DEN SVÆRE SAMTALE · ØVELSESMATERIALE

Fem øvelsescases

Én case pr. arketype til at øve med to kolleger

SÅDAN ØVER I

Tre roller, tre runder

I er tre: lederen, modparten og observatøren. Hver får sit eget ark. Modpartens ark er hemmeligt.

1. Læs (3 minutter): Hver læser sit ark. Lederen skriver åbningen ordret.
2. Rollespil (10 minutter): Lederen siger sin åbning, og I tager samtalen. Modparten gør det svært.
3. Gennemgang (5–7 minutter): Observatøren leder gennemgangen efter samtalen med de fire spørgsmål.
4. Byt roller, og tag næste case. Lederen skriver åbningen om, før næste runde.

> *Indpakning skal udnyttes, anklager skal mødes med forsvar, og kun præcision og anerkendelse må åbne op.*

RAMMER

- Brug initialer eller rolle frem for navne, og undgå helbredsoplysninger og andre private oplysninger.
- Stop rollespillet, hvis en deltager beder om det. Ingen skal fortælle om egne sager, de ikke vil dele.
- Rollespillet fortæller dig ikke, hvad den rigtige modpart siger. Det fortæller dig, hvad du selv siger, når nogen svarer igen.

OVERSIGT

KODE	CASE	SAMTALEN	BOGEN	NIVEAU
A1	Aftalen, der ikke holdt	A · Afskedssamtalen	Kapitel 8 og 10	2
B1	Fristen, der ikke kan holde	B · Opad-konfrontationen	Kapitel 5	1
C1	Rapporterne kommer for sent	C · Feedback til den, der ikke leverer	Kapitel 4	1
D1	Tre dage på kontoret	D · Den upopulære beslutning	Kapitel 6	1
E1	Her er, hvad jeg ikke længere gør	E · Den personlige grænse	Kapitel 9	2

Niveau 1: grundøvelse · 2: øvet · 3: krævende. Casene er konstrueret og sammensat af mønstre fra forfatterens praksis. Værktøjerne er forfatterens praksis og er ikke testet som samlet metode.

Flere cases, samtalekortene og facilitering: Thomas Friisnæs · info@friisnaes.com

A1 · A · AFSKEDSSAMTALEN · KAPITEL 8 OG 10 · NIVEAU 2 · ØVET

Aftalen, der ikke holdt

Til lederen

For otte uger siden aftalte direktøren tre målepunkter med salgschefen Morten: salgsmuligheder, besøgsfrekvens og opfølgning på tilbud. Der har været en ugentlig opfølgning, og den støtte, der blev aftalt, er givet. To af de tre målepunkter har ikke flyttet sig. HR og ledelsen har vurderet sagen, og beslutningen er truffet: Morten fratræder som salgschef. Han tilbydes en specialistrolle uden personaleansvar. Det formelle er på plads. Samtalen i dag er meddelelsen.

DIT FORMÅL

Morten forlader samtalen med en klar besked om, at beslutningen er truffet, hvorfor, og hvad der sker nu.

DET VED DU

- Tre målepunkter aftalt for otte uger siden; to er ikke flyttet.
- Du har givet den støtte, I aftalte, og fulgt op hver uge.
- Beslutningen er ikke til forhandling. Hvordan overgangen sker, er.

BRUG

- Speaksheetet, trin 6: din respons, hvis han græder, går, angriber eller bliver tavs.
- Tre publikummer: Morten, teamet og dig selv.
- Navngivning: »Det lyder, som om det her kommer bag på dig.«

DIN OPGAVE

1. Kom til sagen i første sætning. Ingen småsnak, ingen undskyldningsretorik.
2. Forklar kort hvorfor, med aftalen som sag, ikke som anklage.
3. Giv plads til reaktionen, og bliv siddende i den.
4. Når Morten beder om en chance til, er svaret nej, sagt med respekt.

DIN ÅBNING, ORDRET

☐ Sagt højt 1 ☐ 2 ☐ 3 · Antal gange, jeg startede forfra: ____

A1 · TIL MODPARTEN · VIS IKKE ARKET TIL LEDEREN

Aftalen, der ikke holdt

Du spiller modparten. Gør det svært, men ærligt.

