

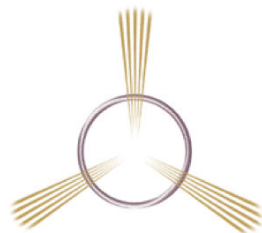
ORIGO®

Center for Meaningful
CoCreation

Powered by SEB Gruppen A/S

SÅDAN HÅNDTERER DU BESVÆRLIGE PERSONER

KONKRET OG PRAKTISK GUIDE TIL AT TACKLE KONFLIKTER



Wisdom In Action

SÅDAN HÅNDTERER DU BESVÆRLIGE PERSONER

KONKRET OG PRAKTISK GUIDE TIL AT TACKLE KONFLIKTER

I Center for Meningsfuld SamSkabelse har vi arbejdet med konflikthåndtering i over 30 år, så du kan godt glæde dig til et program, der vil gøre dig i stand til at tackle de forskellige konflikttyper, du havner i. Vi ved, at værktøjerne virker, og de teorier og modeller, du vil møde, har bestået deres prøve i det virkelige liv – både i tandlægeklinikken, på olieplatformen og på parkeringspladsen. Og så virker de også derhjemme.

Du kender det sikkert – en hektisk hverdag med højt tempo, masser af forandringer og et stort antal daglige kontakter til andre mennesker, der alle forventer eller ligefrem kræver noget af dig. Det kan være sin sag at håndtere alle hensigtsmæssigt – også selv om du gerne ville og dét kan skabe grobund for konflikter. Møder du besværlige personer, du ikke ved hvordan du skal håndtere? Er du havnet i ubehagelige situationer med en kollega, en kunde eller en chef uden at kunne forstå hvorfor? Står du og savner en enkel og effektiv metode til at holde dig fri af negative konflikter og vil du gerne styrke din gennemslagskraft og power?

Vi reagerer alle forskelligt i konfliktsituationer. Nogle er vanskelige i korte perioder, mens andre er det på fuld tid – men begge dele tærer på dine ressourcer. Du kan ikke slippe for at bumpe ind i stressede mennesker der derfor bliver besværlige, men du kan lære at holde dig fri af deres mønstre og håndtere dem konstruktivt, så de ikke dræner dig for energi og efterlader dig frustreret og øv-agtig.

Træningsdagen er opbygget, så du skiftevis vil opleve indlæg og øvelser. På den måde bliver dagen indlæringsorienteret, og du vil gå derfra med en række værktøjer, du direkte kan gå hjem og anvende. Du lærer at aflæse de signalgrupper, der forvarsler, at en konflikt er under opsejling, for det er centralt i konflikthåndtering, at du får så god tid som muligt til at forberede forskellige strategier.

Hvad får i med i bagagen:

Vi kan ikke love dig, at du kan slippe for at bumpe ind i besværlige personer efter kurset, men du kan lære at holde dig fri af deres mønstre og håndtere dem konstruktivt, så de ikke dræner dig for energi og efterlader dig frustreret.

Brug en weekend på at lære håndværket!

- Lær at spotte hvilken persontype du står overfor – og læg en strategi
- Der er 12 negative adfærdsmønstre. Få opskriften på at håndtere dem!
- Frigør dine kommunikative ressourcer, så det er dig der tager styringen
- Lær at bevare roen i tilspidsede situationer, så de ikke dræner dig
- Få modet til at sætte grænser – find din naturlige autoritet

Deltagerprofil

Alle der ønsker at kunne håndtere besværlige personer.

Indhold

I kan eventuelt også tilkøbe bogen 'Sådan håndterer du besværlige personer', der er skrevet af Sebastian Nybo. Derudover er hovedemnerne disse:

- De 4 konfliktgrupper
- De 4 basale personlighedselementer og deres indvirkning på konflikter
- De tre hovedtyper af negativ adfærd
- Effektive konfliktløsningsmodeller
- Sammenhængen mellem kommunikation og konflikt
- Undgå at blive blæst omkuld af de besværlige personer
- Let metode til at genkende og gå imod de mest typiske negative adfærdsmønstre
- Sådan får du adgang til din naturlige autoritet
- At kommunikere med tydelighed
- Metode til at bevare roen i tilspidsede situationer

Form

Træningsdagene er opbygget, så du skiftevis vil opleve indlæg, øvelser, spil, diskussioner og filmsekvenser. På den måde bliver dagene indlæringsorienteret, og du vil gå derfra med en række værktøjer, du direkte kan gå hjem og anvende.

