

## Konflikthåndtering

Lær at arbejde med konflikter på et anerkendende og systematisk grundlag.

Konflikter og uoverensstemmelser er begge en naturlig og ømtålelig del af virksomhedens hverdagsliv. Udfordringen er at få dem løst på en god og konstruktiv måde. Dette bliver du i stand til på dette kursus i konflikt-håndtering, som strækker sig over 4 kursusdage. Udbyttet vil være, at du og dine ansatte lærer at skabe konstruktive handlemuligheder og ikke mindst en større forståelse for, de nuværende og fremtidige konflikter i din virksomhed.

### Det skal ske gennem:

- Den anerkendende og værdisættende tilgang til konflikthåndtering.
- En systemisk forståelse af konflikter og opløsning af disse.
- Sprogets betydning for konflikthåndtering.
- Det energifyldte potentiale – hvordan udnyttes det?
- Konflikter fra medarbejderperspektivet.
- Konflikter fra ledelsesperspektivet.

### Hvem er målgruppen:

Kurset er målrettet virksomhedsejere og ansatte, der alle er indstillet på at indgå i et konstruktivt og anerkendende forløb med fokus på, hvordan konflikter og uoverensstemmelser løses og forebygges med fokus på respekt for alle. Undervisningsformen er involverende for deltagerne, og vi tager meget gerne udgangspunkt i jeres aktuelle konflikter.

### Hvem skal undervise:

Eva Biehe er erhvervspsykolog og en erfaren underviser, procesguide og supervisor.

Virksomhedskonsulent og -coach Ken Kürstein vil være til stede som medunderviser og understøtter.

### Kursus tid og sted:

Kan foregå i virksomheden eller i eksterne lokaler - når det passer dig/jer.

### Pris:

Ring og hør nærmere

### Udbytte:

- Større forståelse og håndtering af konflikter
- Sprogets betydning når konflikten opstår
- Værktøjer til at løse konflikten

### Kontakt:

Du er altid velkommen til at kontakte os og få en uforpligtende dialog om netop din virksomheds behov.

### Ken Kürstein

Virksomhedskonsulent

Mobil 20 20 92 12

kk@dentalconsult.dk

www.dc-consult.dk

www.linkedin.com/in/ken-kurstein

## Konfliktløsning

- At arbejde med konflikter på et anerkendende og systemisk grundlag.

Konflikter og uoverensstemmelser er en naturlig del af klinikens hverdag - såvel som i privatlivet for den sags skyld.

Udfordringen er at få dem løst på en god og konstruktiv måde. Det bliver du i stand til på dette 2x2 dages kursus.

Vi kommer ind på områder som konflikthistorier, "vanskelige samtaler", mediation som tilgang til konflikter, "en tredje vej" til konflikter samt en udvidet forståelse af kommunikationens rolle i forhold til den måde, vi tænker og taler om konflikter på. Vi ser på forskellige mulige tilgange til konfliktopløsning, og kommer ind på både individniveau, gruppeniveau og virksomhedsniveau.

## Målgruppe

Som tidligere nævnt er kurset målrettet virksomheds-ejere og ansatte, der alle er indstillet på at indgå i et konstruktivt og anerkendende forløb med fokus på, hvordan konflikter og uoverensstemmelser løses og forebygges med fokus på respekt for alle. Undervisningsformen er involverende for deltagerne, og vi tager meget gerne udgangspunkt i jeres aktuelle konflikter.

## Udbytte

På kurset vil du komme til at beskæftige dig med spørgsmål som:

### ▪ Hvordan kan vi forstå konflikter?

Konflikter er ofte viklet ind i forskellige opfattelser af situationer og begivenheder. Vi arbejder med redskaber til at klargøre opfattelser - den værdsættende og anerkendende tilgang til at håndtere konflikten.

