Thomas Jordan,
docent och tidigare lektor i arbetsvetenskap vid Göteborgs universitet, samt utbildare i eget företag inbjuder till

Konflikthanteringsmetodik för HR-specialister

Nio flexibelt valbara halvdagsfortbildningar i distansformat under våren 2027

Introduktion

HRs roll i relation till arbetsplatskonflikter kan vara utmanande. Inte minst för att HR å ena sidan är arbetsgivarföreträdare, ska vara stöd till chefer och verkställa arbetsrättsliga åtgärder om de bedöms nödvändiga, å andra sidan ska verka för en god arbetsmiljö, att arbetsplatsen är attraktiv och att problem som uppstår kan lösas så kreativt och konstruktivt som möjligt. HR-specialister kan spela en strategiskt betydelsefull roll både i att medverka till att förebygga destruktiva konfliktförlopp och i att stödja chefer och berörda medarbetare i hanteringen av samarbetssvårigheter, misskötsamhet och upplevda kränkningar. Men för detta behövs kunskap och färdigheter.

Syftet med den serie fortbildningshalvdagar jag åter anordnar under våren 2026 är att understödja kompetensutveckling för HR-specialister på dessa områden. Jag har velat utforma en flexibel fortbildning med så låga trösklar till deltagande som möjligt, samtidigt som jag vill ge möjlighet till en rätt gedigen kompetensutveckling. Jag har därför valt att erbjuda nio halvdagar i distansformat (via Zoom[1]), där man som deltagare kan välja just de kurstillfällen som passar egna behov och egen almanacka, utan att behöva binda sig för ett omfattande paket. Kurstillfällena är förlagda till eftermiddagar, kl **13.00–16.30**.

Fortbildningen knyter an till min och Claudes bok *Konflikthantering för HR,* som är under utgivning av Gleerups förlag.

Innehåll

1 **Konfliktkunskap I** (27 januari)
Här förmedlas några av de allra mest användbara redskapen för att förstå hur konflikter fungerar och därmed kunna ställa bra frågor till chefer och andra berörda, samt göra välgrundade bedömningar om konflikthantering. Med stöd av en kort film som visar ett exempel på en arbetsplatskonflikt behandlas begrepp som konflikters tre nivåer (individ-, relations- och systemnivåerna), vad konflikter i grunden är (en konkret och användbar konfliktdefinition), samt fem typer av vanligt förekommande sakfrågor i konflikter (fördelnings-, positions-, struktur-, beteendenorm- och övertygelskonflikter).

[1] Jag vet att det finns organisationer, främst en del statliga myndigheter, som har hinder för att använda Zoom. Men jag har en stark preferens för Zoom i relation till andra plattformar, så detta är nog inte förhandlingsbart ☺.

2 **Konfliktkunskap II** (9 februari)
Det andra tillfället behandlar Johan Galtungs konflikttriangel, ett förnämligt hjälpmedel både för att förstå konflikter och för att tydligare urskilja hur man kan hantera konflikter; Glasls eskalationstrappa; de fyra grundformerna för reglering av sakfrågor (dialog, diskussion/förhandling, regelstyrda procedurer och ensidig makt/överkörning); samt ytterligare ett förnämligt redskap: konfliktinterventionsmatrisen, en översiktskarta över möjliga strategier för konflikthantering.

3 **Konfliktdiagnos: fallarbete** (2 mars)
Under denna halvdag demonstreras hur man kan packa upp, sortera i och utveckla en handlingsplan i mer besvärliga konflikter genom att vi under kurstillfället gemensamt arbetar med ett verkligt konfliktfall som någon av deltagarna får berätta om. En konfliktdiagnosmodell används i kombination med ett enkelt sätt att visuellt beskriva konflikten. Deltagarna får prova på att själva använda konfliktinterventionsmatrisen för att utforma en hanteringsstrategi.

4 **Metodik för att handleda chefer vid arbetsplatskonflikter** (17 mars)
Kurstillfället ägnas dels åt att reflektera över HR-specialisters roll och eventuella lojalitetskonflikter i samband med arbetsplatskonflikter, dels åt metodik för att vara bollplank eller regelrätt handledare för chefer som behöver stöd i hantering av en konflikt. En HR-specialist kan med kloka frågor och stödmaterial stödja chefer att få en bättre insikt i hur konflikten fungerar, relevanta omständigheter, vilka sakfrågor som behöver hanteras och vilka möjligheter det finns att arbeta med den uppkomna situationen.

5 **Konfliktvägledningsmetodik för enskilda konfliktparter** (6 april)
Detta tillfälle ägnas åt situationer där man som HR-konsult har enskilda samtal med medarbetare som befinner sig i en konflikt. Rollen som konfliktvägledare innebär att ha ett coachande förhållningssätt, där man stödjer medarbetaren att bättre förstå sin situation, sortera och prioritera i vad som är viktigt och naturligtvis att hitta fram till en föreställning om hur man kan och vill gå vidare med situationen. Med stöd av ett par kortare filmer som visar exempel på hur konfliktvägledningssamtal kan gå till presenteras en metodik för denna typ av samtal. Vi problematiserar också kring när det är lämpligt och olämpligt att man som HR-specialist har denna typ av samtal med medarbetare, med tanke på arbetsgivarrollen.

