

## Hvordan klarer jeg en vanskelig situation?

Social- og sundhedsforvaltningen i Hedensted Kommune har gennemført et kommunikationskursus for medarbejdere i forvaltningen med overskriften "Hvordan klarer jeg en vanskelig situation".

Baggrunden for kurset er at det administrative personale (frontpersonalet), som ofte har den første kontakt med borgerne, i stigende grad oplever truende og uhensigtsmæssig adfærd fra de borgere, som kommer i forvaltningen. Medarbejderne har følgelig bedt om at få redskaber til at håndtere disse situationer.

Kursusforløbet er afholdt over tre dage og indeholdt bl.a.:

- Træning i værktøjerne assertion og ikkevoldelig kommunikation.
- Brug af de ovennævnte værktøjer i konfliktfyldte situationer.
- Træning i en supervisionsmetode som medarbejderne selv kan arbejde videre med efter kursets afslutning.

Kurserne er gennemført i samarbejde med Voksenpædagogisk Center i Vejle.

**Hvem:** Social- og sundhedsforvaltningen Hedensted Kommune

**Hvad:** Kursus i kommunikation, konfliktsituationer og supervision. Tre kursusdage for 17 administrative forvaltningsmedarbejdere med brugerkontakt.

**Kontakt:** Susanne Astrup Lauersen, tlf. 7974 1111, [raadhus@hedensted.dk](mailto:raadhus@hedensted.dk)