

# ADMINISTRATÖRS- DAGARNA



**Hantera stressen**  
**Bemöt härskartekniker**  
**Chatta & mejla rätt**  
**AI för administratören**  
**Konflikthantering**

## UR INNEHÅLLET:

### HANTERA OCH MINSKA STRESSEN PÅ JOBBET

- Hur kan du hantera stressen på ditt arbete och samtidigt göra ett bra jobb?
- Det här är den absolut farligaste stressen

### BEMÖT HÄRSKARTEKNIKER, TRAKASSERIER & MOBBNING

- Vilka är härskarteknikerna enligt forskningen?
- Så gör du när du eller andra blir utsatta för kränkande behandling

### CHATTA OCH MEJLA PÅ ETT PROFESSIONELLT SÄTT

- Att läsa mellan raderna för att förstå vad motparten verkligen vill
- Välj rätt ton och tilltal i skrift till olika motparter

### AI FÖR DIG SOM ADMINISTRATÖR

- Introduktion till AI – vad det är och hur det kan användas
- På vilka sätt AI kan underlätta arbetet

### SÅ HANTERAR DU KONFLIKTER

- Vilka är en konflikts olika delar?
- Att hantera konflikter i arbetslivet - kommunikativa verktyg



*Alla föreläsarna var väldigt inspirerande och tiden bara sprang iväg. Fantastisk byggnad och mycket trevligt bemötande från all personal.*

Elin Dalros, administratör, Skövde kommun

**15-16 maj 2025**  
**Piperska Muren, Stockholm**

# PROGRAM DEN 15 MAJ

## 09.00 REGISTRERING MED KAFFE OCH SMÖRGÅS

### 09.30 - 11.30 SÅ HANTERAR DU STRESSEN PÅ JOBBET

#### STRATEGIER FÖR ATT MINSKA STRESSEN OCH ÖKA VÄLBEFINNANDET

- Vad är stress egentligen, och vad gör den med oss?
- Hur kan du hantera stressen på ditt arbete och samtidigt göra ett bra jobb?
- Vad kan du aktivt göra åt din stress just nu?
- Det här är den absolut farligaste stressen – och vad du kan göra åt den
- Varför vår hjärna ibland inte alls är vår vän – och vad du kan göra åt det
- Varför vi är så väldigt bra på att stressa upp oss själva
- Hur du med enkla metoder snabbt kan få effekt i vardagen och känna mer lugn



#### Hanna Nolin

Hanna håller utbildningar i presentations-teknik, facilitering, ledarskap, stresshantering och kommunikation.

Hon har en bakgrund som vetenskapsjournalist, ICF-coach, pedagog och skådespelare och är mycket omtyckt som utbildare.

## 11.30 - 12.30 LUNCH

### 12.30 - 14.30 BEMÖT HÄRSKARTEKNIKER, TRAKASSERIER & MOBBNING

#### SÅ HANTERAR DU KRÄNKANDE SÄRBEHANDLING

- Vilka är härskarteknikerna enligt forskaren Berit Ås och hur fungerar de?
- Varför använder människor härskartekniker?
- Hur påverkar rasism, sexism, och kränkande särbehandling arbetsmiljön?
- Vilka är risksituationerna i vår arbetsmiljö?
- Vad gör vi när vi blir utsatta för ful makt, härskartekniker, trakasserier och kränkande behandling?
- Så kan vi synliggöra beteenden och hitta motstrategier



#### Charlotte Signahl

Charlotte är en av Sveriges mest anlitade föreläsare. Hon utbildar bl a inom härskartekniker, motivationspsykologi, stresshantering, mångfald och diskriminering.

Charlotte är intresserad av varför vi människor beter oss som vi gör och hur vi kan möta andras beteende och kanske förändra vårt eget när det behövs.

## 14.30 - 15.00 EFTERMIDDAGSKAFFE

### 15.00 - 16.30 CHATTA OCH MEJLA PROFESSIONELLT

#### HITTA RÄTT TON I DEN SKRIFTLIGA KOMMUNIKATIONEN

- Motpartens förväntningar på era kommunikationskanaler
- Väntetiderna som kan accepteras innan svar
- Vad ni ger motparten kontra vad denne upplever sig få
- Så läser ni mellan raderna för att förstå vad motparten verkligen vill
- Att anpassa sig till motpartens nivå
- Välj rätt ton och tilltal till olika motparter
- Att förmedla rätt känsla via tangentbordet



#### Christer Isehag

Christer är föreläsare, utbildare och coach inom service, bemötande och försäljning.

Sedan 1998 har han utbildat, föreläst och inspirerat tusentals människor. Hans mål är att hjälpa dig att skapa bättre möten, oavsett om det gäller att möta en patient, brukare, medborgare eller en kollega.

