

# Facilitering og ledelse i netværk

Hvordan brugercentreret innovation og designtænkning hjælper dig i din rolle som netværksleder

Albertslund Kommune 29. september 2015

**MIND  
LAB**

Jakob Schjørring, MindLab

# MIND LAB















Hvad motiverer (forskellige) aktører?  
Hvordan kan vi arbejde ind i den motivation?  
Hvordan kan vi (evt.) give dem smag for noget andet?





  
ERHVERVS- OG VÆKSTMINISTERIET

  
UNDERSVINGS  
MINISTERIET

  
ODENSE KOMMUNE

  
BEKRÆFTIGES  
MINISTERIET



# Program

- Jeres erfaringer med netværksledelse
- Lidt om innovation og netværksledelse
- Fælles referencepunkter: Hvad skal vi gøre noget ved?
- Fælles referencepunkter: Hvad kunne vi tænke os at gøre anderledes?



## Øvelse

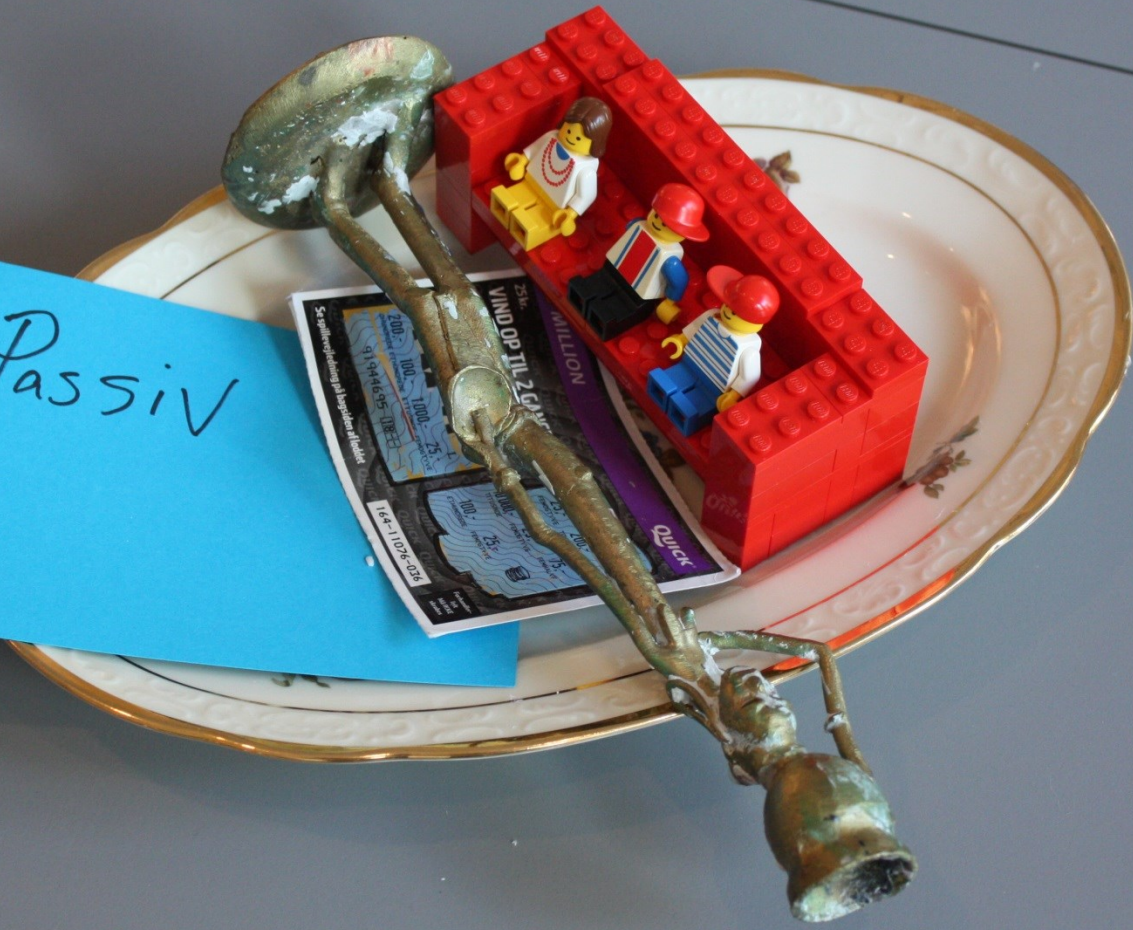
# Jeres erfaringer med facilitering og ledelse i netværk

