

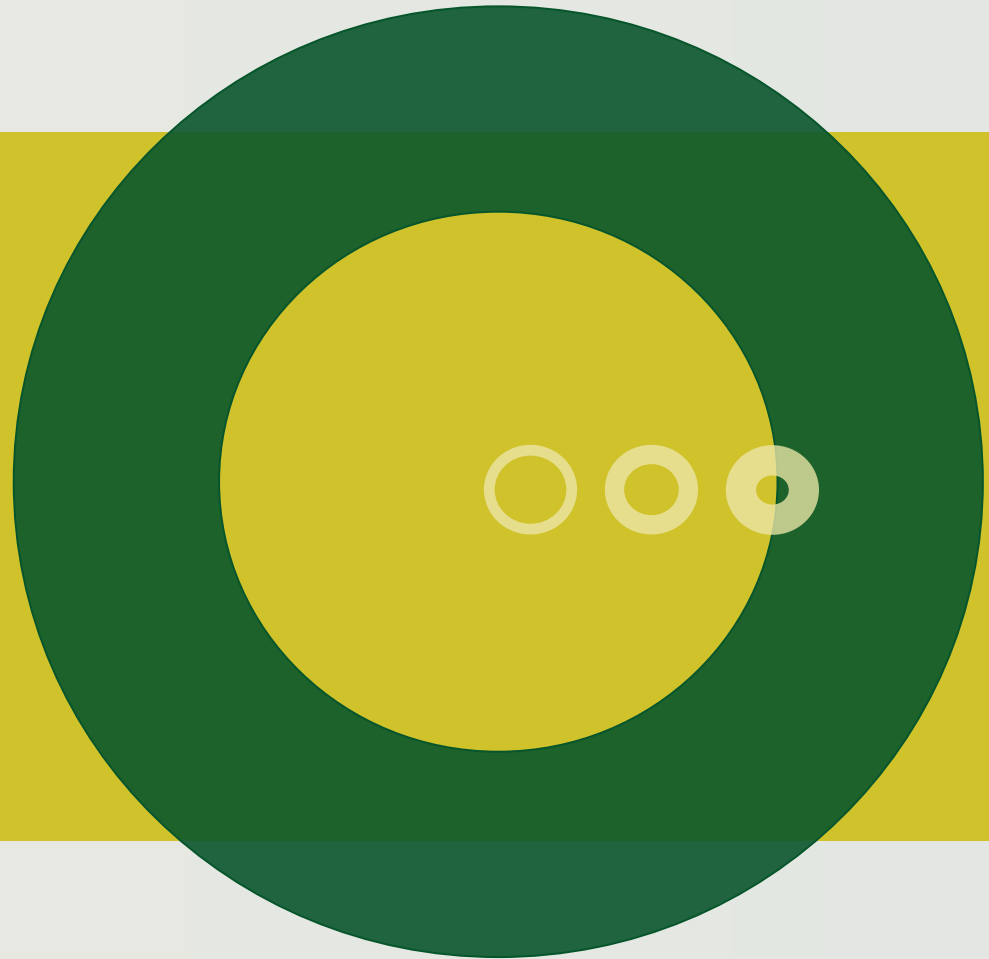


Trumf på rådgivningen

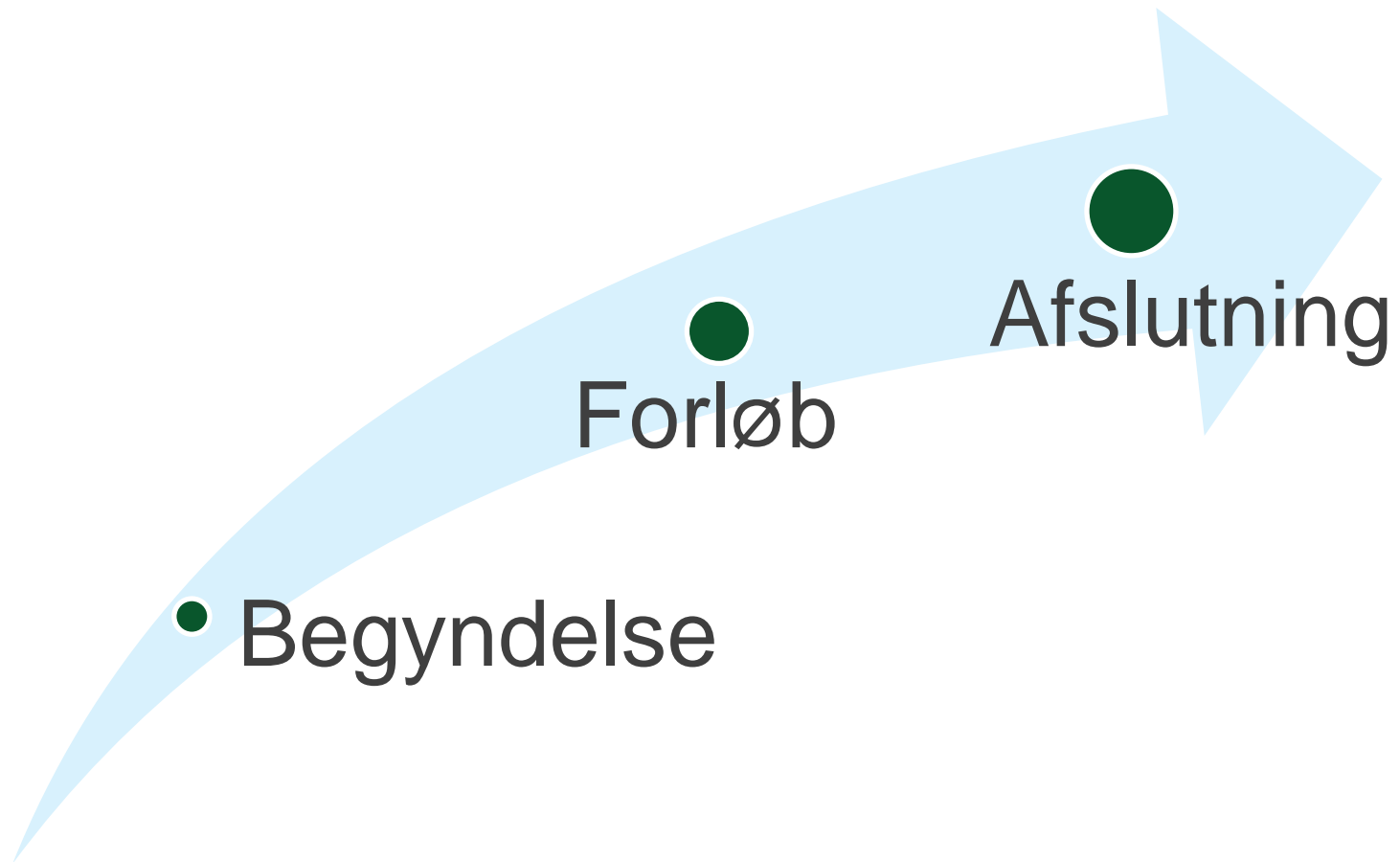
H2O Kvalitetsrådgiver
Modul 2 –
Situationsbestemt rådgivning

Eva Gleerup
Udviklingskonsulent

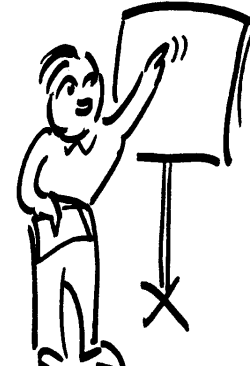
DLBR-Akademiet
Videncentret for landbrug



Det vellykkede rådgivningsforløb



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

Kontrakten har flere 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?*

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

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?