### ▪ Hvordan kan vi arbejde med - og rundt om konflikter?

Når konflikter har udviklet sig, så det påvirker opgaveløsning og arbejdsmiljø, er det vigtigt at sætte ind med kommunikation, der bryder mønstret. Vi arbejder med redskaber til at bryde fastlåste mønstre - en systematisk forståelse og opløsning af konflikten.

### ▪ Hvilken betydning har kultur og relationer for konflikter?

I organisationer udvikler der sig særlige sprogspil, som danner udgangspunkt for, hvordan vi kan tale eller ikke tale om uenigheder. Vi arbejder med den kulturelle betydning for at forebygge konflikter.

### ▪ Hvilken betydning har vores brug af sproget for, hvordan vi opfatter konflikter?

En afgørende pointe i systemisk og anerkendende tilgang er vores bevidsthed om sproget og dets virkemidler i konfliktløsning.

## Derudover vil vi berøre:

- Bidrag fra narrativ teori og metode til opløsning af konflikter.
- Det energifyldte potentiale, der kan være i konflikter.
- Konflikter set fra leder- og medarbejderperspektiver samt muligheder for at agere.

## Indhold

Kurset består af to moduler af hver to dages varighed. Der er forberedelse i virksomheden før modul 1 og en mindre hjemmeopgave, hvor kursisterne afprøver et eller flere redskaber i praksis.

De to første dage arbejder vi med de grundlæggende teoretiske tilgange til konfliktbegrebet, og vi træner metoder til at forebygge konflikter via kommunikation og sproglig opmærksomhed.

Vi sætter ligeledes fokus på, hvordan man håndterer konflikter, når de har udviklet sig til et uhensigtsmæssigt niveau.

På sidste modul samler vi op på læring og giver flere teoretiske og metodiske vinkler, som kan anvendes konstruktivt på arbejdspladsen.

Vi skaber et undervisningsforløb, som inden for den beskrevne ramme involverer deltagerne undervejs i vægtningen af de enkelte elementer. Det er vores intention, at hver enkelt deltager får mulighed for at inddrage egen praksis og på den måde får mest muligt udbytte af forløbet.

### Dag 1

- Egne erfaringer med konflikter – hvad har skabt dit mindset?
- Konflikttyper – hvad bliver vi hyppigt uenige om?
- Kan du få det sagt? Træning i korrigerende feedback.
- Konfliktens anatomi – fra sten i skoen til velvoksen konflikt.
- Hvad optrapper, og hvad nedtrapper konflikten?
- Når følelserne kidnapper fornuften - hvad sker der i hjernen?
- Alle har deres gode grunde – det gælder om at få øje på dem.
- Vær personlig i din kommunikation – og bliv på egen boldbane.

### Dag 2

- Stikker du hovedet i busken? - Kend dit eget konfliktmønster.
- Hvilken rolle tager du på dig? - Forskellige positioner i konflikten.
- Konflikthåndtering i praksis – reparer relationen først.
- At tale de gode intentioner frem – brug din spørgeteknik.
- Kast anker - få styr på dig selv, inden du konfronterer andre.
- Modstand mod forandring – forstå den og håndter den.
- Løs konflikterne i tide – vær anerkendende og ligefrem.

### Kursets underviser:

Eva Biehe er erhvervspsykolog og en erfaren underviser, procesguide og supervisor. Hun er ekspert i arbejdslivets psykologi og arbejder fortrinsvist med konflikthåndtering, lederudvikling og personlig udvikling. Hun har gennem mange år arbejdet både som intern og ekstern konsulent i både offentlige og private organisationer. Omdrejningspunktet for Evas undervisning er altid mødet mellem praktiske erfaringer, relevante, anvendelige teorier og metoder. Hun bygger sin viden på egne og teoretiske erfaringer.

Ken Kürstein er virksomhedskonsulent og -coach, og driver til daglig firmaerne DC-Consult og Dental Consult. Her bistår han ved køb og salg af virksomheder.

Ken Kürstein har en økonomisk baggrund og har tidligere været ansat i bankverdenen.