

Om at vælge kurs

■ Af Knud T. Rasmussen

I anledning af den nylige lukning af Lyngby Radios afdeling for radiotelegrafi kommer her en lille munter sag om den vanskelige kunst at kommunikere mellem land og sø.

Ligesom alle andre historier af den slags, skulle også denne være så sand, som den er skrevet.

Efter sigende er vi vidner til en radio-konversation mellem et amerikansk hangarskib og de canadiske myndigheder i Newfoundland. Episoden skulle have fundet sted i oktober 1995.

På rette kurs

Amerikanerne: Vær venlig at ændre kursen 15 grader i nordlig retning for at undgå kollision.

Canadierne: Foreslår, at de ændrer DERES kurs 15 grader i sydlig retning for at undgå kollision.

Amerikanerne: Dette er kaptajnen på et amerikansk marine-fartøj. Jeg gentager: De skal ændre Deres kurs.

Canadierne: Nej! Jeg gentager: De skal ændre DERES kurs.

Amerikanerne: Dette er det amerikanske hangarskib, USS Lincoln – det næststørste skib i USA's Atlantflåde.

- Vi har følgeskab af tre destroyere, tre krydsere og adskillige støttefartøjer. Jeg forlanger, at De ændrer Deres kurs 15 grader mod nord – altså FEMTEN grader nord. I modsat fald vil der blive taget forholdsregler for at sikre vort skibs sikkerhed.

Canadierne: Dette er et fyr-tårn. Skifter...



ITIL i praksis.

> "Brussels police department, how may I assist you?"
>> "Uh.. yes.. I just got hit in the face with a cream pie."
>> "Okay, sir. Have you called the Brussels police department before?"
>> "No"
>> "Well, let me get a little information about you for our records. Your
> name?"
>> "Bill Gates"
>> "Country?"
>> "The USA "
>> "Native language?"
>> "English"
>> "Okay, sir. Your police department ID number is BP31415927. Please use this number the next
time you call. Now, you say you were hit in the face with a pie?"
>> "Yes, I was just about to meet with the Belgian Prime Minister. One person distracted me while
another hit me with a cream pie."
>> "We've had other customers report that they were hit in the face with a custard pie. Are you sure it
was a cream pie?"
>> "Well, I have white stuff all over my face and I don't see any custard, so I really don't think it was a
custard pie."
>> "Have you visited the Prime Minister before?"
>> "Yes."
>> "Were you hit in the face with a pie then?"
>> "No..."
>> "Hmm... have you visited any other Prime Ministers in the past month?"
>> "Yes."
>> "Any pies then?"
>> "No."
>> "Okay, well.. let's try something. Go outside the building and come in again. I'll wait."
>> "Just a minute..." <several minutes pass> "Okay, I'm back."
>> "Did you get hit by another pie?"
>> "Of course not."
>> "Well sir, I don't know what could have caused the first pie, but it looks like things are working fine
now. I'll make a note of the problem, though. If it happens again, please note the exact details of the
situation and call us again. Thank you for calling the Brussels Police Department. <click>"
>
>

Forandringer:

"Vi arbejdede hårdt, men hver gang det begyndte at fungere, blev nye planer om omorganisering iværksat. Jeg lærte mig senere i livet, at vi er tilbøjelige til at møde hver ny situation gennem omorganisering, og jeg lærte også, hvilken vidunderlig metode dette er til at skabe illusion om fremgang, mens det i virkeligheden forårsager kaos, ineffektivitet og demoralisering."

Cajus Petronius, år 66 e.kr. (Romersk embedsmand hos Kejser Nero)

Offentlig/privat:

En offentlig og en privat virksomhed aftalte at dyste i kaproning. Begge mandskaber trænede længe, og da dagen kom, var de to holds roere virkelig fit for fight, men resultatet af kaproningen blev, at de private vandt med et overraskende stort forspring på over en kilometer.