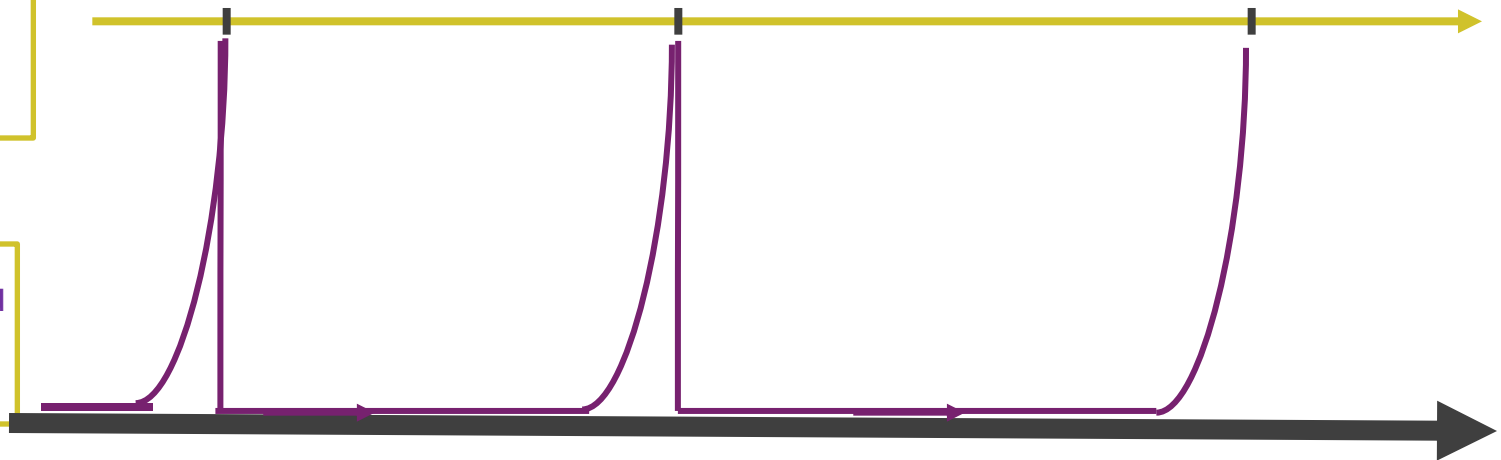
Afslutning

- 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

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

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?*

Hvorfor lytte?

- Fordi det at kunne lytte er grundforudsætningen for at kunne spørge
- For at kende kundens billede af situationen
- Sikre at have forstået situationen/problemstillingen rigtigt
- Ægte interesse



Hvad lytter vi efter?

1) Lytte til de ord, der bliver sagt

"Du siger, at det med at skulle passe marken er noget bøvl, hvad mener du med bøvl?"

2) Lytte også til det, som bliver sagt "mellem linjerne" eller det, der ikke bliver sagt

"Du har slet ikke nævnt dit maskinsamarbejde, hvordan kan det være?"

3) Lytte til tonefald, mimik m.m.

"Jeg synes du lyder opgivende. Hvad handler det om?"

Hvordan lytter vi?

Teknikker til aktiv lytning



Lyt aktivt, og bliv ved

Nik, nik ... uhmm..... ja,okay....

Øjenkontakt, kropssprog

Spejling (gentage)

" Som jeg hører det, så...." "Det jeg hører, du siger...."

Omformulering

"Er det rigtig forstået, at det betyder noget for dig, at ejendommen fortsat kan være læreplads for unge elever?"

Flere teknikker

Sæt ord på følelser

"Du blev altså ret begejstret for det forslag?"

"Så du er skuffet over at det ikke lykkedes",

"Det lyder, som om det var en lettelse.."

Indlevelse

"Jeg forstår godt, at det kan være svært.."

"Det lyder som en god oplevelse"

Og endnu flere

Åbne spørgsmål eller afklarende spørgsmål

”Kan du sige noget mere om....?”

”Hvornår fik du den besked?”

