

Konflikthåndtering for personbefordringschauffører

Kort fortalt

I forbindelse med jobbet som personbefordringschauffør kan deltageren afværge konflikt- og voldstruende situationer på en faglig, sikkerhedsmæssig og professionel måde, kan skelne mellem effektiv og ineffektiv kommunikation og kan, ved sin personlige fremtræden og adfærd, være med til at afværge, nedtrappe og forebygge uhensigtsmæssige konflikter i relation til passagerer og kolleger.

Fag: Konflikthåndtering for personbefordringschauffører

Fagnummer: 23427	Varighed 2 dage
AMU-pris: DKK 436,00	Uden for målgruppe: DKK 1.612,00

Målgruppe: Taxi- og buschauffører som ønsker at kunne nedtone og afvikle optræk til konflikter i forhold til passagerer og det øvrige personale i virksomheden.

Beskrivelse: Efter endt uddannelse har deltageren viden om professionel og tryk håndtering af konflikter i rollen som chauffør.

Deltageren kan:

- forstå, forebygge og nedtrappe konflikter gennem indsigt i konfliktens opbygning og typiske reaktionsmønstre.
- skelne mellem konstruktiv og uhensigtsmæssig kommunikation og anvende et respektfuldt og imødekomende sprog.
- bruge kropssprog, tonefald og aktiv lytning som vigtige værktøjer i dialogen med passagerer og kolleger.
- anvende konfliktnedtrappende teknikker i pressede eller emotionelt ladede situationer og dermed skabe tryk for sig selv og andre.
- reflektere over egen adfærd og agere assertivt - med respekt for både egne og andres grænser - for at sikre en professionel fremtoning.

Kursuspris

AMU:

DKK 436,00

Uden for målgruppe:

DKK 1.612,00

Tilmelding

