

# Mediation

## – målrettet konfliktløsning

### Formålet:

At give deltageren teoretisk og praktisk viden til at kunne fungere som mediator i konflikter mellem to eller flere parter.

### Målgruppe:

Udviklingsforløbet er unikt for såvel lederen, der er ansvarlig for, at skabe resultater sammen med og gennem andre, samt m. samt medarbejdere og personer der i andre sammenhænge står overfor en rådgivende og/eller kommunikerende og coachende funktion. Herudover er udviklingsforløbet effektivt for alle, der i deres daglige arbejde har kontakt og kommunikation med andre mennesker – kollegaer, samarbejdspartnere, ledere og/eller kunder.

### Målet med kurset:

- At du bliver din egen gode coach -, lærer at være i stand til at kunne afkode hvorledes du skal målrette dit budskab, så det bliver modtaget som DU afsender det hensigtsmæssigt
- At du lærer at håndtere andre til succesfuldt at kunne navigere i konfliktfyldte situationer
- At du gennem mental udvikling lærer at udnytte dine organisations kommunikative kompetencer (viden og færdigheder) optimalt
- At du via kommunikative forhandlingskompetencer, bliver i stand til at dække virksomhedens og medarbejdernes behov for mediation
- At du opnår organisationsforståelse i forhold til de muligheder og begrænsninger der er i spil



### Du opnår:

- et målrettet kursus i Mediation
- et internationalt opbygget koncept for avanceret konflikthåndtering
- en afsluttende prøve af erfarne Mediatorer
- et kursus der sætter dig i stand til
- deltagelse i et kursus der er konstrueret med en operationel orientering mod de virksomhedsprocesser, der er en del af den arbejdsmæssige dagligdag
- Du lærer at beherske en lang række praktiske værktøjer, der på en forståelig, nem og enkel måde vil gøre dig til en mere kompetent og erfaren kommunikator og mediator
- Du vil opleve et styrket personligt lederskab og større handlekraft på både kort og lang sigt
- Få et praktisk kommunikations- og konflikthåndteringskursus med fokus på kognitive processer

- Professionel, effektiv og målrettet kursus der underbygger og sikrer din personlige succes

## Perspektiv:

Fokus er på, hvad god målrettet mediation handler om, nemlig at dække både virksomhedens og medarbejdernes behov for målrettet dialog.

Det er et praksis orienteret kursus hvor deltagerne får udviklet sine kommunikative kompetencer, så de selv og deres kolleger bliver mere succesfulde og lykkes bedre.

Der er i hele forløbet lagt stor vægt på, at deltagerne skal kunne benytte de nye kompetencer med det samme og benytte dem til at indfri deres personlige og organisatoriske målsætninger.

## Psykologiske vidensgrundlag:

Kognitiv psykologi er den bedst dokumenterede og evidensbaserede viden der findes om menneskers adfærd. Kognitiv psykologi handler om tanke- og læringsprocesser. Med baggrund i det værdi- og effektfulde af, at arbejde målrettet med nuet og fremtiden samt rigtigheden af den positive psykologi's fokus på trivsel og styrker, er den kognitive og positive psykologi uddannelsens psykologiske vidensplatform. Desuden bygger vi en stor del af værktøjerne på Neuro Lingvistisk Psykologi.

## Indhold (overordnet) over seks dage (ekskl. afsluttende prøve):

- Hvad er en konflikt og hvordan opstår den?
- Hvordan coper du dig selv (bliver din egen gode coach)?
- Hvilke lag er der i vores tanker?
- Hvordan arbejder tanker og følelser for eller imod personen?
- Hvordan styres behov, adfærd og følelser?
- Hvad er motivation og hvordan motiveres jeg?
- Hvordan motiverer du andre og dig selv optimalt?
- Værdien af målrettet kommunikation?
- Mediation som værktøj
- De 5 faser i mediation
- Hvordan håndterer jeg konfrontationer??
- Ikke Voldelig Kommunikation
- Hvordan får jeg parterne til at lytte?
- Hvad er aktiv lytning og hvad gør jeg selv?
- Hvilke følelsesmæssige faser gennemleves i konflikter og kriser?
- Hvordan styres gennem kriser?
- Hvordan giver jeg feedback?
- Hvad er mine medmenneskers kanal for feedback?
- Hvilke roller træder jeg ind i som mediator?
- Hvad er effektiv kommunikation?
- Hvordan styre en samtale?