

Hemläxa

Årskurs: Gymnasiet

Ämne eller kurs: Service och bemötande 1

Tema: Konflikthantering inom service

Ordkollen

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

- **Konflikt:** En situation där två eller flera parter har motstridiga intressen eller åsikter.
- **Empati:** Förmågan att förstå och dela en annan persons känslor och perspektiv.
- **Aktivt lyssnande:** En kommunikationsteknik som fokuserar på att verkligen höra och förstå vad den andra personen säger.
- **Strategi:** En plan eller metod för att hantera en viss situation eller problem.
- **Servicekvalitet:** Graden av tillfredsställelse som kunder upplever i interaktioner med en serviceleverantör.

Instuderingsfrågor

1. Vad menas med konflikthantering inom service?
2. Nämn tre vanliga orsaker till konflikter i serviceyrken.
3. Hur kan effektiv kommunikation minska konflikter?
4. Ge exempel på hur aktivt lyssnande kan tillämpas i en konfliktsituation.
5. Varför är empati viktigt i konflikthantering?
6. Beskriv en situation där du har upplevt en konflikt. Hur hanterade du den?
7. Vilka konsekvenser kan bristande konflikthantering ha för en verksamhet?
8. Hur kan man hitta gemensamma lösningar i en konflikt?
9. Vad innebär det att vara lugn i en konfliktsituation?
10. Hur kan en positiv serviceupplevelse påverkas av konflikthantering?

Skrivuppgift

Uppgift 1: Reflekterande text

Skriv en reflekterande text (ca. 300 ord, en halv sida) där du delar en erfarenhet av en konflikt, antingen inom service eller i ett annat sammanhang. Beskriv hur konflikten uppstod och hur du hanterade den. Reflektera över de strategier du använde, om de var effektiva, och föreslå alternativa metoder som du skulle kunna ha använt.

Uppgift 2: Rollspelsanalys

Välj ett konfliktscenario som du antingen har observerat eller deltagit i tidigare. Skriv en analys (ca. 200 ord, en tredjedel av en sida) där du identifierar vad som gick bra och vad som kunde ha gjorts annorlunda. Diskutera vilka konflikthanteringstekniker som användes, och hur de

påverkade resultatet.

Uppgift 3: Framtida tillämpningar

Fundera över hur de lärdomar du fått under denna lektion kan tillämpas i framtiden. Skriv ner dina tankar (ca. 150 ord, en fjärdedel av en sida) om hur du ska arbeta med att förbättra dina färdigheter inom konflikthantering och varför det är viktigt för din framtida karriär inom service. Svar: