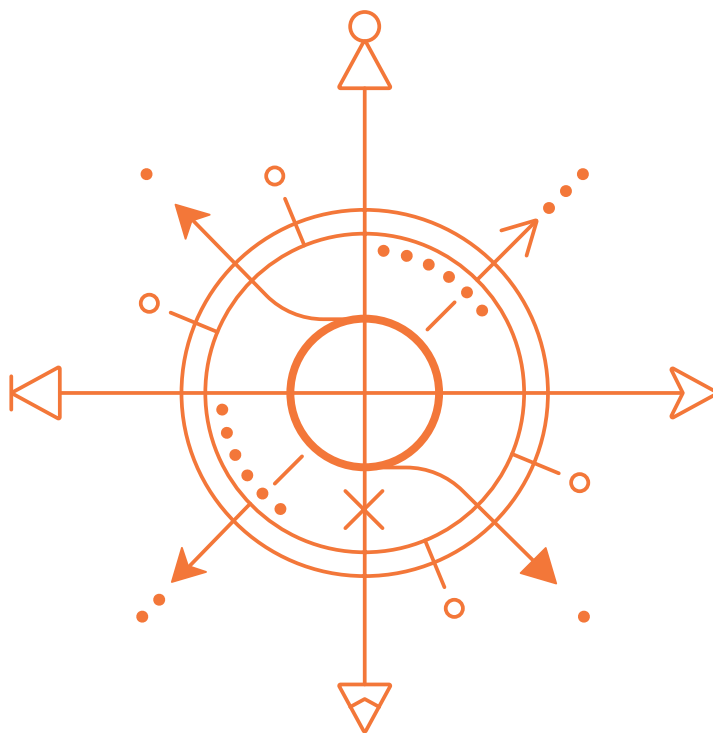


# Konflikt *navigator*



En kompetencegivende uddannelse  
for professionelle, *der navigerer i*  
*konfliktfyldt farvand*

Ved Marcussen & Company  
Amagertorv 9, 4. Sal  
1160 København K

Tlf. 3133 2929  
mie@marcussen-co.dk

marcussen-co.dk

Tag en certificeret uddannelse  
som konfliktnavigatør, *hvor du  
bliver specialiseret i at forebygge  
og håndtere konflikter i professionelle  
sammenhænge.*

# Konfliktnavigatør

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."

*Sarah Thyssen,  
specialkonsulent*

## I konfliktfyldt farvand

Uddannelsen er for dig, der arbejder med konfliktfyldte områder. Det kan være som HR-medarbejder, arbejdsmiljørepræsentant, leder, advokat, boligsocial medarbejder, skolelærer, tillidsrepræsentant eller noget helt andet. Det afgørende er, at du motiveres af at arbejde professionelt med din egen rolle i og omkring mellem-menneskelige relationer. De mellem-menneskelige relationer er en til tider overset kilde til samarbejde, ansvarlighed og handlekraft.



## Specialist i konflikter

Målet er at specialisere dig i at håndtere konflikter og samarbejdsrelationer med en konstruktiv tilgang. Alt efter erhverv bliver du i stand til at forbedre det psykiske arbejdsmiljø, styrke ledelseskompetencer, tilgodese parterets langsigtede interesser i konflikter, forbedre naboskabet i et boligselskab eller højne serviceniveauet i en virksomhed.

## Konfliktnavigatøren agerer i forskellige sammenhænge

Som konfliktnavigatør kan du varetage forskellige funktioner som ekspert, facilitator, vejleder og udvikler. Du bliver ikke blot i stand til at agere i egne konflikter, men også at hjælpe andre i konflikt og formidle viden om håndtering af konflikter.

## Menneskelig og økonomisk værdi

Gevinsten ved at sætte professionelt ind over for destruktive konflikter er typisk større trivsel og produktivitet - og mindre stress, sygdom og personaleudskiftning. Menneskelige og økonomiske ressourcer frigøres til at fokusere på kerneopgaven.

"Jeg bruger værktøjer fra uddannelsen, når en medarbejder står i en krise. Det giver mig selv en ro i forhold til at lytte og være til stede i nuet."

*Christina Steinius, souschef*

---

## Konfliktnavigatøren har specialfaglig viden og kunnen i

---

- At vejlede og støtte mennesker i konflikt
- At analysere og intervenere i alt lige fra en interessekonflikt mellem to parter til en strukturel konflikt i en organisation
- At håndtere en konflikt gennem mægling, forhandling og samarbejde
- At rådgive HR-medarbejdere, ledere, klienter og andre interessenter omkring konflikthåndtering
- At reflektere over din egen og andres måder at agere i konflikter
- At udvikle og implementere en effektiv konfliktstrategi hele vejen gennem en organisation

# Indhold

Styrk relationen.  
Skab noget bedre.  
Sammen!

## Styrk samarbejdet med en mæglende tilgang

Den mæglende tilgang har med tiden vundet gehør i dansk erhvervsliv, og det har ført til en større efterspørgsel på viden og uddannelse inden for området. Med en uddannelse som konfliktnavigator bliver du specialiseret i den mæglende tilgang, hvor udgangspunktet er at forbedre relationer mellem mennesker – også når det er allersværest og tilliden og dialogen er i bund – samt at løse konflikter tilfredsstillende for alle parter.

