

Sådan håndterer du besværlige personer



Er du træt af at ende i de samme drænende konflikter – både i og uden for arbejdslivet?

Vil du have en praktisk guide til at tackle dem?

Sådan håndterer du besværlige personer

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 tandlægeklubben, 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 bumpes 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.

- Få effektive værktøjer til at løse konflikter gennem aktiv dialog
- Lær at SE hvilken mennesketype du står overfor – undgå misforståelser
- Frigør dine kommunikative ressourcer, så det er dig der styrer
- Lær at bevare roen i tilspidsede situationer, så de ikke dræner dig
- Få modet til at sætte grænser – find din naturlige autoritet

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.

Udbytte

- Redskaber og metoder, der gør dig bedre til at håndtere besværlige personer
- Styrket evne til at bedømme forskellige konfliktsituationer
- Værktøjer til at vurdere, om og hvordan den konflikt du står overfor kan løses
- Et solidt fundament til at håndtere konflikter hvor ingen parter taber ansigt
- Styrket evne til at sige fra uden drama
- Håndtering af negativ adfærd

Indhold

Du får naturligvis bogen 'Sådan håndterer du besværlige personer', der er skrevet af Sebastian Nybo, udleveret på kurset. 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

Deltagerprofil

Kurset henvender sig til alle der i deres daglige arbejde kommer i kontakt med mange mennesker – det kunne være kundeservice, i salgsarbejde, som leder, eller som sygeplejerske. I alle nærkontakt jobs kan der, og vil der, opstå misforståelser og konflikter – det er dem du lærer at kontakte her. Særligt hvis du i dit job er en myndighedsperson/fagperson der kan fratage kunden noget vedkommende selv syntes han/hun er berettiget til – så er der naturligvis basis for konflikt. Det kunne være i et job som foged, inkasso eller bare helt almindelig ordremodtagelse. Uanset hvordan din hverdag er vil der være steder, situationer og personer der vil kunne konflikte med dig. Så hvis du vil lære hvordan de ikke skal dræne dig – så deltag på kurset og lær hvordan du kan holde dig professionel energineutral.

Form

Kurset veksler mellem øvelser, oplæg og refleksioner over egen praksis. Og du vil gå fra kurset med en række værktøjer og viden som er direkte anvendelig i din hverdag uanset dit erhverv.

Underviser

Sebastian Nybo er en anerkendt forfatter, foredragsholder og erhvervspsykologisk rådgiver med international erfaring og netværk. Han er ophavsmand til de 12 teorier og modeller, der indgår i SEB-teorisættet, og de senere år har han specialiseret sig inden for emnerne Innovation, High Performance Teams og Evolutionspsykologi. Sebastian er også kendt for sine lederudviklingsprogrammer. Sebastian har undervist mere end 350.000 mennesker i både ind- og udland og har mere end 30 års erfaring med undervisning, foredrag og rådgivning af ledere og nøglemedarbejdere. Læs mere her: <https://sebastiannybo.dk>



Praktisk information

Prisen for seminaret inklusiv materialer og bogen "Sådan håndterer du besværlige personer" er kr. 5.625,- inkl. moms pr. deltager. (4.500,- ekskl. moms)

Hvis du har brug for at betale via EAN skriver du bare til os.

Vi vil ligeledes gerne vide om du har særlige ønsker til mad/allergier eller andre ting vi skal tage højde for, for at give dig den bedst tænkelige dag hos os.

Parkering er ikke inkluderet i prisen og betales særskilt til hotellet.

Har du yderligere spørgsmål står vi altid til rådighed.

Kurset afholdes:

Radisson Blu
Amager Boulevard 70
2300 København

Program for dagen – i korte træk

08.30 Check in og kaffe

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 konfliktrappen – 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

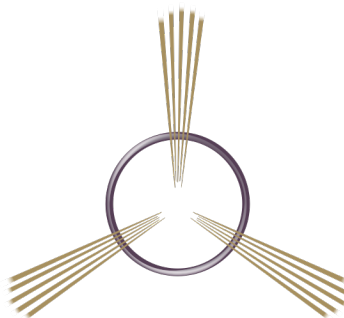
14.30 Konfliktstyring

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 bumpe ind i.

Vil du høre mere om kurset:
ring til os på 33 11 44 22 eller mail på sn@sebgruppen.dk



www.sebastiannybo.dk

SEB Gruppen A/S, August Bourmonvilles Passage 1, 1055 København Telefon +45 33 11 44 22