

# Konflikthåndtering

Lær at håndtere konflikter med professionalisme og overblik – uanset om de opstår mellem kolleger, ledere, samarbejdspartnere eller kunder. Få konkrete værktøjer til at forebygge, forstå og løse konflikter konstruktivt.

## Konflikthåndtering – skab samarbejde og ro i svære situationer

Uenigheder og misforståelser kan opstå i enhver organisation – mellem kolleger, ledelse, kunder eller samarbejdspartnere.

På kurset Konflikthåndtering lærer du, hvordan du håndterer disse situationer professionelt og bevarer et godt samarbejde, selv når presset stiger.

Du får indsigt i konflikters opbygning og dynamik og lærer at kommunikere på en måde, der nedtrapper frem for at optrappe.

Gennem praktiske øvelser og realistiske cases får du redskaberne til at forstå både dine egne reaktioner og andres perspektiver – så du kan skabe løsninger, der virker i praksis.

## Indhold

På kurset arbejder vi med:

- Forståelse af konflikters årsager og udvikling.
- Kommunikations- og spørgeteknikker, der skaber dialog frem for modstand.
- Brug af kropssprog og tone til at dæmpe spændinger.
- Redskaber til at forebygge konflikter gennem tydelig kommunikation og forventningsafstemning.
- Strategier til at håndtere uløselige konflikter på en professionel måde.
- Øget selvindsigt i egne styrker, grænser og reaktionsmønstre.

Undervisningen veksler mellem teori, refleksion, dialog og træning i realistiske situationer fra deltagerens hverdag.

## Målgruppe

Kurset henvender sig til alle faggrupper og funktioner, hvor der kan opstå konflikter – fx i samarbejdet mellem kolleger, i ledelsen, i kontakt med kunder eller eksterne partnere og er relevant for dig, der ønsker at styrke evnen til at skabe ro, samarbejde og positive relationer.

## Kompetencer efter gennemført kursus

Efter kurset kan du:

- Håndtere konflikter professionelt med ro og respekt.
- Bruge kommunikation og aktiv lytning som effektive redskaber til konfliktløsning.
- Læse og anvende kropssprog og nonverbal kommunikation bevidst.
- Vurdere hvornår en konflikt er uundgåelig, og hvordan den håndteres bedst muligt.
- Omsætte teori til praksis i daglige samarbejdsrelationer.

## Bevis

Når du har gennemført kurset og bestået den afsluttende prøve, modtager du et AMU-kompetencebevis, der dokumenterer dine færdigheder inden for konflikthåndtering og kommunikation.

## Kursuspris

**Inden for AMUs målgruppe:**  
DKK 218,00

**Uden for AMUs målgruppe:**  
DKK 822,55

## Tilmelding



## Kursusinfo



### 3 gode grunde til at vælge dette kursus

1. **Skab bedre samarbejde og trivsel:** Du lærer at forebygge og løse konflikter, før de vokser, og bidrager dermed til et sundere arbejdsmiljø.
2. **Styrk din kommunikation og selvindsigt:** Få en bedre forståelse af både dine egne og andres reaktioner – og brug kommunikationen som et værktøj til forståelse og udvikling.
3. **Bliv den, der bevarer roen:** Lær at håndtere svære situationer med overblik, professionalisme og respekt – både internt og eksternt.

Skab forståelse og samarbejde – tag kurset **Konflikthåndtering** hos U/NORD og styrk din kommunikation i hverdagen.

### Fag: Konflikthåndtering for salgsmedarbejderen

<b>Fagnummer:</b> 45389	<b>Varighed</b> 1 dag
<b>Inden for AMUs målgruppe:</b> DKK 218,00	<b>Uden for AMUs målgruppe:</b> DKK 822,55

**Målgruppe:** Uddannelsesmålet retter sig mod AMU-målgruppen. Dvs. personer med en uddannelsesbaggrund til og med erhvervsuddannelsesniveaueet.

**Beskrivelse:** Salgsmedarbejderen kan håndtere vanskelige kunder ved at anvende teknikker til konflikthåndtering.

Salgsmedarbejderen kan med kendskab til kropssprogets betydning forbedre situationen i forhold til opstået konflikt i kundesituationer.

Salgsmedarbejderen kan klare vanskelige kundesituationer gennem brug af konstruktive kommunikationsværktøjer.

Salgsmedarbejderen kan genkende forskellige kundetyper og forstå, hvordan de skal tackles i forhold til god kundeservice.

Salgsmedarbejderen kan, ud fra kendskabet til egne styrker og begrænsninger, vurdere hvornår en konflikt er uundgåelig og kender teknikker til at håndtere konflikter, der ikke umiddelbart kan løses.