

## ET SAMARBEIDSPROSJEKT MELLOM:



# «FOREBYGGING OG HÅNDTERING AV KONFLIKTER»

**Kurs eller modulbasert praktisk rettet mellomleder-  
utdanning på universitets-/høgskolenivå**

Mulighet for videreføring til studiepoeng i universitets-/høgskolesystemet  
NB! Alle som ikke har ordinær studiekompetanse vil kunne taes opp på bakgrunn  
av realkompetanse, hvis de har fylt 25 år.

Se side 2 og 3

**Torsdag 25. og fredag 26. september 2014**

Norges Røde Kors konferansesenter,  
Hausmanns gate 7, 0186 Oslo

### **Mål:**

Kurset skal gi forståelse og innsikt i hvilke utfordringer en organisasjon står overfor når det gjelder å forholde seg til krevende situasjoner/personer, og som kan ende opp i konflikter. Spesielt fokus vil bli lagt på lederrollen og medarbeiderrollen i ansvaret for å skape grunnlag for det gode arbeidsmiljø, som ledd i forebygging av konflikter. Det vil bli diskutert hva som kjennetegner forskjellen på den konstruktive uenighet og den destruktive konflikt. Medarbeiders formelle rettigheter i henhold til lov og avtaleverk tas opp til behandling. Konkrete forslag til hvordan en leder og en medarbeider bør ta opp de vanskelige saker, står sentralt i kurset. Aktuelle råd og tips i den praktiske konfliktprosess vil bli belyst bl.a. ut fra den såkalte LØFT-metoden.

### **Målgruppe:**

Ledere, medarbeidere og tillitsvalgte i privat og offentlig sektor.

### **Hovedforedragsholder:**

Høgskolelektor Geir Lahnstein, Handelshøgskolen BI og KLM-Lahnstein AS.

Kl. 09.30 – 10.00 Registrering, kaffe og rundstykker

## Kl. 10.00 – 12.00

### NYE KRAV OG UTFORDRINGER I ARBEIDSLIVET

- klargjøring av problemstillinger og begreper
- nye utfordringer og stressmomenter
- større krav til effektivitet og resultat
- medarbeiders økte forventningskrav til sin arbeidsplass
- mennesket som mulighet og salderingspost

### KJENNETEGN PÅ DET GODE ARBEIDSMILJØ

- utviklingsorientert kultur, etikk og holdninger
- fokus på positivt menneskesyn og verdibasert ledelse
- grunnleggende trygghet, tillit og respekt for individet
- åpenhet, hva kjennetegner den gode leder og den gode kollega?
- felles normsystem på hva som er «riktig og galt»

### KONFLIKT SOM REALITET I ALLE ORGANISASJONER

- hva er en konflikt? Konflikttriggere, forskjell mellom konflikt og uenighet
- hvordan identifisere de første spirer til konflikt?
- når går uenighet over til konflikt? Fokus på den subjektive opplevelse
- hva er sunn og usunn konflikt? Kan det komme noe godt ut av konflikten?

12.00 – 13.00 Lunsj

## Kl. 13.00 – 17.00

### KONFLIKTENS VESEN - NÅR BLIR KONFLIKTEN HELSEFARLIG?

- konflikt som realitet og fenomen
- den skjulte agenda og de skjulte arenaer
- hersketeknikker og manipuleringsmekanismer
- oppbygging av maktbaser
- lojalitet, illojalitet og destruktive subkulturer

### ÅRSAKER TIL KONFLIKTER OG KONFLIKTENS AKTØRER

- verdikonflikter og rollekonflikter
- personkonflikter og sakskonflikter
- leder som årsak til konflikt, fokus på den helsefarlige leder
- den destruktive subkultur i gruppen som årsak til konflikt

### LEDERANSVAR OG KONFLIKTHÅNDTERING

- verdibasert ledelse: det tydelige og synlige lederskap
- lederrolle og villighet til «ikke å være godt likt av alle»
- bevisstgjøring av felles normgrunnlag
- leders ansvar for grensesetting og hvordan grensesette?
- fokus på konkrete «grep» leder kan/bør ta (interveneringer)

### KONFLIKTFOREBYGGENDE TILTAK

- medarbeidersamtalen
- den vanskelige samtalen
- fokus på åpenhet og aktiv bruk av «Ros og Ris»
- fastleggelse av spilleregler for hvordan ta opp problemer
- felles kulturutviklingstiltak for å skape et positivt arbeidsmiljø