Moralen røg helt til bunds hos den offentlige virksomheds medarbejdere, og dens øverste ledelse besluttede derfor, at man skulle sætte alle sejl til for at vinde næste års kaproning. For at nå dette mål nedsattes en projektgruppe, der skulle vurdere årsagen til nederlaget i den første kaproning, og efter mange undersøgelser fandt projektgruppen ud af, at de private, helt uhørt, havde syv mand til at ro og kun een styrmand, hvorimod de offentlige havde een mand til at ro, og syv mand til at styre.

I den tilspidsede krisesituation viste ledelsen betydelig handlekraft ved at få et konsulentfirma til at undersøge det offentlige struktur, og eksperterne kom, efter mange måneders intensivt arbejde, frem til den konklusion, at der i den offentlige kaproningsbåd var for mange til at styre, og for få til at ro, og på baggrund af konsulentrapporten blev der derfor straks foretaget ændringer i holdopstillingen.

Man havde nu fire styrmænd, to overstyrmænd, en styreleder og én roer, og af motivationshensyn til roeren indførte man derfor, et for ham belønnende pointsystem. Vi må ganske enkelt udvide roerens arbejdsområde og give ham et større personligt ansvar, og derved blev det, men lige forbandet vandt de private også næste års kaproning og denne gang med et forspring på 7 kilometer.

Efter det andet nederlag i træk fyrede den offentlige virksomhed derpå den uduelige roer, men udbetalte dog en bonus til ledelsen i erkendelse af det store arbejde, der var blevet udført, og lod derpå en analyse udfærdige af konsulentfirmaet. Analysen konkluderede, at man havde valgt den rigtige taktik. At motivationen var i orden, og at det derfor var materialet, der skulle rettes op på.

I dag er den offentlige virksomhed ved at udvikle en ny bådtype!!!

Floskler i praxis:

Forhistorie:

En rektor sidder i sine egne tanker (han er ved at planlægge et bankrøveri - pludselig bestemte han sig for anden gang den uge - men nu definitivt) ved et møde og pludselig kommer han med et udbrud: "Ja for pokker", sagde han.

Han opdagede, at alle de andre rundt om bordet så på ham. De kværnende floskler var holdt op.

Han forstod, de troede, han havde bedt om ordet. Rutineret som han var, lod han sig ikke gribe af panik. Han havde standardløsninger parat til sådanne situationer.

- Ja, jeg har været tavs og bare siddet og lyttet til alle disse kloge synspunkter (sådan en indledning pacificerede omgående halvtreds procent af dem, der sad omkring bordet), og jeg er blevet klar over, at vi mangler en klart udtalt målsætning for vores ræsonnement (han turde ikke specificere det nærmere, fordi han ikke vidste, hvad man havde talt om). Hvor vil vi – egentlig (pause) - hen? Nogle af jer har givet udtryk for gennemtænkte og velstrukturerede synspunkter (sikrest ikke at citere nogen, da han ikke vidste, hvad der var blevet sagt), som røber vores ambitiøse stræben efter at belyse problemet. Men (han rettede sig op, så han næsten halvvejs stod op og vendte sig mod ordstyreren) ved vi (lang pause) egentlig (pause), hvor vi vil hen med denne vigtige diskussion (han hviskede nærmest de sidste ord)? Jeg vil foreslå, at vi nu går over til en ordentlig og konkret målsætningsdiskussion.

(Her kunne han have sluttet af - alle sad allerede og formulerede deres tilslutning - men han fortsatte for en sikkerheds skyld med tre sætninger til, før han lod ordstyreren takke for hans vågne, betydningsfulde og klargørende spørgsmål). Mens man efter tur tog ordet, og alle tilsluttede sig lidt efter lidt misundeligt

BULLSHIT BINGO

Hvordan spiller man med?

