

## Professionell konflikthantering

### KURSPLAN

#### Kapitel 1: Förståelse för konflikter

- ✓ Definition av konflikt och dess typiska förekomster på arbetsplatsen.
- ✓ Analysering av vad en konflikt handlar om: Intressen, värderingar och behov.
- ✓ Konflikts livscykel: Från begynnelse till potentiell lösning.

#### Kapitel 2: Konflikteskalering och förebyggande åtgärder

- ✓ Identifiering av eskalerande faktorer och hur konflikter tenderar att fördjupas.
- ✓ Strategier för att dämpa konflikter i ett tidigt skede.
- ✓ Skapa en kultur av förebyggande genom tydlig policy och utbildning.

#### Kapitel 3: Effektiv kommunikation i konflikthantering

- ✓ Aktiva lyssnandets konst: Tekniker för förbättrad förståelse och empati.
- ✓ Kommunikationshinder och hur man övervinner dem.
- ✓ Användning av jag-budskap för att uttrycka känslor utan att skapa försvar.

#### Kapitel 4: Konflikthanteringsstilar och beteendefaktorer

- ✓ De fem huvudsakliga konflikthanteringsstilarna: Konkurrens, samarbete, kompromiss, undvikande, och anpassning.
- ✓ Analysering av personlighetsdrag och faktorer som styr beteende i konfliktsituationer.
- ✓ Anpassning av konflikthanteringsstrategier utifrån individer och situationer.

#### Kapitel 5: Praktiska konfliktreducerande metoder

- ✓ Genomgång av konfliktreducerande tekniker och metoder.
- ✓ Rollspel och scenarier: Praktisk tillämpning av principer för verkligt lärande.
- ✓ Utvärdering och uppföljning av konfliktlösning och återställande av arbetsrelationer.

#### Kapitel 6: Långsiktig konflikthanteringsstrategi

- ✓ Implementering av kontinuerlig förbättring och återkopplande processer.
- ✓ Skapa hållbara lösningar och förbereda för framtida konflikter.
- ✓ Framtida trender i konflikthantering och deras potentiella påverkan på arbetsmiljön.