



# Konflikthåndtering for råstofmedarbejdere i Danske Regioner

*Kursuskatalog for medarbejdere*

# 1. Hvorfor et kursus i konflikthåndtering?

Om der skal indvindes sand, ler, grus, sten eller andet, er resultatet det samme: et større stykke land skal tages i brug, maskiner skal sættes i gang og der kan komme støj, støv og mere trafik på vejene. Der kan opstå en række bekymringer hos borgerne: falder huspriserne? Hvordan påvirker indvindingen miljø og natur? Hvad med støj og lugtgener? Hvad med sikkerhed og trafikale forhold?

Råstofindvinding skaber en forandring af hverdagen for et lokalområde. Og forandringer er et potentiale for konflikt. For forandringer kan føre til usikkerhed, frustrationer eller uretsfølelser hos de berørte parter, som kan skubbe til de uoverensstemmelser og spændinger, som udgør fundamentet i enhver konflikt. Derfor er det vigtigt, at forandringer tilrettelægges med konflikthåndtering for øje.

Et kursus i konflikthåndtering kan hjælpe medarbejderne til at forebygge, håndtere og opøve efterværn ifm. konflikter, som medarbejderne kan møde i deres arbejde med den forandring, de skaber for et lokalsamfund og dets borgere. Den enkelte medarbejder vil efter kurset have skabt fundamentet for at:

- Bruge principper for adfærdspsykologi til at tilrettelægge processer, arbejdsopgaver og kommunikation, både konfliktforebyggende og -nedtrappende;
- Identificere konflikttyper og -stile og kunne tilrettelægge en process og reagere på en stil eller type;
- Opfange, foregribe, håndtere og nedtrappe konflikter i mødet med borgere;
- Bidrage til at opbygge en resilient og omsorgsfuld organisationskultur.

Medarbejderen får en workbook med sig hjem med alle øvelser og metoder til konflikthåndtering. Dette værktøj kan tages frem hver gang, de har brug for repetition.

## 2. Hvem er Behave Green?

Kurset afvikles af Behave Green. Behave Green er et grønt konsulenthus, der arbejder med at forstå og ændre adfærd inden for grøn omstilling. Grøn omstilling ligger derfor i vores DNA. Vi har hjulpet adskillige større danske kommuner, regioner og private med kurser i konflikthåndtering, at gennemføre inddragelsesprocesser af borgere, aktivere grønne ildsjæle, lave affaldskampagner og meget andet. Dertil har vi en god forståelse for regioner, kommuner og andre aktørers udfordringer i den grønne omstilling, som vi omsætter til nærværende og relevant undervisning, samt konkret erfaring med at arbejde med aktører indenfor infrastruktur, råstofindvinding, affaldshåndtering mv. Læs mere på [www.behavegreen.dk](http://www.behavegreen.dk)

## 3. Kursets målgruppe

Kurset henvender sig til medarbejdere som arbejder med miljø, ressourcer, infrastruktur, transport eller andet, hvor medarbejderne har kontakt til borgere, eller hvor medarbejdernes arbejde skaber forandringer for borgere. Kurset er særligt henvendt til medarbejdere med en teknisk baggrund og stor viden inden for deres felt, men som kan se fordele i at blive klædt på i forhold til konflikthåndtering, adfærd og forståelse for forskellige målgruppers behov, motivationer og opfattelser. Kursets fokus på menneskelig adfærd og konflikters dynamikker er et godt supplement til et arbejde præget af tekniske

## 4. Hvad kan kurset indeholde?



### Adfærdspsykologi og hvorfor mennesker modsætter sig forandring

Introduktion til seks principper fra adfærdspsykologi, der kan styrke dialog, kommunikation og konflikt håndtering med udgangspunkt i cases og eksempler. Adfærdspsykologien kan hjælpe deltagerne med at forstå, hvorfor vi mennesker gør, som vi gør, særligt når det kommer til tilsyneladende irrationelle og konfliktoptrappende adfærd. Principperne gør det muligt for deltagerne at tilrettelægge deres arbejde, så de forebygger konflikter.

