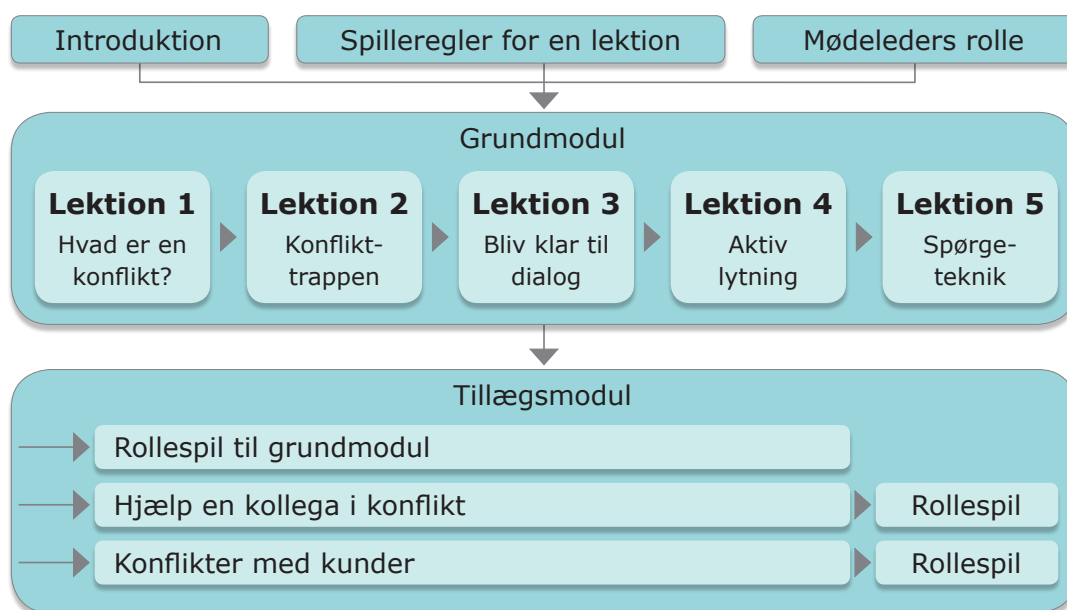


# Mødelederguide

Dette dokument er til dig, der er mødeleder, og som derfor står overfor at afholde undervisning i konflikt håndtering for dine kolleger. Dokumentet giver dig alle de nødvendige oplysninger og gode råd, så du bedst muligt kan forberede og afholde undervisningen. Undervisningsmaterialet består af følgende:



Det forventes ikke, at du har noget forhåndskendskab til hverken konflikter og konflikt håndtering eller til undervisning. For at hjælpe dig på vej er materialet derfor gjort så detaljeret som muligt.

## PRAKTISKE OPGAVER FØR MØDET

**Der er overordnet tre ting, du rent praktisk skal forberede før mødet:**

- Invitere mødedeltagere.
- Sørg for teknisk udstyr.
- Sørg for materiale til uddeling.

## Invitation

Før du kan invitere dine kolleger, skal du tage stilling til, hvem der skal deltage, tid, sted, varighed samt forplejning.

## Mødedeltagere

Som mødeleder er det dig, der indkalder en gruppe kolleger. Undervisningen kan enten være for et allerede eksisterende team på arbejdspladsen, eller den kan være udbudt frit til alle medarbejdere på tværs af afdelinger og funktioner.

Hvis du skal undervise et allerede eksisterende team på arbejdspladsen, så skal du tænke på at planlægge undervisningen i samarbejde med lederen af det pågældende team.

Det er nok mest realistisk, at der i undervisningen deltager op til 12 personer. Hvis den relevante deltagergruppe overstiger det anbefalede antal, kan du dele den op i mindre grupper.

## Tid

Hvornår kan undervisningen bedst holdes, så alle kan være med? Er gruppen et eksisterende team eller afdeling, så kan det f.eks. være i forbindelse med et team-/afdelingsmøde.

