

Konfliktløsning

Dag 1

11.00 – 11.30: Velkommen og presentasjon

11.30 – 12.00: Hva er en konflikt?

- Forskjellige konflikttyper
- Konflikt vs. håndtering
- Bevisstgjøring av egen og andres atferd

12.00 – 13.00: Konflikters utviklingsløp

- Hva er årsaken til konflikter?
- Fra sakskonflikt til personkonflikt
- Alle eller ingen er vinnere

13.00 – 13.45: Lunsj

13.45 – 14.30: Kommunikasjon i konflikter

- Aktiv lytting
- Å etablere tillitt
- Håndtering av aggressiv atferd

14.30 – 17.00: Konflikthåndtering

- Den vanskelige samtalen
- Konflikthåndteringsmetoder
- Ulike typer megling
- LØFT-metodikk
- Forutsetninger og spilleregler

Dag 2

08.30 – 09.00 : Oppstart dag 2

- Erfaringer og læring

09.00 – 11.30: Konflikter og mobbing

- Hva er mobbing?
- Forskjeller på mobbing og trakassering
- Styrkeforhold mellom partene
- Intensjon bak trakasseringen

11.30 – 12.15: Lunsj

12.15 – 14.00 : Hvordan ledere kan håndtere konflikter?

- Akseptere ulikheter
- Involvering av ulike aktører
- Forventninger og tydelig ledelse
- Bedriftens virkemidler i konflikthåndtering
- Proaktivitet
- Planlegging av prosesser for konflikthåndtering

14.00 – 15.30: Case og gruppearbeid

15.30 – 16.00 Hvordan er veien videre?

- Tips til deg som leder
- Fem modige steg

Kurset er lagt opp med en god kombinasjon av forelesning, dialog og praktisk trening. Du får også en mengde enkle verktøy du kan jobbe videre med etter endt kurs.