

3 dages kompetenceudviklingsforløb til arbejdsmiljø-/samarbejds-/MED udvalg i konfliktforebyggelse på arbejdspladsen

Forløbets formål er at deltagerne efter de tre dage er i stand til at:

- *Identificere arbejdspladsen forskellige konflikter med et fælles sprogbrug, begreber og definitioner*
- *Analysere konflikttyper og behov for håndtering og forebyggelse*
- *Afdække kompetencebehov til håndtering og forebyggelse af konflikter på individ-, gruppe-, - ledelses- og organisations niveau*
- *Design og beslutte en arbejdsmiljøstrategi til håndtering, forebyggelse samt uddannelse af arbejdspladsens aktører, der skal løfte strategien.*
- *Gennemføre konfliktforebyggelsesstrategiens aktiviteter*

Kursusmodul 1: Identificere konflikter, analysere årsager og samarbejdet i AMO/MED

- *Identificere og analysere arbejdspladsen forskellige konflikter med et fælles sprogbrug, begreber og definitioner*

Hjemmeopgave til brug for første dag

- Hvordan forstår I konfliktbegrebet?
- Hvilke konflikter ser I på jeres arbejdsplads?
- Hvem er involveret?
- Hvad drejer konflikterne sig om?

Tid Start 9 og slut 15.30		Opgave	Læringsmål
9.00 20 min	Præsentation af kursusforløb, undervisere, dagens program og Deltagerne: Runde med navn mm. og hvad de forstår ved konfliktbegrebet	Oplæg om kursusforløbet	Forstå formål med kursusforløbet
9.20 15 min	Leveregler Checkin øvelse ved starten af dagen og bruges på resten af kurset og evalueres ved slutningen af seminardag 2 og 3 Der spørges ind til at gøre levereglerne meget konkrete – hvad betyder at 'lytte', at være 'respektfuld' – så det ber konkrete adfærdsregler at efterleve og ikke værdiord, som i kan tolke forskelligt.	2 og 2 summe over: <i>Hvordan får vi en god seminardag sammen, Hvad skal vi hver især tage ansvar for, for at sikre at vi får en god og udbytterig dag?</i> Der spørges til input til spilleregler fra en ende af og fyldes på. De forskellige input hænges op på Flip Over af kursisterne	Anvende en metode til at øge opmærksomheden på at udtalte forventninger til social adfærd, kan føre til konflikter.
9.35 15 min	Præsentation af forskellige måder at forstå konflikter på og hvordan identificere, håndtere og forebygge konflikter er det vigtigste redskab	Præsentere fra ad hoc til strategisk brug til at de skal drøfte arbejdspladsens konfliktforståelse, samt psykologisk sikkerhed	Kendskab til forskellen på traditionel og moderne forståelse af kultur og egen forforståelse af konflikter Kendskab til sammenhæng mellem organisatoriske og relationelle konflikter Anvende psykologisk sikkerhed
9.50	Pause		

10 min			
10.00 45 min	Hjemmeopgave: - Hvilke konflikter ser I på jeres arbejdsplads? - Hvem er involveret? - Hvad drejer konflikterne sig om?	15 min Inddeles i grupper Hvert par skriver post it's med deres konflikttyper, som facilitatorer hjælper med at organisere på væggen 30 min op på tavlen og kategorisere efter deltagere og tema	Reflektere over egen praksis Kendskab til hvad der findes i egen organisation Synliggøre interne, eksterne og konflikter
10.45 30 min	Hvad sagde spørgeskemaundersøgelsen om hvilke konflikttyper (mellem hvem og om hvad) medarbejderne oplever? Forundersøgelsen Konflikttyper	Slides med resultater fra spørgeskemaundersøgelsen Tematikker fra interviews Mangler der nogen konflikttyper i vores kortlægning?	Inddrage data fra Medarbejder spørgeskema us.
11.15	Pause		
11.25 30 min	Hvad er en konflikt? Hvor og hvorfor opstår konflikter? Hvad vedligeholder eller opløser konflikter? Hvordan kan konflikter flytte sig rundt i organisationen?	Oplæg med: Definition Udvikling af konflikter Konflikttrappen Konfliktårsager: Opgave, proces, relation og struktur konflikt	Kendskab til og forståelse af analysemodeller til konflikters årsager, udvikling og håndtering
11.55 35 min	Hvordan kan vi analysere vores konflikter?	Gruppearbejde med hvert sin konflikt type	Analysere egne konflikter på arbejdspladsen
12.30 30 min	Frokost		
13.00 45 min	Fremlæggelse af konfliktanalyser	Hver gruppe fremlægger analyser af konflikttyper	Analysere konflikttyper
13.45	Pause		

15 min			
14.00 60 min	Roller og opgaver for relevante aktører på arbejdspladsen – hvem gør hvad hvornår, hvordan og hvorfor i forhold til at identificere, håndtere og forebygge håndtere konflikter?	Præsentation af samarbejdshuset Perspektivøvelse ud fra case fortløbende case	Forstå rollefordeling Træne opgave og rollefordeling Forstå evnen til at indgå i fortrolige rum Kendskab til formel og uformel magt og Medarbejderindflydelse
15.00 10 min	Pause		
15.10 5 min	Præsentere hjemmeopgave til næste kursusmodul Hjemmeopgave: Dialoger med kolleger: • Hvilke håndteringsmetoder oplever i som hjælpsomme? • Hvilke ønsker er der til konflikthåndtering og forebyggelse af konflikter?	Gruppen skal drøfte hvordan de fordeler hjemmeopgaven mellem sig	Kunne identificere og beskrive indsatser i egen organisation
15.15 15 min	Evaluering af dagen	Det vigtigste jeg har lært i dag? Hvad er vigtigt at få talt om næste gang? Hvad kan jeg gå i gang med at bruge med det samme	Kunne trække hovedpointer ud og omsætte til handling
15.30	Tak for i dag		

