



GODE RÅD TIL MØDELEDER

Dette dokument er beregnet til dig som mødeleder. Dokumentet giver dig alle de nødvendige oplysninger og gode råd, så du bedst muligt kan forberede og afholde mødet.

Det forventes ikke, at du har noget forhåndskendskab til konflikter og konflikthåndtering. For at hjælpe dig på vej, er materialet derfor gjort så detaljeret som muligt. Når du f.eks. skal gennemgå de dias, der fortæller om konflikter og redskaber til konflikthåndtering, kan du enten læse op fra de noter, der hører til det enkelte dias, eller du kan afspille power points med indtalte noter eller afspille noter på mp3. Men du kan også videregive indholdet af noterne med dine egne ord.

PRAKTISKE OPGAVER FØR MØDET

Før du kan arrangere det praktiske omkring mødet, skal du beslutte, hvordan materialet skal præsenteres ud fra hvor mange deltagere, der er, og hvilket udstyr du har til rådighed. Til dette formål er der udarbejdet en Materialeguide. Hvis du ikke allerede har læst den, så gør det før du går videre.

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

- ✓ Invitere mødedeltagerne
- ✓ Sørge for udstyr
- ✓ Sørge for materiale

INVITATION

En næsten færdig invitation ligger i mødepakken – du skal blot udfylde tid og sted. Du kan enten kopiere og uddele invitationen, eller du kan hænge den et sted, hvor alle ansatte kan se den. Overvej forinden udsendelse følgende:

Tid

Hvornår kan mødet bedst holdes, så alle kan være med?

Sted

Skal I holde mødet i butikken eller et andet sted?

Varighed

Hvor længe mødet skal vare? Mødet er planlagt til at vare 2-2½ time, men hvis I kan afsætte mere tid, kan I prøve flere spillede situationer, flere rollespil og/eller få mere tid til dialog og diskussion. Der ligger en vejledende tidsplan/program i mødepakken.

Spise og drikke

Hvis mødet ligger efter lukketid, kan du overveje, om der skal være lidt at spise før mødet går i gang. Ellers vil kaffe, te, vand, frugt, snacks eller lignende være godt.

UDSTYR

Teknisk udstyr

Du har allerede taget stilling til, hvordan du vil præsentere materialet. Tjek om du har husket det hele:

- ✓ Pc med projektor. Du skal også bruge en hvid væg eller et lærred. Du skal bruge et sæt højttalere til at sætte til pc'en.
- ✓ Pc uden projektor. Husk at der kan sidde max. 3 mødedeltagere ved en pc.
- ✓ Tv med dvd. Sørg for at tv'et er stort nok til, at alle kan se og høre noget.
- ✓ Overhead projektor. Du skal også bruge en hvid væg eller et lærred. Hvis du vil afspille de indtalte dias-noter skal du bruge en mp3 afspiller.
- ✓ Pc har internetadgang og kan afspille filmene med lyd på.

Andet udstyr

Til mødet skal bruges forskellige kontorartikler

- ✓ Papir og blyant til alle mødedeltagere
- ✓ Flipover papir og flipover tusser (kan købes i en boghandel) samt "malertape" til at hænge flipovers op med

MATERIALE

Kopiering

Sørg for at kopiere

- ✓ Et sæt uddelingskopier af dias til hver mødedeltager.
 - Hvis du bruger pc eller overhead projektor til at vise dias, bruger mødedeltagerne uddelingskopierne til lettere at kunne følge med i oplægget. De kan også skrive noter til det enkelte dias undervejs.
 - Hvis du ikke har pc eller overhead projekter, bruger du uddelingskopierne til at gennemgå dias sammen med mødedeltagerne.
- ✓ De rollespil, du har valgt at bruge på mødet (se under "Rollespil"), således at
 - Der er en "Generel beskrivelse" til alle mødedeltagere
 - Der er 1 "ansat" beskrivelse til hver gruppe
 - Der er 1 "kunde" beskrivelse til hver gruppe
 - Der er 1 sæt "Instruktioner til rollespil til mødedeltager" til hver mødedeltager.

