

Peer-mentorprogram for fængselspersonale



Modul: KERNEKOMPETENCER

MODULOVERSIGT

Moduloversigt / Hovedindhold

Dette modul fokuserer på at udvikle kernekompetencer, der er afgørende for effektiv præstation i forskellige professionelle sammenhænge, med særlig vægt på:

- Kommunikationsfærdigheder,
- Interpersonelle færdigheder
- Færdigheder i konfliktløsning

Tidsplan & skema

Selvstyret læring - 1 time

1. Introduktion til modulet
2. Betydningen af kernekompetencer
3. Oversigt over kommunikationsfærdigheder
4. Forståelse af interpersonelle færdigheder
5. Strategier for udvikling af færdigheder

Synkron session - 4 timer

Modulets læringsudbytte

1. Forstå principperne for Open Ended Questions, Affirmations, Reflective Listening and Summarizing (OARS) og deres betydning for at fremme effektiv kommunikation og samarbejde i mentorrelationer.
2. Anerkend sårbarhed som en styrke og dens rolle i at fremme selvbevidsthed, mod og ydmyghed hos både mentorer og mentees.
3. Understreg betydningen af respekt og at tage ejerskab i interaktioner for at skabe tillid, fremme inklusion og forebygge dårlig opførsel i fængslet.
4. Udvikle færdigheder i at søge gensidigt fordelagtige resultater, der fører til fælles problemløsning og forbedrede mentor-mentee-forhold.
5. Reflektere over de nøglebegreber og strategier, der er blevet diskuteret for at opdyrke en kultur af professionalisme, vækst og effektiv kommunikation i fængselsmiljøet.

MODULOVERSIGT

Målsætninger for modulet

- Lær principperne for åbne spørgsmål, bekræftelser, reflekterende lytning og opsummering (OARS).
- Forstå sårbarhed som en styrke og dens rolle i effektiv kommunikation.
- Understreg betydningen af respekt og at tage ejerskab i interaktioner.
- Forstå og øv dig i at søge gensidigt fordelagtige resultater.

Vurderingsmetoder

- Selvevaluering af kompetencer efter kurset;
- Individuelle opgaver til LMS-plattformen;
- Ved afslutningen af træningen (tilfredshedsundersøgelse).

Asynkron del Opbygning af kernekompetencer

•Introduktion (5 minutter):

Byd deltagerne velkommen, og introducer læringsmålene.

1. Lær principperne for åbne spørgsmål, bekræftelser, reflekterende lytning og opsummering (OARS).
2. Forstå sårbarhed som en styrke og dens rolle i effektiv kommunikation
3. Understreg betydningen af respekt og at tage ejerskab i interaktioner.
4. Forstå og øve sig i at søge gensidigt fordelagtige resultater
5. Konklusioner og refleksioner.



Forståelse af OARS

Vi vil gerne begynde med at understrege den centrale rolle, som åbne spørgsmål (OARS) spiller i mentoring som et middel til at skabe et ikke-dømmende miljø, hvor mentee og andre mentorkolleger kan udforske deres bekymringer. I modsætning til lukkede spørgsmål opfordrer åbne spørgsmål til detaljerede svar, hvilket fremmer en samarbejdsorienteret og stemningsfuld atmosfære (Miller & Rollnick, 2012).

Vi foreslår et forhold på to til en mellem reflekterende lytning og spørgsmål som en standard for mentorrelationer. Dette forhold hjælper med at skabe og styre momentum i samtalen. Der findes en hel litteratur om faldgruberne ved spørgsmål-og-svar-fælder og ekspertfælden (Geldard, et.al, 2017; Sue et.al, 2022), som fremhæver behovet for et samarbejdende og stemningsfuldt klient-praktiker-forhold, i vores tilfælde mentor-mentee-forhold (Eby & Robertson, 2020; Mullen & Klimaitis, 2021).

Forskellen mellem åbne og lukkede spørgsmål er, at lukkede spørgsmål har en tendens til at blokere for fremdrift og kan føre til, at man falder i spørgsmål og svar-fælden. Der skal lægges særlig vægt på "nøglespørgsmål", der markerer overgangen fra opbygning af motivation til konsolidering af engagement og guider både mentorer og mentee mod de næste skridt på deres mentorrejse (Passmore, Peterson & Freire, 2013; Rosengren, 2012).