I har taget to ting med hver

1. Noget du synes fungerer godt, når du bedriver netværksledelse i udviklingsarbejde
2. Noget du synes er svært, når du bedriver netværksledelse i udviklingsarbejde

Gå sammen i fire grupper, præsenter jeres ting for hinanden, grupper dem og giv dem overskrifter

Passiv





Ino (y) sende



Fælles  
referencepunkter er  
afgørende for god  
netværksledelse



Innovation er, når  
mange mennesker  
ændrer deres praksis

Hiroshi Tamura, i-school, Tokyo





# Den kommunale model for bruger- og medarbejderdrevet innovation

**Spredning**  
Skab netværk  
og del erfaringer

**Feedback**  
Vurdér  
merværdien

**Realisering**  
Få ideerne til  
at leve i praksis

**01  
Opdagelse**  
Gå på opdagelse  
hos brugerne

**02  
Tematisering**  
Gå fra opdagelse  
til indsigt

**03  
Ideudvikling**  
Få ideer  
og find løsninger

**00  
Fokusering**  
Identificer  
problemstilling  
og potentiale

**05  
Test**  
Gør ideer  
til færdige  
koncepter

**04  
Prioritering**  
Udvælg ideer  
med potentiale

Fælles reference-  
punkter del 1:  
Hvad skal vi gøre  
noget ved?



MIND  
LAB

CASE

TVÆR-  
MINISTERIELLE  
KONTROLBESØG





Ejet af uddannet bager og har 10 års erhvervserfaring.

Ejet af uddannet bager og har 10 års erhvervserfaring fra ansættelser i to bagerier.



Står selv for administrationen, har ikke ansatte der kun laver administartion.

## AFKLAR RELEVANTE DELTAGERE I DIT NETVÆRK

taget bager-  
to år siden.



Har to fuldtidsansatte og  
to deltidsansatte.



**FÆLLES  
REFERENCE-  
PUNKTER TIL  
PRAKSIS**





**OPLEV  
HINANDENS  
ARBEJDE**







**GØR  
SAMARBEJDETS  
NØDVENDIGHED  
TYDELIGT**

Formater der  
styrker  
mobilisering af  
andre til dit  
netværk



**MIND  
LAB**

**LYD. BILLEDER.  
CITATER, VIDEO**









## Helle

Helle Bach Nielsen  
42 år, Kløvervej, Vejle



### Martin og Mathias

Helle blev skilt fra sin mand Torben for ca. 1 år siden. Torben havde flere gange været hende utro og havde to gange inden for et år slået hende. Helle så ham blive til den slags ægtemænd, som hun ofte hører om. Hun havde det dårligt med at drengene skulle igennem en skilsmisse, men det var klart, at der ikke var noget valg.

Helle blev boende i villaen på Kløvervej i Vejle med Martin og Mathias, og med ekstra vagter samt hustru- og børnebidrag fra Torben kan det løbe rundt. Toyotaen beholdt hun også – Torben havde sin firmabil.

Helles forældre er begge pensionerede og bor i Kolding.

Helle har meget travlt og efter skilsmissen har hun været plaget af typiske stresssymptomer.



### Praktisk gris på fodboldholdet

Med to børn og et job med vekslende arbejdstider er Helles tid til sig selv sparsom. Hun hjælper til i ungernes fodboldklub med alt det praktiske og har et par gange også hjulpet med træningen (hun spillede selv fodbold i mange år i Kolding, hvor hun er vokset op).

Hun sidder også i skolebestyrelsen. Fritiden handler i det hele taget meget om at bruge tid med drengene.

Helle går gerne lange ture langs vandet med hunden, og læser romaner, når der er tid. Hun er medlem af bogklubben for sygeplejersker, hvorfra hun modtager en blanding af faglitteratur og skønlitteratur. En gang om ugen går Helle til spinning på motionscentret på sygehuset for at holde sig i form.



### Bogklubbøger og faglitteratur

Helle holder Jyllandsposten, som hun læser de mager, der er lidt tid. Det bliver dog mest til forsiden og en enkelt artikel om morgenkaffen. Helle har cd'er med Søs Fenger, Lisa Ekdahl og lidt Lars H.U.G. Om morgenen hører hun regionalradio. TV i hverdagene er det ikke så meget tid til, men lørdagsunderholdningen ser hun gerne sammen med Mathias og Martin, hvis han ikke er ude. Tv-avisen hører hun mest, mens hun laver mad.

