

*För dig som är lösningsfokuserad och vill hantera konflikter konstruktivt*



- Professionella samtal – både inspirerande och utmanande
- Förebygg, hantera och lös konflikter
- Skapa ett öppet och konstruktivt samtalsklimat

En stor del av din vardag som ledare handlar om kommunikation och samtal. För att skapa bästa tänkbara förutsättningar för dig och dina medarbetare att utveckla trygga, öppna relationer – och därmed goda resultat – är din förmåga att kommunicera avgörande. Särskilt viktigt är det att kunna hantera intressekonflikter och konflikter, som alltid finns på en arbetsplats, på ett konstruktivt och professionellt sätt.

Utbildningen "Konflikthantering och svåra samtal" ger dig grunderna för en effektiv kommunikation och konsten att ge feedback som bidrar till utveckling. Dessutom får du verktyg och tekniker för olika typer av situationer och samtal. Du lär dig att förbereda, genomföra och följa upp samtal samt att hantera olika känslor och reaktioner. Vi går också igenom de vanligaste härskarteknikerna och hur dessa kan bemötas.

Teori varvas med övningar, praktisk samtalsträning och rollspel. Reflektion och konkret återkoppling bidrar till fördjupad insikt och förståelse.

Inför kursen ber vi dig förbereda en egen situation från din verklighet att ta med till utbildningen och träna på.

Välkommen till en utvecklande kurs i konflikthantering med mycket praktisk träning!

**Nästa kursstart är den 25 november 2019 i Stockholm.** Du kan boka dig på vår hemsida [www.foretagsuniversitetet.se](http://www.foretagsuniversitetet.se) eller ringa 08-600 62 00.

**Boka direkt:**

[foretagsuniversitetet.se/1801](http://foretagsuniversitetet.se/1801)

# Konflikthantering och svåra samtal

- och konsten att ge utvecklande feedback

## PROGRAM

### Dag 1

09.30 Kaffe och samling

#### 10.00 Effektiv kommunikation och konsultativa samtal

- förutsättningar för god kommunikation
- olika budskap och kanaler
- verktyg för konstruktiva samtal
- träning i samtalsfärdigheter och rollspel

12.30 Lunch

#### 13.30 Feedback och återkoppling

- att ge feedback och bidra till den andres utveckling
- besvärliga beteenden vs besvärliga personer
- jag-budskap och andra feedback-metoder

#### Utmanande samtal

- vilka utmanande och svåra samtal finns på arbetsplatsen?
- varför är de svåra?
- förbereda, genomföra och följa upp ett utmanande samtal
- hantera reaktioner och känslor
- vanliga härskartekniker och hur bemöta dem
- träning och rollspel

17.00 Avslutning dag 1

### Dag 2

#### 09.00 Konflikter och intressekonflikter

- när uppstår konflikter och varför?
- från skilda åsikter till öppen strid – konfliktens olika faser
- olika konfliktstilar

11.30 Lunch

#### 12.30 Hantera och lösa konflikter

- omvandla konfrontation till gemensam problemlösning
- konstruktiv problemlösningssamtal steg för steg
- förbereda, genomföra, följa upp
- rollen som samtalsledare och medlare
- upplägg och metod vid medling
- träning och rollspel

#### Förebygg konflikter och skapa en god arbetsmiljö

- roller och ansvar för arbetsmiljön
- viktiga faktorer för en god organisatorisk och social arbetsmiljö
- skapa konstruktiv konflikthantering i organisationen

16.00 Kursen avslutas

## FAKTA

### Deltagare

Chefer på olika nivåer, gruppleadare och projektledare samt medarbetare på HR-avdelningen.

### Mål

Målet för utbildningen är att ge kunskaper som behövs för att

- öka förmågan att kommunicera konstruktivt och lösningsfokuserat
- hantera konflikter och samarbetsproblem på ett konstruktivt sätt
- förstå din roll som samtalsledare och medlare

### Metod

Utbildningen kombinerar teori med många praktiska övningar, diskussion och reflektion.

### Kursledare

Malin Ung

### Bokning och rådgivning

För bokning ring 08-600 62 00 eller skicka e-post till bokning@foretagsuniversitetet.se. För information och kursrådgivning ring 08-600 62 00 eller skicka e-post till kurs@foretagsuniversitetet.se.



## DATUM

25-26 november 2019

Ort

Stockholm

Kursavgift

14 900

2-3 mars 2020

Stockholm

14 900

**Stockholm:** Kurser i Stockholm äger rum på Företagsuniversitetet i Globen-City i Stockholm. Hotellrum kan bokas till specialpris, uppge att du deltar i kurs hos oss eller ange kundnummer CH2005318. Boka på Quality Hotel Globe, tre minuters promenad från kurslokalerna: 08-686 63 20 eller per mail q.globe@choice.se

**Tider,** 10.00-17.00 första dagen och 09.00-16.00 andra dagen.

I kursavgiften ingår kursdokumentation, luncher samt för- och eftermiddagskaffe. Moms tillkommer.