

KONFLIKT- HÅNDTERING I FRONTLINJEN

ENDAGS-KURSUS



Konfliktnedtrapning i mødet med borgere og kunder

Kurset er udviklet til arbejdspladser og organisationer, hvor medarbejdere står i situationer med følelsesmæssigt pres, komplekse samtaler og risiko for konflikter i mødet med borgere eller kunder.

Mange medarbejdere oplever i dag et øget pres i krydsfeltet mellem kvalitet, effektivitet og trivsel. Samtidig bliver den menneskelige dialog udfordret af tempo, stigende forventninger og standardiseret kommunikation. Det stiller nye krav til medarbejdernes evne til at skabe ro, bevare overblikket og kommunikere hensigtsmæssigt i pressede situationer.

Kurset giver deltagerne centrale perspektiver og værktøjer inden for konflikt håndtering, kommunikation og konflikt nedtrapning. Deltagerne får samtidig indsigt i konfliktens dynamikker og mulighed for at reflektere over egen kommunikation og rolle i konfliktfyldte situationer.

Forløb

Kurset afholdes som en kursusdag kl. 9.00 - 16.00 med mulighed for tilkøb af supervision eller opfølgende træning.

Undervisningen veksler mellem faglige oplæg, refleksion, dialog og praktiske øvelser med udgangspunkt i deltagernes hverdag.

Inden kurset besøger vi jeres organisation for at få kendskab til jeres konkrete udfordringer og kultur. På den måde kan vi skræddersy kurset med eksempler og øvelser, der afspejler netop jeres hverdag.

På kurset arbejder vi med:

- Typiske konfliktsituationer fra deltagernes hverdag
- Kendskab til konfliktens dynamikker og eskalering
- Opmærksomhed på egen tilstand og kommunikation under pres
- Lytning som konflikt dæmper og tillidsskaber
- Anerkendende og nærværende kommunikation i praksis
- Værktøjet "Den indre mediator"
- Sprogets betydning i konfliktfyldte situationer



Deltagernes udbytte

Efter kurset får du:

- Forståelse for de mekanismer, der driver konflikter og får situationer til at eskalere
- Indsigt i, hvordan kommunikation og lytning påvirker konflikter
- Opmærksomhed på egen tilstand, rolle og kommunikation i pressede situationer
- Værktøj til konflikt nedtrapning
- Adfældsprincipper, der kan anvendes direkte i mødet med borgere og kunder

Organisationens udbytte

Efter kurset oplever teams:

- Større fælles bevidsthed om konflikter og kommunikation
- Øget fokus på trivsel og professionel dialog
- Styrket kvalitet i mødet med borger og kunde
- Større oplevelse af tryghed i pressede samtaler

Målgruppe

Kurset henvender sig til medarbejdere og teams med direkte borger- eller kundekontakt.

Pris

Grundpris: 42.000 kr. ekskl. moms (op til 20 deltagere)

- +10 deltagere: + 5.000 kr.
- +20 deltagere: +10.000 kr.

Kurset er et målrettet kompetenceudviklingsforløb til arbejdssituationen og kan i mange tilfælde søges støttet gennem relevante kompetence- og uddannelsesfonde.

Sted

Kurset afholdes hos jer og tilpasses jeres organisation og hverdag.



Underviserne

Underviserne er ikke blot teoretikere – de er erfarne ledere og rådgivere med dyb indsigt i, hvordan konflikter håndteres og nedtrappes i praksis.

Anne Mette Kirkegaard

Anne Mette har mange års erfaring fra forsikringsbranchen, bl.a. som leder og klageansvarlig med fokus på kundehåndtering og ledelse i situationer med højt følelsesmæssigt pres. I dag arbejder hun som selvstændig rådgiver med fokus på klage- og konflikthåndtering, trivsel og relationel kommunikation. Hun har en juridisk kandidatgrad fra KU samt videreuddannelser i Leadership Transition (INSEAD) og Jungiansk Typeindeks.



Et gennemgående fokus i hendes arbejde er den professionelle og respektfulde tilgang til mennesker – også i vanskelige samtaler. Anne Mettes praksisnære og rolige stil bidrager til at skabe tryghed og retning, selv i komplekse og konfliktfyldte situationer.

Lene Stampe

Lene har mere end 10 års ledelseserfaring fra komplekse organisationer og arbejder i dag med ledelsesudvikling, trivsel, facilitering og konflikthåndtering. Hun er uddannet master i ledelse fra CBS og har videreuddannelser inden for coaching, arbejdsmiljø og protreptik.



Lene arbejder med at omsætte teori til praksis, så det bliver vedkommende og brugbart. Hun er særlig optaget af at skabe refleksion i hverdagen, så vi bliver bedre til at håndtere den menneskelige dimension i samarbejde og takle konflikter hensigtsmæssigt og konstruktivt – også når presset stiger.



Anne Mette Kirkegaard
Ledelsesrådgiver
am@amkc.dk
+45 3175 5601



Lene Stampe
Ledelsesrådgiver
lene@lenestampe.com
+45 2066 7834