Man sætter blot et kryds i et af de nedenstående felter, når det tilsvarende ord bliver nævnt under et foredrag, et seminar, et møde eller lignende. Når du har 5 krydser – lodret, vandret eller diagonalt – rejser du dig op og råber højt: BULLSHIT

FREMTIDS- SIKRE TILTAG	EFFEKTIVI- SERE VISIONER	PÅ SIGT OPSTART	I "PIPELINE" OPERATIO- NELT SIGTELINIER	KVALITETS-SIKRE MÅL- OG RESULTATSTYRING KONCEPT
BILATERAL IN-PUT HIGHLIGHTS	KOMMUNI- KATIV MÅLRETTE PERSPEK- TIVERE	IMPLEMEN- TERE FOKUSERE SCENARIE	KRYDSPUNKT INITIALFASE	SNITFLADER SPÆNDINGS-FELT

Det siger begejstrede deltagere:

"Jeg var kun fem minutter inde i foredraget, da jeg opdagede, at jeg havde vundet"
Birgit A., chefkonsulent

"Min opmærksomhed under seminarier og heldagsmøder er steget dramatisk."
David S., fuldmægtig

"Supergodt spil. Efter mine første triumfer er møder blevet noget ganske andet."
Steen E.C., fuldmægtig

"Spændingen steg til bristepunktet under sidste koordineringsmøde, da otte af os blot sad og ventede på det sidste kryds."
Niels H.K., specialkonsulent

"Ordstyreren var målløs, da fem af os sprang op og brølede "BULLSHIT" under et to timer langt direktionsmøde."
Lars-Bo., fuldmægtig

Organizational behavior

Start with a cage containing five apes. In the cage, hang a banana on a string and put stairs under it. Before long, an ape will go to the stairs and start to climb towards the Banana. As soon as he touches the stairs, spray all of the apes with cold water. After a while, another ape makes an attempt with the same result-all the apes are sprayed with cold water. Turn off the cold water.

If, later, another ape tries to climb the stairs, the other apes will try to prevent it even though no water sprays them. Now, remove one ape from the cage and replace it with a new one. The New ape sees the banana and wants to climb the stairs. To his horror, all of the other apes attack him. After another attempt and attack, he knows that if he tries to climb the stairs, he will be assaulted.

Next, remove another of the original five apes and replace it with a New one. The newcomer goes to the stairs and is attacked. The previous Newcomer takes part in the punishment with enthusiasm.

Again, replace a third original ape with a new one. The new one makes it to the stairs and is attacked as well. Two of the four apes that beat him have no idea why they were not permitted to climb the stairs, or why they are participating in the beating of the newest ape.

After replacing the fourth and fifth original apes, all the apes which have been sprayed with cold water have been replaced.

Nevertheless, no ape ever again approaches the stairs. Why not?

"Because that's the way it's always been around here."

En mand i en varmluftballon indså, at han var faret vild. Han reducerede højden, og så en kvinde nede på jorden.

Han gik længere ned og råbte til kvinden:

"Undskyld, kan du hjælpe mig? Jeg har aftalt et møde med en ven for en time siden, men jeg ved ikke, hvor jeg befinder mig!"

Kvinden svarede: "Du befinder dig i en varmluftballon ca. 30 fod over havet på 55o 41' 47" nordlig bredde og 10o 12' 47" vestlig længde."

"Du må være tekniker," sagde manden.

"Det er jeg," svarede kvinden, "men hvordan vidste du det?"

"Tja," sagde manden, "alt hvad du har sagt, er teknisk korrekt, men jeg har ikke nogen anelse om, hvad jeg skal bruge oplysningerne til. Og faktum er, at jeg stadig ikke ved, hvor jeg er. Det eneste jeg har fået ud af din hjælp er, at jeg er endnu mere forsinket."

Kvinden på jorden svarede: "Du må være leder"

"Det er jeg," svarede manden, "men hvordan kunne du vide det?"

"Det er enkelt. Du ved ikke, hvor du er, eller hvor du skal hen. Du er kommet op ved hjælp af varm luft. Du har indgået en aftale, som du ikke er i stand til at holde, og du forventer, at mennesker under dig skal løse dit problem. Faktum er, at du befinder dig i samme situation, som du gjorde, før du traf mig, men nu er det pludselig min fejl!"