

Lektion 5 Spørgeteknik

Dias 1/11



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

Spørgeteknik

Formålet med denne lektion er

- at forstå værdien af at stille gode og nyttige spørgsmål
- at kende forskel på nyttige og unyttige spørgsmål
- at øve at stille nyttige spørgsmål
- øvelse i spørgeteknik

KonfliktHåndtering ■ Spørgeteknik

Lektion 5 Spørgeteknik

Dias 2/11



Lad deltagerne give deres bud.
Skriv dem evt. op på en flipover.



Fortsæt til næste dias.

Hvorfor er det godt, at du...

Hvorfor er det godt, at du stiller spørgsmål til den anden part i en konflikt?

KonfliktHåndtering ■ Spørgeteknik

Lektion 5 Spørgeteknik

Dias 3/11



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

Derfor er det godt, at du stiller spørgsmål til den anden part i en konflikt...

- Du viser, at du lytter
- Du giver den anden mulighed for at fortælle sin oplevelse af situationen
- Du sikrer dig, at du forstår den andens oplevelse af situationen
- Du hjælper den anden part til større klarhed og selvindsigt

KonfliktHåndtering ■ Spørgeteknik

Lektion 5 Spørgeteknik

Dias 4/11



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

Nyttige og unyttige spørgsmål

Nyttige spørgsmål

- Er åbne
- Er korte
- Skaber klarhed
- Skaber engagement og involvering
- Uddyber

Unyttige spørgsmål

- Er lukkede
- Er anklagende
- Består af valg mellem flere svarmuligheder
- Består af flere spørgsmål i ét

KonfliktHåndtering ■ Spørgeteknik

Lektion 5 Spørgeteknik

Dias 5/11



Bed deltagerne om at komme med eksempler på nyttige spørgsmål, der starter med hver af de seks 'hv' ord.

På dias 6 vises eksempler på nyttige spørgsmål.



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

Nyttige spørgsmål starter ofte med "hv.."

- Hvem...?
- Hvad...?
- Hvor...?
- Hvordan...?
- Hvornår...?
- Hvorfor...?

KonfliktHåndtering ■ Spørgeteknik

Lektion 5 Spørgeteknik

Dias 6/11



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

Eksempler på nyttige spørgsmål

- Hvad skete der, efter vi snakkede sammen sidst?
- Jeg vil gerne forstå, hvad der er sket. Prøv at fortælle mig...?
- Hvordan oplever du vores samarbejde?
- Kan du uddybe det, du sagde om...?

KonfliktHåndtering ■ Spørgeteknik

Lektion 5 Spørgeteknik

Dias 7/11



Spørg deltagerne for hvert spørgsmål:

Hvorfor er det et unyttigt spørgsmål?

Lav en omformulering af spørgsmålet så det bliver nyttigt.

? **Synes du situationen er svær?**

Det er et lukket spørgsmål.

Omformulering: Hvad er din oplevelse af situationen?

? **Hvorfor bliver du så sur over, at Peter kommer for sent?**

Det er et anklagende spørgsmål.

Omformulering: Hvordan har du det med, at Peter kommer for sent?

? **Hvad skete der? Blev han vred, eller gik han bare sin vej?**

Det er et spørgsmål med valg mellem flere svarmuligheder.

Omformulering: Hvad skete der?

? **Hvad synes du om vores samarbejde? Har du gjort dig nogle overvejelser omkring det? Går du og spekulerer på, hvordan det er?**

Der er flere spørgsmål i ét.

Omformulering: Hvad synes du om vores samarbejde?



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

Eksempler på unyttige spørgsmål

- Synes du, situationen er svær?
- Hvorfor bliver du så sur over, at Peter kommer for sent?
- Hvad skete der? Blev han vred, eller gik han bare sin vej?
- Hvad synes du om vores samarbejde? Har du gjort dig nogle overvejelser omkring det? Går du og spekulerer på, hvordan det er?

KonfliktHåndtering ■ Spørgeteknik

Lektion 5 Spørgeteknik

Dias 8/11



Læs teksten på dias op.



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.

Hvis det ikke passer med antallet af deltagere, så kan der være to observatører i en gruppe.



Sæt øvelsen i gang og stop den efter 3 minutter.

Bed Observatørerne om i 3 minutter at komme med eksempler på spørgsmål, der var nyttige og hvorfor, samt hvilke spørgsmål der var unyttige og hvorfor.



Lav en opsamling ved at spørge hver af grupperne, hvad der var det vigtigste, de lærte i øvelsen.



