

Service og profesjonell håndtering av vanskelige samtaler

Mange ansatte erfarer at kommunikasjon er mildt sagt utfordrende og vanskelig. Særlig i situasjoner hvor man trenger å justere en annens uønskete atferd. Men vel så utfordrende kan det være å opptre profesjonelt når man har behov for å sette respektfulle grenser overfor brukere, kolleger eller andre samarbeidspartnere.

Grunnen er at vi blir misforstått. Uansett hvor forsiktig og taktfullt et budskap presenteres, vil det alltid være noen som reagerer med sinne og nedlatenhet når vi gir konstruktive tilbakemeldinger eller setter grenser. Så hvordan man bruker sin personlighet i ulike samspill avgjør hvordan samtaleene utvikler seg og avsluttes.

Målet med vårt kurs i "Service- og profesjonell håndtering av vanskelig samtaler" er å bevisstgjøre og utvikle deltakerne psykologisk, slik at de klarer å beskytte seg mot negativ og forvirrende påvirkning fra andre. Vi vil ved hjelp av "coaching basert samtaleteknikk" og Transaksjonsanalyse vise hvordan man kan fremstå som en respektfull, profesjonell og grensesettende medarbeider.

Kurset gjennomføres mellom kl. 09.00–15.30

Kurset gjennomføres kun som internkurs. Kontakt Gaudio for tilbud.

TIDLIGERE DELTAKERE

Vi var to medarbeidere fra NAV Narvik som deltok på Gaudio's kurs i "Service & profesjonell håndtering av vanskelige samtaler". Vi var veldig fornøyde. Vi fikk et verktøy til å skape den gode dialogen, til å forebygge konfliktfylte samtaler, skape en god selvfølelse og bevare verdigheten hos begge parter i en samtale, tross i at man har ulikt syn på en sak. Ulike teorier ble eksemplifisert underveis. Vi to som deltok mener at dette nok er ett av de mest «matnyttige» kurs vi har deltatt på.

Ellinor Gulbrandsen,
Sosialkurator, økonomi og støtteavdelingen, Nav Narvik

Dette kurset var meget inspirerende og lærenyttig for meg. Mange episoder som kursleder fortalte om, som var både lærenyttig og morsomme. Som sekretær på en sengepost på sykehus, så kommer jeg i kontakt med mange mennesker i løpet av dagen. En sjelden gang opplever jeg en samtale som veldig krevende. Det kan være en meget aggressiv tone med trusler, eller det kan være en person som trenger noen å prate med og som det da er vanskelig å få avsluttet. Det er heldigvis sjelden det er et problem, men de få gangene det skjer, så har jeg fått noen verktøy som jeg kan bruke. Veldig interessant å finne ut litt mer om hvordan jeg er som person, og kunne tenke litt mer over at en bruker de egenskapene som en har mest av, i vanskelige samtaler med andre. Kursleder var engasjert og klarte å få oss deltakere engasjert. Timene gikk veldig fort. Vi ble aktivt dradd med inn i hele kurset. Det er så fantastisk når en er på et kurs der kursleder virker så motivert og engasjert i det som kurset handler om. En får virkelig troen på at dette er nyttige verktøy. Alle episodene som kursleder har opplevd, gjør også kurset mye morsommere.

Britt Hovland
Sekretær, Sørlandet sykehus Kristiansand,
Medisinsk avdeling

Vi var 5 stk fra Servicesenteret som gjennomførte kurset i "Service og profesjonell håndtering av vanskelige samtaler", og dette var et kurs vi har trengt og etterlyst lenge. Det var et utrolig flott og nyttig kurs. Her var det mye å hente i måten å tenke på om hvordan vi kan jobbe med oss selv og hvordan sette grenser på en god måte. Som kursleder var Helle Kanaris veldig behagelig, tydelig, åpen og med mye energi. Tusen takk for ett flott kurs som jeg mener flere har bruk for å lære mer om.

Bente H. Samuelsen, Servicesenteret,
Kristiansand kommune

PROGRAM

1 Bygg relasjoner

Sett kunden/brukeren i sentrum
Tillitsmodellen som verktøy i krevende samspill

- På telefon
- Ansikt-til ansikt
- På mail

Skap gjennomslagskraft

2 Fasthold fokuset på kundens/brukerens behov

Om å endre dine holdninger når du i samspill:

- Føler deg utilstrekkelig
- Har lyst til å gi opp
- Føler deg nedvurdert og dominert

3 De 9 ulike personlighetstrekk og kommunikasjonsstrategier

Ta styringen og avled negativ kommunikasjon.
Hvilke deler av din personlighet styrer deg i krevende samspill?
Hvordan du bevisst kan forandre din egen personlighet – og unngå å ta ting personlig.
Hvordan håndtere andres følelser som sinne og nedlatenhet i vanskelige samtaler.

4 Maler for håndtering av vanskelige samtaler

Hva bør du gjøre når den andre tar styringen over samtalen og du ikke lenger mestrer situasjonen?
Om bruk av coaching basert samtaleteknikk når samtalen er lite effektiv.
Håndtér blokkeringer
Bruk effektive grensesettingsmodeller

- Profesjonell håndtering av aggressive kunder/brukere
- Profesjonell håndtering av nedlatende kunder/brukere
- Profesjonell håndtering av ufokuserte kunder/brukere

Om å stoppe uakseptabel atferd på en profesjonell og respektfull måte



HELLE KANARIS

Konsulent, foredragsholder, coach og forfatter av ledelsesboken "The Employee Traffic Light"

Helle har 34 års erfaring som konsulent, foredragsholder og coach. Hun har utdanning fra Universitetet i Oslo, BI Norwegian Business School og Den Norske Transaksjonsanalyse-foreningen. Hun er en av Norges fremste foredragsholdere innen praktisk anvendelse av coaching basert samtaleteknikk og transaksjonsanalyse, og er kjent for å holde særdeles engasjerende, nytenkende og praktiskorienterte foredrag.
