



... handling og forandring

## KONFLIKTHÅNDBTERING

- INGEN KONFLIKTER – INGEN UDVIKLING!

### BESKRIVELSE AF KONFLIKTHÅNDBTERING:

Uløste konflikter dræner os for energi - en energi vi skal bruge til at skabe kvalitet og resultater i livet.

Vi oplever konflikter med vores leder, kolleger og kunder. Vi må acceptere, at konflikter er en uundgåelig del af vores liv og lære at håndtere dem effektivt.

Dette kursus tager udgangspunkt i grundelementerne i en konflikt og sætter fokus på, hvad vi selv kan gøre for at forebygge og håndterer konflikter konstruktivt. Vi konkretiserer en række værktøjer og tanke sæt, der gør en forskel, når vi skal håndtere de konflikter, vi oplever med kunder såvel som kolleger.

### FORMÅL:

- Kursets formål er del at arbejde med din måde at anskue konflikter på, og derved være medskabende på, om konflikter bliver hæmmende eller udviklende for dig, og den du har konflikten med.
- Endvidere er det formålet at give konkrete redskaber til at forstå og håndtere almindelig forekommende konflikter.

### UDBYTTE:

- Du lærer at stå ved dig selv i en konflikt og håndtere den umiddelbare modstand i en konflikt.
- Du får viden om, hvordan konfliktens dimension er af betydning for dens løsning.
- Du får indsigt i, hvorfor konflikten opstår, og hvilken dialog der kan nedtrappe konflikten.
- Du lærer, hvordan spørgeteknik kan give forståelse til begge parter i en konflikt.
- Du lærer at se en konflikt fra 3 positioner og ændre din tilgang til konflikter.
- Du modtager en profil af din egen adfærd i konflikter.

### INDHOLD:

- Konfliktens dimensioner – er de sags- eller personorienteret
- Konflikters eskalering
- Konflikters sprog
- Spørgeteknik i konflikter
- Assertion – neutrale rettigheder i en konflikt
- Konfliktløsning/samtalemodel
- Opfattelsespositioner
- Barrierer for accept
- Konfliktadfærdsindikator – din egen adfærd i konflikter
- Konseqvensplan for konfliktløsning og konfliktløsning

### KURSUSFORM OG -OMFANG:

2 dages internat kursus.

Kurset er et aktivt og dynamisk kursus, hvor vi veksler i undervisningen mellem teori, rollespil og cases. Deltagerne får rig mulighed for at træneværktøjerne i forhold til konkrete situationer.

I forlængelse af kurset skal lederen arbejde med en personlig Konseqvensplan for at sikre forankring af en konstruktiv tilgang til konflikter samt træne egne færdighederne i relation her til.

### ER DU INTERESSERET I AT HØRE MERE?

Kontakt Konseqvens på telefon 76 33 23 23, såfremt du har interesse i en proces, hvor vi i fællesskab skaber handling og forandring for dit team eller din afdeling.

**VI SKABER HANDLING OG FORANDRING!**