Afslut - opsummer:

” Så hvis jeg skal prøve at sammenfatte, det jeg har hørt, så ...”

Hvis du skal vil være god til at lytte, så

- hører du efter, og koncentrere dig om det der bliver sagt, og ikke om det næste, du selv vil sige.

”Man kan ikke lytte, når man har munden fuld af ord”

Interviewer

Fokuspersion

Observatør

Øvelse: Lytteteknik

Grupper á 3 personer

Fokuspersion: Fortæl om en arbejdsmæssig udfordring du har. (Eller en ferie, en fest, en fritidsinteresse. Emnet er ikke afgørende i denne øvelse.)

Interviewer:

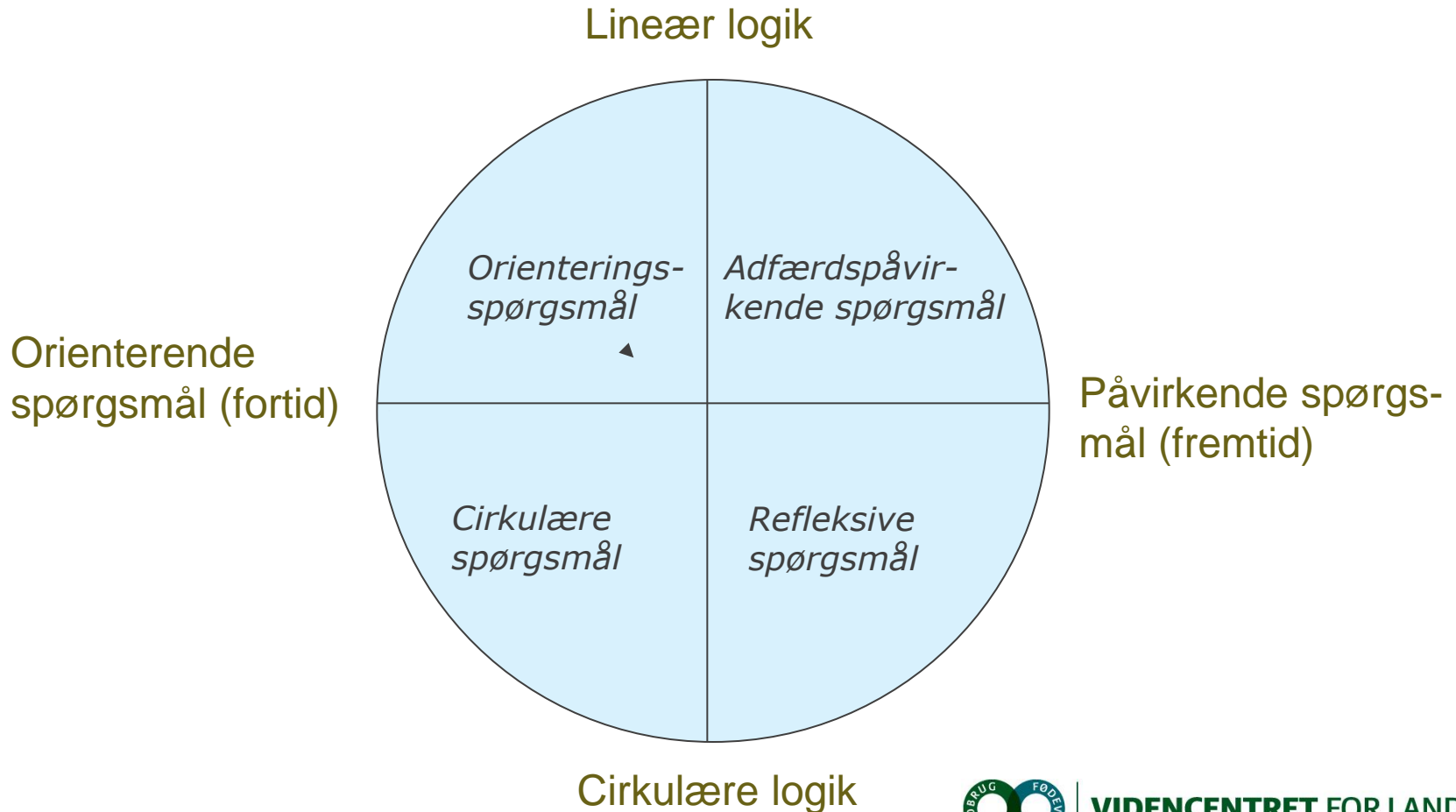
Lyt og brug teknikkerne til aktiv lytning

