



Konflikthåndtering og kommunikation

Kurset tager udgangspunkt i konflikthåndtering ud fra mediationsmetoden, hvilket ikke blot er et værktøj til håndtering af konflikter, men også et mindset som kan bruges i forbindelse med ens egen personlige, faglige og ledelsesmæssig udvikling. Metoden kan ligeledes benyttes ved opbygning af sunde relationer.

Mål

At kursisterne gennem kurset bliver i stand til at håndtere og forebygge konflikter i deres omgivelser og dem selv.

Målgruppe

Ansatte med kontakt til kunder, ledere, projektledere og konsulenter.

Metode

Korte og teoriteske indlæg med deltagerinddragelse, individuelt og gruppe arbejde, samt træning i konflikthåndtering, således at kursisterne efter kurset kan bruge metoden i forskellige sammenhænge.

Kurset vil bl.a. indeholde følgende

- Hvordan har vi håndteret konflikter her i landet før og nu?
- Hvad er en konflikt?
- Forskellige typer konflikter
- Mediation som konflikthåndteringsværktøj, mindset og metode til at opbygge relationer.
- Konfliktrappen
- Forsvarsmekanismer i konfliktsituationer
- Min egen konfliktstil
- Forandringscirklen, offer og kriger rollen.
- Aktiv lytning
- Kommunikation – optrappende og nedtrappende sprog i forhold til konflikter.
- Assertiv kommunikation – anerkendende væremåde.

Efter kurset vil kursisten have

- Redskaber til at håndtere konflikter.
- Kendskab til, viden om, og forståelse for, hvordan man kan forebygge konflikter ved hjælp af kommunikation.
- Fået redskaber til større forståelse for, hvordan de konfliktende har det i deres konflikt og hvordan de evt. kan reagere.
- En større selvindsigt i sin egen konfliktstil.

Oplysninger

Kursusprog:	Grønlandsk
Varighed:	4 dage fra 8:30-16:00
Antal deltagere:	Maksimum 12 af hensyn til optimal læring
Underviser:	Arnannuaq Holm Olsen