



KAKO VODITI POGOVOR Z RAZBURJENIM SOGOVORNIKOM

Koraki, metode in praktični nasveti za uspešno komunikacijo v napetih situacijah

OPIS

Le kdo lahko ostane dolgo miren, če se **sogovornik glasno razburja, je nesramen, odločno zahteva svoje...** morda celo **povsem neupravičeno**.

Covid situacija je stvar še dodatno stopnjevala: **napetosti, strahovi, frustracije in stiske** so pri številnih ljudeh znižali nivo tolerance na ničlo, in **že najmanjši povod lahko sproži** njihov napad.

Če imate **pri opravljanju svoje službe neposreden stik z ljudmi** (kupci, pacienti, uporabniki javnih storitev ipd.), ste to verjetno že občutili na lastni koži.

- Kako reagirati, ko smo verbalno napadeni?
- Kako razelektiriti situacijo?
- Kako zaščititi sebe, ohraniti mirno kri?
- Kdaj in kako na profesionalen način zaključiti pogovor?

Konkretne napotke in korake boste prejeli na praktični in trenutno zelo aktualni delavnici.

Kako vam bo delavnica pomagala:

- Lažje boste **premagali prvi impulz**, ko bi najraje tudi sami povzdignili glas ali zabrusili oster odgovor;
- Vedeli boste, kako **učinkoviteje komunicirati z razburjenim** sogovornikom;
- Poznali boste **čarobno formulo, ki umiri prav vsakega**;
- Izbrati boste znali **pravi timing za maksimalen uspeh**;
- Vedeli boste, **kdaj in kako na profesionalen način zaključiti pogovor**;
- Z neverbalno komunikacijo boste znali **utrditi svojo pozicijo** in hkrati ohraniti **sodelovalen odnos**;
- S profesionalno distanco boste lažje **ohranili notranje ravnovesje** v zahtevnih situacijah.

"Razburjeni sogovorniki niso nujno »problematične« osebe. Njihovo razburjenje je hipno sprožil nek dogodek, s pravo komunikacijo pa jih v večini primerov pripeljemo do tega, da se umirijo."

Vodja delavnice mag. Franka Bertonec, psihologinja z večletnimi praktičnimi izkušnjami s področja vodenja in organizacijske psihologije

Vsebina

- Kako ostati čustveno neprizadet in se ne obremenjevati – tudi ko smo utrujeni, sogovornik pa agresiven
- Krmarjenje med zahtevami, željami, potrebami in pričakovanji ter realnimi možnostmi
- Praktični primeri in napotki kako komunicirati z zahtevnimi, nezadovoljnimi in razburjenimi strankami
- Pogovor z emocionalnim racionalnim delom razburjenega
- Timing: ni pomembno le kako nekaj povemo, temveč tudi kdaj

- Univerzalna čarobna formula ki umiri vsakega
- Kako in po koliko časa na profesionalen način zaključiti pogovor
- Kako nam lahko naša neverbalna komunikacija pomaga pri utrjevanju naše pozicije in hkrati ohranja sodelovalen odnos
- Kako s profesionalno distanco lažje ohranimo notranje ravnoesje v zahtevnih situacijah pri delu z ljudmi

AVTORJI

mag. Franka Bertoncelj



Magistra psiholoških znanosti z večletnimi izkušnjami na področju organizacijske psihologije kot svetovalka za izbor, razvoj in izobraževanje zaposlenih. Vodi svetovalno - izobraževalne delavnice in treninge na področju vodenja in motiviranja zaposlenih, vodenja problematičnih sodelavcev, profesionalnega poslovnega komuniciranja, komuniciranja s težavnimi sogovorniki, reševanja konfliktov in problemov pri delu, veščin prodaje, upravljanja s časom, grajenja timov, čustvene inteligentnosti, asertivnosti ter poslovnim image-om. Izvaja psihološko profiliranje v namene kadrovske selekcije, rekrutacije in kariernega svetovanja. S podjetji in organizacijami sodeluje pri izvedbi organizacijskih in tržnih raziskav. Ukvarja pa se tudi s coachingom za zaposlene ter individualnim psihološkim svetovanjem za posameznike. Dela pretežno po metodah transakcijske analize in vedenjsko kognitivnega pristopa, svoje znanje pa nadgrajuje z novimi principi pozitivne psihologije.

SPLOŠNI POGOJI

Prejeti predračun je treba poravnati najmanj tri dni pred izvedbo spletnega seminarja. Za proračunske porabnike veljajo plačilni pogoji v skladu z zakonodajo o javnih plačilih (velja tako za seminar kot za portal). Pisna odpoved udeležbe je mogoča najkasneje tri delovne dni pred izvedbo spletnega seminarja. Udeleženci, ki po tem roku prekličejo udeležbo ali se spletnega seminarja ne udeležijo, niso upravičeni do povrnitve kotizacije oz. so dolžni poravnati celotno kotizacijo. Lahko pa se spletnega seminarja udeleži drugi udeleženec. Pridržujemo si pravico do odpovedi spletnega seminarja – v tem primeru kotizacijo povrnemo v celoti. Za udeležence spletnega seminarja, ki postanete naročniki portala Vodenje.si, se obračuna 20% popust na prvo letno naročnino. Način plačila (mesečni ali letni) si izbere udeleženec. Dostopne podatke za portal prejme udeleženec na svoj elektronski naslov. Naročnina na portal se samodejno podaljša ob koncu enoletnega obračunskega obdobja. Če želite naročnino na portal prekiniti, je o tem treba pisno opozoriti Založbo Forum Media najmanj 30 dni pred pričetkom novega obračunskega obdobja.