

Nå må dere høre etter

Det jeg EGENTLIG prøver å si er.....

Sigurdur Petursson, SHT

Les denne historien godt

- Den daglige leder i en fargehandel hadde nettopp slukket lysene i butikken, da en mann dukket opp og forlangte penger. Eieren åpnet kasseapparatet. Innholdet i kassa ble sopt ut, og mannen forsvant i all hast. En representant fra politiet ble straks varslet



Ta stilling til disse påstander

- En mann dukket opp etter at eieren hadde slukket lyset i sin butikk
- Raneren var en mann
- Mannen som dukket opp forlangte ikke penger
- Mannen som åpnet kasseapparatet var eieren selv
- En eller annen åpnet kasseapparatet

a) RIKTIG

b) GALT

c) VET IKKE

Ta stilling til disse påstander

- Etter at mannen som forlangte pengene hadde sopt ut innholdet i kassa, løp han av garde
- Kasseapparatet inneholdt penger, men historien sier ingen ting om hvor mye
- Den daglige leder hadde nettopp slukket lysene, da en mann dukket opp i butikken
- Det var midt på lyse dagen da mannen dukket opp
- Ingen forlangte penger



Les denne historien godt

- Den daglige leder i en fargehandel hadde nettopp slukket lysene i butikken, da en mann dukket opp og forlangte penger. Eieren åpnet kasseapparatet. Innholdet i kassa ble sopt ut, og mannen forsvant i all hast. En representant fra politiet ble straks varslet

En mann dukket opp etter at eieren hadde slukket lyset i sin butikk

a) RIKTIG

b) GALT

c) VET IKKE

Les denne historien godt

- Den daglige leder i en fargehandel hadde nettopp slukket lysene i butikken, da en mann dukket opp og forlangte penger. Eieren åpnet kasseapparatet. Innholdet i kassa ble sopt ut, og mannen forsvant i all hast. En representant fra politiet ble straks varslet

Raneren var en mann

a) RIKTIG

b) GALT

c) VET IKKE



Les denne historien godt

- Den daglige leder i en fargehandel hadde nettopp slukket lysene i butikken, da en mann dukket opp og forlangte penger. Eieren åpnet kasseapparatet. Innholdet i kassa ble sopt ut, og mannen forsvant i all hast. En representant fra politiet ble straks varslet

