

Kommunikation, samarbejde og konfliktåndtering

Learnmark Efteruddannelse



kursus.learnmark.dk

 **Learnmark**
Efteruddannelse



Kommunikation, samarbejde og konfliktåndtering

Vil du gerne være bedre til at få dit budskab igennem? Vil du gerne bevare eller udvikle en positiv relation til din samtalepartner? Så har vi de kurser, du mangler!

Det er korte AMU-kurser, som du kan kombinere, som du vil. Kurserne giver dig fx viden om:

- Hvorfor mennesker er forskellige
- Hvordan du kan tilpasse din kommunikation i forhold til forskellige personer
- Hvordan du kan skabe forståelse for dit budskab og opnå det, der er din hensigt
- Hvordan du kan forebygge eller nedtrappe en konflikt
- Hvordan du kan forstå budskabet i det, du hører
- Hvordan du kan bevare en ligeværdig og konstruktiv kommunikation
- Hvad kommunikationen gør ved os, vores samarbejde og vores trivsel.

På kurserne arbejder du aktivt med DISC-personprofiler, praktiske eksempler, cases og teorier.

Kurser

01 Konfliktåndtering, kommunikation og adfærd

Efter kurset kan du

- håndtere konflikter konstruktivt i jobbet
- genkende typiske konflikter, der kan opstå i jobbet
- forstå og anvende værktøjer til kommunikation og konfliktåndtering
- håndtere konflikter konstruktivt
- medvirke til en konstruktiv og god konfliktåndtering.

Du har også

- indsigt og viden om egen og andres adfærd, herunder denne adfærdens betydning i håndtering af konflikter
- kendskab til, hvordan psykologiske mekanismer påvirker vores opfattelse af hændelser, omgivelser og relationer
- kendskab til mæglerrollen i konfliktsituationer
- indsigt i forhold til konflikters opståen og løsning.

Varighed: 3 dage

Kursusnummer: 49824

02 Konfliktåndtering for salgsmedarbejderen

Når du har gennemført kurset, kan du

- håndtere vanskelige kunder ved at anvende teknikker til konfliktåndtering
- med kendskab til kropssprogets betydning forbedre situationen i forhold til opstået konflikt i kundesituationer
- klare vanskelige kundesituationer gennem brug af konstruktive kommunikationsværktøjer
- genkende forskellige kundetyper og forstå, hvordan de skal tackles i forhold til god kundeservice
- ud fra kendskabet til egne styrker og begrænsninger vurdere, hvornår en konflikt er uundgåelig
- håndtere konflikter, der ikke umiddelbart kan løses.

Varighed: 1 dag

Kursusnummer: 45389

03 Grundlæggende konfliktåndtering

Efter endt kursus har du en grundlæggende forståelse for håndtering af konflikter i jobbet, og du

- har forståelse for, hvordan og hvorfor konflikter opstår
- har indsigt i, hvilke roller man selv og andre kan have i en konflikt
- har kendskab til, hvordan konflikter trappes op og trappes ned
- har kendskab til teknikker ved kommunikation i konflikter
- kan omsætte din viden til at løse konflikter i jobbet.

Varighed: 1 dag

Kursusnummer: 49822

Kommunikation i teams

04

Efter kurset har du

- redskaber til at skelne mellem væsentlige og uvæsentlige informationer
- viden om egen kommunikation, og hvordan den fortolkes og opfattes af andre i og uden for teamet
- viden om, hvordan du kan anvende IT i kommunikation.

Efter kurset kan du også

- medvirke til at forbedre kommunikationen internt i teamet og mellem teamet og den øvrige virksomhed inklusive ledelsen
- bidrage til at løse kommunikationsproblemer og anvende redskaber til at omsætte information til beslutninger og handlinger
- identificere og beskrive de interne kommunikationsstrømme i teamet og i virksomheden.

