande för det vardagliga mänskliga livet. Patricia Shaw menar att detta beror på att lärande och handling inom organisationer idag i stora drag förstås som processer där vi handlar, pausar, observerar och utvärderar oss själva retrospektivt för att sedan göra justeringar och fortsätta (Shaw, 2002). Weick definierar exempelvis sensemaking som "den ständigt pågående retrospektiva utvecklingen av möjliga bilder som rationaliserar vad människor gör" (Weick, 2007). Antagandet är att vi genom reflektion kan designa och samtidigt medvetandegöra oss alltmer om de mönster som vi tror kommer visa sig vara användbara när vi pausar nästa gång för att reflektera (Shaw, 2002). Shaw påpekar att det med tanke på detta inte är så konstigt att facilitatorer, konsulter och ledare som påverkats av denna tradition

arbetar som om de måste föreslå väldesignade mönster för all interaktion innan själva interaktionen sker. De tror, som hon säger, att facilitering, eller "underlättande", handlar om att fylla den annalkande öppna framtiden med övningar, ramverk, strukturerade agendor, matriser och kategorier eftersom man är övertygad om att ingen användbar struktur för interaktion skulle uppstå utan dem. Ändå fortsätter samtidigt oönskade mönster att hela tiden uppstå eftersom kommunikationen i grunden är så komplex och oförutsägbar. Detta gör att man ser ett aldrig sinande behov av facilitering eller av att, cybernetiskt uttryckt, hålla saker på banan eller systemet på kurs (Shaw, 2002).

Detta förhållningssätt är absurt eftersom det får det att verka som om kommunikation, liv och ordning måste ges konstgjord andning för att fungera, trots att de är en förutsättning för att vi alls kunnat uppfinna sådana konstgjorda livssätt. Detta är den paradox som uppträder mellan raderna i frågan som ställdes i syftbeskrivningen. Den ger upphov till en känsla av anspänning som kan tyckas trivial till en början, men som i själva verket uppmärksammar oss på ett allvarligt missförhållande.

Till en viss grad präglas organisationskommunikationen och även expertdiskurserna redan av socialkonstruktionistiska tankar. Man förutsätter inte att kommunikation är något som med lätthet kan styras, men försöken att så gott det går ändå göra detta med hjälp av positivistiskt prägade metoder och en ide om att reflektiv, teoretisk kunskap är en förutsättning för att uppnå ordning och kunna vägleda handling, består ändå. På så sätt tar man endast ett halvt steg in i socialkonstruktionistiska idéer. Shaw sätter fingret på detta i sin kritik mot Edgar Schein, forskaren som myntat begreppet "organisationskultur". Hon menar att han å ena sidan uppmuntrar till reflektion över de självorganiserande mönster som har uppstått över tid, vilka är mönster som inte kan förstås som något som har uppstått med individers eller grupperns avsikt, samtidigt som han utformar förslag på hur människor kan introducera nya mönster helt avsiktligt.

Kunskapen om det praktiska, informella vardagliga samtalandets avgörande roll i ideala organisationskulturer leder inte till mindre formalisering, utan till rättfärdiganden av behovet av att formellt utbilda och utveckla modeller för genomtänkt finkänslig styrning. Resultatet blir en underlig mix av modeller utgående från å ena sidan postmoderna eftertryck vid kommunikationens informella, oregelbundna och självskapande karaktär, och å andra sidan försök att få kontroll över komplexiteten i kommunikation genom att greppa det sociala, lokala, miljömässiga och känslomässiga i termer av processer och faktorer att ta hänsyn till.

Studiet av kommunikation i sig, särskilt forskningen som har gjorts på informella praktikgemenskaper eller teorier utvecklade ur ett fenomenologiskt och hermeneutiskt perspektiv, visar som vi såg i del II att ostrukturerad oförutsägbar kommunikation kan ge upphov till ordning och struktur såväl som

kreativa och nya sätt att handla och hantera tillvaron på. Detta kan den inte bara för att människors samtal kan leda till intellektuell förståelse och explicita gemensamma överenskommelser om handling. Informell kommunikation har inte en handlande karaktär tysta kunskaper, ickeverbal kommunikation, värderingar och känslor till *trots*. Den aktiva meningsskapande eller gemensamgörande karaktären i kommunikation karaktärisas av imperativ och initiativ som just *genom* sin värdeaknytning och koppling till det känslomässiga ger upphov till handling. På så sätt är den skapande, agerande och vägledande i sig. Shotter (1993) menar att bara det faktum att våra dagliga liv flödar över av samtal, diskussioner, förhandlingar, kritik, försvar o.s.v. i sig är den typ av stadgande aktivitet, den typ av uppmärksamhet på det gemensamma livet, som redan alltid hindrar ett fullständigt "anything goes"-kaos. På så sätt behöver det faktum att en teoretisk ontologisk relativism kan vara konsekvensen av socialkonstruktionism, inte samtidigt leda till en *praktisk* relativism.