## Sted

Sørg for at booke et mødelokale, der er stort nok til, at alle kan være der. Husk også at booke ekstra lokaler, hvis det er til en af de lektioner, hvor der skal arbejdes i mindre grupper.

## Varighed

Hvor længe skal undervisningen vare? Du kan enten undervise én lektion ad gangen eller slå flere lektioner sammen. De fem lektioner i grundmodulet varer hver fra 30-60 min., og de to lektioner i tillægsmodulet varer ca. 1 time hver. Du kan afsætte mere tid og dermed få mere tid til refleksion, dialog, øvelser, elæring/film og/eller rollespil.

## Spise/drikke

Hvis undervisningen ligger efter arbejdstid, kan du overveje, om der skal være lidt at spise, før undervisningen går i gang. Ellers vil kaffe, te, vand, frugt, snacks eller lignende være godt alt afhængig af, hvor lang tid du har planlagt undervisningen til at vare.


## Udstyr

Teknisk udstyr

### Til undervisningen skal du bruge følgende tekniske udstyr:

- Computer. Undervisningsmaterialet skal afvikles på en computer med adgang til internettet. Hvis deltagerne skal gennemføre elæring/film i mindre grupper, så skal du derudover have en computer til hver gruppe også med adgang til internettet.
- Projektor og lærred (eller hvid væg).
- Højttalere. Til alt undervisningsmaterialet hører der indtalt speak, som du skal kunne afspille for alle.

Brug skærbilledet som det ses på websiderne, det giver det bedste overblik, og du kan hele tiden se i menupunkterne, hvor du er i undervisningsforløbet.

Du kan vælge at bruge knappen "fuld skærm" (). Det betyder dog, at du selv skal slå "fuld skærm" til og fra efter hver del i lektionen. Vælger du "fuld skærm" kan du med fordel også vælge "HD".

Andet udstyr

### Til undervisningen skal der bruges forskellige kontorartikler:

- Papir og blyant til alle deltagere.
- Flipover, tusser samt "malertape" eller "blue tag" til at hænge flipovers op på væggen med.

## Materiale

Som forberedelse til undervisningen i konflikt håndtering, er der udarbejdet en række dokumenter, der guider dig igennem lektionerne. Dokumenterne hedder "Instruktioner (til mødeleder)", og der findes et til hver lektion. De kan hentes under menu punktet: "Til mødeleder" > "Udskriv materiale". Klik på den lektion på oversigts illustrationen, som du skal forberede og hent filerne. Andet materiale til lektionen, som du skal udskrive og uddele til deltagerne, ligger samme sted.

Findes der noget materiale til lektionen, som du skal udskrive og uddele til deltagerne, ligger disse dokumenter også her.

Materialet til uddeling er:

- De øvelser der skal gennemføres enten under lektionen eller som forberedelse til næste lektion. De hedder "Selv-studie", og der skal være 1 kopi pr. deltager.
- Konflikttrappen som hører til lektion 2 i grundmodulet.
- Kunde-konflikttrappen, som hører til lektionen "Konflikter med kunder" (tillægsmodulet).
- De rollespil I vælger at spille.

Sørg for at udskrive materiale til uddeling og at hver deltager får en kopi af pjecen "Konflikt håndtering". Det anbefales at dele den ud efter, I har gennemført grundmodulet, så deltagerne kan genopfriske det lærte.

## FORBEREDELSE AF SELVE UNDERVISNINGEN

Nu, hvor du har alle de praktiske ting omkring undervisningen på plads, kan du forberede dig på selve indholdet af mødet. Herunder hvordan du vil:

- Holde oplæg.
- Håndtere spørgsmål fra deltagerne.
- Styre dialogen.
- Gennemgå de spillede konfliktsituationer (elæring/film).
- Gennemføre rollespil.
- Afslutte en lektion.