SCENEN, SOM LEDEREN HAR FÅET DEN

For otte uger siden aftalte direktøren tre målepunkter med salgschefen Morten: salgsmuligheder, besøgsfrekvens og opfølgning på tilbud. Der har været en ugentlig opfølgning, og den støtte, der blev aftalt, er givet. To af de tre målepunkter har ikke flyttet sig. HR og ledelsen har vurderet sagen, og beslutningen er truffet: Morten fratræder som salgschef. Han tilbydes en specialistrolle uden personaleansvar. Det formelle er på plads. Samtalen i dag er meddelelsen.

HVEM DU ER

Morten, salgschef, seks år i huset. Dygtig til kunderne, svag til systematik. Har vidst, at det gik dårligt, men troede, opfølgningen var en formalitet.

DET TÆNKER DU

»De har besluttet sig for længe siden. Opfølgningen var bare teater.«

DIN TRIGGER

Sandhed: »Tallene fortæller ikke hele historien.«

DIT MØNSTER UNDER PRES

Først frys, så kamp, når du føler dig trængt.

DET LUKKER DIG

- Lang indledning, før beslutningen kommer.
- Vage ord som »vi har tænkt lidt over tingene«.
- At lederen forsvarer beslutningen i detaljer.

DET ÅBNER DIG

- At lederen siger det klart og tager ansvar for beslutningen.
- At din reaktion bliver mødt uden diskussion.
- Konkret hjælp til det, der sker nu.

REPLIKKER, DU KAN BRUGE

- *»Kan jeg ikke få tre måneder mere?«*
- *»Det er markedet, ikke mig.«*
- *»Hvad skal jeg sige til mine folk?«*
- *(Tavshed i ti sekunder.)*

> *Indpakning skal udnyttes, anklager skal mødes med forsvar, og kun præcision og anerkendelse må åbne op.*

A1 · TIL OBSERVATØREN

Aftalen, der ikke holdt

Du observerer adfærd og ord, ikke personen. Skriv det, du hørte, ordret, når du kan.

ÅBNINGEN

- ☐ Kom lederen til sagen inden for de første 90 sekunder?
- ☐ Forbehold · enighed først · anerkend · sig det positivt: hvilke hørte du?
- ☐ Sagde lederen det værste først?
- ☐ Ville en neutral observatør genkende den tredje historie i åbningen?

DENNE CASE

- ☐ Kom beslutningen i første sætning?
- ☐ Blev »en chance til« mødt med et klart og respektfuldt nej?
- ☐ Gled lederen over i at forsvare beslutningen?
- ☐ Havde lederen forberedt sig på alle tre publikummer: Morten, teamet og sig selv?

HVOR TIPPEDE SAMTALEN?

Hvad blev sagt lige før?

TÆL

Opfølgende spørgsmål: _____

Pauser på tre sekunder: _____

Navngivning: _____ · Reparation: _____

Aftale med ☐ ejer ☐ dato ☐ opfølgning

GENNEMGANGEN BAGEFTER (5–7 MINUTTER)

1. Hvad var intentionen?
2. Hvad skete der faktisk?
3. Hvorfor var der forskel?
4. Hvad gør vi anderledes næste gang?
5. Hvor lang tid gik der, før beslutningen var sagt?
6. Hvad gjorde lederen, da Morten bad om mere tid?
7. Hvad har teamet brug for at vide i morgen, uden oplysninger om Mortens præstation?

B1 · B · OPAD-KONFRONTATIONEN · KAPITEL 5 · NIVEAU 1 · GRUNDØVELSE

Fristen, der ikke kan holde

Til lederen

Din direktør har lovet koncernledelsen, at det nye system går i drift 1. marts. Du ejer projektet, og du ved, at datoen ikke kan holde uden at springe testen over. Ingen har sagt det højt. Direktøren har netop gentaget datoen på et fællesmøde. Du har bedt om 15 minutter.

DIT FORMÅL

Direktøren ved, hvad du mener, hvorfor, og I har aftalt et næste skridt.

DET VED DU

- Testen tager seks uger, og den er ikke begyndt.
- To nøglepersoner er udlånt til et andet projekt.
- Du har ikke sagt det klart før.

BRUG

- De fire greb.
- Har du sagt det værste først? »Du vil sikkert opleve, at det her kommer sent. Det gør det også.«
- Balkonen, hvis direktøren bliver defensiv.

