

## Att höra och säga det handlingspåbudande – del 3 Om framväxten av ett lokalt språkbruk

av Bengt-Åke Wennberg



*Vill man åstadkomma handlingspåbudande resonemang inom en grupp, verksamhet, organisation eller samhälle så krävs att själva språkandet förändras. Man kan inte fortsätta att bara prata mörkblått och ljusblått.*

Samtalen måste fördjupas så att de också behandlar det gula fältet. Skälet är enkelt. Kommunikationen måste anpassas till de faktiska förhållanden som deltagarna i den sociala kontexten möter och den måste ta hänsyn till de ambitioner och föreställningar som alla de som skall samverka kan ha.

Detta innebär att man, medan samtalet pågår, behöver kunna skilja mellan mörkblått, ljusblått och gult och välja vilken form som är mest lämpad för den sakfråga som behandlas. Det stora problemet just nu är att man blandar samman dem eller tolkar alla resonemang som resonemang som baserade på antingen det mörkblåa eller det ljusblåa perspektivet.

I en del fall är självklart mörkblåa och ljusblåa resonemang fullt adekvata. I andra fall – och särskilt i ett komplext samhälle som vårt – så duger de inte alls. Komplexiteten uppstår ju genom att människor väljer

att agera *utifrån sina egna föreställningar om situationen*. I dag ställs människor allt oftare inför situationer där "gamla" vanor blivit olämpliga på grund av de förändringar som inträffat. Då går det inte att enkelt tillämpa tidigare etablerade riktlinjer och kunskaper.

Variationen är numera ofta så stor att var och en behöver förstå vad som är möjligt och lämpligt att göra "här och nu" i den speciella sociala situation denne befinner sig i. Man kan då inte förlita sig på att ett föreskrivet handlande – vare sig detta tagits fram genom forskning eller har blivit vanemässigt etablerat – är relevant. Man kan heller inte räkna med att andra ser det handlande som man själv tror är lämpligt som en "norm".

Som enskild individ kan man alltid välja att handla efter vad man själv tror om situationen. Om man emellertid måste vara med att skapa en samhandling behöver man hos de andra få gehör för att det man utifrån samtalen gemensamt väljer att göra både är klokt och möjligt. Man hamnar då i det gula fältet. Resultatet av samtalet måste bli handlingspåbudande.

I denna blogg skall jag specifikt beskriva den typ av kunskap som kan främja ett sådant resultat. Denna kunskap kräver en kondensering av många *olikartade* fall för att ur dessa extrahera principer som kan användas i analysen av just det enskilda fall som behöver hanteras. Sådana principer är sällan tillgängliga och det saknas erfarenheter av hur de kan tillämpas.

Ett exempel kan klargöra detta. En allvarlig begränsning i kunskapsläget illustreras av de berättelser om coronapandemin som hittills publicerats. Ett stort problem under pandemin har exempelvis varit att man på äldreården inte kunnat anpassa sitt praktiska omvårdnadsarbete till den nya situationen.

Även om de riktlinjer och råd som man förväntas följa är välgrundade, bygger på forskning och därför kan tyckas allmängiltiga så rapporteras ofta att både politiker, chefer och personal har haft svårt att transformera denna typ av information och föreskrifter till det som konkret i just deras situation behöver begripliggöras och överenskommas mellan berörda aktörer.

Detta är en språkfråga. Det som blir resultatet av samtalen behöver av berörda aktörer uppfattas som *handlingspåbudande*. Detta innefattar att samtalen måste leda till en tydlig analys av varför visst agerande är att

föredra framför ett annat. En sådan analys kan inte göras utan en djupare kunskap om de olika arbetsställes aktuella praktik och resurser.

Lokala svårigheter uppträdde inom äldrevården på flera ställen eftersom informationen begränsades till att enbart ha formen av sakframställanden (mörkblått fält) eller förmaningar (ljusblått fält) som negligerar denna kunskap. Även i de fall man försökt formulera dem mer pregnant så finns risken att de i detta fall av personerna på arbetsplatsen och deras chefer läses som mörkblå och ljusblå och därför inte blir handlingspåbjudande.

