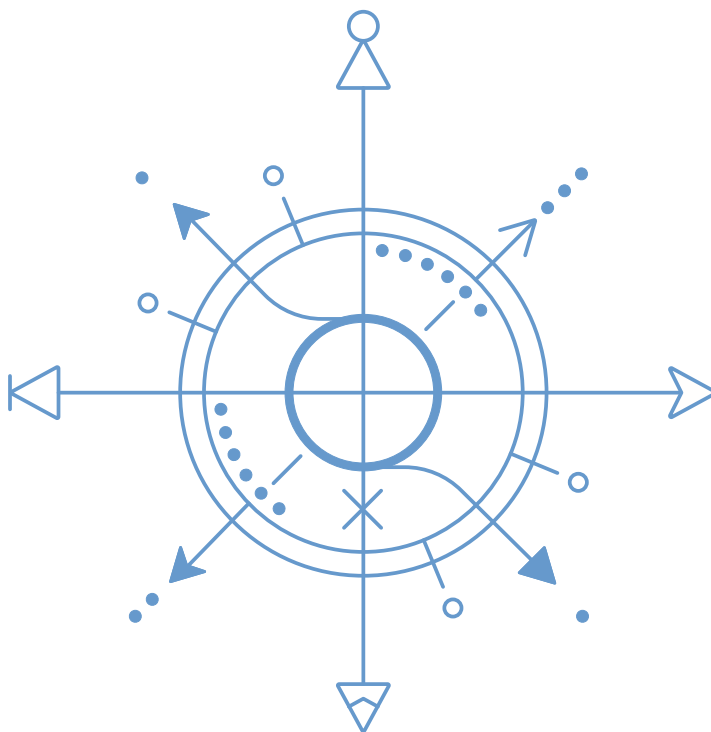


Konfliktnavigatør

/ Borgerkontakt



En kompetencegivende uddannelse
for medarbejdere med borger-
kontakt, *der navigerer i*
konfliktfyldt farvand

Marcussen & Company

Tlf. 3133 2929

mie@marcussen-co.dk

marcussen-co.dk

Tag en certificeret uddannelse
som konfliktnavigator, *hvor du
bliver specialiseret i at
forebygge og håndtere
konflikter i dit arbejde med
borgerkontakt.*

 Marcussen
Company

Konfliktnavigator

Hvor der er mennesker, er der konflikter. Afhængigt af hvordan vi møder konflikterne, udvikler eller ødelægger de os.

"Uddannelsen har givet endnu en farve på paletten, så min opgaveløsning og mine relationer kan blive endnu mere nuancerede."
Specialkonsulent i en kommune

I konfliktfyldt farvand

Uddannelsen er for dig, der arbejder i en kommune eller en styrelse og har borgerkontakt. Det kan være inden for mange forskellige sagsområder, og det kan være i sager, hvor du træffer afgørelse eller har kontakt med borgeren i anden sammenhæng. Kontakten til borgeren kan være skriftlig, telefonisk eller personlig. Det afgørende er, at du motiveres af at arbejde professionelt med din egen rolle i og omkring kontakten med borgeren.



Specialist i konflikter

Målet er at specialisere dig i at håndtere konflikter og svære situationer med en konstruktiv tilgang. Du bliver i stand til at forbedre din tilgang til borgeren og arbejde bevidst med forskellige virkemidler til at håndtere svære situationer.

Konfliktnavigatoren agerer i forskellige sammenhænge

Som konfliktnavigator kan du varetage forskellige funktioner som ekspert, facilitator, vejleder og udvikler. Du bliver ikke blot i stand til at agere i egne konflikter med borgere, men også i at hjælpe dine kollegaer i konkrete situationer og formidle viden om håndtering af konflikter.

Menneskelig og økonomisk værdi

Gevinsten ved at sætte professionelt ind over for destruktive konflikter med borgere er typisk større tilfredshed hos både borger og medarbejder, færre klagesager, bedre chance for at undersøge muligheder inden for de givne rammer, mindre stress, sygdom og personaleudskiftning. Menneskelige og økonomiske ressourcer frigøres til at fokusere på kerneopgaven.

