

## Under kurset

---

### Skab en god relation til deltagerne

---

Uanset hvor fagligt dygtig du og underviserne er, er du afhængig af at deltagerne er med dig. At de respekterer dig fagligt, men også oplever dig som en der er der for deres skyld. En der lytter til hvad de siger, og hvad deres behov er. Der er særligt tre ting – udover det faglige – der er med til at skabe en god relation:

#### *Lidt humor og et smil.*

Det siges at den korteste vej mellem to mennesker er et smil. Det er der en høj grad af sandhed i. Tænk på hvor imødekommende du er, når kurset starter. Det er en god ide at hilse på alle deltagerne, når de kommer. Det kan også være en god idé at starte kurset med lidt humor. En sjov fortælling fra egen praksis eller et kort klip fra YouTube. Igen skal alt dog være med måde. Du er ikke stand-up-komiker. De færreste kommer for underholdningens skyld. Du kan let blive utroværdig, hvis du ikke genfinder alvoren.

#### *Tænk på de fysiske rammer.*

Lys, lyd, varme og andre fysiske forhold kan have stor betydning for relationen til deltagerne. Hvis de ikke kan høre, hvad du siger – selvom de beder dig tale højere, – kan det skabe en dårlig stemning. Det samme gælder hvis du overhører behov for frisk luft eller mere varme. Spørg eventuelt undervejs om der er brug for at blive luftet ud, og om de kan høre, hvad der bliver sagt.

#### *Lyt mens du taler.*

De fleste kursister kommer for at høre andre fortælle om noget fagligt interessant og relevant stof. Som alle andre har kursister dog også brug for at blive set og hørt. Vær varsom med at udskyde spørgsmål eller kommentarer. Det kan let virke som om du ikke tager dem alvorligt. Giver du deltagerne fornemmelsen af at du holder øje med dem, får du let et større følgeskab og accept af, når du udskyder deres spørgsmål.

## Hvordan håndterer jeg besværlige kursister?

---

Alle kursusledere kommer ud for deltagere som tager taletiden og energien ud af kursuslokalet. De gør det sjældent bevidst eller af ond vilje. Der er kort sagt typisk noget på spil når en deltager indtager rummet og er til besvær for kursusledere, undervisere og de andre deltagere. Det kan handle om mange ting:

### *Der er ofte følelser på spil.*

Besværlige kursister oplever sjældent sig selv som besværlige. Ofte er de styret af mere ubevidste ting som et underliggende behov for at blive bekræftet, anerkendt eller bare at blive set. Det kan også være et udtryk for usikkerhed, eller at der er private ting som fylder i baghovedet som de skal have luft for.

### *Det kan være en faglig/politisk markering.*

Bag de meget udadreagerende kursister kan også ligge stærke faglige holdninger – eksempelvis fagpolitiske mærkesager. Hvis dit kursus bygger på et bestemt paradigme eller en forforståelse af et emne, som er til diskussion i forskellige sammenhænge, skal du være forberedt på at det kan åbne op for en ”kampplads” for deltagere med stærke holdninger om andre paradigmer/mærkesager.

### *Du er hyrde for en flok katte.*

Det siges at det at være leder for en gruppe af læger, er som at være hyrde for en flok katte. Katte er som bekendt deres egne, og måske ligger der også noget i mange lægers gener, der gør at de per automatik går deres egne veje – og ikke holder sig tilbage med at fortælle det.

Der kan altså være forskellige årsager til at du møder besværlige kursister på dine kurser. Der er heldigvis et par gode erfaringer, som har vist sig at være effektive, når den besværlige kursist fylder for meget:

### *Tag en venlig konfrontation.*

Du er vært på kurset, og det er dit ansvar at der er plads til alle. Hvis en deltager vil overtage kurset, er det vigtigt at du ikke trækker dig. Konfrontér deltageren med at det er dig er kursusleder og den som har ansvaret og ledelsesretten over kurset. Undgå dog at være konfliktoptrappende. Gør det venligt, men bestemt.

### *Stol på din mavefølelse og plan.*

Når du mødes med stærke meninger fra veltalende deltagere, kan du let blive usikker. Måske har de en pointe. Erfaringer viser dog at det sjældent er tilfældet. Stol derfor på din fornemmelse for, hvad der er den rigtige retning og prioritering på kurset. Du har trods alt ofte brugt mere tid på emnet end deltagerne.

### *Parkér diskussionen.*

Hvis du ikke vil tage konfrontationen straks – eventuelt for at få lidt betænkningstid, – kan du anerkende den besværlige kursists indvendinger, og så parkere den til en pause eller senere på

kurset. Det giver dig tid til at overveje, om der er et vigtigt budskab, som du kan tage med på et passende tidspunkt.

*Tag en time-out.*

Hvis du ikke kan stoppe diskussionen, så tag en time-out, som man gør i en håndboldkamp. Tag den besværlige kursist med udenfor så i kan tage den "mand-til-mand" eller endnu bedre; tag den i det åbne rum. Fortæl den besværlige kursist, hvorfor han eller hun ikke kan få lov til at styre retningen på kurset.

*Skab alliancer med de gode kursister.*

Lige som der tit kan være besværlige kursister, er der næsten altid også gode kursister. Dem kan du bringe med i din dialog med de besværlige kursister. Lad gerne dem tage en kort "kamp" om retningen, så du kan få plads til at være dommer i spillet. Hermed viser du også den besværlige kursist, hvem der bestemmer.

*Aftal stop-tegn med underviserne.*

Ofte vil det være dine undervisere, der først bliver ramt af de besværlige kursister. De fleste gange kan de selv klare det, men de kan også miste overblikket i kampens hede. Vær klar til at komme dem til undsætning. Et godt råd er at I har aftalt et håndtegn – f.eks. time-out med hænderne – så underviserne ved at du nu tager over. Lad være med at overlade det til underviserne at overskue processen. Du er den der er bedst til at styre den.

*Vær opmærksom på hvem der er ekstroverte og introverte.*

De ekstroverte deltagere taler en del mere end de introverte, der sidder stille og tænker det hele igennem inden de siger noget. Det er derfor vigtigt at skabe balance i dialogen ved at anvende nogle af de ovennævnte teknikker, fx at afbryde venligt, parkere spørgsmålet, for at bygge bro mellem de introverte og ekstroverte.