

Det gode rådgivningsmøde - til brug hos kommende Lean testværter



Grundforudsætninger for at kunne skabe effekt og forandringer hos kunden



Forudsætninger for at kunne skabe effekt og forandringer hos kunden

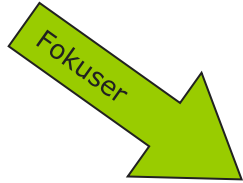
- Kunden ønsker at få hjælp
- Kunden er Problem ejer / ide ejer
- Kunden føler sig i godt selskab og har tillid til at du kan hjælpe ham/hende
- Kunden føler sig "klædt på" til at kunne handle
- Kunden kan se det målet forude

Dine værktøjer til effektskabelse

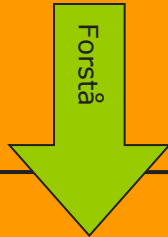
- Kontakt
- Forventningsafstemning og kontrakt
- Gamemasterteknik - mødeledelse
- De gode spørgsmål der skaber refleksion og ejerskab hos kunden
- Handlingsplaner med målbare mål
- Aftale om opfølgning
- Opfølgning

Det gode rådgivningsmøde

1 Formål: Forventningsafstemning
Hvordan: Kontakt og kontrakt



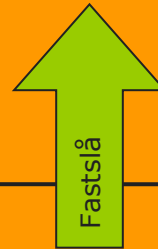
2 Formål: Afdækning af problemstilling
Hvordan: Lineære spørgsmål; Hvem, Hvad, Hvornår



3 Formål: Udforskning af problemstilling
Hvordan: Cirkulære spørgsmål; Flere perspektiver Hvad siger.; Sammenhænge; Hvad er det bedste / værste



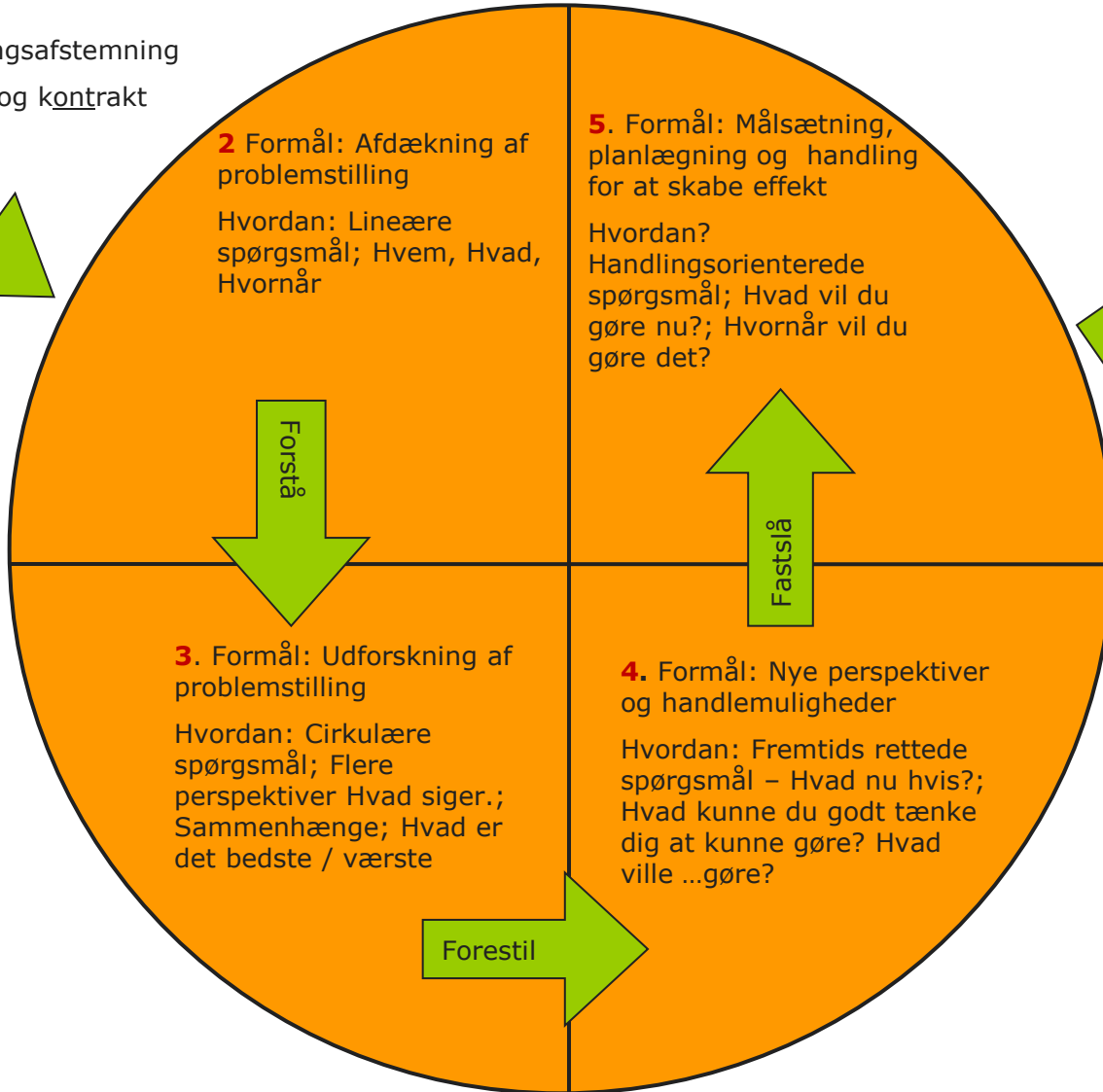
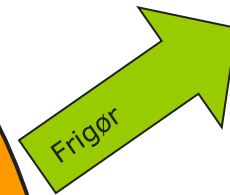
5 Formål: Målsætning, planlægning og handling for at skabe effekt
Hvordan? Handlingsorienterede spørgsmål; Hvad vil du gøre nu?; Hvornår vil du gøre det?