"Jeg bruger værktøjer fra uddannelsen, når jeg møder en frustreret borger. Det giver mig selv en ro i forhold til at lytte og være til stede i nuet."

Medarbejder i et Jobcenter

Konfliktnavigatoren har specialfaglig viden og kunnen i

- At vejlede og støtte mennesker i konflikt
- At analysere og intervenere i alt lige fra en interessekonflikt til en strukturel konflikt om vilkårene
- At rådgive kollegaer om konflikthåndtering
- At reflektere over din egen og andres måder at agere i konflikter
- At udvikle og implementere en effektiv konfliktstrategi i det daglige arbejde
- At sikre egne grænser og arbejde for egen trivsel

Indhold

Styrk relationen.
Skab noget bedre.
Sammen!

Styrk borgerkontakten med en mæglende tilgang

Den mæglende tilgang er brugt bredt på forskellige måder både kommunalt, regionalt og i dansk erhvervsliv. Efterspørgslen på viden og uddannelse inden for området er stadigt stigende. Med en uddannelse som konfliktnavigatør bliver du specialiseret i den mæglende tilgang, hvor udgangspunktet er en konstruktiv tilgang til konflikter, hvor du både tager vare på dig selv, borgeren, arbejdspladsen og de vilkår, du arbejder under.

Betydningen af relationer

Både relation og uenighed er omdrejningspunktet for en konfliktnavigatør. Her adskiller den mæglende tilgang sig fra den juridiske tilgang, hvor fokus hovedsageligt er på det, parterne er uenige om. Mange konflikter i arbejdet med borgerkontakt, er dog ikke løst ved at referere regler og rammer. Her har både sagsprocessen og den mellem-menneskelige relation helt grundlæggende betydning for en mere effektiv håndtering af konflikter.

Tværfagligt indhold

Indholdet er tværfagligt og centreret om konfliktfaglig viden fra forskellige relevante fagdiscipliner som: Konfliktmægling, forhandling, økonomisk teori, psykologi, sociologi, filosofi og kommunikation.

Dynamisk undervisning

Formen på uddannelsen er en vekselvirkning mellem teoretiske oplæg, øvelser, træning, dialog og refleksion. Gennem hele forløbet sættes din og de øvrige deltageres erfaringer i spil i forhold til teorier og metoder.

"Uddannelsen forandrer min personlighed og kan bruges i alle livets aspekter."
Ditte Ploug
Sektorchef, HR og IT
Lolland Kommune

På uddannelsen bliver du trænet i:

- At forstå de generelle mekanismer i konflikter med udgangspunkt i dig selv
- At håndtere sagsprocesser på en måde, der skaber større tilfredshed hos både borgeren og dig selv
- At arbejde systematisk og forebyggende med konflikthåndtering
- At bruge en effektiv og empatisk kommunikation over for den arrige, frustrerede eller grådkvalte borger
- At analysere konflikter og vurdere muligheder med forskellige interventioner
- At træde til med akut bistand i vanskelige konflikter
- At anvende konkrete redskaber til at få ro på svære situationer
- At udvikle en konfliktpolitik og konfliktstrategi
- At udbrede kendskabet til konstruktiv konflikthåndtering i alle led af en organisation

"Jeg kan langt bedre se, hvornår nogen trykker på mine konfliktknapper, og hvad der skal til for at forhindre det."

Nanna Uhrbrand, arkitekt

"Mie Marcussen formidler sit stof på en meget sympatisk og medrivende facon. Hun anvender relevante eksempler, som gør stoffet nærværende og formidler i et letforståeligt sprog uden "bullshit". Man er ikke i tvivl om, at man befinder sig i et rum med en person, der ved, hvad hun taler om og som brænder for sit fag – men som samtidig er i stand til at inddrage sine tilhørere ved at reflektere over deres problemstillinger og udfordringer."