DIN OPGAVE

1. Formulér din uenighed med de fire greb: forbehold, enighed først, anerkend, sig det positivt.
2. Skeln mellem det, du er sikker på, og det, du gerne vil have efterprøvet.
3. Kom med et forslag, ikke kun et problem, men lad ikke manglende løsning holde dig tilbage.

DIN ÅBNING, ORDRET

☐ Sagt højt 1 ☐ 2 ☐ 3 · Antal gange, jeg startede forfra: ____

B1 · TIL MODPARTEN · VIS IKKE ARKET TIL LEDEREN

Fristen, der ikke kan holde

Du spiller modparten. Gør det svært, men ærligt.

SCENEN, SOM LEDEREN HAR FÅET DEN

Din direktør har lovet koncernledelsen, at det nye system går i drift 1. marts. Du ejer projektet, og du ved, at datoen ikke kan holde uden at springe testen over. Ingen har sagt det højt. Direktøren har netop gentaget datoen på et fællesmøde. Du har bedt om 15 minutter.

HVEM DU ER

Direktøren. Har lovet datoen opad og vil ikke tabe ansigt.

DET TÆNKER DU

»Hvorfor kommer det først nu?«

DIN TRIGGER

Relation: »Du skulle have sagt det for en måned siden.«

DIT MØNSTER UNDER PRES

Kamp: Du presser på og spørger efter løsningen.

DET LUKKER DIG

- At blive overrasket foran andre.
- Et problem uden forslag.
- At det lyder som en anklage mod dit løfte.

DET ÅBNER DIG

- At lederen tager ansvar for, at det kommer sent.
- At lederen er enig i målet.
- Et konkret forslag med to muligheder.

REPLIKKER, DU KAN BRUGE

- *»Det har jeg lovet koncernen. Det kan vi ikke flytte.«*
- *»Hvorfor hører jeg det først nu?«*
- *»Hvad er din løsning?«*

> *Indpakning skal udnyttes, anklager skal mødes med forsvar, og kun præcision og anerkendelse må åbne op.*

B1 · TIL OBSERVATØREN

Fristen, der ikke kan holde

Du observerer adfærd og ord, ikke personen. Skriv det, du hørte, ordret, når du kan.

ÅBNINGEN

- ☐ Kom lederen til sagen inden for de første 90 sekunder?
- ☐ Forbehold · enighed først · anerkend · sig det positivt: hvilke hørte du?
- ☐ Sagde lederen det værste først?
- ☐ Ville en neutral observatør genkende den tredje historie i åbningen?

DENNE CASE

- ☐ Hvilke af de fire greb hørte du?
- ☐ Sagde lederen det værste først?
- ☐ Var forslaget formuleret som det, lederen vil have?
- ☐ Hvad skete der, da direktøren spurgte »hvorfor først nu«?

HVOR TIPPEDE SAMTALEN?

Hvad blev sagt lige før?

TÆL

Opfølgende spørgsmål: _____

Pauser på tre sekunder: _____

Navngivning: _____ · Reparation: _____

Aftale med ☐ ejer ☐ dato ☐ opfølgning

GENNEMGANGEN BAGEFTER (5–7 MINUTTER)

1. Hvad var intentionen?
2. Hvad skete der faktisk?
3. Hvorfor var der forskel?
4. Hvad gør vi anderledes næste gang?
5. Hvilket af de fire greb var sværest at sige ordentligt?
6. Hvad ville du gøre ved et nej?
7. Hvilken tavshedsregel holdt lederen tilbage indtil nu?

C1 · C · FEEDBACK TIL DEN, DER IKKE LEVERER · KAPITEL 4 · NIVEAU 1 · GRUNDØVELSE

Rapporterne kommer for sent

Til lederen

Månedsrapporten er kommet for sent tre gange i dette kvartal. Sidste gang betød det, at direktionen gik til bestyrelsesmøde uden opdaterede tal. Analytikeren Sofie er dygtig og vellidt. Du har nævnt det i forbifarten. Du har ikke sagt det.

DIT FORMÅL

En klar aftale om, hvad der skal til, for at rapporten kommer til tiden, og hvad Sofie gør, hvis en frist skrider.

DET VED DU

- Tre forsinkelser i kvartalet: to, fire og én dag.
- Sofie har fået en ekstra opgave fra økonomi, som du godkendte.
- Du har ikke sagt det klart før.