Helle læser, men desværre ikke så ofte som hun gerne ville. Fagområdet er hun nødt til at holde sig opdateret på, og hun læser faglitteratur inspireret af Sygeplejersken. Det går dog udover skønlitteraturen, der mest bliver læst på ferie.

### Det gør mig glad

At være sammen med sine sønner og se, at Martin er blevet en fornuftig teenager, der tager sig af sin lillebror. Når ungerne er med i Kolding på ferie hos Helles forældre, er det helt perfekt.

### Det gør mig ked af det

At tænke på skilsmissen, og på at Torben i den grad viste sig at være en helt anden mand, end ham hun troede, hun kendte.

### Kendetegn

Uddannelse

Sygeplejerske

Stilling

Sygeplejerske, Vejle Sygehus

Civilstand

Fraskilt. To drenge på henholdsvis 9 og 16

Årlig husstandsindkomst før skat

390.400 kr/år (løn + bidrag fra eks-mand)

Boligforhold

Parcelhus - ejert

KOMPAS-profil

Traditionelt fællesskabsorienteret

Alsted-gruppering / IKT-niveau

Niveau 1/Habil

Digital signatur

Nej

Kanalpræference v/henvendelse til det offentlige

Telefon, men vil gerne bruge nettet mere.

IT-udstyr og software hjemme

- Stationær pc
- Laserprinter

IT-udstyr og software på arbejde/studium

- 2 stationære pc'er til Martin og Matthias, som de selv vedligeholder, (en ældre "ekte-pc" og én til spil)
- Spillekonsol af nyere dato
- Praktisk, men pæn mobiltelefon af nyere dato. Har en masse funktioner, som Helle ikke bruger. forbindelse til internet

### Habil IT-bruger

“Jeg vil virkelig gerne bruge computeren endnu mere - også til selvbetjening. Men jeg synes aldrig der er tid til at sætte sig ned og bruge den. Så er det nemmere at tage telefonen.”

Helle har både bestilt rejser på internettet og har også bestilt bøger på biblioteket via nettet. Hun besøger jævnligt [krak.dk](http://krak.dk) og [sundhed.dk](http://sundhed.dk).

Hvis ungerne skal til Kolding til hendes forældre alene reserverer hun billetter på [dsb.dk](http://dsb.dk), og hun kender også [rejseplanen.dk](http://rejseplanen.dk), selvom hun ikke bruger den ofte. Hun har ingen digital signatur, men hun har hørt om den. Helle ville dog ikke umiddelbart vide, hvor hun skulle få fat i én eller præcis hvilke fordele, det ville give hende.

Helles mor og far har fået sig en PC og internetforbindelse, så hun e-mailer med sin mor ca. en gang om ugen. Hun kan hente billeder fra sit digitalt kamera og sende som mail, så hendes mor kan få billeder af børnene.

Helle er en habil bruger og Martin hjælper, hvis der er noget, der ikke fungerer.

### Travl hverdag

“Nogle afdelinger har internet, men ikke vores. Så jeg kan ikke lige bruge netbank eller sådan noget på arbejdet. Der ville nok heller ikke være tid til det alligevel.”

Helle er sygeplejerske på gerontologisk afdeling på Vejle Sygehus. Hun er en dygtig sygeplejerske og er specielt god med de pårørende.

Det er et hårdt job, og hun tager den professionelle maske på overfor kolleger og patienter. Hun har flere gode kollegaer og veninder på jobbet, som hun taler meget med.

Hendes arbejdstider er svingende, men hun planlægger sine vagter lang tid frem for at have overblik over hjemmelivet.

IT-mæssigt anvender hun kun interne journalsystemer – hun har ikke adgang til internet fra afdelingen, så hun har ikke mulighed for at tjekke sin e-mail eller bruge netbank mv. i arbejdstiden.



