

# ***Kako uspešno komunicirati s težavnimi in zahtevnimi sogovorniki***

Težavne in zahtevne 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 seminarju se boste seznanili z **učinkovitimi tehnikami, strategijami in priporočili, kako ravnati z jezni, nesramnimi, vzvišenimi, nezaupljivimi in posebnimi sogovorniki**. Opremili 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:**

- spoznati posebnosti komunikacije s težavnimi sogovorniki in kako vzpostaviti stik z njimi na drugačen način;
- izpeljati suvereno, preiščeno 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.

## **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?

### **Mentalna priprava na težavne, zahtevne, nezadovoljne sogovornike**

- Kako vedenje težavnih sogovornikov vpliva name in posledice na moje nadaljnje delo?
- Moč samozavesti in mentalna priprava na težavne sogovornike – praktični nasveti.
- 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.
- 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**

- 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, ...).

## Metoda dela:

- interaktivni seminar s praktičnimi primeri
- diskusije, analize, priporočila in napotki,
- izdelava smernic in konkretnih akcijskih načrtov.

## 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.

**Maja Vtič** je diplomirana delovna terapevtka, andragoginja in magistrica poslovnih ved, svoje znanje pa trenutno še nadgrajuje s študijem družinske relacijske terapije. V zadnjih dvajsetih letih širi svoje strokovno znanje poslovnega komuniciranja, pospeševanja prodaje, javnega nastopanja, timskega dela in vodenja ljudi na različnih kongresih, seminarjih in delavnicah, predvsem na področju medsebojnih odnosov in komuniciranja. Je licencirana mentorica za opismenjevanje brezposelnih / the *PHARE Programme* in licencirana *NLP Coach*.

**Suzana Poznič Čížmek** je univerzitetna diplomirana ekonomistka, predavateljica, svetovalka in trenerka poslovnih veščin. Svoje široko strokovno znanje in praktične izkušnje (pridobljene pri delu s strankami in na različnih vodstvenih funkcijah) deli že več kot 15 let. Je certificirana trenerka za SDI (Strength Deployment Inventory), trener za BST metodologijo (Brain Streaming Technology) in PQ Coach (Positive Intelligence Coach). Je tudi zunanja poslovna sodelavka (Senior Consultant) svetovalnega podjetja 5P Consulting, Dunaj.

## Njena 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 seminarjih, 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.

**Datum:**

**sreda, 14. junij 2023**

**Trajanje:**

**od 9. do 13. ure**

**Lokacija:**

**preko spleta (zoom)**

**Kotizacija:**

**195,00 €** (nismo zavezanci za DDV)

**vključuje strokovno gradivo in potrdilo o udeležbi**