

Lektionsplanering: Konflikthantering inom Service

Årskurs: Gymnasiet

Ämne eller kurs: Service och bemötande 1

Tema: Konflikthantering inom service

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Undervisningen ska fokusera på strategier för att hantera konflikter och svåra situationer inom serviceyrken. Eleverna ska lära sig att identifiera situationer som kan leda till konflikt och att tillämpa effektiva metoder för att lösa dem.

Kunskapskrav

Eleven kan beskriva vanliga konfliktorsaker inom service och ge exempel på strategier för att hantera dessa. Eleven kan också reflektera över hur effektiv konflikthantering påverkar kundrelationer och servicekvalitet.

Lärarledda instruktioner

Introduktion till konflikthantering (10 min)

- Definiera vad konflikthantering innebär och dess betydelse inom serviceyrken.
- Diskutera vanliga orsaker till konflikter, såsom missförstånd, otydlig kommunikation och bristande service.
- Fråga eleverna om deras erfarenheter av konflikter i service och hur de hanterades.

Konflikthanteringstekniker (15 min)

- Presentera olika strategier för att hantera konflikter, inklusive aktivt lyssnande, empati, och att hålla sig lugn.
- Diskutera vikten av att förstå den andra partens perspektiv och att

hitta gemensamma lösningar.

- Låt eleverna reflektera över hur dessa tekniker kan tillämpas i olika servicekontexter.

Praktisk övning: Rollspel om konflikthantering (15 min)

- Dela in eleverna i par och ge dem olika konfliktscenarier att rollspela (exempelvis missnöjd kund, felbeställning).
- Eleverna ska öva på att använda konflikthanteringstekniker för att navigera genom situationen.
- Låt några par framföra sina rollspel för klassen och diskutera vad som gick bra och vad som kan förbättras.

Sammanfattning och reflektion (10 min)

- Sammanfatta betydelsen av effektiv konflikthantering och hur den bidrar till en positiv serviceupplevelse.
- Ställ frågor för att främja reflektion, exempelvis hur man kan utveckla sina egna färdigheter i konflikthantering.

Aktivitet

Eleverna ska skriva en reflekterande text där de delar en erfarenhet av en konflikt (i en servicekontext eller annat sammanhang) och hur de hanterade den. I texten ska de analysera de strategier de använde och om de var effektiva eller inte. De ska också föreslå alternativa metoder för hantering.

Exit-ticket

- Vilken teknik för konflikthantering tyckte du var mest användbar och varför?
- Nämn en situation där du tror att konflikthantering är avgörande inom service.
- Hur kan ett gott bemötande påverka hanteringen av en konflikt?
- Vad har du lärt dig idag som du tror kommer att hjälpa dig i framtiden?
- Vilken aspekt av konflikthantering tyckte du var mest intressant?

Tags: [Lektion](#)