Fortsæt til næste dias.

Øvelse

- Gå sammen 3 og 3
- Der er én der spørger, én der fortæller, og én der observerer
- **Fortæller:** Fortæl i 3 min. om en ferieoplevelse
- **Spørger:** Stil spørgsmål til fortæller
- **Observatør:** Noter både nyttige og unyttige spørgsmål, og hvilken effekt de har

KonfliktHåndtering ■ Spørgeteknik

Lektion 5 Spørgeteknik

Dias 9/11



Spørgsmålene vises, så deltagerne ved, hvad de skal kigge efter.



Filmen vises. (Det er situationen fra trin 5 fra lektion 2 om Konfliktrappen).

Efter den spillede situation vises spørgsmålene igen.



Lad deltagerne diskutere spørgsmålene et for et.

Nedenfor er en "facitliste" på hver af de 2 spørgsmål.

Giv deltagerne god tid til at debattere deres forskellige opfattelser af situationerne.

Der er ikke nogen rigtig løsning – det kan være forskelligt, hvordan de enkelte deltagere oplever de spillede situationer.

Spørgsmål og "facitliste"

Hvilke nyttige spørgsmål blev der stillet i dialogen?

Hvis deltagerne ikke kan finde på noget, så henled deres opmærksomhed på Mortens spørgsmål i den første del af dialogen.

1. Morten stiller åbne, korte, enkle 'hv' spørgsmål ("Hvad skete der mellem dig og Gitte i går?" "Hvad handlede det om?", osv.).

Effekt: Det får Per til at fortælle og blive mere præcis om, hvad der nøjagtigt skete.

2. Morten stiller uddybende spørgsmål for at forstå, hvad der er foregået og skabe klarhed ("Hvad sagde du da?" "Hvordan?" "Hvad mere?").

Effekt: Det får Per til at fortælle mere og mere detaljeret og på et tidspunkt også erkende, at han nok ikke havde været så pædagogisk og burde have sagt det på en anden måde.

Hvilke unyttige spørgsmål blev der stillet i dialogen?

Hvis deltagerne ikke kan finde på noget, så henled deres opmærksomhed på Mortens spørgsmål i den sidste del af dialogen.

1. "Hvad hvis du prøvede ikke at reagere hver gang, hun siger noget?"

Effekt: Det er anklagende og Per bliver defensiv.

2. "Hvad med at gå med ned i kantinen...?"

Effekt: Det er et lukket spørgsmål, og Per svarer nej og lukker af.

3. "Hvorfor gider du ikke det?" "Er du bange for hun vil diskutere videre?" "Tror du ikke det kunne være hyggeligt...?"

Effekt: Det er for mange spørgsmål på en gang, og Per svarer ikke på nogen af spørgsmålene men angriber Morten ("Du kan da gå derned, hvis du synes, det er så fantastisk").

4. "Er hun ikke også blevet værre her på det sidste?" "Er det ikke 3-4 gange om dagen hun er nødt til at spørge os andre?"

Effekt: Det er lukkede og ledende spørgsmål, der selv giver svaret og ophidser Per mere.

Film

- Hvilke **nyttige** spørgsmål blev der stillet i dialogen?
 - Hvad var den positive effekt?
- Hvilke **unyttige** spørgsmål blev der stillet i dialogen?
 - Hvad var den negative effekt?

KonfliktHåndtering ■ Spørgeteknik



Fortsæt til næste dias.

Lektion 5 Spørgeteknik

Dias 10/11



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

Opsummering

- Spørgsmål tjener flere formål i konfliktHåndtering
- Nyttige spørgsmål er åbne, korte, enkle, uddybende og skaber klarhed. De engagerer og involverer
- Nyttige spørgsmål starter ofte med 'hv..'

KonfliktHåndtering ■ Spørgeteknik

Lektion 5 Spørgeteknik

Dias 11/11



Uddel arket med refleksionsøvelsen og opmærksomhedsøvelsen til lektion 5 til hver deltager.

Hør om alle deltagerne har forstået øvelserne.



Giv deltagerne ca. 10 min. til at lave refleksionsøvelsen.



Vælg hvilken del af tillægsmodulet I skal gennemgå næste gang.



Fortæl hvad emnet for næste lektion er.

Aftal eller bekræft dato for næste lektion.

Tak deltagerne for deres indsats.

Selvstudie

- Refleksionsøvelse
- Opmærksomhedsøvelse

Slut på lektion 5

KonfliktHåndtering ■ Spørgeteknik