

Sandnes 1. november :: Haugesund 2. november :: Molde 8. november
Tromsø 9. november :: Mo i Rana 10. november
Sandefjord 23. november :: Lillehammer 24. november :: Oslo 30. november

Slik håndterer du vanskelige personer

Kjenner du igjen kranglefantene, surpumpen, psykopaten eller den kravstore klageren? Dårlig kjemi mellom mennesker skyldes ofte at vi er forskjellige. Hvordan velger du å håndtere personer og situasjoner du opplever som utfordrende?

- Effektive metoder for å trene opp din kommunikasjon
- Praktiske verktøy som løser opp konfliktsituasjoner
- Bedre kontroll over egne følelser og reaksjoner



**Knute
på tråden?**

Dine dyktige veiledere:

John Berglund

- ekspert på psykososiale relasjoner og konflikthåndtering
- lang erfaring med endrings- og utviklingsprosesser
- utdannet psykolog

En av Confex aller beste foredragsholdere står klar til å gi deg en bedre forståelse av dine egne og andres reaksjonsmønstre i utfordrende situasjoner. Han formidler det faglige stoffet på en forståelig måte, og utfordrer deg med spørsmål som får deg til å tenke over egne valg og handlinger i konfliktsituasjoner. John har i flere år arbeidet som bedriftsrådgiver med fokus på personlig vekst, gruppedynamikk, samarbeid og endring. Hør hvordan du kan bevare deg selv i møtet med vanskelige personer!

Enormt inspirerende foredrag, der stor kunnskap ble formidlet med trygghet og ikke minst god forteller-evne. Veldig nyttig for undertegnede som til daglig arbeider med kognitive metoder i mitt arbeid som karriereveileder.

Henning Olstad Kjøk, Karriereveileder, FunkWeb Services

Karin Hjertaker

- ekspert på organisasjonsutvikling og veiledning
- erfaren formidler innen kommunikasjon, samarbeid og stressmestring
- opprinnelig lærer, med tilleggsutdannelse innen bl.a. pedagogikk, psykologi og organisasjon/ledelse

Med sin unike evne til å etablere kontakt og skape gode læringsrom for den enkelte, krydrer Karin sitt viktige budskap i en perfekt balanse av humor og alvor. Hvorfor oppfatter vi verden så forskjellig, og hvilke konsekvenser har dette for kommunikasjon og kimer til konflikt? Lær hvordan du tar kontroll over utfordrende situasjoner, og snu dem gjennom kommunikasjon som tar utgangspunkt i tillit og trygghet.

Karin fikk Confex hederspris i 2006.

Karin Hjertaker var utrolig dyktig!!!!

Lorna Parma, Servicekonsulent, KLP Kapitalforvaltning AS

Kan vi kalle noen personer for "vanskelige"?

Kanskje ikke, men fra din hverdag kjenner du trolig igjen kranglefantene, surpumpen, psykopaten og den kravstore klageren. Mennesker som tapper deg for energi og ubehagelige situasjoner som forfølger deg langt etter arbeidsdagens slutt. Kanskje kan du ikke velge hvem du møter i løpet av en arbeidsdag, men du bestemmer selv hvordan du møter dem.

Denne konferansen gir deg:

- Konkrete kommunikasjonsverktøy som gir deg økt trygghet i konfliktsituasjoner
- Nyttige tips for å beskytte deg selv når det stormer
- Selvinnsikt i forhold til eget reaksjonsmønster, sinne og andre følelser

Forebygg konflikter i fellesskap

Programmet er utviklet og kvalitetssikret gjennom en årrekke, og kurslederne oppnår gang på gang toppscore fra fornøyde deltakere. Vi garanterer både tankevekkere, økt selvinnsikt og praktiske verktøy som styrker dine valgmuligheter i utfordrende situasjoner.

Meld dere på flere fra samme arbeidsplass, styrk arbeidsmiljøet og få en gunstig grupperabatt! Vel møtt til en utbytterik dag – velg mellom 7 byer våren 2010!

