DEN 11. NATIONALE

Instruktørsamling

Netværks- og opkvalificeringsarrangement for LÆR AT TACKLEs koordinatorer og instruktører. Nyborg 31. maj-1. juni 2017.

Komiteen for Sundhedsoplysning

DEN 11. NATIONALE
Instruktørsamling

Om LÆR AT TACKLE

LÆR AT TACKLE har været udbudt i Danmark siden 2006. Det første kursus hed *LÆR AT TACKLE kronisk sygdom*. I dag udbydes der fem kursusretninger i Danmark:

- *LÆR AT TACKLE hverdagen som pårørende*
- *LÆR AT TACKLE kroniske smerter*
- *LÆR AT TACKLE kronisk sygdom*
- *LÆR AT TACKLE job og sygdom*
- *LÆR AT TACKLE angst og depression*

66 % af de danske kommuner udbyder LÆR AT TACKLE til deres borgere. Basiskurserne er desuden udgangspunkt for flere andre indsatser, der er under udvikling eller i drift. Fx:

- *LÆR AT TACKLE angst og depression – for unge*
  Målrettet unge mellem 15 og 25 år
- *LÆR AT TACKLE – på nemt dansk*
  Sprogligt forenklede kurser til andetsprogede borgere
- *LÆR AT TACKLE angst og depression – Online*
  For borgere, der ikke kan følge et fysisk kursus
- *LÆR AT TACKLE i almene boligområder*
  Kurser udbudt i områder med mange socialt udsatte
- *LÆR AT TACKLE hverdagen for værestedsbrugere*
  Kurser udbudt på værestеder for misbrugere og tidligere misbrugere

Fra 2006 til 2016 har mere end 22.000 borgere i Danmark deltaget på et LÆR AT TACKLE-kursus. LÆR AT TACKLE er udviklet på Stanford Universitet og udbredt til 29 lande.

Den 11. nationale samling
© Komiteen for Sundhedsoplysning

Manuskript og redaktion:
Komiteen for Sundhedsoplysning

Foto:
Emma Line Holm-Sejersen og Komiteen for Sundhedsoplysning

Layout:
Susanne Bjerre Lomholt

Tryk:
Lasertryk

Alle LÆR AT TACKLES konferencehæfter kan frit downloades
på www.patientuddannelse.info

Forord

Den 11. nationale instruktørsamling, som blev afholdt på Hotel Nyborg Strand d. 31. maj-1. juni, var både fornøjelig og fællesskabsorienteret. Næsten 250 instruktører og koordinatorer fra hele landet var samlet til to dages oplæg, udvikling og netværk.

LÆR AT TACKLE er udbredt fra Jægerspris til Japan og fra Køge til Kenya. Dermed er der tale om et meget stort fællesskab – både nationalt og internationalt. Temaet ved dette års samling var da også fællesskabet.

Man behøver ikke at sætte det på dagsordenen. Det er tydeligt at mærke, at det at være med til instruktørsamlingen og i det hele taget at være instruktør føles som at være del af et fællesskab. Et sted med masser af smil og imødekommenhed, hvor snakken hurtigt kommer i gang – også selvom man ikke sidder ved siden af en, man allerede kender. For alle kender LÆR AT TACKLE, kender værktøjerne, metoderne, udfordringerne og kursister, der har genvundet deres mod og overskud under et LÆR AT TACKLE-kursus.

Selvom fællesskaber er dejlige, kan de også være udfordrende. Der kan både opstå vanskelige situationer og konflikter. Derfor var netop disse to emner på programmet under instruktørsamlingens faglige oplæg.

Styrken ved at være fælles om noget betyder også, at man kan udveksle ideer. Det blev der også på denne instruktørsamling – både i workshops og i forbindelse med de faglige oplæg, som du kan læse mere om i dette konferencehæfte.

Forhåbentlig har samlingen givet alle deltagerne ny inspiration til at genskabe fællesskabet, når de bliver udfordret, og til at fremme eksisterende fællesskaber – både instruktørerne imellem og mellem instruktører og kursister.

