

Konflikthåndtering og kommunikation

Lær at tackle og opløse konflikter på en respektfuld måde

Konflikter - eller uenigheder - opstår naturligt, hvor mennesker er i kontakt. Om det er i forbindelse med kundekontakt eller kollegialt samarbejde. Man kan derfor ikke bare *undgå* konflikter. Men man kan undgå at eskalere dem og lære at opløse dem på måder, hvor ingen står tilbage som tabere.

På dette kursus bringer vi konflikten og ikke mindst dig selv i konflikten i centrum.

Det gør vi med udgangspunkt i din egen kommunikationsstil. Det er nemlig typisk den, man ubevidst søger mod, når man står i konflikten, men som ikke altid vil være hensigtsmæssig.

Vi sætter samtidig fokus på, hvordan man gennem en anerkendelse af den andens perspektiv bedre kan acceptere konflikten og indtage en konstruktiv position på vej mod løsninger.

UDBYTTE

- Du får en bedre forståelse for konfliktens natur samt de psykologiske mekanismer i konflikter
- Du får indsigt i og praktisk træning i konstruktiv kommunikation i konfliktsituationer
- Du får indsigt i egne kommunikationspræferencer ifm. konflikter - og hvordan du kan bruge dine styrker endnu mere, samt hvor dit udviklingspotentiale er
- Du bliver bedre til at hvile i dig selv og dermed stå mere bevidst i konfliktfyldte situationer
- Du bliver bedre til at sætte grænse på en respektfuld måde, der ikke eskalere en konflikt

MÅLGRUPPE

- Medarbejdere, der har direkte kundekontakt via telefon i eks. alarmcentral, supportfunktion eller kundeservice.
- Medarbejdere, der er stærkt afhængige af godt internt samarbejde, eks. fordi opgaver deles eller løses på tværs af holdskift.

