

Förhandling i krissituationer

KURSPLAN

Kapitel 1: Förståelse för krissituationer och deras karaktär

- ✓ Definition av krissituationer: vad är det och varför är de särskilt utmanande?
- ✓ Vanliga typer av krissituationer på arbetsplatsen: konflikter, hot, pressade deadlines, hotfulla beteenden, hot om våld.
- ✓ Exempel på riktiga kriser: arbetsplatskonflikter, hotfulla kunder, interna hot.
- ✓ Psykologiska och emotionella reaktioner hos inblandade.

Kapitel 2: Förberedelse och de första åtgärderna

- ✓ Att vara en "first responder": att agera lugnt, snabbt och med rätt strategi.
- ✓ Viktiga förberedelser: kunskap, planering och mentalt förhållningssätt.
- ✓ De första stegen i en krissituation: att skapa trygghet och struktur.
- ✓ Att lyssna aktivt och visa empati för att vinna förtroende.

Kapitel 3: Strategier och taktiker i krisförhandlingar

- ✓ Tillämpning av den teoretiska modellen för förhandling i krissituationer.
- ✓ Att använda empati som ett verktyg för att deeskalera.
- ✓ Hantering av hot, vapen och aggressiva beteenden.
- ✓ Hur man hanterar hot om våld och hotfulla personer – att skapa säkerhet.

Kapitel 4: Vad du bör göra och INTE göra

- ✓ Praktiska handlingsregler: vad fungerar och vad bör undvikas i olika krissituationer.
- ✓ Vanliga misstag och fällor: att förminska, ignorera eller agera aggressivt.
- ✓ Att balansera tydlighet med empati.
- ✓ Att använda rätt kommunikationsverktyg för att deeskalera.

Kapitel 5: Att ingå i en kris- eller förhandlingsgrupp

- ✓ Rollen av samordnade team och krisberedskapsorganisation.
- ✓ Att etablera en fungerande struktur för samarbete mellan säkerhet, HR, ledning och andra inblandade.
- ✓ Att bidra till en trygg och kontrollerad situation.
- ✓ Hur man dokumenterar och utvärderar insatser.

Kapitel 6: Efter krisen – att återgå till normalitet och förebygga framtida kriser

- ✓ Att utvärdera och dra lärdomar från krishanteringen.
- ✓ Återgång till vardagen: att hantera emotionella och psykologiska effekter.
- ✓ Att skapa en kris- och beredskapsplan för framtiden.
- ✓ Att bygga en kultur av öppenhet och proaktiv krisberedskap.