

**Agnieszka Natalia RYBIŃSKA**

Uniwersytet Warszawski, Polska

## **Tekst w modelu SECI**

W rozważaniach dotyczących potrzeby podniesienia humanistyki do poziomu rzemiosła edukacyjnego i stworzenia formuł wiedzy umożliwiających efektywniejszą pracę w przestrzeni edukacyjnej [Zmarzer, Lukszyn 2011: 5–6] warto zaznaczyć, że w zarządzaniu wiedzą opracowuje się różne techniki reprezentacji wiedzy.

Wiedza jest właściwością, współczynnikiem każdego człowieka. W tym sensie mądrość jest miarą posiadania przez człowieka wiedzy o właściwościach rzeczy, tj. wielości informacji o nich. Człowiek rozpoznaje daną rzecz dzięki swojej wiedzy o właściwościach tej rzeczy, tj. informacji, czy dana rzecz posiada lub nie posiada określonej właściwości. „Dostarczenie” wiedzy jest powodowaniem, że odbiorca otrzymuje informację, tj. sygnał o posiadaniu lub braku danej właściwości rzeczy; nie jest to wartościowanie ani różnicowanie w sensie jakościowym. Gdy informacja zostanie zrekonstruowana w umyśle odbiorcy, jego wiedza zostanie zwiększona o nową wiedzę. Wiedza jest zmienna, ponieważ jest generowana w wyniku doświadczenia (informacji, że dana rzecz posiada lub nie posiada danej właściwości) i procesu rozumowania. W efekcie pozyskuje się i wytwarza nową wiedzę. Posiadanie wiedzy jest także wiedzą o jej korygowaniu, rozwijaniu i pomnażaniu [Gruczna 2011]. Przyjmując za punkt wyjścia kontekst wiedzy nadawcy i odbiorcy, obiektem badań lingwistyki tekstu specjalistycznego jest tekst jako generator struktur konceptualnych w polu wiedzy [Lukszyn 2009: 7–13]. Zgodnie z antropocentryczną teorią języków ludzkich obiektem są konkretne osoby badane ze względu na swoją specjalistyczność wyrażaną za pomocą odpowiednich tekstów specjalistycznych [Grucza 2007: 143–151]. Tekst specjalistyczny w układzie komunikacji zawodowej jest reprezentacją pewnego modelu, tj. hipertekstu (HTx), którego elementami są kontekst wiedzy nadawcy (KWn), tekst specjalistyczny (TSx) i kontekst wiedzy odbiorcy (KWo) [Lukszyn 2008: 158]. Proces generowania wiedzy jest złożony, a jego spektrum obejmuje takie krańcowe obszary, jak np. emocje-logikę, ciało-umysł [Little, Quintas, Ray 2002: 42]. HTx „stanowi normę komunikacji zawodowej w ramach określonego rodzaju wiedzy”, a „niezgodność tekstu specjalistycznego z właściwym hipertekstem powoduje zakłócenia w kanale komunikacji zawodowej” [Lukszyn 2006: 164]. Na linii KWn i KWo występuje kompatybilność na poziomie HTx, gdzie zmienną jest KWo zależny od KWn, w wyniku czego TSx podlega modyfikacjom, tj. symplifikacji, augmentacji, reorganizacji,

