



# Konflikthantering för chefer och ledare

Vill du bli bättre på att förstå och hantera mellanmännsliga friktioner och konflikter på arbetsplatsen? Förbättra din förmåga att förebygga konflikter? Då är detta kursen för dig!

## För vem?

Kursen riktar sig till chefer som vill vidareutveckla sina färdigheter i att bygga robusta samarbetskulturer, att förstå och hantera mellanmännsliga friktioner och konflikter och att skapa problemlösande samtal och förhandlingar. Kursen lämpar sig för såväl chefer med lång erfarenhet som nyblivna ledare på alla nivåer.

## Kursens syfte

Kursen syftar till att främja färdighetsutveckling i att förebygga och hantera arbetsplatskonflikter genom att förmedla kunskap om konflikter och konflikt-hantering, bjuda in till reflektion över egna erfarenheter samt genom att pröva på olika typer av konstruktiva förhållningssätt.

## Kursens innehåll

I kursens första del presenteras begrepp och modeller för förståelse av konflikters olika dimensioner, orsaker och förlopp. Redskap som konflikters tre nivåer, ABC-triangeln, de fyra grundansatserna för konflikt-hantering och eskalationstrappan levandegörs genom tillämpning på deltagarnas egna erfarenheter.

Kursens andra del ger en översikt över allmänna principer för konstruktiv konflikt-hantering, i synnerhet för kommunikation i besvärliga situationer. Därefter presenteras och övas tre väl beprövade ansatser: (1) dialog i form av "NVC" (icke-våldskommunikation); (2) intressebaserade förhandlingar (Harvardmetoden); och (3) skonsamma överkörningar. Särskilt utrymme ägnas åt samtalsmetodik i enskilda medarbetarsamtal samt hur man medlar mellan personer som är i konflikt med varandra.

I den tredje delen av kursen arbetar vi med ledarens mer långsiktiga strategier för att förebygga och hantera problematiska relationer till enskilda medarbetare och i arbetsgrupper. Särskilt fokus läggs vid metodik för att bygga robusta samarbetskulturer där åtgärderna är anpassade efter den enskilda arbetsplatsens förutsättningar.

*Obs! Anmälan, beställning och betalning sker genom din arbetsgivare.*

**Startdatum:**  
15 oktober 2020

**Pris:**  
23 293 kr

**Sista anmälningsdag:**  
29 april 2020

## Kursansvarig och information:



Thomas Jordan  
Universitetslektor  
[thomas.jordan@gu.se](mailto:thomas.jordan@gu.se)  
Tel 031-786 56 63

*Kursen ges på kvartsfart under dagtid 2020-2021 och ger 7,5 högskolepoäng. Examinationen sker genom närvaro, skriftliga reflektioner över kurslitteraturen samt en fallstudie av hur deltagarens egen arbetsplats kan utveckla en mer robust samarbetskultur.*

**Kursdatum:**  
15 okt 2020, 29 okt, 12 nov, 26 nov, 28 okt,  
10 dec, 14 jan 2021.

## För mer info:

<https://www.guexed.com/custom-programmes/ledarskap-i-offentlig-verksamhet/liov@handels.gu.se>

Kontakta HR-avdelningen på din arbetsplats.

