

Hemläxa

Årskurs: Gymnasiet

Ämne eller kurs: Reception 1

Tema: Hantering av konflikter inom serviceyrken

Ordkollen

Här listas fem ämnesord på läxans tema som är bra att känna till betydelsen av.

- **Konflikthantering:** Strategier och metoder som används för att lösa konflikter på ett konstruktivt sätt.
- **Empati:** Förmågan att förstå och dela en annan persons känslor och perspektiv.
- **Aktivt lyssnande:** En kommunikationsteknik där lyssnaren visar att de är engagerade i vad den andra personen säger.
- **Missförstånd:** En situation där en person inte förstår en annan persons avsikt eller budskap på rätt sätt.
- **Servicekvalitet:** Den nivå av service som levereras till kunder, ofta mätt i hur väl deras behov och förväntningar uppfylls.

Instuderingsfrågor

1. Vad innebär konflikthantering i en servicekontext?
2. Nämn tre vanliga orsaker till konflikter inom serviceyrken.
3. Vilken roll spelar kommunikation i hanteringen av konflikter?
4. Hur kan aktivt lyssnande hjälpa vid konflikter?
5. Ge exempel på hur empati kan tillämpas i en konflikthanteringssituation.
6. Vad är vikten av att behålla lugnet under en konflikt?
7. Nämn en strategi för att hantera en missnöjd kund.
8. Hur kan du förebygga konflikter i en servicekontext?
9. Vad kan du lära av andras konflikthanteringserfarenheter?
10. Hur kan en positiv attityd påverka servicekvaliteten i konfliktlösning?

Skrivuppgift

Uppgift 1: Reflekterande text

Beskriv en erfarenhet där du har upplevt en konflikt, antingen i en servicekontext eller i ett annat sammanhang. Analysera de strategier du använde för att hantera konflikten och bedöm om de var effektiva. Ge också förslag på alternativa metoder för hantering.

Svarslängd: ca. 300 ord (En halv sida)

Uppgift 2: Teknisk analys

Välj en av de konflikthanteringstekniker som diskuterades under lektionen. Skriv en kort analys

av hur denna teknik kan tillämpas i en specifik servicekontext, och ge exempel på en situation där den tekniken skulle kunna vara användbar.

Svarslängd: ca. 200 ord (En fjärdedel sida)

Uppgift 3: Scenariodiskussion

Skapa ett kort scenario där en konflikt uppstår inom en servicekontext (exempelvis mellan en kund och en anställd). Beskriv konflikten och föreslå en handlingsplan med steg för hur du skulle hantera situationen och lösa konflikten.

Svarslängd: ca. 250 ord (En tredjedel sida)