

## Lektion 1 Hvad er en konflikt?

Dias 1/7



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

### Hvad er en konflikt?

Formålet med denne lektion er

- at opnå en fælles forståelse for hvad der kendetegner en konflikt
- at klargøre hvad der adskiller en konflikt fra en uenighed eller diskussion
- at reflektere over og diskutere en spillet konflikt-situation

KonfliktHåndtering ■ Hvad er en konflikt

## Lektion 1 Hvad er en konflikt?

Dias 2/7



Giv deltagerne 1 minut til at tænke sig om.



Spørg derefter hvem der vil komme med et første bud.

Gentag det sagte og skriv det op på en flipover.

Giv alle mulighed for at komme med deres bud på en konflikt. Skriv kun op hvad der adskiller sig fra tidligere bud.

Er der mange deltagere, kan du efter 3-4 bud spørge, om der er nogen, der har nogle forslag, der adskiller sig fra det allerede sagte.

Tak deltagerne for deres bidrag.



Fortsæt til næste dias.

### Hvad kendetegner en konflikt?

Overvej hvad der kendetegner en konflikt

KonfliktHåndtering ■ Hvad er en konflikt

## Lektion 1 Hvad er en konflikt?

Dias 3/7



Spørg deltagerne hvordan denne definition passer med de bud, som deltagerne selv gav på, hvad de mente, en konflikt var.

Lad det blot være en kort dialog. Du behøver ikke skrive deres bidrag op.



Fortsæt til næste dias.

### En konflikt er en...

“En konflikt er en **uenighed** hvor **en eller flere** af personerne bliver **følelsesmæssigt involveret**”

KonfliktHåndtering ■ Hvad er en konflikt

## Lektion 1 Hvad er en konflikt?

Dias 4/7



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

### Konflikter er et livsvilkår

- Konflikter er uundgåelige
- Hvor der er uenighed og mennesker med følelser, vil der også opstå konflikter
- Vi kan lære at opdage konflikter i tide, at håndtere dem, så de ikke bliver værre, og at nedtrappe dem, så de måske bliver løst
- Jo mere vi øver os, jo bedre bliver vi til at spotte, håndtere og løse konflikter

KonfliktHåndtering ■ Hvad er en konflikt



## Lektion 1 Hvad er en konflikt?

Dias 5/7



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



Filmen med konfliktsituationen vises. Efter den spillede situation vises spørgsmålene igen.



Lad deltagerne svare på spørgsmålene et for et.

Nedenfor er en "facitliste" på hvert af de 4 spørgsmål.

Giv deltagerne god tid til at debattere deres forskellige opfattelser af situationerne.

Der er ikke nogen rigtig løsning – det kan være forskelligt, hvad man oplever som konfliktskabende.

### Film

- Hvad handler konflikten om?
- Hvem er involveret i konflikten?
- Hvad bliver der sagt eller gjort, der udløser konflikten?
- Hvordan kan man se, at en eller flere af parterne bliver følelsesmæssigt involveret?

KonfliktHåndtering ■ Hvad er en konflikt

### Spørgsmål og "facitliste"

#### ? Opstår der en konflikt i filmen?

Lad det være op til den enkelte deltager og spørg ind til, hvorfor de mener, at der er/ikke er en konflikt. Det vil være en god idé at få fremhævet de følelser, som deltagerne oplever, at Per og Gitte viser, og dermed konkludere at hvis der er følelser og uenighed, så er der også en konflikt.

#### ? Hvad handler konflikten om?

Snak/ro på kontoret, privat/faglig i arbejdstiden (Facebook)

#### ? Hvem er involveret i konflikten?

Gitte og Per. De øvrige er vidner til konflikten men ikke direkte parter i konflikten. De 3 vidner spiller en rolle, de har mulighed for at hjælpe som udenforstående, hvilket tillægsmodul "Hjælp en kollega i konflikt" handler om.

#### ? Hvad bliver der sagt eller gjort, der udløser konflikten?

Gitte står og snakker med Lotte.

#### ? Hvordan kan man se at én eller flere af parterne bliver følelsesmæssigt involveret?

Per sender blikke til Gitte (og Lotte) og sukker dybt mens de snakker, Pers bemærkning om facebook grupper er ironisk. Pers bemærkninger antyder indirekte at Gitte snakker for meget og privat i arbejdstiden, Per virker irriteret, hans tone er ikke venlig og imødekommende.

Gittes stemning vender, da Per svarer på hendes spørgsmål om kvindeløb. Hun reagerer defensivt/som om hun føler sig angrebet, hun virker fornærmet "der er vist ikke nogen der er blevet fyret for at snakke med deres kolleger" og "den forstod jeg godt Per". Hendes afsluttende ironiske bemærkning om at hun hellere må gå tilbage til sin plads, og hendes måde at se på Lotte på mens hun tager briller på.

Der er generelt meget dårlig stemning, mens Per og Gittes samtale foregår.

Fortsæt til næste dias.



## Lektion 1 Hvad er en konflikt?

Dias 6/7



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

### Opsummering

- En konflikt er en uenighed, hvor en eller flere personer bliver følelsesmæssigt involveret
- Konflikter er et livsvilkår, og vi kan ikke undgå, at de opstår
- Vi kan blive gode til at opdage konflikter i tide
- Vi kan lære at håndtere konflikter, så de bliver nedtrappet og måske i sidste ende løst

KonfliktHåndtering ■ Hvad er en konflikt

## Lektion 1 Hvad er en konflikt?

Dias 7/7



Det er op til mødeleder, om der skal laves øvelser nu eller inden lektion 2.



Uddel arket med refleksionsøvelsen og opmærksomhedsøvelsen til lektion 1 til hver deltager.

Spørg om alle deltagere har forstået øvelserne.



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



Fortæl at emnet for næste lektion, som er lektion 2, er: Konflikttrappen.