Observatør:

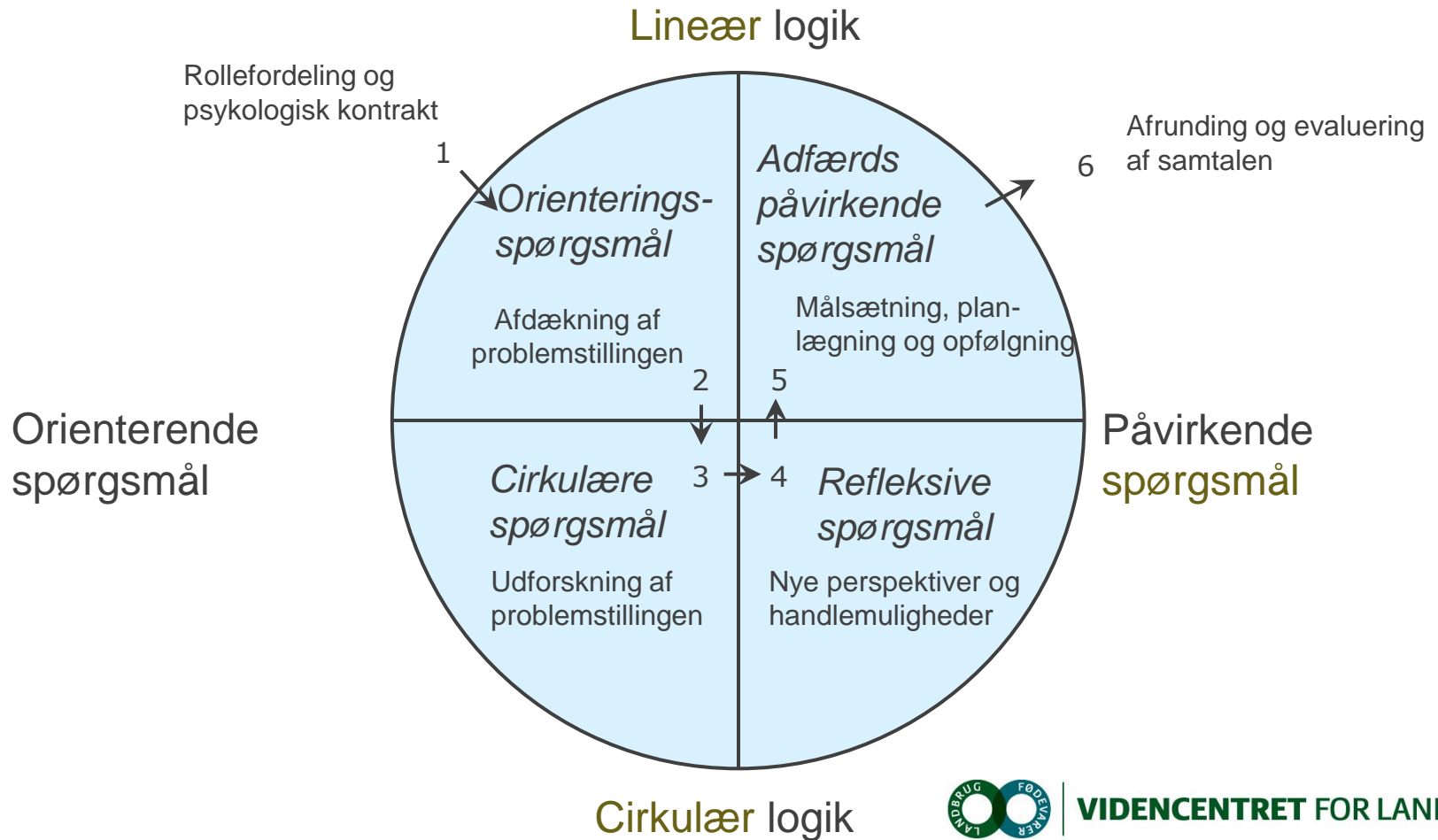
Noter eksempler på spejling, omformuleringer og opsummeringer

