

# Dialogmøde

– en metode til at følge op på en trivselsmåling



## Hvad er en dialogmetode?

En dialogmetode er et værktøj til at arbejde med trivslen på arbejdspladsen. Metoden er baseret på en struktureret dialog mellem medarbejdere og ledere.

Dialogmetoder kan benyttes både af store og små arbejdspladser. På større arbejdspladser anbefales dog, at man arbejder med dialogmetoder i mindre enheder, fx på afdelings-, gruppe- eller projektniveau.

**Kort om metoden:** Dialogmødet er en engagerende mødeform, som kan bruges til at skabe fremadrettet handling på baggrund af en gennemført trivselsmåling. På dialogmødet arbejder man med at udvælge, prioritere og komme med forslag til handlemuligheder omkring de trivselstemaer, som i trivselsmålingen er afdækket som væsentlige for arbejdspladsen.

**Hvornår kan metoden bruges?** Dialogmødet egner sig godt til at følge op på en trivselsmåling – fx en spørgeskemaundersøgelse – og sådan er metoden beskrevet her. Man kan dog også benytte dialogmødet som en metode til at måle trivslen. Det gælder især på mindre arbejdspladser eller på afdelingsniveau.

**Deltagere:** Arbejdspladsens medarbejdere og ledere.

**Tidsforbrug:** 2 møder af 1,5-2,5 times varighed med nogle ugers mellemrum. Hertil kommer ca. 3 timers forberedelse for ansvarsgruppen.

**Vejledningens målgruppe:** Denne vejledning er skrevet til den ansvarsgruppe, som står for at gennemføre og følge op på en trivselsmåling.

# Fakta om Dialogmøde

## Hvad kan metoden bruges til?

Dialogmødet kan både anvendes til at måle trivslen og følge op på en trivselsmåling. Denne vejledning beskriver dialogmødet som en metode til at følge op på en gennemført trivselsmåling. På dialogmødet anvendes dialogen til at sætte en positiv forandring i gang.

Dialogmødet har fokus på den konstruktive og fremadrettede dialog. Metoden fremmer, at alle ansatte tager del i at drøfte trivslen og kommer med idéer til forbedringsindsatser. Dialogmødet bygger på en anerkendende tilgang (se boks).

## Hvad kommer der ud af dialogen?

Dialogmødet bør altid afsluttes med opsamling og prioritering af idéer med det formål at iværksætte handlinger til forbedring af trivslen så hurtigt som muligt. På baggrund af opsamlingen skal I (ansvarsgruppen) udarbejde og iværksætte handleplaner for konkrete forandringstiltag.

## Styrker

Når dialogmødet fungerer bedst, er der en ligeværdig debat om arbejdspladsens ressourcer, positive erfaringer og idéer til trivsel. Det har følgende fordele:

- Medarbejdernes egne ord og opfattelse giver engagement.
- At høre alle synspunkter giver et fælles, nuanceret billede af arbejdspladsens trivsel.
- Den anerkendende metode giver energi til at se muligheder og løsninger.

## Udfordringer

Dialogmødet har mindst to større udfordringer, som handler om:

- At sætte tid nok af til mødet, idet det kan tage lang tid at få hørt alles synspunkter.
- At få samlet ordentligt op på mødet, da der ofte kommer mange synspunkter og idéer frem under dialogen.

Vær opmærksom på, at her-og-nu-situationer kan fylde meget, og at dialogmødet måske ikke opfanger alle forhold.

Dialogmødet er ikke egnet til at behandle krænkende adfærd.

## Forberedelse

Fra kortlægningen har I fået viden om de trivselstemaer, som er vigtige at arbejde videre med. De vigtigste temaer sættes på dagsordenen og fastlægger mødets struktur.

### Øvrig forberedelse:

1. Beslut, hvem der skal med. Inviter deltagerne.
2. Bestil møderum og eventuel forplejning.
3. Få fat i/udarbejd de nødvendige materialer: program, flipovere, papir, tuscher, post-its, bordkort og eventuelt en projektor.
4. Beslut, hvordan grupperne skal inddeles.
5. Lav en bordplan og stil bordene op på en hensigtsmæssig måde. Fx i grupper med plads til 4-6 personer.
6. Aftal på forhånd hvem af jer, der fungerer som procesleder og fx byder velkommen samt styrer processen og opsamlingen (I kan også være flere, der tager jer af hver jeres del).
7. Aftal, hvem der evt. tager referat.
8. Overvej, hvilke succeskriterier der er for processen og resultatet.
9. Aftal, hvordan og hvornår I vil sikre, at handleplanerne bliver sat i værk.

