



KOMUNIKACIJA S TEŽAVNIMI SOGOVORNIKI V RAZLIČNIH POSLOVNIH SITUACIJAH

Seminar, s katerim boste usvojili veščine in komunikacijske tehnike za delo s težavnimi sogovorniki v različnih poslovnih situacijah.

OPIS

KOMUNIKACIJA S TEŽAVNIMI SOGOVORNIKI V RAZLIČNIH POSLOVNIH SITUACIJAH

Vsi smo že bili v situaciji, ko nam je sogovornik s svojim **nespoštljivim nastopom, neprimernimi komentarji, agresivnostjo, neodgovornostjo ali občutljivostjo** pognal kri po žilah.

Vsi smo le ljudje, in zdi se, da nekatere osebe **znajo pritisniti ravno prave tipke**, da nas vržejo iz ravnotežja.

Ker v poslovnem okolju **kljub vsemu moramo soobstajati** z zelo različnimi posamezniki, je dobro biti **oborožen z védenjem**, kako te osebe obvladovati.

Naučili se boste:

- kakšna je **notranja psihološka logika** težavnih sogovornikov,
- kakšne **vrste težavnih sogovornikov** ločimo ter kakšna je **razlika** med težavnim in razburjenim,
- kako ravnati v primeru **konfliktov**, da prekinemo **nezaželeno vedenje** na drugi strani,
- kako **uspešno zaključiti pogovor** z zahtevnimi strankami ali poslovnimi partnerji,
- kako **postaviti mejo** in ohraniti **psihološko distanco** ter **neprizadetost**,
- kako **voditi** težavne sodelavce in **ohraniti sodelovalen odnos**,
- kako **težavnega sogovornika** pripraviti v sodelovanje,
- katere so **glavne napake** v komunikaciji, ki lahko izničijo naše napore,
- katera **psihološka orodja** so nam lahko v pomoč,
- katere **kommunikacijske tehnike** uporabimo za agresivne, arogantne, vzvišene, razburjene, nesramne nezadovoljne, najbolj pametne, najpomembnejše, nezaupljive, neodločne, prestrašene, občutljive, jamrave osebe ...

Vsebina

- Vrste težavnih sogovornikov in njihova notranja psihološka logika
- Obvladovanje konfliktnih situacij in prekinitev nezaželenega vedenja sogovornika
- Uspešno zaključevanje pogovorov z zahtevnimi strankami ali poslovnimi partnerji
- Postavljanje meje in ohranjanje psihološke distance ter neprizadetosti
- Vodenje težavnih sodelavcev in ohranjanje sodelovalnega odnosa
- Glavne napake v komunikaciji in kako se jim izognemo
- Psihološka orodja, ki so vam lahko v pomoč
- Učinkovite komunikacijske tehnike za agresivne, arogantne, vzvišene, razburjene, nesramne nezadovoljne, najbolj pametne, najpomembnejše, nezaupljive, neodločne, prestrašene, občutljive, jamrave osebe ...

Preverite še ostala izobraževanja s področja [Menedžment](#). Pomagala vam bodo razjasniti številne dileme

iz prakse.

IN-HOUSE izobraževanje

Izobraževanje lahko izvedemo samo za vaše zaposlene na sedežu vašega podjetja.

[>> Pošljite povpraševanje](#)

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. 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.

POSEBNE UGODNOSTI

Posebne ugodnosti

- drugi udeleženec **10 % popusta**,
- tretji in nadaljnji udeleženci **20 % popusta**,
- 10 % popusta na strokovne priročnike in izobraževalne portale.

NE SPREGLEJTE: 20 % popust za mikropodjetja, fizične osebe in društva! Uporabite Kodo za popust: MICRO20

Navedeni popust se ne sešteva z drugimi popusti, razen s popustom za več udeležencev izobraževanj. Kodo uporabite v košarici ali jo pripišite.