

Udarbejdet af
Jens Grell Christensen & Lone Skovlund Henriksen 2018

Social Færdighedstræning

OPUS 2018



Konflikthåndteringsmodul

Vi mødes hver mandag kl.13-14.30

Trænere:

XXXX XXXXXXXX

XXXXXX XXXXXXXXXXXX

mobil: xx xx xx xx

mobil: xx xx xx xx

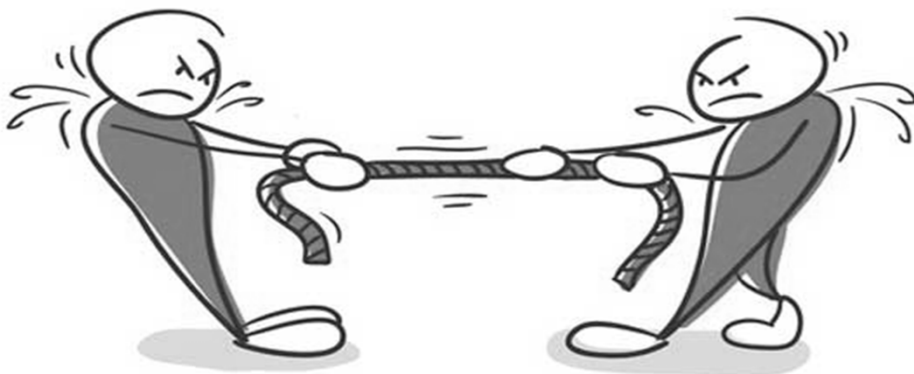


Indholdsfortegnelse

Session 1	Introduktion & formål til konflikthåndteringsmodulet	Side 3
Session 2	Konflikter er normale	Side 6
Session 3	God konfliktløsning & social problemløsning	Side 9
Session 4	Assertion	Side 12
Session 5	Konfliktfærdigheder	Side 15
Session 6	Problemløsning - Solmodel	Side 18
Session 7	Kognitiv omstrukturering i konfliktsituationer	Side 20
Session 8	Evaluering	Side 23

1. Formål med konfliktløsningsmodulet

- At se konflikter som normale i mellemmenneskeligt samvær
- At øge forståelsen for konflikters årsager
- At tage imod, bearbejde og afsende signaler i konflikter
- At bevæge sig fra negative automatiske tanker og adfærd til konstruktive alternative tanker og adfærd
- At trække sig ud af en konfliktsituation og tænke over, hvad der hensigtsmæssigt kan gøres - og træne dette.



Mål for konfliktløsningsmodulet

Nedenstående **mål** er medtaget fra samtalemodulet og fra tidligere grupper

- Hvordan bliver jeg bedre til at sige min mening?
- Hvordan konfronterer man bedst den anden i en konflikt?
- Hvordan bliver jeg bedre til at sige fra?
- Hvordan kommer man ud af en konflikt, der ikke kan løses?
- Hvordan lærer jeg at sætte grænser, så den anden forstår det?
- Hvilken betydning kan det få, hvis jeg er konfliktsky? (Hvordan forbereder jeg mig på en konflikt?)
- Hvornår er det vigtigt at kunne gå på kompromis og hvordan?
- Blive bedre til høj-niveau kommunikation
- Lyt til den anden, før man drager forhastede konklusioner og meninger

Hjemmeøvelse til d.

Har du andre mål?

Hvilke af målene, som nævnt tidligere, har du kendskab eller erfaring med?

Beskriv situationen:



2. Konflikter er normale

Oplæg:

Konflikter er normale, og noget, vi alle oplever jævnligt.

Det er noget, vi alle oplever jævnligt

Det er en del af livet og af at gøre ting i livet

Meget ofte opstår konflikter på grund af misforståelser eller uheldig kommunikation. Konflikter er ikke altid negative. De kan gøre én klogere på den måde, man er sammen på, og på hvad man hver især har af ønsker og behov.

