

Svåra samtal

Grundläggande kunskaper och praktiska verktyg för att hantera svåra samtal, med övningar och erfarenhetsutbyte.

Omfattning: Heldag



Målgrupp

Kursen riktar sig till dig som är chef eller ledare och som behöver ökad förståelse och praktiska verktyg för att hantera svåra samtal. Det kan till exempel handla om samtal kring agerande, beteende, prestation, lön eller konflikter.

Förkunskaper

Inga förkunskaper krävs.

Praktisk information

I kursavgiften ingår lunch och fika vid fysisk utbildning. Kursintyg utfärdas efter genomförd kurs. Vid deltagande på distans behöver du ha en fungerande kamera och mikrofon.

Kursbeskrivning

Under kursen går vi bland annat igenom Thomas och Kilmanns konflikthanteringsstilar, Brodal och Nilssons konflikttrappa, jag-budskap, beteendets påverkan samt enkla mallar och checklistor för planering, genomförande och uppföljning av svåra samtal.

Kursinnehåll

- Introduktion

- Kort presentation
- Områden som kommer att behandlas

- Förutsättningar för ett bra samtal
- Faktorer som kan påverka samtalet och situationen
- Planering och förberedelser
- Genomförande
 - Viktiga aspekter att tänka på under samtalet

- Uppföljning
 - Hur och varför uppföljning bör göras

- Praktiska övningar
 - Olika case och scenarier
 - Planering, genomförande och erfarenhetsutbyte

Kursmål

Efter genomförd kurs ska deltagaren ha ökad förståelse för hur det egna beteendet och agerandet påverkar svåra samtal samt ha praktiska verktyg för att kunna planera, genomföra och följa upp sådana samtal i olika situationer.