



## «Organisasjon»

2 dager i måned xx, år yy

## Problem eller løsning?

Effektiv og empatisk kommunikasjon - konflikthåndtering

Dette er et todagers kurs med fokus på ferdigheter og praktiske øvelser. Deltagerne skal oppleve å kunne takle hverdagen på en bedre måte når de kommer tilbake på jobben.

Vi tar utgangspunkt i deltagerne egne erfaringer, og arbeider med det som er mest relevant for deltagerne på nettopp dette kurset. Programmet og innholdet vil derfor være organisk, og kommer til å bli tilpasset de innspillene og de behovene deltagerne har.

## Innhold

<i>Teoriinnspill</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• forståelse av dialog, og hvordan dialog er det som gjør kommunikasjon</li><li>• forskjellen mellom sak og prosess</li><li>• introduksjon av praktiske kommunikasjonsverktøy</li><li>• forståelse av begrensningene ved vår egen oppfattelse av verden og forståelse av at det finnes mange virkeligheter</li><li>• forståelse av konflikter samt måter å håndtere og forebygge konflikter</li></ul>
<i>Simuleringer</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• tydeliggjøring av forskjeller i holdninger</li><li>• nødvendigheten av tillit</li><li>• nye måter å forstå ”sterke” og ”svake” personlige egenskaper</li></ul>
<i>Øvelser</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• håndtering av kommunikasjonssituasjoner (konflikter og forhandlinger)</li><li>• forståelse av egne utfordringer</li><li>• personlige tilbakemeldinger</li><li>• etablering av kulturregler/avtaler for hvordan vi kommuniserer med hverandre i løpet av kurset</li></ul>



## Forberedelse

Før kursstart vil deltagerne bli oppfordret til å ta med seg eksempler på kommunikasjonssituasjoner de ønsker å takle bedre. Dette vil f eks kunne være kommunikasjonssituasjoner på jobben, i organisasjonen de er del av, eller rett og slett i egenskap av det å være menneske.

## Etterarbeid

Deltagerne får ettersendt presentasjonene om teoriinnspill som blir brukt på kurset.

## Mål

Deltagerne skal etter kurset ha

- Forståelse for kommunikasjonens betydning
- Bedre ferdigheter i kommunikasjon og konfliktforebygging
- Økt evne til å være prosessleder/fasilitator

## Program

### Dag 1

10.00	Start
10.30 – 12.00	Presentasjon - forventningsavstemning
12.00 – 13.00	Lunsj
13.00 – 18.00 (pauser etter behov)	Kommunikasjon - konflikthåndtering; Teori Simuleringer Øvelser
19.00	Fellesmiddag

### Dag 2

09.00 – 12.00 (pauser etter behov)	Kommunikasjon - konflikthåndtering; Teori Simuleringer Øvelser
12.00 – 13.00	Lunsj
13.00 – 14.00 (pauser etter behov)	Oppsummering Avslutning
15.00 – 16.00	Evaluering av kurset