Aftal eller bekræft dato for næste lektion.

Tak deltagerne for deres indsats.

### Selvstudie

- Refleksionsøvelse
- Opmærksomhedsøvelse

### Slut på lektion 1

KonfliktHåndtering ■ Hvad er en konflikt

## Lektion 1 Hvad er en konflikt?

### Refleksionsøvelse

Dette er en lille refleksionsøvelse, hvor du skal bruge dét, du har lært i lektion 1.

Udfyld dette ark med en konflikt som du har oplevet. Hvis du har en konflikt, der er blevet løst, vil det være godt at bruge den. Ellers kan du tage en hvilken som helst konflikt, som du har været involveret i, og som du har det ok med at skrive om.

#### Hvad handlede konflikten om (sagen eller problemet)?

---

---

#### Hvem var involveret i konflikten?

---

---

#### Hvad skete der?

---

---

---

#### Hvad blev der sagt eller gjort, der udløste konflikten?

---

---

---

---

#### Hvordan kunne man se, at parterne i konflikten var følelsesmæssigt involveret?

---

---

---

---

*Dét, du skriver, er kun til dit eget brug, og du skal ikke dele det med de andre mødedeltagere. Gem arket når du har udfyldt det, så du kan arbejde videre med din konflikt efter næste lektion.*

### Opmærksomhedsøvelse

Som selvstudie før næste lektion kan du lave en lille opmærksomhedsøvelse, hvor du skal prøve at lægge mærke til de uenigheder, som du oplever i hverdagen på kontoret. Det kan enten være en uenighed, som du selv er involveret i, eller en uenighed som du er tilskuer til.

Prøv om du kan spotte, om uenigheden bliver til en konflikt ved, at en eller flere af parterne bliver følelsesmæssigt involveret.

- Hvad handler konflikten om - det vil sige, hvad er parterne uenige om?
- Hvad blev der lige præcis sagt eller gjort, der udløste konflikten?

Øvelsen skal hjælpe dig til at opdage en konflikt så tidligt som muligt. Så vil vi næste gang i lektion 2 snakke om konflikttrappen, der illustrerer, hvordan konflikter optrapper, og i lektion 3, 4 og 5 vil vi snakke om, hvad vi kan gøre for at nedtrappe en konflikt igen.

## Lektion 2 Konflikttrappen

Dias 1/19



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

### Konflikttrappen

Formålet med denne lektion er

- at lære konflikttrappen at kende trin for trin
- at give indsigt i hvordan konflikter optrapper

KonfliktHåndtering ■ Konflikttrappen

## Lektion 2 Konflikttrappen

Dias 2/19



Udlever print af konflikttrappen.



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer, før I går videre med de enkelte trin på konflikttrappen.



Fortsæt til næste dias.

### Konflikttrappen



KonfliktHåndtering ■ Konflikttrappen

## Lektion 2 Konflikttrappen

Dias 3/19



Der skiftes automatisk til næste dias.

### Trin 1: Uenighed



KonfliktHåndtering ■ Konflikttrappen

## Lektion 2 Konflikttrappen

Dias 4/19



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



Filmen vises.

Efter den spillede situation vises spørgsmålene igen.



Stil spørgsmålene efter filmen (et af gangen).

Lad deltagerne give deres bud. Herefter kan nedenstående forslag til svar bruges, hvis det supplerer det sagte.



**"Hvad er anderledes mellem Gitte og Per i forhold til situationen i lektion 1?"**

Pers bemærkning er humoristisk og venlig og ikke irriteret/ironisk. Gittes svar er forstående og imødekommende.



**"Hvordan kan man se, at Gitte og Per er ok med at være uenige?"**

De er positive, venlige, imødekommende, forstående og ikke irriterede.



Fortsæt til næste dias.

### Trin 1: Film

- Hvad er anderledes mellem Gitte og Per i forhold til situationen i lektion 1?
- Hvordan kan man se, at Gitte og Per er ok med at være uenige?

KonfliktHåndtering ■ Konflikttrappen

## Lektion 2 Konflikttrappen

Dias 5/19



Der skiftes automatisk til næste dias.

### Trin 2: Bebrejdelse



KonfliktHåndtering ■ Konflikttrappen



## Lektion 2 Konflikttrappen

Dias 6/19



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



Filmen vises.

Efter den spillede situation vises spørgsmålene igen.



Stil spørgsmålene efter filmen (et af gangen).

Lad deltagerne give deres bud. Herefter kan nedenstående forslag til svar bruges, hvis det supplerer det sagte.

### Trin 2: Film

- Hvordan bebrejder Gitte Per?
- Hvordan bebrejder Per Gitte?
- Hvordan forsvarer Gitte sig?
- Hvordan forsvarer Per sig?
- Hvornår spørger Gitte eller Per ind til den anden for at forstå, hvad han/hun egentlig mener?

KonfliktHåndtering ■ Konflikttrappen

#### ? "Hvordan bebrejder Gitte Per?"

Har du en dårlig dag, eller er du meget sensitiv. Museum, hvor du er inspektør, og vi andre kustoder. Asocial. Firkantet. Kedelig.

#### ? "Hvordan bebrejder Per Gitte?"

Du forstyrrer. Det er enormt irriterende når du hele tiden... Snik-snak. Tager ikke hensyn (indirekte). Overdøver alt og alle. Dominerende.

#### ? "Hvordan forsvarer Gitte sig selv?"

Det er ikke for at genere, jeg spurgte bare Vibeke om noget. Snik-snak er arbejde, jeg har snakket med en kunde. Ikke mig der har tvunget dig til at sidde i åbent kontor.

#### ? "Hvordan forsvarer Per sig selv?"

Overhovedet ikke (har en dårlig dag). Kan ikke koncentrere sig. Kan ikke høre egne tanker. Vi sidder i åbent kontor, og man bliver nødt til at tage hensyn. Jeg overdøver ikke alt og alle.

