



... handling og forandring

## DEN VANSKELIGE SAMTALE

### - håndtering af dilemmaer!

#### BESKRIVELSE AF DEN VANSKELIGE SAMTALE

Den vanskelige samtale dækker over en lang række forskellige samtaleemner og typer. Fælles for dem alle er, at det er en samtale, som kan være vanskelig at gennemføre for både leder og medarbejder, og at der for det meste er en potentiel konflikt i samtalen.

Eksemplerne er mange, afskedigelse, manglende præstationer, dårlig hygiejne. Kendskab til nogle grundlæggende teknikker kan hjælpe til at gennemføre sådanne samtaler professionelt.

#### KURSET BRINGER DIG PÅ ÉN DAG IGENNEM FØLGENDE TEMAER:

- Typer af vanskelige samtaler
- Model for gennemførelse af vanskelige samtaler
- Aktiv lytning og spørgeteknik
- Konfliktyper og udvikling
- Træning på baggrund af cases

#### FORMÅL

- Deltageren får indsigt i teknikker og metoder til systematisk afdækning af oplysninger i et samtaleforløb
- Deltageren kan klargøre sig mentalt til en samtale
- Deltageren opnår forståelse for det systemiske forhold mellem parterne i samtalen
- Deltageren kan anvende spørgeteknik, der åbner op.
- Deltageren får trænet anvendelse af de indlærte teknikker efter kurset

#### UDBYTTE:

Udover de nedenstående punkter, vil du få en grundlæggende forståelse for hvorfor en samtale opleves som vanskelig, og hvordan du finder din egen rolle i at få samtalen gennemført. Du vil opleve at du med din egen indgang til personen og temaet, vil kunne lette samtalen, lige så meget som værktøjerne kan. På kurset lærer du:

- Færdigheder til at kunne håndtere den vanskelige samtale
- Teknikker til at få mod til at gå ind i samtaler, der potentielt kan have u hensigtsmæssige udfald
- At gennemføre den vanskelige samtale
- At skelne imellem forskellige typer af konflikter i samtalen

#### MÅLGRUPPE

Målgruppen for dette kursus er alle der oplever dilemmaer i samarbejdet, i relation til vigtige interessenter og ledere. Alle, der oplever dilemmaer som stopper samarbejde eller fremskridt i et område, arbejdsmæssigt som privat, vil få stort udbytte af dette kursus.

#### UNDERVISNINGSFORM:

Der bruges cases fra deltagerens egen dagligdag, både professionelt og privat. Det er væsentligt at deltagerne efter kurset, via en konsekvensplan, kan få løst aktuelle problemstillinger, og dermed opleve en succes med de værktøjer de har tillært sig.

#### ER DU INTERESSERET I AT HØRE MERE?

Kontakt Jens Kongensholm på telefon 7633 2323, for en dialog omkring en spændende dag, hvor dilemmaerne kan blive løst i din virksomhed.

**VI SKABER HANDLING OG FORANDRING!**