---

Kurset går over to dager. Alle som ønsker å gå mer i dybden i dette spennende fagfeltet, kan vi nå tilby et to-dagers oppfølgingskurs med mulighet til å gå opp til eksamen. Eksamen gjennomføres i regi av vår samarbeidspartner, Universitetet i Agder. Krav for å gå opp til eksamen er studiekompetanse, eller realkompetanse. Alle som har fylt 25 år vil få godkjent realkompetanse i disse kursene. Etter å ha gjennomført 4 undervisningsdager, samt en evt. innleveringsoppgave, vil bestått eksamen gi 5 studiepoeng i universitets-/høyskolesystemet. Det vil videre bli satt opp en rekke tilsvarende kurs innenfor relevante tema i organisasjons- og ledelsesfaget, som kompetanseutvikling, team og teamutvikling, endringsledelse, personalforvaltning, jus, økonomi osv. Kursene kan ved fullført eksamen settes sammen til en samlet mellomlederutdanning. De som ønsker kurshefte/modulbeskrivelse, kan finne dette på vår hjemmeside [www.klm-lahnstein.com](http://www.klm-lahnstein.com). For ytterlige opplysninger, kontakt oss på:

kjaerre@online.no, tlf. 90 09 84 60 (Jan Harald Kjærre).

# PROGRAM

FREDAG 26. SEPTEMBER 2014

KL. 09.00 – 12.00

## HVORDAN TAKLE SPESIELT VANSKELIGE PERSONER?

- den mistenksomme, fiendtlige og aggressive personen
- den feige og tause manipulatorene
- den misfornøyde forførelsen
- den late og overfladiske øyentjeneren
- la oss ikke bli offer for «psykopatens diktatur»

## TILTAK FOR POSITIV KONFLIKTLØSNING

- bruk av profesjonelle eksterne ressurspersoner
- konfliktsamtalen med fokus på meglerrollen
- konfrontasjonens psykologi
- prosedyre for hvordan konflikten skal håndteres
- overraskelser og tilbakeslag i konfliktarbeidet

## NYTTIGE VERKTØY I KONFLIKTARBEIDET

- hvordan skape vinnere og ikke tapere?
- kultur- og holdningsutviklende teknikker
- dialogfremmende teknikker
- konfrontasjonsteknikker
- aktuelle samtaleverktøy: den gode samtale, kollegasamtalen, trekantsamtalen, den vanskelige samtale o.a.

Kl. 12.00 – 12.45 Lunsj

KL. 12.45 – 13.45

## LØFT-, HUMOR OG HISTORIEFORTELLING SOM VERKTØY

- LØFT – la oss se fremover og ikke bakover, se på muligheter og ikke umuligheter
- hvordan skape positiv energi? Fokus på samarbeid og synergier
- humorens betydning både i konfliktforebygging og løsning av konflikter
- historiefortelling som ledd i å skape et trivelig fellesskap

## FOR DE SOM ØNSKER Å TA EKSAMEN:

### UNDERVISNING

Det aktuelle fagstoffet vil bli gjennomgått som kateterforelesning og drøftet i plenumsdiskusjoner. Gruppearbeid inngår også som en sentral del av læringsprosessen. Det vil bli presentert konkrete case i konflikthåndtering foretatt i organisasjoner i offentlig og privat sektor. Undervisningsomfanget ekvivalerer fire heldagskurs tilsvarende (8 timer x 4 dager = 32 timer). Kursets del 2 koster kr. 1.900,- i kursavgift, pluss en obligatorisk dagpakke kr. 540,- pr. dag, (som inkluderer konferanselokaler, kaffe/te, rundstykker ved ankomst første dag, lunsj begge dager m.v.) Del 2 blir arrangert så snart det er minst 16 studenter som ønsker å gå videre med del 2 og eksamen. Dersom det ikke er nok studenter etter første kurs, arrangerer vi en ny del 1 og samler opp og arrangerer så del 2 og eksamen.

### ARBEIDSMÅTER

Studentenes tilegnelse av stoffet vil skje ved deltagelse i klasseplenum, frivillige kollokviegrupper, selvstudium og ved nettveiledning. Nettveiledning skjer ved at studentene ut fra eget behov kontakter nettveileder på internett.