#### ? "Hvornår spørger Gitte eller Per ind til den anden for at forstå, hvad han/hun egentlig mener?"

Det er der ingen af dem, der på noget tidspunkt gør!



Fortsæt til næste dias.

## Lektion 2 Konflikttrappen

Dias 7/19



Der skiftes automatisk til næste dias.

### Trin 3: Flere problemer



KonfliktHåndtering ■ Konflikttrappen

## Lektion 2 Konflikttrappen

Dias 8/19



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



Filmen vises.

Efter den spillede situation vises spørgsmålene igen.



Stil spørgsmålene efter filmen (et af gangen).

Lad deltagerne give deres bud. Herefter kan nedenstående forslag til svar bruges, hvis det supplerer det sagte.



**"Hvilke andre problemstillinger bliver blandet ind i konflikten om snak/ro på kontoret?"**  
Køkken. Frankrigstur. Hund. Jytte fra kantinen. Snak med Lotte/timeregnskab. Pia fra marketing/katalog/ordrenumre. Social om fredagen. Morten fylde 50. Pers reception. Julefrokosten. Vide hvor gammel ens kolleger er.



**"Er der tidspunkter, hvor Gitte eller Per generaliserer ved brug af f.eks. altid eller aldrig?"**  
**Per:** Du snakker og snakker om alt muligt andet end arbejde. **Gitte:** Du skal altid overdrive. **Gitte:** Du kan aldrig, når det handler om at være social. **Gitte:** Du interesserer dig ikke for os andre.

### Trin 3: Film

- Hvilke andre problemstillinger bliver blandet ind i konflikten
- Er der tidspunkter, hvor Gitte eller Per generaliserer ved brug af f.eks. "altid" eller "aldrig"?

KonfliktHåndtering ■ Konflikttrappen



Fortsæt til næste dias.

## Lektion 2 Konflikttrappen

Dias 9/19



Der skiftes automatisk til næste dias.

### Trin 4: Samtale opgives



KonfliktHåndtering ■ Konflikttrappen

## Lektion 2 Konflikttrappen

Dias 10/19



Spørgsmålet vises, så deltagerne ved, hvad de skal kigge efter undervejs i filmen.



Filmen vises.  
Efter den spillede situation vises spørgsmålene igen.



Stil spørgsmålet efter filmen.  
Lad deltagerne give deres bud. Herefter kan nedenstående forslag til svar bruges, hvis det supplerer det sagte.



**"Hvordan kan man se, at Gitte og Per er ved at nå det punkt, hvor de opgiver at tale sammen?"**

De går efter manden og ikke bolden. De forsøger ikke længere at argumentere for deres sag. De er mere ubehagelige overfor hinanden. De har opgivet at diskutere sagen og skændes mere om selve dialogen (Du er trætende at høre på / Hvorfor bliver du ved? / Du skal have det sidste ord).



Fortsæt til næste dias.

### Trin 4: Film

- Hvordan kan man se, at Gitte og Per er ved at nå det punkt, hvor de opgiver at tale sammen?

KonfliktHåndtering ■ Konflikttrappen

## Lektion 2 Konflikttrappen

Dias 11/19



Der skiftes automatisk til næste dias.

### Trin 5: Fjende billeder



KonfliktHåndtering ■ Konflikttrappen

## Lektion 2 Konflikttrappen

Dias 12/19



Den film, der kommer nu, indeholder to separate episoder, hhv. Gittes version og Pers version.



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



Filmen vises.

Efter den spillede situation vises spørgsmålene igen.



Stil spørgsmålene efter filmen (et af gangen).

Lad deltagerne give deres bud. Herefter kan nedenstående forslag til svar bruges, hvis det supplerer det sagte.



**"Hvilke koalitioner er der blevet lavet omkring Gitte og Pers konflikt?"**

Lotte holder med Gitte. Morten holder med Per. Vibeke har ikke valgt side.



**"Hvilke fjendebilleder tegnes der af de andre?"**

**Per og Morten:** Skal aldrig hente børn, handle mm. Ved ikke hvad det vil sige at være nødt til gå tidligt. De tror, de er bedre end os. Firmaets mænd. Karrieremindede. Per og hans discipel.  
**Gitte og Lotte:** Snakker dagen lang. Sladrer til andre.



Fortsæt til næste dias.

### Trin 5: Film

- Hvilke koalitioner er der omkring Gitte og Pers konflikt?
- Hvilke fjendebilleder tegnes der af "de andre"?

KonfliktHåndtering ■ Konflikttrappen

## Lektion 2 Konflikttrappen

Dias 13/19



Der skiftes automatisk til næste dias.

### Trin 6: Åben fjendtlighed



KonfliktHåndtering ■ Konflikttrappen

## Lektion 2 Konflikttrappen

Dias 14/19



Den film, der kommer nu, indeholder 4 separate episoder.



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



Filmen vises.

Efter den spillede situation vises spørgsmålene igen.



Stil spørgsmålene efter filmen (et af gangen).

Lad deltagerne give deres bud. Herefter kan nedenstående forslag til svar bruges, hvis det supplerer det sagte.



**"Hvilke tegn er der på åben fjendtlighed?"**

**Film 1 Gitte møder senere:** Morten taler dårligt om Gitte til en af hendes kunder.

**Film 2 Kruset:** Hanken på Pers krus er knækket af på mystisk vis.

**Film 3 Printer:** Gittes print smides i papirkurven.

**Film 4 Kaffemaskinen:** Morten og Per snakker dårligt om Gitte og synes nærmest, det er sjovt, at hun opdager det.



**"Hvordan er Gitte påvirket af konflikten?"**

Hun er stille, uden make-up, trist, kommer sent, går tidligt, er indesluttet, syg om mandagen.