## Oplæg

Før undervisningen bør du gennemgå hele undervisnings materialet, så du har et overblik over, hvad al undervisnings materialet omfatter. Forvent at det tager ca. 2-3 timer inkl. udskrivning af materiale til uddeling. Det kan være en god idé, at du skriver dine egne noter i mødelederinstruktionerne, hvis der er noget:

- Du gerne vil vende tilbage til og forberede lidt bedre.
- Du gerne selv vil tilføje eller kommentere på selve mødet.

Inden du går i gang med undervisningen i grundmodul og tillægsmodul, skal du vise:

- "Introduktion".
- "Spilleregler for en lektion".
- "Mødeleders rolle".

"Introduktion" giver en introduktion til konflikter og formålet med undervisnings materialet.

"Spilleregler for en lektion" giver en gennemgang af de spilleregler, der gælder for gennemførelse af undervisningen.

"Mødeleders rolle" giver en beskrivelse af din rolle som mødeleder.

Når du skal gennemføre undervisningen, skal du guide dine kolleger gennem undervisningsmaterialet. For at sikre at undervisningen forløber så godt som muligt, skal du være opmærksom på:

- At møde deltagerne med tillid og respekt.
- At stille åbne spørgsmål (se lektion 5 omkring spørgeteknik).
- At lytte mere end du taler - det er deltagerne, der skal tale.
- At anerkende at deltagerne kan have hver sin oplevelse af, hvad der kan udløse en konflikt for dem.

## Spørgsmål fra deltagerne

Det er en god idé at fortælle deltagerne, at de får mulighed for at stille spørgsmål og kommentere efter gennemgangen af hvert dias (hvert nyt Jens Gaardbo billede), så du eller speaken ikke bliver afbrudt af spørgsmål, der måske kommer svar på senere.

Da det ikke forventes, at du har forhåndsviden om konflikter og konflikthåndtering, vil du måske ikke kunne svare på mange af spørgsmålene. Der er flere måder, du kan håndtere spørgsmål på:

- Hvis du ved, at der kommer svar på et spørgsmål på et senere dias, kan du sige "Det er et rigtig godt spørgsmål, som vi kommer ind på svaret af i gennemgangen af dias."
- Du kan spørge de øvrige deltagere, om de har et bud på et svar.
- Du kan skrive spørgsmålet ned, så I efter undervisningen kan prøve at finde et svar. Måske findes svaret i pjecen eller via hjemmesiden, men lad være med at bruge tid på at lede efter svar midt i undervisningen.

Hvis du vil lade deltagerne stille spørgsmål, så er det vigtigt, at du har en idé om, hvor lang tid spørgsmål må tage, da det nemt kan udvikle sig til en længere diskussion. Du kan f.eks. sige: "Det var gennemgangen af dette dias. Der er nu 2 min. til spørgsmål eller kommentarer, før vi går videre til næste dias."

**Se også "Undervisningsmaterialet" > "Overblik" > "Mødeleders rolle" i menuen.**

## Styring af dialog

Undervejs i undervisningen lægges der flere steder op til dialog. I "Instruktioner til mødeleder" er der en specifik beskrivelse af, hvordan du kan håndtere dialogen.

Når der lægges op til dialog, opfordres du nogle gange til at skrive deltagerens udsagn op på en flipover. Formålet med det er både at synliggøre det sagte og at kunne gemme det til senere, hvis der er noget, I gerne vil arbejde videre med. Det kan være i samme lektion eller i en senere lektion.

Det er vigtigt, at du er opmærksom på tiden, så du kan overholde tidsplanen – specielt hvis I er mange deltagere. Du kan komme i den situation, at du er nødt til at stoppe en dialog, selvom der er flere deltagere, der gerne vil sige noget. Det kan være en god idé fra starten af mødet at sige, at tidsplanen er stram, og de derfor kan blive nødt til at stoppe en dialog undervejs.