4 Formål: Nye perspektiver og handlemuligheder
Hvordan: Fremtids rettede spørgsmål – Hvad nu hvis?; Hvad kunne du godt tænke dig at kunne gøre? Hvad ville ...gøre?

6 Formål: Afrunding og evaluering af samtalen

Hvordan: Hvad gør du/jeg? Opfølgning; Hvad har du fået ud af min rådgivning?



Kontakt = en god begyndelse

- Kontakt betyder alt
- Kontakt har at gøre med **relationen** mellem os
- 4 niveauer af kontakt:
 - Small talk / overflade
 - Sag / saglige
 - Sladder (fælles historier binder os sammen)
 - Inderlighed

Bedre Smalltalk

- gode råd til den kontaktskabende kommunikation

- Søg øjenkontakt, smil og rank ryggen
- Brug den "gratis information", du hører og ser omkring dig
- Vis noget af dig selv
- Vis indlevelse i din samtalepartners snak
- Komplimenter folk, hvis du kan
- Brug personens navn, hvis det falder naturligt
- Vær nærværende, og vis interesse
- Stil hv-spørgsmål

Small talk

hot

- Vejret
- Sport / TV
- Familie
- "De andre"
- Ferie og fritid
- Arbejde
- Bøger og film

not

- Politik
- Religion
- Mig, mig og mig
- Følelsesladede emner (dødsfald, sygdom, skilsmisse m.v.)

Kontrakt, handler om

- Forventningsafstemning
- At være åben og tydelig med indhold / dagsordenen
- At skabe medvidenhed
- At have et "værktøj" til at styre rådgivningsforløbet / samtalen med

Kontraktens niveauer

- **Grundkontrakt**
 - *Hvilken slags samtale / møde og hvilke roller?*
- **Rammekontrakt**
 - *Afklarer mål, rammer og ressourcer (pris og tid)*
- **Procesregulerende kontrakt / dialog**
 - *Er vi på rette spor? Holder kontrakten?*

Afstem forventningerne til: (Grundkontrakten 1)

Hvilken slags samtale / forløb

- Hvad er formålet med mødet / forløbet?
- Hvad forventer du at få ud af det?
- Hvad er vigtigst for dig?

