



Konfliktcoaching – bliv uddannet konfliktcoach

Lær at coache andre til at håndtere og løse konflikter – 3 moduler á 2 dage

Konflikter er uundgåelige. Når mennesker arbejder sammen, vil der undertiden opstå situationer hvor deres meninger, interesser, værdier, og temperamenter støder mod hinanden og skaber konflikter.

På denne uddannelse til konfliktcoach lærer du hvordan du kan coache andre til at håndtere konflikter konstruktivt og ligeværdigt. Målet med konfliktcoachingen er at støtte parterne i konflikten til at skabe fælles løsninger på deres uoverensstemmelser og til at styrke relationen mellem de involverede parter.

Hvem deltager på konfliktcoach uddannelsen?

Uddannelsen til konfliktcoach er en praktisk baseret uddannelse for dig som ønsker at blive bedre til at støtte og vejlede andre i at håndtere og løse konflikter. Du har måske brug for at støtte en part i at håndtere en konflikt, eller at fungere som mægler mellem to parter eller at agere som konfliktcoach i mindre grupper. Du kan også selv være påvirket af konflikten og have brug for at få den løst. Du arbejder typisk som leder, projektleder, teamleder, tillidsrepræsentant, HR-konsulent, konsulent, coach, behandler eller rådgiver.

Dit udbytte på konfliktcoach uddannelsen

På konfliktcoach uddannelsen får du en grundig indføring i konflikters væsen – hvorfor konflikter opstår og hvordan de kan op- og nedtrappes. Du lærer at bruge den specielle samtalestruktur i konfliktcoaching til at støtte den konfliktramte til at få en dybere indsigt i sin egen og modpartens konfliktadfærd og til at se nye veje og muligheder for at håndtere og løse konflikten. Du træner også metoder og kommunikative værktøjer der støtter og motiverer den konfliktramte til at turde konfrontere konfliktens parter på en ligeværdig og konstruktiv måde. Du lærer endvidere hvordan du styrker den konfliktramtes kommunikation i forhold til at få åbnet op for og håndteret konflikten.

Desuden lærer du at konfliktmægle mellem to eller flere parter, og du får en indføring i konfliktcoaching af mindre grupper.

På konfliktcoach uddannelsen får du en komplet gennemgang af Praktikons konfliktcoaching-model. Og du træner alle trinene i den konfliktcoachende samtale. Du vil løbende få feedback på dig selv som konfliktcoach af underviser og kursUSDeltagere så du helt konkret oplever hvordan du gør fremskridt.

Selvom fokus er på at støtte andre i at håndtere konflikter, vil du gennem denne uddannelse også opleve at du styrker din egen personlige udvikling i forhold til at håndtere konflikter som du selv er part i.

Efter uddannelsen vil du som professionel konfliktcoach være klædt på til at:

- spotte og afdække konfliktsignaler hos andre
- identificere forskellige grader af konfliktbelastninger
- coache den konfliktramte til at få indsigt i egen tilstand og konfliktadfærd
- støtte og motivere den konfliktramte til selv at håndtere og løse konflikten med modparten
- træne den konfliktramte i at håndtere svære følelser og bruge et konfliktdæmpende sprog
- gennemføre konfliktmægling (mediation) mellem flere parter i en konflikt
- arbejde med konfliktcoaching i mindre grupper
- rådgive og vejlede om konflikthåndtering i virksomheden.

Udbytte for din virksomhed

Konflikthåndtering er et udviklingsområde som kan forbedre arbejdsmiljøet betragteligt. En leder eller en medarbejder, der besidder evnen til at opfange og reagere på konfliktsignaler og som forstår at håndtere konflikter inden de eskaleres, er en værdifuld resurse for en virksomhed. Ved brug af konfliktcoachende samtaler vil virksomheden opleve konfliktramte medarbejdere blive mere bevidste og handlekraftige i forhold til at kommunikere klart og ligeværdigt i konfliktsituationer.

Konflikter der håndteres rigtigt, bringer oftest de involverede parter tættere sammen og skaber positiv forandring og udvikling hos de implicerede. Løses konflikterne i tide, skaber det tryghed, arbejdsro, positivitet, bedre samarbejde, mere motivation, færre sygedage og større forståelse og rummelighed for forskelligheder – alt i alt et velfungerende psykisk arbejdsmiljø.

Små hold med tid til refleksion

På Praktikons konfliktcoach uddannelse er holdene små – maks. 12 deltagere – for at sikre tid til selvrefleksion, dialog, og en grundig feedback til den enkelte deltager.

På modulerne veksles der mellem teoretiske oplæg, diskussion, rollespil og masser af træning i at bruge teknikkerne i praksis. Træningen kan tage udgangspunkt i cases fra din egen hverdag.

Form og varighed af konfliktcoach uddannelsen

Forløbet strækker sig over 3 moduler á 2 dage – i alt 6 intensive dage. På og imellem modulerne trænes de lærte konfliktcoaching-modeller og værktøjer, således at teorien bliver omsat i praksis og integreret til professionel brug.

Åbne uddannelser

Uddannelsen holdes som eksternat på Ascot Hotel, København. Varighed: 3 moduler på i alt 6 dage fra kl. 9 til 16.