Lillian Rasch Madsen, Direktør,
Bornholms Regionskommune

Undervisningsforløb

Modul 1 Konfliktforståelse

- Konflikters årsag og eskalering
- Psykologien i konflikter
- Adfærdsmønstre i konflikt, herunder din egen konfliktadfærd
- Konfliktnavigatorens virkefelt

Modul 2 Kommunikation

- Empatisk og effektiv kommunikation
- Aktiv lytning og dialogiske kompetencer
- Konfliktvejledning, coaching og genoprettende processer
- Asymmetrisk magt

Modul 3 Konflikt håndtering

- Borgerkontakt
- Retfærdighed og procesretfærdighed
- Konfliktmægling og værktøjer herfra
- Forhandling

Modul 4 Konfliktnavigatorens praksis

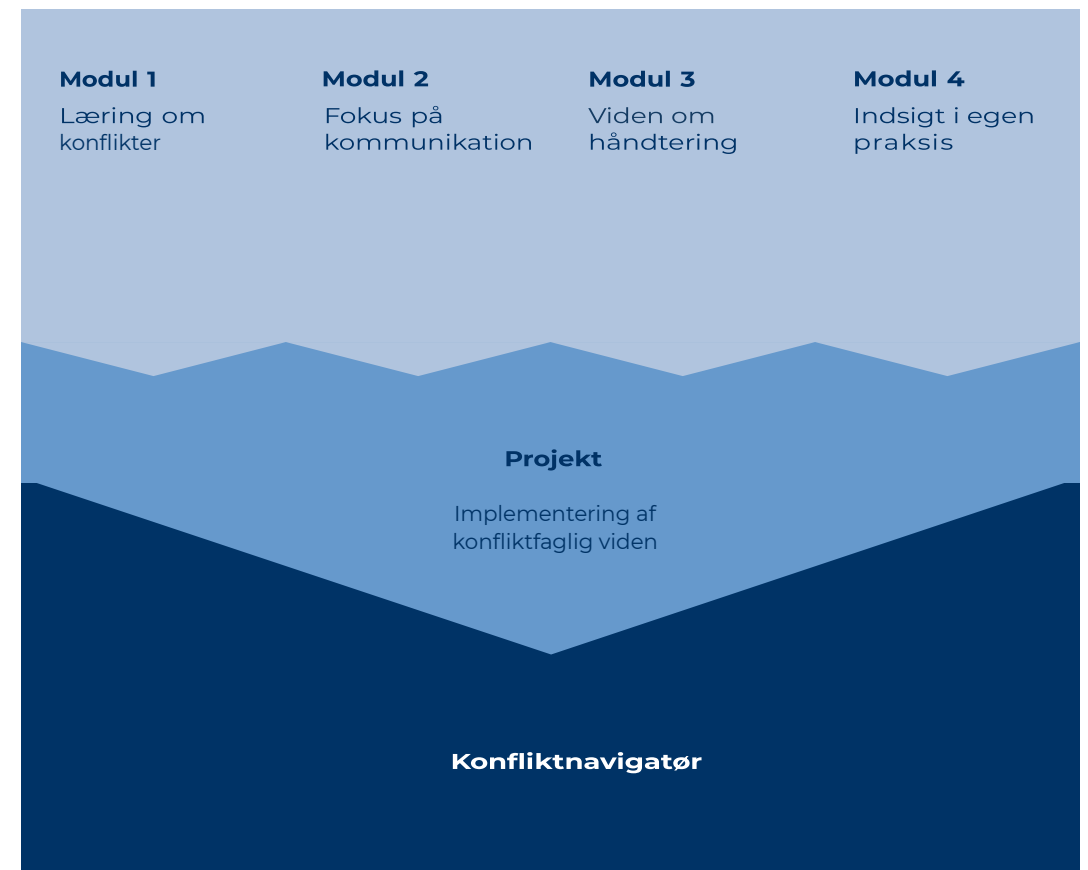
- Konfliktnavigatorens drivkraft, formål og succeskriterier
- Egne skyggesider og projektioner
- Implementering af den erhvervede viden
- Afsluttende projekt

Omfanget af uddannelsen

Uddannelsen er på 8 undervisningsdage fordelt over ca. tre måneder med fire moduler á to dage. Dertil kommer en projektopgave, som du får personlig feedback på.

