

2 DAGAR

# KONFLIKTHANTERING OCH SVÅRA SAMTAL

– stick inte huvudet i sanden!

- de svåra samtalen du måste ta
- våga agera konstruktivt
- lär dig förebygga, hantera och lösa konflikter

För att undvika onödiga konflikter måste du vara lyhörd och ta tag i problemen i tid. Konflikter kan förebyggas och om de trots allt uppstår finns metoder för att hantera dem på ett konstruktivt sätt. En sådan metod är att redan tidigt inleda samtal även om de känsligare frågorna.

På den här kursen får du dels lära dig konstruktiv konfliktlösning, dels att leda de olika typer av svåra samtal som en chef ofta måste ta. Du får praktiska redskap, checklistor och metoder som fungerar. Kursen innehåller många praktiska övningar av olika samtalssituationer.

Kursen vänder sig till dig som vill lära dig att lösa konflikter på ett konstruktivt sätt och bli tydligare i kommunikationen på arbetsplatsen.

**Nästa kursstart är den 26 september 2012 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)

För personlig rådgivning ring:  
08-600 62 00 eller mejla  
[kurs@foretagsuniversitetet.se](mailto:kurs@foretagsuniversitetet.se).

## PROGRAM

### Dag 1

#### → Vad är en konflikt?

- olika typer av konflikter

#### → Hur uppstår konflikter?

- vanliga konfliktkällor
- tidiga signaler på konflikt

#### → Förebygga konflikter

- viktiga faktorer för att undvika destruktiva konflikter

#### → Konfliktstilar

- att lära känna sina egna och andras mönster i konfliktsituationer

#### → Lösa eller hantera konflikter

- olika metoder
- att våga ta itu med med andras konflikter
- när ska jag hämta hjälp utifrån?

### Dag 2

#### → Kommunikation

- kommunikationsprocessen
- kodning och tolkning av budskap

#### → Planera och genomföra samtalet

- jag-budskap och andra samtalsverktyg

#### → Lösningfokuserat arbetssätt

- att fokusera på det som fungerar

#### → Effektiva förhållningsätt

- tydlighet, empati, respekt och omsorg
- samtalets innehåll och samtalsprocessen

#### → Att ge och ta feedback

- feedback som hjälper
- feedbackens 5 F



Konflikthantering och svåra samtal, 2 dagar

Datum	Ort	Kursavgift
26-27 september 2012	Stockholm	12 800
13-14 november 2012	Stockholm	12 800

Stockholm, Globen City, Arenavägen 61. Hotellrum på Quality Hotel Globe kan bokas till reducerat pris. Telefon 08-686 63 00. [www.globehotel.se](http://www.globehotel.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.

## INFORMATION

### Tider

Dag 1: 10.00-17.00 Dag 2: 9.00-16.00. Kaffe serveras från kl. 9.30.

### Deltagare

Chefer på olika nivåer, gruppleddare och projektledare.

### Mål

Målet för utbildningen är att ge kunskaper som behövs för att

- förebygga konflikter
- hantera konflikter och samarbetsproblem på ett konstruktivt sätt
- leda samtal om svåra frågor.

### Metod

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

### Kursledare

Gunilla Andersson och Nils Hallén

### Bokning och rådgivning

För bokning ring 08-600 62 00 eller skicka e-post till [bokning@foretagsuniversitetet.se](mailto:bokning@foretagsuniversitetet.se).

För information och kursrådgivning ring 08-600 62 00 eller skicka e-post till [kurs@foretagsuniversitetet.se](mailto:kurs@foretagsuniversitetet.se).