Vi gennemfører to åbne uddannelsesforløb i 2012:

Modul 1: 1.-2. marts 2012
Modul 2: 23.-24. april 2012
Modul 3: 4.-5. juni 2012

Modul 1: 23.-24. aug. 2012
Modul 2: 1.-2. okt. 2012
Modul 3: 15.-16. nov. 2012

Tilmelding: 19.800 kr. plus moms pr. deltager.
Forplejning på kurset er inkluderet, men ikke overnatning.

Afholdes efter aftale som virksomhedskursus

Varighed: 6 dage eller efter aftale.
Pris: 21.900 kr. plus moms pr. dag.



1

MODUL

Modul 1: Grundlæggende konfliktcoaching

På dette modul får du et indgående kendskab til hvad en konflikt er og består af, og hvordan den kan udvikle sig hvis der ikke tages hånd om den i tide.

Du træner Praktikons konfliktcoaching model som specielt er udviklet til at coache personer i konfliktsituationer, og du vil lære at gennemføre konfliktcoachende samtaler. Du vil opleve enten at optræde i rollen som konfliktcoach, konfliktramt eller observatør i samtalerne.

Du arbejder bl.a. med:

- Hvad en konflikt er – og hvordan den kan eskalere og udvikle sig
- Konfliktcoachens rolle og vigtige egenskaber
- De enkelte trin i Praktikons konfliktcoaching model:
 - Afklaring af den konfliktramtes nuværende situation og tilstand
 - Afdækning af den konfliktramtes væsentlige behov, ønsker, og motivation
 - Formulering af konfliktens kerne og problemstillinger
 - hvad ønskes løst
 - At finde de indre og ydre forhindringer i forhold til at håndtere konflikten
 - At styrke den konfliktramtes motivationen til at gå ind i konfliktrummet
- At bryde hæmmende adfærdsmønstre og hæmmende overbevisninger
- Udforskning af mulige løsninger og udarbejdelse af en handlingsplan
- Træning af den konfliktramtes kommunikative og sociale kompetencer
- At sende den konfliktramte styrket på vej mod at håndtere og løse konflikter.
- Træning af konfliktcoachens vigtigste kompetencer
 - Aktiv og anerkendende lytning til brug for spejling af den konfliktramtes situation
 - Træning af spørgeteknikker til at styrke den konfliktramtes selvindsigt og handlekraft
 - Masser af træning i at gennemføre konfliktcoachende samtaler.

2

MODUL

Modul 2: Udforskning og håndtering af konfliktrummet

På dette modul udforsker vi konfliktrummet endnu mere. Du får indsigt i forskellige reaktionsmønstre i konflikter og den psykologi der ligger bagved. Du arbejder med hvordan kroppen, stemmen og sproget kan bruges til enten at optrappe eller nedtrappe konflikter. Du får indsigt i hvilke ydre og indre faktorer som "trigger" konflikter, og du lærer bl.a. at træne konfliktramte i at styrke deres kommunikative kompetencer.

Du arbejder bl.a. med:

- De typiske reaktionsmønstre i konflikter
 - At få indsigt i forskellige typer af konfliktmønstre
 - Et kig på psykologien bag de ubevidste reaktionsmønstre
 - Spontan konfliktadfærd – hvad sker der i krop og hjerne når konflikten raser.
- Optrapning og nedtrapning af konflikter
 - Den negative og den positive tankespirals indvirkning på konflikters udvikling
 - Kropsproget, stemmen og sprogets indflydelse på konfliktrummet
 - Hvordan man holder fokus når konflikten raser?
 - Træning i konfliktdæmpende kommunikation.
- Hvad "trigger" konflikten?
- Et kig på de ydre og indre faktorer der har "trigget" konflikten
- Udforskning af de involverede parter krav, synspunkter, behov og værdier.
- Træning af den konfliktramtes kompetencer, såsom at
- Håndtere stærke følelser og bevare roen, overblikket og fokus
- Sige fra under pres og modstå manipulation
- Bruge konfliktdæmpende kommunikation
- Styrke gennemslagskraften ved hjælp af krop og stemme
- Undgå at tage ting personligt.

3

MODUL

Modul 3: Konfliktcoachen som mægler/mediator

På dette modul får du indsigt og træning i hvordan du gennemfører konfliktcoachende samtaler med flere parter. Du lærer om hvornår konfliktmægling kan bruges og om din rolle før under og efter mæglingen. Du får også indsigt i hvordan du arbejder med konflikthåndtering i mindre teams/grupper. Dagene vil veksle mellem korte teoretiske oplæg, masser af øvelser og praktisk træning i metoderne ved hjælp af rolle- og forumspil.

Du arbejder bl.a. med:

- Konfliktmægling mellem to parter
 - Hvad er konfliktmægling og hvornår kan det bruges?
 - Konfliktcoachens rolle før, under og efter mæglingen
 - Konfliktmæglings-processen trin for trin
 - Håndtering af typiske problemer under konfliktmæglingen
 - Masser af trænings-sessioner i mæglerrollen.
- Konfliktcoaching i grupper og teams
 - Forskellen mellem grupper og teams
 - Konfliktløsningsmetoder i teams
 - Teams udvikling og teambuilding
 - Forumspil om konflikter i grupper.
- Uddannelsens afslutning
 - Din egen fremtid som konfliktcoach – dine mål og ønsker
 - Afslutning og evaluering.