Vi håber, at dagene ved Storebælt har givet jer lyst til også at deltage i instruktørsamlingens fællesskab næste år. Vi glæder os til at se både jer og mange andre på Hotel Nyborg Strand d. 6.-7. juni 2018.

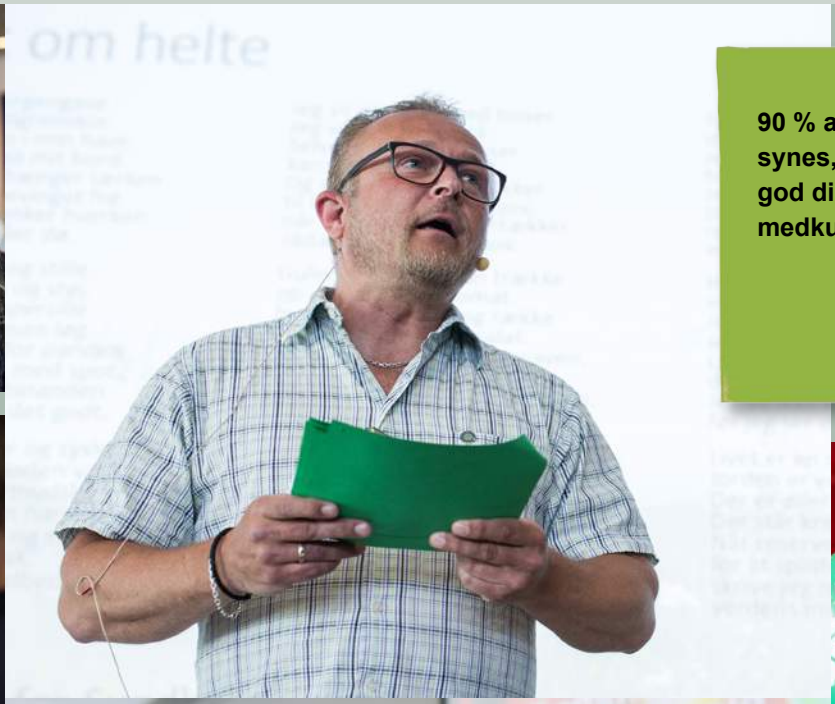
Med venlig hilsen

Charan Nelander
Direktør, Komiteen for Sundhedsoplysning

Et glædeligt gensyn

LÆR AT TACKLEs 11. nationale samling blev åbnet af årets konferenciers Torben Prinds Hylander, som er masterinstruktør, og Nete Bang-Hansen fra Komiteen. Begge havde glædet sig meget til samlingen og gensynet med 230 mindst lige så forventningsfulde instruktører, koordinatorer og mastere fra hele landet.

I LÆR AT TACKLE løfter vi i fællesskab. Det blev markeret med 100 balloner, der blev sendt af sted fra scenen, hvorefter deltagerne puffede dem ned bagerst i salen. En del af ballonerne havde vedhæftet forskellige sedler med resultater fra de evalueringsskemaer, som kursister udfylder på sidste kursusgang. Det skulle senere vise sig at være en fordel at læse sedlerne…



90 % af kursisterne synes, at de har en god dialog med deres medkursister.

Mere end 90 % af kursisterne synes, at deres instruktører er dygtige og velforberedte.

Årets tema:
VÆRKTØJER TIL FÆLLESSKABET

Som LÆR AT TACKLE-instruktør er man selv en del af et stort instruktørfællesskab – både i Danmark og internationalt. Desuden er man med til at skabe nye fællesskaber for sine kursister. Et godt fællesskab er nøglen til et godt kursus for kursisterne. Derfor var temaet på årets samling Værktøjer til fællesskabet.

Første dags program havde fokus på, hvad vi som instruktører kan gøre for at skabe fællesskab, og hvilke redskaber fra vores værktøjskasse vi kan bruge, når vi vil skabe fællesskab. Andendagens program skulle handle om, hvad vi kan gøre, når fællesskabet bliver udfordret af konflikter eller andre vanskelige situationer. Og så var vi klar til to dage med spændende workshops, oplæg og styrkelse af fællesskabet!

Var det ikke allerede tydeligt i forvejen, blev det endnu tydeligere på dette års samling:

Vi er en del af et fællesskab.

