

DANSK RESUMÉ

KREATIV FACILITERING I INNOVATION MANAGEMENT: FACILITATORENS ROLLE I UDARBEJDELSE AF TEAMPROCESSER

Formålet med denne afhandling er at undersøge, hvordan kreativ facilitering gennemføres i innovation management, og at udvikle en teoretisk forståelse for dens vigtigste forhold. Den aktuelle litteratur om emnet er i vid udstrækning erfaringsbaseret og praksisorienteret, og de specifikke mekanismer og processer bag facilitering er derfor ikke tidligere blevet forklaret. Desuden mangler konceptualiseringerne af facilitatorens rolle ofte klarhed på grund af en række helt forskellige beskrivelser og indeholder mange uoverensstemmelser, der giver udfordringer for både forskere og praktikere. Som svar på dette mangler er hovedtemaerne, der undersøges i denne afhandling: facilitatorens neutralitet, som et centralt træk i facilitering, der adskiller det fra andre lignende roller, mekanismerne bag facilitering som en proces, for at give en mere dybdegående forståelse af praksis, samt påvirkning af facilitering af teams ved kreative workshops inden for innovation, NPD (New Product Development) og design. Disse forskningsemner behandles ved en blanding af kvalitative og kvantitative metoder i de tre artikler, som er hovedbestanddelen af denne afhandling. De kvalitative forskningsmetoder er fremherskende på grund af deres egnethed til teoriopbyggende formål og får en grundig forståelse for det undersøgte fænomen og inkluderer et enkelt dybdegående casestudie og et multiple casestudie kombineret med en protokolanalyse af samtalemønstre. De kvantitative metoder inkluderer et gentaget-måleksperiment, der udføres for at teste nogle elementer i rammerne, der er foreslået i det enkelte casestudie. Resultaterne bekræfter tidligere forskning af facilitering og tilbyder nye bidrag, der udvider den aktuelle litteratur og bidrager til udviklingen på dette område. Først foreslås en ny konceptualisering af neutralitet i facilitering, som jeg benævner den 'pro-aktive' neutralitetsmodel, ifølge hvilken facilitatorer aldrig er fuldstændig neutrale, men med tiden opbygger en forståelse for neutralitet ved en aktiv styring af saglighed, ækvidistance og retfærdighed på tværs af de tre output-dimensioner: proces, mennesker og produkt (indhold). Det er vigtigt, at selvom kritikken af neutralitet i facilitering godkendes, er det ikke i modstrid med muligheden for, at facilitatorer lejlighedsvist bidrager til indholdet, hvilket ofte er inspirerende og gavnligt for teamet. For det andet viser facilitatorens neutralitet, udtrykt ved lav ækvidistance og høj uvildighed, at have en større positiv indflydelse på den opfattede troværdighed og samarbejdsadfærd hos teammedlemmer som afgørende faktorer for teamtillid sammenlignet med den modsatte fremgangsmåde. Samtidig var effekten af facilitatorens tilgang til neutralitet til medlemmers tillid til facilitatoren og teamets styrke ikke markant. For det tredje afslører resultaterne nogle strukturer inden for mulige kreative workshops, som benyttes af facilitatoren til at styre processen. Der vises en klar fordeling af teamwork og arbejde mellem facilitatoren og teamet, og rollen som facilitatorens positive indflydelse ved overgang mellem de to fremhæves. Generelt set bidrager afhandlingen i væsentlig grad med teoretisk viden om facilitering, primært i kreative innovationssammenhænge og ved NPD samt giver en række

praktiske konsekvenser. Det tager et første skridt hen imod etablering af en omfattende faciliteringsteori og understøtter udviklingen af facilitering som et forskningsområde. Desuden bidrager det gennem diskussioner om facilitering med hensyn til teamprocesser og emergent states til teamforskning generelt. Endelig kan resultaterne, ved at kombinere teorier og koncepter fra forskellige litteraturstrømme, betragtes som ret universelle og kan anvendes på andre beslægtede områder som for eksempel mediation eller ledelse. Fra udøvernes perspektiv fremhæves betydningen af neutralitet i facilitering såvel som bevidstheden om facilitatorens indflydelse på teamet. Professionelle facilitatorer tilrådes også at bruge specifikke workshopstrukturer såvel som positiv påvirkning for at forbedre processen, mens organisatoriske ledere og chefer opfordres til at se på både intern og ekstern facilitering som lige mulige options.