

Renovationschauffører

Konflikthåndtering til uddannelse og efteruddannelse

Kommunikation og konflikthåndtering gør en forskel

Til alle fag/målepinde i renovationschaufføruddannelsen eller efteruddannelse bør der være fokus på kommunikation og konflikthåndtering.

Fokus på kommunikation og konflikthåndtering i forbindelse med f.eks. indsamling af affald, mødet med borgeren og det at kunne imødekomme spørgsmål fra borgeren, styrker forholdet og samarbejdet med borgeren.

Modulerne, der er beskrevet sidst i dette dokument, kan og bør anvendes i relation til alle fag og AMU-mål inden for uddannelse og efteruddannelse for renovationschauffører. Vær opmærksom på AMU mål 43797 Dagrenovation - sikkerhed, hvor der i prøven er spørgsmål i forhold til konfliktrappen.

Vælg frit fra modulerne og lav gerne dine egne.

Underviser kompetencer

- Underviseren bør have de relevante faglige kompetencer inden for renovationsområdet.
- Underviseren bør have styrker omkring kommunikationsværktøjer og virkemidler.
- Underviseren bør være forberedt på at diskutere sidemandsoplæring med deltagerne.
- Underviseren bør reflektere over deltagernes kommentarer og bruge dem i undervisningen.
- Underviseren bør tage initiativ til og tage ansvar for, at kommunikationen i rummet er fokuseret på succes i stedet for fejl og mangler.
- Underviseren bør formidle budskaber på en positiv og konstruktiv måde og anerkende den enkelte deltager.
- Underviseren bør kunne anvende sine livserfaringer og erfaringer fra arbejdslivet, når der er behov for at understøtte deltagernes forståelse.

Renovationschauffører

Konflikthåndtering til uddannelse og efteruddannelse

Pædagogiske anbefalinger og overvejelser

Undervisningsmetoder:

Der anbefales en vekselvirkning imellem korte teoretiske oplæg, snakke i plenum, øvelser og gruppearbejde med refleksion fra egen hverdag, hvor deltageren helt naturligt inddrages. Et bærende element vil derfor være en dialogbaseret undervisning på baggrund af deltagerens forudsætninger, erfaringer og arbejdsområder.

(1.) Plenum – læringsrum:

En del af undervisningen foregår fælles, hvor underviseren formidler sit budskab i dialog med deltageren, som byder ind med sine erfaringer og viden om emnerne.

Det er altafgørende at få alle med, så prøv at opfordre til dialog mellem underviser - kursist samt kursist - kursist. Alle føler sig på denne måde mere engageret og motiveret, når der foregår en god, konstruktiv lærende dialog.

(2.) Gruppearbejde - enkeltmandsopgaver:

Der bør lægges op til en blanding af gruppearbejde og enkeltmandsopgaver.

Vær opmærksom på, at der kan laves flere gruppekombinationer i løbet af undervisningsdagene, netop for at kunne tilgodese deltagerens forskellige faglige og sociale kompetencer, og med henvisning til at det er et bærende element for den dialogbaserede undervisning.

(3.) Refleksion over læring

Det anbefales at afrunde en uddannelsesdag med refleksion over dagens læring og starte dagen med refleksion over læringen fra dagen i går. Det kan være en god idé at anvende forskellige metoder, f.eks.:

- Tal sammen to og to om hvad der gjorde størst indtryk i går?
- Deltagerne bruger to minutter på stille individuel refleksion og derefter opsamling i plenum – et udsagn pr. deltager.
- Stå over for hinanden i cirkler og fortæl om læringen fra i går, derefter rotation, så der fortælles til en ny person, hvad der blev talt om med første deltager. Slut af med opsamling i plenum.

(4.) Løbende feedback:

Det er vigtigt at give løbende feedback til kursisterne og kursist - kursist. Feedbacken bør gives med positiv indgangsvinkel f.eks:

Renovationschauffører

Konflikthåndtering til uddannelse og efteruddannelse

Grupperne forbereder og giver feedback i tre sætninger på tre positive oplevelser fra fremlæggelsen.

Sætningerne skal begynde med noget der minder om følgende:

- "Det var godt, da....."
- "Vi kunne godt lide, da....."
- "I var meget tydelige, da I....."

Kontroller at grupperne har skrevet de tre positive oplevelser ned, så de ikke bare kopierer hinanden, når de skal fortælle det i plenum.

Det er ligeledes vigtigt at fejre de succeser, der opnås undervejs. Det anbefales klart at klappe og give "High five", alt det man kan undervejs i undervisningen.

(5.) Små sjove øvelser:

Prøve at indarbejde små sjove øvelser i undervisningen. Der kan ofte være behov for en sjov og anderledes vinkel til at skabe og opretholde det gode læringsrum. Tænk både i faglige øvelser men også noget der bare er sjovt, giver energi og gerne bevægelse.

(6.) Cooperative Learning:

Vi anbefaler at Google Cooperative Learning, fordi de giver meget høj lærlings aktivitet. Alle deltagerne er i gang og det styrker energiniveauet positivt.

Se eksempler på www.youtube.com - søg på: Cooperative Learning.

Moduler - undervisning i kommunikation og konflikthåndtering.

1. Jeg er OK - Du er OK (2 timer)

Denne øvelse er god:

- Til at finde et fælles udgangspunkt for ligeværdig kommunikation.
- Til at få forståelse for virkningen af mine egne signaler, som jeg jo sender til den person jeg kommunikerer med + denne persons opfattelse og tolkning af mine signaler og dermed resultatet af kommunikationen - er vi ligeværdige eller er vi ikke...

2. Dig & Den 2. (1 time)

Denne øvelse er god:

- Til at se sig selv i kommunikationen og situationen med den anden person.
- Når jeg kan se mig selv og vores kommunikation, har jeg lettere ved at reagere positivt og konstruktivt i situationen.

Renovationschauffører

Konflikthåndtering til uddannelse og efteruddannelse

3. Ord - Tonefald - Kropssprog (2 timer)

Denne øvelse er god:

- Til forståelse for virkningen af egen kommunikation og de signaler jeg afsender.
- Til forståelse for mine reaktioner på andres kommunikation. Vælger jeg at opfatte det positivt eller...?

4. Forklar et ord (1 time)

Denne øvelse er god:

- Når vi skal finde et fælles sprog.
- Når en chauffør skal forklare fagudtryk for en borger, der ikke kender ordet, men har brug for forklaringen med hverdags-ord eller sprog.

5. Konfliktyper (2 timer)

Denne øvelse er god:

- Til bevidsthed om egen tilgang til konflikter.
- Til forståelsen for andre menneskers tilgang til konflikter.
- Til at kommunikere og undgå konflikter.

6. Kropssprog (1 time)

Denne øvelse er god:

- Til forståelse for virkningen af egen kommunikation og de signaler jeg afsender.
- Til forståelse for mine reaktioner på andres kommunikation. Vælger jeg at opfatte det positivt eller...?

7. Konfliktrappen (2 timer)

(AMU mål 43797 Dagrenovation - sikkerhed: der er spørgsmål i forhold til konfliktrappen i AMU prøven.)

Denne øvelse er god:

- Til at se sig selv i kommunikationen og situationen med den anden person.
- Når jeg kan se mig selv og vores kommunikation, har jeg lettere ved at reagere positivt og konstruktivt i situationen.

8. Stress (2 timer)

Denne øvelse er god:

- Til forståelse for egne reaktioner i arbejdssituationer.
- Til træning i behovet for at sige til og fra. (Hvad er det der presser os?)
- Til at genkende symptomer på stress både ved sig selv og andre.