



# KONFLIKT- HÅNDTERING

## HVAD ER EN KONFLIKT?

I dagligdagen oplever vi ofte uoverensstemmelser, hvor vi ikke er enige. I langt de fleste situationer løser uoverensstemmelsen sig, men de kan også udvikle sig til drænende konflikter.

Konflikter kan ofte opdeles i fire typer:

### **Formelle konflikter:**

Uklarhed om roller og ansvar.

### **Interessekonflikter:**

Hvordan skal opgaven løses?

### **Målkonflikter:**

Hvornår er opgaven løst godt nok?

### **Personkonflikter:**

Er ofte styret af værdier; bliver vi den ekstra time, eller går vi hjem kl. 16.00?

## HVAD KAN ILTI HOUSE?

ILTI HOUSE skaber de nødvendige rammer for at arbejde med værktøjer og samtale til løsning af uoverensstemmelser og konflikter. Vi arbejder med kendte værktøjer som konflikttrappen men er ikke fastlåst i teorier og metoder og arbejder ligeledes med kommunikationsfiltre, feedback og det at trække en streg i sandet.

Vi har 4 arbejdsområder:

- Vi inspirerer til at turde tage fat på at arbejde med konflikter.
- Vi tildeler værktøjer og metoder til denne udvikling.
- Vi træner og tilpasser færdigheder i grundlæggende konflikthåndtering.
- Vi hjælper med implementeringen af forandringerne.

## METODER

ILTI HOUSE arbejder med både individer og grupper. Vi arbejder gennem en motiverende og tryghedsskabende tilgang til at turde udfordre opfattelsen og kommunikationen i konflikten. Den enkeltes niveau er altid udgangspunktet. Vi anvender bl.a. konflikttrappen og andre kendte metoder til at skabe genkendelse. Vi arbejder med praktiske simuleringer og konflikter og følger op med kompetent dialogbaseret feedback. Vi giver værktøjer til genkendelse og samtaleteknik. Vores praksisnære tilgang gør, at deltagerne kan tage det direkte hjem og anvende det i praksis.