

# Den vanskelige samtale - MBK A/S

Vil du være mere sikker i din rolle som leder i forbindelse med de vanskelige samtaler?

Ønsker du at fastholde en respektfuld og konstruktiv dialog i konfliktfyldte situationer?

Vil du kende mere til din egen reaktion på konflikter?

Ønsker du værktøjer til at kunne forberede og gennemføre vanskelige samtaler?

Kurset Den vanskelige samtale er for dig som leder der skal du kunne gennemføre vanskelige samtaler. Kurset er for dig, der ønsker enkle og konkrete redskaber til at forberede og gennemføre vanskelige samtaler.

## Udbytte - du styrker din:

- Måde at varetage lederrollen i forbindelse med vanskelige samtaler.
- Forståelse for hvordan mennesker kan reagere forskelligt i forbindelse med konflikter.
- Viden om de forskellige faser i vanskelige samtaler.
- Tilgang til forberedelse og gennemførelse af vanskelige samtaler.
- Evne til at bidrage til en konstruktiv dialog.
- Gennemslagskraft og formidlingsevne.
- Evne til at sætte grænser, fastholde krav og have realistiske mål for samtalen.

## Indhold på kurset Den vanskelige samtale:

- Forskellige reaktioner på konflikter.
- Etablering af en god dialog.
- Forberedelse til vanskelige samtaler.
- Faser i gennemførelsen af en vanskelig samtale.
- Opfølgning på en vanskelig samtale.
- Betydningen af kropssprog.
- Træning gennem øvelser, som afspejler vanskelige samtaler fra din hverdag.

## Form:

Korte oplæg, øvelser og feedback kendetegner dette kursus. Kurset er praktisk, redskabsorienteret og rettet mod direkte anvendelse. Du kommer til at bruge dine egne erfaringer og vælger selv, hvilke teknikker, der er mest brugbare for dig. Kurset afholdes over 2 hele dage, hvor du bliver trænet i at gennemføre vanskelige samtaler.

# Den vanskelige samtale - MBK A/S

## Kursusindhold

### Opmærksomhed

Hvordan bliver jeg opmærksom på eventuelle bagvedliggende konflikter, når jeg planlægger en vanskelig samtale?

### Konflikthåndtering

Hvordan håndterer jeg konfliktsituationer?

Hvad gør jeg for at holde fokus på sagen?

Hvordan undgår jeg at reagere uhensigtsmæssigt?

### Konflikttrappen

Hvordan udvikler konflikter sig normalt?

Hvordan kan jeg gøre for at være mere opmærksom på, om jeg selv og andre er med til at optrappe eller mindske en konflikt?

### Feedback

Hvordan giver jeg mest hensigtsmæssigt andre feedback?

### Dialog

Hvilken form for dialog indgår jeg i hvornår? Hvordan skaber jeg en god dialog?

Hvad skal jeg være opmærksom på, når jeg lytter og stiller spørgsmål?

Hvad gør vanskelige samtaler til noget særligt?

### Fastholdelse af krav og ønsker

Hvordan fastholder jeg krav og beslutninger på en venlig og respektfuld måde?

Hvordan håndterer jeg de følelser, som opstår i forbindelse med en vanskelig samtale?

### Styrker og udviklingsområder

Hvad er mine styrker og svagheder i forhold til at gennemføre vanskelige samtaler?

Hvordan oplever andre min personlige fremtræden?

# Den vanskelige samtale - MBK A/S

## Kursusprogram

Deltagernes ønsker og behov er udgangspunkt for kursets program. Hvilke emner, vi kommer ind på, hvor meget emnerne fylder, og hvornår vi kommer ind på dem, afhænger af deltagernes behov og ønsker.

Det følgende er et eksempel på, hvordan et program kan se ud.