Shotter skriver också att när vi konverserar så avkodar vi inte ord och meningar som symboler som representerar något objekt som vi refererar till. Vi tolkar inte bara helt enkelt kroppsspråk hos andra som någon slags mental aktivitet. Vi är snarare nedsänkta i ett känslöflöde av mönstrade (patterned) känslor, ett slags ethos i vilket ord *i deras uttalande* har kraften att röra eller fånga oss, skifta vår perception och våra handlingar eftersom vi kommunicerar som intelligenta kroppar (Shotter, 1993).

Förståelser för meddelanden, information eller signaler behöver inte *explicit* utbytas.

Kommunikationen är ingenting som med lätthet går att särskilja från det omedelbara *varandet tillsammans med andra*. I känslomässigt nära relationer känner och uppfattar parterna omedelbart när ömsesidig förståelse föreligger i ett slags "outtalat samförstånd". Tänk på hur det ofta påpekas att de bästa vännerna, eller de mest bekväma sociala situationerna, är de i vilka man inte behöver "fylla tystnaden". Vid vilken punkt upphör kommunikationen i en sådan gemenskap?

Det finns många situationer i organisatorisk liv då människor uttrycker antingen väldigt generella bekymmer som till exempel att man vill att människor ska vara mer innovativa, lita på varandra mer osv, eller då man uttrycker känslor av olust, av att "någonting inte är riktigt rätt" och behöver förändras, trots att man inte vet vad detta "någonting" är. När det är fråga om sådana tillstånd så handlar det om sätt att orientera sig och relatera snarare än om att lösa intellektuella problem (Shotter, 1993, s. 268). Shotter föreslår därför att vi i sådana situationer skulle gynnas av att lära oss bli medvetna om eller notera "känslor av tendens" som vi skapar i våra samtal, ett uttryck han tar från William James (feelings of tendency). I samtal ger vi form åt känslor och det som först bara är en tendens kan så småningom realiseras konkret t ex en ny organisationsform, praktiska sätt att utveckla en verksamhet på eller hantera förändringar (Shotter, 1993). Shaw påpekar på liknande vis att man

inte alltid måste sätta upp en agenda med punkter och ämnen för att handling och utveckling ska ske, utan lika väl kan ”ha tillit till att en sådan redan existerar” (Shaw, 2002, s. 41).

Om ingripanden i kommunikation

Kunskapen om den informella kommunikationens eller praktikgemenskapers tysta kunskapers påverkan på organisationskultur och handling hindrar dock inte praktiker och akademiker inom huvudfåran i organisationskommunikation från att uppmuntra till strategiska ingripanden i denna. Istället uppmuntras chefer att strategiskt beblanda sig i det informella. Svårigheten ses som bottnande i för lite *träning* vilket kan avhjälpas med hjälp av formell, akademiskt grundad expertis. I ett kapitel i *Kommunikation och Organisation* (Heide, Simonsson & Johansson, 2005) om mål och strategier kan man läsa:

Den övergripande förståelsen är beroende av praktiska tillämpningar på lokal nivå. Men de flesta chefer och nyckelpersoner i organisationerna får ingen kommunikationsträning när det gäller den typen av vardagssamtal som är nödvändiga för att strategin ska bli något mer än tom retorik (Heide, Simonsson & Johansson, 2005, s. 125).

