

[Konflikthåndtering og autoritetsudøvelse]

Underviser: chefkonsulent Kim Kabat, cand.psych, MPO.

Tid: 3 timer

Målgruppe: frontpersonale indenfor politi, social-, sundheds- og undervisningsektorerne.

Antal: 10-12 personer

Offentligt ansatte med borgerrettet kontakt oplever i stigende grad konflikter med borgerne. Konflikterne kan til en vis grad reduceres gennem forskellige tiltag, herunder en konfliktforebyggende kommunikationsform.

Men ikke alle konflikter kan undgås. Og i de situationer er det vigtigt at medarbejderen oplever at have et personligt handleberedskab til at udholde/nedbringe konflikten.

Formålet er at give medarbejderen redskaber til at håndtere konflikter via konfliktforebyggende kommunikation, samt at give medarbejderen et handleberedskab til at håndtere den personlige ramthed som ofte følger i kølvandet af konflikter.

Det får din virksomhed

På kurset vil der blive introduceret til forskellige forståelsesrammer og handleredskaber i konflikthåndtering ud fra en oplevelsesbaseret tilgang.

Der vil blive arbejdet med:

- Roller, autoritet og det personlige møde med borgeren
- Udforskning af årsager til konfliktaccerlering
- Den empatiske zone og anerkendende kommunikation
- Indikatorer på begyndende vrede i minik og kropssprog.
- Autentisk tilstedeværelse i konflikten og handlekompetence

Konflikthåndtering og autoritetudøvelse bygger på psykodynamisk teori, systemteori samt forskning omkring kropssprog.

Kontakt direktør Jan F. Hansen, jan@argo.dk eller chefkonsulent Kim Kabat, kim@argo.dk for at høre nærmere.

Om underviseren: Kim Kabat har gennem en årrække superviseret og undervist socialrådgivere, sygeplejersker, pædagoger og lærere mv. i det empatiske møde med brugere. Desuden har Kim virket i en række udviklingsprojekter, med fokus på medarbejdertrivsel, kvalitet og effektivitet i den professionelle ydelse.