

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



## Kommunikation är nyckeln för att lösa konflikter

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.

## Verktyg och tekniker för olika situationer och samtal

Kursen 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.

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

Nästa kursstart är den 20 april 2022 i Stockholm. Du kan boka dig på vår hemsida [www.foretagsuniversitetet.se](http://www.foretagsuniversitetet.se) eller ringa 08-600 62 00.

# Konflikthantering och svåra samtal

- med fokus på feedback och konstruktiva lösningar

## 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

Johanna Dahlgren

### Kursavgift

I kursavgiften ingår kursdokumentation samt i de fall kursen genomförs på plats i våra kurslokaler även luncher samt för- och eftermiddagskaffe. Moms tillkommer.

### 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

## 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
- att skilja på roll och person
- träning i samtalsfärdigheter och rollspel

12.30 Lunch

#### 13.30 Feedback och återkoppling

- att ge feedback och bidra till den andres utveckling
- jag-budskap och andra feedback-metoder
- feedback-trappan – bemötande på olika steg

#### Utmanande samtal

- vilka utmanande och svåra samtal finns på arbetsplatsen?
- förbereda, genomföra och följa upp ett utmanande samtal
- att möta starka reaktioner och motstånd
- vanliga härskartekniker och hur bemöta dem
- hur hanterar jag mina egna reaktioner och känslor?
- träning och rollspel

17.00 Avslutning dag 1

### Dag 2

09.00 Problemlösande

#### kommunikation och konsultativa samtal

- modell för att upptäcka, förstå och påverka kommunikationsmönster mellan individer och grupper
- egna kommunikationsmönster och hur det påverkar omgivningen

#### Konflikter och intressemotsättningar

- 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

16.00 Kursen avslutas

## DATUM

20-21 april 2022

## Ort

Stockholm

## Kursavgift

14 900

**Stockholm:** Våra utbildningar genomförs på Posthuset, Vasagatan 28 i Stockholm. För dig som deltar i våra utbildningar erbjuder vi specialpris på två fina hotell nära kurslokalen: Nordic Light Hotel: boka på nordiclighthotel.com och ange bokningskod "FUN-deltagare" eller Clarion Hotel Sign: ring 08-676 98 00 eller mejla till cl.sign@choice.se och uppge avtalsnummer CH2005318.

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



Deltagarnas genomsnittliga betyg på kursen: **4.8** av 5