



# Praktisk Konflikthantering & Svåra samtal 2 dagar

**Där det finns människor, där kan det uppstå konflikter.** Var vi än befinner oss, på arbetet, i hemmet, på fritiden, så uppstår förr eller senare en meningsmotsättning – en konflikt. Ibland är den liten som ett sandkorn i skon, lätt att blåsa bort – ibland får sandkornet ligga och skava och såret/konflikten blir större. De flesta konflikter går att lösa, dock inte alla. Ibland måste vi istället lära oss att förhålla oss till den konflikt som finns. Målet är att du som deltagare får grundläggande kunskaper kring konflikters uppkomst, hantering och inte minst hur man kan förebygga konflikter. Utbildningen innehåller mycket praktisk träning varvat med teori.

## **Svåra samtal**

Ett svårt samtal kan handla om personliga frågor, en varning, uppsägning etc. Ett svårt samtal kan vara krävande för både chefen och medarbetaren, men ur olika perspektiv. Vi tar upp några riktlinjer och verktyg för att kunna hålla svåra samtal med god kvalitet. Vi ger också tillfälle till praktisk träning.

## **Målgrupp**

Vi vänder oss till dig som är chef eller har en annan ledande befattning (t ex projektledare).

## **Metod**

- Teoripass varvas med praktiska övningar och reflektion
- Erfarenhetsutbyte

## **Tid & Plats**

Efter överenskommelse

*Max 12 deltagare.*

## Innehåll

### **Vad är en konflikt?**

Definition  
Olika typer av konflikter?  
Mänskliga behov i konflikt

### **Delar i en konflikt**

Eskalationstrappan  
Att se konflikten ur flera perspektiv  
Konfliktstilar

### **Konflikthantering**

Att hantera konflikter; som konfliktpart, som medarbetare och som ledare  
Konsten att lyssna  
Att möta motstånd  
Lösningfokus

### **Att förebygga konflikter**

Kommunikation  
Jag-budskap  
Information  
Tydlighet

### **Svåra samtal**

Samtalets delar  
Den viktiga förberedelsen  
Reaktioner och försvar  
Kommunikation

Praktiska övningar

Nordmark Utveckling AB är  
upphandlad i VG-regionen.

Nordmark Utveckling AB

Adress  
Järnvågsgatan 3  
413 27 GÖTEBORG

Telefon  
031-309 80 01

Mobil  
070-675 23 25

e-mail  
marianne@nordmarkutveckling.se  
www.nordmarkutveckling.se