- Øvelse om adfærdsprincipper, hvor deltager benytter dem til at planlægge processer i et konfliktforebyggende lys



### Konflikt håndtering

Introduktion til mekanismerne bag konflikter. Gennemgang af konflikttyper, konfliktstile og konflikttrappen med dens ni trin. Best practice ift. konflikt håndtering både internt og eksternt på arbejdspladsen. Deltagerne lærer at genkende og reagere på forskellige former for og niveauer af konflikter.

- Øvelse om konflikttyper: deltagerne lære at genkende de forskellige konflikttyper og anvende dem til at håndtere konflikter og designe forløb;
- Øvelse om konfliktstile: deltagerne lære at genkende og tilrettelægge deres konfliktstil.



### Efterværn og egenomsorg

Deltagerne lære om og reflekterer over, hvordan og hvornår det er vigtigt at sætte grænser og lave den svære balance mellem borgertilfredshed, loyalitet for opgaven og omsorg for sig selv og hinanden. Deltagerne lære om at bruge kollegaerne som efterværn, om psykologisk tryghed og organisatorisk resiliens.

- Øvelse om grænsesætning og egenomsorg



### Øvelse med brug af skuespiller

For at komme så tæt på virkeligheden som muligt i undervisningslokalets trykrammer, kan vi gøre brug af skuespillere til at spille rollen som utilfredse borgere. En øvelse er, at deltagerne skal tage et opkald fra en utilfreds borger. Personen der ringer er en skuespiller, som vi har klædt på til at spille forskellige borger-konflikttyper. De andre deltagere er på medhør, og efter hver scene har udspillet sig, evaluerer vi i plenum den udvalgte deltageres mundtlige kommunikation og håndtering af situationen. Øvelsen kan virke grænseoverskridende for nogle deltagere. Det tages der højde for ved fx at dele folk ind i mindre grupper, lade folk melde sig frivilligt eller sætte nogle meget klare

rammer op for, hvordan deltagerne skal give feedback. Øvelsen giver mulighed for at tilnærme sig nogle af de reaktionsmønstre og følelser der er på spil i faktiske konflikter, hvilket giver øvelsen stor værdi for kursisternes praktiske læring.



### **Mundtlig kommunikation - telefonisk og fysisk**

Fokus på tryk-og-træk-kommunikation udviklet med inspiration fra metoden 'Styrket Borgerkontakt'. Den kan bruges til at opnå bedre dialog og forebygge konflikter, samt anvendes i praksis til at håndtere konflikter. Tryk-og-træk-metoden kan bruges i flere forskellige former for dialog: fysisk, telefonisk og skriftligt.

- Øvelse om tryk og træk i praksis



### **God kommunikation på skrift**

Kort gennemgang af fordele og ulemper ved skriftlig kommunikation med inspiration fra både adfærdspsykologi og konflikthåndtering. Gennemgang af gode huskereglere for skriftlig kommunikation:

- Øvelse om, hvordan man kan undgå konflikter i skriftlig kommunikation.



### **Udvidet gruppearbejde hvor metoderne anvendes på deltageres egen hverdag**

Forud for kurset indsamles anonyme eksempler på konflikter, som medarbejderne har oplevet. Eksemplerne analyseres i grupper med de redskaber for konflikthåndtering, deltagerne er blevet præsenteret for. Efterfølgende fremlægger hver gruppe håndteringen af deres respektive konflikt, og i plenum udarbejdes best practice for håndtering af konflikter i organisationen.



### **Inspirationsoplæg om temaer i den grønne omstilling**

Vi kan bruge eksterne oplægsholdere til at komme med inspirerende viden om den grønne omstilling og de konflikter, der kan opstå i den forbindelse. Oplægsholderne kan både være forskere, praktikere eller andre, vi har i vores netværk.