**"Hvordan er Per påvirket af konflikten?"**

Virker ovenpå, med ironisk distance, sejrssikker, virker som om han har "vundet".



Fortsæt til næste dias.

### Trin 6: Film

- Hvilke tegn er der på åben fjendtlighed?
- Hvordan er Gitte påvirket af konflikten?
- Hvordan er Per påvirket af konflikten?

KonfliktHåndtering ■ Konflikttrappen

## Lektion 2 Konflikttrappen

Dias 15/19



Der skiftes automatisk til næste dias.

### Trin 7: Adskillelse



KonfliktHåndtering ■ Konflikttrappen

## Lektion 2 Konflikttrappen

Dias 16/19



Filmen vises.

Efter den spillede situation vises spørgsmålene.



Stil spørgsmålene (et af gangen).

Lad deltagerne give deres bud. Herefter kan nedenstående forslag til svar bruges, hvis det supplerer det sagte.



**"Hvad handlede konflikten oprindeligt om?"**

Snak på kontoret, arbejdsro, fagligt/socialt engagement.



**"Hvorfor blev Gitte fyret?"**

Utilfredshed, for mange sygedage.



**"Spørg deltagerne hvilken sammenhæng der er mellem dét, som Gitte og Pers konflikt handlede om, og årsagerne til at Gitte blev fyret?"**

Ingen.



**"Hvad kunne der være gjort undervejs for at forhindre situationen i at udvikle sig hertil?"**  
Lad deltagerne give deres bud. Skriv dem evt. op. Forhåbentligt nævner de noget om at få Gitte og Per til at snakke sammen eller at en eller anden på arbejdspladsen skulle hjælpe dem.

Der er ikke nogen rigtig løsning her. Det væsentlige er, at deltagerne giver det nogle tanker.

### Trin 7: Film

- Hvad handlede konflikten oprindeligt om?
- Hvorfor blev Gitte fyret?
- Hvad kunne der være gjort undervejs for at forhindre situationen i at udvikle sig dertil?

KonfliktHåndtering ■ Konflikttrappen



Fortsæt til næste dias.

## Lektion 2 Konflikttrappen

Dias 17/19



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

### Konflikter vil optrappe, hvis ingen besinder sig



KonfliktHåndtering ■ Konflikttrappen

## Lektion 2 Konflikttrappen

Dias 18/19



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

### Opsummering



KonfliktHåndtering ■ Konflikttrappen

## Lektion 2 Konflikttrappen

Dias 19/19



Uddel arket med refleksionsøvelsen og opmærksomhedsøvelsen til lektion 2 til hver deltager.

Spørg om alle deltagerne har forstået øvelserne.

Tak deltagerne for deres indsats.



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



Fortæl at emnet for næste lektion, Lektion 3, er: Bliv klar til dialog

Aftal eller bekræft dato for næste lektion.

Tak deltagerne for deres indsats.

### Selvstudie

- Refleksionsøvelse
- Opmærksomhedsøvelse

### Slut på lektion 2

KonfliktHåndtering ■ Konflikttrappen



# **1 Uenighed**

Uenighed søges løst sagligt og konstruktivt

## **2 Bebrejdelse**

Det er den andens skyld, vi forsvarer os selv og hører ikke den anden

## **3 Flere problemer**

Både nye og gamle problemer

## **4 Samtale opgives**

Flere følelser og mindre forståelse

## **5 Fjendebilleder**

De gode og de onde

## **6 Åben fjendtlighed**

Skade modpart

## **7 Adskillelse**

Ikke plads til os begge

## Lektion 2 Konflikttrappen

### Refleksionsøvelse

Dette er en lille refleksionsøvelse, hvor du skal bruge dét, du har lært i lektion 2.

Udfyld dette ark med udgangspunkt i din egen konflikt fra refleksionsøvelsen efter lektion 1. Beskriv hvad der skete i konflikten på de enkelte trin af konflikttrappen. Hvis konflikten ikke gik helt op til trin 7, skal du blot udfylde så højt op på konflikttrappen, som det giver mening.

#### Trin 1: Uenighed (uenighed søges løst sagligt og konstruktivt)

---

---

#### Trin 2: Bebrejdelse (det er den andens skyld, vi forsvarer os selv og hører ikke den anden)

---

---

#### Trin 3: Flere problemer (både nye og gamle problemer)

---

---

#### Trin 4: Samtale opgives (flere følelser og mindre forståelse)

---

---

#### Trin 5: Fjendebilleder (de gode og de onde)

---

---

#### Trin 6: Åben fjendtlighed (skade modpart)

---

---

#### Trin 7: Adskillelse (ikke plads til os begge)

---

---

*Dét, du skriver, er kun til dit eget brug, og du skal ikke dele det med de andre mødedeltagere. Gem arket når du har udfyldt det, så du kan arbejde videre med din konflikt efter næste lektion.*

### Opmærksomhedsøvelse

Som selvstudie før næste lektion kan du lave en lille opmærksomhedsøvelse, hvor du skal prøve at lægge mærke til de konflikter, som du oplever i hverdagen på kontoret, eller når du har fri. Det kan enten være en konflikt, som du selv er involveret i eller en konflikt, som du er tilskuer til.

Prøv om du kan spotte, hvor højt op på konflikttrappen konflikten udvikler sig. Hvis konflikten bliver løst, så prøv at lægge mærke til hvad der gjorde, at konflikten ikke optrappede yderligere, men blev løst.

Øvelsen skal hjælpe dig til at lære de enkelte trin i en konflikt at kende. Så vil vi næste gang i lektion 3 snakke om, hvad man kan gøre for at nedtrappe en konflikt enten som part i konflikten eller som udenforstående.

## Lektion 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

## Lektion 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

## Lektion 3 Bliv klar til dialog

Dias 3/10



Fortsæt til næste dias.