Der er andre muligheder end at kæmpe eller flygte.

Vi kan alle blive bedre til at tackle de konflikter, vi møder.

Kommunikative færdigheder – hvad kan være vigtigt:

- At være på og præsentere sig selv
- At indlede, vedligeholde og afslutte en samtale
- At lytte og høre andres udsagn
- At udtrykke følelser, behov og holdninger
- At argumentere
- At kunne give og modtage "ja" og "nej"- signaler
- At kunne give og modtage kritik
- At bede om støtte

Selvbeskyttende færdigheder

- At sige sine meninger, holde fast og sige fra med respekt for andre
- At kunne håndtere egne og andres frustrationer og intense følelser
- At kunne håndtere vrede og uenigheder
- At kunne gå aktivt ind i konfliktløsning
- At kunne reducere stress
- At kunne undvige unødige konflikter og stress

Brainstorm: Hvad kan være årsager til konflikter?

- Forskellige behov
- Politik
- Penge
- Sex
- Parforhold
- Følelser
- Aggression
- Krig
- Manglende information
- Venner
- Forventninger
- Interesser
- Stoffer
- Jalousi
- Religion
- Magt
- Hensynsløshed
- Kollegaer
- Manglende eller dårlig service
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

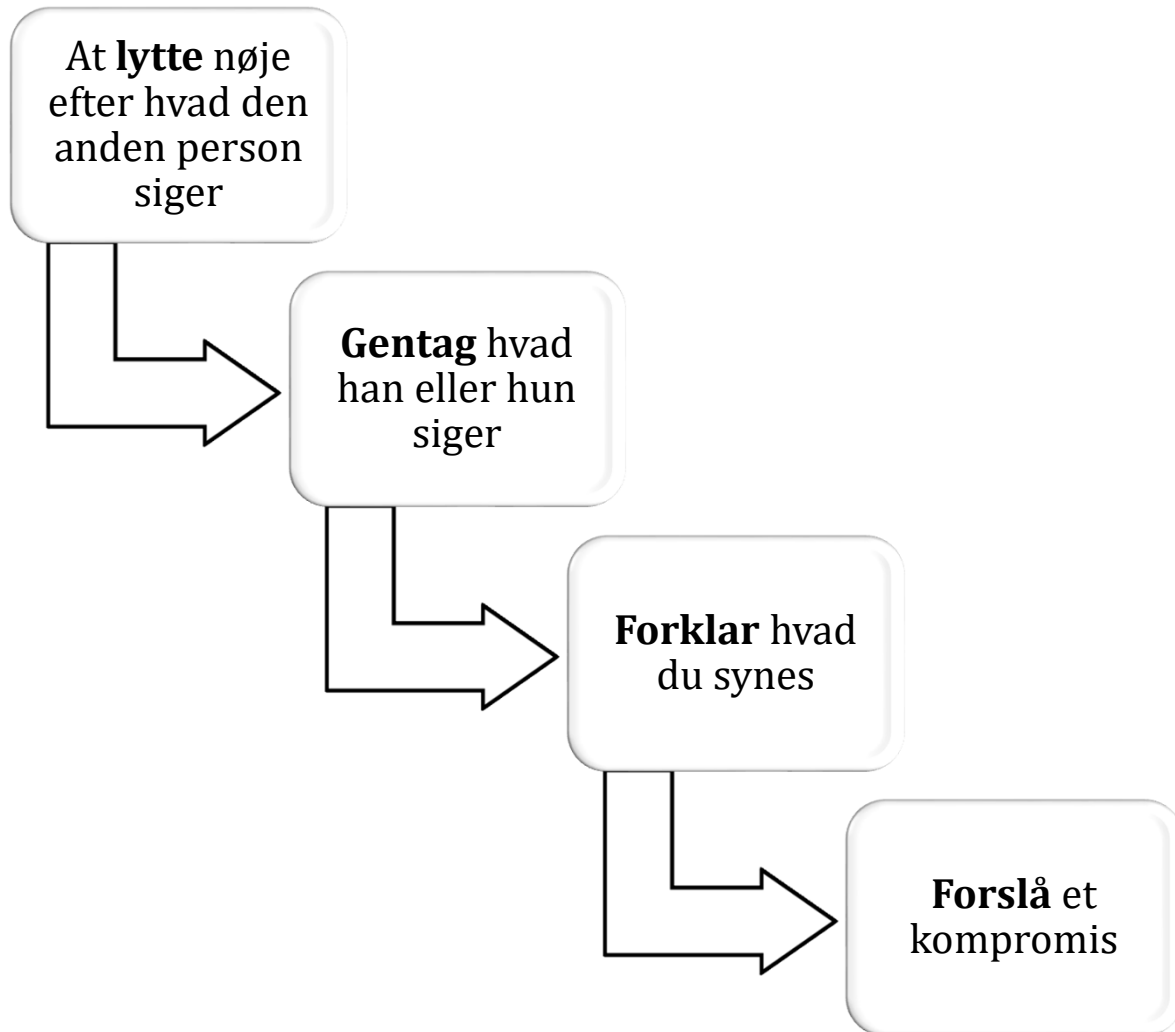
Hjemmeøvelse til d.