Alle deltagere modtog nemlig en lille LÆR AT TACKLE-pin, som kan sættes på blusen, jakken, tasken eller penalhuset.

Vi glæder os til at se de små grønne pins rundt om i hele landet.

Vanskelige situationer i grupper – plenumoplæg ved Jon K. Lange

Hvad kan du som instruktør gøre for at styrke fællesskabet på LÆR AT TACKLE-kurserne? Og hvad kan du konkret gøre, hvis du har en kontrær, vred eller grædende kursist? Sådan lød overskrifterne til Jon K. Langes underholdende oplæg om vanskelige situationer i grupper. Til daglig arbejder han med indsatsen Robusthed i Komiteen for Sundhedsoplysning.

Under oplægget lærte vi blandt andet, hvordan en instruktør kan bruge *Peter Plys-metoden* til at få gruppen tilbage på sporet, hvis snakken løber løbsk. En anden metode er at *hæfte ende* ved at bruge bestemte sætninger til at anerkende, men også afrunde dialogen med eksempelvis meget talende kursister.

Desuden fortalte Jon om kropssprogets betydning og viste med øvelser, hvordan vi mennesker hele tiden bruger vores kropssprog til fx at vise interesse og anerkende andre mennesker. Et sjovt og overbevisende oplæg, der gjorde tilhørerne klogere og inspirerede til selv at afprøve metoderne i praksis.

Peter Plys-metoden

Fortæl hele tiden kursister, hvad du gør og hvorfor – både inden du gør det, mens du gør det, og efter du har gjort det.

På samme måde som Peter Plys fortæller om at spise honning.

WORKSHOPS om fællesskab

En del af instruktørsamlingernes faste program er workshops, hvor man kan fordybe sig i forskellige emner. Flere af årets workshops tog et naturligt afsæt i årets tema. Andre gav inspiration til, hvordan man – med udgangspunkt i kendte discipliner og materialer – tilgår sin undervisning på nye måder.

WORKSHOP
Det gode værtskab

Forskning viser, at kursister lærer bedre, når stemningen er god, og de føler sig trygge. En måde at skabe god stemning og tryghed på er at være en god vært for sine kursister. Denne workshop havde til formål at give ideer til et godt værtskab for bedst muligt at understøtte kursisternes læring.

Ved modtagelsen i workshoppen hilste masterne, som ledte oplægget, velkommen på forskellige måder. Dermed var deltagerne straks sporet ind på temaet. Efter en kort introduktion blev der i grupper udviklet ideer til, hvordan man som instruktør kan få sine kursister til at føle sig godt tilpas på kurset.

I forlængelse heraf blev der givet bud på, hvordan instruktøren kan passe på sit eget velbefindende. En instruktør, der har det godt, kan nemlig bedre være en god vært. Man kan fx blive ved med at tage vare på eget helbred, fortsætte med sine daglige aktiviteter, værne om ens egne følelser og være opmærksom på hvordan man undgår at overanstrenge sig op til og under et kursus.

Som afslutning blev der lavet en idérunde til, hvordan man håndterer eventuelle bekymringer efter et kursusmodul. Det kunne fx være at:

- tale med sin koordinator
- tale med sin medinstruktør
- sige til sig selv: "Jeg gjorde det så godt jeg kunne"
- skrive ned, hvad der bekymrer
- ringe til Vejlednings-hotline

Vejlednings-HOTLINE
7027 2759

Tips til et godt førstehåndsindtryk

- Spejl din modparts ageren
- Hav et afslappet og åbent kropssprog
- Hold øjenkontakt – men ikke for længe
- Brug modpartens navn i samtalen
- Lyt mere end du taler.*

* http://www.rhetorica.dk/retorik-tips/forfin-dit-foerstehaandsindtryk/

WORKSHOP
Manualen mellem linjerne

For at skabe et godt fællesskab på kurserne er det vigtigt med et nærværende instruktørpar, der etablerer en tryg stemning. Her kan manualen både være en styrke og en svaghed. Da den ikke beskriver alle potentielle handlinger, læste vi i denne workshop *mellem linjerne i manualen* og fandt i fællesskab en række fortrin ved en struktureret manual.