Endelig vil vi gerne understrege vigtigheden af åbne spørgsmål, reflekterende lytning og en afbalanceret tilgang mellem spørgsmål og refleksioner i mentorarbejdet med fokus på at skabe et samarbejdsorienteret og personcentreret miljø.

Praktiske eksempler:

1. Fortæl venligst, hvordan de seneste ændringer i vores team har påvirket dit arbejde?
2. Hvad synes du om de foreslåede strategier til at forbedre kommunikationen på dit skift?



Bekræftelser (A):

Bekræftelser indebærer, at man anerkender og validerer den anden persons tanker, følelser eller handlinger.

De skaber en positiv og støttende atmosfære, der bidrager til øget selvværd, motivation og et konstruktivt interpersonelt miljø.

Tips til brug af bekræftelser:

- Fokuser på specifik adfærd i stedet for holdninger, beslutninger og mål.
- Undgå at bruge ordet "jeg".
- Fokuser på beskrivelser og ikke evalueringer.
- Vær opmærksom på ikke-problemområder i stedet for problemområder.
- Tænk på bekræftelser som at tilskrive mentee interessante kvaliteter.
- Fremelsk et kompetent i stedet for et mangelfuldt verdensbillede hos mentee.

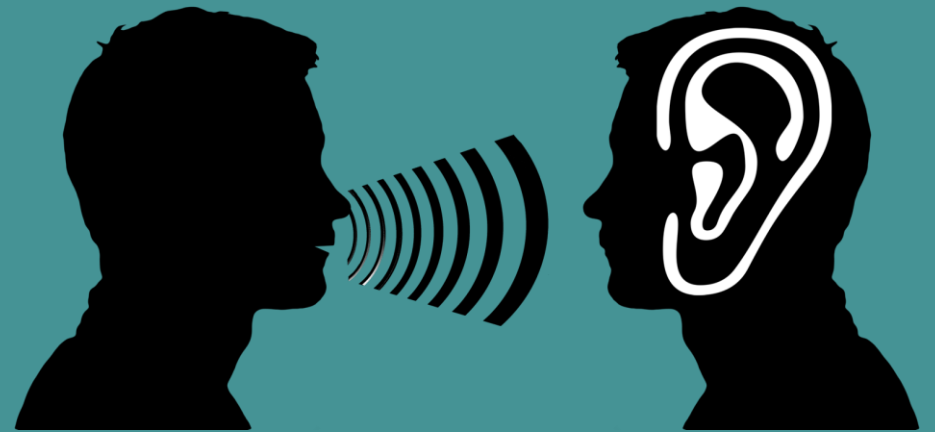


Reflekterende lytning (R):

Reflekterende lytning indebærer omskrivning eller opsummering af talerens budskab for at vise forståelse og opmuntre til yderligere kommunikation (Miller & Rollnick, 2012). Teknikkerne omfatter:

1. Omskrivning af nøglepunkter.
2. Opsummering af talerens følelser eller bekymringer.

Reflekterende lytning er den mekanisme, hvorigennem mentorer kan udtrykke deres interesse, empati og forståelse for mentee. De kan udtrykke accept af mentee og også forsigtigt udfordre holdninger; mentorer kan opfordre til større udforskning eller et skift væk fra et problematisk udsagn. Reflekterende lytning bruges typisk til at skabe momentum, som derefter kan kanaliseres i produktive retninger.



Thomas Gordons 12 vejspærringer (Gordon, 1970)

1. **Beordrer, leder eller kommanderer**
2. **Advarer eller truer**
3. **At give råd, komme med forslag, tilbyde løsninger**
4. **Overbevise med logik, argumentere, holde foredrag**
5. **Moraliserende, prædikende, fortæller klienter deres pligt**
6. **At dømme, kritisere, være uenig, bebrejde**
7. **Enig, godkender, roser**
8. **Udskamning, latterliggørelse, øgenavne**
9. **Fortolkning, analyse**
10. **Beroligende, sympatiserende, trøstende**
11. **At stille spørgsmål, at undersøge**
12. **Trække sig tilbage, distrahere, lave sjov, skifte emne**



Opsummering (S):

At opsummere indebærer, at man kort opsummerer de vigtigste punkter i en samtale, hvilket hjælper med at tydeliggøre information og sikre overensstemmelse.