Tag et eksempel på en konflikt med, der har givet dig problemer.

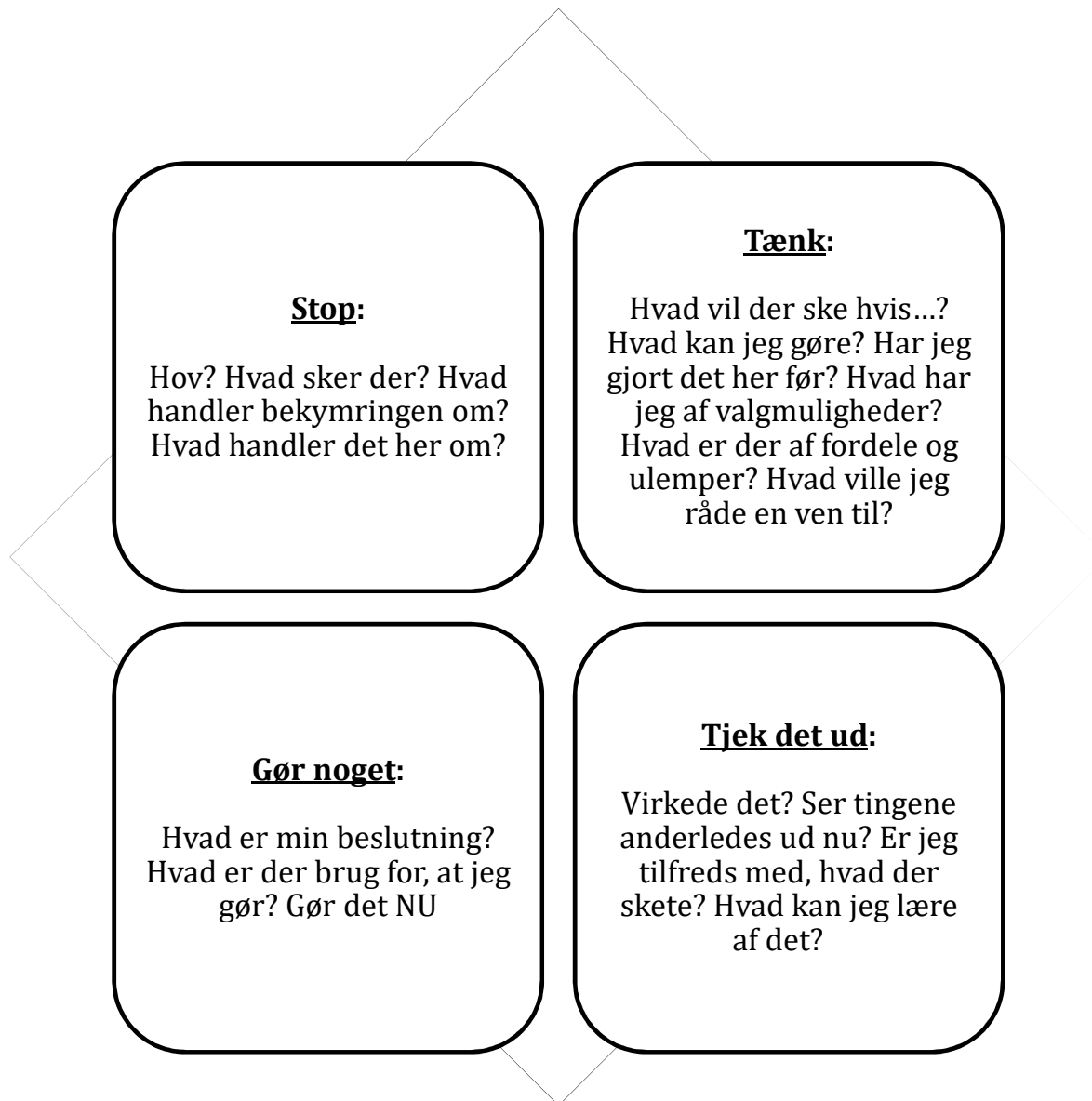




3. Trin i god konfliktløsning



Oplæg social problemløsning



Hjemmeøvelse til d.

Du skal nu træne konfliktløsning. Du skal nu observere, hvordan andre løser konflikter.

Hvor observerede du? (Fx i supermarkedet, i fjernsynet, ved spisebordet, i bussen etc.)

Beskriv situationen kort:

Hvad observerede du?

Kropssprog: _____

Toneleje: _____

Blev der lyttet? _____

Hvad endte konflikten med? _____

4. Assertion

3 adfærdsmåder:

De tre adfærdsmåder kan beskrives som:

Submissiv: (Underdanig, ydmyg), udsættende, undskyldende, afhængig, hjælpeløs, selvfornegetende, undvigende.

Aggressiv: Anmassende, arrogant, manipulerende, bebrejdende, angribende, dominerende, hævngherrig, beskyldende, provokerende.

Assertiv: Direkte, handlekraftig, besluttende, spontan, ærlig, accepterende, tilgivende, risikovillig, tydelig.

De tre adfærdsmåder er også karakteriseret ved:

Den **submissives** kropssprog er præget af, at kroppen fjerner sig fra situationen, øjnene søger væk, vægten skifter fra fod til fod, hænder flagrer eller vrides nervøst. Verbalt anvendes udtryk som: "Det gør ikke noget", "Hvis ikke du har noget imod det", "Undskyld".

Følelser som fx angst, skyld, træthed og nervøsitet.

Den **aggressives** kropssprog er præget af en bevægelse frem mod situation, kroppen hæver sig og bøjer sig fremad, øjnene stirrer stift og direkte mod målet, pegefingern hæves.

Verbalt anvendes udtryk som: "Hvad er meningen?", "Hvad bilder du dig ind?", "Det er for dårligt".

Følelser som vrede, raseri, fjendtlighed.





Den **assertive** ser situationen i øjnene, og kropsholdningen fortæller om uafhængighed. Der er god øjenkontakt, kroppen hviler bekvemt på begge fødder, hænderne hænger løst ned langs siden eller følger det, der blive sagt med understregende bevægelser. At være assertiv kan forstås som "det at stå frit".

Verbalt anvendes udtryk som: "Jeg føler", "jeg tænker", "Hvad synes du", "Jeg....", "Vi...".

Følelser er afhængige af situationen.

