

# Konflikthåndtering og kommunikation – 1 dag (Onlinekursus) - MBK A/S

Vil du være bedre til at kommunikere konstruktivt?

Er du midt i en konflikt, som du gerne vil vende til en konstruktiv dialog?

Eller vil du "bare" blive bedre at forstå, hvorfor andre mennesker agerer som de gør?

Ønsker du konkrete værktøjer til at bevare roen og overblikket i konfliktfyldte situationer?

Vil du gerne være god til at få dine budskaber igennem med overbevisning og empati?

Dette online kursus er for dig, som ønsker få værktøjer og træning i at stå langt stærkere og være konstruktiv, når vinden blæser og bølgerne går højt. Vi tager udgangspunkt i generelle redskaber, men kan også rette fokus på den situation, som du og de andre deltagere står i lige nu, og det du har brug for nu, hvis du ønsker det. Indholdet vil således afhænge af de problematikker, du og de andre står i – og de ønsker I har.

## Udbytte - du styrker din:

- Evne til at stå fast i konfliktfyldte situationer og indlede en konstruktiv dialog.
- Værktøjskasse til at håndtere konflikter på en konstruktiv måde.
- Indsigt i andres motiver og handlingsstrategier.
- Læring om hvordan du skaber den gode dialog.
- Måde at give og modtage konstruktiv feedback og feedforward.
- Viden og indsigt til at bruge dine egne stærke sider.

## Indhold i online kurset Konflikthåndtering og kommunikation:

Indholdet afhænger i høj grad af de problematikker, du og de andre deltagere står i, men kan f.eks. være:

- Fokus på konstruktiv kommunikation, håndtering og forebyggelse af konflikter.
- Værktøjer i at lytte konstruktivt til og forstå sin modpart.
- Konkrete input til hvordan du håndterer svære situationer og potentielle konflikter.
- Træning i at give og modtage.
- Øvelser og indsigt i din ikke-verbale kommunikation og hvordan ord, stemmeføring og kropssprog kan afværge eller eskalere en konflikt.
- Den respektfulde dialog.

## Form:

Kurset foregår online (og live) via Zoom og består af inspiration fra facilitatoren, dialoger om konkrete og konfliktfyldte situationer samt casetræning. Dagen vil tage udgangspunkt i dine egne erfaringer og udfordringer og du vil få input til, hvordan du kan forebygge eller afværge eskalering af konflikterne.

På kurset bliver du guidet i, hvordan du kan tackle vanskelige kommunikative situationer og konflikter. Du bliver introduceret til nye metoder og værktøjer til at rumme forskellige mennesker, budskaber og holdninger, samtidig med at du fastholder din egne meninger.



# Konflikthåndtering og kommunikation – 1 dag (Onlinekursus) - MBK A/S

## Kursusindhold

### Konflikttrappen

Hvordan og hvorfor udvikler konflikter sig?

Hvilken rolle spiller jeg selv i konflikten?

Hvad kan jeg selv gøre for at optrappe eller nedtone en konflikt?

### Konflikthåndtering

Hvordan håndterer jeg konflikter på en konstruktiv måde?

Hvilke værktøjer og kommunikationsstrategier vil virke for mig?

Hvad kan jeg gøre for at få modparten interesseret i en løsning?

### Fastholdende krav og ønsker

Hvordan står jeg fast på mine vigtigste standpunkter på en imødekommende og overbevisende måde?

### Styrker og udviklingsområder

Hvilke er mine stærke sider og udviklingsområder, når jeg indgår i konflikter?

Individuel tilbagemelding, så du kommer godt i gang med konflikthåndtering.

### Feedback på en helt ny måde

Hvordan giver jeg feedback, som motiverer og engagerer?

Hvordan sikrer jeg, at min feedback til andre opfattes efter hensigten?

### Åben kommunikation og kontakt

Hvordan kan jeg kommunikere på en professionel og troværdig måde?

Hvad er årsagen til, at vi betragter verden så forskelligt og har så forskellige behov og forventninger til hinanden?

