

Konflikthåndtering og kommunikation - MBK A/S

Vil du være bedre til at skabe god kommunikation?

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

Og ønsker du at få dine budskaber igennem på en god og ordentlig måde?

Blive hørt, forstået og respekteret?

Vil du vide, hvordan andre opfatter din måde at kommunikere på?

Hvad dine stærke og svage sider er?

Vil du være bedre til at sætte grænser og fastholde dine krav?

Kurset er for dig, der vil styrke din kommunikation med samarbejdspartnere og kollegaer. Og for dig, der ønsker enkle og konkrete redskaber til at takle vanskelige situationer.

Udbytte - du styrker din:

- Måde at kommunikere og formidle på.
- Evne til at takle konflikter.
- Evne til at indgå konstruktivt i en dialog.
- Gennemslagskraft og formidlingsevne.
- Evne til at give brugbar feedback.
- Evne til at bruge egne stærke sider.
- Evne til at få det bedste ud af samarbejdet.
- Evne til at sætte klare grænser og fastholde krav.

Indhold:

- Indsigt i kommunikation, konflikthåndtering og samarbejde.
- Aktiv lytning – skabe en åben, tillidsvækkende og fordomsfri kommunikation.
- Konfliktløsning – takle vanskelige situationer eller personer.
- Feedback på en konstruktiv måde.
- Kropssprog og konflikthåndtering.
- Din egen fremtrædens betydning for kommunikation og konflikthåndtering.
- Venlig fastholdelse af krav, grænser og mål.

Form:

Kurset består af en blanding af korte oplæg, diskussioner og træning gennem praktiske øvelser. Du kommer til at bruge dine egne erfaringer, øve dig i teknikker og få nye ideer. Der forventes stor deltageraktivitet.

Konflikthåndtering og kommunikation - MBK A/S

Kursusindhold

Konflikttrappen

Hvordan bliver jeg opmærksom på om jeg selv og andre er med til at optrappe eller mindske en konflikt?

Konflikthåndtering

Hvordan håndterer jeg konfliktsituationer?
Hvordan reagerer jeg hensigtsmæssigt?

Fastholdelse af krav og ønsker

Hvordan fastholder jeg mine ønsker og krav på en venlig og respektfuld måde?

Styrker og udviklingsområder

Hvad er mine styrker og svagheder i forhold til kommunikation og konflikthåndtering?
Individuel feedback, der motiverer til udvikling af bedre kommunikation?

Feedback

Hvordan giver jeg mest hensigtsmæssigt andre feedback? Hvordan undgår jeg, at folk bliver kede af det eller sure, når jeg giver dem feedback?

Åben kommunikation

Hvordan og hvornår skal jeg fremstå åben, positiv, tillidsvækkende og fordomsfri?
Hvordan bliver jeg bedre til at lytte?

Kontakt

Hvordan skaber jeg en god kontakt til dem jeg samarbejder med til dagligt? Hvordan får jeg opbygget en positiv atmosfære?

Personlig fremtræden

Hvordan opleves min måde at kommunikere på af andre? Er der noget ved min fremtræden, jeg skal passe på med? Hvad skal jeg holde fast i?

Kommunikation

Hvilke enkle kommunikationsmodeller kan jeg bruge til at styrke mine kommunikationsfærdigheder?

Anerkendende og konstruktivt samarbejde

Hvad er fundamentet for et positivt, værdifuldt og konstruktivt samarbejde?

Vanskelige samarbejdsrelationer

Hvordan håndterer jeg vanskelige samarbejdspartnere eller kolleger?
Hvad kan jeg selv gøre for ikke at blive hylet ud af den?

Kropssprog



Konflikthåndtering og kommunikation - MBK A/S

Hvordan påvirker mit kropssprog andre?



Konflikthåndtering og kommunikation - 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 deltageres behov og ønsker.

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

Dag 1:

Kl. 9 – 12.30

Konfliktudvikling og konflikthåndtering

Hvordan udvikler en konflikt sig? Kan vi forstå de grundlæggende elementer i en konflikt, og dermed blive bedre til at se dem komme og takle dem? Og hvordan kan jeg forstå min egen kommunikation og dens betydning for udviklingen af konflikter?

Kl. 13.15 – 16

Mine egne og andres behov og grænser

Hvordan kan jeg blive bedre til at optræde respektfuldt og venligt over for besværlige mennesker, og hvordan kan jeg samtidig blive bedre til at fastholde mine 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 egne krav og følelsesmæssige grænser. Vi arbejder mod en konstruktiv dialog.

Dag 2:

Kl. 9 – 12

Min egne og andres indgangsvinkel til konflikter

Hvordan kan jeg takle konflikter i det lange forløb? Hvordan kan jeg blive bedre til at forstå min egen måde at gå til konflikter, og hvordan kan jeg blive bedre til at forstå andres? Vi arbejder med forventninger, forudindtagelser samt fordomme og forsøger at vende tingene på hovedet og se dem fra nye vinkler.

Kl. 12.45 – 16

Forhandlingsteknikker samt håndtering af vanskelige personer og situationer

Vi arbejder med simple forhandlingsteknikker, som metode til løsning af konflikter. Derudover arbejder vi med håndtering af kunder/borgere/samarbejdspartnere eller kollegaer, som vi oplever, er vanskelige. Kurset afsluttes med udarbejdelse af individuelle handleplaner og evaluering.

Konflikthåndtering og kommunikation - 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.
½ dags træning koster 16.000 kr.

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

Pris når kurset holdes hos online via Zoom:

2 dags kurser koster 32.000 kr.
1 dags kurser koster 18.000 kr.
½ dags træning koster 10.000 kr.

Pris når kurset holdes hos jer:

2 dags kurser koster 32.000 kr.
1 dags kurser koster 18.000 kr.
½ dags træning koster 10.000 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.

Varighed og tid:

Dette kursus afholdes bedst over 2 kursusdage – det kan dog laves som ½- og 1-dags kursus.

Deltagerantal:

Kurset Konflikthåndtering og kommunikation har et maksimum deltagerantal på 12 personer (optimalt 10 personer). Kontakt os ved spørgsmål.

Ovenstående priser er eksklusiv moms.



Konflikthåndtering og kommunikation - MBK A/S

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

Fra <https://www.mbk.dk/kursus/internt-konflikthaandtering-og-kommunikation/>