## 5. Program for to-dages kursus

Bemærk at der kan forekomme justeringer i det endelige program.

Dag 1	
08:30-09.45	Morgenmad og registrering
9.45-10.00	Åbning af kursus v. partner i Behave Green, Kristoffer Ravnbøl
10.00-10.15	Velkomst og praktisk ved underviserne
10.15-11.00	Adfærdspsykologi og hvorfor mennesker modsætter sig forandring
11.00-11.15	Pause med frugt og kaffe
11.15-12.00	Øvelse om adfærdsprincipper
12.00-12.30	Opsamling på øvelse
12.30-13.15	Frokost
13.15-14.00	Konflikthåndtering
14.00-14.45	Øvelse i konflikttyper inkl. opsamling
14.45-15.15	Mundtlig kommunikation - telefonisk og fysisk
15.15-15.30	Pause med kaffe/kage
15.30-16.30	Øvelse med brug af skuespiller
16.30-17.00	Opsamling på dagen
19.00-21.00	Kursusmiddag og festligt indslag med bevægelse og kreativitet
Dag 2	
07:30-09.00	Morgenmad og ankomst
09.00-09.15	Åbning af kursets dag 2 og program
09.15-10.00	God kommunikation på skrift + øvelse om den gode mail
10.00-10.15	Pause med kaffe/frugt
10.15-11.00	Opsamling af læring og introduktion til gruppeøvelse
11.00-12.30	Øvelse om design af proces og konflikthåndtering med udgangspunkt i deltagernes egne konflikter opgivet forud for kurset
12.30-13.15	Frokost
13.15-15.00	Præsentation af øvelser
15.00-15.30	Evaluering og tak for i denne gang!

## 6. Tilfredsheds med tidligere undervisning udført af Behave Green

Med kursisternes egne ord...

“Virkelig god viden. Relevant, fagligt formidlet, forståeligt koblet til praktik, kan bruges i dagligdagen. Rigtig dygtige formidlere, både i tale og krop - super godt!”

*(Kursusdeltager, Region Sjælland)*

“Virkelig gode og engagerede oplægsholdere. God struktur og rigtig spændende og med helt konkrete redskaber til at forstå/håndtere modpart når man ikke taler “samme” sprog”

*(Kursusdeltager, Region Sjælland)*

“Jeg har fået en forståelse for de grundlæggende adfærdsprincipper for, hvordan folk reagerer, og hvordan jeg selv kan være forberedt. Der er flere værktøjer, som jeg har tænkt mig at anvende - specielt når jeg skal kommunikere med borgere”

*(Kursusdeltager, Regionernes Videncenter)*

“Det har været utroligt spændende, og jeg har fået mange gode inputs til at håndtere dialogen mellem os og borgere - både enkeltpersoner og større forsamlinger - samt om kommunikation “In Real Life” og på skrift/telefon. Super spændende at lære så meget om de basale systemer i mennesker”

*(Kursusdeltager, Regionernes Videncenter)*

“Det har været to gode og inspirerende dage med jer. Jeg har fået et mere nuanceret billede af de dynamikker der er på spil.”

*(Kursusdeltager, Energinet)*

“Jeg har fået teori på, hvad jeg faktisk gør, og hvorfor det virker - og nogle gange “ikke virker”... Antropologien virker som en øjenåbner!”

*(Kursusdeltager, Energinet)*

“Kompetente undervisere, der har stor viden om kommunikation, konflikt og adfærdsprincipper. Godt og inspirerende kursus. Dejligt at I inddrog os i det løbende. Gav en god medføling og gjorde det mindre tungt.”

*(Kursusdeltager, Dansk Fjernvarme)*

“Høj faglighed! En fornøjelse. Jeg er blevet bevidst om værktøjer jeg, i en vis grad, allerede brugte, men som jeg nu kan bruge mere bevidst, og på den måde bedre “styre” udfaldet af en konflikt”

*(Kursusdeltager, Dansk Fjernvarme)*