## 16.30 DAG 1 ÄR AVSLUTAD



*Bra lokaler, bra variation på "allvarsamma" föredrag. Lite tyngre på morgonen och lättare efter lunch. Bra upplägg. Det var oerhört skickliga föreläsare.*

Maria Ljunghög, administratör, Herrljunga kommun

# PROGRAM DEN 16 MAJ

## 08.45 SAMLING INFÖR DAG 2

### 09.00 - 11.30 LÄR DIG ATT FÖRSTÅ OCH ANVÄNDA AI

#### GRUNDER, VERKTYG OCH TILLÄMPNING AV AI

- Introduktion till AI – vad det är och hur det har utvecklats
- Generativ AI och dess plats inom AI-ekosystemet
- Språkmodeller (LLM) – vad det är och hur det hänger ihop med AI
- Hur generativ AI används för att stödja och effektivisera arbetsuppgifter
- På vilka sätt AI kan underlätta arbetet
- Säkerhet och etik inom AI – hur man kan använda AI ansvarsfullt
- AI's roll i samhället idag och möjliga framtidsscenarier



#### Andreas Åberg

Andreas har en bred bakgrund inom digital pedagogik och AI i utbildningssammanhang, med uppdrag för ledande universitet som Karlstad universitet, Uppsala universitet och Högskolan Dalarna.

Med en aktiv roll i utvecklingen av AI-användning inom utbildning har han också varit keynote-talare på internationella evenemang som EdTech-konferensen i London.

## 11.30 - 12.30 LUNCH

### 12.30 - 15.00 SÅ KAN DU HANTERA KONFLIKTER

#### FÖRHÅLLNINGSSÄTT OCH AGERANDE VID KONFLIKTER

- Vilken konfliktsyn har du?
- Vilken konfliktstil använder du?
- Betydelsen av självinsikt
- Vad behöver du själv utveckla för att bli bättre på att hantera konflikter?
- Vilka är en konflikts olika delar?
- Hur kan man hantera konflikter i arbetslivet?
- Kommunikativa verktyg för konflikthantering



#### Åsa Ottenäs

Åsa är leg. psykolog och hälsopedagog från GIH i Stockholm.

Hon har i många år arbetat som utbildare och föreläsare inom kommunikation, ledarskap, psykologi och konflikthantering bl.a. på uppdrag av Ledarna, Sveriges chefsorganisation.

Åsas ambition är att bidra till att människor växer och utvecklas genom kunskap och nya insikter.

## 15.00 UTBILDNINGEN ÄR AVSLUTAD



*Man har återigen lyckats förena glädje med entusiasmerande och konstruktiva diskussioner genom valet av föreläsare. Ett mycket uppskattat och givande drag. Jättefina lokaler och trivsamt miljö med perfekt geografisk placering.*

Stefan Lindeberg, administratör, Region Stockholm



# ADMINISTRATÖRSDAGARNA

## 15-16 MAJ 2025



### VÄLKOMMEN TILL VÅRENS ADMINISTRATÖRSDAGAR!

Vårens program tar pulsen på det alltid aktuella ämnet **härskartekniker**.  
Vad gör du om du blir utsatt för kränkande behandling?

Blir du stressad på jobbet? Då kommer du att ha stor nytta av föreläsningen om att **hantera en stressig vardag**. Dessutom lär du dig om **AI, skriftlig kommunikation** och hur du bäst **hanterar konflikter**. Varmt välkommen!

- Hantera och minska stressen på jobbet**
- Bemöt härskartekniker, trakasserier och mobbning**
- Chatta och mejla på ett professionellt sätt**
- AI för dig som administratör**
- Så hanterar du konflikter**

*Supernyttig utbildning med många ämnen av olika tyngd.  
Föreläsarna hade många bra, konkreta tips jag absolut  
kommer ha användning för dagligen i mitt arbete.*

Matilda Carlsson, socialadministratör, Mariestads kommun

### DELTAGARAVGIFT

**6.480 kr exkl moms per person** inkl lunch, fika och dokumentation.

### OLIKA SÄTT ATT BOKA

Boka på vår hemsida [hjartum.se](https://hjartum.se)

Mejla till [info@hjartum.se](mailto:info@hjartum.se)

Ring **08 - 660 21 60**

Scanna **QR-koden**:



### UTBILDNINGSLOKAL

Piperska Muren, Scheelegatan  
14 i centrala Stockholm, ca 10  
minuters promenad från Central-  
stationen.

### HOTELL

Hotellrum bokar du själv.  
Vi har avtal med t ex Clarion Hotell  
Amaranten och Scandic Grand  
och Scandic Continental. När du  
bokar in dig till utbildningen får  
du tillgång till våra rabattkoder för  
respektive hotell.

### BOKNINGSVILLKOR

Bokningen är bindande.  
Vid förhinder kan du överlåta  
platsen till en kollega.

### Avbokning

Avbokning senast 2 veckor före kurs-  
start: 0 % av avgiften debiteras.  
Avbokning 2 - 0 veckor före kurs-  
start: 100 % av avgiften debiteras.

För fullständiga bokningsvillkor,  
vänligen se vår hemsida.