## Betydningen af relationer

Både relation og uenighed er omdrejningspunktet for en konfliktnavigator. Her adskiller den mæglende tilgang sig fra den juridiske tilgang, hvor fokus hovedsageligt er på det, parterne er uenige om. I mange konflikter i privat- og arbejdslivet er den mellem-menneskelige relation imidlertid helt grundlæggende for en langsigtet og udbytterig løsning og for det videre samarbejde.

## Tværfagligt indhold

Indholdet er tværfagligt og centreret om menneskelige relationer 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 Pedersen,  
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 arbejde systematisk og forebyggende med konflikthåndtering
- At bruge en effektiv og empatisk kommunikation over for den arrige borger, den frustrerede medarbejder eller den grådskvalte beboer
- At analysere konflikter og vurdere muligheder med forskellige interventioner
- At træde til med akut bistand i vanskelige konflikter
- At bruge konflikthåndtering som ledelsesredskab
- 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 ”bull-shit”. 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*

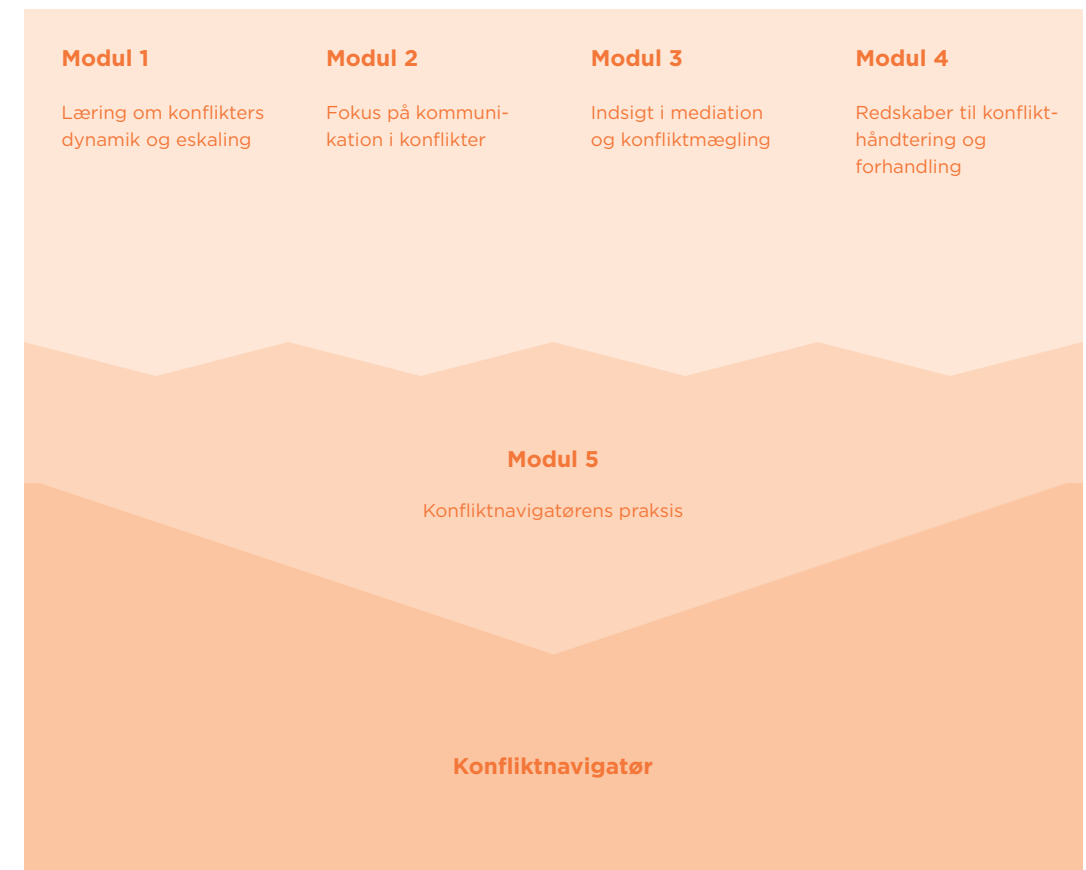
# Undervisningsforløb

<b>Modul 1</b> Konfliktforståelse	<ul style="list-style-type: none"><li>— Konflikters årsag og eskalering</li><li>— Dimensioner i konflikter</li><li>— Psykologiske adfærdsmønstre i konflikt, herunder din egen konfliktadfærd</li><li>— Konfliktnavigatorens virkefelt</li></ul>
<b>Modul 2</b> Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"><li>— Empatisk og effektiv kommunikation</li><li>— Aktiv lytning og dialogiske kompetencer</li><li>— Rammesætning i kommunikation</li><li>— (Gen)opbygning af tillid og samarbejde mellem personer og i grupper</li></ul>
<b>Modul 3</b> Mediation	<ul style="list-style-type: none"><li>— Den refleksive model</li><li>— Grundantagelser og værdier i mediation</li><li>— Forskellige mediationsmodeller</li><li>— Brug af medierende værktøjer i andre sammenhænge</li></ul>
<b>Modul 4</b> Konflikt håndtering	<ul style="list-style-type: none"><li>— Forhandling</li><li>— Forebyggelse af konflikter</li><li>— Retningslinjer om konflikter</li><li>— Konfliktvejledning, coaching og genoprettende processer</li></ul>
<b>Modul 5</b> Konfliktnavigatorens praksis	<ul style="list-style-type: none"><li>— Konfliktnavigatorens drivkraft, formål og succeskriterier</li><li>— Egne skyggesider og projektioner</li><li>— Implementering af den erhvervede viden</li><li>— Afsluttende projekt</li></ul>