Vennlig hilsen

Confex Norge

Steffen Fidjeland

Steffen Fidjeland

Prosjektleder

sf@confex.no

Gjør som 30.000 andre gjennom 8 år – meld deg på og lær hvordan du håndterer utfordrende personer og situasjoner!

Les hva tidligere deltakere sier om konferansen:

Fantastisk bra. Rett til poenget ift innhold og relevans. Jeg "sugde" til meg faglig nyttige tips. Trude Gundersen, karriereveileder, FunkWeb Services

"Aha-opplevelsene sto formelig i kø. Kurset har hjulpet meg mange ganger i ettertid. Bruker kunnskapen jeg fikk hver dag." Kurt Wedø, daglig leder Hitra Frøyabakst AS

Kjempedyktig og engasjerende. Her er mye å ta med seg tilbake til jobb og privat. Anbefaler kurset absolutt til andre.

Tove Gundersen, Markedskoordinator/Prosjektleder, Flyktninghjelpen

Slik håndterer du vanskelige personer

08.30 Registrering – kaffe og te

09.00 Åpning av konferansen ved Confex

09.05 Vanskelige personer – hva, hvorfor, hvordan

- Hvorfor oppfattes noen mennesker som vanskeligere enn andre
- Din og min sannhet - hvorfor oppfatter vi verden så ulikt
- Vanskelige situasjoner – hvorfor opplever du ubehag i utfordrende situasjoner
- Gode og dårlige relasjoner – konsekvenser av møter med vanskelige personer
- Hvordan kan du bli bedre på å "lese" og forstå ulike mennesketyper

Karin Hjertaker

10.00 Pause

10.15 Kommunikasjon i forsvar og angrep

- Hva fremmer og hemmer god og dårlig kommunikasjon med ulike mennesketyper
- Bli tryggere på å kontrollere eget og lese andre kroppsspråk
- Lytt for å forstå – hør både det som sies og forties
- Hvordan håndtere motstand, påvirke eller overbevise andre mennesker

Karin Hjertaker

11.00 Benstrekk

11.10 Å samarbeide med ulike typer mennesker

- Hva er betingelsene for å utvikle et godt samarbeidsklima på arbeidsplassen
- Lær deg å si fra/gi tilbakemeldinger på en konstruktiv måte
- Hvordan få frem det beste eller verste i deg selv eller dine kolleger/kunder/klienter
- Hvilken posisjon tar du i vanskelige samtaler – stiller du i forsvar eller angrep
- Ta ansvar - vær bevisst hvem som eier problemet, snu negative situasjoner og fokuser på løsninger

Karin Hjertaker

12.00 Lunsj

13.00 Beskytt deg selv – ta et aktivt valg i forhold til egen konfliktatferd

- Hvordan takle overraskende verbale angrep og personlige anklager
- Hold deg til saken – hvordan unngå å gjøre konflikten personlig
- Hvordan kommunisere proaktivt når du utsettes for beskyldninger
- Styrk din kompetanse så du fremstår rolig, behersket, troverdig og imøtekommende

John Berglund

13.50 Benstrekk

14.00 Ta kontroll, sett grenser og bevar din indre styrke

- Hva er viktig for deg – opplevelse av verdier i konfliktsituasjoner
- Hvordan styre egne tanker og følelser i en opphetet situasjon
- Hvordan fremstår du - sett grenser for andres oppførsel gjennom det gode eksempel
- Hvordan bevare ditt selvbylde gjennom konflikter – bestem selv hva det betyr for deg
- Sorter hodet - slik hindrer du at resten av dagen blir ødelagt av andres oppførsel

John Berglund

14.45 Pause

15.00 Slik mestrer og håndterer du konflikter

- Konflikt eller misforståelse – kartlegg situasjonen og avklar gjennom åpne spørsmål
- Våg å si ifra – kommunikasjon i konflikter med og uten ord
- Oppdag forskjellen på sinne og aggresjon
- Lær å gjennomføre en systematisk konfliktbearbeidelse
- Prinsipper som kan hindre krangel og unødvendig argumentasjon
- Slik kommer du i gang – praktiske tips for bevisstgjøring og endring av egen adferd

