

De 6 responskvaliteter

Den gode responspraksis på arbejdspladsen er ikke langt væk. Katrine Dahl beskriver her de seks kvaliteter responsen skal have for at være vellykket.

Download artiklen fra www.retorikmagasinet.dk, og hæng den op på arbejdet, kontoret eller køleskabet.

Konkret

Når man skriver en tekst i organisationen, skal den bruges i en bestemt sammenhæng. Det kan være en indstilling til et samarbejdsudvalg om en konkret sag eller et tilbud på et nyt it-system til håndtering af løn. Arbejdet med teksten finder sted under specifikke forudsætninger. Deadline kan være om få dage, opgaven fra kunden kan være uklar, projektgruppen kan være fagligt splittet. Skribenten skal briefe respondenter om de konkrete omstændigheder, og respondenter bør forholde sig til alle disse omstændigheder. Hun har til opgave at give en respons der kan bidrage til at teksten opfylder sine konkrete succeskriterier, og at teksten bliver færdig på den måde der er hensigtsmæssig i den konkrete situation.

Refleksiv

At respons er refleksiv, vil sige at skribent og respondenter, og organisationen som helhed, er åbne for forandring af tekster og skriveprocesser. Den tekst man er i færd med at give respons på, kunne måske godt skrives på en anden måde end man er vant til i organisationen – hvorfor ikke? Og hvad med skriveprocessen – har den kørt optimalt? Respons kan være en guldgrube af gode ideer til hvordan organisationen kan forbedre sine skriveprocesser og tekster. Kunsten er at stille denne type *forandringspørgsmål* og så være parat til at sætte forandringer i værk hvis behovet viser sig.

Ansvarlig

Tekstrespons i organisationer har som forudsætning at både skribenten og respondenter arbejder hen imod samme mål, og begge tager ansvar for at responsen fungerer hensigtsmæssigt. Ikke desto mindre hænder det at respondenter går til responsopgaven med ligegyldighed eller med andre agendaer end det at skabe en god tekst i den konkrete situation. Men hvis skribenten fornemmer at opgaven ikke er fælles, reagerer hun ofte ved ikke at følge respondenterens råd. Det er spild af tid for alle. Noget lignende kan ske hvis respondenter kun ser det som sin opgave at påpege problemer i teksten, ikke at foreslå hvordan de løses. At give ansvarlig respons er også at være konstruktiv.





Af **Katrine Dahl Ph.d.** i retorik og organisationsudvikling med afhandlingen *Lærende skribenter. Læring gennem respons i organisationens kollaborative skrivning.*

Oftentimes bliver skrivning betragtet som det man gør når udviklingsarbejdet er overstået. Men faktisk er det at skrive en grundlæggende kompetence for organisationens medarbejdere. Den viden som mange organisationer udvikler, bliver understøttet af tekster, solgt i form af tekster eller produceret i fælles skriveprocesser. Skrivningen er blevet så vigtig at organisationen har brug for at kvalitetstjekke den undervejs, og derfor er respons på tekster blevet en uomgængelig del af skrivning i virksomheder og organisationer. Men hvad er respons?

Der findes to typer af respons. Den formelle respons er virksomhedens planlagte kontrol af den færdige eller næsten færdige tekst. Skal

man for eksempel udarbejde en rapport eller give et skriftligt tilbud på en stor leverance, er det i mange organisationer fast praksis at en gruppe medarbejdere gennemlæser teksten og foreslår rettelser. Uformel respons finder typisk sted mellem nære kolleger, som oftest ad hoc når en skribent har behov for at få sparring på en idé eller et udkast til en tekst.

Respons er omdrejningspunktet for organisationens skrivning. Ikke alene er god respons med til at sikre teksternes kvalitet; det er også gennem respons fra sine kolleger at den nye medarbejder lærer hvordan teksterne skrives her. Og respons rummer muligheden for at organisationen kan optimere sine skriveprocesser og skabe bedre tekster. Men for at det skal lykkes, skal responsen besidde særlige kvaliteter: Den skal være konkret, overskuelig, retorisk, specifik, ansvarlig og reflektiv. Så kan den ikke alene bidrage til at den konkrete tekst forbedres, men også til at medarbejderne over tid bliver bedre til at skrive organisationens tekster. Den bliver til redskab i den daglige læring af skrivning.

Overskuelig

Det kan være en stor opgave at give – og få – respons på en tekst. Nogle af organisationens tekstgenrer, for eksempel tilbudstekster og evalueringer, kan være flere hundrede sider lange og indholdsmæssigt komplekse. Det er ofte en umulig opgave for respondenteren at give respons på alle aspekter af udkastet. Derfor skal responsen være overskuelig at give og gennemføre. Skribenten skal give respondenteren en afgrænset opgave – hvilke forhold ved teksten har hun mest brug for at få respons på? Der kan være forskellige modtagere med forskellige behov, eller udkastet kan være alt for langt. Uden afgrænsning har respondenteren en tendens til at fokusere på de mangler der er lette at få øje på, for eksempel grammatik eller fejl i billedtekster. Det er det fænomen skriveforskeren Torlaug Løkensgard Hoel kalder *nedadglidning*. Tilsvarende skal respondenteren sørge for at den respons hun giver, er realistisk at gennemføre i den konkrete situation.

Retorisk

Vi siger som retorikere at form og indhold, og proces og produkt, umuligt kan skilles ad. Men i mange organisationer opfattes teksten som en neutral skal uden om den viden som man besidder. Skrivning betragtes som simpel transskription. Man siger: "Vi indsamlede oplysningerne, og så manglede vi blot at skrive det ned." Det er ofte på indholdssiden at skribenterne har deres faglige ekspertise. Derfor går en stor del af den respons der gives i organisationerne, på det faglige indhold. Retorisk respons er at se på hvordan teksten som form bærer tekstens indhold, og hvordan skriveprocessen har ledt frem til det aktuelle udkast. Derfor skal respondenteren og skribenten tale om tekstens mål og modtagere og om hvordan hensynet til disse er realiseret i teksten.

Specifik

De fleste af os har prøvet det: En kollega har læst et udkast vi har skrevet, og giver sine kommentarer. "Tonen er alt for frisk" eller "det er for langt og svævende." Generel respons som denne er stort set ubrugelig. Specifik respons vil sige at respondenteren underbygger sin vurdering af teksten med eksempler, altså peger "ned" i teksten og fortæller præcis hvori problemet består. Der skal sættes ord på. Derved bliver det muligt for skribenten at forholde sig til responsen og at gennemføre de nødvendige ændringer. I nogle organisationer opstår noget man kan kalde for *automatkritik*: et problem ved organisationens tekster som man bringer frem hver gang der gives respons. Det kan være at sige at teksten "ikke er sælgende nok," uden at give forslag til hvordan teksten bliver "mere sælgende." Automatkritik giver hverken bedre tekster eller dygtigere skribenter.