Kommunikationsexperter anses alltså behövas för att träna chefer i att samtala informellt på arbetsplatsen. Vad är det för människor bakom ledarskapet som inte har erfarenhet av vardagligt samtal? Det finns något paradoxalt i att uppmana chefer att "träna sig i vardagssamtal". Hur ser denna träning ut och hur betjänas den av vetenskaplig kunskap? Det förefaller absurt att lära någon "vardagssamtala" på samma sätt som det vore absurt att insistera på behovet av professionell utbildning i och teoretisk kunskap om beståndsdelar, processer och funktioner som inverkar på *cykling*, för att kunna lära sig eller lära ut cykling. Sådan teoretisk kunskap är allt annat än nödvändig för cyklande i sig. Om den plötsligt skulle anses vara det kan man undra vilken effekt det skulle få på människors cykling. Precis som Poerksen påpekade att någon som är hälsosam inte pratar om sin hälsa för att ingenting saknas henne, analyserar inte den som kan cykla sin cykling – detta är bara en praktisk integrerad aspekt av tillvaron. Om vi föreställer oss ett samhälle där komplexiteten i och vikten av cykling plötsligt började genomsyra den offentliga diskursen och arbetslivet, om experter ingrep och modererade människors cyklande och det började bli vanligt med internutbildningar och power-pointpresentationer om cykling, skulle en förklaring i termer av att "människor inte fått tillräckligt med träning i cyklande" vara ytterst otillfredsställande.

Att explicit utveckla och formulera saker kan lika väl leda till onödig inveckling. Som Sten Andersson skriver i socialfilosofiska betraktelser av vetenskap, så är utveckling och inveckling två sidor av samma mynt (Andersson, 2004, s. 81). Även om det idag forskas mer än någonsin leder detta inte till

att vi får en klarare eller entydigare bild av världen utan snarare har resultatet blivit det omvända: "Kunskapen om naturen, människan och samhället har tvärtom blivit diffusare och mer mångtydig" (Andersson, 2004, s. 172).

I fråga om kommunikation är det givetvis mycket allvarigare än i fråga om cykling. Kommunikation är inte bara så som cykling en praktisk kunskap-i-handling utan dessutom en känslöfylld aspekt av människors tillvaro knuten till värderingar, gemenskap och förståelse. Dessutom kräver inte kommunikation i grunden något annat redskap än den egna kroppsliga och kognitiva individen själv. Med detta i åtanke vore det till och med *mer* begripligt att ingripa i cykling än i kommunikation.

Kanske är det i själva verket så att behovet av att lära ledare och medarbetare kommunicera med varandra bättre, beror på att de blivit *främmandegjorda* för det vardagliga enkla umgänget, samtalandet och relaterandet inom redan starkt reglerade, kontrollerade, byråkratiska och instrumentella organisationer. Om så är fallet blir regleringar av kommunikation i sådana organisationer onekligen brutal inte bara för att de ger upphov till känslomässiga anspänningar utan också eftersom det problem de syftar till att lösa är en följd av just den typ av generaliserande och befästande som liknande regleringar orsakat i första taget.

OBM är en modell på kognitions- och beteendevetenskaplig bas, vilken, som vi såg ovan, hävdar att verkligt lärande kräver ett vetenskapligt tillvägagångssätt. Denna modell föreskriver därför inte särskilt förvånande positivistiskt att ledare bör införa förändringar av organisationskulturer eller medarbetares beteenden *kontrollerat* och *stegvis*. Detta stegvisa införande beskrivs i termer av "mät grundnivå, inför förändring, fortsätt mäta, inför förändring i ny grupp efter en tid osv". De skriver uttryckligen att "allt går att mäta eller utvärdera" och menar att det som kan bli svårt är att hitta en mätmetod som alla ställer upp på. Om man inte kan hitta ett sätt att mäta målet uppmanas de cheferna att se till att målet förändras till ett som är utvärderingsbart. OBM har en modell för analys av vad som styr beteenden kallad "4F" som står Färdriktning – Färdighet – Förutsättningar – Förstärkningar. Intressant nog går exakt samma mönster igen även i metoder utformade av konsulter som explicit utgår från radikala socialkonstruktionistiska och existensfilosofiska antaganden om verkligheten.