## Anerkendende tilgang

En anerkendende tilgang fokuserer på det, som fungerer. Den undgår at fokusere på problemer, fordi det skaber en negativ stemning og undergraver folks selvværd. Ved at fokusere på at anerkende og videreudvikle det, som fungerer, øges motivation, arbejdsglæde og selvværd. Erfaringerne viser, at mange problemer samtidig bliver løst.

## Husk: processen er vigtig

Forskning viser, at det ikke er valget af metode, som i sig selv er afgørende for, om trivselsarbejdet fører til et godt resultat. Det er derimod afgørende, at arbejdet foregår i en god og styret proces. Læs meget mere om gode trivselsprocesser på [arbejdsmiljoviden.dk/trivsel](http://arbejdsmiljoviden.dk/trivsel).

# Møde 1

## 1. Velkomst og introduktion

(varighed 10-15 minutter)

Byd deltagerne velkommen og præsenter dagens program. I skal på forhånd have besluttet, om deltagerne må placere sig tilfældigt. Hvis ikke, er det en god idé at have udarbejdet bordkort og informere om, hvorfor deltagerne er placeret som de er.

Til at begynde med laver I en lille velkomst-øvelse, der har til formål at skabe en god og åben stemning for dagens møde: "Sig hej til din sidemand og fortæl om dine forventninger til dagens møde."

Proceslederen begrundet valg af de temaer, der skal drøftes og valg af arbejdsformen. Herefter bruger I 5-10 minutter til at tale sammen om mødets form og formål. Fortæl også, hvordan dagens møde indgår i den samlede trivselsproces, succeskriterier for dagen og hvad der kommer til at ske efterfølgende.

## 2. Dialog om trivselstemaer

(varighed 45 minutter - 1 time)

Deltagerne deles op i grupper på 4-6 medarbejdere. Hver gruppe skal vælge en referent, som sørger for at notere ned, hvad gruppen drøfter.

Alle grupper drøfter de fastlagte trivselstemaer et ad gangen. Der kan evt. tages udgangspunkt i arbejds-spørgsmål som disse:

- Hvad vil vi gerne bevare?
- Hvad kan gøres bedre?
- Hvordan påvirker temaet konkret vores dagligdag?
- Er der sammenhænge mellem temaet og andre arbejdsforhold – fx arbejdsopgaver og relationer (til kolleger/klienter/borgere)?

Gennem drøftelse finder grupperne frem til vigtige undertemaer, som der skal arbejdes videre med under hvert tema.

Det kan være en god idé, at grupperne deler sig op i minigrupper på 2-3, der summer over hvert tema, inden gruppen drøfter det samlet. Dialogen stopper, når proceslederen indkalder til drøftelse i plenum.

## 3. Prioritering af trivselstemaer

(varighed 30-40 minutter)

I plenum præsenteres, hvad der er arbejdet med i grupperne. Dette sker temamæssigt ved at proceslederen spørger ind til ét tema ad gangen og dermed sikrer, at alle

borde bliver hørt. Proceslederen og/eller referenten noterer alle undertemaer til hvert tema på flipoverark, tavle el.lign., så alle kan følge med.

Når alle temaer og undertemaer er listet op, og det er uddybet hvad de indeholder, skal de prioriteres. Prioriteringen foretages ved håndsoprækning. Temaer med størst flertal får højest prioritering.

I skal være opmærksomme på, om der sidder mindre grupper af medarbejdere med andre behov end flertallet. De er måske ikke nok til, at de temaer, som er vigtige for dem, bliver prioriteret. Meddel at alle temaer kommer til at stå i dagens referat, så de ikke glemmes.

Efter plenumpræsentationen skal alle medarbejderne vælge sig ind på et af de prioriterede temaer, som de ønsker at arbejde videre med på møde 2, hvor der skal findes løsningsforslag til temaet.

Skriv fx alle temaer op på hver deres flipoverark. Herefter går alle deltagerne op og sætter en post-it med deres navn på det tema, de gerne vil arbejde med. Hvis mange vælger det samme, kan der oprettes flere grupper inden for samme tema.

Når grupperne for møde 2 er fastlagt, samles alle igen. Dagens møde evalueres kort. Hvad har vi fået ud af i dag? Hvad skal der ske på næste møde?