Fortæl efter samtalen hvilke eksempler på lytte teknik du har noteret.

Spørgsmålstyper



Faser og spørgsmålstyper



Orienteringsspørgsmål (Lineære spørgsmål)

Hensigt

Både spørger og fokusperson bliver klogere på, hvad udfordringen er, og hvem der har aktier i udfordringen

Anvendelse

Fase 2 Afdækning af problemstillingen

Effekt

Kan medvirke til at fastholde personen i en lineær tænkning (årsager, skyld, forklaringer og forsvarstaler).

Spørgerens rolle

Detektiv, der undersøger fakta

Orienterings spørgsmål

Eksempler

- Hvad er problemet?
- Hvad skete der?
- Hvem er involveret?
- Hvem gjorde hvad?
- Hvem sagde hvad?
- Hvem deltog (ikke)?
- Hvad skete først – og dernæst?
- Hvor mange gange er det sket?

Cirkulære spørgsmål

Hensigt

Udforske og belyse emnets komplekse karakter, så spørger og fokuspersonen udvikler en større forståelse af problemets cirkulære karakter

Anvendelse

Fase 3 Udforskning af problemstillingen

Effekt

Virker ofte frigørende, da de hjælper fokuspersonen til at udvikle dybere forståelse af problemets mangfoldighed. De tidligere lineære forståelser bliver således beriget.

Spørgerens rolle

Opdagelsesrejsende, der forholder sig nysgerrigt og udforskende

Cirkulære spørgsmål

Eksempler

- Hvordan tror du X oplever situationen?
- Hvad er forskellen på den måde, du og han ser det på?
- Hvad tror du er hans motiv for at handle?
- Hvem ser det mest/mindst forskelligt fra dig?
- I hvilke sammenhænge er udfordringen størst?
- I hvilken relation giver det mest mening at søge nye løsninger?
- Fra hvilken position vil udfordringen lettest/vanskeligst kunne tackles?

Refleksive spørgsmål

Hensigt

Udfordre fokuspersonen til at finde alternative løsninger og visioner for fremtiden

Anvendelse

Nye perspektiver og handlemuligheder

Effekt

Virker ofte udviklende, da spørgsmålenes natur får fokuspersonen til at reflektere over forskellige personers opfattelser, samt over nye perspektiver, nye retninger og nye synspunkter

Spørgerens rolle

Kunstner, der er kreativ og udfordrende

Refleksive spørgsmål

Eksempler

- Forestil dig, at du vågner en morgen, og du har nået dit mål, hvad ville du først lægge mærke til?
- Hvis vi mødtes om x måneder, og problemet var løst, hvad ville der være sket i mellemtiden?
- Hvad ville være mest anderledes, hvis du opgav ideen om...?
- Hvad kan du gøre mere/mindre af for at komme videre?

Adfærdspåvirkende spørgsmål

Hensigt

Støtte og påvirke den anden til at sætte mål for ændret tænkning og adfærd.

Anvendelse

Fase 5 Målsætning, planlægning og opfølgning

Effekt

Kan medvirke til at skærpe den andens bevidsthed om ønsket/behovet for at ændre adfærd. Faren ved disse spørgsmål er at de let kommer til at virke vurderende eller bedrevidende.

