

# Trumf på rådgivningen Kontrakt og Gamemaster

af Eva Gleerup

## Det Økologiske Akademi, Niveau 2





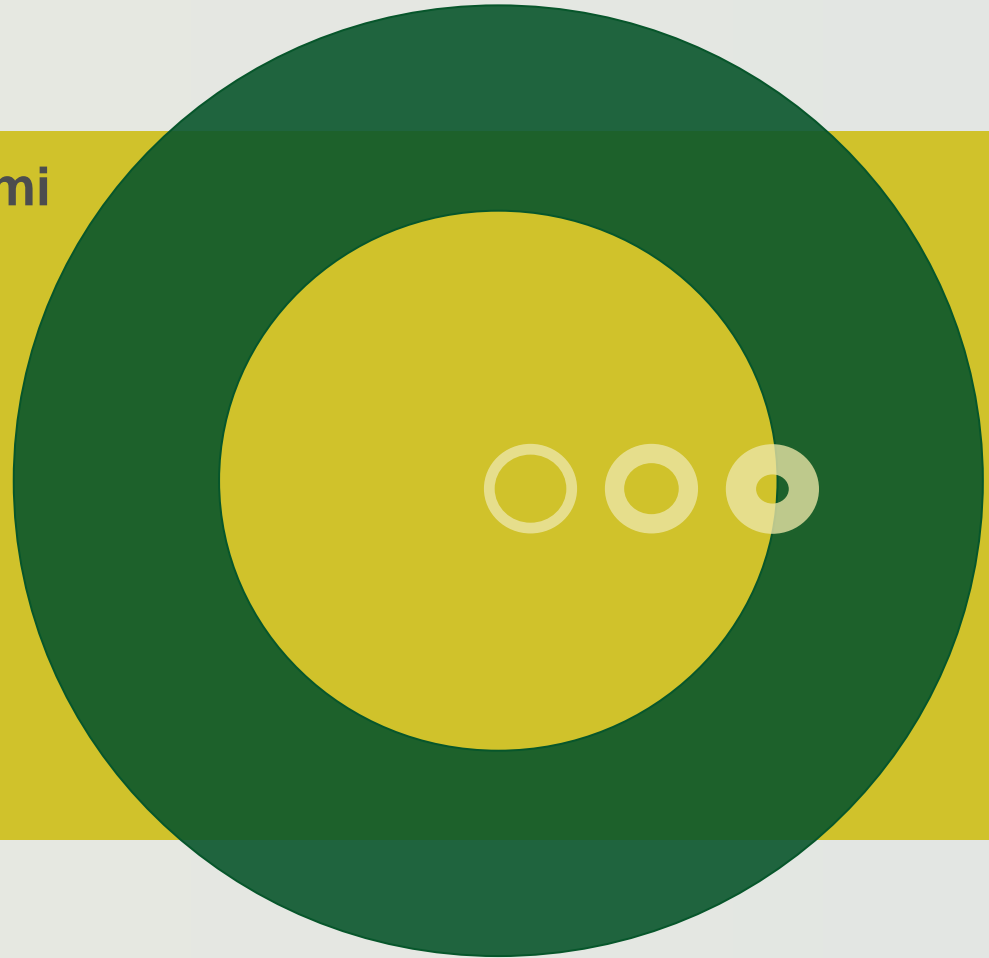
VIDENCENTRET FOR LANDBRUG

# Trumf- på rådgivningen Kontrakt og Gamemaster

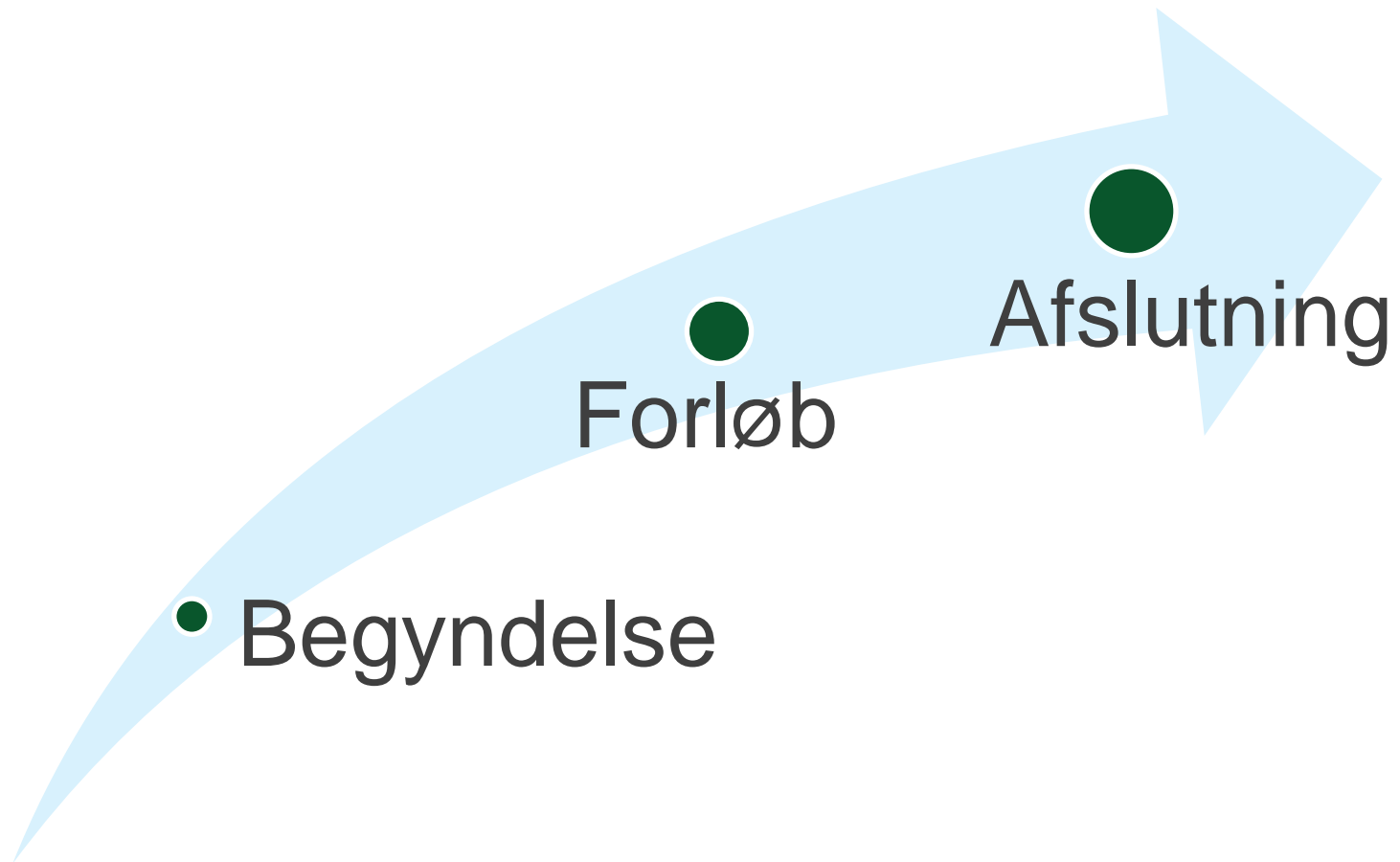
## Det Økologiske Akademi

Eva Gleerup  
Udviklingskonsulent

DLBR-Akademiet  
Videncentret for landbrug



# Det vellykkede kommunikationsforløb



# Underviserens / Rådgiverens opgaver

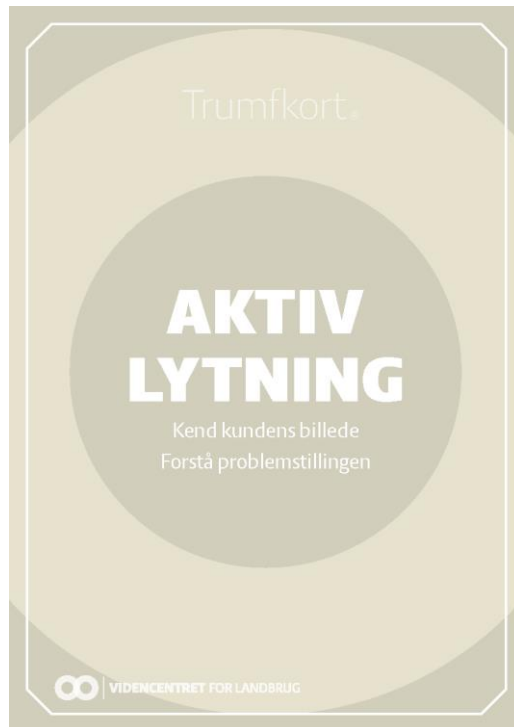
- Bevidsthed omkring relationen / forholdet
- Skabe en struktur
- Sikre det fælles billede
- Nå i mål med mødet / forløbet
- Sikre handling
- Følge op

# Professionelt nærvær

- Tillid
  - til at jeg kan lære noget af dig
  - til at jeg kan stole på dig
  - til at du vil hjælpe mig med at nå mit mål
    - eller kender nogen der kan...
  
- Ægthed
- Indlevelse
- Respekt

# De nye Trumfkort

## ○ Aktiv Lytning



## 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.

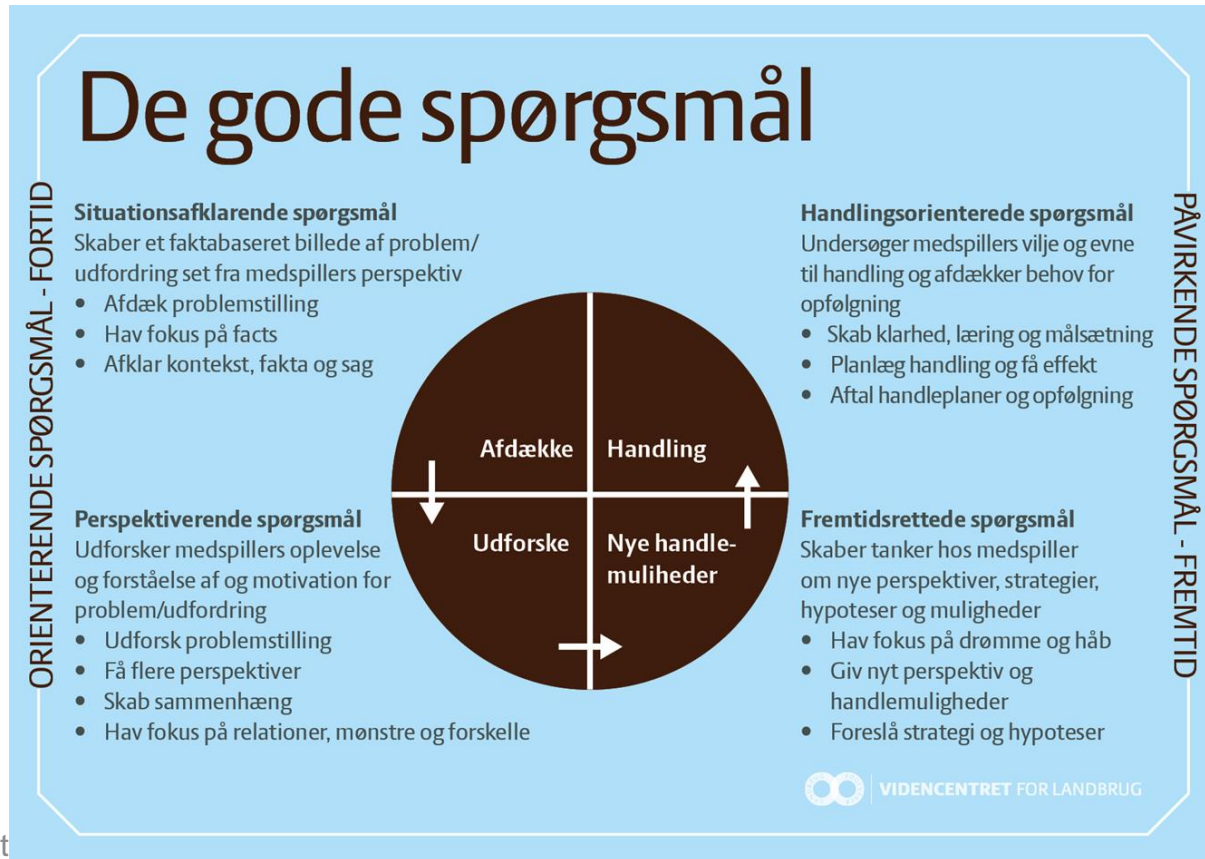
**Ved aktiv lytning benytter man sig af en række teknikker:**

- **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...."

**Husk:** Man kan ikke lytte med munden fuld af ord.

# De nye Trumfkort

- De gode spørgsmål



# Trumfkort - Kontrakt

Forventningsafstemning for at opnå:

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

Dagsorden



# 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:

**FORVENTNINGSADFØLGENDE** for at opnå

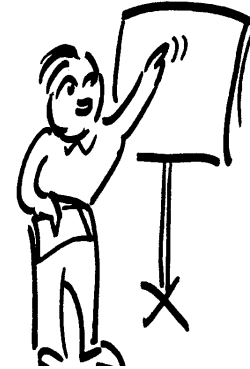
- Åbenhed og tydeliggørelse af indhold for mødet
- Medvidenhed
- Enighed om formålet med mødet
- Klarhed om beslutninger, der skal træffes på mødet

**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?



## Kontrakt, handler om



- Forventningsafstemning
- At være åben og tydelig med indhold / dagsordenen
- At skabe ”medvidenhed”
- At have et ”værktøj” til at styre forløbet / 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 samtalen / forløbet?
- Spørg: "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 samtalen/ 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 skal vi mødes?, 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

## Øvelse

- Gå i grupper på 4. To rådgivere og to undervisere. Tal sammen om hvornår I laver kontrakter. I undervisning – rådgivning – kollegialt
- Giv eksempler på kontrakter på flere niveauer
- Tal om hvor I med fordel kunne lave tydeligere /stærkere kontrakter

# Gamemaster

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



# Gamemaster

**Metaniveau**  
Samtalen om  
samtalen

## Kontrakt/ forventningsafstemning

- målet med mødet
- arbejdsformen
- skriv det op

## Time out

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

## Afslutning

- vend tilbage og følg op på  
psykologisk kontrakt
- hvad er vores konklusioner?
- hvem gør hvad og hvornår?
- hvad skal justeres til næste gang?