### **Når du stiller spørgsmål til deltagerne, der skal starte en dialog, er det godt:**

- At du lige giver dem lidt tid til at tænke sig om, inden du får svar. Nogen er mere talende og "tænker højt", mens andre har brug for tid til at tænke, før de taler.
- At du opfordrer dem, der ikke siger så meget, til også at bidrage.
- At du nogle gange gentager de svar, du får, så du bekræfter, at du har hørt og forstået.
- At du viser, at alle svar er ok ved ikke at kommentere eller diskutere svarene.

Når du opfordrer til dialog som f.eks., hvad de mener, at en konflikt er (i lektion 1 i grundmodulet), er deres input ikke til diskussion. Det er deres oplevelse, du spørger om. Hvis der er nogen, der ikke forstår, hvad der blev sagt, kan de stille afklarende eller uddybende spørgsmål.

Når du spørger deltagerne, hvad de har lært af de spillede situationer (elæring/film) og rollespil, er det vigtigt, at det er ting, de har lært, der kommer frem, og ikke genfortælling af eller kommentarer til, hvad der skete. Her kan du hjælpe på vej og få en kommentar uddybet ved f.eks. at spørge "Hvad lærte du af det, du dér beskriver?"

## Spillede konfliktsituationer (elæring/film)

Undervisningsmaterialet indeholder flere forskellige filmklip indspillet af skuespillere, som skal bruges som oplæg til diskussion i forbindelse med undervisningen. Alle de spillede situationer foregår i kontorvirksomheden Kompagniet A/S og omhandler medarbejderne Gitte, Per, Lotte, Vibeke og Morten.

- I introduktionen til undervisningsmaterialet er der en introduktionsfilm, hvor I bliver præsenteret for de 5 kolleger, mens de spiser frokost.
- I lektion 1 "Hvad er en konflikt?" er der en spillet situation, hvor der er optræk til konflikt mellem Gitte og Per.
- I lektion 2 om konflikttrappen er der en spillet situation, der viser en konflikt mellem Gitte og Per, der optrapper helt op til trin 7. Hvert trin på konflikttrappen illustreres med en filmsekvens.
- I lektion 3, 4 og 5 benyttes udvalgte sekvenser fra filmen i lektion 2. De udvalgte sekvenser afspilles mod slutningen af lektionen og lægger op til diskussion af det tema, som lektionen omhandler.
- Der er en spillet konfliktsituation i hver af de to tillægsmoduler. I tillægsmodulet "Hjælp en kollega i konflikt" prøver Vibeke at hjælpe Gitte med hendes konflikt med Per. I tillægsmodulet "Konflikter med kunder" har Morten en konflikt med en kunde i telefonen. Disse spillede konfliktsituationer er interaktive, idet filmen stopper undervejs, og deltagerne skal så diskutere det skete og vælge mellem 4 svarmuligheder, hvorledes konflikten bedst håndteres.

Det er en god idé, hvis du selv har gennemgået og prøvet de spillede konfliktsituationer (elæring/film) før undervisningen, så du er forberedt på både indholdet og på, hvordan teknikken fungerer.

## Rollespil

### Der er tre rollespil i alt

- Et rollespil til at træne det lærte i grundmodulet. Der skal medvirke to personer, der skal spille henholdsvis "kollega 1" og "kollega 2", som er i konflikt med hinanden.
- Et rollespil til at træne det lærte i tillægsmodulet "Hjælp en kollega i konflikt". Der skal medvirke to personer, der skal spille henholdsvis "kollega 1" og "kollega 2", hvor "kollega 2" er en udenforstående kollega, der skal hjælpe "kollega 1" med sin konflikt.
- Et rollespil til at træne det lærte i tillægsmodulet "Konflikter med kunder". Der skal medvirke to personer, der skal spille henholdsvis "kollega" og "kunde", som er i konflikt med hinanden.

De deltagere, der ikke spiller en af ovenstående roller, er observatører.

Formålet med rollespil er, at deltagerne selv prøver at være med til at håndtere en konflikt. Enten ved at spille "kollega" eller "kunde" eller ved at observere, hvad der sker.