# PERSONPROFIL

omværksom  
et og famili-  
ansporet af  
ener hun at  
spritkørsel  
ikke meget  
problemer,

i adminis-  
ikke tid til.  
en hun har  
plikationer  
5 minutter i  
minutter for

i hun kend-  
un har ikke  
ndes egen

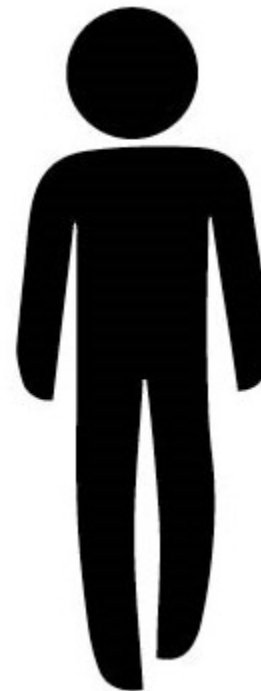
alt papirar-  
blev klarer

r nok  
me, og  
lthen  
selv og  
ke.

**Øvelse**

## **Skab fælles forståelse for hinandens perspektiv og ambition**

**Opdeling i fire grupper: Udforsk jeres  
respektive udgangspunkter og interesser i  
et fælles netværkssamarbejde?**





**1. Hvem vil vi påvirke?**

Navn

Alder

Job

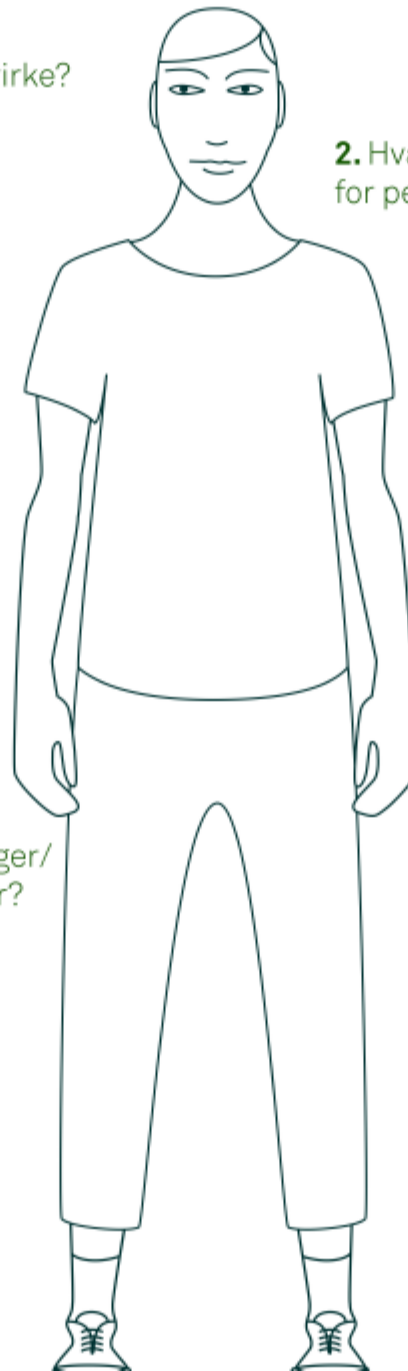
Interesser

Andet

**2. Hvad er \_\_\_\_\_  
for personen?**

**3. Ønskede  
ændringer i  
personens handlinger/  
holdninger/ følelser?**

**4. Dine fordomme  
om personen?**



Fælles reference-  
punkter del 2:  
Hvad kunne vi  
tænke os at gøre  
anderledes?