Program for dagen – i korte træk

09.00 **Velkomst ved underviser Sebastian Nybo**

Konfliktforståelse

Hvad er dét, der gør en situation ubehagelig eller vanskelig?

Hvorfor er nogle mennesker mere konfliktskabende end andre? Vi ser på den grundpsykologi, der ligger bag.

De fire niveauer i konflikttrappen – sådan lærer du at bruge den.

Klassiske konflikter – så kender du dem igen...

10.15 Forfriskninger

10.30 Konfliktanalyse

Vi arbejder i dybden med et teorisæt omkring den menneskelige bevidsthed og de begrænsninger, vi sætter for os selv. Adfærdsklassificeringssystemet gennemarbejdes og afprøves. Gennem øvelser får du mulighed for at opleve en teknik, der gør det muligt at tackle ellers fastlåste konflikter.

Det menneskelige behov for anerkendelse har mange "ansigter"

Kontakthierarkiet gennemarbejdes, og du lærer at gennemskue, hvorfor negativ kontakt kan opfattes som "bedre" end ingen kontakt. Hvilke adfærdsmønstre ligger bag, og hvordan går du imod? Hvordan beskytter du dig imod angreb, der går mere på din person end på din kompetence?

12.00 Frokost

13.00 Få indsigt i grundprincipperne bag effektiv kommunikation

Hvad bliver sagt og hvad bliver hørt? Lær at bruge kroppens sprog og ikke kun det talte. Lær at SE hvem du står overfor, så du kan "ramme" lige i plet med din kommunikation. Sådan afvæbnes konfliktsøgeren. Assertion handler om at sige det, man mener og mene det, man siger og samtidig vise respekt for den, man taler med. Når først du kender dit eget adfærdsmønster, er det langt lettere at "styre" derhen, hvor den assertive kommunikation bliver mulig. Dermed får du samtidig endnu større mulighed for at undgå, at konflikter dræner dig personligt – så du bevarer din power.

14.15 Forfriskninger

14.30 Konfliktstyring

Hvorfor reagerer jeg, som jeg gør?

Hvor går grænsen mellem den adfærd, jeg selv vælger og den, der bare vælger sig selv? Når konflikten ikke kan undgås, hvad gør du så? Du lærer, med den viden du har tilegnet dig, at håndtere konflikter, så den skade, der udøves på energiniveauet, bliver begrænset mest muligt.

Vi opsummerer dagens arbejde med forskellige konflikthåndterings-modeller, så du får muligheder for at forvalte din nye viden – specielt med hensyn til at kunne afdække de skjulte ressourcer du rummer.

16.00 **Undervisningen afsluttes** og du er klar til at gå ud og håndtere alle de besværlige personer du IKKE kan undgå at bumpes ind i.



Wisdom In Action



www.sebastiannybo.dk

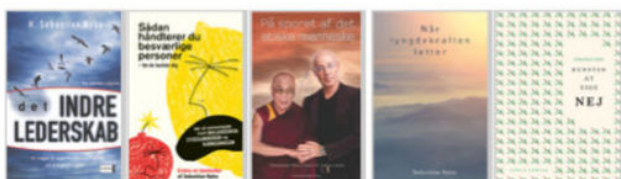
Underviser

Sebastian Nybo er en anerkendt forfatter, foredragsholder og erhvervspsykologisk rådgiver med international erfaring og netværk. Han har arbejdet med organisationsudvikling og High Performance Teams i mere end 30 år. Som deltager får du adgang til såvel hans dybe faglige viden samt konkrete erfaringer fra en lang række af de virksomheder som han har rådgivet og understøttet frem til en dynamisk teamkultur og øget trivsel. Han har udviklet en lang række effektive og unikke værktøjer der giver overblik i en hektisk hverdag – og dem får du som deltager på hans foredrag og kurser en direkte adgang til.

Sebastian er ophavsmand til de 12 teorier og modeller, der indgår i SEB-teorisættet, og har de senere år specialiseret sig inden for emnerne Bæredygtig Ledelse, Teamkultur og Evolutionspsykologi.

Han har undervist mere end 350.000 mennesker i både ind- og udland og har mange års erfaring med undervisning og rådgivning af ledere og nøglemedarbejdere, og anses i dag som en autoritet inden for sit felt.

Ring og hør mere på tlf. **33 11 44 22** eller send en mail til: sn@sebgruppen.dk



Medlem af

