

Lektionsplanering

Årskurs: Gymnasiet

Ämne eller kurs: Affärskommunikation

Tema: Kris- och konflikthantering i affärskommunikation

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Undervisningen i kursen ska behandla följande centrala innehåll:

- Identifiering och analys av konflikter i affärssammanhang.
- Strategier för krishantering och konfliktlösning.
- Kommunikationens roll i konfliktsituationer och hur den kan användas för att lösa problem.

Kunskapskrav

Eleven ska kunna beskriva och analysera olika typer av konflikter, samt föreslå och tillämpa strategier för att hantera dessa konflikter effektivt i affärssammanhang.

Lärarledda instruktioner

Introduktion till krishantering och konflikter (10 min)

- Kort presentation om vad krishantering och konflikthantering innebär i affärssammanhang.
- Diskutera skillnader mellan kriser och konflikter.
- Översikt över vanliga orsaker till konflikter i arbetsmiljöer.

Identifiering av konflikter (15 min)

- Genomgång av olika typer av konflikter (interpersonella, organisatoriska, kulturella osv.).
- Diskutera hur man identifierar tecken på en konflikt och dess

- potentiella effekter på verksamheten.
- Presentation av fallstudier där konflikter har påverkat affärsbeslut.

Strategier för konfliktlösning (15 min)

- Genomgång av strategier för effektiv konfliktlösning, såsom aktivt lyssnande, medling och att söka gemensamma intressen.
- Diskutera vikten av att förbli lugn och professionell under konflikter.
- Presentera olika tillvägagångssätt för att lösa konflikter (exempelvis konkurrens, kompromiss, samarbete).

Kommunikation under kriser (10 min)

- Diskutera hur kommunikation är avgörande under en kris och vilka metoder som kan användas för att hantera information.
- Genomgång av kommunikationsplaner i krissituationer, inklusive transparent och tydlig information.
- Reflektera över exempel på bra och dålig kommunikation under pågående kriser.

Aktivitet

Eleverna delas in i grupper och får i uppgift att analysera en given konfliktsituation (kan baseras på verkliga fall eller fiktiva scenarier). De ska identifiera orsaken till konflikten och föreslå en strategi för hur den kan hanteras. Efter analysen ska varje grupp presentera sina resultat för klassen.

Skriv "Aktivitet" så tar jag fram en fullständig aktivitetsbeskrivning.

Exit-ticket

- Vad är skillnaden mellan en kris och en konflikt?

Svar: En kris är en plötslig och oförutsedd händelse som kan leda till allvarliga konsekvenser, medan en konflikt är en oenighet mellan parter som kan utvecklas över tid.

- Nämn en typ av konflikt och ge ett exempel.

Svar: Interpersonell konflikt, till exempel en oenighet mellan kollegor.

- Vilken roll har kommunikation i konflikthantering?

Tags: [Planering](#)