Følger man manualen stringent, kan den dog også udfordre. Fx kan man miste kursisternes opmærksomhed, hvis undervisningen foregår som oplæsning. Endvidere kan det være svært at fremstå som en god underviser, hvis ens manual ikke er opdateret med seneste viden.

I workshoppen diskuterede vi desuden håndtering af to situationer, hvor manualen ikke giver et klart svar på, hvordan man skal reagere som instruktør. Løsningerne nedenfor kan inspirere til håndtering af andre situationer, hvor man skal læse mellem linjerne.

1 EKS.

Kritik af instruktørens valg - scenarie under aktiviteten *Håndtering af vanskelige følelser*

I er kommet til runden, hvor grupperne skal fortælle om makkerens årsager til vanskelige følelser.

1. Mens gruppe nr. 2 er i gang, begynder en kursist at beskrive makkerens følelser og ikke deres årsag.
2. Du siger til kursisten, at I gerne vil høre om årsagen til den vanskelige følelse.
3. Kursisten uddyber med, at makkerens vanskelige følelser skyldes en følelse af afmagt.
4. En anden kursist bryder ind og siger: *"Det giver ingen mening! Hvorfor må vi ikke tale om følelserne. Er det ikke dem, vi skal være bedre til at håndtere?"*

Løsninger fra workshoppen
Stort set alle ville starte med at anerkende, at det kan være svært ikke at fokusere på følelserne. Derudover

Fordele ved en struktureret undervisningsmanual

- Mulighed for samarbejde med makker
- Landsdækkende, vi gør det på samme måde
- Det vigtigste kommer med
- Tryghed
- Giver støtte til usikre instruktører
- Faglig præcision
- God retningslinje
- Evidens

kom der mange bud på formuleringer. Nogle af dem kan ses nedenfor. Fælles var en opfattelse af, at det kan være vanskeligt at få kursisterne til at forstå intentionen med øvelsen. Men når de forstår det, så fungerer den godt.

- *Prøv at sætte din vanskelige følelse ind i symptom-cirklen. Hvad kommer før følelsen?*
- *Prøv at se på de vanskelige følelser i et helikopter-perspektiv. Hvornår opstår de?*
- *Hvis følelsen er "afmagt", hvad føler du så "afmagt" overfor?*
- *Da vi ikke er terapeuter, ser vi ikke på følelserne i os selv. Vi undersøger, hvilke selvhjælpsredskaber der kan hjælpe os i hverdagen.*
- *Giv et eksempel. Fx "Jeg bliver ked af det, når jeg taber mælken. Årsag til at jeg bliver ked af det er, at jeg tabte mælken".*
- *Brug Peter Plys-metoden til at forklare, hvad du gør, hvordan du gør det, og hvorfor du gør det.*

2 EKS.

Kritik af kursets indhold - scenarie under gennemgang af programmet på modul 3

Du har budt kursisterne velkommen og gennemgår programmet. En kursist markerer og siger:

"Nu har jeg været på kursus i 3 uger uden at opleve tid til det vigtigste, nemlig erfaringsudveksling. Hver gang der er mulighed for en spændende diskussion, så afbryder I instruktører. Jeg tror ikke jeg kommer mere på holdet!"

Løsninger fra workshoppen

Ligesom i det første eksempel er anerkendelse vigtigt. Her kan man med fordel bruge sig selv som eksempel.

Fx:
"Da jeg selv var på kursus, undrede jeg mig også over, hvorfor vi ikke måtte tale mere sammen. Men nu kan jeg se, at det var ret godt, at vi ikke gik i dybden med alle kursisters problemstillinger. Det ville have skabt et tungt kursus."

Eller
"En del kursister har givet udtryk for den frustration, de oplever. Men de fleste er blevet rigtig glade for kurset bagefter."

Er der mange ting, gruppen gerne vil diskutere yderligere, kan man notere dem og tage dem op som en problemløsning senere, hvis der er tid. Man kan også sige, at emnerne er glimrende til netværksgruppen, som kursisterne tilbydes efter kurset.