Ekstra materiale – En anden måde at beskrive assertion

DE 4 ADFÆRDSREAKTIONER (Adfærdstyper) i ASSERTION

AGGRESSIV	PASSIV	INDIREKTE AGGRESSIV	ASSERTIV
 Jeg er ok – Du er ikke ok	 Jeg er ikke ok – Du er ok	 Jeg er ok – Du er ikke ok	 Jeg er ok – Du er ok
EKSEMPLER: PÅGÅENDE DOMNERER UFORSKAMMET ARROGANT VOLDELIG BEBREJDER KOMPROMISLØS GENERALISERER	EKSEMPLER: UNDVIGER UNSKYLDER KONFLIKTSKY MARTYR OFFER HJÆLPELØS SELVFORMÆGTER FRYGTSOM	EKSEMPLER: KONTROLLERER SARKASTISK SPYDIG/IRONI MANIPULERER HÆVNGERRIG GIR SKYLD BENÆGTER FORNÆRMER	EKSEMPLER: ANSVARLIG HANDLEKRAFTIG ÆRLIG/DIREKTE SPONTAN RUMMELIG DRISTIG BESLUTSOM KOMPROMIS-SØGER TILGIVER
MAGTUDØVER LAV SELVACCEPT	MAGTESLØS (MAGTUDØVER) LAV SELVACCEPT	MAGTUDØVER LAV SELVACCEPT	INDRE STYRKE SELVVÆRD HØJ SELVACCEPT

© Copyright af goddivne ApS

Hjemmeøvelse til d.

Øv dig i at være tydelig i ugens løb. Brug sætninger som:

"Jeg føler"

"Jeg ønsker"

"Jeg vil gerne have"

"Jeg synes"

"Jeg mener"

Beskriv en situationen kort:

Hvad var svært:

Hvad var nemt:

5. Konfliktfærdigheder

Oplæg

Når man står i en konflikt, er det vigtigt at prioritere, hvad der er vigtigt. **Målet, relationen og selvrespekten** er tre vigtige elementer i enhver konflikt, men nogle gange er noget vigtigere end andet

At nå mine mål handler om:

- At jeg står fast på mine grundlæggende rettigheder
- At jeg får andre til at handle
- At jeg afviser at opfylde uvelkomne eller urimelige krav
- At jeg får andre til at tage mine meninger alvorligt

Hjælpe spørgsmål:

- *Hvilke resultater vil jeg gerne opnå i denne situation?*
- *Hvad skal jeg gøre for at opnå de resultater? Hvad vil virke?*

At bevare relationer handler om:

- At jeg handler på en måde, som får den anden person til at respektere mig
- At jeg husker at skabe balance mellem mine mål og hvad der er bedst for relationen

Hjælpe spørgsmål:

- *Hvad vil jeg gerne have, at den anden person skal synes om mig efter situationen?*
- *Hvad skal jeg gøre for at bevare relationen?*

At bevare selvrespekt handler om:

- At jeg respekterer mine egne værdier og synspunkter og handler i overensstemmelse med dem
- At jeg handler på en måde, hvor jeg føler mig kompetent og effektiv.

Hjælpe spørgsmål:

- *Hvordan vil jeg gerne have det med mig selv efter situationen?*
- *Hvad skal der til for at jeg kan "se mig selv i spejlet" med respekt efter situationen?*

Cases

*Vi vil prøve at demonstrere hvordan man kan prioritere henholdsvis mål, relation og selvrespekt. Hvordan vil I prioritere henholdsvis mål, relation og selvrespekt?
1=vigtigst, 2 = næstvigtigst, 3 = mindst vigtigt. Diskutér.*

En udlejer beholder et depositum, som du har ret til at få tilbage

Mål – At få depositummet tilbage

Relation – Ikke at miste udlejerens positive indstilling til mig som lejer

Selvrespekt – Ikke at give op

Din bedste ven vil gerne komme forbi og snakke om et problem. Du er træt og vil gerne i seng og sove.