Nøglelementer:

Start med en introduktion - "Lad mig se, om jeg forstår ..."

Fang begge sider, start med "ulemper" og slut med "fordele"

Tjek for forståelse - "Fik jeg det hele med?"

Hvis deltageren har udtrykt ambivalens, skal du fange begge sider - "På den ene side ... og på den anden side ..."

I en nøddeskal:

1. Opsummer de vigtigste resultater fra et mentormøde for at sikre, at alle er på samme side.

Og/eller

2. Opsummer de vigtigste punkter og beslutninger, der blev truffet på mødet.



Sårbarhedens kraft

Sårbarhed, som ofte ses som en styrke snarere end en svaghed, er afgørende for effektivt lederskab.

Mentorer kan opmuntre mentees til at omfavne sårbarhed som et middel til at udvikle selvbevidsthed, mod og ydmyghed.

Ved at udvise ydmyghed og åbenhed over for forskellige perspektiver kan mentorer skabe et trygt rum for mentees, hvor de kan anerkende ufuldkommenheder og søge feedback.

Desuden kan mentorer understrege vigtigheden af gennemsigtighed og følelsesmæssig åbenhed og vejlede mentees til at opbygge meningsfulde forbindelser og udvikle karismatiske lederegenskaber.

Men mentorer skal også anerkende, at det kræver mod at vise sårbarhed, og de kan støtte mentees i at navigere i de iboende risici, der er forbundet med åbenhed. I sidste ende spiller mentorer en vigtig rolle i at hjælpe mentees med at opdyrke det mod og den modstandskraft, der er nødvendig for at omfavne sårbarhed og trives som ledere.



You Tube

<https://www.youtube.com/watch?v=4BBE4sO4U1A>



5 minutter

Udforsk vigtigheden af teamwork og samarbejde i et fængselsmiljø

•Tips (Hackman & Johnson, 2013; Katzenbach & Smith, 2015; Xue, Bradley & Liang 2011; Lee & Wong, 2019; Warrick, 2017) til, hvordan man gør det:

- ✓ have klare kommunikationskanaler
- ✓ anerkendelse af fejl,
- ✓ håndtere udfordringer på en gennemsigtig måde,
- ✓ aktivt søger løsninger,
- ✓ gå foran med et godt eksempel
- ✓ tilskynde til åben kommunikation
- ✓ anerkende og belønne kommunikation
- ✓ fremme fælles mål, værdier og praksis, der er i overensstemmelse med din vision



Respekt og ejerskab

Respekt og ejerskab i interaktioner er afgørende (Liebling, 2011; Johnston, Ricciardelli & McKendy, 2022) for:

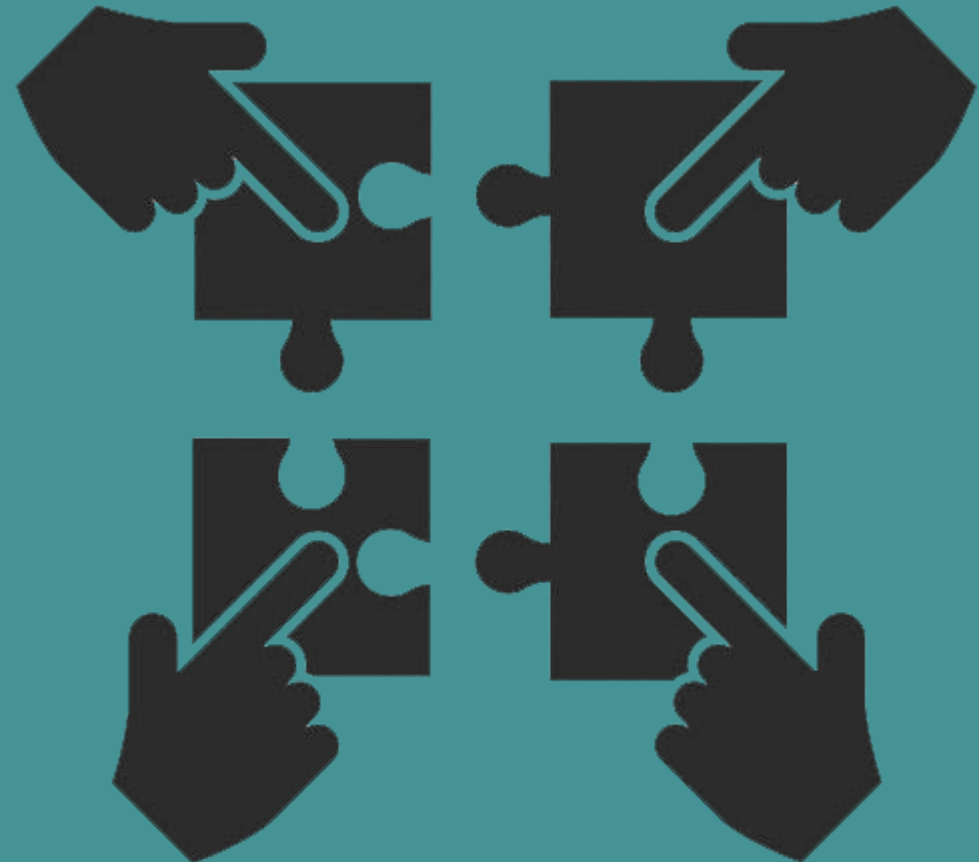
- ✓ opretholdelse af orden,
- ✓ fremme af tillid,
- ✓ løse konflikter,
- ✓ forbedre rehabiliteringsindsatsen,
- ✓ fremme af professionalisme,
- ✓ forebyggelse af dårlig opførsel i fængslet,
- ✓ skabe en følelse af retfærdighed blandt personale og indsatte



Win-win

- Forstå og øv dig i at søge gensidigt fordelagtige resultater.
- Se følgende korte video om Thomas Kilmann, conflict mode (Thomas & Kilmann, 1977).

<https://www.youtube.com/watch?v=PFIydyH2H8Y>





5 minutter

Konklusion



Konklusionen er, at det som mentorer er afgørende at understrege betydningen af respekt og at tage ejerskab i interaktioner, samtidig med at man indarbejder principperne om åbne spørgsmål, bekræftelser, reflekterende lytning og opsummering (OARS).

Respekt skaber grundlaget for tillid og samarbejde og fremmer et støttende miljø for vækst og læring. Ved at udvise respekt for mentees' perspektiver og grænser skaber mentorer en inkluderende atmosfære, hvor mentees føler sig værdsat og styrket.

At tage ejerskab indebærer ansvarlighed og integritet og sætter et positivt eksempel, som mentees kan følge. Derudover er det vigtigt at forstå sårbarhed som en styrke og dens rolle i effektiv kommunikation.

Mentorer bør også øve sig i at søge gensidigt fordelagtige resultater og sikre, at begge parter bidrager til vækst og udvikling af mentor-mentee-forholdet.

I sidste ende forbedrer prioritering af respekt, ejerskab og effektive kommunikationsstrategier mentor-mentee-relationer og bidrager til en kultur med professionalisme og vækst i fængslet.

Synkron del



Isbryder: BEHOV (30 min )

Formål: at dele personlige aspekter i forbindelse med de behov, vi har inden for kommunikation og relationer.

Instruktioner:

Del deltagerne op i grupper på 3-4

Hver deltager vil modtage et kort med følgende instruktion:

N - Navn: Fortæl historien eller betydningen bag dit navn.

E - Forventninger: Fortæl om en forventning, du har til dette **modul**.

E - Oplevelser: Fortæl om en mindeværdig eller betydningsfuld **kommunikationsoplevelse**, de har haft.

D - Drømme: Del en personlig eller professionel drøm eller et mål, der er relateret til kommunikation **og** relationer.

