

kommunikation, konflikthåndtering og forandring

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.

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.

Fag: Medarbejderen som deltager i forandringsprocesser

► **Fagnummer:**

44383

► **Varighed**

2 dage

► **AMU-pris:**

DKK 380,00

► **Uden for målgruppe:**

DKK 1.203,00

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

Beskrivelse: Deltageren kan anvende værktøjer og metoder, der fremmer forandringsprocesser i relation til egen jobvaretagelse i faglærte og ufaglærte job. Deltageren kan forstå egen rolle i en forandringsproces og kan tage aktivt del i ændring af organisering og strukturering af arbejdsgange, problembehandlingsprocesser og andre dynamiske processer relevant for deltagerens jobfunktion.

► **Kontakt**

Aalborg Handelsskole
9936 4600

► **Kursuspris**

AMU-pris:
DKK 758,00

**Uden for AMU-
målgruppe:**
DKK 3.177,20

► **Tilmelding**

