

Besvärliga människor och det svåra samtalet - digital kurs

Information om kursen

Alla råkar vi ut för svåra situationer på grund av "besvärliga människor". Med rätt kunskap och träning lär du dig förutse och hantera situationerna på ett positivt sätt. Beteendet hos en del personer - oavsett om de är kollegor eller kunder - skapar problem för både verksamheten och dess medarbetare.

Motparten låter all sin irritation gå ut över dig, i stället för att låta dig försöka lösa problemet och motparten som beklagar sig och kräver förmåner trots att du utfört ditt jobb professionellt eller den konservative som håller fast vid "hur det alltid varit", och säger nej till varje form av förändring.

Kanske har du upplevt de riktigt knepiga händelserna. Som när en konflikt mellan två personer helt spårar ur. De involverar fler, och det bildas grupper som kämpar mot varandra. Produktion mot marknad. Teknisk utveckling mot design. Distribution mot lager. Kvinnor mot män, tekniker mot humanister, äldre mot yngre.

Eller när en person trycker ner en hel grupp genom ständigt negativa och kritiska kommentarer. Eller kanske mobbar enskilda personer, och hotar med repressalier till de som försöker göra något åt situationen

Innehåll

Under kursen övar vi på typer av strukturerade samtal från ett fritt men strukturerat samtal till metoder för att styra den man talar med. Det innebär bland annat hur man möter den andre för att vinna dennes förtroende, utnyttjar kroppsspråk och röst, kryddar fakta med känsla. bli bättre på att föra svåra samtal kunna se sin egen påverkan och roll förstå vanliga reaktioner hos sig själv och andra.

Målgrupp

Utbildningen riktar sig till tjänstepersoner offentlig verksamhet. Chefer, arbetsledare, föreståndare, handläggare, inspektörer, projektledare, verksamhetsansvariga, HR-personal, receptionister och förtroendevalda.

Medverkande

Lars JO Larsson är en efterfrågad och mångsidig föreläsare; en pedagog som lär organisationer hur de hittar vägen från inspiration till resultat. Tidigare har han bland annat arbetat som lektor vid universiteten i Budapest och Zagreb.



Pris: 2300 exklusive moms

Plats: Digitalt via Teams

Datum & tid: 2022-05-30 (09.00-12.00)