Appreciative Inquiry, en av de metoder som togs upp ifråga om lärande organisationer, är på många sätt motsatt OBM. De står uttryckligen på en socialkonstruktionistisk och uppvisar även en existensfilosofisk karaktär då ett ontologiskt ställningsstagande görs i termer av att uppfatta organisationer och den större tillvaron som i grunden outgrundlig och mystisk. De menar att det är negativt att såsom OBM gör definiera och fokusera på problem, och understryker att kontroll inte är nödvändigt i alla led. Istället sätter de "organisationers positiva kärna" i fokus eftersom man menar att

detta förstärker och gynnar det positiva och frigör skapande kraft (Cooperrider & Whitney, 2005). Trots detta använder man i metodhandboken *Appreciative inquiry: a positive revolution in change* (Cooperrider & Whitney, 2005) begrepp såsom mänskliga resurser, snittskärning (objektivt urval) och rättfärdig framgång i ekonomiska siffror. Man använder sig av tabeller och pilar och gör flödesscheman. Även om AI påstår sig inte ha någon färdig formel eller ett tillvägagångssätt för förändring, så utgår de ändå från att de flesta organisationer flödar genom en cykel som de kallar 4D: Discovering – Dream – Design – Destiny.

Oavsett om modellen heter 4F eller 4D så riskerar varje fall sådan framställning inom ett strukturellt, teoretisk-visuellt ramverk att förstärka abstraktion, representation och idén om en grundläggande struktur möjlig att upptäcka. Om metoden för facilitering refererar till forskning som visar på vikten av informella samtal och det positiva med spontanitet och kreativitet men *själva presentationsformen och utformningen* av övningar består av t ex en powerpoint-presentation, några strukturerade ”diskussionsunderlag” och varsin whiteboard för grupper att presentera vad man kommit fram till, är det då inte yttre extern orientering, formalitet och kontroll som poängteras oavsett vad som sägs? Kanske kan detta ses som nödvändiga retoriska knep för att över huvudtaget bli lyssnad på i en värld dominerad av scientism och kapitalism.

Del V. Slutsats

Den viktigaste slutsatsen som går att dra av kapitalismens inverkan på organisationskommunikation och ledarskap i denna uppsats är att den blottlägger en vetenskapens svaga punkt. Denna svaghet blir enskilda individers svaghet i ett samhälle vars dominerande ideologi, scientismen, ger vetenskapen överordnad auktoritet. Kapitalismen, som sätter upp ökning av kapital som det enda värdet har kunnat använda begrepp som i grunden benämner helt andra värden, till sin egen fördel. Detta för att begrepp alltid är abstrakta och som sådana kan de tas ur sitt sammanhang. När intentionen bakom yttrandet av begreppen är beroende av ett sammanhang som är lokalt, regelbundet och känslomässigt och värdena är subjektiva, definitionsmässigt undflyende värden såsom "godhet", "tillit", "gemenskap", "inspiration" o. dyl, blir begreppen till tomma skal och abstraktioner så snart de befästs över tid och ordnas i särskilda former och modeller.

Psykolanalytikern Jürgen Reeder har sagt att varje försök att kodifiera goda och önskvärda egenskaper med ett vardagspsykologiskt medvetande och ett lyssnande stannar vid en lätt snusföruftig ton som inte säger särskilt mycket (Reeder, 2001). Reeder skriver att han "är benägen att tro att vi har att göra med en svårighet som är inre i förhållande till själva saken: det goda kan inte ges en abstrakt

bestämning, utan enbart utövas" (Reeder, 2001, s. 27). Det goda i kommunikationens potential är kanske på liknande vis inte lämpad för analys och definition. Hur kan en "god" kommunikation garanteras med hjälp av yttre regleringar och teoretiska kategoriseringar eller abstraktioner, när "godhet" i sig är lika svårt att nagla fast i en definition som kommunikation? Godhet hör hemma i den känslomässiga sfären som något "att kännas" och "utövas" snarare än "bestämmas" och "regleras".

Kapitalismen må i detta fall vara boven i det begreppsliga dramat, men begreppens företrädare framför känslan är den bov som ger dramat en olöslig varaktighet, och som lamslår den informella, spontana kommunikationen och därmed dess potential. De abstrakta begreppens företrädare är de teoretiska, generaliserande, befästande och intellektuella konstruktionernas företrädare, något som alla vetenskapliga discipliner premierar oavsett intention. Alla vetenskapliga discipliner idag använder sig av metoder som är textuella och visuella. De är därför reducerande, förenklande och representationella. Den definition av kommunikation som vi sökte i början på denna uppsats var ett hopplöst företag eftersom kommunikation är oss givet som något helt fast på ett känn-t plan. Hur utvecklad eller invecklad vår teoretiska förståelse för kommunikation än blir innebär själva det abstraherande särskiljande momentet alltid någon typ av reduktion. Explicit befäst innehåll, vare sig i praktiska handböcker, positivistiska teorier eller postmoderna texter kan aldrig till fullo och explicit uttrycka intentioner, särskilt inte en och samma intention för varje läsare. Intentioner är alltid värderande, värderingar är alltid knutna till känslodimensionen, och känslodimensionen påverkas alltid av lokal, historisk och kulturell kontext på ett sätt som gör den okontrollerbar.