### Dag 1:

Kl. 9 – 12.30

Forberedelse til en vanskelig samtale

Hvad gør vanskelige samtaler vanskelige? Hvilke overvejelser skal jeg gøre inden selve samtalen? Hvilken betydning har en evt. underlæggende konflikt? Hvad kan være med til at nedtrappe det konfliktfyldte? Og hvordan kan jeg forstå min egen kommunikation og dens betydning for udviklingen af konflikter?

Kl. 13.15 – 17

Respektfuld kommunikation og betydningen af kropssprog

Hvordan kan jeg blive bedre til at optræde respektfuldt, når jeg gennemfører vanskelige samtaler -og hvordan kan jeg samtidig blive bedre til at fastholde krav og grænser?

Eftermiddagen fokuserer på metoder til – på den ene side at blive bedre til at møde, forstå og lytte til din modpart – og på den anden side fastholde krav og grænser. Vi arbejder mod en konstruktiv dialog gennem bl.a. aktiv lytning og spørgeteknik.

### Dag 2:

Kl. 9 – 12.15

Gennemførelsen af en vanskelig samtale

Indledningsvis introduceres du til et værktøj, som kan benyttes til at give en særlig form for feedback, hvor du opfordrer den anden part til at handle anderledes. Vi arbejder også med en model for de forskellige faser i gennemførelsen af en vanskelig samtale. Derefter begynder de første runder med træning, hvor du og de andre deltager får mulighed for at øve gennemførelsen af vanskelige samtaler.

Kl. 13 – 16

Træning, feedback og afrunding

Vi fortsætter træningsrunderne, som afrundes med, at alle få feedback på deres personlige fremtræden. Denne feedback samt det tidligere gennemgåede på kurset danner grundlag for arbejde med en handlingsplan, hvor de vigtigste pointer fra kurset søges fastholdt og omsat til konkrete handlinger.

# Den vanskelige samtale - MBK A/S

## Pris og praktisk

### Pris når kurset holdes hos os:

2 dags kurser koster 40.000 kr.

1 dags kurser koster 23.000 kr.

Prisen inkluderer lokaler, morgenmad, frokost, te/kaffe, chokolade, materialer mv.

### Pris når kurset holdes online via Zoom:

2 dags kurser koster 32.000 kr.

1 dags kurser koster 18.000 kr.

### Pris når kurset holdes hos jer:

2 dags kurser koster 32.000 kr.

1 dags kurser koster 18.000 kr.

Prisen forudsætter, at I sørger for alt det praktiske. Men vi kan sørge for deltagermaterialer, mapper, blokke og kuglepenne for kr. 1.500 pr. kursus.

Udenfor København tillægges transport efter statens takst.

### Lokaler:

Hos MBK tilbyder vi inspirerende kursuslokaler i hjertet af København.

Vores flotte kursuscenter er beliggende i Pilestræde 61, 1112 København K (50 meter fra Rundetårn og 500 meter fra Nørreport).

Vi anbefaler at kurset holdes hos os, da vores lokaler er indrettede til kurser, og vi har styr på lokalet, det tekniske udstyr og materialerne.

Desuden sørger vi for god forplejning i løbet af dagen startende med morgenmad og frugt – lækker frokost – til kaffe/te og eftermiddagschokolade.

Kurset giver en teambuilding-effekt og skaber netværk, når kursusedtagerne kommer ud til "lidt luksus" uden at skulle på kontoret i pauserne.

Kurset kan naturligvis også afholdes i jeres egne lokaler eller på en anden lokation efter jeres ønske. Kurset kan også arrangeres som internat.

### Værdighed og tid:

Dette kursus afholdes bedst over 2 kursusdage – dog kan kurset også laves i en 1-dags udgave

.

### Deltagerantal:

Kurset Den vanskelige samtale har et maksimum deltagerantal på 12 personer. Kontakt os ved spørgsmål.

*Ovenstående priser er eksklusiv moms.*



# Den vanskelige samtale - MBK A/S

**Kontakt os i dag - Tlf. +45 3543 4474 - mail@mbk.dk**

Fra <https://www.mbk.dk/kursus/internt-den-vanskelige-samtale/>