Som afslutning på workshoppen talte vi om handlinger, der kan optrappe de nævnte situationer. Her var der bred enighed om, at man bør undgå følgende udsagn:

"Det er et fast koncept, som jeg ikke må ændre i."
"Fordi det står i manualen."
"Jeg læser bare op, hvad der står. "
"Fordi jeg siger det."

WORKSHOP
Netværksskabelse efter kurserne – præster og bål

Spørgsmålene var mange i forbindelse med to korte oplæg om erfaringer med netværk i Skanderborg og Guldborgsund Kommuner.

Line Linde Munter, koordinator i Skanderborg Kommune, fortalte om Skanderborgs erfaringer med at invitere en præst med til netværksgangen efter kurset *LÆR AT TACKLE angst og depression*. Med hjælp fra præsten skabes samtaler, der bygger videre på diskussionerne fra kurset. Fx: *Hvorfor mig? Hvad er meningen? Er det min skyld?*

Nete Bang-Hansen fra Komiteen præsenterede Guldborgsund Kommunes arbejde med netværksskabelse. Det sker i samarbejde med den lokale forening *Naturen som løftestang*. Her lægges netværksmødet i skoven, hvor man tænder bål. Deltagerne opfordres til fremadrettet at deltage på eget initiativ i foreningens aktiviteter, der kan omhandle alt fra vinterbadning til urtefrikadeller og fotosafari.

Afslutningsvist blev der præsenteret pointer fra de to publikationer *GUIDE til netværk* og *Evaluering af netværksmodel,* som kan findes på patientuddannelse.info. Workshoppen afstedkom masser af snak om mulighederne for at etablere netværk efter kurser. Flere var opsatte på at afprøve nye metoder i deres egen kommune – og ikke kun efter *LÆR AT TACKLE angst og depression*.

WORKSHOP
Handleplaner – hvorfor?

Hvorfor laver vi egentlig handleplaner på LÆR AT TACKLE-kurser? Og er det vigtigt, hvad kursisterne laver handleplaner om? Det kunne man få svaret på under en gåtur med indlagte poster. Her blev en del af forskningen bag *handleplaner* præsenteret. Fx:

- Det vigtigste i en handleplan er ikke indholdet, men *at handlingen er noget, som kursisten selv ønsker og selv har valgt*.
- Ingen plan er for lille eller forkert, så længe indholdet er et udtryk for kursistens ønsker, og kursisten tror på *gennemførelse af planen*.
- *Mindst tre gennemførte handleplaner* giver et godt udbytte af kurset. Derfor gælder det om at skabe en god atmosfære, hvor kursisterne har *lyst til at dele mål og udfordringer.*

Mellem posterne drøftede deltagerne forskellige refleksionsspørgsmål, og der blev snakket livligt. Den gående workshop var samtidig en god anledning til at røre sig i det fri og opleve naturen omkring hotellet.

WORKSHOP

Problemløsning i fællesskab

Omdrejningspunktet i den sidste af dagens workshops var *betydningen af at få identificeret problemet* i en problemløsning, så man bedre kan hjælpe sine kursister frem til nogle brugbare ideer.

I mindre grupper blev der blandt andet lavet problemløsninger under overskriften: *Hvordan får vi identificeret problemet, så overskriften rammer plet?*

Undervejs kom workshopdeltagerne med mange gode ideer. Desuden blev der lystigt drøftet, hvordan man kan bruge forskellige måder til at spørge ind til et problem.

I de nye manualer gives følgende råd som støtte til undervisningen om problemløsning:

NB: TIL INSTRUKTØRER – GODE RÅD OM PROBLEMLØSNING

- Brug skema 8
- Lav en overskrift til problemløsningen. Det kan være med få ord eller som et hv-spørgsmål
- Husk at bruge kursistens ord. Sikr dig, at gruppen er med på, hvad overskriften dækker over, inden de giver idéer til løsning af problemet
- Husk altid på modul 2, at have et eksempel på en problemløsning, hvis der ikke er nogle i gruppen der har oplevet problemer i forbindelse med gennemførelsen af deres handleplaner
- Brug listen af problemer, som kursisterne nævnte på første modul, til inspiration til at gennemføre en problemløsning på.
- Husk, at du igennem hele kurset altid kan bruge problemløsning til at løse forhindringer eller problemer I støder på i gruppen og som redskab til at styre diskussioner på holdet.

