Kommunikation og konflikthåndtering

Lær at kommunikere klart og håndtere konflikter med ro og overblik. Få værktøjer til stærke relationer og et positivt arbejdsmiljø.
På kurset lærer du at skelne mellem forskellige typer af adfærd og identificere, hvornår noget kan føre til konflikter, og hvordan man bedst dæmper dem.

Du vil få indsigt i, hvordan psykologiske spil og roller påvirker samspillet mellem mennesker, og hvordan du gennem din personlige fremtræden kan fremme en positiv og serviceorienteret kultur.

Vi vil også dykke ned i teknikker til samtalehåndtering, så du bliver bedre rustet til at lytte og forstå andres synspunkter - hvad enten det er kunder, patienter eller kolleger.

Kurset hjælper dig med at håndtere konfliktsituationer på en respektfuld og professionel måde, hvilket styrker både dine relationer og arbejdsmiljøet.

Målgruppe
Kurset er skræddersyet til dig, som ønsker at styrke deres kompetencer inden for kommunikation og konflikthåndtering. Uanset om du er i detailhandlen, plejesektoren eller på kontor, vil dette kursus give dig værktøjerne til at håndtere udfordrende situationer med overskud og professionalisme.

Adgangskrav
Kurset kræver ingen formel uddannelse, men det er en fordel, hvis du har erfaring med at arbejde i service- eller kundekontaktområder. Du skal være motiveret for at udvikle dine kommunikative og konflikthåndteringsmæssige evner.

Prøve og bevis
Kurset afsluttes med en prøve, der har til formål at opsummere den viden, du har tilegnet dig under undervisningen. Hvis du deltager aktivt og engageret, har du gode chancer for at bestå.

Når du består, modtager du et AMU-bevis i din e-Boks, som dokumenterer dine nye færdigheder. Læs mere om AMU-prøver

Kursusinfo

Tre gode grunde til at vælge dette kursus

1. **Øg din værdi på arbejdsmarkedet:** Du får dokumenterede kompetencer, som gør dig attraktiv for arbejdsgivere
2. **Bliv bedre til at håndtere konflikter:** Du lærer effektive teknikker til at skabe ro i pressede situationer og forbedre relationerne til både kunder og kolleger
3. **Praktiske værktøjer til dagligdagen:** Du får indsigt i, hvordan du gennem forståelse og respekt kan skabe en bedre arbejdsplads

Kursuspris

Inden for AMUs målgruppe:
DKK 654,00

Uden for AMUs målgruppe:
DKK 2.288,00

Tilmelding

Fag: Kommunikation og konflikthåndtering - service

Fagnummer: 44853	**Varighed** 3 dage
Inden for AMUs målgruppe: DKK 654,00	**Uden for AMUs målgruppe:** DKK 2.288,00

Målgruppe: Uddannelsesmålet retter sig mod personer, der arbejder inden for de jobområder, hvor der tilbydes AMU-uddannelser.

Beskrivelse: Deltageren kan skelne mellem professionel serviceorienteret adfærd og mellem konfliktfremmende og -dæmpende adfærd og kan anvende dette gennem sin personlige fremtræden og adfærd i forbindelse med serviceydelser.
Endvidere kan deltageren anvende enkle teknikker til håndtering af konflikter med baggrund i forståelse af menneskers psykologiske spil og forskellige roller, herunder egne roller og adfærd i forhold til kolleger, ledelse samt brugere, som fx kunder, patienter, beboere m.v. Der ud over kan deltageren udvise forståelse for krisereaktioner.
Endelig kan deltageren anvende samtaleteknik og udvise forståelse for andres liv- og arbejdssituationer på en respektfuld måde og håndtere aggressive episoder på en hensigtsmæssig serviceorienteret og mindre konfrontativ måde.