

Eksempel på kursus i konflikthåndtering

Kurset er baseret på 1 hel dag fra kl. 9.00 til 16 eller over 2 gange a 3,5 time

Program

| | |
|-------|--|
| 9.00 | Velkomst, program og forventningsafklaring |
| 9.15 | Associationer omkring konflikt – øvelse |
| 9.30 | Kommunikation, kontakt og konfliktrappen |
| 10.00 | pause |
| 10.10 | Tre svar på konflikten øvelse: hvornår hindrer konflikten dig i at udføre dit arbejde? |
| 10.20 | Dimensioner i konflikten og hvad der ønskes opnået i hver konflikt metode, ressource, værdi, personlig konflikt |
| 10.50 | Følelser i konflikten / følelsestyranni |
| 11.00 | pause |
| 11.10 | Konflikter optræder også selv om vi forsøger at undgå dem – konfliktskytrappen øvelse: hvor er det vi forsøger at undgå konflikten og hvorfor |
| 11.30 | Hvordan reagerer vi i konflikter øvelse: refleksion over egne reaktioner |
| 12.15 | Spisepause |
| 13.00 | Intentionel kommunikation og sociale færdigheder |
| 13.30 | Konfliktmønstre i grupper og konfliktløsning i grupper |
| 14.00 | pause |
| 14.10 | At arbejde med konflikten – afklarende samtaler Øvelse: samtale 2 og 2 om en konflikt |
| 15.00 | Et miljø der kan rumme konflikter øvelse: hvad kan du byde ind med, der bidrager til helheden? |
| 15.30 | Evaluering og afslutning |

Metoder / værktøjer til at håndtere konflikter (her vælges relevante værktøjer til kurset)

BUSK modellen – kommunikationsmodel

Aktiv lytning og spejling

Kontaktcirkel og Empatitrekant

Relationskompetence – hvad har indflydelse på kvalitet og trivsel?

Intentionel kommunikation og feedback

Eksternalisering (gør problemet til problemet ikke personen)

Johari's vindue (hvad ved jeg om mig selv)

Polariteter til afdækning af problemstillinger

Konflikttrappen og anerkendelsestrappen