

## Att hantera "besvärliga" människor (program, utbildningsdag i Göteborg 2014)

### 9:00 - 12:00 **Varför är människor "besvärliga", och varför går möten snett?**

- Psykisk sjukdom
- Personlighetsstörning
- Stress
- Dåliga förutsättningar
- Din egen del

### 12:00-13:30 **Lunch, walk & talk**

- Är det alltid klientens fel när mötet går snett?
- Hur vill jag själv bemötas när jag inte mår bra? Hur vill jag absolut inte bemötas?
- Ska alla klienter bemötas likadant för att det ska bli rättvist? Varför/varför inte?
- Vilka sätt kan jag komma på att själv skapa ett dåligt möte och en missnöjd klient?
- Hur hanterar jag bäst missnöjda, besvikna, arga och hotfulla klienter?
- Hur skulle det kännas att arbeta i en organisation vars vision är att varje klient ska uppleva sig hjärtligt välkommen och fantastiskt bemött, så att denne framöver kommer att fungera som ambassadör och oavlönad säljare av organisationens tjänster?
- Vad kan jag själv göra för att bidra till en sådan organisation? Vad kan vi tillsammans göra?

### 13:30 - 14:00 **Uppföljning och reflektion gällande lunchens diskussionspunkter**

### 14:00 - 14:45 **Fortsättning, förmiddagens program**

### 14:45 - 15:00 **Fikapaus**

### 15:00 - 16:30 **Råd och tips för bemötande av "besvärliga" människor**

- Hur kan jag göra för att hantera missnöje, besvikelse, ilska, hot, nedstämdhet och andra svårigheter i mötet?
- Hur kan jag göra för att själv må bra och t o m finna glädje, mening och utveckling även i de svåra mötena?