BRUG

- Situation, adfærd, virkning.
- Sagen og formen: »Standarden er X. Kriteriet er Y. Fristen er Z.« og »Jeg siger det her, fordi jeg vil have, at du lykkes.«
- Dit eget bidrag: den ekstra opgave.

DIN OPGAVE

1. Brug situation, adfærd og virkning.
2. Stryg hvert ord, der beskriver personen.
3. Spørg efter hensigten, og giv ordet til Sofie.
4. Afslut fremadrettet med to forslag til næste gang og en opfølgning i kalenderen.

DIN ÅBNING, ORDRET

☐ Sagt højt 1 ☐ 2 ☐ 3 · Antal gange, jeg startede forfra: ____

C1 · TIL MODPARTEN · VIS IKKE ARKET TIL LEDEREN

Rapporterne kommer for sent

Du spiller modparten. Gør det svært, men ærligt.

SCENEN, SOM LEDEREN HAR FÅET DEN

Månedsrapporten er kommet for sent tre gange i dette kvartal. Sidste gang betød det, at direktionen gik til bestyrelsesmøde uden opdaterede tal. Analytikeren Sofie er dygtig og vellidt. Du har nævnt det i forbifarten. Du har ikke sagt det.

HVEM DU ER

Sofie, analytiker. Arbejder sent for at nå det hele. Har ikke sagt, at hun har for meget.

DET TÆNKER DU

»Han har selv givet mig økonomiopgaven oveni.«

DIN TRIGGER

Sandhed: »Det er ikke fair. Det var kun én dag sidst.«

DIT MØNSTER UNDER PRES

Flugt: Du forklarer hurtigt og vil gerne afslutte.

DET LUKKER DIG

- Ord om dig som person: »sjusket«, »ustruktureret«.
- At lederen overser den ekstra opgave.

DET ÅBNER DIG

- Konkrete datoer i stedet for »altid«.
- At lederen selv nævner økonomiopgaven.
- At du bliver spurgt, hvad der skal til.

REPLIKKER, DU KAN BRUGE

- *»Det var kun én dag sidst.«*
- *»Jeg har også fået økonomiopgaven.«*
- *»Okay, jeg skal nok gøre det bedre.« (For hurtigt.)*

> *Indpakning skal udnyttes, anklager skal mødes med forsvar, og kun præcision og anerkendelse må åbne op.*

C1 · TIL OBSERVATØREN

Rapporterne kommer for sent

Du observerer adfærd og ord, ikke personen. Skriv det, du hørte, ordret, når du kan.

ÅBNINGEN

- ☐ Kom lederen til sagen inden for de første 90 sekunder?
- ☐ Forbehold · enighed først · anerkend · sig det positivt: hvilke hørte du?
- ☐ Sagde lederen det værste først?
- ☐ Ville en neutral observatør genkende den tredje historie i åbningen?

DENNE CASE

- ☐ Holdt feedbacken sig til situation, adfærd og virkning?
- ☐ Hørte du et eneste personord?
- ☐ Nævnte lederen sit eget bidrag?
- ☐ Endte samtalen med ejer, dato og opfølgning?

HVOR TIPPEDE SAMTALEN?

Hvad blev sagt lige før?

TÆL

Opfølgende spørgsmål: _____

Pauser på tre sekunder: _____

Navngivning: _____ · Reparation: _____

Aftale med ☐ ejer ☐ dato ☐ opfølgning

GENNEMGANGEN BAGEFTER (5–7 MINUTTER)

1. Hvad var intentionen?
2. Hvad skete der faktisk?
3. Hvorfor var der forskel?
4. Hvad gør vi anderledes næste gang?
5. Hvilket ord ville lederen have sagt, hvis personordene ikke var strøget?
6. Hvad gjorde lederen ved Sofies »jeg skal nok gøre det bedre«?
7. Hvad skal anerkendes konkret om en måned?

D1 · D · DEN UPOPULÆRE BESLUTNING · KAPITEL 6 · NIVEAU 1 · GRUNDØVELSE

Tre dage på kontoret

Til lederen

Ledelsen har besluttet, at alle fra næste kvartal arbejder fra kontoret mindst tre dage om ugen. Begrundelsen er samarbejdet mellem teams og oplæringen af nye. Du skal sige det til din teamleder Anne, før hun skal sige det til sit team. Hun har kæmpet for fleksibiliteten.