Känslodimensionen är essentiellt subjektiv och måste upplevas i en pågående levd erfarenhet och det är här intentionen uppträder och förändras. Som Schelling har påpekat är *upplevelsen* av det levande och närvarande verkliga en enhetlig upplevelse, en helhet som inte kan reduceras till dess enskilda element. Den upplevda, levda helheten motstår varje abstraktion. Samtidigt rör sig förnuftet alltid i kontraster och är uppdelande till sin natur (Schelling, 1806). Den kritiska ståndpunkten är dock, såsom Adorno understryker, samtidigt i sig djupt inbäddad i den verklighet som den påstår sig vara separerad ifrån (Thomson, 2006). Därför handlar det inte så mycket om en dikotomi mellan kaotisk, känslomässig, komplex, praktisk värld å ena sidan, och vetenskapens eller den analytiska filosofens neutrala observationer, teorier och modeller av den å den andra, utan om hur vi kan förhålla oss till dessa paradoxala realiteters samexistens utan att den ena framhävs på bekostnad av den andra, utan att de skiljs åt.

Både positivistiska och postmoderna teorier utesluter en kunskap om det hela. Av de två extrema hållningar som vetenskapen i grova drag presenterar idag leder den ena till relativism medan den

andra endast *eftersträvar* en framtida fullständig kartläggning. Men vilken typ av kunskap och vilken typ av helhetsförståelse behöver den enskilda individen? Personligen skulle jag vilja påstå att bemödandet om att förstå helheten intellektuellt gör att vi missar att det alltid redan är fråga om en helhet som vi redan känner. Har kännedom om. Känslomässigt här och nu.

En person som handlar och kommunicerar genom att känna sig fram, ibland utan att alls reflektera över sina tankar, agerar inte utifrån ett tomrum. Den enskilda subjektiva erfarenheten är aldrig fragmenterad, utan ett helt. Själva den fenomenologiska upplevelsen av vad det är att kommunicera och organisera kräver ingen rationell förståelse i termer av enskilda beståndsdelar. Att utgå från denna vore att vila i en tillit till helheten sådan den uppträder i varje stund. Med hjälp av det abstrakta förnuftet kan vi se att den skiftar, att den är komplex oavsett om den visar sig vara lagbunden eller ej.

Innehållet i denna uppsats ger, om den har lyckats nå fram med sin intention (vilket beror på mottagaren) anledning att ifrågasätta scientismens starka dominans i samhället och förespråka andra typer av kunskap, metoder och sätt att finna vägledning i tillvaron som tar tillvara potentialen i människans känslomässighet, praktiska erfarenhetsbaserade kunskap och värderingar istället. Samtidigt är resultatet av denna uppsats utan tvekan spretigt. Detta har att göra med att ansatsen att göra en distinktion mellan intellektuellt och känslomässigt i sig självt är att gör sig skyldig till den problematik som intellektualiserandet kan beskyllas för. Detta har dock varit oundkomligt just eftersom denna uppsats såsom all teoretisk reflektion oundvikligen måste sönderdela och kvantifiera i syfte att bygga upp. Därtill har jag känt mig nödgad att skifta begrepp relativt ofta för att rubba läsaren ur en fix idé för att hela tiden ”på nytt” vända uppmärksamheten till de mer subtila dimensionerna av reflektion. Den klarhet och tydlighet som eftersträvas i uppsatser har därmed "fått stryka på handen" till viss del. Vidare har jag varit utsatt både för svårigheten att i text beskriva själva upplevelsen av kommunikation och att framhålla detta med hjälp av termer som alla uteslutande redan används inom organisationskommunikation och management. På så vis kanske denna uppsats redan från början varit ett hopplöst försök att bryta den artistiska kritikens tystnad.

