

## Modul 3 Bliv klar til dialog

Dias 1/10



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

### Bliv klar til dialog

Formålet med denne lektion er

- at forstå at al konfliktHåndtering handler om at gå i dialog
- at få indsigt i hvad der sker med os, når vi er i konflikt
- at lære hvad vi kan gøre i en konfliktsituation
- at reflektere over og diskutere dialogen i en spillet konfliktsituation

KonfliktHåndtering ■ Bliv klar til dialog

## Modul 3 Bliv klar til dialog

Dias 2/10



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

### KonfliktHåndtering handler om at gå i dialog

Vær opmærksom på

- hvor optrappet er konflikten?
- hvor klar er jeg selv til dialogen?

KonfliktHåndtering ■ Bliv klar til dialog

**Modul 3 Bliv klar til dialog**

Dias 3/10



Fortsæt til næste dias.

### Hvor optrappet er konflikten?



- 7 **Adskillelse**  
Ikke plads til os begge
- 6 **Åben fjendtlighed**  
Skade modpart
- 5 **Fjendebilleder**  
De gode og de onde
- 4 **Samtale opgives**  
Flere følelser og mindre forståelse
- 3 **Flere problemer**  
Både nye og gamle problemer
- 2 **Bebrejdelser**  
Det er den andens skyld, vi forsværer os selv og hører ikke den anden
- 1 **Uenighed**  
Uenighed søges løst sagligt og konstruktivt

KonfliktHåndtering ■ Bliv klar til dialog

**Modul 3 Bliv klar til dialog**

Dias 4/10



Fortsæt til næste dias.

### Du kan nedtrappe konflikten



- 7 **Adskillelse**  
Ikke plads til os begge
- 6 **Åben fjendtlighed**  
Skade modpart
- 5 **Fjendebilleder**  
De gode og de onde
- 4 **Samtale opgives**  
Flere følelser og mindre forståelse
- 3 **Flere problemer**  
Både nye og gamle problemer
- 2 **Bebrejdelser**  
Det er den andens skyld, vi forsværer os selv og hører ikke den anden
- 1 **Uenighed**  
Uenighed søges løst sagligt og konstruktivt

KonfliktHåndtering ■ Bliv klar til dialog

Modul 3 Bliv klar til dialog

Dias 5/10



**Øvelse i følelsesmæssig involvering**

Spørg deltagerne:

Forestil dig at du taler med en person, der pludseligt bliver følelsesmæssigt involveret.

Hvordan kan du se det på den anden person? – nævn flere eksempler.

Skriv deltagernes observationer op på en flipover.

Eksempler på observationer:

Den anden snakker højere (bliver vred/ophidset)

Den anden snakker lavere (bliver ked af det/såret)

Den anden kigger ned/væk

Den anden vil ikke længere have øjenkontakt

Den anden bliver rød i hovedet

Den anden stammer/snubler over ordene

Den anden bebrejder dig ("Det var dig der..."/"Hvad med dig selv, du...")

Den anden forsvaret sig selv ("Det har jeg aldrig sagt/gjort")

Den anden afslutter snakken hurtigt og går.



Fortsæt til næste dias.

Modul 3 Bliv klar til dialog

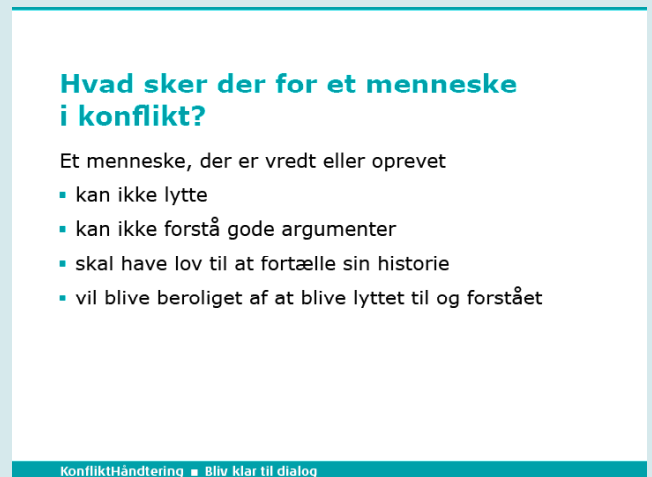
Dias 6/10



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.