DIT FORMÅL

Anne ved, hvad der er besluttet, hvad der er åbent, og hvorfor, og hun er klar til at bære budskabet videre.

DET VED DU

- Tre dage er besluttet.
- Hvilke dage, og hvordan teamet organiserer det, er åbent.
- Ledelsen har overvejet to dage og fravalgt det.

BRUG

- Besluttet og åbent.
- Sekvensering: Anne hører det før sit team.
- SCARF: autonomi og retfærdighed.

DIN OPGAVE

1. Skriv to lister, før du siger noget: det, der er besluttet, og det, der er åbent for input.
2. Sig begrundelsen og det, der er fravalgt.
3. Sig, at væsentlige nye oplysninger kan føre til, at beslutningen bliver taget op igen.
4. Giv plads til reaktionen.

DIN ÅBNING, ORDRET

☐ Sagt højt 1 ☐ 2 ☐ 3 · Antal gange, jeg startede forfra: ____

D1 · TIL MODPARTEN · VIS IKKE ARKET TIL LEDEREN

Tre dage på kontoret

Du spiller modparten. Gør det svært, men ærligt.

SCENEN, SOM LEDEREN HAR FÅET DEN

Ledelsen har besluttet, at alle fra næste kvartal arbejder fra kontoret mindst tre dage om ugen. Begrundelsen er samarbejdet mellem teams og oplæringen af nye. Du skal sige det til din teamleder Anne, før hun skal sige det til sit team. Hun har kæmpet for fleksibiliteten.

HVEM DU ER

Anne, teamleder. Har lovet sit team, at fleksibiliteten blev.

DET TÆNKER DU

»Nu skal jeg stå og forsvare noget, jeg ikke var med til.«

DIN TRIGGER

Relation: »Det er ikke dig, der skal stå over for dem.«

DIT MØNSTER UNDER PRES

Ulmen: Du siger »fint« og tager det med ud på gangen.

DET LUKKER DIG

- »Jeg vil gerne høre jeres input« om noget, der er besluttet.
- Ingen begrundelse.
- At du skal sige det i morgen uden forberedelse.

DET ÅBNER DIG

- At det er tydeligt, hvad der er åbent.
- At du får indflydelse på det praktiske.
- At lederen anerkender, at det koster dig noget over for dit team.

REPLIKKER, DU KAN BRUGE

- *»Fint.« (Kort.)*
- *»Hvad skal jeg sige til dem, der har børn i institution?«*
- *»Hvorfor kunne vi ikke være med til at beslutte det?«*

> *Indpakning skal udnyttes, anklager skal mødes med forsvar, og kun præcision og anerkendelse må åbne op.*

D1 · TIL OBSERVATØREN

Tre dage på kontoret

Du observerer adfærd og ord, ikke personen. Skriv det, du hørte, ordret, når du kan.

ÅBNINGEN

- ☐ Kom lederen til sagen inden for de første 90 sekunder?
- ☐ Forbehold · enighed først · anerkend · sig det positivt: hvilke hørte du?
- ☐ Sagde lederen det værste først?
- ☐ Ville en neutral observatør genkende den tredje historie i åbningen?

DENNE CASE

- ☐ Var det tydeligt, hvad der var besluttet, og hvad der var åbent?
- ☐ Opdagede lederen ulmen bag »fint«?
- ☐ Blev begrundelsen og det fravalgte sagt?
- ☐ Ved Anne, hvad hun selv skal sige til sit team?

HVOR TIPPEDE SAMTALEN?

Hvad blev sagt lige før?

TÆL

Opfølgende spørgsmål: _____

Pauser på tre sekunder: _____

Navngivning: _____ · Reparation: _____

Aftale med ☐ ejer ☐ dato ☐ opfølgning

GENNEMGANGEN BAGEFTER (5–7 MINUTTER)

1. Hvad var intentionen?
2. Hvad skete der faktisk?
3. Hvorfor var der forskel?
4. Hvad gør vi anderledes næste gang?
5. Hvad stod der på listen over det åbne?
6. Hvad sagde lederen, da Anne sagde »fint«?
7. Hvem hører det hvornår, og hvorfor i den rækkefølge?