# Den kommunale model for bruger- og medarbejderdrevet innovation

**Spredning**  
Skab netværk  
og del erfaringer

**Feedback**  
Vurdér  
merværdien

**Realisering**  
Få ideerne til  
at leve i praksis

**01  
Opdagelse**  
Gå på opdagelse  
hos brugerne

**02  
Tematisering**  
Gå fra opdagelse  
til indsigt

**03  
Ideudvikling**  
Få ideer  
og find løsninger

**00  
Fokusering**  
Identificer  
problemstilling  
og potentiale

**05  
Test**  
Gør ideer  
til færdige  
koncepter

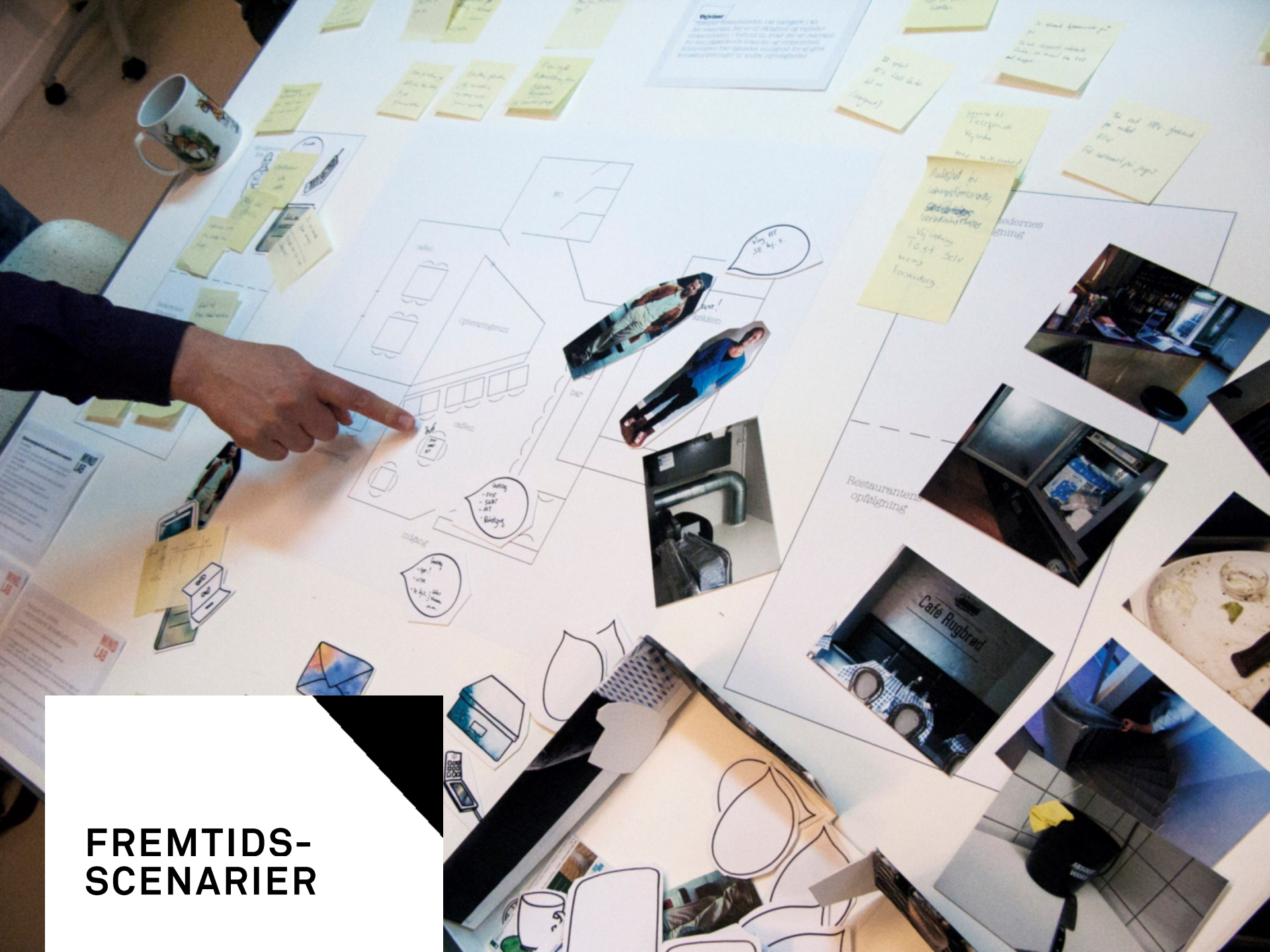
**04  
Prioritering**  
Udvælg ideer  
med potentiale