### Hvor optrappet er konflikten?



KonfliktHåndtering ■ Bliv klar til dialog

## Lektion 3 Bliv klar til dialog

Dias 4/10



Fortsæt til næste dias.

### Du kan nedtrappe konflikten



KonfliktHåndtering ■ Bliv klar til dialog

## Lektion 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 deltagerens 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.

### En hårfin balance



KonfliktHåndtering ■ Bliv klar til dialog

## Lektion 3 Bliv klar til dialog

Dias 6/10



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

### Hvad sker der for et menneske i konflikt?

Et menneske, der er vredt eller oprevet

- kan ikke lytte
- kan ikke forstå gode argumenter
- skal have lov til at fortælle sin historie
- vil blive beroliget af at blive lyttet til og forstået

KonfliktHåndtering ■ Bliv klar til dialog

## Lektion 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

## Lektion 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 konflikt-trappen.

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

## Lektion 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

## Lektion 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 næste lektion, lektion 4, er: Aktiv lytning

Aftal eller bekræft dato for næste lektion.

Tak deltagerne for deres indsats.

### Selvstudie

- Refleksionsøvelse
- Opmærksomhedsøvelse

### Slut på lektion 3

KonfliktHåndtering ■ Bliv klar til dialog



## Lektion 3 Bliv klar til dialog

### Refleksionsøvelse

Dette er en lille refleksionsøvelse, hvor du skal bruge dét, du har lært i lektion 3.

Udfyld dette ark med udgangspunkt i din egen konflikt fra refleksionsøvelserne efter lektion 1 og 2. Beskriv for hvert trin på konfliktrappen hvordan du reagerede – dine følelser og dine handlinger – og hvad du kunne have gjort for at besinde dig og starte en dialog med den anden part i konflikten.

#### Trin 1: Uenighed (uenighed søges løst sagligt og konstruktivt)

Følelser/handlinger:

Besinde dig og starte dialog:

#### Trin 2: Bebrejdelse (det er den andens skyld, vi forsvarer os selv og hører ikke den anden)

Følelser/handlinger:

Besinde dig og starte dialog:

#### Trin 3: Flere problemer (både nye og gamle problemer)

Følelser/handlinger:

Besinde dig og starte dialog:

#### Trin 4: Samtale opgives (flere følelser og mindre forståelse)

Følelser/handlinger:

Besinde dig og starte dialog:

#### Trin 5: Fjendebilleder (de gode og de onde)

Følelser/handlinger:

Besinde dig og starte dialog:

#### Trin 6: Åben fjendtlighed (skade modpart)

Følelser/handlinger:

Besinde dig og starte dialog:

#### Trin 7: Adskillelse (ikke plads til os begge)

Følelser/handlinger:

Besinde dig og starte dialog:

*Dét, du skriver, er kun til dit eget brug, og du skal ikke dele det med de andre mødedeltagere. Gem arket når du har udfyldt det, så du kan arbejde videre med din konflikt efter næste lektion.*

### Opmærksomhedsøvelse

Som selvstudie før næste lektion kan du lave en lille opmærksomhedsøvelse, hvor du skal prøve at lægge mærke til små konflikter i hverdagen. Blot små konflikter, hvor du bliver irriteret, ked af det eller på anden måde oprevet over noget, som en anden har sagt eller gjort. Læg mærke til hvad der sker med dig og dine følelser. Prøv at mærke efter om du kan besinde dig og i stedet være nysgerrig efter, hvordan den anden oplever situationen.

## Lektion 4 Aktiv lytning

Dias 1/8



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

### Aktiv lytning

Formålet med denne lektion er

- at lære hvad aktiv lytning er
- at kende forskellige måder at lytte aktivt på
- Øvelse i forskellen på aktiv og ikke aktiv lytning

KonfliktHåndtering ■ Aktiv lytning

## Lektion 4 Aktiv lytning

Dias 2/8



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

### Forskellige slags lytning

- Kosmetisk lytning
- Konversationslytning
- Aktiv lytning
- Dyb lytning

KonfliktHåndtering ■ Aktiv lytning

## Lektion 4 Aktiv lytning

Dias 3/8



Bed deltagerne om at komme med konkrete eksempler på verbale udtryk for aktiv lytning.

Skriv dem evt. op på en flipover.

Eksempler, som du kan supplere med, hvis deltagerne ikke nævner dem:

**Opmuntre:** Nikke; sige 'ja', 'hm', 'ok' eller lignende; bruge vendingen 'jeg forstår'; stille uddybende spørgsmål

**Gentage:** Fortæller: "Det er utroligt som Peter altid er efter Annette" -> Lytter "Annette?". Ved at gentage f.eks. det sidste af den andens sætning i et spørgende tonefald får det fortælleren til at sige mere om emnet

**Reflektere:** Fortæller: "Det er utroligt som Peter altid er efter Annette" -> Lytter "Mener du, at han snakker grimt til hende?"

**Opsummere:** Fortæller: "Det er utroligt, som Peter altid er efter Annette" -> Lytter "Okay, så du har overværet, at Peter har været efter både Lisbeth og Annette på det sidste?"



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

### Aktiv lytning (verbal)

- Opmuntre
- Gentage
- Reflektere
- Opsummere

KonfliktHåndtering ■ Aktiv lytning

## Lektion 4 Aktiv lytning

Dias 4/8



Bed deltagerne om at komme med konkrete eksempler på kropslige udtryk for aktiv lytning.

Skriv dem evt. op på en flipover.

Eksempler som du kan supplere med, hvis deltagerne ikke nævner dem:

**Udstråle positiv energi:** Vær smilende, ikke sidde og mumle og være "død" i tonen, udstråle "jeg vil dig gerne"

**Have et engageret kropssprog:** Stå eller sidde roligt, vend dig mod den anden, hav åbne arme (ikke over kors), læn dig en anelse mod den anden

**Holde øjenkontakt:** Kig på den der taler dog uden at være stirrende; hold kontakten og lad være med at lade øjnene flakke; man kan godt lade øjnene vandre, hvis man lige skal reflektere over noget, men så optag øjenkontakten igen.



