

# Kommunikation og konflikthåndtering

Grundlæggende er konflikter uundgåelige og vel nærmest en fast og almindelig del af menneskers arbejdsliv, især hvis man har direkte kontaktkontakt. Det er svært at forestille sig, at dem, vi møder i vores arbejdsliv, har nøjagtig samme opfattelse af krav, forventninger og behov som en selv.

Der kan let opstå uoverensstemmelser mellem disse forskellige opfattelser, som kan føre til konflikter.

## Formål

Formålet med kurset er at tage udgangspunkt i de forskellige situationer, som du kan komme ud for i dit daglige arbejde.

Derfor vil vi arbejde med kendskabet til de faktorer, der naturligt indgår i samværet og kontakten med andre mennesker. Du får udvidet din viden om konflikthåndtering og kommunikation og du vil få præsenteret og tilegne dig nogle værktøjer, som du kan anvende til at mindske eller undgå de situationer, der ved en forkert eller uhensigtsmæssig optræden kan optrappe en konfliktsituation.

## Kursuskode:

44853

## Arbejdsformer

Kurset tager udgangspunkt i din egen hverdag og oplevelser og er bygget op omkring erfaringsudveksling, små opgaver, øvelser, oplæg, diskussioner, gruppearbejde og refleksion.

Tilmelding eller yderligere information:

Tina Bloch-Nielsen  
Tlf.: 9633 2245

## Indhold

- Din egen oplevelse af konflikt.
- Hvilke ressourcer har du til konflikthåndtering og hvad er svært.
- Det hele menneske og resultater af adfærd og kommunikation.
- Selvopfyldende profetier – det går oftest, som vi tænker.
- Livspositioner – et værktøj til afkodning af adfærd.
- Transaktionsanalyse – hvorfor er vi mennesker blevet, som vi er og hvorfor kommunikerer vi, som vi gør.
- Træning og øvelser i forskellige værktøjer.
- Psykologiske spil – hvorfor spilles de og hvordan stoppes de.
- Konflikthåndtering – hvilke muligheder er der i situationerne.
- Stress – hvad er det? - kroppens signaler og hvad kan vi gøre ved dem.

## Varighed

3 dage fra kl. 08.00 - 15.20

## Uddannelsesperiode

18.01.10-20.01.10  
07.04.10-09.04.10  
16.06.10-18.06.10  
11.08.10-13.08.10  
06.10.10-08.10.10  
24.11.10-26.11.10

## Økonomi

Der opkræves et lovbestemt deltagergebyr på 116 kr. pr. deltager pr. dag, i alt 332 kr. Der er mulighed for at søge VEU-godtgørelse (løntabsrefusion) på max. 752 kr. pr. dag for fuldtidsansatte iht. gældende regler for vokseneftersuddannelse.

## Uddannelsessted

AMU Nordjylland  
Sofievej 61  
9000 Aalborg