deformacji. Dla celów edukacyjnych zastosowanie klucza logicznego w układzie komunikacji zawodowej (odtworzalnych struktur) ułatwia wnioskowanie, a tym samym odbiór treści. W wyniku komunikacji zawodowej generuje się nową wiedzę. Tekst jest bytem zależnym od nadawcy i odbiorcy. Nadawca nadaje mu znaczenie, a odbiorca go interpretuje [Grucza 2008: 188]. W celu zoptymalizowania tej zależności należy zastanowić się nad tekstem w procesie generowania wiedzy w układzie komunikacji zawodowej. Propozycją jest czteroetapowy model *SECI* (socjalizacji – eksternalizacji – kombinacji – internalizacji), w którym tekst określany jako wszelkie wyrażenie językowe jest wykorzystywany przez specjalistów danej dziedziny. We wspomnianym modelu metafora jest środkiem do dalszych rozważań nad przedmiotem badań, poszukiwaniem nowych znaczeń i tworzeniem nowych modeli. Zakładając, że przedmiotem lingwistyki stosowanej są konkretne właściwości ludzi pozwalające tworzyć tekst, to konkretne właściwości ludzi pozwalające na generowanie konkretnych tekstów adekwatnych do potrzeb organizacji „opartej” na wiedzy są przedmiotem badań działu lingwistyki, który można nazwać *lingwistyką korporacyjną* [Wieden 2006: 185–207]. W trakcie porozumiewania się zarówno KWo, jak i KWn podlega transformacji tworząc KWx, co pozwala na jeszcze efektywniejsze generowanie HTx w takiej postaci, którą próbuje się przedstawić za pomocą znaków (np. literowych, algebraicznych, idiograficznych), metafory lub modelu, tj. następuje transformacja z wiedzy subiektywnej do wiedzy obiektywnej w efekcie procesu eksternalizacji. Usystematyzowanie nowo wygenerowanej wiedzy w procesie kombinacji wymaga jej kodyfikacji i przedstawienia jako HTx dostępny dla innych odbiorców, aby po zapoznaniu odbiorców z HTx w procesie internalizacji nadawca mógł skutecznie wpływać na ich sposób postrzegania, myślenia i zachowania. Model *SECI* traktuje o zależności między tzw. wiedzą utajoną a jawną oraz takich etapach generowania wiedzy, jak jej upowszechnianie, poszukiwanie rozwiązań i potwierdzanie zasadności ich kryteriów, opracowywanie modeli oraz „wyrównywanie” wiedzy poprzez jej upowszechnianie [Nonaka, Takeuchi 2000: 7]. W modelu *SECI* socjalizacja polega na przetwarzaniu wiedzy utajonej w inną wiedzę utajoną. Oznacza to, że generowana jest nowa wiedza utajona. W tym procesie w wyniku „wymiany” doświadczeń w trakcie dyskusji generowane są nowe modele mentalne, a w wyniku obserwacji i naśladownictwa nabywa się umiejętności techniczne. Nowo wygenerowana wiedza (KWx) nie jest jedynie odzwierciedleniem TSx wygenerowanego przez nadawcę. Jeśli celem jest „wymiana” doświadczeń, zwiększenie zaufania uczestników procesu komunikacji, „upowszechnianie” wiedzy utajonej, wywołanie zmiany w modelach mentalnych uczestników komunikacji i ich jednokierunkowa reorientacja, „przekazanie” utajonych umiejętności technicznych, czy też doskonalenie funkcjonowania organizacji i produktów, propozycją jest stworzenie forum dialogu, organizowanie nieformalnych spotkań ekspertów i pozostałych pracowników (także z klientami) oraz przeprowadzanie tzw. burzy mózgów, w której wyklucza się krytykę

bez konstruktywnego uzasadnienia. W tym miejscu realizacja tekstu jako wszelkiego wyrażenia językowego jest głównie dźwiękowa, a jego rekonstrukcja jest nacechowana emocjonalnie, w wyniku czego tworzony jest wspólny kontekst ułatwiający współpracę uczestników procesu komunikacji. Stawiając za cel „wyrażanie” wiedzy utajonej, generowanie nowych pomysłów i tworzenie koncepcji, zmiana idei w artefakty, przedstawienie w formie graficznej wizji, zwiększenie zaangażowania odbiorców w proces twórczy oraz ujednoczenie interpretacji doświadczeń i/lub tworzenie nowej interpretacji doświadczenia poprzez nadawanie nowych znaczeń, wskazane jest wykorzystywanie metafory, analogii, hipotez oraz modeli. Sposobem osiągnięcia tych wytycznych jest stworzenie warunków pozwalających nadawcy na sugerowanie rozwiązania problemu poprzez „wyrażanie” wiedzy utajonej przez metaforę i/lub analogię, których podstawą jest dialog (myślenie zbiorowe i zbiorowa refleksja), wnioskowanie jako dedukcja połączona z indukcją i stosowanie różnych metod nieanalitycznych<sup>1</sup>. I. Nonaka i H. Takeuchi [tamże 86–95] w wyniku swoich badań nad różnicą w generowaniu wiedzy przez organizacje wysuwają konkluzję, że porządkowanie koncepcji i włączanie ich w istniejący system wiedzy, tj. wykorzystywanie repozytoriów, w tym baz danych i elektronicznych sieci komunikacji w celu selekcjonowania, ujednoczenia i kategoryzowania informacji jest sposobem na syntezę elementów wiedzy jawnej. Tekst jako eksponent wiedzy jest podstawą kształcenia i elementem formalnego systemu edukacyjnego. Interpretacja tekstu jest źródłem danych o rzeczywistym stanie rzeczy oraz podstawą do określania idei i przyszłych działań. Uczucie się poprzez doświadczanie (w wyniku dalszej socjalizacji) pozwala na wykorzystanie podzielanych modeli mentalnych i w rezultacie generowanie wiedzy specjalistycznej. W tym przypadku zapoznanie odbiorcy z tekstem pomaga w tworzeniu nowych doświadczeń, interpretacji rzeczywistości w sposób zbliżony do interpretacji nadawcy. Wykorzystuje się np. reprezentacje graficzne tekstu w postaci wykresów, czy opracowuje się materiały dydaktyczne, takie jak np. monografie. W literaturze naukowej zakłada się, że zapoznanie odbiorcy z tekstem w postaci opowiadania wpływa na kształtowanie jego przyszłych zachowań i jest optymalnym sposobem oddziaływania nadawcy na odbiorcę. Należy dodać, że odbiorcami tych tekstów są pracownicy wiedzy, którzy „reprezentują wysoki poziom wiedzy specjalistycznej, wykształcenia lub doświadczenia, a do najważniejszych celów ich pracy należy tworzenie, rozpowszechnianie lub praktyczne wykorzystywanie wiedzy”, tj. wprowadzanie innowacji, opracowywanie nowych produktów i usług, stymulowanie rozwoju i tworzenie strategii organizacji [Davenport 2007: 22]. Stopień tych zmian jest miarą skuteczności tekstu z punktu widzenia nadawcy w myśl P. Druckera, że „pracowników wiedzy nie można nadzorować; należy ich mo-