Afstem forventningerne til: (Grundkontrakten 2)

Deltagere og rollefordeling

- Hvad forventer du af mig?
- Hvad kan du forvente af mig!
(sparring, konkret råd, en handlingsplan..)
- Hvem skal deltage?
- Hvad er deres rolle undervejs?

Afstem forventningerne til: (Rammekontrakt)

- Hvor lang tid er der afsat?
- Hvor foregår mødet / besøget?
- Omfang - er det et møde eller et forløb?
- Pris - hvad koster det, og hvad er indeholdt i prisen?

Hvornår / hvordan bliver ”kontrakten” indgået?

- **Når rådgivningsaftalen / forløbet / mødet bliver aftalt**
- **I starten af forløbet og i begyndelsen af hvert møde**
- **Eventuelt også undervejs**
 - *Undervejs i forløbet*
 - *Undervejs i det enkelte møde*
 - *Er vi på rette spor? Holder kontrakten?*

Dagsorden

- en del af forventningsafstemningen

- Jeg er i gang med at udarbejde dagsorden!
 - Hvad vil du gerne have på dagsordenen?
 - Hvad skal være forberedt til besøget / mødet
 -

En god **dagsorden** fortæller.....

- **Hvorfor** mødes vi? For at (formålet)
- **Hvad** skal vi drøfte / diskutere / afklare / beslutte?
- **Hvordan** gør vi?
(f.eks. noget med forberedelsen, hvordan mødet foregår)
- **Hvor** (kontor eller ejendom), **hvornår** (dato) og **hvor længe?**
(2 eller 4 timer)
- **Resultatets anvendelse** – hvad forventer vi, der skal ske efter mødet ?

Kontrakten kan:

- Sikre fælles perspektiv og fælles forståelse
- Forebygge uklarhed om rollerne
- Målrette samarbejdet
- Bruges som den røde tråd i forløbet og møderne
- Genforhandles, når der er behov

Procesregulerende kontrakt / dialog

Rådgivningssamtalens to niveauer

Kontrakt /
forventnings-
afstemning

- målet med mødet
- arbejdsformen
- skriv det op

Time Out

- er vi på rette kurs?
- skal vi justere emner, arbejdsform, tempo?

Afslutning

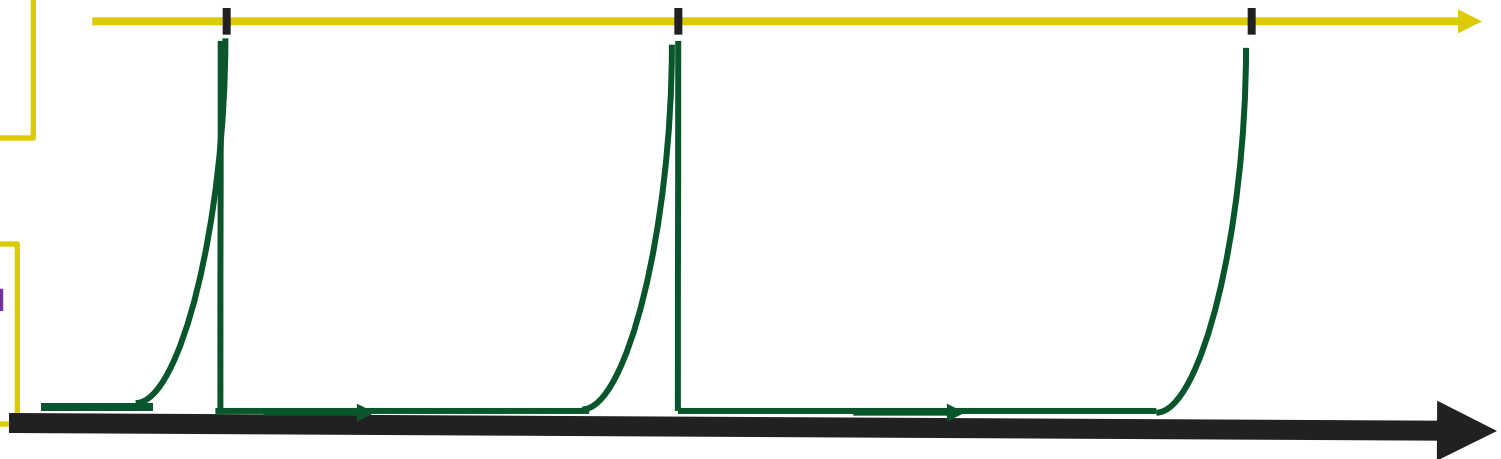
- hvad er vores konklusioner?
- hvem gør hvad hvornår?
- noget vi skal justere til næste gang?

