

## Effektiv konflikthåndtering - sådan!

Varighed: 1 dag fra 9 – 16

*Få en nemmere og mere gnidningsfri hverdag. På dette kursus får du værktøjer til at håndtere konflikter, og du lærer, hvordan du bliver mere konstruktiv i din omgang med andre mennesker. Du vil opleve at blive mere effektiv, fordi du kan rette din tid og energi på reelle problemstillinger. Målet er ikke at undgå konflikter, men at lære at håndtere og arbejde med dem og forebygge at de bliver skadelige for dig og andre.*

### Udbytte:

Du lærer, at identificere forskellige typer af konflikter og finde en løsningsmodel, der er optimal for dig i den givne situation. Du får indsigt i, hvordan du kommunikerer bedst og styrker samarbejdet – selv med besværlige personer. På kurset får du værktøjer til

- At genkende forskellige typer af konflikter
- At vurdere hvor alvorlig en konflikt er og hvordan du skal sætte ind
- At tackle konflikter på et tidligt stadie
- At kommunikere effektivt uden at optrappe konflikter
- At håndtere svære følelser
- At forberede og gennemføre en konfliktløsningssituation

### Indhold:

Du får bl.a. indsigt i

- Konfliktforståelse – fokus på sag og relation
- Introduktion til konfliktrappen og konflikters udvikling
- Konfliktsky? Hvad skal du gøre?
- Konfliktyper og deres løsninger
- Konflikthåndtering – de 5 kernelementer
- IVK – en model til effektiv konfliktkommunikation
- Forskellige adfærdsformer - hvorfor reagerer vi, som vi gør?
- De pokkers følelser – sådan håndterer du dem

### Undervisningsform:

Kurset veksler mellem øvelser med konkrete værktøjer, gruppearbejde og oplæg. Undervisningen er involverende i sin form, og det forventes, at du bidrager aktivt undervejs.