Læringen er progressiv, hvilket betyder, at der for hvert modul bygges viden ovenpå på det lærte. Mellem hvert modul vil der også være opgaver, som deltageren skal arbejde med.

Igennem uddannelsen bliver du fortrolig med metoder og teknikker til konstruktiv håndtering af konflikter

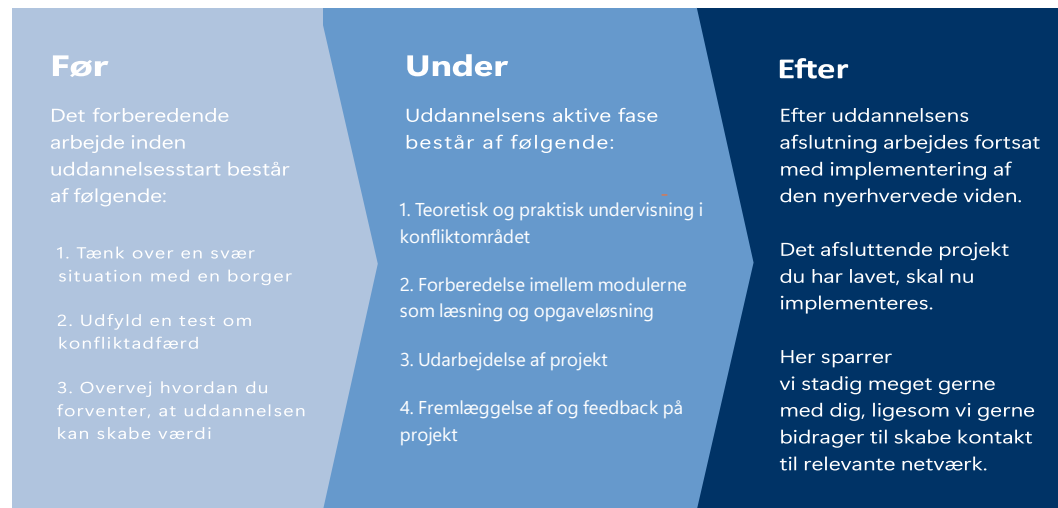


Læring

Mellem modulerne har du mulighed for at bringe din nyerhvervede viden i anvendelse

Et bedre udbytte af undervisningen

Læringsprocessen finder sted både før, under og efter uddannelsen. Du lærer ikke kun i undervisningslokalet, men i høj grad også ved at reflektere over egne og andres reaktionsmønstre før og under uddannelsen. Som afslutning på uddannelsen laver du et projekt, som du selv arbejder videre med efter.



Forberedelse på uddannelsen

Forberedelse før og under uddannelsen er afgørende for dit udbytte. Mellem hvert modul skal du løse mindre opgaver, ligesom der vil være noget læsestof. Gennem uddannelsen får du et aktivt og fagligt miljø, der støtter, udfordrer og udvikler dig.

Før uddannelsesstart bedes du udarbejde en foreløbig plan for, hvordan du tænker, at uddannelsen kan bruges og tilføre merværdi på dit arbejde. Derudover bedes du udarbejde en case vedrørende en konkret konflikt og udfylde en test om din adfærd i konflikter.

Afsluttende projekt efter selvalgt emne

Det afsluttende projekt giver dig mulighed for at specialisere dig inden for eget sagsområde. Projektet består af en afleveringsopgave om et selvalgt konfliktområde samt en mundtlig fremlæggelse, der tager udgangspunkt i opgaven. Du får mundtlig feedback på både opgave og præsentation af dit projekt. Afleveringsopgaven kan enten være en fem siders skriftlig opgave, en video- eller lydoptagelse. For at blive certificeret konfliktnavigator kræver det, at du har deltaget i undervisningen, har lavet og fået godkendt dit projekt. Gennem hele forløbet er implementering af konfliktfaglig viden og kunnen i højsædet.



"Den afsluttende opgave er en rigtig god lejlighed til at få reflekteret over den erhvervede viden, og hvad man vil bruge den til."

Socialrådgiver i en kommune

Praktisk



Deltagerne på uddannelsen har stort udbytte af at udveksle erfaringer med hinanden.