Koordinatormøde om nye indsatser

Under et fælles møde for koordinatorer præsenterede Rikke Bach Jensen og Lea Hegaard fra Komiteen de 4 nye indsatser *LÆR AT TACKLE hverdagen som pårørende, LÆR AT TACKLE angst og depression – Online, LÆR AT TACKLE angst og depression for unge og LÆR AT TACKLE på nemt dansk*. Oplægget gav anledning til mange spørgsmål, og flere ønskede at høre mere. Derfor fulgte en opfordring til at booke møde med projektlederne for de nye kurser via sekretariatet.

LÆR AT TACKLE hverdagen som pårørende

Mange pårørende bliver belastet af deres situation. Nogle i en grad så de udvikler stress og depression. Derfor har Komiteen sammen med Københavns Kommune udviklet et kursus til pårørende. Målgruppen er *voksne pårørende til voksne mennesker med langvarige lidelser og/eller funktionsnedsættelser.* Kurset giver den pårørende redskaber til egenomsorg og håndtering af belastende situationer og forhold. Alle kommuner kan udbyde indsatsen fra efteråret 2017.

LÆR AT TACKLE angst og depression – Online

For nogle mennesker med angst og depression kan det være svært – eller ligefrem umuligt – at deltage i de fysiske kurser. Fx kan ens symptomer være så belastende, at man ikke kan møde andre i en fysisk gruppe. Transporten til kursusstedet kan opleves som uoverskuelig. Arbejde eller hjemlige forpligtelser kan også forhindre deltagelse. Derfor udvikler Komiteen nu en online-version af *LÆR AT TACKLE angst og depression*. De første brugertests er positive. En række pilotkommuner skal teste kurset i 2018. Alle kommuner kan sende borgere på kursus i 2019.

LÆR AT TACKLE angst og depression – for unge

Flere og flere unge får angst og depression. Det kan medføre forringet livskvalitet og være en barriere i forhold til uddannelse, job, sociale relationer mv. Komiteen afprøver og evaluerer derfor – i samarbejde med 38 kommuner – *LÆR AT TACKLE angst og depression – for unge* mellem 15 og 25 år. Projektet gennemføres i perioden 2017-2019.

LÆR AT TACKLE – på nemt dansk

For andetsprogede borgere kan det være en sproglig udfordring at deltage i et LÆR AT TACKLE-kursus. Derfor udvikler Komiteen nemt-dansk-versioner af *LÆR AT TACKLE angst og depression* og *LÆR AT TACKLE kroniske smerter*. I undervisningen vil man fx uddybe flere begreber og forenkle budskaberne. Desuden vil der blive benyttet mange illustrationer. Fra efteråret 2018 kan alle kommuner udbyde de to kurser på *nemt dansk* til deres borgere.

Kursistevalueringer i SurveyXact

Under mødet blev det desuden drøftet, hvordan kursusevalueringerne kan bruges i de enkelte kommuner. En idérunde afslørede, at evalueringerne benyttes til alt fra instruktør-feedback til oplæg til samarbejdspartnere og politikere. Desuden talte vi om de nye muligheder med udsendelse af elektroniske spørgeskemaer via e-mail. Det blev besluttet at gøre *SurveyXact og elektroniske spørgeskemaer* til emne på et kommende netværksmøde for koordinatorer. Indtil da kan man høre mere hos projektkoordinator Rikke Bach Jensen på rbj@sundkom.dk.

Socialt samvær – et værktøj til fællesskabet

Ingen tvivl om, at socialt samvær er et rigtig godt værktøj til at styrke fællesskabet. Så efter en lang og berigende dag var det tid til middag og hygge. I dagens anledning var masterinstruktør Annette Fava og Nicolaj Holm Faber fra Komiteen trådt i konferenciers-skoene. De lagde ud med et indslag om, hvorfor alle LÆR AT TACKLE-instruktører – også selv de mest erfarne – har gavn af at arbejde med deres egen udvikling og de opgaver, de får i vejledningerne.

