

Trumfkort®

# KONTRAKT

Forventningsafstemning

Dagsorden



VIDENCENTRET FOR LANDBRUG

# Kontrakt

- Er et værktøj til at styre mødet/forløbet
- Klarlægger roller
- Målretter samarbejdet
- Er den røde tråd i mødet/forløbet
- Genforhandles, når der er behov

I kontrakten indgår:

## **FORVENTNINGSAFSTEMNING** for at opnå

- Åbenhed og tydeliggørelse af indhold for mødet
- Medvidenhed
- Enighed om formålet med mødet
- Klarhed om beslutninger, der skal træffes på mødet

## **DAGSORDEN** skal give svar på spørgsmålene

- Hvorfor mødes vi? Hvad er formålet?
- Hvad skal vi drøfte/diskutere/afklare/beslutte?
- Hvordan gør vi?
- Hvor, hvornår, hvor længe foregår møde/samarbejde?
- Hvad skal der ske efter?



Trumfkort®

# GAMEMASTER

- Styr og koordiner samtalen mod fælles definerede mål
- Udvikl medspillerens forståelse via aktiv lytning
- Stil forstyrrende og refleksionsskabende spørgsmål
- Tilbyd ny forståelse og nye handlemuligheder via introduktion af hypoteser



VIDENCENTRET FOR LANDBRUG

# Gamemaster



**Styr spillet, og vær ligeværdige medspillere**



Trumfkort®

# EFFEKT Kort

**Få overblik over processen:**

Strategi

Resultater

Adfærd

Indsatser



VIDENCENTRET FOR LANDBRUG

# Effektkort

Indsatser	Adfærd	Resultater	Strategi
Hvilke indsatser giver ny adfærd, der støtter resultat og strategi?	Hvilken adfærd skal ændres for at skabe de ønskede resultater?	Hvordan måler vi dem?	Hvad er formål med forløbet/projektet? Hvilke forandringer vil vi skabe?

**Hvad kan hæmme/fremme de ønskede resultater?**

**Hvad skal kommunikeres før, under og efter?**



Trumfkort®

# DE GODE SPØRGSMÅL

- Situationsafklarende og handlingsorienterede spørgsmål skaber overblik og handling
- Perspektiverende og fremtidsrettede spørgsmål skaber medspillere motivation og ejerskab til handlingerne



VIDENCENTRET FOR LANDBRUG

# De gode spørgsmål

## Situationsafklarende spørgsmål

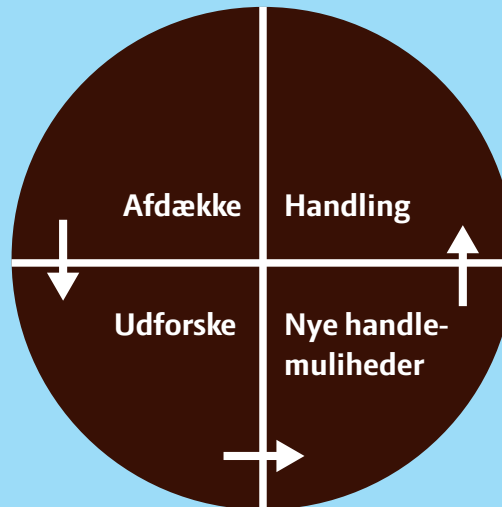
Skaber et faktabaseret billede af problem/udfordring set fra medspillers perspektiv

- Afdæk problemstilling
- Hav fokus på facts
- Afklar kontekst, fakta og sag

## Perspektiverende spørgsmål

Udforsker medspillers oplevelse og forståelse af og motivation for problem/udfordring

- Udforsk problemstilling
- Få flere perspektiver
- Skab sammenhæng
- Hav fokus på relationer, mønstre og forskelle



## Handlingsorienterede spørgsmål

Undersøger medspillers vilje og evne til handling og afdækker behov for opfølgning

- Skab klarhed, læring og målsætning
- Planlæg handling og få effekt
- Aftal handleplaner og opfølgning

## Fremtidsrettede spørgsmål

Skaber tanker hos medspiller om nye perspektiver, strategier, hypoteser og muligheder

- Hav fokus på drømme og håb
- Giv nyt perspektiv og handlemuligheder
- Foreslå strategi og hypoteser





Trumfkort®

# HANDLINGS- PLAN

Mål  
Tiltag



VIDENCENTRET FOR LANDBRUG

# Handlingsplan

Fasthold alle medspilleres fokus på udpegede fokusområder og lav en udførlig og præcis plan over tiltag og mål, der er specifikke, tidsbestemte, målbare, realistiske og accepteret af alle involverede.

Handlingsplaner er skriftlige, men afgør selv formen. Korte planer kan indarbejdes i et referat eller notat. Omfattende planer med mange punkter bør føres ind i et skema f.eks.:

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

**Handlingsplanen skal udarbejdes sammen med landmanden og/eller medarbejderne.**



Trumfkort®

# OPFØLGNING

Nås de aftalte aktiviteter?

Hvad er effekten?



VIDENCENTRET FOR LANDBRUG

# Opfølgning

Opfølgning i sig selv skaber effekt. Den opmærksomhed der ligger i opfølgning motiverer og bidrager til at de aftalte aktiviteter bliver gennemført.

Hypig opfølgning giver mulighed for at justere tiltag og motivere medspillere, så de aftalte mål opnås.

## **Husk, at aftale fx i kontrakten eller handlingsplanen**

- Hvem der følger op
- Hvor ofte der skal følges op
- Tidspunkt for første opfølgning

## **Viser opfølgningen, at aftalen ikke holder eller effekten udebliver, vurderer I**

- årsagen eller årsagerne
- om tiltagene fortsat er relevante
- om tidsfristen skal skubbes
- behov for nye tiltag

Beslut hvad der skal ske, juster jeres aftaler (handlingsplan) og aftal ny opfølgning.

**Husk Skriftlige aftaler er lettere at følge op på end mundtlige aftaler.**



Trumfkort®

# JOKER

Dit personlige  
Trumfkort



VIDENCENTRET FOR LANDBRUG

# Joker

Jokerkortet spiller du, hvis du har en særlig kompetence, som du har benyttet tidligere, og som du tænker vil have en særlig god effekt i netop den situation du sidder i nu.



VIDENCENTRET FOR LANDBRUG

Trumfkort®

# Aktiv lytning

Kend kundens billede  
Forstå problemstillingen



VIDENCENTRET FOR LANDBRUG

# Aktiv lytning

Kommunikation handler om at tale og lytte. At lytte er en aktiv beslutning, og det kræver øvelse ikke at lade sig forstyrre af omgivelserne eller af tanker, der pludselig dukker op.

**Vi lytter for at kende kundens billede af situationen og sikre os, at have forstået situationen/problemstillingen rigtigt. Vi lytter til:**

- De ord, der bliver sagt
- Det, der bliver sagt mellem linjerne
- Følelser, mimik og kropssprog.

**Ved aktiv lytning benytter man sig af en række teknikker:**

- **Spejling** – ”det, jeg hører dig sige er....”
- **Omformulering** – ”er det rigtigt forstået at....”
- **Signalere lytning** – nik, bekræftende lyde, øjenkontakt
- **Sætte ord på følelser** – ”du blev altså ret begejstret?”
- **Indlevelse** – ”jeg forstår godt, at det er svært”
- **Åbne og afklarende spørgsmål** – ”kan du sige noget mere om..?”, ”hvornår fik du den besked?”
- **Opsummering** – ”hvis jeg skal prøve at sammenfatte det jeg hørte, så....”