E1 · E · DEN PERSONLIGE GRÆNSE · KAPITEL 9 · NIVEAU 2 · ØVET

Her er, hvad jeg ikke længere gør

Til lederen

Du er økonomidirektør. Det seneste år er møder efter klokken 17 og mails i weekenden blevet normalen. Du har besluttet at sætte en grænse: ingen faste møder efter 17, og weekendmails besvares mandag, medmindre der er en aftalt krise. Du skal sige det til din CEO.

DIT FORMÅL

CEO'en kender din grænse, og I har aftalt, hvordan I håndterer de praktiske konsekvenser.

DET VED DU

- Du har valgt det selv og kan begrunde det.
- Der vil være situationer, hvor grænsen skal brydes.
- Ingen har bedt dig om at være tilgængelig hele tiden. Det er bare sket.

BRUG

- Tre samtaler om grænsen: denne er den med organisationen.
- Sæt ejer og dato.
- Enighed først.

DIN OPGAVE

1. Sig det som en saglig besked, ikke som et ultimatum: »Her er, hvad jeg kan og vil levere. Og her er, hvad jeg ikke længere gør.«
2. Vær klar på forskellen mellem grænsen og aftalen om konsekvenserne.
3. Tænk i gevinst flere steder: Hvad får virksomheden ud af det?

DIN ÅBNING, ORDRET

☐ Sagt højt 1 ☐ 2 ☐ 3 · Antal gange, jeg startede forfra: ____

E1 · TIL MODPARTEN · VIS IKKE ARKET TIL LEDEREN

Her er, hvad jeg ikke længere gør

Du spiller modparten. Gør det svært, men ærligt.

SCENEN, SOM LEDEREN HAR FÅET DEN

Du er økonomidirektør. Det seneste år er møder efter klokken 17 og mails i weekenden blevet normalen. Du har besluttet at sætte en grænse: ingen faste møder efter 17, og weekendmails besvares mandag, medmindre der er en aftalt krise. Du skal sige det til din CEO.

HVEM DU ER

CEO'en. Selv tilgængelig døgnet rundt. Respekterer økonomidirektøren.

DET TÆNKER DU

»Hvis hun kan, vil alle andre også.«

DIN TRIGGER

Identitet: »Er jeg en CEO, der brænder sine folk af?«

DIT MØNSTER UNDER PRES

Føjelighed først (»selvfølgelig«), derefter små undtagelser.

DET LUKKER DIG

- At det lyder som en anklage mod din egen stil.
- Et ultimatum.

DET ÅBNER DIG

- At det er formuleret som det, hun vil levere.
- En konkret plan for kriser.
- At det bliver koblet til, at hun kan holde i mange år.

REPLIKKER, DU KAN BRUGE

- *»Selvfølgelig. Men kvartalsafslutningen, ikke?«*
- *»Hvad hvis bestyrelsesformanden ringer?«*
- *»Skal jeg så også sige det til de andre?«*

> *Indpakning skal udnyttes, anklager skal mødes med forsvar, og kun præcision og anerkendelse må åbne op.*

E1 · TIL OBSERVATØREN

Her er, hvad jeg ikke længere gør

Du observerer adfærd og ord, ikke personen. Skriv det, du hørte, ordret, når du kan.

ÅBNINGEN

- ☐ Kom lederen til sagen inden for de første 90 sekunder?
- ☐ Forbehold · enighed først · anerkend · sig det positivt: hvilke hørte du?
- ☐ Sagde lederen det værste først?
- ☐ Ville en neutral observatør genkende den tredje historie i åbningen?

DENNE CASE

- ☐ Lød grænsen som en saglig besked eller som et ultimatum?
- ☐ Blev undtagelserne aftalt konkret, eller blev grænsen udvandet?
- ☐ Var der ejer og dato på aftalen?
- ☐ Blev CEO'ens »selvfølgelig« taget for pålydende?

HVOR TIPPEDE SAMTALEN?

Hvad blev sagt lige før?

TÆL

Opfølgende spørgsmål: _____

Pauser på tre sekunder: _____

Navngivning: _____ · Reparation: _____

Aftale med ☐ ejer ☐ dato ☐ opfølgning

GENNEMGANGEN BAGEFTER (5–7 MINUTTER)

1. Hvad var intentionen?
2. Hvad skete der faktisk?
3. Hvorfor var der forskel?
4. Hvad gør vi anderledes næste gang?
5. Hvor blev grænsen svagere undervejs?
6. Hvad er forskellen på grænsen og aftalen her?
7. Hvem skal ellers høre grænsen, og hvornår?