

Pas på Surstrålerne! og alle de andre mødedeltagere du kender så godt

- 5 mødepersoner og situationer der bremser fremdrift og
- 5 handlestrategier til at håndtere dem, så I kommer effektivt videre

Jacob Høj Jørgensen, Delendorff Advisory, oktober 2022

Nu sker det igen. Springfyldt af energi og inspiration og med handlekraftens superkappe snurret rundt om halsen, valser du glædestrålende og fløjtende på arbejde.

I indgangen møder du Gitte P.R.*, der som altid har mappen og ansigtet lagt i så bekymrede alvorfold, at det er svært at se nogen vej ud af det. Den samme slags surstrålende ansigt man får, når man på en lidt for varm dag i juli måned er faldet i søvn til Tour de France med kinden klasket mod sofaen, mens solen stirrer én direkte i hovedet. Tre timer i den position og det tager mindst den samme tid at få rettet ansigtet ud igen. Gitte P.R. har ligget sådan det meste af hendes 37,5-årige liv, vil jeg tro. Hun kan tidligst se neutralt tilfreds ud igen til hendes 75-års fødselsdag – ”som om det var noget at fejre”, som hun siger. ’

Men nu er det ikke solen der stirrer, det er Gitte: ”Nå, du ser glad ud. Har du været på kursus? Nu er det vel ikke det kursus i kompetenceudvikling igen - det gik jo ikke ligefrem godt sidst du havde været afsted?” Med slet skjult reference til det kropssprogskursus, som alle i afdelingen sidste år var tvangsindlagte til, og hvor du var den eneste der forsøgte dig med en vedholden insistens på de ”10 gode kropssprogs-råd til et godt arbejdsmiljø”. Og lige dér - præcist dér - mærker du luften og alle de gode idéer fise ud af ballonen, som når helten over alle helte får piftet baghjulet 400 meter før mål og må trække hele den lange vej tilbage til start.

Heldigvis er du blevet klogere siden sidst, og denne gang sætter du dig ikke i sadlen før handlingsstrategierne er på plads.

Du lader højre fod passere dørtrinnet og sætter den beslutsom i gulvet. Velvidende at denne gang har du styr på både Surstrålerne og deres evindelige brok, Lang-snakkerne der taler mest om sig selv og ingenting, Mødekaprerne der mener at vide mere om facilitering end dig. For ikke at tale om tangentdialogerne og Passivdeltagerne. Du har nemlig læst de næste par afsnit og tænkt over dit kommende møde. For hvis ikke du har det, ja så bliver det *hele* næppe til det *mindste*.

LANG-SNAKKEREN



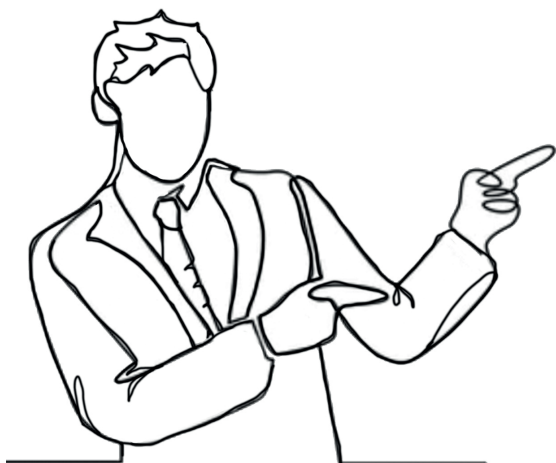
Mødedeltageren der tager 90% af gruppens samlede taletid. Ofte tales der i ring og om periferie eller selv-promoverende emner.

Håndtering: Det kan være en vanskelig situation - særligt hvis det er en deltager, der er placeret højt i hierarkiet. Hvis det er en kendt situation, så start mødet med: ”Vi har meget vi skal nå i dag, og det er vigtigt, at vi kommer hele vejen rundt. Derfor kan det

være, at jeg af hensyn til jeres fælles tid sammen, bliver nødt til at afbryde jer, for at vi får mest muligt ud af mødet. Er det ok med jer?” Så snart gruppen har givet accept – og her er det smart at få direkte øjenkontakt med ”lang-snakkeren”, har du mandat til at regulere dialogen.

Er det ikke en kendt situation, har du andre handlemuligheder. Du kan gå den direkte vej og høfligt afbryde ved i en kort pause at sige: ”Hvad tænker I andre om det Peter siger?”. Eller du kan lade vedkommende tale ud første gang, vente en dialog eller to og italesætte behovet for at passe på jeres fælles tid.

MØDEKAPREREN



Du har ansvaret for mødet. Men det er mødekaperen sådan set ligeglads. Mødekaprerer kan have bedt dig om at løfte opgaven, men idet du starter mødet, bliver din position og tilgang anfægtet. Det kan være, at det er din faciliteringsstil og facon der bliver angrebet eller konkrete arbejdsprocesser du har planlagt at I skal igennem på mødet. ”Hvorfor skal vi lave gruppearbejde?” ”Det synes jeg ikke er den rigtige vej at gå.” Ikke just en behagelig situation at havne i, særligt ikke, da der ofte kan være ét eller flere ledelsesniveauer imellem jer.

Håndtering: Dette er en af de vanskeligste situationer at være i. Det bedste råd er være bevidst om hvorfor du har valgt de enkelte faciliteringsgreb

og stille og roligt gennemgå din drejebog for mødet. Derefter lade det være op til gruppen at afgøre, om den ønsker at følge din plan eller gennemføre mødet på anden vis. Her er det vigtigt at du som facilitator også gør det klart hvad gruppen mister, ved eksempelvis at droppe et gruppearbejde, gå direkte til at udvikle løsninger mv. Brug eventuelt dialogrammene som ramme for din argumentation (<http://delendorff.com/wp-content/uploads/Undgå-hjørnespark.pdf>). For at undgå at du og dit møde blive kapret fremadrettet, så sørg for at fremsende drejebog for mødet til potentielle mødekaperere i god tid forinden. Er det muligt, så tag en kort snak om mødets forløb og den rolle ”mødekaprerer” tænkes at spille. Så er der ejerskab til mødet og risikoen for mødekaping er mindsket.

PASSIV-DELTAGERE



En deltager er mere optaget af telefon, mail eller holder sig tilbage fra dialogen af andre årsager med det resultat, at dialogen bliver skæv.

Håndtering: Ofte har du mistanke om, at dette vil forekomme. Brug din viden og start evt. mødet med en kort runde: ”Hvad håber du at få ud af mødet i dag?” Det skaber et commitment og fælles ansvar for at I når det, og er noget som du som facilitator løbende kan vende tilbage til med spørgsmålet: ”Går mødet i den rigtige retning?”

“HVAD VAR DET LIGE VI BLEV ENIGE OM”-PROBLEMATIKKEN

Det skal gå stærkt, og gruppen går videre til næste punkt på dagsordenen - uden at nogen har den fjerneste anelse om hvordan de skal handle på aftalen eller beslutningen.

Håndtering: Som mødefacilitator har du et effektivt kort i lommen. Lad der gå 25-30 sekunder, så det er åbenlyst at gruppen har bevæget sig videre til et nyt punkt og vend da tilbage til ”ikke-beslutningen” med et kort smilende spørgsmål: ”Kan I ikke lige fortælle mig hvad det var I besluttede?”

Genbesøg beslutningen og sikre, at alle er indforstået hermed og kender sin opgave. Slut evt. mødet af med at tegne en fælles tidslinje, hvor alle opgaver og ansvarsfordelinger fremgår.

TANGENT-DIALOGEN



Gruppen leder sig selv på vildspor og væk fra fokusområdet. Det kan ske, når gruppen, i et forsøg på at opretholde den gode stemning, søger væk fra gnisterne. Ses ofte i sammenhænge hvor ”hjørnespark” er en reel mulighed. Gruppen kan trække tingene i langdrag med flere møder, og bliver ikke konfronteret med det.

Håndtering: Én af løsningerne er simpel. Konfronter gruppen med din observation. Enten ved at tage en timeout selv og fortælle hvad du lægger mærke til, eller ved at bede en deltager om at gå i dialog med dig om din observation, imens den øvrige gruppe observerer. ”Anne, hvad siger du til at vi lige taler lidt bagom ryggen på gruppen, mens de lytter på det?”. ”Jeg lægger mærke til, at der er god energi i mødet, men også at det kører lidt af sporet ift. dagsordenen. Hvorfor tror du det sker?”. Det kan virke grænseoverskridende, men er meget effektivt. Efterfølgende vil gruppen af egen kraft rette ind mod temaet og bliver derved mere selvregulerende. Det skyldes bevidstheden om at du/I (og alle) observerer deres adfærd og at de derfor ønsker at leve op til det de selv har beskrevet de ville opnå.

SURSTRÅLEN



Kritikeren, der uanset emne, har besluttet at det er meningsløst. Til tider vinder kritikeren anerkendelse i gruppen, ved at anfægte mødets fokus, emnet eller behovet for overhovedet at bruge tid på emnet.

Håndtering: Hvis du ved hvem det er allerede før mødet, så kontakt da vedkommende og spørg om ikke han/hun er med på at bringe noget inspiration ind i mødet, ved at fortælle om han/hun's perspektiver fra start af mødet.

Ved du det ikke, er det ofte en fordel at trække sig fra ansvarspositionen. Lade gruppen afgøre, om mødet er meningsløst eller emnet forkert.

Baggrund: Baggrunden for artiklen er observationer af i størrelsesordenen 70 møder gennem en periode på 5 år. I forbindelse med analysearbejde af dialogrum og samarbejdsdynamikker blev de beskrevne identificeret. Disse er efterfølgende bearbejdet og karikeret af hensyn til formidlingen. Den tydeligste effekt på handlingsgrebene eller interventioner der i deres natur har været sammenlignelige med de beskrevne handlingsstrategier, har været hvor mødet er låst fast, i en af de karikerede situationer. Ofte er det også greb / interventioner der med fordel lader sig anvende, så man undgår at nå til det "fastlåste" møde - her er effekten blot lidt vanskeligere at få øje på, da vi ikke så let kan redegøre for hvad der var sket, hvis vi havde ladet være med at gøre noget.

**Udtaler du Gitte P.R. lidt hurtigt og med lidt hårde d'er og i ultrakort pause mellem P og R som I "Giddé PR. kunne det måske godt minde lidt om en strukturel foranstaltning der har det med at udfordre udviklingsrummet, eller i det mindste være en halvlunken undskyldning for at ikke at undersøge mulighederne nærmere. "Det kan vi ikke, tænk nu på Gdpr."*