## Omfanget af uddannelsen

Uddannelsen er på 10 undervisningsdage fordelt over et halvt år med fem moduler. To af modulerne er med overnatning. Dertil kommer en projektopgave, som du får personlig feedback på.

På de seks måneder, uddannelsen tager, bliver du fortrolig med metoder og teknikker til at skabe synergi mellem mennesker.



# Læring

Mellem modulerne har du lejlighed til at bringe din ny erhvervede viden og kunnen 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 og læse eller lytte til cirka 50 sider. 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 i dit virke. Derudover bedes du udarbejde en case vedrørende en konkret konflikt og udfylde en test om din adfærd i konflikter.

## Afsluttende projekt efter selvvalgt emne

Det afsluttende projekt giver dig mulighed for at specialisere dig inden for eget erhverv. Projektet består af en afleveringsopgave om et selvvalgt 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 fem siders skriftlig opgave, 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.”

*Kirsten Christensen,  
kontaktperson*

# Praktisk



Hjemmeopgaverne mellem modulerne er overkommelige.

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

## Datoer

Uddannelsen tager et halvt år og kan tages sideløbende med dit arbejde. Se de aktuelle datoer for holdopstart og modulerne på [marcussen-co.dk](http://marcussen-co.dk)

## Forudsætninger

Uddannelsen forudsætter en god portion nysgerrighed og refleksion og mod til at sætte dig selv i spil. Gennem hele forløbet lægges vægt på din og de øvrige deltageres aktive medvirken. En værdifuld del af læringen sker netop i samspejlet 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 33.500 kr. ekskl. moms og inkl. alt materiale.

## Mulighed for virksomheds-interne forløb

Vi oplever, at flere og flere organisationer, kommuner og virksomheder opgraderer på konfliktkompetencerne og ønsker interne forløb. Her kan vi sammensætte hold, som det passer til jer. Det kan være rene lederhold eller for stabsfunktioner, det kan være som led i uddannelse af arbejdsmiljørepræsentanter, eller det kan være i TRIO'er, hvor leder, arbejdsmiljø- og tillidsrepræsentanter tager uddannelsen sammen.

Vi kan også vinkle uddannelsen, så den har fokus på fx borger-, kunde- eller medlemskontakt.

Med virksomheds-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** Ledere, arbejdsmiljørepræsentanter, advokater, boligsociale medarbejdere, tillidsrepræsentanter, HR-medarbejdere, skolelærere og andre med interesse for konflikt håndtering.

**Hvor** København. Stedet oplyses sammen med program.

**Hvornår** Uddannelsen er på 10 undervisningsdage fordelt over et halvt år. Se holdopstart og datoer på [marcussen-co.dk](http://marcussen-co.dk)

**Pris** 33.500 kr. ekskl. moms, inkl. materialer og forplejning.

**Tilmelding** Du får en tilmeldingsblanket ved henvendelse ved henvendelse til [kontakt@marcussen-co.dk](mailto:kontakt@marcussen-co.dk) eller du kan ringe på telefon: 31332929.

**Information** For mere information kontakt: Underviser Mie Marcussen  
[mie@marcussen-co.dk](mailto:mie@marcussen-co.dk)  
+45 31 33 29 29

Du kan læse om Marcussen & Company på [marcussen-co.dk](http://marcussen-co.dk)

# Underviser

Mie er medforfatter til bogen "Mellem os - ABC til konflikt", der er udgivet på forlaget Frydenlund.



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

Sarah Thyssen,  
specialkonsulent

## Konfliktmægler og formidler

Mie Marcussen er underviser på uddannelsen og indehaver af Marcussen & Company. Hun er uddannet cand.merc.jur. og master i konfliktmægling fra Københavns Universitet. Mie er desuden ekstern lektor i konfliktmægling og forhandling på Københavns Universitet bl.a. 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 erhvervsager. Hun har faciliteret processer med op til 100 mennesker. Igennem mange år har hun undervist og holdt foredrag for blandt andet private virksomheder, på skoler, i fagforeninger og hos kommuner. 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, CSR og integration.

Mie bestrider tillidshverv som næstformand (tidligere formand) i Nordiske Mediatorer og har tidligere været rådsmedlem i Rådet for International Konfliktløsning (RIKO) samt formand for bestyrelsen i Center for Konfliktløsning.

Marcussen & Company er eksperter i konflikter.

*Vi hjælper mennesker og organisationer med at få det bedste ud af interaktionen mellem mennesker.*