### Til hvert rollespil hører:

- En generel beskrivelse af situationen, som du læser højt for alle deltagerne. Du giver også hver deltager en kopi.
- Rollebeskrivelser, som kun skal gives til dem, der skal spille rollerne, da den indeholder "skjult" information, som skal bruges i rollespillet, når eller hvis det bliver relevant.
- Instruktioner til deltagerne.
- Instruktioner til mødeleder.

## Du kan vælge enten at spille rollespil i fællesskab eller i mindre grupper med mindst 3 personer i hver gruppe:

- Hvis du vælger at spille i fællesskab, er alle de deltagere, der ikke spiller en rolle, observatører, der kigger på og lærer af, hvad de ser.
- Hvis du vælger at spille rollespil i grupper, skal du beslutte hvor mange deltagere, der skal være i hver gruppe. Der skal være mindst tre. Der er ikke noget maksimum, så du kan vælge antallet efter, hvor mange I er i alt, og hvor mange grupper du har plads til.
- Hvis du vælger at spille rollespil i grupper, skal der være mulighed for, at hver gruppe kan være i nogenlunde ro fra de andre grupper – enten i et rum for sig selv eller i hvert sit hjørne af et stort rum.

Der er ikke noget maksimum for hvor mange observatører, der kan være til et rollespil. Selvom deltagerne også lærer noget af at være observatører, så lærer de formentligt mest af selv at spille en af rollerne i konflikten - eller af at være observatører i en mindre gruppe, hvor de har bedre mulighed for at være med til at snakke om, hvad der efterfølgende skete. For nogen kan det også være sværere at spille rollespil med for mange tilskuere.

Hvis du har valgt at sætte mere tid af til rollespil, kan du enten vælge et nyt rollespil, eller du kan bruge det samme rollespil flere gange med nye personer i rollerne.

## AFSLUTNING AF EN LEKTION

De enkelte lektioner afslutter alle med en opsummering af, hvad der er lært i den enkelte lektion.

Derudover er der i lektion 1-5 i grundmodulet en opfordring til selvstudie før næste lektion. Disse selvstudier bliver ikke brugt direkte i undervisningen i den næste lektion, men er til den enkelte deltagers egen observation og individuelle læring. Såfremt du afholder flere lektioner i træk, så kan du enten vælge at springe selvstudierne over, eller du kan give deltagerne selvstudierne for alle de afholdte lektioner på én gang.

Når du afslutter en lektion eller et af tillægsmodulerne, er det en god idé at fortælle deltagerne, hvad det næste, der skal sker, er:

- Ved afslutningen af lektion 1-5 i grundmodulet er det en god idé at vise deltagerne "Overblik over undervisningsmateriale" (ligger under "Om værktøjet") og udpege den lektion, som I skal gennemføre næste gang, samt at give en kort beskrivelse af indholdet.
- Hvis det er afslutningen på grundmodulets sidste lektion (lektion 5), og I skal fortsætte med ét af tillægsmodulerne, så vis deltagerne "Overblik over undervisningsmateriale" og giv en kort beskrivelse af tillægsmodulet.
- Hvis det er afslutningen af det ene tillægsmodul, og I også skal gennemgå det andet, så vis deltagerne "Overblik over undervisningsmateriale", udpeg tillægsmodulet og giv en kort beskrivelse af indholdet.
- Endelig, hvis det er allersidste lektion, og der ikke er mere undervisning, så:
  - Giv en kort opsummering af hvad I har været igennem evt. ved hjælp af menuen.
  - Tag en runde blandt deltagerne og spørg, hvad der er den vigtigste læring, de vil tage med fra undervisningsforløbet.
  - Hvis du har kendskab til, at Jeres virksomhed har yderligere tiltag i relation til konflikter og konflikthåndtering, så vil det være fint, hvis du kan give deltagerne en kort beskrivelse af, hvilke muligheder der er for at få hjælp og støtte til konflikthåndtering på arbejdspladsen.
  - Slut af med at takke deltagerne for deres aktive deltagelse.

**Held og lykke med undervisningen!**