## Modul 3 Bliv klar til dialog

Dias 7/10



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

### Hvad kan du gøre, når du er i konflikt?

- Giv den anden part mulighed for at fortælle sin historie
- Vær nysgerrig og lyt til dét, den anden siger
- Vis at du har lyttet og forstået
- Spørg ind til den andens oplevelse af situationen
- Du behøver ikke være enig – du skal blot respektere og acceptere

KonfliktHåndtering ■ Bliv klar til dialog

**Modul 3 Bliv klar til dialog**

**Dias 8/10**



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



Filmen vises. Det er situationen fra trin 2 fra sidste lektion om konflikttrappen.

Efter den spillede situation vises spørgsmålene igen.



Lad deltagerne diskutere spørgsmålene et for et.

Nedenfor er en "facitliste" på hvert af de 2 spørgsmål. Giv deltagerne god tid til at debattere deres forskellige opfattelser af situationerne før facitlisten evt. bruges til at supplere deltagernes svar. Der er ikke nogen rigtig løsning – det kan være forskelligt, hvordan de enkelte deltagere oplever de spillede situationer.



Husk: at grundmodulet handler om, hvad parterne i en konflikt selv kan gøre. Og dermed hvad Gitte og Per kan gøre, og ikke hvad en eventuel leder kan gøre.

**Spørgsmål og "facitliste"**

**? Hvad kunne Gitte have gjort for at besinde sig og starte en dialog?**

Spørge ind til Pers oplevelse af situationen med telefonsamtalen og hvad han synes ville være gode arbejdsforhold i et stor rum. Husk, at det ikke betyder, at Per får lov til at bestemme, hvordan forholdene skal være, men blot at han får lov til at fortælle, hvordan han oplever situationen.

Da de sidder sammen med andre og det handler om deres relation, så kunne Gitte også foreslå at de gik ind i et mødelokale og tog en snak.

**? Hvad kunne Per have gjort for at besinde sig og starte en dialog?**

Han kunne lade være med at reagere irriteret på Gitte og i stedet for bede hende stille og roligt om at dæmpe sig. Evt. først lige engagere sig i hendes snak for at skabe kontakt. Senere i snakken kan han spørge ind til hendes oplevelse af samarbejdet i afdelingen og hvad der betyder noget for hende. Da de sidder sammen med andre og det handler om deres relation, så kunne Per også foreslå at de gik ind i et mødelokale og tog en snak.



Fortsæt til næste dias.

**Film**

- Hvad kunne Gitte have gjort for at besinde sig og starte en dialog?
- Hvad kunne Per have gjort for at besinde sig og starte en dialog?

KonfliktHåndtering ■ Bliv klar til dialog

**Modul 3 Bliv klar til dialog**

**Dias 9/10**



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

**Opsummering**

- Al konfliktHåndtering handler om at gå i dialog
- Vi kan selv løse konflikter op til trin 3
- En af parterne skal besinde sig
- Giv den anden part mulighed for at fortælle sin oplevelse af situationen
- Prøv først at løse selve problemet når konflikten igen er på trin 1

KonfliktHåndtering ■ Bliv klar til dialog

**Modul 3 Bliv klar til dialog**

**Dias 10/10**



Uddel arket med refleksionsøvelsen og opmærksomhedsøvelsen til lektion 3 til hver deltager.

Spørg om alle deltagerne har forstået øvelserne.



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



Fortæl at emnet for Modul 4 er Aktiv lytning

Aftal eller bekræft dato for næste modul.

Tak deltagerne for deres indsats.

**Selvstudie**

- Refleksionsøvelse
- Opmærksomhedsøvelse

**Slut på lektion 3**

KonfliktHåndtering ■ Bliv klar til dialog