



Kommunikation og konflikthåndtering

AMU mål: 44853

Varighed: 3 dage

Opstartsdatoer i 2018:

Hold 1: 26 – 28/2

Kviknr. 851420546025

Hold 2: 6 – 8/6

Kviknr. 851420546028

Hold 3: 24 – 26/9

Kviknr. 851420546029

Hold 4: 26 – 28/11

Kviknr. 851420546030

Grundlæggende er konflikter uundgåelige og vel nærmest en fast og almindelig del af menneskers arbejdsliv, især hvis man har direkte kundekontakt.

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 præ-senteret og tilegne dig nogle værktøjer,

som du kan anvende til at mindske eller undgå de situationer, der ved en forkert eller uhensigtsmæssig optræden kan op-trappe en konfliktsituation.

Arbejdsformer

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

Indhold

- Din egen oplevelse af konflikt.
- Hvilke ressourcer har du til konflikt-håndtering og hvad er svært.
- Det hele menneske og resultater af adfærd og kommunikation.
- Selvpfyldende 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.

Økonomi

Der er lovbestemt deltagerbetaling iflg. gældende regler. Der kan søges løntabs- og transportgodtgørelse efter gældende regler. Se www.amunordjylland.dk

Uddannelsessted

AMU Nordjylland,
Sofievej 61, 9000 Aalborg.

Tilmelding for ansatte og virksomheder:

Såvel tilmelding som ansøgning om VEU-godtgørelse foretages på: www.efteruddannelse.dk søg på kviknummeret.

Tilmelding for ledige:

www.amunordjylland.dk

Yderligere information

Kursussekretær Mie Sonne Nielsen
Tlf: 9633 2602
E-mail: miek@amunordjylland.dk

Kursussekretær Thomas Harlyk
Tlf: 9633 2601
E-mail: thar@amunordjylland.dk