Sørg også for, at hver mødedeltager får et eksemplar af pjecen "Trap ned - lær at takle konflikter".

FOREREDELSE AF OPLÆG OG MØDELEDELSE

Nu hvor du har alle de praktiske ting omkring mødet på plads, kan du forberede dig på selve indholdet af mødet. Herunder, hvordan du vil

- ✓ holde oplæg
- ✓ styre dialog og diskussioner
- ✓ gennemgå de spillede situationer
- ✓ gennemføre rollespil.

Oplæg

Gennemgå de 14 dias og de tilhørende noter. Det kan være en god idé, at du skriver dine egne små noter på dias eller noter undervejs, hvis der er noget

- ✓ du gerne vil vende tilbage til og forberede lidt bedre
- ✓ du gerne selv vil tilføje eller kommentere på selve mødet

Når du skal holde oplægget, kan du enten læse op fra de noter, der hører til det enkelte dias, du kan afspille power points med indtalte noter eller afspille noter på mp3 fil. Du kan også videregive indholdet af noterne med dine egne ord.

Hvis du læser dias noterne højt for mødedeltagerne, er det en god idé at holde en lille pause efter hvert punkt – og måske en lidt længere pause efter det sidste punkt på diaset, så mødedeltagerne lige får tid til selv at læse og forstå, hvad der står.

Hvis du afspiller de indtalte diasnoter, er det en god idé at stoppe op efter hvert dias og sikre dig, at alle deltagere er med. Det kan være, at deltagerne har behov for at få afspillet hele eller dele af dias noterne igen.

Spørgsmål fra mødedeltagerne

Det er en god idé at fortælle mødedeltagerne fra starten af, at de får mulighed for at stille spørgsmål efter gennemgangen af hvert dias, så du ikke bliver afbrudt med spørgsmål, som der måske kommer svar på senere (se også noter til dias 1).

Da det ikke forventes, at du har forhåndsviden om konflikter og konflikthåndtering, vil du måske ikke kunne svare på mange af spørgsmålene. Der er flere måder, du kan håndtere spørgsmål på.

- ✓ Hvis du ved, at der kommer svar på et spørgsmål på et senere dias, kan du sige ”Det er et rigtig godt spørgsmål, som vi kommer ind på svaret af senere i gennemgangen af dias”.
- ✓ Du kan spørge de øvrige mødedeltagere, om de har et bud på et svar.
- ✓ Du kan skrive spørgsmålet ned, så I efter mødet kan prøve at finde et svar. Der kan måske findes et svar i den vedlagte pjece eller via hjemmesiden, men lad være med at bruge tid på at lede efter svar under mødet.

Hvis du vil lade mødedeltagerne stille spørgsmål, er det vigtigt, at du har en idé om, hvor lang tid spørgsmål må tage, da det nemt kan udvikle sig til længere diskussioner. Du kan f.eks. sige: ”Det var gennemgangen af dette dias. Der er nu 2 min. til spørgsmål eller kommentarer, før vi går videre til næste dias.”

Dialog og diskussioner

Undervejs på mødet lægges der flere steder op til dialog eller diskussion. Nedenfor er en oversigt over de dias, hvor der er dialog eller diskussion. I noterne til de respektive dias er der en gennemgang af, hvordan du kan håndtere dialogen eller diskussionen.

- ✓ Dias 4: Hvad er en konflikt?
- ✓ Dias 12: Kan du hjælpe en kunde med at håndtere en konflikt med en kunde?
- ✓ Dias 13: Rollespil: Nu er det tid til at prøve selv
- ✓ Dias 14: Er der noget vi gerne vil arbejde videre med?

