

# Kommunikation og konflikthåndtering - service

## Kort fortalt

Du lærer om kommunikation og samtaleteknik, så du får bedre forståelse for andres situation og kan håndtere konflikter i forhold til kunder og kolleger på en god måde.

## Hold

### > 09-08-2021

Åbent læringsværksted rengøring  
Maglegårdsvej 8 4000

Daghold

## Kursusinfo

Dit udbytte af kurset

- Du lærer at skelne mellem konfliktfremmende og dæmpende adfærd, og kan bruge det i din personlige fremtræden i forbindelse med serviceydelse.
- Du lærer enkle teknikker til håndtering af konflikter, fx med baggrund i psykologiske spil og forskellige roller
- Du lærer samtaleteknikker og får indblik i, hvordan du kan vise forståelse for andres liv og situationer på en respektfuld måde

## Fag: Kommunikation og konflikthåndtering - service

### > Fagnummer:

44853

### > Varighed

3 dage

### > AMU-pris:

DKK 378,00

### > Uden for målgruppe:

DKK 1.974,20

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

### > Kontakt

Cecilie Thielemann  
41721206  
ceth@zbc.dk

### > Kursuspris

**AMU:**  
DKK 378,00

**Uden for målgruppe:**  
DKK 1.974,20

### > Tilmelding



**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 arbejds-situationer på en respektfuld måde og håndtere aggressive episoder på en hensigtsmæssig serviceorienteret og mindre konfrontativ måde.