



Online kursus
365 dage
Nr. 72798 P

DKK 1.499
ekskl. moms

Troublemakers – konflikter i frontlinjen

På dette online videokursus i 7 moduler bliver du klædt på til at møde konfliktsøgende personer. Via bl.a. kropssprog, stemmeføring og dialog får du redskaberne til at håndtere konflikter – fra før I står ansigt til ansigt til selve samtalen. Du lærer også at udarbejde en personlig nødplan, hvis situationen kommer ud af kontrol.



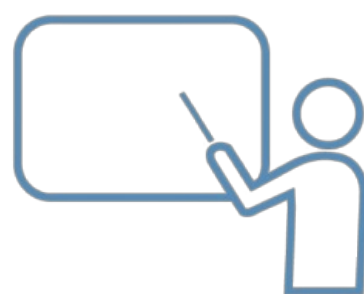
Nemt og fleksibelt



Spar penge



Spar tid



Høj kvalitet

Lær at håndtere konflikter i frontlinjen

I jobbet som frontlinjemedarbejder er du ekstra udsat for at møde personer, der bliver ubehagelige og opsøger

konfrontation. Det kan være svært at håndtere i situationen og påvirke dig bagefter. På dette videokursus lærer du, hvordan du håndterer konflikter. Undervejs møder du Søren, der er en af de samfundsborgere, der går under betegnelsen 'personer med en udfordrende adfærd', og du lærer, hvordan han skal tackles.

Figuren Søren spilles af skuespiller Thomas Gabrielsson, og han personificerer de konfliktsøgende personligheder, du møder i dagligdagen, så situationerne bliver virkelige for dig. Under hele kurset suppleres de konkrete situationer med indblik, refleksion, indsigt og råd fra ekspertpanelet.

Deltagerprofil

Videokurset henvender sig til frontlinjemedarbejdere, der risikerer at møde personer med en udfordrende adfærd i deres daglige arbejde.

Udbytte

- Redskaber til at håndtere konflikter med overblik, indføling og professionalismisme
- Erfaring med konfliktnedtrappende principper
- Større personlig gennemslagskraft og selvtillid i frontlinjen

Det får du på arrangementet

- Erfaren underviser
- Materiale på dansk
- Undervisning på dansk

Indhold

- Redskaber til at aflæse situationen, før den er gået i gang
- Kroppens og stemmens betydning for mødets udfald
- Sådan afvikler du mødet hensigtsmæssigt
- En personlig nødplan for situationer, der kommer ud af kontrol
- Refleksion over dine egne ømme punkter. Hvad trigger dig?
- Hvad er dit professionelle ansvar i konfliktsituationer?
- Redskaber til at komme til hæfterne efter ubehagelige episoder

Form

Kurset består af 7 video-moduler, der varer mellem 9 og 13 minutter.

Efter videoen sætter du ca. et kvarter af til modulets refleksionsøvelse.

Mellem modulerne tager du kursets principper med ud i din hverdag på arbejdet, hvor du træner i at øge dit konfliktberedskab.

Du kan selv styre, hvornår du vil tage modulerne – og de kan sættes på pause undervejs.

[Læs mere om vores online kurser og se svar på dine spørgsmål \(FAQ\).](#)

Søgte du et andet online kursus?

Teknologisk Institut tilbyder over 7.000 forskellige online kurser inden for mange forskellige områder. Kontakt os på tlf. 72203000 eller kurser@teknologisk.dk, så vi kan hjælpe med at imødekomme dit behov.

[Se desuden listen over vores udvalgte online kurser.](#)

Køb online kurser til flere



Er I en afdeling, en hel virksomhed eller blot flere personer, der ønsker adgang til online kurser, så kontakt os og få et tilbud på tlf. 72203000 eller kurser@teknologisk.dk.

Har du faglige spørgsmål så kontakt



Kitt Maria Rosenberg
+45 72201699
kmr@teknologisk.dk