Spørgerens rolle

Kaptajn der forholder sig fremadrettet og handlingsorienteret

Adfærdspåvirkende spørgsmål

Eksempler

- På hvilke områder tænker du mest anderledes om din udfordring?
- Hvad er du undervejs blevet mere bevidst om?
- Hvordan vil du omsætte din nye viden i nye handlinger?
- Hvem eller hvad kunne støtte dig i dine bestræbelser?
- Hvad er dit første skridt i den rigtige retning?
- Hvad vil du gøre først / nu?
- Har du brug for at vi møde igen?

Kunsten at stille de gode spørgsmål

- Tænk lidt over, hvad du gerne vil med de spørgsmål du stiller
- Vær ikke bange for at stille overraskende spørgsmål
- Disciplineret naivitet er en dyd!

Faser og spørgsmålstyper

Lineær logik

Rollefordeling og psykologisk kontrakt

1



Afdækning af problemstillingen

2



Målsætning, planlægning og opfølgning

5

6

Afrunding og evaluering af samtalen

Orienterende spørgsmål

3



Udforskning af problemstilling

4



Nye perspektiver og handle muligheder

Påvirkende spørgsmål

Cirkulær logik

Effektkort - Den målrettede proces

Indsatser	Adfærd	Resultat	Strategi (Vision/Mission)
<p>Hvilke indsatser skal der til for at skabe og motivere den adfærd, der bidrager til resultater som støtter strategien?</p>	<p>Hvilke adfærdsmæssige ændringer skal der ske for at skabe resultater?</p>	<p>Hvilke konkrete resultater skal der komme ud af indsatserne og hvordan kan de måles?</p>	<p>Hvad er formålet? Hvorfor gør vi det? Hvad vil vi være kendt for?</p>

Niveau: Rådgivningsvirksomhed - eksempel

Effektkort for XX Rådgivningsvirksomhed - Regnskabsaflevering

Initiativ	Adfærd	Resultat	Strategi
Genopfriske - Kontrakt - Spørgeteknik - Aktiv lytning Aftale "regler" for supervision/ kollegial vejledning Produktkendskab?	Med regnskabet som anledning afdække kundens behov Give leads til kolleger Følge op på aftaler	xx leads til kolleger xx aftaler om ... xx timer solgt i fbm. xx produkt solgt	XX rådgivningsvirksomhed har som formål at fremme landmændenes indtjening, udvikling og image gennem kvalitetsbetonet og helhedsorienteret rådgivnings- og servicevirksomhed samt løse relevante opgaver for øvrige erhverv og interessegrupper.



Opfølgning – Hvorfor?

- For at skabe forandring – at nå målet
- Sikre at rådene bliver fulgt.....
- For at tage ansvar – være proaktiv
- Hvorfor er det så svært..?



Opfølgning – hindringer

- Manglende tidsdatering på tiltag og mål
- Tiltag og mål er ikke entydige
- Opfølgning har konsekvenser
 - Ny tidsplan
 - Nyt mål



Opfølgning – et godt tip

- Aftal at du følger op inden du afslutter rådgivningsforløbet
- Skriv opfølgning ind i handlingsplanen
- Læg opfølgningen i forbindelse med en planlagt rådgivningsaktivitet.



Handlingsplan og Opfølgning



- Tal sammen 3:3
- Hvad oplever I er afgørende for succes med handlingsplaner og opfølgning hos jer?
- Giv gode eksempler på handlingsplaner og opfølgning I har lavet som virker
- Tidsforbrug 20 minutter

Handlingsplan:		Nr.
		Dato
Mål:	Aktuelt niveau:	
Opnået pr.:	Dokumentation af mål:	
Tiltag	Ansvarlig	Hvornår
Opfølgning på tiltag og mål	Ansvarlig	Hvornår
Navn:	Ansvarlig rådgiver:	
Tlf.:		
Chr. nr.:		
Andre aftaler:		