Samtidigt var det huvudsakliga syftet enbart att *försöka artikulera* spänningen ifråga. Om detta har lyckats eller inte får den varje enskild läsare avgöra. Med avseende på hypotesen var syftet aldrig att bevisa den, bara att visa på dess rimlighet i syfte att uppmärksamma vikten av att ta frågan om varför det mest naturliga och grundläggande i det vardagliga livet alltmer görs till föremål för ingripanden och regleringar på allvar.

Författare: Cecilia Jonasson

Litteraturlista

Andersson, Leif E. & Klintrot, Mira (2009). *OBM - ledarskapets psykologi: hur konsekvensstyrt ledarskap ger resultat*. 1. uppl. Stockholm: Bonnier utbildning

Andersson, Sten (2004). *Om vetenskapens gränser: socialfilosofiska betraktelser*. Göteborg: Daidalos

Andrén, Maria & Rosenqvist, Maria M (red). (2006) *Uppsatsens mystik – om konsten att skriva uppsats och examensarbete*. Uppsala: Hallgren och Fallgren studieförlag AB

Boltanski, Luc & Chiapello, Ève (2005). *The new spirit of capitalism*. London: Verso

Clegg, Stewart R. & Bailey, James R. (2007). Introduction. I *International Encyclopedia of Organizational Studies [Elektronisk resurs]*.

Chalmers, Alan F. (1995). *Vad är vetenskap egentligen?: om väsen och status hos vetenskapen och dess metoder*. Nora: Nya Doxa

Donaldson, Lex. (2007). Positivism. I *International Encyclopedia of Organizational Studies [Elektronisk resurs]*.

Cooperrider, David L. & Whitney, Diana Kaplin (2005). *Appreciative inquiry: a positive revolution in change*. San Francisco, CA: Berrett-Koehler

Djelic, M-L. & Sahlin Andersson, K. (eds.) (2006). *Transnational Governance : Institutional Dynamics of Regulation*. Cambridge: Cambridge University Press

Drori, G och Meyer, J. (2006). Scientization: Making a World Safe for Organizing. I Djelic, M-L. & Sahlin Andersson, K. (eds.) (2006). *Transnational Governance : Institutional Dynamics of Regulation*. (s 31-52). Cambridge: Cambridge University Press,

Eriksson-Zetterquist, Ulla & Styhre, Alexander (2007). *Organisering och intersektionalitet*. 1. uppl. Malmö: Liber

Filosoflexikonet [F.L]. (1988) Lübcke, Poul, Grøn, Arne, Bengtsson, Jan & Prawitz, Dag (red.) *Filosoflexikonet: [en uppslagsbok] : [filosofer och filosofiska begrepp från A till Ö]*. Stockholm: Forum

Fineman, Stephen. (2007). Emotion. I *International Encyclopedia of Organizational Studies [Elektronisk resurs]*.

Føllesdal, Dagfinn, Walløe, Lars & Elster, Jon (2001). *Argumentationsteori, språk och vetenskapsfilosofi*. 3. uppl. Stockholm: Thales

Garcia-Marques, Teresa. (2007). Affect. I *International Encyclopedia of Organizational Studies [Elektronisk resurs]*.

- Habermas, Jürgen. (1996). *Kommunikativt handlande: texter om språk, rationalitet och samhälle*. 2. uppl. Göteborg: Daidalos
- Hacking, Ian. (2000). *Social konstruktion av vad?*. 1. uppl., 3. tr. Stockholm: Thales
- Hacking, I. 1983. *Representing and Intervening: introductory topics in the philosophy och natural science*. Cambridge: Cambridge University Press
- Harman, Graham. (2008). On the Horror of Phenomenology: Lovecraft and Husserl. *Collapse, volym (IV)*, 333-364.
- Haslebo, Gitte & Sanne Nielsen, Kit. 1998. *Organisationsförändring*. övers. Andersson, Sten. Lund: Studentlitteratur.
- Heide, Mats, Johansson, Catrin & Simonsson, Charlotte (2005). *Kommunikation & organisation*. 1. uppl. Malmö: Liber
- Hultén, Pernilla & Wijkström, Filip. (2006) *Särart och mervärde i den ideella sektorn - En studie av ledares syn på de idéburna organisationernas betydelse*. Socialstyrelsen. Hämtad 2012-04-29, från: <http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2006/2006-123-15>
- International Encyclopedia of Organizational Studies [Elektronisk resurs] [I.E.O.]*. (2007). Los Angeles, Calif. Tillgänglig: <http://knowledge.sagepub.com.ezproxy.ub.gu.se/view/organization/SAGE.xml>
- Jacobsen, Dag Ingvar (2005). *Organisationsförändringar och förändringsledarskap*. Lund: Studentlitteratur
- Law, John (2004). *After method: mess in social science research*. 1. ed. London: Routledge
- Martin, Jack, Thompson, Janice.(1997). Between scientism and relativism: phenomenology, hermeneutics and the new realism in psychology. *Theory & Psychology, volym (7)*, 629-652
- Miller, Katherine (2009). *Organizational communication: approaches and processes*. 5. ed Belmont, CA: Thomson/Wadsworth
- Morgan, Gareth (1999). *Organisationsmetaforer*. Lund: Studentlitteratur
- Nilsen, Kaj Berseth (red.) (1998). *Att möta texten: litteraturteori och textanalys ur fyra perspektiv*. Lund: Studentlitteratur
- Nodoushani, Omid. (1996). *The Problems and Prospects of Postmodern Management Discourse. Management Learning, volym (27)*, 359-381
- Nordisk Kommunikation [N.K].(2012) *Chefens Kommunikationsverktyg version 2.1*. Hämtad 2012-

