



Naročilnico lahko pošljete:  
• po e-pošti: narocila@zfm.si  
• po pošti: Založba Forum Media d.o.o., Prešernova ulica 1, 2000 Maribor  
• ali nas pokličite na telefonsko številko 02 250 18 00

**NAROČILNICA**

10504/1/782902

Da, prijavljam se na: **KOMUNIKACIJA S TEŽAVNIMI SOGOVORNIKI V RAZLIČNIH POSLOVNIH SITUACIJAH**

Cena: 288,00 € (DDV ni vključen v ceno.)

Posebne ugodnosti:

1. udeleženec (ime in priimek)	Funkcija	GSM/Telefon	E-naslov	
2. udeleženec (ime in priimek)	Funkcija	GSM/Telefon	E-naslov	
3. udeleženec (ime in priimek)	Funkcija	GSM/Telefon	E-naslov	
Naziv organizacije		Davčna številka		Da Ne Davčni zavezanec
Naslov za dostavo	Naslov za izdajo računa		E-naslov za E-račun	
Kontaktna oseba (ime in priimek)	Funkcija	GSM/Telefon	E-naslov	

Datum, podpis, žig

#### 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.

#### Da, kot kontaktna oseba podajam privolitev za obdelavo osebnih podatkov.

Založba Forum Media d.o.o., Prešernova 1, Maribor stremi k najvišjim standardom varstva osebnih podatkov, ki jih obdeluje le, če vi to izrecno dovolite. Vabimo vas, da podate privolitev za obdelavo vaših podatkov na spodnjem obrazcu in si s tem zagotovite, da boste sproti obveščeni o vseh zakonskih novostih in izobraževalnih dogodkih ter da boste lahko izkoristili druge ugodnosti ki vam jih ponuja Založba Forum Media. Soglašam, da Založba Forum Media d.o.o., Prešernova 1, Maribor (odslej: družba), moje zgoraj posredovane podatke obdeluje za potrebe obveščanja o novostih in za potrebe neposrednega trženja njihovih produktov oziroma storitev (priročniki, knjige, izobraževanja in ostalo). Ob tem sem seznanjen/-a, da:

- lahko pooblaščen osebo za varstvo osebnih podatkov pri družbi kontaktiram preko e-naslava: dpo@zfm.si;
- osebni podatki ne bodo obdelovani za noben drug namen, kot navedeno zgoraj, in se bodo po prenehanju namena izbrisali;
- osebni podatki ne bodo posredovani tretjim osebam razen tistim uporabnikom, ki imajo za to podlago v zakonu, pogodbi ali izkažejo drugo pravno podlago;
- imam po zakonu pravico od družbe zahtevati dostop do podatkov, njihov popravek, izbris ali omejitev obdelave ter pravico vložiti ugovor zoper obdelavo osebnih podatkov in zahtevo za prenos osebnih podatkov. Navedene pravice lahko uveljavljam z zahtevo, poslano na (elektronski) naslov: dpo@zfm.si;
- lahko osebne podatke iz zbirke družbe za v privolitvi naveden namen obdelujejo tudi pogodbeni partnerji, s katerimi ima družba sklenjene pogodbe o obdelovanju osebnih podatkov in ki hkrati lahko zagotavljajo ustrezno visoko raven varstva osebnih podatkov;
- lahko pri nadzornem organu (Informacijski pooblaščenec RS) vložim pritožbo, če obdelava osebnih podatkov ne bi bila skladna s predpisi;
- se promocijska sporočila lahko posredujejo v okviru segmentiranega neposrednega trženja, kar lahko vključuje tudi oblikovanje profilov za zagotovitev, da se pošiljajo takšne informacije, ki so na podlagi analize mojih aktivnosti in zanimanj v največji možni meri prilagojene mojim potrebam in interesom;
- več informacij o varstvu osebnih podatkov v družbi lahko pridobim v »Pravilih o varstvu osebnih podatkov družbe«, dostopnih na [www.zfm.si](http://www.zfm.si).

# KOMUNIKACIJA S TEŽAVNIMI SOGOVORNIKI V RAZLIČNIH POSLOVNIH SITUACIJAH

## PRODUCT DESCRIPTION

Izobraževanje lahko izvedemo tudi za večje število zaposlenih na delovnem mestu in ga popolnoma prilagodimo vašim željam.

Pošljite povpraševanje in pripravili vam bomo neobvezujočo ponudbo.

[Povpraševanje za usposabljanje na delovnem mestu](#)

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 vedenjem**, 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 **komunikacijske 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 komunikacije 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 ...

## PREDAVATELJI

### 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, veččin 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 prekličijo 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.