Datoer

Uddannelsen udbydes løbende som åbne forløb. Se de aktuelle datoer for holdopstart og modulerne på marcussen-co.dk. Ønsker I interne forløb i fx en kommune, styrelse eller region bedes I kontakte Mie Marcussen for nærmere aftale herom.

Forudsætninger

Uddannelsen forudsætter en god portion nysgerrighed, refleksion og mod til at sætte dig selv i spil. Gennem hele forløbet lægges vægt på din og de øvrige deltagers aktive medvirken. En værdifuld del af læringen sker netop i samspillet mellem deltagerne. Derudover kræves ingen særlige forudsætninger for at være med. Er du ordblind eller har handicap, der besværliggør dele af uddannelsen, bedes du kontakte os – vi kan finde en løsning på det meste.

Pris

Prisen for uddannelsen er 24.500 kr. ekskl. moms og inkl. alt materiale. Ved interne forløb aftales pris pr. hold.

Interne forløb

Vi oplever, at flere og flere kommuner og styrelser ønsker at opgradere konfliktkompetencerne med interne forløb. Her kan vi sammensætte hold, som det passer til jer.

Med interne forløb skaber I en platform for at opbygge en solid viden om konflikter internt. Vi kan også samarbejde om, at I på sigt hjemtager den videre uddannelse internt. Det gør vi ved at lave programmer, drejebøger, materialer osv. i samarbejde med jer og eventuelt give jer feedback på undervisning.

Hvis I er interesserede, er I velkomne for at kontakte os for yderligere information og pris.

HVEM Medarbejdere der har borgerkontakt. Det kan både være, hvor der skal træffes afgørelse og i al anden form for kontakt med borgere.

HVOR Åbne hold afvikles i udgangspunktet i København.

HVORNÅR Uddannelsen udbydes løbende. Se datoer på marcussen-co.dk

PRIS Prisen er 24.500 kr. ekskl. moms.

TILMELDING Du får en tilmeldingsblanket ved at skrive til kontakt@marcussen-co.dk eller ringe til 31332929

INFORMATION For mere information kontakt Mie Marcussen på mie@marcussen-co.dk eller på tlf.: 3133 2929.

Du kan også læse om Marcussen & Company på marcussen-co.dk

Underviser

Mie er medforfatter til bogen "Mellem os – ABC til konflikt", vært på DR programmet "I krig med naboen" og har lavet flere podcasts.



"Underviseren Mie Marcussen er suveræn til at formidle teorien. Man fornemmer virkelig, at det er en del af hende og hendes passion/person."

Specialkonsulent i en kommune

Konfliktmægler og formidler

Mie Marcussen er primær underviser på uddannelsen og indehaver af Marcussen & Company. Der er også gæsteundervisere på uddannelsen. Mie er uddannet cand.merc.jur. og master i konfliktmægling fra Københavns Universitet. Hun er desuden ekstern lektor i konfliktmægling på Københavns Universitet bl.a. på den 2-årige Masteruddannelse i Konfliktmægling.

Mie har mæglet i mange typer af sager fra drab og vold for politiet til nabostridigheder, samarbejdsvanskeligheder, byggesager og ikke mindst i sager mellem borger og forvaltning. Igennem mange år har hun undervist og holdt foredrag for blandt andet over 25 af landets kommuner, flere regioner, styrelser og i private virksomheder og fagforeninger. Tidligere har Mie arbejdet 10 år med personalejuridisk rådgivning og forhandling, herunder seks år i Dansk Industri. I denne tid har hun forhandlet mere end 500 mæglingsmøder for såvel store som små danske virksomheder. I Dansk Industri arbejdede hun også med psykisk arbejdsmiljø, sygefravær, CSR og integration.

Mie bestrider tillidshverv som næstforperson i Nordiske Mediatorer, rådsmedlem i Rådet for International Konfliktløsning (RIKO) samt tidligere forperson for bestyrelsen i Center for Konfliktløsning.

Marcussen & Company er specialister i konflikter. *Vi hjælper mennesker og organisationer med at få det bedste ud af interaktionen mellem mennesker.*