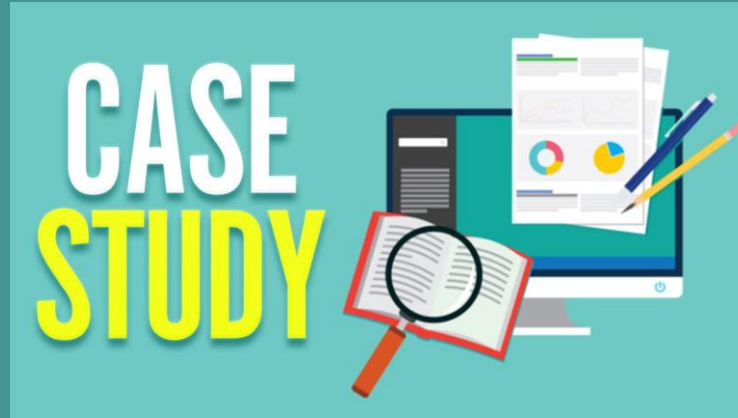
S - Styrker: Diskuter en personlig styrke, som du bringer ind i relationer.

Hver deltager har 3 minutter til at tænke over svarene, og bagefter deler de deres svar. Et medlem af gruppen (på frivillig basis) noterer svarene på en flipover i tilfældig rækkefølge. (12 min, 3-4 min/deltager).

Hver gruppe deler deres svar, og bagefter klister de det op på væggen (10-15 min). I løbet af modulet kan de gå til deres respektive flipover og tilføje flere emner, der er relateret til de ovennævnte kategorier.



ROW med OARS



I et fængsel er der et team af fængselsbetjente, som er ansvarlige for at styre den daglige drift og sørge for de indsatte sikkerhed. Der har dog været stigende spændinger og konflikter blandt medarbejderne, hvilket har ført til et anstrengt arbejdsmiljø. Fængselsledelsen beslutter at afholde en kommunikationsworkshop for at løse disse problemer og forbedre den generelle kommunikation og forholdet mellem de ansatte. Fængslets personale består af en mangfoldig gruppe af fængselsbetjente, der spænder fra erfarne veteraner til nyansatte. Målet er at skabe en atmosfære, hvor deltagerne åbent kan diskutere deres udfordringer og arbejde hen imod at opbygge et mere respektfuldt og samarbejdende team.


På baggrund af ovenstående vil deltagerne blive inddelt i grupper på 3.

Hver gruppe skal beslutte sig for et scenarie (5 minutter pr. gruppe), spille rollespil (5 minutter), og under rollespillet skal et af gruppemedlemmerne spille rollen som observatør.

I slutningen af rollespillet præsenterer han/hun sit indtryk af hele processen (5 min).

Efter rollespillet introducerer facilitatoren begreberne respekt, ejerskab, win-win og OARS. (10 min)



- **Respekt:** At vise hensyn og respekt for den anden persons værdighed og selvstændighed. At respektere deres perspektiv, selv om det er forskelligt fra dit eget.
 - **Ejerskab:** at tage ejerskab (at eje, at tage ansvar) for sine ord og handlinger.
 - **Win-Win:** søger gensidigt fordelagtige resultater.
 - **Åbne spørgsmål (O):** Åbne spørgsmål er forespørgsler, der kræver mere end et simpelt "ja" eller "nej" som svar, og som opfordrer til uddybning og diskussion.
 - Et eksempel: "*Kan du dele dit perspektiv på, hvordan de seneste ændringer i vores team har påvirket dit arbejde?*" Dette spørgsmål inviterer personen til at udtrykke sine tanker og følelser.
 - **Bekræftelser (A):** Bekræftelser involverer anerkendelse og validering af den anden persons tanker, følelser eller handlinger, hvilket fremmer en positiv og støttende atmosfære.
 - Et eksempel: "*Jeg sætter pris på den dedikation og det hårde arbejde, du hele tiden lægger i vores team. Det går ikke ubemærket hen.*"
- 

• **Reflekterende lytning (R):** Reflekterende lytning indebærer, at man omskriver eller opsummerer talerens budskab for at vise forståelse og opmuntre til yderligere kommunikation.

• Et eksempel: "*Hvis jeg forstår det rigtigt, siger du, at manglen på klar kommunikation har været en kilde til frustration for teamet. Er det korrekt?*"

• **Opsummering (S):** At opsummere indebærer en kort opsummering af de vigtigste punkter i en samtale, hvilket hjælper med at tydeliggøre information og sikre overensstemmelse.

