

Det svåra samtalet

Många samtal upplevs svåra att genomföra. En chef sätter sig med en medarbetare för att diskutera bristande prestationer, eller rentav för att säga upp personen. En medarbetare behöver konfrontera sin chef kring något dåligt beteende, eller en kollega behöver ta upp ett problem med en annan kollega.

Varför är samtalet svårt?

Det som typiskt gör att ett samtal upplevs svårt är att vi oroar oss över den andres reaktioner. Den andre kan bli arg, upprörd, ledsen osv och det tycker vi är obehagligt att möta. Dessutom är det inte roligt att orsaka dessa känslor. Vi oroar oss också över att relationen och samarbetet med den andre ska ta skada. All denna oro är högst mänsklig, men också ett opraktiskt och improduktivt hinder för att lösa problem. Att konstruktivt kunna konfrontera en annan människa leder inte bara till en lösning, utan har dessutom ofta positiva effekter på relationen.

Kursinnehåll

- Varför är samtalet svårt?
- Hur förbereder jag mig inför samtalet? Goda förberedelser minskar oron.
- Konfrontera med Jag-budskap. Att tala så andra lyssnar.
- När jag talat måste jag själv lyssna. Att möta den andres reaktioner.
- Och sen då? Uppföljning och nya samtal.

Hur kursen genomförs

Kursen fokuserar på konkret träning i centrala kommunikationsfärdigheter. Under kursen varvas rollspel och övningar med gruppdiskussioner och plenumgenomgångar.

Omfattning

1 + ½ dag. Den halva dagen genomförs ca 2-4 veckor efter dag ett. Fokus under denna halvdag är på erfarenhetsutbyte och coaching, där tanken är att deltagarna ska ha provat ett samtal i mellantiden.

Vem riktar sig kursen till

Kursen är utformad för chefer, men lämpar sig för alla som i sitt jobb kan behöva hantera svåra samtal med andra människor.

Effekter och vinster för deltagare

- Ökad förmåga att förbereda och genomföra svåra samtal.
- När svåra samtal genomförs istället för att undvikas eller skjutas upp, går mindre tid och energi åt till oro och frustration. Denna tid och energi kan istället läggas på produktivt arbete.
- Genomförda samtal medför ofta förbättrade relationer, eftersom saker som legat och grott kommer i dagen och hanteras.
- Samtalet går nästan aldrig så dåligt som vi oroar oss för, vilket ger ökat självförtroende och mindre oro inför nästa gång. Det svåra samtalet blir helt enkelt bara ett samtal.

Kontakta oss

Tel: 08-645 28 90

E-post: info@viewpoints.se