John Berglund

16.00 Takk for i dag og vel hjem!

Meld deg på vårt nyhetsbrev, sikre deg eksklusive tips og gode nettrabatter (kun tilgjengelig via e-post) www.confex.no/nyhetsbrev

Returadresse:
Confex Norge AS
Strandveien 50E
1366 Lysaker

B



NORGE P.P. PORTO BETALT

Slik håndterer du vanskelige personer

::

Høsten 2010

Påmeldingsalternativer:

 www.confex.no/vp

 05877

 kunde@confex.no

 67 11 44 02

Velg en avholdelse nær deg, velg ønsket by

<input type="checkbox"/> Sandnes	1. november	Kurskode: 102081
<input type="checkbox"/> Haugesund	2. november	Kurskode: 102082
<input type="checkbox"/> Molde	8. november	Kurskode: 102210
<input type="checkbox"/> Tromsø	9. november	Kurskode: 102084
<input type="checkbox"/> Mo i Rana	10. november	Kurskode: 102083
<input type="checkbox"/> Sandefjord	23. november	Kurskode: 102199
<input type="checkbox"/> Lillehammer	24. november	Kurskode: 102198
<input type="checkbox"/> Oslo	30. november	Kurskode: 102080

Mer informasjon om konferansested på www.confex.no/vp
Praktisk informasjon kommer i påmeldingsbekreftelse på e-post.

Deltakeravgift: kr. 3.495,- (+ mva.)

Inkluderer lunsj, pauseservering og konferanseperm.

Deltakeravgift: Steffen Fidjeland, tlf: 67 11 44 18, e-post: sf@confex.no

Har du allerede deltatt på denne konferansen, men ønsker fordypning?

Velkommen til Slik håndterer du vanskelige personer - del 2

Ønsker du å utvikle dine ferdigheter i konflikthåndtering? Delta på Oppfølgeren av Slik håndterer du vanskelige personer 9. desember i Oslo. Ta et skritt videre og styrk din egen kommunikasjon ytterligere i møte med utfordrende situasjoner. På oppfordring fra tidligere deltakere har vi utviklet del to av denne populære konferansen, og skreddersydd en dag med fordypning innen konflikthåndtering og kommunikasjon.

9. desember 2010, Oslo – les mer på www.confex.no/vp


Confex

Confex er den største uavhengige kurs- og konferansetilbyderen på det norske markedet. I løpet av et år utvikler og gjennomfører vi over 400 kurs og konferanser over hele landet. Vi tilbyr kompetanseheving til de fleste deler av arbeidslivet, og våre deltakere mener arrangementene er godt tilpasset deres yrkesgruppe og interesseområde.

Påmeldingsregler

Påmelding er bindende, og eventuell avmelding må skje skriftlig. Vi tar forbehold om endringer i programmet som skyldes forhold utenfor vår kontroll. Ved avmelding belastes 20 % av deltakeravgiften, minimum 500 kroner. Ved avmelding senere enn 14 dager før arrangementet belastes 50 % av deltakeravgiften. Ved avmelding senere enn 7 dager før arrangementet belastes full deltakeravgift. Betalte plasser kan fritt benyttes av andre.

Ønsker du overnatting?

 Enkeltrom fra 795 kroner pr. natt inkl. frokost (inkl. mva). Ring 23 08 02 00 og bestill hotellrom. Oppgi Confex og kursnummer eller konferansetittel.

Bedriftsintern opplæring tilpasset din virksomhet

Confex kan tilpasse og gjennomføre alle våre kurs og konferanser internt i din virksomhet etter behov. Vi kan også gjennomføre skreddersydd kurs utviklet kun for dine medarbeidere og ledere. For mer informasjon, kontakt oss på tlf 67 11 43 86 eller se www.confex.no/internkurs

Meld deg på vårt nyhetsbrev, sikre deg eksklusive tips og gode nettrabatter (kun tilgjengelig via e-post) www.confex.no/nyhetsbrev