

# KONFLIKTHÅNDTERING

Uddannelsen  
**KONFLIKTAMBASSADØR**

*Udarbejdet af De Psyko-Fysiske Konsulenter*



---

**DE PSYKO-FYSISKE KONSULENTER**

---

**Det omsorgsfulde valg**

# Baggrund

I mere end 20 år har De Psyko-Fysiske Konsulenter arbejdet på at sikre, at personale ansat inden for den private og offentlige sektor er blevet uddannet, og har tilegnet sig de nødvendige

kompetencer til at kunne forebygge og håndtere konflikter i dagligdagen. Vi har også erfaret, hvor vigtigt det er at sikre, at det tillærte forankres og vedligeholdes.

## Den Psyko-Fysiske Metode

Den Psyko-Fysiske Metode er en helhedsorienteret undervisnings- og træningsmetode udviklet af specialister til specialister. Gennem teoretiske oplæg, dialog, gruppearbejde og træning sikres det, at den enkelte deltager får egnede værktøjer til at håndtere de konflikter og situationer, som dagligdagen byder.

Metoden kan tilpasses forskellige faggrupper og arbejdspladser.

Metoden er baseret på evidens og praktisk erfaring, og er udviklet over de sidste 30 år af De Psyko-Fysiske Konsulenter i samarbejde med blandt andet psykologer og læger. Metoden er tilpasset danske forhold og de udfordringer, der måtte være i forhold til ressourcer, lovgivning, fysiske rammer m.m.

Vores styrke ligger i at omsætte teori til praksis, og vi ved, det virker!

## Uddannelsen som Konfliktambassadør

Har arbejdspladsen oplevet udfordringer med arbejdsmiljøet, mange konflikter med borgerne, et højt sygefravær, at have svært ved at få samlet op efter konflikter, og har I brug for en eller flere medarbejdere med særlige kompetencer til at løse disse opgaver?

En "Konfliktambassadør" er en særlig udvalgt medarbejder og arbejdspladsens diplomat/diplomater, som i dagligdagen sikrer og arbejder målrettet for at forebygge konflikter. Målet er at forebygge konflikter, mindske sygefravær og medvirke til et styrket arbejdsmiljø på arbejdspladsen.

### Opgaven:

Kerneopgaverne kan bestå af følgende:

- Interne registreringer – sikre at de laves.

- Styre og gennemføre verbal opsamling/defusing efter konflikter.
- Psyko-Fysisk vedligeholdelsestræning (kræver overbygning).
- Hjælpe med at introducere og undervise nye medarbejdere.
- Sikre implementering og forankring af aftaler/metoder.
- Opstart af nye konfliktforebyggende initiativer.

### Erfaring og forudsætninger:

Konfliktambassadøren skal have erfaring og kendskab til kollegerne i teamet/på arbejdspladsen. De udvalgte har lyst til at arbejde med konfliktforebyggelse, kan tage ansvar, styre og igangsætte nye initiativer og besidder det nødvendige drive, der skal til for at sikre, at aftaler

og retningslinjer for det konflikt- og voldsforebyggende arbejde følges.

### **Ledelsen:**

Det er en forudsætning, at der er opbakning fra alle ledere i organisationen. Ledelsen skal sikre, at der gives tid og rum til, at arbejdspladsens ambassadører bliver uddannet og at lederen i dagligdagen bakker op om funktionen og ledelsen medvirker til at lave funktionsbeskrivelse tilpasset arbejdspladsen.

Alt efter arbejdspladsens størrelse kan der uddannes flere ambassadører på samme arbejdsplads. Vores anbefaling er, at der er mindst én ambassadør tilknyttet hvert team og at de samarbejder internt.

### **Reference:**

Konfliktambassadøren refererer direkte til afdelingsledelsen og samarbejder tæt med arbejdsmiljørepræsentanten og sikkerhedsudvalget.

### **Uddannelsen:**

Uddannelsen er et procesorienteret forløb. Konfliktambassadøren får ved uddannelsen styrket sine kompetencer til at kunne løfte opgaven. I forløbet vil der være mulighed for, at der arbejdes målrettet på at afprøve og udvikle sine praktiske færdigheder.

Uddannelsen til konfliktambassadør varer i alt 4 dage. Der er mulighed for at vælge specialmoduler/overbygning.

Uddannelsen kan afholdes som arbejdspladskursus eller som åbent kursus.

### **Pris og indhold:**

Åbent kursus: Prisen afhænger af deltagerantallet. Kurset afholdes ved minimum 8 deltagere – og er inkl. forplejning og undervisningsmateriale. Tid og undervisningssted annonceres løbende.

Arbejdspladskursus: Pris oplyses/aftales på forespørgsel. Max 14 deltagere – arbejdspladsen sørger for lokaler, forplejning, evt. overnatning samt kopiering af materiale.

### Modul 1: 2 dages grundmodul.

Indhold:

- Rollen som konfliktambassadør
- Gennemgang af egne retningslinjer
- Konfliktforebyggelse i dagligdagen
- Konfliktens felt
- Registrering
- Defusing
- Læringsopsamling
- Konfliktstil og strategier.

### Modul 2: 1 dags opfølgingsmodul.

Indhold:

- Erfaringsudveksling
- Rollen som konfliktambassadør
- Afholdelse af møder
- Gennemgang af cases
- Repetition af teori
- Udfordringer og aftaler
- At samle op efter konflikter
- Effekt og virkning.

### Modul 3: ½ dags supervisionsmodul – max 8 deltagere

Indhold:

- Konkret sparring på rollen som konfliktambassadør
- Gennemgang af cases
- Inddragelse af teori.

### Modul 4: ½ dags supervisionsmodul – max 8 deltagere

Indhold:

- Konkret sparring på rollen som konfliktambassadør
- Gennemgang af cases
- Inddragelse af teori.

## Hvem er vi?

De Psyko-Fysiske Konsulenter er et af Danmarks mest erfarne konsulentteam. Vores baggrund og praktiske erhvervs erfaring kommer bla. fra Politiet, Kriminalforsorgen og Sundhedssektoren.

Derudover er vi alle uddannede instruktører og har stor erfaring med træning i selvforsvar samt undervisning og facilitering af det teoretiske

indhold. Vi er alle efteruddannede af læger, psykologer og andre faggrupper med relation til området.

Vi har konsulenter bosiddende i hele Danmark for at sikre jer den bedste service.

**Sikkerhed, Etik og Omsorg**  
– gør hele forskellen!



---

**DE PSYKO-FYSISKE KONSULENTER**

---

**Det omsorgsfulde valg**