Noget, som Komiteens direktør, Charan Nelander, ikke vil gå glip af, er LÆR AT TACKLEs instruktørsamlinger. Vanen tro slog han også i år på glasset, hvor hans tale handlede om skyld: Om at alle i salen er *"skyld i"* at LÆR AT TACKLE kører så godt og dermed også er *"skyld i"*, at hans eget arbejde giver mening. Desuden beskrev han de mange fællesskaber, som findes i LÆR AT TACKLE, både lokalt, nationalt og internationalt. Talen gav de tilstedeværende en følelse af at være en del af noget stort og særligt.

Under middagen fik gæsterne testet deres viden på tipskuponen *" Tip en tackle 13'er"*. Nogle havde tjekket budskaberne på ballonerne under formiddagens åbning. Andre googlede eller huskede godt. Mange klarede testen flot, og enkelte havde ligefrem 13 rigtige.

Efter middagen fyrede DJ Freddy Fey op for musikken. Her viste det sig med al tydelighed, at også musik og dans er et fremragende værktøj til fællesskabet. I hvert fald blev der både grinet højlydt og danset på række og i flok til ud på de sene timer.

En ny dag gryer

På andendagen var der morgenaktiviteter for de morgenfriske. Nogle startede dagen med et koldt gys i havet, mens andre løb, gik tur eller sang morgensang ved flyglet. De mange smil vidnede om, at aktiviteterne føltes som en god start på dagen. Tak til Franciska, Tove, Pia, Nicolaj og Torben for at føre an.

Morgensamling

Med et veloplagt godmorgen skød vores konferenciers, Torben og Nete, dag to i gang. Denne dag skulle handle om, hvordan man håndterer konflikter og bevarer – eller reetablerer – den gode stemning. Dagens program blev præsenteret, og nogle af de mange inputs til gårsdagens iderunde *Hvad betyder fællesskab for dig?* blev nævnt. Efterfølgende blev en ny runde sat i gang under overskriften *Hvad kan vi gøre for at skabe fællesskab?*

Hvad betyder fællesskab for dig?

Hvad kan vi gøre for at skabe fællesskab?

LÆR AT TACKLEs nye webside og nye flyers

Derefter præsenterede Birgitte Sabra fra Komiteen LÆR AT TACKLEs nye webside til kursister. Siden hedder www.lærattackle.dk og indeholder primært det, som kursister og potentielle kursister har brug for at vide. Patientuddannelse.info er fortsat LÆR AT TACKLE og Patientuddannelses hovedside til kommuner og instruktører.

Med præsentationen fulgte en opfordring til at bruge tre nye LÆR AT TACKLE-flyers i rekrutteringssammenhæng og under kurserne. Flyerne kan downloades på patientuddannelse.info. Afslutningsvist blev instruktørerne opfordret til at bruge ***Vejledningshotline***. Og så var det tid til dagens workshops og foredrag om konflikter og konflikthåndtering.

Brug instruktørens
HOTLINE! 7027 2759
Din vejleder sidder klar til at hjælpe mandag – onsdag – fredag fra 10 til 12

Grib konflikten – før den griber dig – plenumoplæg ved mægler Dorte Holmberg

Dagens tema blev rammesat af underviser og konfliktmægler Dorthe Holmberg fra *Center for Konfliktløsning*. I et plenumoplæg gav hun inspiration til konflikthåndtering – både i LÆR AT TACKLE-regi og privat. Vi lærte, at konflikter er naturlige og uundgåelige i menneskeligt samvær, og at de både rummer risiko for *afvikling og tab*, men også mulighed for udvikling og vækst. Det blev et spændende oplæg med lærerige pointer og gode snakke.

Oplægget havde fokus på, at vi alle kan lære god konflikthåndtering. Udfordringen er at afsætte tid og finde mod til at afprøve vores nye viden om konflikter af i praksis. Når vi skal håndtere konflikter, kan vi med fordel tage udgangspunkt i følgende kernepunkter:

- **FAKTA:** ***Hvad skete der?***
- **FORTOLKNING:** ***Hvad tænker jeg om det?***
- **FØLELSER:** ***Hvad gjorde det ved mig?***
- **INTERESSER OG BEHOV:** ***Hvad har jeg brug for?***
- **HANDLING:** ***Hvad kan jeg gøre for at få det?***

Vi blev præsenteret for en visuel konflikttrappe, som viste, hvordan konflikter kan udvikle sig *fra små uoverensstemmelser til åben fjendtlighed og polarisering*. Dorthe Holmberg kom desuden med råd til, hvordan vi skaber et godt rum til håndtering af uoverensstemmelser.