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

### Aktiv lytning (fysisk)

- Positiv energi
- Engageret kropssprog
- Øjenkontakt

KonfliktHåndtering ■ Aktiv lytning

## Lektion 4 Aktiv lytning

Dias 5/8



Gennemgå teksten på dias.

Spørg deltagerne om de har forstået øvelsen. Afklar eventuelle uklarheder.

Hvis der er et ulige antal deltagere, så må der være en gruppe med 3.



Styr tidsforløbet.

Giv deltagerne besked om, at du tydeligt instruerer, når de skal skifte mellem aktiv og uengageret lytning.



Gennemfør øvelsen.

Byt roller og lav øvelsen igen.



Spørg deltagerne,

hvordan det er at blive lyttet aktivt til  
– skriv evt. op på flipover.

hvordan det er ikke at blive lyttet aktivt til  
– skriv evt. op på flipover.



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

### Øvelse i aktiv lytning

Gå sammen to og to

**Runde 1:** A Fortæller og B Lytter

- A Fortæller i 1,5 min. om en ferie han/hun har været på
- B lytter aktivt i 30 sek.
- B lytter uengageret og ukoncentreret i 30 sek.
- B lytter igen aktivt i 30 sek.

Mødeleder markerer tiden

**Runde 2:** Byt roller og gentag øvelsen

KonfliktHåndtering ■ Aktiv lytning

## Lektion 4 Aktiv lytning

Dias 6/8



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



Filmen vises (det er situationen fra trin 5 "Fjendebilleder – Gittes version" i lektion 2 om konflikttrappen).

Efter den spillede situation vises spørgsmålene igen.



Lad deltagerne diskutere spørgsmålene et for et.

Nedenfor er en "facitliste" på spørgsmålene. Giv deltagerne god tid til at debattere deres forskellige opfattelser af situationerne. Der er ikke nogen rigtig løsning – det kan være forskelligt, hvordan de enkelte deltagere oplever de spillede situationer.

### Film

- Var der tidspunkter hvor der blev lyttet aktivt?
  - Kom med eksempler
  - Hvilken effekt havde det?
- Var der tidspunkter hvor der **ikke** blev lyttet aktivt?
  - Kom med eksempler
  - Hvilken effekt havde det?

KonfliktHåndtering ■ Aktiv lytning

### Spørgsmål og "facitliste"



#### Var der tidspunkter, hvor der blev lyttet aktivt?

##### Kom med eksempler

(Hvis deltagerne ikke siger noget, så spørg ind til den indledende snak mellem Vibeke og Gitte). Vibeke opmuntrer (er det rigtigt? okay? hm! ja? og hvad så?), gentager (han gad ikke høre på dig?), opsummerer (Altså du fortæller Lotte om vores firmajulegaver...), reflekterer (hvis vi alle var som Per så ville kontoret være anderledes...), kropssprog (øjeblikkontakt, nikker/ryster på hovedet, stopper med at spise)



#### Hvilken effekt havde det?

Det fik Gitte til at fortælle mere om situationen mellem hende og Per. Det fik Gitte til at uddybe og præcisere hvad der skete. Det giver Vibeke en bedre forståelse af situationen. Det får Gitte til at falde lidt ned ind i mellem.



#### Var der tidspunkter, hvor der ikke blev lyttet aktivt?

##### Kom med eksempler.

(Hvis deltagerne ikke siger noget, så spørg ind til Lottes deltagelse i snakken). Lotte afbryder Gitte og begynder at snakke om, at Per ikke vil hjælpe hende. Lotte fortæller sine egne historier og oplevelser. Gitte og Lotte giver hinanden ret. Vibeke kommer med forslag til løsning ("Vi kunne prøve bare at bære over med ham"), hvilket er for tidligt at forsøge at løse konflikten, så Gitte/Lotte reagerer med modstand.



#### Hvilken effekt havde det?

Det lægger op til mere dårlig snak. Det skaber koalition mellem Gitte og Lotte. Gitte og Lotte vil ikke længere høre på, hvad Vibeke har at sige. Snakken bevæger sig væk fra den situation som Gitte startede med at ville fortælle om til. Det gør konflikten større og værre ved at der hentes flere problemer ind og opildnes til flere følelser imod Per (og Morten).



Fortsæt til næste dias.

## Lektion 4 Aktiv lytning

Dias 7/8



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

### Opsummering

- Der findes forskellige former for lytning
- Det er vigtigt at kunne lytte aktivt, når man skal håndtere konflikter
- Aktiv lytning består både af verbale og ikke-verbale virkemidler

KonfliktHåndtering ■ Aktiv lytning

## Lektion 4 Aktiv lytning

Dias 8/8



Uddel arket med refleksionsøvelsen og opmærksomhedsøvelsen til lektion 4 til hver deltager.

Spørg om alle deltagerne har forstået øvelserne.



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



Fortæl at emnet for næste lektion, lektion 5, er: Spørgeteknik

Aftal eller bekræft dato for næste lektion.

Tak deltagerne for deres indsats.

### Selvstudie

- Refleksionsøvelse
- Opmærksomhedsøvelse

### Slut på lektion 4

KonfliktHåndtering ■ Aktiv lytning

## Lektion 4 Aktiv lytning

## Refleksionsøvelse

Dette er en lille refleksionsøvelse, hvor du skal bruge dét, du har lært i lektion 4.

Udfyld dette ark med udgangspunkt i din egen konflikt fra refleksionsøvelserne efter lektion 1, 2 og 3.

