

Kako s težavnimi in zahtevnimi sogovorniki

Opis delavnice:

Zahtevne in težavne sogovornike najdemo vsepovsod, naj bo to med strankami, poslovnimi partnerji, sodelavci. Nespoštljiv odnos, arogantna drža, razburjanje brez razloga in agresivni napadi sogovornikov nas lahko spravijo v neugoden položaj in slabo počutje. Dejstvo je, da ob zahtevnih in težavnih sogovornikih običajna komunikacijska pravila odpovedo, prikradejo se neprijetna čustva in v takšnih primerih je težko profesionalno in umirjeno izpeljati pogovor.

Na delavnici se boste seznanili z **učinkovitimi tehnikami, strategijami in priporočili, kako ravnati z jeznimi, nesramnimi, vzvišenimi, nezaupljivimi in posebnimi sogovorniki**. Opreмили vas bomo z **uporabnimi napotki, kako pri tem obvladati sebe** in s tem **preprečiti konfliktno situacijo**. Začrtali bomo poslovno distanco – kje postaviti meje v odnosu in kako.

Namen in cilj delavnice:

- spoznati posebnosti komunikacije s težavnimi sogovorniki in kako vzpostaviti stik z njimi na drugačen način;
- izpeljati suvereno, premišljeno in samozavestno komunikacijo tudi v primeru težavnih / zahtevnih / nezadovoljnih sogovornikov;
- usvojiti praktične komunikacijske nasvete in pristope – kako z manj truda ter več učinka obvladati težavne sogovornike;
- usposobiti se v obvladovanju lastnih čustev in v izbiri zavestnih odzivov ter s tem izzvati bolj pozitivna odzivanja sogovornikov.

Predstavitve predavateljic:



Predavateljici **Maja Vtič** in **Suzana Poznič Čížmek** sta certificirani trenerki za Persolog® osebnostne profile – DISK.

S svojimi dolgoletnimi izkušnjami in posebnim – drznim pristopom premikata meje v izobraževanju in usposabljanju zaposlenih.

Delujeta v okviru Izobraževalne skupine Bee No. 1.

Njuna posebnost in v čem sta drugačni:

- Uporabljata sodobni pristop **“Double mind”-“Double effect”**, ki se je v praksi izkazal za enega izmed bolj učinkovitih pristopov v izobraževanju, saj udeleženci hitreje absorbirajo nova znanja, brez težav ohranjajo svojo koncentracijo in so v stalnem pričakovanju nečesa novega. Monotonosti ni!
- Inovativne metode, ki jih uporabljata na delavnicah, spodbudijo udeležence k razmisleku, k aktivnemu sodelovanju in v dejansko realizacijo pridobljenih znanj v prakso.
- Predavateljici sta svoje strokovno znanje in praktične izkušnje predali že preko 30.000 udeležencem. Navdušili sta zaposlene v več kot **200 slovenskih in tujih organizacijah**: Zavod za zdravstveno zavarovanje, Petrol, Zavarovalnica Triglav, Pošta Slovenije, Vzajemna, Mladinska knjiga Založba, Občina Straža, Hervis, Baby Center, LifeClass hoteli in mnoga druga.

Program:

Identificirajmo težavne in zahtevne sogovornike

- Tudi težavni sogovornik je moja stranka.
- Kdo in zakaj sodi nekdo v kategorijo težavnih sogovornikov?
- Kje so vzroki za neprimerno / žaljivo / arogantno / nesramno obnašanje sogovornikov?
- Jezni težavni sogovorniki in kaj se skriva za njihovo jezo?

Mentalna priprava na težavne, zahtevne, nezadovoljne sogovornike

- Kako vedenje težavnih sogovornikov vpliva name in posledice na moje nadaljnje delo?
- Razvrednotenje odnosa, moč samozavesti in kako jo okrepiti?
- Začetniški um – strategija pristopa v vsaki situaciji.
- Mentalna priprava na težavne sogovornike – praktični nasveti.
- Zavedanje, potrpežljivost, rešitev.
- Kako postaviti mejo v odnosu s težavnim sogovornikom? Začrtajmo poslovno distanco.

Kako prilagoditi komunikacijo različnim tipom težavnih sogovornikov in na kaj še posebej paziti?

- Kako se odzivati v primeru jeznih sogovornikov, ob grožnjah, provokacijah, žaljivkah: komunikacija z jeznim sogovornikom/s klepetavim sogovornikom/z vzvišenim sogovornikom/z vsevednim sogovornikom.
- Strategije in veščine, ki vam bodo pomagale razbremeniti nesramne sogovornike.
- Triki in praktični nasveti, ki težavne sogovornike spremenijo v »normalne« sogovornike.
- Kako zaključiti pogovor, ki je obstal na mrtvi točki?

Obvladovanje lastnih čustev v primeru težavnih sogovornikov

- Kdaj je čustveni signal v konfliktu odraz mojega počutja?
- Neprijetna čustva, ki jih doživljamo ob težavnih sogovornikih.
- Kako preprečiti, da nas lastna negativna čustva »ugrabijo« in pokvarijo odnos s sogovornikom?
- Prevezemimo nadzor nad svojimi čustvi.
- Učinkovite metode in tehnike za hitro upravljanje in obvladovanje lastnih negativnih čustev v primeru težavnih sogovornikov (jeze, žalosti, prizadetosti, ...).

Izdelava »receptov« za komunikacijo s težavnimi sogovorniki (praktični nasveti, priporočila)

Metoda dela na delavnici:

- interaktivna delavnica (30 % teorije, 70 % prakse),
- individualne vaje in vaje v timih,
- uporaba atraktivnih didaktičnih pripomočkov,
- diskusije, analize, priporočila in napotki,
- izdelava smernic in konkretnih akcijskih načrtov.

Datum delavnice:

sreda, 5. 4. 2023

Trajanje delavnice:

od 9. do 15. ure

Lokacija:

Območna obrtno – podjetniška zbornica Ljubljana Vič,
Tržaška 207, 1000 Ljubljana (brezplačno parkirišče na lokaciji)

Kotizacija:

235,00 € (nismo zavezanci za DDV)
 vključuje strokovno gradivo in potrdilo o udeležbi