

## Konflikthantering för chefer och ledare

### KURSPLAN

#### Kapitel 1: Introduktion till konflikthantering

- ✓ Vad är en konflikt och varför är det viktigt att hantera den?
- ✓ Vanliga orsaker till konflikter på arbetsplatsen
- ✓ Konflikts roll i organisationen: möjlighet till förbättring eller risk för skada
- ✓ Fördelar med proaktiv konflikthantering för arbetsmiljön och företagskulturen

#### Kapitel 2: Att förebygga konflikter

- ✓ Skapa tydliga förväntningar, roller och ansvar
- ✓ Främja öppen och respektfull kommunikation
- ✓ Betona vikten av rättvisa och en schyst arbetsmiljö
- ✓ Förebyggande rutiner och policys för konflikthantering
- ✓ Att bygga en kultur av tillit och delaktighet

#### Kapitel 3: Förståelse för olika perspektiv och kommunikation

- ✓ Perspektivmodellen och vikten av att lyssna aktivt
- ✓ Att ge och ta emot feedback med omtanke
- ✓ Hur man identifierar underliggande intressen och känslor
- ✓ Kommunikationens roll i konfliktförebyggande arbete
- ✓ Att hantera olikheter och skapa förståelse

#### Kapitel 4: Att hantera konflikter – metoder och verktyg

- ✓ När och hur man tar itu med konflikter i ett tidigt skede
- ✓ Användning av "jag"-budskap för att minska försvarsmekanismer
- ✓ Perspektiv och självreflektion i konflikthantering
- ✓ Konflikthanteringsmodeller (t.ex. konstruktivt samtal, Medlarens modell)
- ✓ Att skapa win-win lösningar och hitta gemensamma intressen

#### Kapitel 5: Erhålla hållbara lösningar

- ✓ Strategier för att lösa konflikter vid källan
- ✓ Hur man hanterar och lär av konfliktsituationer
- ✓ Att bygga långsiktiga relationer och stärka teamets sammanhållning
- ✓ Förebyggande av återuppblossande konflikter
- ✓ Att dokumentera och följa upp avtal och lösningar

#### Kapitel 6: Att agera i svåra situationer och konfliktsituationer i praktiken

- ✓ Hantera emotionella och pressade situationer
- ✓ Verktyg för att behålla lugnet och agera professionellt
- ✓ Att skapa en konfliktkompetent arbetsplatskultur
- ✓ Utbildning och träning i konflikthantering för ledare och medarbetare
- ✓ Sammanfattning och utveckling av konfliktförmåga för kontinuerligt förbättringsarbete