**Handlingsniveau**  
(Fagligt/emnet)

Samtale, spørgsmål og beslutninger

**Styr spillet, men vær ligeværdige medspillere**



VIDENCENTRET FOR LANDBRUG

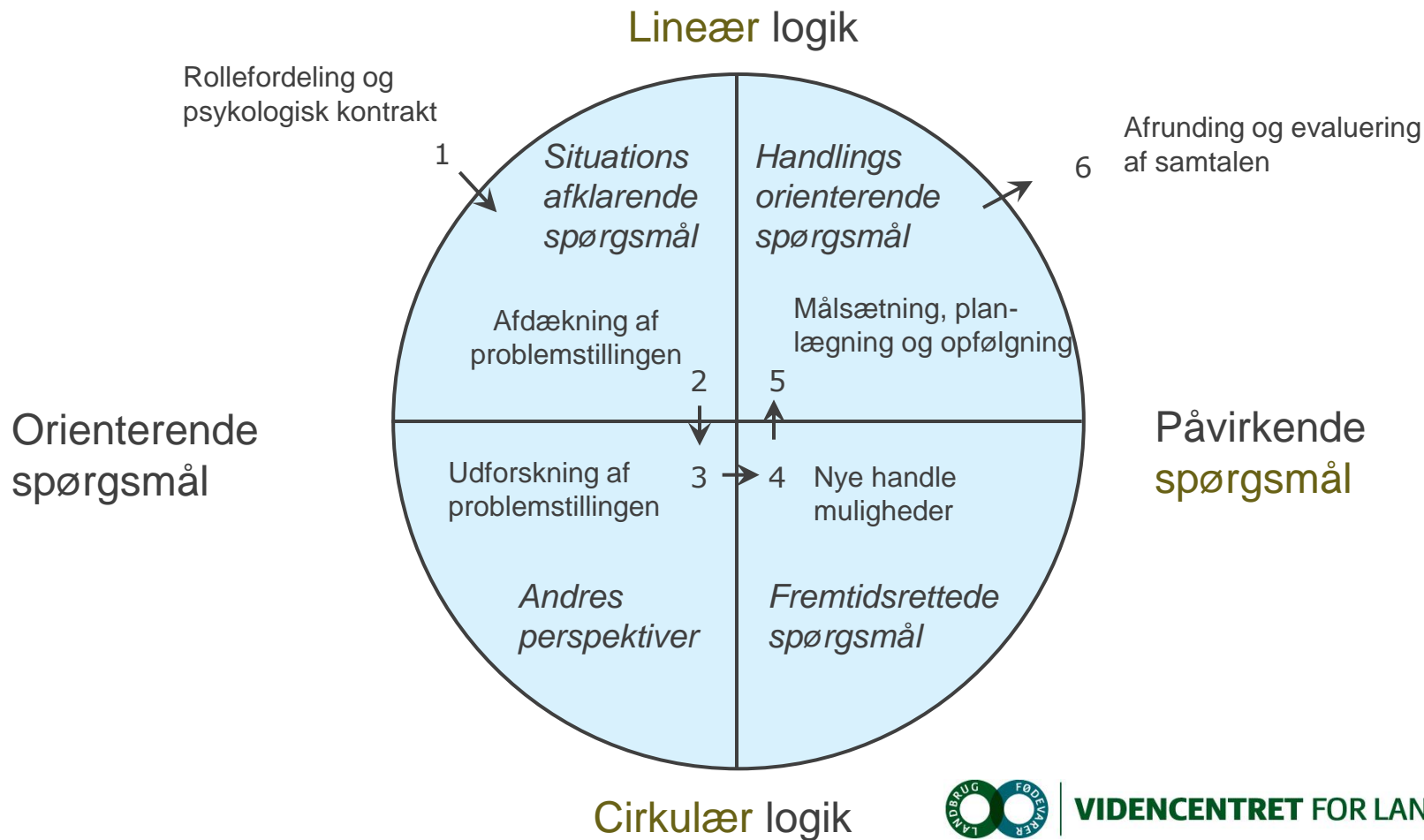
# Time Out

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?*

# Faser og spørgsmålstyper



## Øvelse i de gode spørgsmål

Sid selv og kom i tanker om eksempler på gode spørgsmål som du anvender i din rådgivning/undervisning / vejledning. Skriv ned på post it.

Placer spørgsmålene i cirklen efter hvilken type af spørgsmål det er. (10 minutter)

Gå nu sammen 2 og 2 og sammenlign jeres spørgsmål. Er der tomme felter i cirklen?

Suppler med spørgsmål der hvor der mangler (20 minutter)

Hæng planchen op.

Hvilke spørgsmål var nemme at formulere? Var der nogen der var svære?

# Gå en Karl Tømm

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