Mål – At komme i seng

Relation – At bevare det gode forhold til veninden

Selvrespekt – At finde den rette balance mellem at udvise omsorg for veninden og drage omsorg for sig selv

Du har mødt en sød fyr i byen, som tager med dig hjem. Da I kommer hjem lægger han kraftigt op til sex. Du synes det hele går alt for hurtigt.

Mål – At jeg får udtrykt min mening tydeligt

Relation – Ikke at miste fyrens respekt

Selvrespekt - Ikke at gøre noget jeg ikke har lyst til

Hjemmeøvelse til d.

Tænk over en konflikt du har stået i på det seneste.

Beskriv den kort og bestem og prioriter henholdsvis **Mål, Relation** og **Selvrespekt**.
1 = vigtigst, 2 = næstvigtigst, 3 = mindst vigtigst.

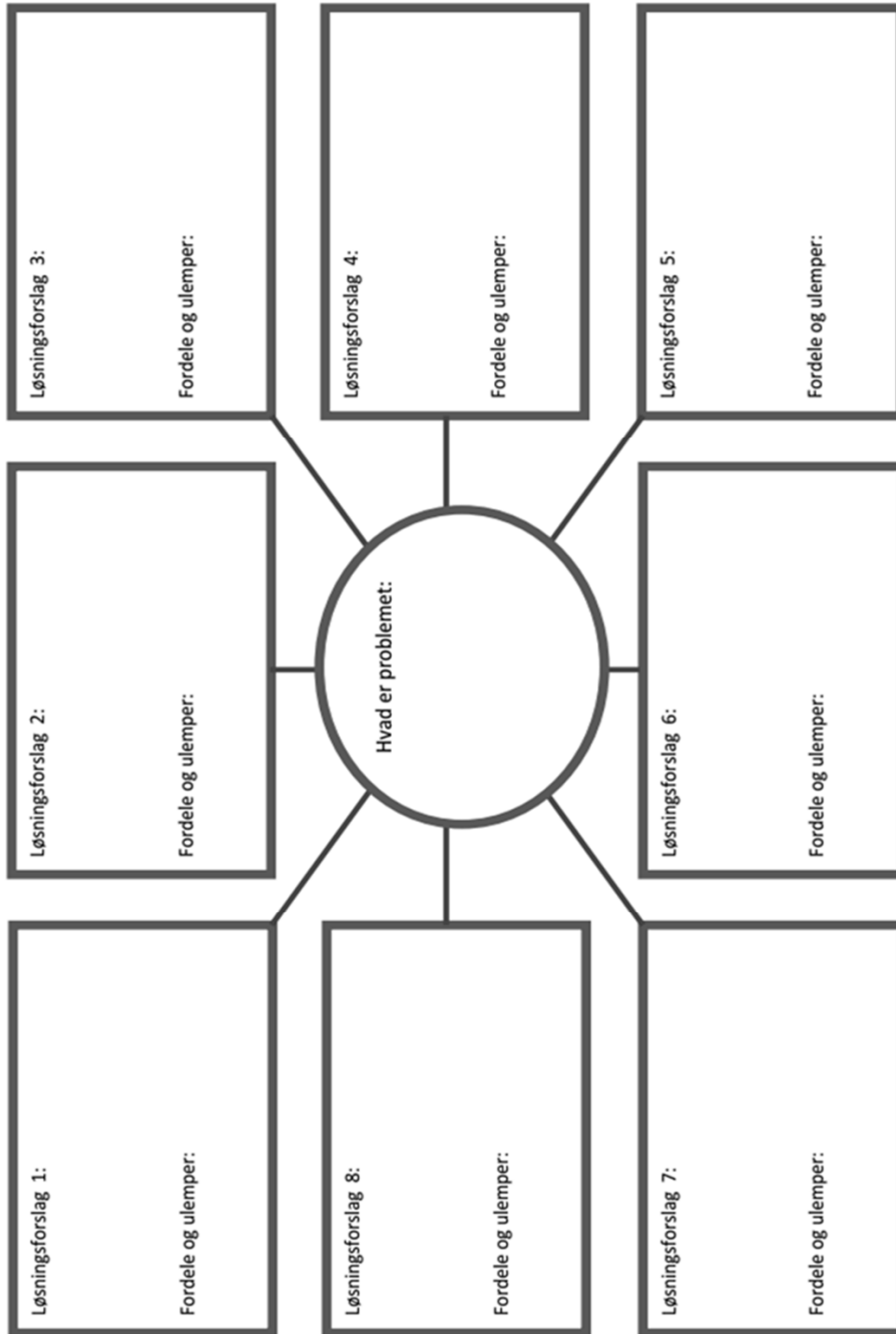
Mål: Hvilke konkrete resultater vil jeg gerne opnå?