Varighed: 2 dage

Kursusnummer: 49259

05 Samarbejde i teams

Efter gennemført kursus har du

- viden om, hvilke forhold der får teamet til at fungere optimalt
- redskaber til at forbedre samarbejdet gennem teambuilding og til at udvikle teamet i fællesskab, fx samarbejdsøvelser, rolleprofiler, organisering i teamet, feedback og kommunikation samt opstilling af mål for teamet.

Varighed: 2 dage

Kursusnummer: 49376

06 Samarbejde i grupper i virksomheden

Når du har afsluttet kurset, kan du

- bevidst rette fokus på egen arbejdsindsats i en eksisterende/aktuel arbejds- eller projektgruppe
- tilpasse din arbejdsindsats, så den er med til at sikre sammenhæng imellem gruppens og virksomhedens mål
- aktivt indgå i arbejdet med at minimere de processer, der hindrer samarbejde
- styrke de processer, der fremmer samarbejde i virksomheden
- bidrage til at understøtte udviklingen af et godt arbejdsmiljø.

Varighed: 2 dage

Kursusnummer: 45983

07 Konflikt håndtering og grundlæggende kommunikation

Efter kurset har du lært at håndtere forskellige typer af konflikter i jobbet og fået viden om kommunikative teknikker, der bidrager til:

- Ligeværdig kommunikation
- Anerkendende kommunikation
- Ikke-voldelig kommunikation.

Du har også fået indsigt i,

- hvad kropssproget betyder
- hvordan du kan håndtere forskellige mennesketyper, når der opstår konflikter.

Varighed: 2 dage

Kursusnummer: 49823

08 Tekster på papir – formulering og opbygning

Efter kurset kan du i forbindelse med administrative funktioner

- disponere og skrive tekster, som skal bruges til ekstern og intern skriftlig kommunikation
- formulere dig i et flydende og letforståeligt sprog afpasset efter målgruppen og interne krav, fx virksomheds profil eller sprogpolitik.

Derudover kender du til de skriftsproglige og opsætningsmæssige krav, der kendetegner printede/trykte tekster, og du kan opbygge skabeloner, som sikrer et fælles grundlag i den skriftlige kommunikation.

Varighed: 2 dage

Kursusnummer: 47300

09 Kommunikation og kulturforståelse

Når du har afsluttet kurset, kan du på baggrund af egen kulturel selvforståelse samt kendskab til og forståelse for andre menneskers forskellige kulturelle, religiøse, sproglige og etniske baggrunde, kommunikere med passagererne.

Du kan også

- identificere kulturbetingede normer og forventninger
- kommunikere i et letforståeligt sprog
- anvende internationalt kendt simpelt tegnsprog
- anvende værktøjer og interkulturelle handlemåder til at definere den tilbudte serviceydelse med henblik på at imødekomme passagerernes befordringskrav og -behov i et flerkulturelt og kulturkomplekst samfund.

Varighed: 2 dage

Kursusnummer: 45644

Målgruppe: Rute- og bybuschauffører.

10 Interkulturel kompetence i jobudøvelsen

Efter kurset kan du med interkulturelle handlemåder og værktøjer professionelt håndtere mødet med etnisk og kulturel forskellighed på dit job.

På kurset lærer du, hvordan du skal være opmærksom på kulturel betinget forskellighed i adfærd og servicebehov, så du på baggrund heraf kan differentiere din myndigheds- og serviceudøvelse.

Du får på kurset

- interkulturel forståelse, som bygger på professionel respekt for forskellighed
- viden om, hvordan du skelner mellem acceptable og ikke acceptable adfærdsformer i jobudøvelsen i forhold til kulturel forskellighed.

Varighed: 3 dage

Kursusnummer: 43766

11 Kommunikations- og samarbejdsmetoder på byggepladser

Når du har gennemført kurset, kan du i dit daglige arbejde på byggepladser

- medvirke til at forbedre kommunikationen og samarbejdet med andre faggrupper ud fra viden om byggeprocessen og dine egne og andres arbejdsfunktioner
- bidrage til at løse konflikter og motivere kolleger ud fra viden om de problemstillinger, der forekommer mellem forskellige faggrupper på byggepladsen
- anvende hensigtsmæssige kommunikations- og samarbejdsmetoder i arbejdet med kvalitets- og produktivitetsforøgelse i byggeprocessen.

