

KOMMUNIKATION OCH KONFLIKTHANTERING

Handledare

Frank Lundberg
Bo Nilsson



Kursen vänder sig till

Alla som har kundkontakter, såväl vid personliga möten som telefonkontakter och e-mail

Allmänt om konflikter

Överallt där människor möts uppstår motsättningar och konflikter, som om de hanteras på ett fruktbart sätt innebär en möjlighet till lärande och utveckling.

En konflikt innebär att två eller flera olika synsätt eller intressen kolliderar med varandra. Detta sker ständigt mellan människor. Det är vårt sätt att hantera dem som avgör om de leder till "himmel eller helvete".

Konflikter kan leda till mänskligt slitage, påverka arbetsklimatet negativt samt i värsta fall till produktionsbortfall. Rätt hanterade kan också konflikter verka pådrivande och vara ett berikande och lärande inslag i arbetet.

Mål

Att förstå varför konflikter uppstår

Att skapa en gemensam plattform vad gäller synsätt på konflikter

Att visa på verktyg att hantera konflikter på ett konstruktivt sätt så att inte missnöje sprider sig på arbetsplatsen

Utbildningen ska leda till konkreta praktiska resultat samt till ett gemensamt lärande

Att lära sig att identifiera konflikter på ett tidigt stadium

Resultatet av dagarna ska vara en handlingsplan, ett verktyg, som ska kunna användas på arbetsplats-träffar/arbetsmöten för ett fortsatt förebyggande arbete kring kommunikation och konflikthantering.

Innehåll och moment

Varför blir det konflikter?

Vanliga konfliktorsaker och förlopp.

Mina egna reaktionsmönster och konfliktbeteenden.

Strategier och konfliktstilar

Personligt test av konfliktstrategier

Resultat av konflikttestet

Konflikters upptrappning och nedtrappning

Mitt personliga ansvar för hantering av konfliktens utveckling

Hur går man in och avbryter en negativ konfliktspiral

Olika modeller för konfliktshantering

Att medla i konflikter

Att möta människor i obalans

Att bli känslomässigt provocerad

Vanliga fallgropar vid hantering av konflikter i mötet med kollegor och annan personal

Att hantera motstridiga krav och förväntningar från t ex elever, personal, ledning och arbetskamrater.

Att gå från ord till handling: Hur gör man? För att vi skall känna oss trygga i en arbetsgemenskap är det viktigt för var och en att de samspeletsregler som styr är både tydliga och uttalade och ägs av alla som ingår i arbetsgruppen. Vi visar på ett arbetsmaterial som kan användas fortsättningsvis inom

respektive enhet. Varje arbetsplats kan med hjälp av materialet fortsätta ett förebyggande arbete kring konflikter och konfliktshantering.

Arbetsformer

Arbetsformerna under varje temablock varvas med teori, test/självskattningar kopplat personlig till personlig reflektion och slutsatser.

Omfattning

2 dagar

Kursen kan också med fördel genomföras internt i företaget

Kursansvarig

Frank Lundberg

