



Online kursus

182 dage

Nr. 72798 P

DKK 1.150

ekskl. moms

## Online kursus: Troublemakers – konflikter i frontlinjen

Online videokursus i 7 moduler. Du bliver klædt på til mødet med konfliktsøgende personer i frontlinjen – fra øjeblikket før I står ansigt til ansigt, via kropssprog, stemmeføring, dialog, afvikling af mødet – til din personlige 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.

## Udbytte

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

## 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
- Personlig rapport over dit arbejde med dit konfliktberedskab

## Deltagerprofil

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

## Form

Kurset består af 7 moduler bestående af en video, der varer mellem 9 og 13 minutter. Du bliver inviteret til hvert modul på mail. Du skal blot klikke på et link, så starter videoen. Efter videoen svarer du på spørgsmål om modulets fire konfliktnedtrappende principper. Du kommer til at arbejde med det princip, der, ud fra dine svar, ser ud til at have størst relevans for dig.

Derudover er der til hvert modul en refleksionsøvelse, som du skal sætte ca. et kvarter af til.

## Undervisere



Vært/skuespiller: Thomas Gabrielsson – er en af landets mest respekterede skuespillere. Han puster liv i den gennemgående figur, Søren, og guider dig enkelt og let forståeligt igennem kurset.

Ekspert:

Konfliktbehandlingsekspert Nethe Plenge  
Psykolog Bo Hejlskov Elvén  
Konsulent Kirsten Bundgaard

## Form

Denne online kursuskollektion består af flere forskellige kurser, som du ved tilmelding har adgang til i 365 dage. Hvert enkelt kursus er opdelt i flere kursusmoduler, som du via en oversigtsmenu kan tage i den rækkefølge, du ønsker. Modulerne indeholder lyd, billeder og tekst, der gennemgår kursusindholdet. Nogle moduler indeholder små videofilm med scenarier og cases. Ved hvert kursus har du mulighed for at teste din forståelse af indholdet med tests, som du kan

tage både før, under og efter kurset. Du gennemfører kursusmodulerne via din computer eller tablet med lyd og adgang til Internettet. Du kan selv styre, hvornår du vil tage modulerne – og de kan sættes på pause undervejs. Der bliver indsat bogmærker, der hvor du er nået til, så du altid har mulighed for at fortsætte, hvor du sidst kom til.

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

## Søgte du et andet online kursus?

Vi tilbyder over 7.000 forskellige online kurser inden for mange forskellige områder. Kontakt os på tlf. 72203000 eller [kurser@teknologisk.dk](mailto: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](mailto:kurser@teknologisk.dk)

## Har du faglige spørgsmål så kontakt



Vicki Bech Hansen  
+45 72202465  
[vih@teknologisk.dk](mailto:vih@teknologisk.dk)