**Var der tidspunkter, hvor du lyttede aktivt til den anden part i konflikten? Hvordan lyttede du aktivt? Hvad gjorde du?**

**Var der tidspunkter, hvor du ikke lyttede aktivt til den anden part i konflikten? Hvordan? Hvad gjorde du?**

*Dét, du skriver, er kun til dit eget brug, og du skal ikke dele det med de andre mødedeltagere. Gem arket når du har udfyldt det, så du kan arbejde videre med din konflikt efter næste lektion.*

## Opmærksomhedsøvelse

Som selvstudie før næste lektion kan du lave en lille opmærksomhedsøvelse, hvor du skal øve dig i aktiv lytning ved at lade andre fortælle deres historier, uden at du selv giver din mening til kende eller svarer ved selv at fortælle en tilsvarende historie. Prøv at udvise aktiv lytning med brug af både verbale og ikke-verbale virkemidler.

Selvom dette er en teknik, vi benytter i konflikthåndtering, er den generelt rigtig anvendelig i mange situationer, og det er meget nemmere at øve i en situation, der ikke er en konflikt.



## Lektion 5 Spørgeteknik

Dias 1/11



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

### Spørgeteknik

Formålet med denne lektion er

- at forstå værdien af at stille gode og nyttige spørgsmål
- at kende forskel på nyttige og unyttige spørgsmål
- at øve at stille nyttige spørgsmål
- øvelse i spørgeteknik

KonfliktHåndtering ■ Spørgeteknik

## Lektion 5 Spørgeteknik

Dias 2/11



Lad deltagerne give deres bud.  
Skriv dem evt. op på en flipover.



Fortsæt til næste dias.

### Hvorfor er det godt, at du...

Hvorfor er det godt, at du stiller spørgsmål til den anden part i en konflikt?

KonfliktHåndtering ■ Spørgeteknik

## Lektion 5 Spørgeteknik

Dias 3/11



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

### Derfor er det godt, at du stiller spørgsmål til den anden part i en konflikt?

- Du viser, at du lytter
- Du giver den anden mulighed for at fortælle sin oplevelse af situationen
- Du sikrer dig, at du forstår den andens oplevelse af situationen
- Du hjælper den anden part til større klarhed og selvindsigt

KonfliktHåndtering ■ Spørgeteknik

## Lektion 5 Spørgeteknik

Dias 4/11



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

### Nyttige og unyttige spørgsmål

#### Nyttige spørgsmål

- Er åbne
- Er korte
- Skaber klarhed
- Skaber engagement og involvering
- Uddyber

#### Unyttige spørgsmål

- Er lukkede
- Er anklagende
- Består af valg mellem flere svarmuligheder
- Består af flere spørgsmål i ét

KonfliktHåndtering ■ Spørgeteknik

## Lektion 5 Spørgeteknik

Dias 5/11



Bed deltagerne om at komme med eksempler på nyttige spørgsmål, der starter med hver af de seks 'hv' ord.

På slide 6 vises eksempler på nyttige spørgsmål.



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

### Nyttige spørgsmål starter ofte med "hv.."

- Hvem...?
- Hvad...?
- Hvor...?
- Hvordan...?
- Hvornår...?
- Hvorfor...?

KonfliktHåndtering ■ Spørgeteknik

## Lektion 5 Spørgeteknik

Dias 6/11



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

### Eksempler på nyttige spørgsmål

- Hvad skete der, efter vi snakkede sammen sidst?
- Jeg vil gerne forstå, hvad der er sket. Prøv at fortælle mig...?
- Hvordan oplever du vores samarbejde?
- Kan du uddybe det, du sagde om...?

KonfliktHåndtering ■ Spørgeteknik

## Lektion 5 Spørgeteknik

Dias 7/11



Spørg deltagerne for hvert spørgsmål:

Hvorfor er det et unyttigt spørgsmål?

Lav en omformulering af spørgsmålet så det bliver nyttigt.

**? Synes du situationen er svær?**

Det er et lukket spørgsmål.

Omformulering: Hvad er din oplevelse af situationen?

**? Hvorfor bliver du så sur over, at Peter kommer for sent?**

Det er et anklagende spørgsmål.

Omformulering: Hvordan har du det med, at Peter kommer for sent?

**? Hvad skete der? Blev han vred, eller gik han bare sin vej?**

Det er et spørgsmål med valg mellem flere svarmuligheder.

Omformulering: Hvad skete der?

**? Hvad synes du om vores samarbejde? Har du gjort dig nogle overvejelser omkring det? Går du og spekulerer på, hvordan det er?**

Der er flere spørgsmål i ét.

Omformulering: Hvad synes du om vores samarbejde?

### Eksempler på unyttige spørgsmål

- Synes du, situationen er svær?
- Hvorfor bliver du så sur over, at Peter kommer for sent?
- Hvad skete der? Blev han vred, eller gik han bare sin vej?
- Hvad synes du om vores samarbejde? Har du gjort dig nogle overvejelser omkring det? Går du og spekulerer på, hvordan det er?

KonfliktHåndtering ■ Spørgeteknik



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

## Lektion 5 Spørgeteknik

Dias 8/11



Læs teksten på dias op.



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.

Hvis det ikke passer med antallet af deltagere, så kan der være to observatører i en gruppe.



Sæt øvelsen i gang og stop den efter 3 minutter.

Bed Observatørerne om i 3 minutter at komme med eksempler på spørgsmål, der var nyttige og hvorfor, samt hvilke spørgsmål der var unyttige og hvorfor.



Lav en opsamling ved at spørge hver af grupperne, hvad der var det vigtigste, de lærte i øvelsen.



Fortsæt til næste dias.