# Øvelse

## Prototype et portræt

1. Tag et papir og kig på sidemanden
2. I får 30 sekunder til at skitse personen op





# FREMTIDS-SCENARIER

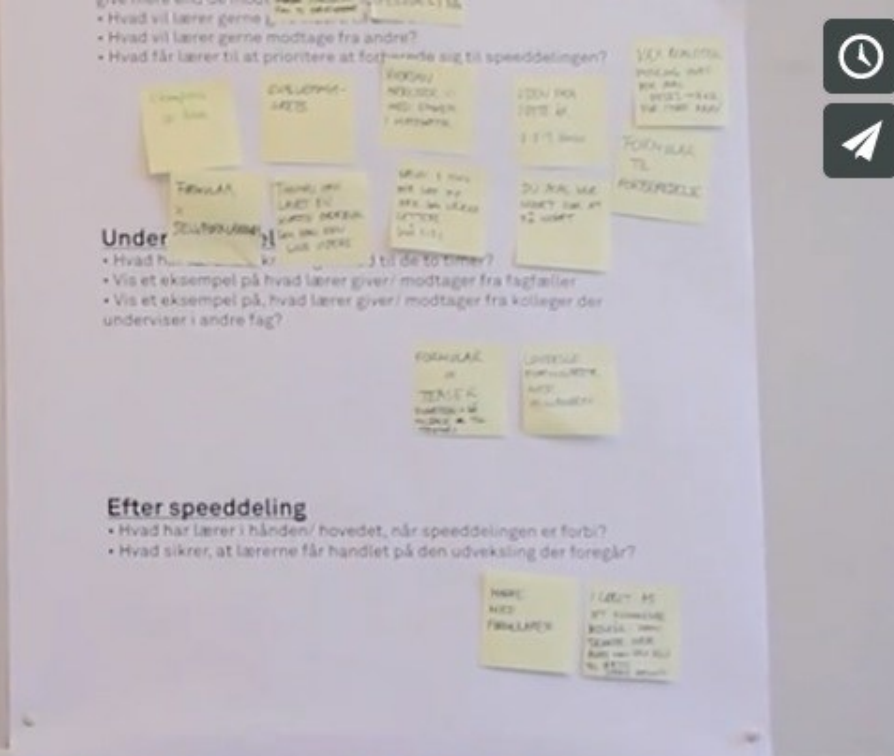


Restaurantens  
opfølgning



# FREMTIDS- SCENARIER





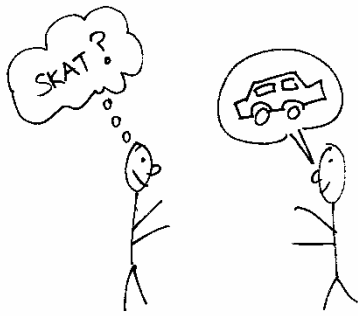
**FREMTIDS-  
SCENARIER**



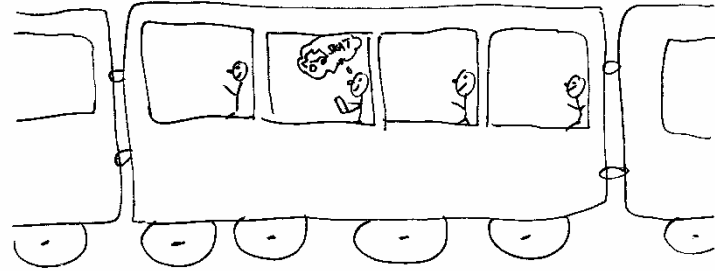


**LØBENDE  
BRUGER  
FEEDBACK**

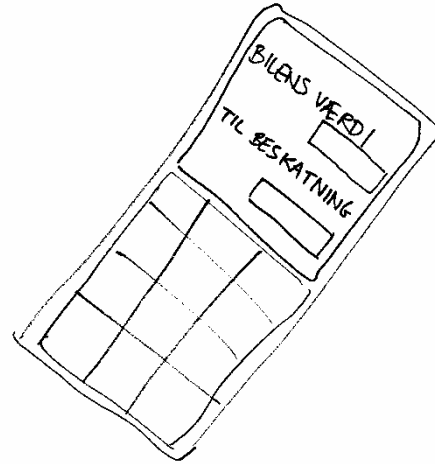
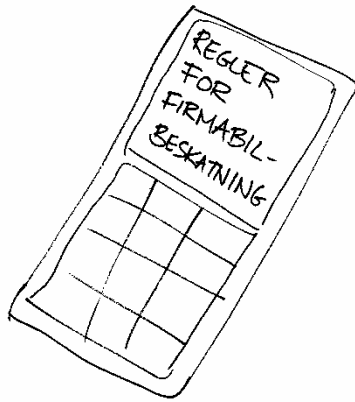