02-06 från (<http://nordisk-kommunikation.se/wp-content/uploads/2012/02/Beskrivning-av-kommunikationsverktyg-2012.pdf>)

Power, Michael (2007). *Organized uncertainty: designing a world of risk management*. Oxford: Oxford University Press

Poerksen, Uwe (1995). *Plastic words: the tyranny of a modular language*. University Park, Pa.: Pennsylvania University Press

Raelin, Joseph A.(2011). The End of Managerial Control?.*Group & Organization Management*, volym (36), 135-160, först publicerad dec 2010

Reeder, Jurgen (2001). *Hat och kärlek i psykoanalytiska institutioner: en professions dilemma*. Eslöv: B. Östlings bokförl. Symposion

Rubenowitz, Sigvard. 2004 3:e uppl. *Organisationspsykologi och ledarskap*. Lund: Studentlitteratur

Sager, Thore.(2009).Responsibilities of theorists: the case of communicative planning theory. *Progress in Planning*, volym(72),1-51

Scheffel, Jan. 2010. Att förstå – betraktelser utifrån en ny teori. *Filosofisk tidskrift* Årgång 31 volym Nr 4. Karlshamn: Thales.

Schelling, F. W. J.(1806). *Aphorismen zur Einleitung in die Naturphilosophie* (Aphorisms as an Introduction to the Philosophy of Nature). Eng övers. av Marti, Fritz. (1984) "Schelling's aphorisms of 1805" i *Idealistic Studies*. Worcester: Mass, band 14.

Schelling, F. W. J. (1856-1861)"Clara oder über den Zusammenhang der Natur mit der Geisterwelt. Ein Gespräch" i *Sämmtliche Werke*. Stuttgart: Cotta, 1856-1861, vol 9, s. 1-110. Eng. övers. av Steinkamp, Fiona (2002). *Clara or, On Nature's Connection to the Spirit World*. Albany: State University of New York Press

Schelling, F. W. J. (1809). *Philosophische Untersuchungen über das Wesen der menschlichen Freiheit und die damit zusammenhängenden Gegenstände*. eng övers.och introd. av James Gutmann. *Philosophical inquiries into the nature of freedom* (Chicago: Open Court, 1936/ed. 4 1992)

Shaw, Patricia (2002). *Changing conversations in organizations: a complexity approach to change*. London: Routledge

Shotter, John (1993). *Conversational realities: constructing life through language*. London: Sage

Steinkamp, Fiona. (2002) Introduction. *Clara or, On Nature's Connection to the Spirit World* Albany: State University of New York Press

Thomson, A. J. P. (Alexander John Peter) (2006). *Adorno: a guide for the perplexed*. London: Continuum

Weick, Karl. E.(2007). Sensemaking. I *International Encyclopedia of Organizational Studies* [Elektronisk resurs].

Winther Jørgensen, Marianne & Phillips, Louise (2000). *Diskursanalys som teori och metod*. Lund: Studentlitteratur

Wright, Georg Henrik von (1993). *Logik, filosofi och språk: strömningar och gestalter i modern filosofi*. [Ny utg.] Nora: Nya Doxa