



## Konflikthåndtering

### Hvem henvender kurset sig til

Kurset henvender sig til alle der arbejder med mennesker, har kundekontakt eller bruger kontakt.

### Form

Kurset veksler mellem teori, øvelser, gruppearbejder, coaching og praktiske hverdags eksempler.

Kurset forudsætter derfor din aktive deltagelse, da der er mange øvelser og direkte feedback fra instruktøren. Du er derfor også velkommen til at have konkrete cases med.

### Indhold

- Hvad er en konflikt?
- Interne og eksterne konflikter
- Hvad er besværligt? Hvor besværlig er du selv?
- Konfliktrappens 7 trin
- Identifikation af forskellige typer af konfliktsøgende mennesker
- Hvor befinder du dig?
- Hvor befinder dine omgivelser sig?
- Motivation:
  - Hvordan du selv er motiveret.
  - Hvordan motiverer du andre.
  - Hvilke værdier driver dig og dem omkring dig?
- Kropssprog, en kommunikationsmodel
- Dit stærkeste værktøj
- Du får direkte feedback på dine stærke og svage sider i forbindelse med håndteringen af "besværlige mennesker"
- Værktøjskassen
- Tips og tricks omkring klar kommunikation
- Igennem øvelser lære du at aflæse forskellige kommunikationsbarriere og kropssprog, du oplever vor vigtigt det er at formidlingen foregår helt klart, og få værktøjer til dette
- Hvor besværlig er du selv?

### Efter kurset har du fået

- Øvet din evne til at opdage en konflikt tidligt
- Diverse værktøjer til konflikthåndtering
- Ideer til hvordan du kan arbejde konstruktivt med konflikter og anvisninger på god konfliktløsning

### Varighed

Kurset varer 2 dage fra kl. 9 til kl. ca. 15.00

### Kursusleder

Birthe Jacob Wordenskjold