1

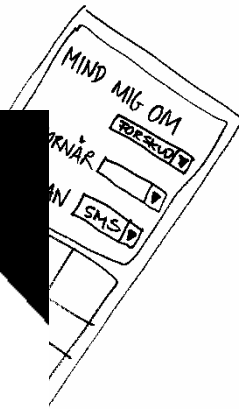


2

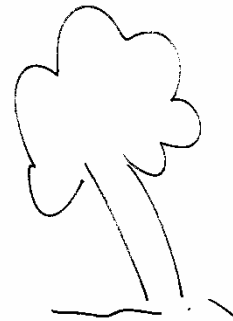


4

5

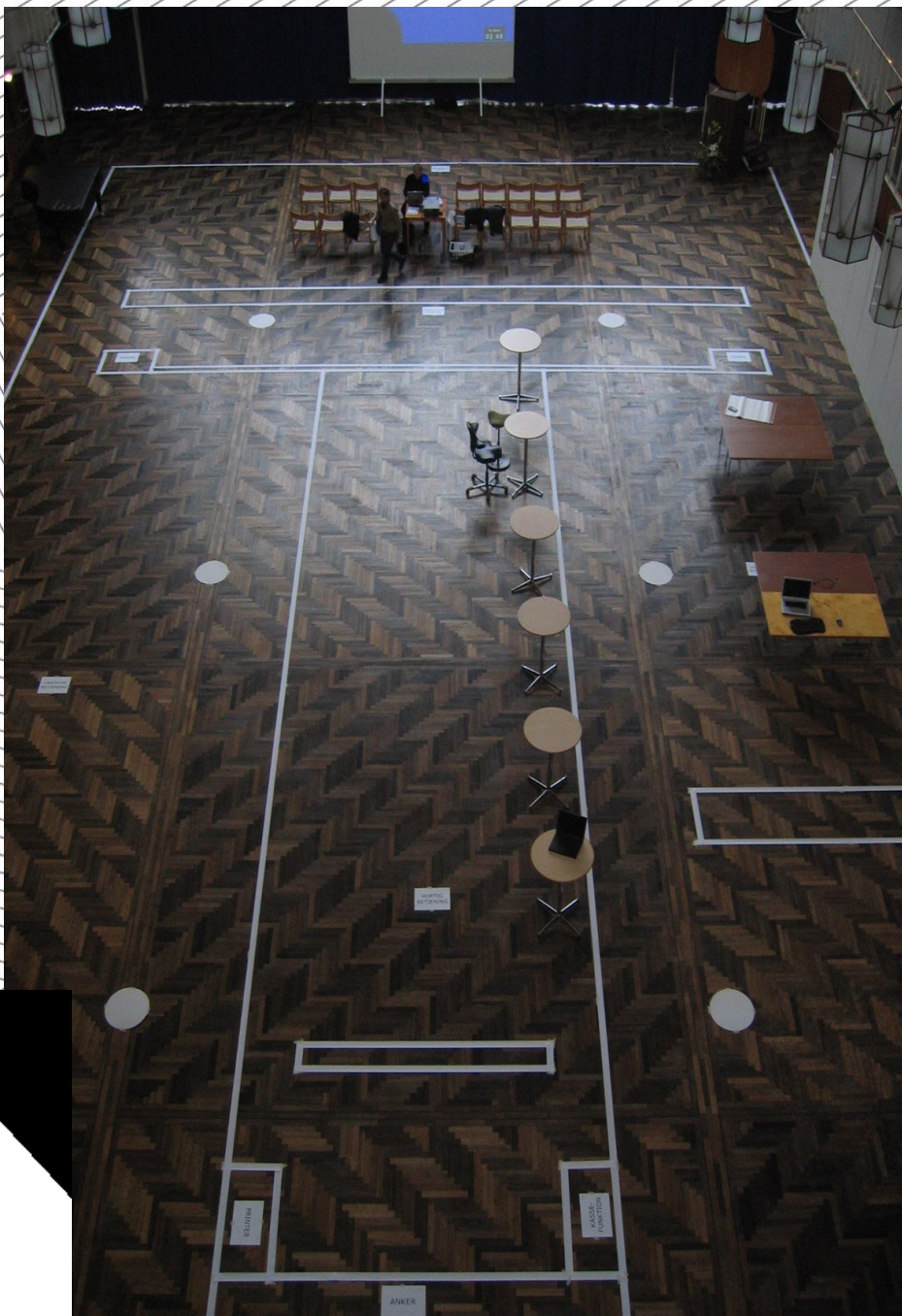


6



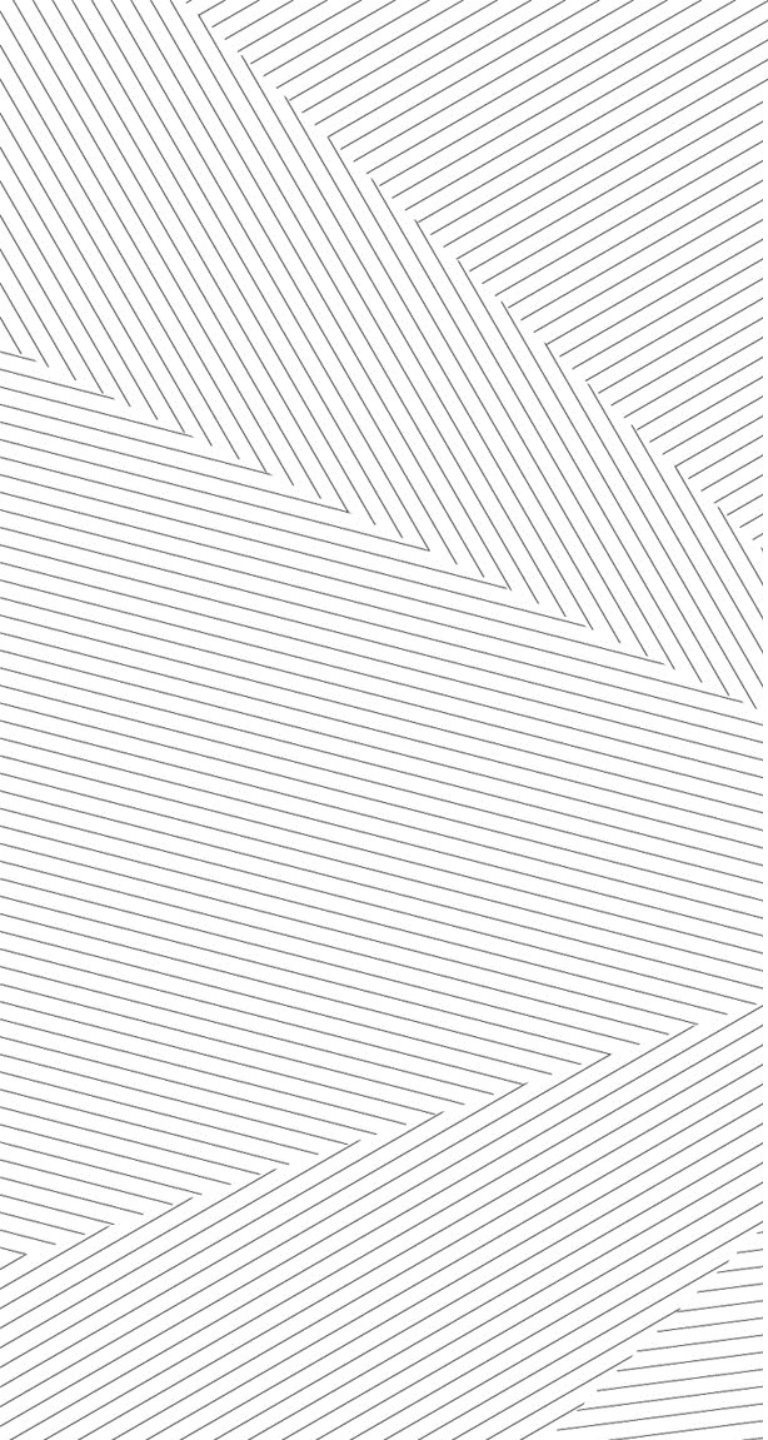
**FREMTIDS-  
SCENARIER**

**MIND  
LAB**



**ØV JER PÅ  
FREMTIDEN**





Hvorfor er prototype centralt i netværksledelse?

- **Styrk jeres egen forståelse af jeres idé og den forskel den gør**
- **Lær igennem at øve jer på fremtiden – det er umuligt at forudsige alt**
- **Flere hjerner og flere perspektiver = bedre løsninger**

## Opsummering: Fikspunkter for den lokale netværksleder

- Lad borgerperspektivet guide dig i sammensætning af netværk
- Samarbejde kræver forståelse for hinandens mål – ikke fælles mål
- Fælles forståelse for, hvor i KL modellen I arbejder
- Tænk udvikling og realisering som integrerede processer
- Skab opbakning med professionel empati
- Skab fælles billeder af mulige fremtider
- Arbejd iterativt



MIND  
LAB



[www.mind-lab.dk](http://www.mind-lab.dk)  
[jas@mind-lab.dk](mailto:jas@mind-lab.dk)