Metaniveau

Procesniveau /
samtalen om
samtalen

Handlingsniveau

(fagligt / emnet)



Samtale, spørgsmål og beslutninger

Kommunikation som sprogspil

Sprogspil (Game)

- ethvert samspil imellem mennesker følger bestemte regler for roller og handlinger
- som i et spil

Gameplayer

- ved, hvordan man følger reglerne for spillet, men har ikke blik for de overordnede betingelse og værdier, som spillet bygger på



Gamemaster

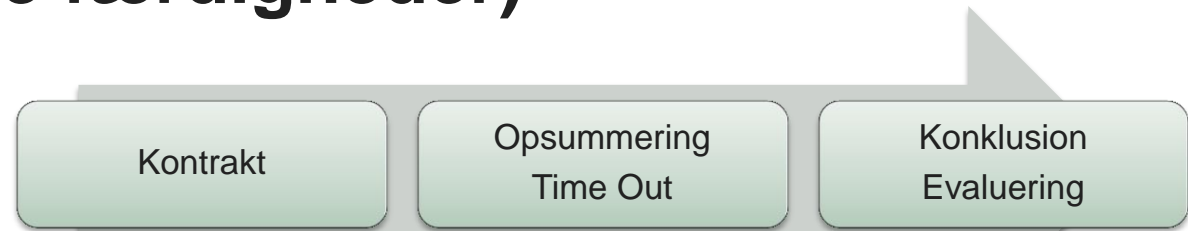
- har gameplayerens færdigheder + en overordnet forståelse for, hvornår det er hensigtsmæssigt at spille, hvornår spillet behøver en ændring, og hvordan man skal skabe nye variationer og nye spil

Definition - Gamemaster

- Styre og koordinere samtalen mod det fælles definerede mål
- Udvikle den andens forståelse gennem aktiv lytning og "forstyrrende", refleksionsskabende spørgsmål
- Tilbyde nye forståelser og handlemuligheder gennem introduktion af hypoteser

Gamemaster-teknikker (dobbelte færdigheder)

Metaniveau



Handlingsniveau

Aktiv lytning, spørgsmål, analyser, hypoteser, løsningsforslag

Gamemaster:

Mestrer meta- og handlingsniveau, og omsætter det i handling

Gamemaster-teknikker (samtalens metaniveau)



Kontrakt

Time Out

Evaluering

Time Out

Eksempler på spørgsmål

- *Nu har du nævnt 3 emner, vi kan tage fat på, hvilket skal vi tage hul på først?*
- *Er det egentlig stadig emne XX, som er det vigtigste for dig (skal emne / mål genforhandles)*
- *Vi har brugt lang tid på at drøfte, så det er ikke realistisk, at vi når alle emner i dag, hvad skal vi prioritere?*

Kontrakten – dit vigtigste redskab

Når et forløb / en samtale eller et møde er ved at køre af sporet, kan du altid vende tilbage til kontrakten

hvis du har en!

Brug **TIME OUT!**