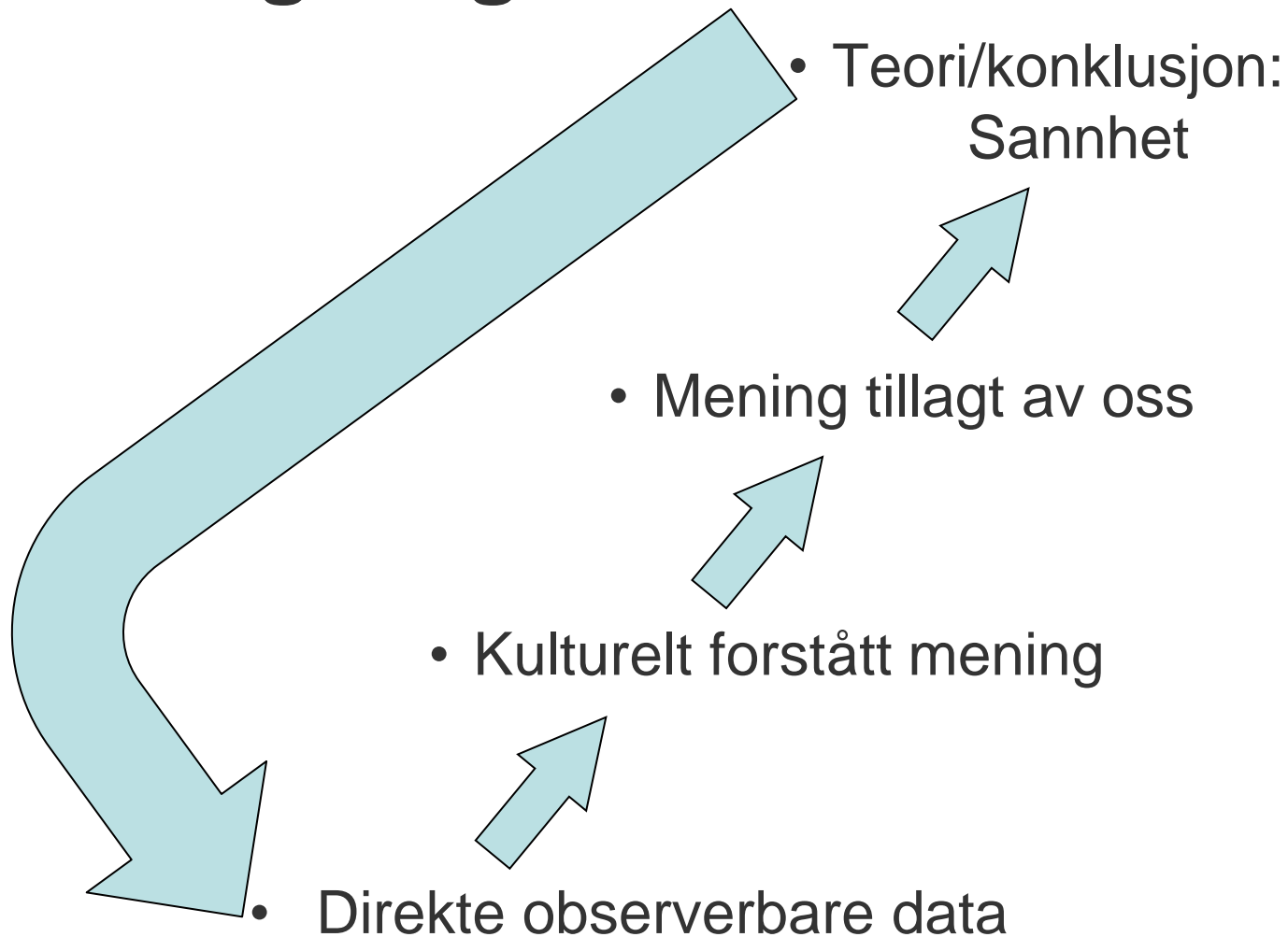
Kasseapparatet inneholdt penger, men historien sier ingen ting om hvor mye

a) RIKTIG

b) GALT

c) VET IKKE

Slutningsstigen



Mennesket i en organisatorisk kontekst

- Kognisjonspsykologisk paradigme
 - Mennesket er grunnleggende aktivt
 - Tar med seg egne forventninger og erfaringer som påvirker hvordan det forstår og forholder seg til situasjoner
 - Forståelsen vil skape forventninger til hvordan situasjonen vil utvikle seg
 - Disse forventningene vil også kunne påvirke hvordan mennesket vil håndtere det som skjer i de forskjellige situasjoner
 - Erfaringer mennesket får med seg vil så videre modifisere menneskets forventninger og atferd



Melding vs. mening

- Meldinger kan sendes, men ikke meninger.
- Mennesker gir meldingene mening (fortolkning).
- Kommunikasjon er å forhandle om meninger, ikke bare å sende dem.
- Meninger hopper ikke fra hode til hode.

Å forstå

- Når formidlers tegn (ord, språk, kroppsspråk, handling) kobles med et tilsvarende tegn fra mottakers egen erfaring/forståelseshorisont
- Forståelse er en form for forhandling: Hvilken mening skal tilskrives tegnet?
- Kontekst og erfaring kan gi en nøkkel til forståelse



Misforståelse

- Manglende forståelse ≠ misforståelse.
 - Manglende forståelse er når mottaker ikke kan koble det nye begrepet med noe som er kjent.
 - Misforståelse oppstår når du tror du forstår, men har koblet feil.
- Misforståelse oppstår når mottaker foretar kobling, men koblingen medfører feil eller blir misvisende.



God kommunikasjon

- Eksplisitt kommunikasjon
- Effektiv kommunikasjon
- Felles mental modell
- Closed-loop kommunikasjon

