



Varighed: 3 dage  
Kursusnummer: 44853

## Kommunikation og konflikthåndtering i hverdagen..?

Langt de fleste af de mennesker du møder i dit arbejde er søde og medgørlige, men det sker at der nogen der ikke føler sig godt behandlet. I den situation er det godt at vide hvordan du håndtere situationen, så den ikke udvikler sig til noget du ikke kan styre!

Det kan du lære på dette 3-dages kursus i kommunikation, samtaleteknik og konflikthåndtering. Her får du bedre forståelse for andres situation og kan håndtere konflikter i forhold til kunder, borgere, pårørende og kollegaer på en bedre måde.

## Efter uddannelsen kan du:

- Skelne mellem konfliktfremmende og dæmpende adfærd (saglig, serviceorienteret), så du kan bruge dette i konfliktsituationer på arbejdet.
- Med baggrund i de symboler, der naturligt følger efter en konflikt eller voldsepisode udvise forståelse for krisereaktioner.
- Bruge enkle teknikker til at håndtere konfliktepisoder med baggrund i forståelse af menneskers psykologiske spil og forskellige roller og dermed afklaring af egne rolle/ adfærd.
- Bruge samtaleteknik og udvise forståelse for andres livs- og arbejdsituation på en respektfuld måde og håndtere aggressive episoder på en hensigtsmæssig og mindre konfronterende måde.

## Økonomi under uddannelsen

Der opkræves en deltagerbetaling efter gældende regler. Se takster for deltagerbetaling på vores hjemmeside.

Deltagere, som er i AMUs målgruppe, har mulighed for at søge om løntabsgodtgørelse under kurset.

Deltagere, som har mere end 24 km fra bopæl til uddannelsesstedet og retur, har ret til befordringstilskud. Det gælder dog ikke, hvis der er tale om virksomhedsforlagt undervisning. Befordringstilskud søges i forbindelse med tilmelding til AMU-kurser via [www.amu-fyn.dk](http://www.amu-fyn.dk).

## Har du spørgsmål?

Job- og Vejledningsværkstedet  
Personaleudviklingende kurser  
Tlf. 63 13 51 50 / 63 13 51 49  
[dna@amu-fyn.dk](mailto:dna@amu-fyn.dk)

