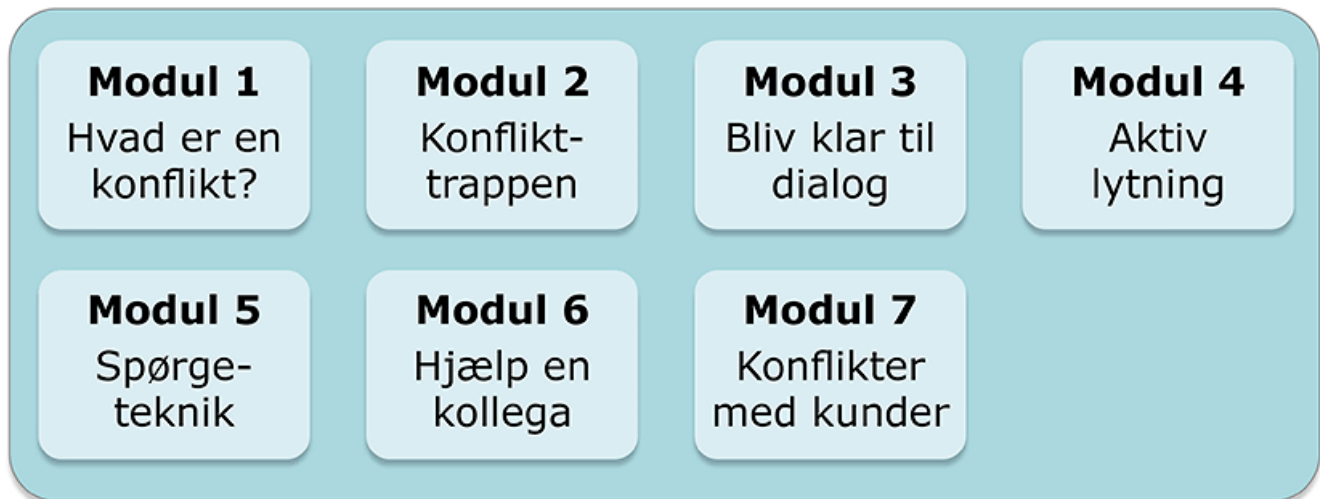


# Mødelederguide

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 syv moduler:



## PRAKTISKE OPGAVER FØR MØDET

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

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

## Invitation

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

## Mødedeltagere

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

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 moduler, hvor der skal arbejdes i mindre grupper.

## Varighed

Hvor længe skal undervisningen vare? Du kan enten undervise ét modul ad gangen eller slå flere moduler sammen.

Modul 1-5 varer hver fra 30-60 min., mens modul 6 og 7 er mere omfattende og varer ca. 1 time hver. Du kan afsætte mere tid og dermed få mere tid til refleksion, dialog, øvelser og film.

## 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.
- Du kan afvikle modulerne via internettet fra BFA Kontors hjemmeside eller hente hele materialet ned på din egen computer.
- Du skal have installeret Adobe Reader og PowerPoint.
- Projektor og lærred (eller hvid væg).
- Højtalere. Til undervisningsmaterialet hører der filmdele med tale.

### 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 konfliktHåndtering, er der udarbejdet "Instruktioner til mødeleder" for hvert enkelt modul, der indeholder afbildning af undervisningsdias med tilhørende instruktioner og noter til det enkelte dias i undervisningsmaterialet.

Materialet til uddeling er:

- De øvelser der skal gennemføres enten under modulet eller som forberedelse til næste modul. De hedder "Selv-studie", og der skal være 1 kopi pr. deltager.
- Konflikttrappen som hører til Modul 2.
- Kunde-konflikttrappen, som hører til Modul 7 "Konflikter med kunder".

Alt materialet ligger på BFA Kontors hjemmeside. Hver deltager bør også få pjecen "KonfliktHåndtering", der ligeledes kan hentes fra hjemmesiden. 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:

- Gennemføre undervisningen
- Håndtere spørgsmål fra deltagerne.
- Styre dialogen.
- Gennemgå de spillede konfliktsituationer (film).
- Gennemføre rollespil.
- Afslutte et modul.

## Undervisning

Når du skal gennemføre undervisningen, skal du guide deltagerne 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 Modul 5 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 undervejs.

Er der spørgsmål du ikke kan svare på, er der flere måder, du kan håndtere dem 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."

## Styring af dialog

Undervejs i undervisningen lægges der flere steder op til dialog. I "Instruktioner til mødeleder" for de enkelte moduler 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 modul eller i et senere modul.

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 Modul 1), 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, 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 (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 Modul 1 "Hvad er en konflikt?" er der en spillet situation, hvor der er optræk til konflikt mellem Gitte og Per.
- I Modul 2 om konflikttrappen er der en spillet situation, der viser en konflikt mellem Gitte og Per, der optræpper helt op til trin 7. Hvert trin på konflikttrappen illustreres med en filmsekvens.
- I Modul 3, 4 og 5 benyttes udvalgte sekvenser fra filmen i Modul 2. De udvalgte sekvenser afspilles mod slutningen af modulet og lægger op til diskussion af det tema, som modulet omhandler.
- I Modul 6 "Hjælp en kollega i konflikt" prøver Vibeke at hjælpe Gitte med hendes konflikt med Per. I Modul 7 "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 (film) før undervisningen, så du er forberedt på både indholdet og på, hvordan teknikken fungerer.

Du kan føre musen over filmdelen og derved spole, pause, eller standse filmen.

## AFSLUTNING AF ET MODUL

De enkelte moduler afslutter alle med en opsummering af, hvad der er lært i det pågældende modul.

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

Når du afslutter et modul, er det en god idé at fortælle deltagerne, hvad det næste, der skal ske, er:

- Vis deltagerne "Overblik over undervisningsmateriale" og udpeg det modul, som I skal gennemføre næste gang og giv en kort beskrivelse af indholdet.
- Hvis det er allersidste modul, og der ikke er mere undervisning, så:
  - Giv en kort opsummering af hvad I har været igennem.
  - 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!**