Kursusmodul 2: Håndtering af konflikter

- *Analysere konflikttyper og behov for håndtering og forebyggelse*
- *Afdække kompetencebehov til håndtering og forebyggelse af konflikter på individ-, gruppe-, - ledelses- og organisations niveau*

9.00-15.30	Emne/overskrift	Opgave	Læringsmål
9.00	Velkomst og præsentation	Formåls og oversigts slides: Hvorfor er vi her, hvad er behovet? Genbesøge leveregler og P Plads Hvem er her Ikke? Nogle nye fra sidst?	
9.15	Konflikthåndterende kommunikation	Konfliktforståelse, konflikttrappen, jeg og du sprog, Forlæns og Baglæns (Træk og tryk), Standspunktsbjerge	Viden om konfliktnedtrappende kommunikation
9.45	Pause		
10.00 sætter i gang	Resultater fra hjemmeopgave,	Skriv på flipover papir i gruppen i 10 minutter Fremlæg for de andre 8-10 minutter til hver Vi supplerer med input fra forundersøgelsen og spørgeskema	
10.45	Pause		
11.00	Konfliktforløbsdesign	3-4 slides om design	Viden om design af konflikt håndteringsforløb
11.15		3-4 Mini case (konstrueret ud fra viden om arbejdspladsens egne konflikter) 1. Tænk individuelt i 5 minutter. Hvad vil jeg gøre, med min position, når jeg får kendskab til denne konflikt? 2. Arbejd sammen ved bordene. Hvordan kan vi samarbejde om at forbedre situationen?	Kunne designe forløb

		3. Design et konflikthåndteringsforløb i 5-7 punkter for casen	
11.45	Konflikt-design	Opsamling i plenum ud fra flipover	Kunne evaluere og vurdere effekt af konfliktforløbsdesign
12.30	Frokost		
13.00	Forumsspil	Deltagerne melder sig ind på 3-4 temaer Udarbjder et spil på max 5 minutter med en dårlig afslutning og spiller for hinanden Konsulenten agerer som forumspils instruktør	Træne og Anvende Konflikthåndterende kommunikation og design
15.00	Pause		
15.10	Hjemmeopgave til næste gang	Hvilke konflikter kan vi forudse opstår i fremtiden? Hvilke retningslinjer/systemer/aftaler har vi, der kan hjælpe os i samarbejdet om konflikter? Hvilke andre redskaber kan vi udvikle og anvende? Send til konsulenterne senest d. XX	Risikovurdering
15.20	Evaluering og afslutning	Hvad har været det vigtigste i dag? Hvad kan vi gå i gang med at bruge med det samme? Gode ideer til at forbedre dagen?	

Kursusmodul 3: Indsatser til at forebygge konflikter på arbejdspladsen

- *Design og beslutte en arbejdsmiljøstrategi til håndtering, forebyggelse samt uddannelse af arbejdspladsens aktører, der skal løfte strategien.*
- *Gennemføre konfliktforebyggelsesstrategiens aktiviteter*

Tid	Emne	Opgave & vidensgrundlag	Læringsmål
9 -15.30			
9 5 min	Velkomst, program og form og formål	Oplæg	
9.05 10 min	Oplæg om forebyggelsestrekanten og opgaven i grupperne	Oplæg med eksempler	Forståelse af indsatser på de tre forebyggelsesniveauer
9.15 45 min	Refleksion over forløbet indtil videre	Slides med deres og vores refleksioner Fælles refleksion	
10	Pause		
10.15 5 min	Hvilke fremtidige konflikter vil/kan opstå, hvis de ikke bliver forebygget? Konflikter: Internt i medarbejdergruppen Mellem ledelse og medarbejdere Mellem ansatte og brugere/kunder Med pårørende/samarbejdspartnere	Indplacering i grupper Slides +post its	Kunne risikovurdere og prioritere
10.20 40 min	Forebyggelsesplan udarbejdes	Gruppe drøftelse – en konflikttype til hver gruppe	Kunne formulere en forebyggelsesplan

		Konsulenterne fordeler "lyttegrupper"	
11.00 45 min	Fremlæggelse af forebyggelsesplaner	En konsulent spørger ind, den anden konsulent skriver på flipover	
12.00	Frokost		
12.45 min	Redskabs- og kompetenceudvikling	Oplæg om redskab og kompetencer Gruppearbejde om værktøj og kompetenceudvikling Fremlæggelse	Kunne identificere kompetencebehov
14.00 15 min	Pause		
14.15 min	Implementering af forebyggelsesplan Tænkes ind i årshjul, kompetenceudviklingsplaner procedurer, retningslinjer, politikker Hvordan informeres og inddrages resten af organisationen?	Pennefører: arbejdspladsen selv gennem post it's, vi faciliterer Laver post it's på Brown Paper som de selv skriver og sætter op	Udarbejde Implementeringsplan og informationsplan
15 15 min	Afslutning og evaluering Evaluering af alle tre kursusdage	Skriftligt evalueringsskema udfyldes Dialog værktøj: Hvordan har det været i dag? Hvad skal blivee bedre?	Anvende procesværktøj til at evaluere egne møder