Saknar arbetsstället förmåga att transformera information som centralt förmedlas till dem till en intern och handlingspåbjudande kunskap så riskerar **aktörerna** att behöva strunta i de ursprungliga instruktionerna. De har heller inget annat att sätta istället om de saknar förmågan att genomföra de samtal som skulle varit nödvändiga för att just på deras arbetsplats tillämpa den kunskap som finns. Denna kunskapsbrist är egentligen ett vetenskapsteoretiskt problem och inte en brist hos aktörerna eftersom den inte finns allmänt dokumenterad och förmedlad.

Det mörkblå språkbruket bygger på en vetenskapssyn som tar permanenten och allmängiltigheten hos vetenskapliga sanningar för given i meningen att det man forskat fram kan användas alltid och överallt. Den stora variationen i de situationer och en snabbt pågående teknisk och social utveckling gör emellertid att det gamla antagandet om värdet av instruktioner, manualer, regler etc. inte längre är vad de varit.

Man kan därför inte som praktiker utan vidare utgå från att slutsatserna från forskning, från tidigare genomförda studier eller handlingsmönster som presenteras i fastställda manualer är relevanta i den egna situationen. Det som gäller "i genomsnitt" gäller dessutom sällan i den situation som existerar just *här och nu*.

Ett språkbruk som baseras på det ljusblå i bilden bygger dessutom på att det skulle vara möjligt att direkt överföra erfarenheter från en förut aktuell social kontext till en ny. Ett sådant erfarenhetsbaserat kunnande kan uppstå hos en enskild individ men eftersom alla de som skall samverka sinsemellan är olika så kan detta kunnande sällan på ett enkelt sätt transformeras in i situationen så att det uppstår en bra samhandling.

När förutsättningarna ändras så radikalt som under pandemin så räcker därför denna typ av expertkunskap inte till. Forskningen och det centrala stödet måste erbjuda något mer!

Detta grundläggande problem har illustrerats av David Snowden, en konsult och forskare inom fältet knowledge management. Om aktörerna inte ges möjlighet att samtala om och gemensamt belysa situationen i den för dem aktuella – och komplexa – sociala kontexten så uppstår kaos och förvirring och stora risker och påfrestningar både för personal och patienter (Snowden 2007).

Om man misslyckas med att genom samtal skapa en transformation från statistiskt vetande – mörkblå och ljusblå – till handlingspåbjudande resonemang så ställs personal och ledning inför ett dilemma. Frågan är huruvida man skall följa sin egen professionella analys av situationen och riskera att anklagas för brott mot instruktioner och regelverk – eller genomföra myndigheternas påbjudna åtgärder trots att man anser att de inte är adekvata i just den aktuella situationen.

Det lokala samtalet behöver med andra ord syfta till att *kunna ta gemensam praktisk hänsyn till de svårigheter och osäkerheter* som finns i den nya situationen. Svårigheterna i många samtal handlar då inte främst om att förstå den naturvetenskapliga sakfrågan – det vill säga vem som i princip har ”rätt” – utan istället att förstå möjligheterna och begränsningarna i just det sociala system i vilket man själv agerar ([Wennberg 2020](#)).

För att transformera sakkunskaper till handlingspåbjudande samtal är kunskapen om sociala system och kunskaper om vilka svårigheter man då möter viktiga. Detta skall jag behandla i nästa blogg.

## Referenser

Snowden D, Boone M (2007): A Leaders Framework for Decisionmaking. Harvard Business Review. November 2007, sid 69-76.

Wennberg B-Å (2020): Coronakrisen speglar vår oförmåga att hantera ett normalt tillstånd av social komplexitet. Degerfors: Blogg 200708 Samarbetsdynamik AB.

<https://naetverkssamhaellet.se/Filerpdf/Bloggar/Bloggar2020/Blogg20070811.pdf>