Varighed: 2 dage

Kursusnummer: 43748

Målgruppe: Faglærte og ufaglærte bygningsarbejdere, der har eller søger beskæftigelse inden for bygge- og anlægsbranchen.

12 Samspil med kolleger med særlige behov

Efter kurset kan du

- indgå i et konstruktivt samspil med kolleger med særlige behov i forbindelse med udførelsen af arbejdet
- forberede og forventningsafstemme modtagelsen af en kollega med særlige behov
- planlægge og kommunikere opgaver og rammer for opgaveudførelsen og det at indgå i et arbejdsfællesskab med en kollega med særlige behov
- anvende metoder til at håndtere forskellige reaktioner ud fra viden om typiske adfærdsmønstre hos personer med særlige behov
- forberede modtagelsen, planlægge og kommunikere opgaver mv. ved at anvende metoder til opbygning af daglige arbejdsrutiner på baggrund af forståelse for de styrker, begrænsninger og reaktionsmønstre, som en kollega med særlige behov har.

Varighed: 2 dage

Kursusnummer: 48039

13 Gennemførelse af personalesamtaler

Når du har afsluttet kurset kan du i din ledelsesfunktion afholde relevante personalesamtaler på det operationelle niveau, herunder ansættelses- og afskedigelsessamtaler med medarbejdere.

Du kan også

- fastlægge de forskellige personalesamtalers formål og indhold
- være med til at sikre, at samtalen har værdi for begge parter
- være med til at skabe en god personalesamtale, fordi du kender de faktorer, der skal medvirke til det
- anvende relevant interview- og spørgeteknik.

Varighed: 3 dage

Kursusnummer: 40446

Målgruppe: Faglærte og ufaglærte ledere med personaleansvar.



Praktisk info

Kursuspris

For deltagere i AMU-målgruppen (ansatte faglærte og ufaglærte): 214,00 kr. pr. hele kursusdag.

For øvrige deltagere er der fuld betaling fra 650,00 - 900,00 kr. pr. kursusdag. Dette afhænger dog af varighed og kursus.

VEU-godtgørelse

Deltagere i AMU-målgruppen (faglærte og ufaglærte) kan få 973,00 kr. pr. hele kursusdag. Der kan evt. søges om yderligere lønkomensation i kompetencefonden.

For deltagere uden for AMU-målgruppen kan der ikke opnås VEU-godtgørelse.

Kompetencefundsstøtte er mulig. Fx. IKUF med 100% løntabsdækning inkl. VEU godtgørelsen.

Tilskud til transport og kost/logi

Tilskud til transport og kost/logi kan søges efter gældende regler for deltagere i AMU-målgruppen.

Afholdelse af kurser

Kurserne afholdes som åbne hold med individuel tilmelding. Vi opretter også gerne lukkede hold for virksomheder efter aftale. Kontakt chefkonsulent Maria Barnung for at lave en aftale på M: 4212 7211 eller E: barn@learnmark.dk

Dato og tilmelding

Se aktuelt udbud med datoer og tilmelding: <https://kursus.learnmark.dk/>



Kontakt

Har du spørgsmål om fx kursernes indhold eller tilmelding er du velkommen til at kontakte:



Maria Birk Barnung
Chefkonsulent

M: 4212 7211
E: barn@learnmark.dk



Anette Tyrsted Hemmingsen
Underviser

M: 6074 7200
E: athe@learnmark.dk



Janni Hansen
Kursussektretær

M: 4212 7239
E: jhans@learnmark.dk



Bente Kjærgaard Sørensen
Chefkonsulent

T: 4212 7460
E: beks@learnmark.dk

Tina Dreymann
Chefkonsulent

M: 4212 7461
E tdre@learnmark.dk

Learnmark Efteruddannelse

Strandpromenaden 4C
8700 Horsens
T: 8816 3600
E: info@learnmark.dk
kursus.learnmark.dk