---

<sup>1</sup> Przykładem metafory może być „ewolucja auta” i sugestia odnosząca się do „maksimum człowieka i minimum maszyny”, przykładem zaś analogii „kula” i sugestia powiększenia wewnętrznej przestrzeni samochodu [Nonaka, Takeuchi 2000: 86–95].

tywować” [Moss Kanter 2009: 49–56]. Mimo tak znaczącej roli, jaką pełnią pracownicy wiedzy w organizacji, nie opracowano skutecznych metod zwiększenia wydajności ich pracy, ponieważ ze względu na jej charakter są autonomiczni, cenią swoją wiedzę i bywa, że niechętnie się nią „dzielą”. Ich praca oparta na wiedzy jest wykonywana w określony sposób, trudno ją skodyfikować i wymaga obserwacji w celu zrozumienia jej specyfiki, ponadto nie opracowano uniwersalnych parametrów określających ich wydajność.

Można podjąć próbę poprawy wydajności pracy poprzez pogłębianie kontekstu wiedzy pracowników przy pomocy analizy tekstów specjalistycznych. Zwiększenie wydajności pracy opartej na wiedzy nastąpi, gdy pracownicy wiedzy zaangażują się we wprowadzanie zmian, a ze względu na charakter swojej pracy będą mogli partycypować w planowaniu i ich wprowadzaniu. Optymalizowanie wiedzy organizacyjnej jest wynikiem odpowiedniego opracowywania tekstów w modelu *SECI*.

## Literatura

- Davenport T.H. (2007), *Zarządzanie pracownikami wiedzy*, Kraków.
- Gruczna F. (2011), *Konwersatorium: Metodologia badań translatorskich i glottodydaktycznych* z dn. 19.11.2011.
- Grucza S., red. (2007), *Języki. Kultury. Teksty. Wiedza*, t. 7: *Od lingwistyki tekstu do lingwistyki tekstu specjalistycznego*, Warszawa.
- Grucza S., red. (2008), *Języki. Kultury. Teksty. Wiedza*, t. 10: *Lingwistyka języków specjalistycznych*, Warszawa.
- Little S., Quintas P., Ray T., red. (2002), *Managing Knowledge. An Essential Reader*, London.
- Lukszyn J. (2006), *Zasady analizy tekstów specjalistycznych* [w:] *Studia Rossica*, t. 18: *Glottodydaktyka i jej konteksty interkulturowe*, red. A. Wołodźko-Butkiewicz, W. Zmarzer, Instytut Rusycystyki Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa.
- Lukszyn J. (2008), *Tekst specjalistyczny pod lingwistyczną lupą* [w:] *Języki. Kultury. Teksty. Wiedza*, t. 5: *Podstawy technolingwistyki I*, red. J. Lukszyn, Warszawa.
- Lukszyn J. (2009), *W kwestii definicji pojęcia „tekst specjalistyczny”* [w:] *Komunikacja specjalistyczna*, t. 1, red. S. Szadyko, Uniwersytet Warszawski, Katedra Języków Specjalistycznych, Warszawa.
- Moss Kanter R. (2009), *Co powiedziałby Peter Drucker?*, „Harvard Business Review Polska”, nr 11 (81), Warszawa.
- Nonaka I., Takeuchi H. (2000), *Kreowanie wiedzy w organizacji. Jak spółki japońskie dynamizują procesy innowacyjne*, Warszawa.
- Wieden W. (2006), *Corporate Linguistics: A Knowledge Management Approach to Language*, „Arbeiten aus Anglistik und Amerikanistik”, nr 31 (2), Gunter Narr Verlag, Tübingen.
- Zmarzer W. red., Lukszyn J. (2011), *Języki wiedzy*, Instytut Rusycystyki Uniwersytet Warszawski, Warszawa.

**Streszczenie**

Optymalizowanie wiedzy organizacyjnej jest wynikiem odpowiedniego opracowywania tekstów w modelu traktującym o zależności między tzw. wiedzą utajoną a jawną, tj. modelu *SECI*.

**Słowa kluczowe:** tekst, model SECI, zarządzanie wiedzą.

**Text in the SECI model****Abstract**

Optimization of organizational knowledge is a result of suitable use of texts in a model of relations between tacit and explicit knowledge i.e. the *SECI* model.

**Key words:** text, knowledge management, SECI model.