### Spilleregler for den gode dialog

Før I går i gang, kan det være en fordel at ridse spilleregler for god dialog op. Nedenfor er et eksempel:

- Vi vil den åbne dialog
- Vi vil lytte til hinanden
- Vi vil forsøge at forstå
- Vi hilser forskellighed velkommen
- Vi ser fremad og er konstruktive

### Dialogmødet trin for trin:

#### Møde 1

1. Velkomst og introduktion
2. Dialog om trivselstemaer
3. Prioritering af trivselstemaer

#### Møde 2

1. Opstart og endelig beslutning om trivselstemaer
2. Dialog om handlemuligheder
3. Opsamling og handleplan
4. Samlet evaluering

# Møde 2

## 1. Opstart og endelig beslutning om trivselstemaer

(varighed 15-30 minutter)

Møde 2 starter med, at bruttolisten over temaer bliver sat til kort debat igen. Er vi sikre på, vi har prioriteret de rigtige temaer? Hvis der tages beslutning om at prioritere andre temaer, oprettes der grupper for dem (nogle deltagere flytter deres post-it til et nyt tema).

## 2. Dialog om handlemuligheder

(varighed 45 minutter – 1 time)

De nye grupper på 6-8 personer arbejder med at finde løsningsforslag til de prioriterede temaer.

At anvende den anerkendende metode vil her sige, at alle temaer behandles ud fra, at man ønsker at forbedre forholdet. Temaer som man er utilfreds med, drøftes med den vinkel, at man vil formulere løsninger. Temaer som man er tilfreds med og glad for drøftes ud fra, hvordan man skaffer sig mere af dette.

Det er godt at starte med at være meget åben – hvad kunne vi ønske os? Hvad drømmer vi om? Herefter kan man udvikle videre på forslagene og udvælge dem, man vil satse på.

Grupperne slutter af med at arbejde mere konkret med udvalgte forslag. Herunder fx:

- Hvem skal handle? Her kan det være nyttigt at benytte "IGLO" som et styrende princip – altså: hører handlingen til på Individ-, Gruppe-, Ledelses- eller Organisationsniveau?
- Hvilke ressourcer kræver det?
- Hvornår skal det sættes i gang?

I kan evt. understøtte denne proces med et handlings-skema, som uddeles til grupperne. Et handlings-skema kan hjælpe med at gøre arbejdet med handleforslag mere konkret. Et skema inddelt efter IGLO-princippet kan fx hentes på [arbejdsmiljoviden.dk/trivsel](http://arbejdsmiljoviden.dk/trivsel) under Kom i gang / Metoder til trivselsarbejdet.

Uanset hvordan I vælger at gøre, skal grupperne ende med at have nogle konkrete løsningsforslag på ark, der kan hænges op i det fælles lokale.

## 3. Opsamling og handleplan

(varighed ca. 30 minutter)

Alle grupperne hænger deres løsningsforslag op i lokalet, hvorefter deltagerne får mulighed for at gå rundt i lokalet og se, hvad de andre grupper er nået frem til. Referenten bliver ved gruppens ark for at kunne fortælle de andre om gruppens drøftelser. En eller to fra ansvarsgruppen går rundt til grupperne og trækker de vigtigste punkter frem i en dialog med hver gruppe. Denne proces kan tilpasses alt efter, hvor mange I er.

Ansvarsgruppen får alle gruppernes ark til sidst, så I kan arbejde videre med handleplaner.

Til slut runder I mødet af med at fortælle om den videre proces. Herunder hvornår en handleplan kan forventes. I skal også drøfte, hvordan medarbejderne skal inddrages i det videre arbejde.

I skal huske at informere om:

- At der ikke kan iværksættes forbedringer inden for alle temaer på én gang. Det er realistisk, at arbejdspladsen arbejder med 1-3 temaer ad gangen. Undtaget er de "lavthængende frugter", dvs. forbedringsindsatser, der let kan foretages med det samme.
- At der kan være forbedringsforslag, som af ressourcensyn ikke umiddelbart kan realiseres. Nogle temaer skal muligvis også kortlægges grundigere, før man er klar til at udarbejde varige handlingsforslag for dem.

## 4. Samlet evaluering

(varighed 15-30 minutter)

Til allersidst evaluerer I processen som helhed. Proceslederen eller en anden fra ansvarsgruppen lægger ud med at opsummere, hvad han/hun ser som det vigtigste udbytte af jeres dialogmøder, hvorefter alle deltagere kan byde ind med synspunkter. Tal også om, hvorvidt I har lyst til at benytte metoden næste gang, I skal arbejde med jeres trivsel.