



## Udfordring 5.2 – refleksioner (Min mundtlige kommunikation)

### Samtaleprocesser og læringsadfærd

#### 1. Christians holdning til kommunikation

Umiddelbart tænker Christian på kommunikation som en envejs og lineær ting, hvor en folder kan gøre rede for bestemmelserne og når blot alle har fået folderen så er alt i orden. Dvs. det er en tankegang om, at når blot man optimerer den rationelle tænkning og beslutningsproget, så er kommunikationen bedst muligt.

Senere kommer Christian i tanker om, at effekten af kommunikationen nok er baseret på den tolkning den enkelte medarbejder har. Derfor må der et møde til, hvor han kan svare på spørgsmål – altså sikre sig forståelsen med adfærdssprog.

#### 2. Mener du, at Christians tiltag er tilstrækkelige?

Nogle vil sikkert mene at Christians tiltag er tilstrækkelige. Det skal ses i lyset af, at når blot man har gennemført kommunikationsprocessen bedst muligt – dvs. mindske støjen mest muligt – så har man opfyldt sin rolle og kan ikke forpligtes yderligere.

Andre vil mene, at hvis man fokuserer på adfærdssproget, så er det modtagernes forståelse Christian skal have øje for og ikke hans egen afsendelse af budskabet. Dermed er Christian nødt til at komme i dialog med hver enkelt, for ved tolkning af deres svar at finde ud af om de har forstået budskabet sådan, som det var hans mening at det skulle tolkes. I denne proces kan Christian også blive yderligere inspireret til nye tiltag.

#### 3. Hvordan mener du, at Christian kan sætte gang i den enkelte medarbejders indrestyring

Netop ved at sikre sig forståelsen af budskabet gennem dialog med hver enkelt medarbejder. Det kræver en samtaleproces, hvor Christian hele tiden søger at sende budskaber, der "adskiller indhold fra forhold" og lægger vægt på adfærden.

Kun ved at tilstræbe anvendelse af receptionsmodellen hvor det er modtagerens opfattelse af budskabet, der afgør den videre kommunikation og ved at søge at skabe det fælles indhold i samtalen (kaldet det fælles tredje) kan Christian forsøge at påvirke den enkelte medarbejder til at påtage sig ansvaret selv at styre sig selv i forhold til denne renlighedsdagsorden – det er indrestyring.

Set i lyset af de tre dimensioner for på figur 29, giver det rigtig god mening i netop dette eksempel. Her er der tale om en målsættende adfærd, en problemløsende adfærd og en sprogskabende adfærd. Når Christian får disse tre typer af læringsadfærd til at spille sammen som fx tilpasning (målsættende) samarbejde (problemløsende) og adfærdssprog (sprogskabende), så vil der være basis for indrestyring.