## VARSLING OM «UGREIE» FORHOLD PÅ JOBBEN - WHISTLEBLOWING

- hva er egentlig whistleblowing? - Konkrete eksempler
- etikk, verdigrunnlag, kultur for åpenhet eller «lukkethet»
- fokus på lojalitetsbegrepet: hva er lojalitet, illojalitet – til hva og hvem?
- er det klokt å varsle om ugreie forhold?
- varslings psykologi
- konsekvenser for organisasjon, ledere, kolleger
- varslers dynamikken i saken, også når den blir en het mediasak

## OPPFØLGING AV KONFLIKTEN

- målet er å skape trivsel, læring og robuste organisasjoner
- hvordan håndtere de såre følelser?
- tilbakemeldingssystemer
- positiv forsterkning på positive hendelser
- nettverksbygging og teamutvikling

KL. 14.00 – 16.00

## KONFLIKTHÅNDTERING I ET JURIDISK PERSPEKTIV

- formelle rettigheter og plikter i arbeidslivet
- leders omsorgsplikt og styringsrett
- medarbeiders plikter og rettigheter (stillingsvernet)
- fokus på ansettelse, oppsigelse/avskjed og konfliktfylte organisasjonsendringer
- rettspraksis
- praktiske råd og tips: Hva bør vi være oppmerksomme på (ryddighet i prosedyre, kjørerregler) når konflikten er en realitet?

*Med forbehold om endringer i programmet*

### EKSAMEN

Evaluerings av læringseffekt og modning av fagstoffet skjer ved to-dagers hjemmeeksamen, med oppgitt oppgave bestående av en teoridel og et mini-case. Besvarelsen foretas enkeltvis eller i grupper på to eller tre studenter. Karakterer fastsettes etter gjeldende normer i høyskolesystemet. Ved bestått eksamen tildeles kandidaten 5 studiepoeng. Eksamensavgift til Universitetet er kr. 3.020,- og medlemskap i Studentsamskipnaden kr. 585,- i semesteret eksamen arrangeres. Dersom man betaler semesteravgift ved annen høyskole/universitet, slipper man å betale den to ganger. Avgiften gir status som student, med de fordeler det innebærer.

### OBLIGATORISK LITTERATUR (fås kjøpt på kurset)

- Larsen, Nils-Petter: Konflikter og uenighet på arbeidsplassen. Cappelen Akademisk Forlag, Oslo 1999. Antall sider: 160
- Laangset, Gro Johnsrud: LØFT. Løsningsfokusert tilnærming til organisasjonsutvikling, ledelsesutvikling og konfliktløsning. adNotam Gyldendal, Oslo 1999. Antall sider: 202.
- Eget kompendie

**B**

Returadresse:  
 KLM-Lahnstein a.s.  
 v/ Jan Harald Kjørre  
 Storgt. 13A  
 4550 Farsund

**«FOREBYGGING OG HÅNTERING AV KONFLIKTER»**  
**25.-26. SEPTEMBER**

Norges Røde Kors konferansesenter,  
 Hausmanns gate 7, 0186 Oslo

**PÅMELDINGSFRIST: 1. september 2014**

Etteranmeldte vil få plass så langt det er mulig.

**VENNLIGST BRUK BLOKKBOKSTAVER. SKRIV TYDELIG!**

PÅMELDINGSSKJEMA SENDES TIL:  
**KLM-LAHNSTEIN AS**

**Storgt. 13A, 4550 Farsund**

Tlf. 900 98 460

*Kontaktperson: Jan Harald Kjørre*

**Du kan også melde deg på via e-post:**

**[kjaerre@online.no](mailto:kjaerre@online.no)**

Etternavn: _____	Fornavn: _____
Arbeidssted: _____	Tlf. arb.sted: _____
Postadresse arb.sted: _____	_____
Postnr./-sted, arb.: _____	Tittel: _____
E-post: _____	_____

Påmeldingen er bindende, og du vil motta faktura og bekreftelse fra KLM-Lahnstein AS

**J E G M E L D E R M E G P Å K O N F E R A N S E N :**

**«FOREBYGGING OG HÅNTERING AV KONFLIKTER»**

Konferanseavgift .....kr 2400,-

**Dagpakkepris**  
 i tillegg til konferanseavgift pr. dag .....kr 540,-  
 (inkl. bl.a. kaffepauser, lunch, møtefasiliteter)

**AVBESTILLINGSREGLER**

Ved abbestilling frem til 8. september  
 refunderes faktura med et fradrag av kr  
 300,-.

Ved abbestilling i tiden 9. - 16. september  
 refunderes kr. 1000,-

Ved abbestilling etter 16. september gis  
 ingen refusjon.

Jeg bekrefter min påmelding \_\_\_\_\_



BESØK VÅR HJEMMESIDE:

[www.klm-lahnstein.com](http://www.klm-lahnstein.com)

LES OGSÅ HER OM VÅRT SENTER I SPANIA