Når der lægges op til dialog eller diskussion, opfordres du nogle gange til at skrive mødedeltagernes udsagn op på en flipover. Formålet med at skrive op på en flipover er både at synliggøre det sagte og at kunne gemme det til senere, hvis der er noget, som I gerne vil arbejde videre med. Det kan være senere på mødet eller efter mødet.

Styring af dialog og diskussioner

Når du styrer dialog og diskussion, er det vigtigt, at du er opmærksom på tiden, så du kan overholde tidsplanen – specielt hvis I er mange mødedeltagere. Du kan komme i den situation, at du er nødt til at stoppe en diskussion eller dialog, selvom der er flere mødedeltagere, der gerne vil sige noget. Det kan være en god idé fra starten af mødet at sige, at tidsplanen er stram, og at du derfor kan blive nødt til at stoppe diskussioner undervejs.

Når du stiller et spørgsmål til deltagerne er det godt:

- ✓ At du lige giver dem lidt tid til at tænke sig om, inden du får svar. Nogen er mere talende og "tænker højt", mens andre har brug for tid til at tænke før de taler.
- ✓ At du opfordrer dem, der ikke siger så meget, til også at bidrage.
- ✓ At du gentager de svar du får, så du bekræfter, at du har hørt og forstået.
- ✓ At du viser, at alle svar er ok ved ikke at kommentere eller diskutere svarene.

Styring af en dialog.

- ✓ Når du opfordrer til dialog, som f.eks. hvad de mener en konflikt er (dias 4), er deres input ikke til diskussion. Det er deres oplevelse, du spørger om. Hvis der er nogen, der ikke forstår, hvad der blev sagt, kan de stille afklarende og uddybende spørgsmål.
- ✓ Når du spørger mødedeltagerne, hvad de har lært af de spillede situationer og rollespil, er det vigtigt, at det er læringspunkter, der kommer frem, og ikke kommentarer til, hvad der skete. Her kan du hjælpe på vej og få en kommentar uddybet ved f.eks. at spørge; "Og hvad lærte du så af det, du der beskriver?".

Styring af en diskussion.

- ✓ Når du opfordrer til diskussion, skal du sørge for, at der kommer så mange forskellige bidrag som muligt, så mødedeltagerne har fokus på om de er enige eller uenige i dét, der allerede er blevet sagt. Du kan f.eks. efter et par indlæg spørge; "Er der nogen, der har gjort sig nogle andre tanker?" eller "Er der nogen der mener noget andet?".

Spillede konfliktsituationer

Det er en god idé, hvis du selv har gennemgået og prøvet de spillede konfliktsituationer før mødet, så du er forberedt på både indholdet, og på hvordan teknikken fungerer.

Vælg hvilken eller hvilke af de 5 historier, du vil bruge på mødet, da I ikke kan nå dem alle sammen, med mindre du sætter mere tid af til de spillede konfliktsituationer (se "Tidsplan og program").

Rollespil

Der ligger 3 sæt rollespil i mødemappen. Formålet med rollespil er, at mødedeltagerne selv prøver at være med til at håndtere en konflikt. Enten ved at spille "ansat" eller "kunde" eller ved at observere, hvad der sker. Du skal vælge det rollespil, du synes passer bedst til Jeres butik.

Til hvert rollespil hører en generel beskrivelse samt en rollebeskrivelse til henholdsvis "ansat" og "kunde".

- ✓ Den generelle beskrivelse læser du højt for alle mødedeltagerne. Du giver dem også en kopi hver.
- ✓ Rollebeskrivelsen til henholdsvis "ansat" og "kunde" skal kun gives til dem, der skal spille rollerne, da den indeholder "skjult" information, som "ansat" henholdsvis "kunde" kan bruge i rollespillet, når eller hvis det bliver relevant.

Der er yderligere instruktioner til rollespil i mødepakken sammen med beskrivelserne.

Du kan vælge enten at spille rollespil i fællesskab eller i mindre grupper med mindst 3 personer i hver gruppe.