### Øvelse

- Gå sammen 3 og 3
- Der er én der spørger, én der fortæller, og én der observerer
- **Fortæller:** Fortæl i 3 min. om en ferieoplevelse
- **Spørger:** Stil spørgsmål til fortæller
- **Observatør:** Noter både nyttige og unyttige spørgsmål, og hvilken effekt de har

KonfliktHåndtering ■ Spørgeteknik



## Lektion 5 Spørgeteknik

Dias 9/11



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



Filmen vises. (Det er situationen fra trin 5 fra lektion 2 om Konflikttrappen).

Efter den spillede situation vises spørgsmålene igen.



Lad deltagerne diskutere spørgsmålene et for et.

Nedenfor er en "facitliste" på hver af de 2 spørgsmål.

Giv deltagerne god tid til at debattere deres forskellige opfattelser af situationerne.

Der er ikke nogen rigtig løsning – det kan være forskelligt, hvordan de enkelte deltagere oplever de spillede situationer.

### Spørgsmål og "facitliste"



#### Hvilke nyttige spørgsmål blev der stillet i dialogen?

Hvis deltagerne ikke kan finde på noget, så henled deres opmærksomhed på Mortens spørgsmål i den første del af dialogen.

1. Morten stiller åbne, korte, enkle 'hv' spørgsmål ("Hvad skete der mellem dig og Gitte i går?" "Hvad handlede det om?", osv.).

**Effekt:** Det får Per til at fortælle og blive mere præcis om, hvad der nøjagtigt skete.

2. Morten stiller uddybende spørgsmål for at forstå, hvad der er foregået og skabe klarhed ("Hvad sagde du da?" "Hvordan?" "Hvad mere?").

**Effekt:** Det får Per til at fortælle mere og mere detaljeret og på et tidspunkt også erkende, at han nok ikke havde været så pædagogisk og burde have sagt det på en anden måde.



#### Hvilke unyttige spørgsmål blev der stillet i dialogen?

Hvis deltagerne ikke kan finde på noget, så henled deres opmærksomhed på Mortens spørgsmål i den sidste del af dialogen.

1. "Hvad hvis du prøvede ikke at reagere hver gang, hun siger noget?"

**Effekt:** Det er anklagende og Per bliver defensiv.

2. "Hvad med at gå med ned i kantinen...?"

**Effekt:** Det er et lukket spørgsmål, og Per svarer nej og lukker af.

3. "Hvorfor gider du ikke det?" "Er du bange for hun vil diskutere videre?" "Tror du ikke det kunne være hyggeligt...?"

**Effekt:** Det er for mange spørgsmål på en gang, og Per svarer ikke på nogen af spørgsmålene men angriber Morten ("Du kan da gå derned, hvis du synes, det er så fantastisk").

4. "Er hun ikke også blevet værre her på det sidste?" "Er det ikke 3-4 gange om dagen hun er nødt til at spørge os andre?"

**Effekt:** Det er lukkede og ledende spørgsmål, der selv giver svaret og ophidser Per mere.

Fortsæt til næste dias.



### Film

- Hvilke **nyttige** spørgsmål blev der stillet i dialogen?
  - Hvad var den positive effekt?
- Hvilke **unyttige** spørgsmål blev der stillet i dialogen?
  - Hvad var den negative effekt?

KonfliktHåndtering ■ Spørgeteknik

## Lektion 5 Spørgeteknik

Dias 10/11



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

### Opsummering

- Spørgsmål tjener flere formål i konflikthåndtering
- Nyttige spørgsmål er åbne, korte, enkle, uddybende og skaber klarhed. De engagerer og involverer
- Nyttige spørgsmål starter ofte med 'hv..'

KonfliktHåndtering ■ Spørgeteknik

## Lektion 5 Spørgeteknik

Dias 11/11



Uddel arket med refleksionsøvelsen og opmærksomhedsøvelsen til lektion 5 til hver deltager.

Hør om alle deltagerne har forstået øvelserne.



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



Vælg hvilken del af tillægsmodulet I skal gennemgå næste gang.



Fortæl hvad emnet for næste lektion er.

Aftal eller bekræft dato for næste lektion.

Tak deltagerne for deres indsats.

### Selvstudie

- Refleksionsøvelse
- Opmærksomhedsøvelse

### Slut på lektion 5

KonfliktHåndtering ■ Spørgeteknik

## Lektion 5 Spørgeteknik

## Refleksionsøvelse

Dette er en lille refleksionsøvelse, hvor du skal bruge dét, du har lært i lektion 5.

Udfyld dette ark med udgangspunkt i din egen konflikt fra refleksionsøvelserne efter lektion 1-4.

**Hvilke nyttige spørgsmål blev der stillet for at komme videre med konflikten?  
Hvis ingen, hvad kunne så have været et godt og nyttigt spørgsmål at stille den anden?  
Beskriv også hvorfor spørgsmålene er nyttige. Kom med 2-3 eksempler.**

**Hvilke unyttige spørgsmål blev der stillet under jeres konflikt? Hvorfor var de unyttige? Kom med 2-3 eksempler.**

*Dét, du skriver, er kun til dit eget brug, og du skal ikke dele det med de andre mødedeltagere. Gem arket når du har udfyldt det, så du kan arbejde videre med din konflikt efter næste lektion.*

## Opmærksomhedsøvelse

Som forberedelse til næste lektion kan du lave en lille opmærksomhedsøvelse, hvor du skal øve dig i at stille nyttige spørgsmål i samarbejdet med dine kolleger. Vær opmærksom på om du stiller lukkede spørgsmål, hvor du kunne have stillet åbne og fået mere information. Pas også på at du ikke giver svarmuligheder eller stiller flere spørgsmål i ét. Prøv at begynde dine spørgsmål med et 'hv' ord og så gøre spørgsmålet så kort og enkelt som muligt.

Selvom dette er en teknik, vi benytter i konflikthåndtering, er den generelt rigtig anvendelig i mange situationer, og det er meget nemmere at øve i en situation, der ikke er en konflikt.