Relation: Hvordan vil jeg gerne have, at den anden skal opleve mig efter denne situation?

Selvrespekt: Hvordan vil jeg gerne opleve mig selv efter denne situation?

Solmodel – problemløsning.

Brug evt. skema 12 til at beskrive fordele og ulemper ved hvert løsningsforslag



Når du har valgt en løsning, så overvej om der er noget, der kan gøre det svært at få gjort? Skriv på bagsiden, hvad du vil gøre ved det, så du får det afprøvet alligevel. Skriv også evaluering: Hvordan gik det med at bruge løsningsforslaget? Skriv et tal (1-10) efter hvor godt det var eller skriv uddybende evaluering på bagsiden.

Hjemmeøvelse til d.

Anvend problemløsningsmodellen. Der skal særligt fokuseres på løsningsmuligheder og fordele/ulemper ved disse.

Gå frem efter solmodellen på en konflikt du har oplevet.

Beskriv konflikten, beskriv dine overvejelser og beskriv fordele og ulemper ved de valgte løsningsforslag?

Brug evt. din kontaktperson som sparring.

7. Kognitiv omstrukturering i konfliktsituationer

Brainstorm

Hvis man ikke er vant til at håndtere konflikter, eller man har mange negative erfaringer med at stå i konflikter – så kan man let generere negative automatiske tanker om sig selv i konfliktsituationer. Det kan i sidste ende hæmme ens forudsætning for at løse konflikten på en assertiv måde.

Diskutér følgende udsagn i gruppen:

1. Jeg kan ikke holde til, at andre bliver vrede på mig

Indvending: _____

2. Det er en katastrofe, hvis jeg beder om noget og får et nej

Indvending: _____

3. Det er egoistisk at sige nej, når nogen beder mig om noget

Indvending: _____

4. Jeg må være sikker på, at en person vil sige ja, inden jeg beder ham eller hende om noget

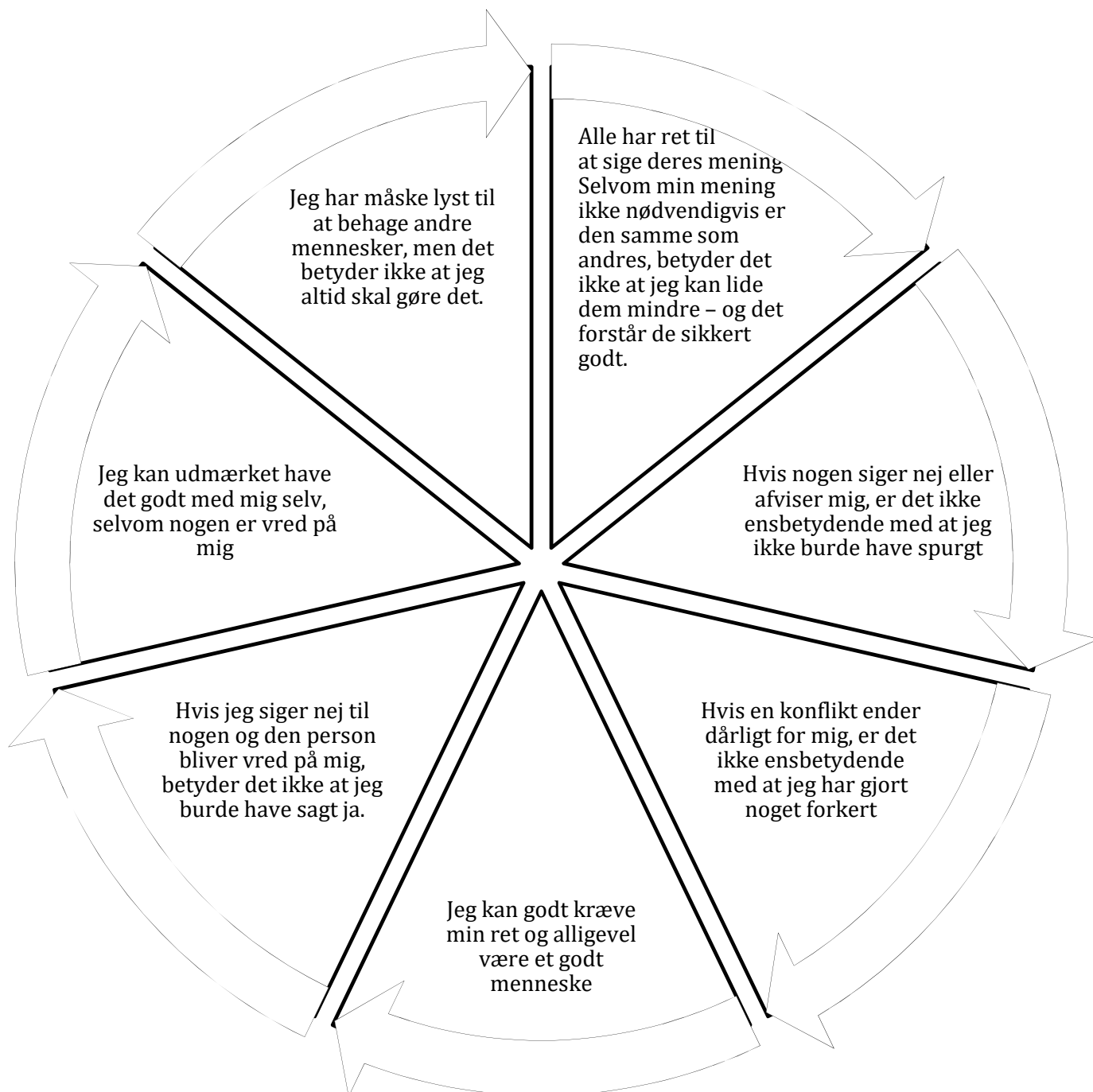
Indvending: _____

5. Ingen vil nogensinde tage mig alvorligt, hvis jeg siger min mening

Indvending: _____

Oplæg

Hvis man genererer mange negative automatiske tanker om det at stå i konfliktsituationer, kan det være en god idé at huske på følgende opmuntrende tanker.



Se om I kan finde flere opmuntrende tanker

Hjemmeøvelse (del 1 af 2) til d.

Tænk over en konflikt du har stået i for nylig.

Undersøg om du havde negative automatiske tanker før, under eller efter konfliktsituationen og prøv at gøre indvendinger.

Kort beskrivelse af konflikten:

Negativ automatisk tanke:

Indvending:

Negativ automatisk tanke:

Indvending:

Hjemmøvelse (del 2 af 2) - Evaluering

Vi skal afrunde forløbet i SFT-gruppen.

Øvelsen til næste gang er, at du skal tænke tilbage og beskrive kort hvad du har fået mest ud af i gruppeforløbet. Det kan være generelt om at være i gruppen eller specifikt i forhold til de enkelte moduler.

Hvad har jeg taget med mig?

Generelt:

Medicinmodulet:

Symptommestring:

Samtalemodul:

Konfliktløsningsmodul:
