

FÅ STYR PÅ KONFLIKT- NEDTRAPPENDE GREB I FÆLLESSKAB



- en 3-timers workshop

Her finder I en samlet plan for, hvordan I som ledelse, Arbejdsmiljøgruppe eller Trio kan tilrettelægge en 3-timers workshop med fokus på at forebygge og nedtrappe konflikter i kontakten med borgerne - det være sig en forælder, pårørende, beboer, jobsøgende, virksomhed eller en forening.



Sådan kan en 3-timers workshop se ud hos jer

Forberedelse før mødet: Afklar formål og relevans for jer.

- Se filmene
- Overvej hvordan filmenes budskaber er relevante for de udfordringer, I selv kan stå i med borgerne?
- Overvej, hvad I håber, medarbejderne tager med sig fra workshoppen – hvad er formålet med at arbejde med filmene?
- Læg en plan for workshoppen, fx hvem indkalder, hvem sætter lokalet og materialerne klar, og hvem er ansvarlige for de enkelte punkter i programmet?

Workshopmanual

Følgende program tager ca. 3 timer afhængig af personalegruppens størrelse.

Tid	Programpunkt	Indhold	Dias, film eller andre materialer	Ansvarlig
5 minutter	Velkommen	Byd deltagerne velkommen og fortæl om de næste 3 timers program og formål/ønsket udbytte fx, at I sammen får talt om gode redskaber til at forebygge og håndtere konflikter med borgerne		
15 minutter	Forberedelse til film 1: Tag ansvar i konfliktsituationer	Opdel jer i mindre grupper á 3-4 personer og bed grupperne drøfte følgende spørgsmål: <ul style="list-style-type: none">• <i>I hvilke situationer oplever vi, at kontakten med borger kan blive vanskelig og/eller konfliktfyldt?</i>• <i>Hvad har vi erfaring for virker konfliktoptrappende? Og</i>	Skriv evt. spørgsmålene på en flip over i lokalet eller på print til alle	

		<i>konfliktnedtrappende?</i>		
5 minutter	Film 1: Tag ansvar i konfliktsituationer	Se filmen	Film 1	
15 minutter	Læringsopsamling på film 1: Tag ansvar i konfliktsituationer	<p>Drøft i de mindre grupper:</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Hvad gav filmen af perspektiver på, hvad der kan virke konfliktnedtrappende? Og hvad kunne vi genkende fra vores egen praksis?</i> <i>Hvad kan man gøre for ikke at tage kritik personligt?</i> <i>Hvad oplever vi, at man helt konkret kan gøre for at give borger en oplevelse af at blive ordentligt behandlet? Og hvad kunne vi evt. gøre mere eller mindre af i vores praksis?</i> <p>Bed gruppen notere ideer ned på en planche eller flip over</p>	<p>Skriv evt. spørgsmålene på en flip over i lokalet eller på print til alle</p> <p>Uddel flip over papir og tusser til hver gruppe til at noter ideer ned</p>	
15 minutter	Opsamling i plenum	<p>Hør hver enkelt gruppe, hvilke erfaringer og ideer, de har drøftet.</p> <p>Bed evt. om forslag til, hvad I som leder/udvalg eller gruppe skal gå videre med</p>		
5-10 minutter	Pause			
5 minutter	Film nr. 2: Skift perspektiv og se nye muligheder	Se filmen	Film 2	

15 minutter	Læringsopsamling på film 2: Skift perspektiv og se nye muligheder	<p>Drøft i mindre (nye grupper) a 3-4 personer følgende spørgsmål:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Hvor gode er vi til at skifte perspektiv i en konfliktsituation og prøve at forstå, hvad der mon kan ligge bag borgerens adfærd af gode grunde og behov?</i> • <i>Hvilke borgere/borgerkontakter kunne vi afprøve adfærd-grunde-behov modellen på?</i> <p>Hør kort grupperne, om der er stemning for at arbejde med perspektivskiftemodellen.</p>	Skriv evt. spørgsmålene på en flip over i lokalet eller på print til alle	
5 minutter	Film nr. 3: Giv borgeren og dig selv ro	Se filmen	Film 3	
20 minutter	Refleksion: Dine triggers og gode strategier til at bevare roen og komme fra lille til store klinge	<p>Overvej følgende spørgsmål med sidemanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Hvilke situationer/ord/følelser kan særligt trigge dig - og få dig på den lille klinge?</i> • <i>Hvor mærker du det i kroppen?</i> • <i>Hvilke gode strategier har du selv til at bevare roen og komme over på den store klinge?</i> 	Skriv evt. spørgsmålene på en flip over i lokalet eller på print til alle	
10 minutter	Læringsopsamling på de gode strategier til at bevare roen	Opsamling i plenum på deltagernes gode strategier til at bevare roen	Notér de gode strategier på en planche eller flip over i lokalet	
5-10 minutter	Pause	Evt. en aktiv pause, hvor I lige ryster kroppen igennem stående - alle led. Start med hovedet og slut med fødderne.		

		<p>Pointen er: Vi kan sammenligne lille klinge-reaktionen på konflikter med den måde, som dyr reagerer på. Hvis du forestiller dig en antilope, der går og græsser fredelig ude på savannen. Pludselig kommer der en løve, der gerne vil have en god frokost. Det udløser øjeblikkeligt en flugtreaktion (lille klinge) hos antilopen. Den sætter afsted og spæner for livet. Skulle det ske, at løven må vende hjem uden frokost, så vil man se en glad antilope, der står og ryster. Den ryster, fordi den er så påvirket af at være på den lille klinge. Det er sindssygt smart af antilopen at ryste, for på den måde får den brændt alle stress-hormonerne af, så de ikke ophobes i kroppen, og får skiftet til den store klinge igen.</p>		
8 minutter	Film nr. 4: TRÆK konfliktniveauet ned	Se filmen	Film 4	
30 minutter	Gruppearbejde: Fra TRYK til TRÆK	<p>Bed medarbejderne gå sammen to og to og giv følgende instruktioner trin for trin:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Find et udtryk eller en sætning, som I kan møde i en samtale med en borger, som har en utilfreds klang. Skriv sætningen ordret ned.</i> • <i>Overvej dernæst, hvad I plejer at svare på borgerens udtryk. Skriv svaret ordret ned.</i> • <i>Overvej, om jeres svar er et TRYK eller TRÆK. I kan bruge diasoversigten som hjælperejskab her.</i> 	Udlevér dias med TRYK og TRÆK og øvelsen fra TRYK til TRÆK (de findes i vejledning til film 4)	

		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Skriv 2-3 nye TRÆK-responser ned, som I med fordel kan sige næste gang.</i> • <i>Overvej sammen, hvilke fordele der er ved at give en TRÆK-respons.</i> 		
10 minutter	Læringsopsamling på fordele ved TRÆK-respons	<p>Opsamling i plenum på ideer til- og fordele ved TRÆK-svar fra øvelsen</p> <p>Efter mødet kan I evt. samle forslag og ideer til TRÆK svar/respons i et katalog, I kan bygge videre på.</p>	Notér evt. på en planche eller flip over i lokalet	
12 minutter	Afrunding af workshoppen	<p>Tag en kort runde blandt deltagerne: <i>Hvad tager jeg med mig fra i dag?</i></p> <p>Opsummer de pointer, gode greb og udfordringer, som er kommet frem i løbet af workshoppen.</p> <p>Fortæl, hvad I som Trio eller ledelse tager med videre fra dagen.</p>		

Hvis I har mulighed for at udvide workshoppen med ca. 45 minutter, så kan I vælge at gennemgå AGB-modellen på én af jeres egne eksempler på vanskelig kontakt med borger. Instruktion findes under vejledning til film 2.