Konflikthåndterings-workshops

Efter Dorthe Holmbergs teoretiske introduktion fortsatte vi til dagens workshops, hvor alle arbejdede med de nytilegnede begreber i praksis.

Indledningsvist blev konflikttrappen introduceret med eksempler på, hvad der får os til at træde et eller flere trin op ad trappen, og hvad vi kan gøre for at træde ned igen. Efterfølgende satte vi konflikttrappen i relation til vores egne oplevede situationer som koordinator eller instruktør.

Mange vanskelige scenarier blev drøftet, og der blev bidraget med konkrete råd til håndtering af lignende situationer fremover, så konfliktniveauet kan holdes lavt.

Hold fokus på sagen frem for den person, der er opstået en uoverensstemmelse med.

TÆNK VI og tal **VI**, også i uenigheden

- **FORVENT** at der kan komme **BØLGEGANG**
  Tal tidligt om, hvad I gør, når der opstår uenigheder, misforståelser eller konflikter. Lav aftaler. Genbesøg dem jævnligt.
- **INVITÉR FORSKELLIGHEDEN IND**
  Invitér anderledes og måske kritiske stemmer blandt kursisterne *aktivt* ind. Det forebygger svære konflikter, giver brændstof og øger kvaliteten.
- Når konflikten opstår: **FIND BEHOVENE BAG**
  Bliv ikke ved standpunkterne. Undersøg i stedet behovene bag konflikterne gennem indlevelse, perspektivbytte og dialog.
- Grib hellere fat **TIDLIGT** end for sent.
- Skab **KONTAKT** til den kursist, du har lyst til at undgå.
- Vær **FAST PÅ SAGEN OG BLØD PÅ RELATIONEN**
  Vær tydelig om problemet og hvor du står. Vær anerkendende og undersøgende i forhold til de følelser og spændinger, der er opstået imellem jer.

Konflikthåndteringstrappen

Polarisering – Lad os komme væk

Åbent fjendtlighed – At skade hinanden

Fjendebilleder – De er dårlige mennesker

Samtalen opgives– Det nytter jo ikke noget

Vigtig grænse

Problemet vokser – Der er meget i vejen, og det er ikke første gang

Personificering – Det er din skyld

Vigtig grænse

Uoverensstemmelser– Vi vil ikke det samme

Afrunding på to indholdsrige dage

Det var blevet tid til at takke af efter to indholdsrige dage, hvor vores store fællesskab var blevet styrket. Det fælles rekordforsøg om verdens største idérunde havde også nået sin afslutning, og flere af de mange gode forslag blev nævnt. Der havde tydeligvis været travlt ved tavlerne. Vores gæt er, at idérunderne godt kunne kvalificere til optagelse i Guiness' Recordbook. Her er et kig på nogle af forslagene.
Hvad betyder fællesskab for dig?
Hvad kan vi gøre for at skabe fællesskab?

Under afslutningen så vi en video fra den nye webside Lærattackle.dk, hvor kursister og nuværende instruktører fortæller, hvad LÆR AT TACLE har givet dem.

Der blev også uddelt blomster til masterne, som sørger for uddannelse og vejledning af landets instruktører. Hvert år giver de en ekstra hånd med ved instruktørsamlingen. En kæmpe TAK til jer!

Til slut sang vi i fællesskab *LÆR AT TACKLE-sangen* og *Se, det summer af sol over engen*. Og så var det tid til farvelknus og afsked. Tak for jeres engagement og gode humør under to dejlige dage.

På gensyn til den 12. nationale instruktørsamling på Hotel Nyborg Strand **6.-7. juni 2018.**

Tak for nu!

Komiteen for Sundhedsoplysning

Classensgade 71, 5. sal
2100 København Ø
www.patientuddannelse.info

Mød os på facebook