6 **Medlingsmetodik** (21 april)
Att gå in i rollen som medlare i en konflikt mellan två personer, när man samtidigt är arbetsgivarföreträdare, kan givetvis vara vanskligt. Samtidigt finns det tillfällen där man mycket väl som HR-specialist kan vara samtalsledare/medlare och därmed göra stor nytta. Det gäller särskilt i relation till konflikter som fortfarande är i rätt tidiga skeden av konflikteskalation. Kurstillfället ger en introduktion, bl.a. med stöd av en längre medlingsfilm, till grundläggande medlingsmetodik.

7 **Kompetenser för konflikthantering + beställarkompetens vid konfliktuppdrag** (4 maj)
Här ges en översikt över de kompetenser man behöver utveckla för att kunna arbeta på ett skickligt sätt med konflikter. Vi resonerar också om vanligt förekommande misstag i konflikthanteringsärenden och dessas konsekvenser. Deltagarna får tillfälle att reflektera över egna styrkor och utvecklingsområden. En viktig kompetens är att kunna göra välgrundade beställningar i de fall man behöver hämta in konflikthanteringskompetens uti-

från, t.ex. från en organisationskonsult vid företagshälsan eller en fristående konsult med särskild kompetens i konflikthantering. Inte alla konsulter har en bred repertoar av strategier att erbjuda, därför är det viktigt att man som beställare kan resonera initierat om situationens behov och lämpliga interventionsformer (t.ex. olika typer av kartläggningar, gruppmedling och handledning av grupp och chef(-er).

8 **Att bygga en robust samarbetskultur: systematiskt arbetsmiljöarbete** (26 maj)
Kurstillfället ger en introduktion till en uppsättning konkreta arbetsblad som ger stöd för att identifiera egenskaper i arbetsplatsens organisatoriska förutsättningar, identifiera angelägna förbättringsområden, samt utveckla en situationsanpassad strategi för att stärka organisationens kapacitet att upprätthålla en robust samarbetskultur. Innehållet bygger på erfarenheter från många arbetsplatser och kan byggas på med arbete med boken *Att bygga en robust samarbetskultur* av Carlson, Jordan och Olheim.

9 **Hantera kränkande särbehandling** (8 juni)
Erfarenheter och forskning visar att situationer där någon anser sig utsatt för kränkande behandling kan se mycket olika ut. Det finns givetvis fall av regelrätt mobbning, där det är helt klart att det har förekommit fullständigt oacceptabla kränkningar. Men majoriteten av ”kränkningsärenden” är betydligt mer sammansatta. Det är viktigt för alla berörda parter att HR-funktionen har kunskap om regelverken (inklusive dessas begränsningar), variationsvidden vad gäller kränkningsupplevelser och givetvis konkret metodik som leder till att dessa ofta utmanande ärenden hanteras på skickligast möjliga sätt.

Kursledare
Jag, Thomas Jordan, är docent och var fram till början av 2024 universitetslektor i arbetsvetenskap vid Göteborgs universitet, samt utbildare, handledare och konsult i eget företag. Jag har undervisat och forskat om konflikthantering och angränsande teman sedan början på 1990-talet, sedan 2005 också utanför universitetet. Jag har omfattande erfarenhet av att leda utbildningar för organisationskonsulter, HR-specialister, chefer och andra målgrupper. Jag har också stor erfarenhet av handledning i konkreta konfliktärenden för dessa grupper. Jag är författare och medförfattare till en innehållsrik webbplats om arbetsplatskonflikter vid Göteborgs universitet, samt fyra läroböcker inom området med stor spridning inom och utanför högskolevärlden. Boken *Konflikthantering för HR* ges ut under hösten 2026.

Mer info finns på mina webbplatser: *thomasjordan.se; kurser.perspectus.se* och *gu.se/socav/om-oss/samverkan/arbetsplatskonflikt,* samt på min LinkedIn-sida.

Deltagaravgift, betalning och anmälan
Deltagaravgiften är 1.600 kr (+ moms) per deltagare och kurstillfälle. Fakturering sker efter genomförda kurstillfällen. Det är givetvis möjligt att betala för hela serien vid ett tillfälle, om det är mer praktiskt för den som betalar. Det finns dock inget rabatterat paketpris för hela serien. Däremot kan det finnas förhandlingsutrymme om det är många från samma arbetsgivare som ska delta. Kontakta mig om detta är aktuellt.

Anmälan sker per e-post till thomas.jordan@perspectus.se, och det är viktigt att ange namn på deltagare, deltagarens e-postadress, samt nödvändiga faktureringsuppgifter. Jag har inte några konkreta tankar angående att sätta en maxgräns för antalet deltagare. Distansformatet är ju flexibelt vad gäller deltagarantal så jag tror det kommer att finnas plats för alla som vill delta.