Hvordan indgår jeg i konstruktive dialoger med samarbejdspartnere, kolleger og nære relationer?

Hvordan skaber jeg en god energi omkring mig?

### Personlig fremtræden

Hvordan oplever andre min måde at kommunikere på?

Hvad skal jeg gøre mere og mindre af for at skabe bedre relationer?

Hvordan kan jeg med små ændringer i tone, ord og kropssprog ændre måden jeg blive opfattet på?

### Kommunikation

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

### Anerkendende og konstruktivt samarbejde

Hvad er grundlaget for et givende, anerkendende og positivt samarbejde?

Hvad kan jeg selv gøre for at spille andre gode og motivere dem til at spille mig god?

# Konflikthåndtering og kommunikation – 1 dag (Onlinekursus) - MBK A/S

## Vanskelige samarbejdsrelationer

Hvad kan jeg gøre for at motivere svære relationer til at finde en løsning?

Hvilke metoder kan jeg bruge for at mit temperament ikke stikker af for mig?

# Konflikthåndtering og kommunikation – 1 dag (Onlinekursus) - MBK A/S

## Kursusprogram

Dette onlinekursus tager udgangspunkt i dit og de andre deltageres behov og konkrete udfordringer. Derfor vil det endelige program afhænge af, hvad der efterspørges af jer. Dagen vil være en kombination af inspiration, øvelser, dialoger og case træning.

Programmet kan f.eks. se således ud:

### **Kl. 9.00 – 11.00**

#### Konfliktens anatomi

Indsigt i hvorfor konflikter opstår og konfliktens faser. En bedre forståelse af konfliktens facetter bliver grundlaget for dagens videre arbejde med at forebygge og afværge konflikter. Gennem inspiration, dialog og feedback får deltagerne indsigt i egen rolle i konflikter. Du lærer også noget om, hvordan stress influerer på konfliktsituationer og får værktøjer til deeskalerende kommunikation.

### **Kl. 11.00 – 12.30**

#### Kommunikation i vanskelige samtaler og konflikter

Vi ser på forskellige måder at kommunikere i konflikt på og du bliver i stand til at analysere andres kommunikation i konflikt. Fundamentet for en win-win situation bliver skabt. Du lærer både at stå fast og respektere andres meninger og holdninger og du får lejlighed til at relatere en række kommunikative værktøjer til din egen hverdag og praksis.

### **Kl. 13.15 – 15.00**

I øvelser med andre kursister bringer I de lærte værktøjer i spil i casearbejde. Vi undersøger hvad dine erfaringer betyder for måden, du håndterer konflikter på i dag og du bliver klogere på hvordan følelser og personlige værdier spiller ind i konflikthåndteringen – og hvordan du tackler det.

### **Kl. 15.00 – 16.00**

Vi opsummerer kurset. Igennem en refleksionsøvelse får du lejlighed til at finde vej til at ændre din tilgang til konflikter. Der er god tid til at stille spørgsmål og facilitatoren folder de eksempler ud, der har været fremme i løbet af dagen og strukturerer læringen. Kurset afsluttes med en konkret handlingsplan for de enkelte deltager, som gør dem handlekraftige og proaktive i forhold til at indgå i konstruktive relationer.

# Konflikthåndtering og kommunikation – 1 dag (Onlinekursus) - MBK A/S

## Pris og praktisk

**Pris:**

4.000 kr. pr. person. Ekskl. moms.

**Datoer:**

Se kursusdatoerne i boksen til højre.

**Sted:**

Online via Zoom

**Varighed:**

1 dag

**Antal deltagere:**

Max 12 deltagere

**Tilmeldingsvilkår:**

Betaling for kurset skal ske straks efter modtagelse af fakturaen som fremsendes når vi har registreret din tilmelding.

Ved afmelding kan en kollega overtage pladsen uden yderligere omkostninger eller du kan selv deltage for halv pris ved et senere kursus.

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

Fra [https://www.mbk.dk/?post\\_type=event&p=9647](https://www.mbk.dk/?post_type=event&p=9647)