• Et eksempel: "*For at opsummere, så er vores største udfordringer at forbedre kommunikationskanalerne, løse problemer med arbejdsbyrden og skabe et mere samarbejdsorienteret teammiljø.*"





20 minutter

Lad os ROW'e med vores OARS

- Deltagerne i deres gruppe bytter roller og gennemspiller scenariet med fokus på at anvende de principper, der er nævnt ovenfor. Observatøren giver feedback til dyaden ved hjælp af et simpelt afkrydsningssystem.
- Feedback, hvor han/hun øver nogle af de ovennævnte færdigheder
- Refleksioner

Hver deltager reflekterer over effekten af at indarbejde Respekt, Ejerskab, Win-Win og OARS i scenariet.

- Hvilke ændringer blev der observeret i kommunikationsdynamikken?
- Hvordan bidrog understregningen af disse principper til et mere positivt samspil?

Deltagerne vil blive bedt om at dele deres refleksioner (frivilligt)

✓ Respekt

✓ Ejerskab

✓ Win-win

✓ Åbne spørgsmål

✓ Bekræftelser

✓ Reflekterende lytning

✓ Opsummering



90 minutter

Skjoldet

Hver deltager bruger 5 minutter på at skrive på deres skjold, hvordan de tror, de bliver opfattet af deres kolleger. Derefter går deltagerne over til en refleksionsfase ved at skrive på en seddel, om egenskaberne på deres skjold gør dem sårbare, ledsaget af begrundelsen for deres valg (yderligere 5 minutter).

I næste fase opdeles deltagerne i tre undergrupper, hvor de i fællesskab vurderer, om egenskaberne på deres skjold stemmer overens med de praktiserede kommunikationsteknikker. Hver deltager evaluerer individuelt sit skjold og overstreger elementer, der anses for at være uhensigtsmæssige (10 min). I grupperne skal deltagerne reflektere over, hvorfor de tror, at andre opfatter dem på en bestemt måde (10 min.), og hvorfor de opretholder dette særlige image (yderligere 10 min.).

Materialer:

- ✓ Papirskjolde
- ✓ Hovedskjold
- ✓ Blyanter
- ✓ Kuglepenne
- ✓ Markører
- ✓ Klistermærker

Skjoldet

Fremadrettet vil deltagerne blive bedt om at overveje forbedringer til bedre kommunikation og interpersonelle relationer på arbejdspladsen under hensyntagen til de færdigheder, der er diskuteret i løbet af sessionen (5 min). Efter individuelle refleksioner vil hver undergruppe sammenfatte deres indsigter til et nyt kollektivt skjold (15 min).

Deltagerne fortsætter interaktionen i den lille gruppe og brainstormer forskellige strategier (f.eks. regelmæssige pauser, fælles måltider, undgå personalisering, humor og aktiv lytning) for at bevare deres nyfundne afsløringer. Disse resultater vil blive indskrevet på indersiden af deres skjold (10-15 min).

Ved afslutningen af denne øvelse præsenterer hver undergruppe deres fælles skjold, og facilitatoren registrerer elementerne på både forsiden og bagsiden af de tre skjolde, som grupperne har produceret, på et hovedskjold. Til sidst går hele gruppen i gang med at skabe et våbenskjold til hovedskjoldet (20 min).



Hurtig networking

Målsætning: At øve sig i effektiv kommunikation i gruppediskussioner.

Facilitatoren påbegynder aktiviteten ved at give klare instruktioner, herunder påbegyndelse og afslutning af samtaler, der signaleres med en bestemt sang (forslag til sange: *On the nature of daylight* - Max Richter, et.al; *Camping* - Johann Johannsson; *Dismantle* - Peter Sandberg).

Når musikken starter, stopper deltagerne deres igangværende diskussioner, begynder at mingle og genoptager samtalerne med en ny peer, når musikken stopper.

Denne rotation fortsætter i 20 minutter. Efter aktiviteten vil hver deltager modtage et evalueringsskema for at reflektere over og evaluere deres forståelse af de primære elementer, der blev dækket i sessionen (10 min).



Konklusioner og vurdering:



Tak skal du have!