- ✓ Hvis du vælger at spille i fællesskab, er alle de mødedeltagere, der ikke spiller ansat eller kunde, observatører der kigger på og lærer af, hvad de ser.
- ✓ Hvis du vælger at spille rollespil i grupper, skal du beslutte, hvor mange mødedeltagere, der skal være i hver gruppe. Det skal være mindst 3. Der er ikke noget maksimum, så du kan vælge antallet efter, hvor mange grupper du har plads til.
- ✓ Hvis du vælger at spille rollespil i grupper, skal der være mulighed for, at hver gruppe kan være i nogenlunde ro fra de andre grupper – enten i rum for sig selv eller i hvert sit hjørne af et stort rum.

Hvis du har valgt at sætte mere tid af til rollespil (se ”Tidsplan og program”), kan du enten vælge et nyt rollespil, eller du kan bruge det samme rollespil flere gange med nye personer i rollerne som ansat og kunde.

AFSLUTNING AF MØDET

Afslutningen af mødet har til formål at finde ud af, hvordan I efter dette møde kan arbejde videre med konflikter og konflikt håndtering i Jeres butik. I dette afsnit får du både inspiration til emner, som I kan arbejde videre med på næste møde, samt forslag til ting I hver især kan gøre efter dette møde.

Det er vigtigt, at du skriver alle beslutninger ned. Specielt omkring hvem, der gør hvad hvornår, så I kan følge op på det efter mødet.

Inspiration til næste møde

Nedenfor er en oversigt over mulige emner du kan foreslå, hvis ikke mødedeltagerne selv gør det,

- ✓ Hvordan I kan følge op på, om I bruger dét I har lært.
- ✓ Hvordan I kan hjælpe hinanden i hverdagen, når konflikter opstår i kundesituationer.
- ✓ Vil det være en god idé at tage en snak om, hvilke regler eller indretninger, der er i butikken, og som kan være medvirkende til, at I som ansatte kan komme i konflikt med kunderne?
- ✓ Skal I udarbejde en konfliktpolitik for butikken? I pjecen kan I læse om, hvad I kan bruge en konfliktpolitik til, samt hvilke overvejelser I kan gøre Jer, når I udarbejder den. I mødemappen er der en skabelon til en konfliktpolitik, som I kan tage udgangspunkt i.
- ✓ Hvis I er en del af en større butik eller kæde, så I ikke selv kan bestemme ændringer i butikken, kan I måske formulere nogen forslag til ledelsen.

Ting I kan gøre efter dette møde

Nedenfor er en oversigt over ting, I kan gøre hver for sig eller sammen efter dette møde. Enten for at lære mere eller for at forberede Jer til næste møde.

- ✓ I kan hver især eller nogle stykker sammen arbejde videre med de spillede konfliktsituationer, hvis I har adgang til en pc eller et tv med dvd.
- ✓ I kan lære mere om konflikter og redskaber til konflikthåndtering i pjecen ”Trap ned - lær at takle konflikter”, hvor I bl.a. kan få gode råd om konflikthåndtering eller læse om god kommunikation i almindelighed.
- ✓ I pjecen kan I også læse om, hvordan I kan hjælpe hinanden med konfliktsituationer, der ikke blev løst. Når I har læst det afsnit i pjecen, kan I aftale nærmere, hvordan I kan bruge det i hverdagen, når disse situationer opstår.
- ✓ I kan dele Jeres erfaringer med hinanden ved at fortælle de gode historier om situationer, hvor I lykkedes med at bruge de redskaber til konflikthåndtering, som I har lært på dette møde.

EFTER MØDET

Det vil være en god idé at synliggøre Jeres beslutninger ved at hænge Jeres flipover med beslutninger op i butikken et sted, hvor I selv kan se den. Det kan være i frokoststuen eller et andet sted, hvor de fleste kommer.

Selvom I på mødet har besluttet, hvem der gør hvad, kan det være en god idé, hvis du følger op på de enkelte aktiviteter, med mindre I allerede har besluttet, at en anden har den rolle.