

Kommunikation i arbetslivet

Kursen sker helt online i valfri studietakt
Omfattning ca 15 timmar

Kommunikationens grunder

- Tips på litteratur
- Introduktion
- Medveten/omedveten kommunikation
- Uppfattningen om oss själva och om andra
- Vår självbild/självkänsla
- Halo-effekten
- Hur vi bedömer andra
- Stereotypiska åsikter
- Självuppfyllande profetia
- Attribution
- Icke-verbal kommunikation
- Synsinn
- Hörselsinn
- Beröring
- Lyssnande
- Störande lyssnande
- Effektivt lyssnande

Professionella samtal

- Introduktion
- Det professionella samtalet
- Målsättning och genomförande
- Målsättning
- Genomförande
- Coachande samtal
- Bakgrund
- Coachens roll i samtalet
- Spegling
- Samtalets struktur
- Svåra samtal
- Viktiga punkter vid svåra samtal
- Hur blir du en bra samtalsledare?
- Vanliga fallgröpar
- Samtal om beteenden
- Uppsägningssamtal
- Medarbetarsamtal

- Medarbetarsamtals struktur
- Planering av medarbetarsamtal
- Övningsuppgifter

Konflikthantering

- Tips på litteratur
- Vad är en konflikt?
- Konflikters uppkomst
- Konflikter p.g.a. olika rollförväntningar
- Konflikters påverkan på arbetsplatsen
- Negativ påverkan av konflikter
- Positiv påverkan av konflikter
- Konflikthantering på arbetsplatsen
- Struktur – och personkonflikter
- Psykologisk reaktans
- Hantering av konflikter
- Strategiplan
- Medling
- Kritik mot medling
- 4 viktiga egenskaper hos en god konfliktlösare
- Förebygga konflikter
- Samarbetskultur
- Egen studie
- Bakgrund
- Påverkan på arbetsplatsen
- Konflikthantering
- Övningsuppgift