

KAKO JEDNOSTAVNO RIJEŠITI KONFLIKT ZA 15 MIN?

Uspješno komuniciranje i upravljanje verbalnim sukobima

s fokusom na krizne situacije iz procesa obrade šteta

specijalistički seminar i radionica

Vrijeme održavanja | Petak, 8.4.2016. s početkom u 9:00 sati

Mjesto održavanja | Hrvatski ured za osiguranje, Martićeva 73/1, Zagreb. (Ovisno o broju prijavljenih polaznika može doći do promjene lokacije održavanja edukacije, o čemu će polaznici biti pravovremeno obaviješteni.)

Predavač | Barbara Grgurić

Trajanje | 8 nastavnih sati

Jezik seminara | Hrvatski

Rok za prijavu | 4.4.2016.

Informacije i prijave |

- cedoh@huo.hr • marinko.miskovic@huo.hr
- tel. +385 1 4696 626 • 4696 600
- <http://www.huo.hr/hrv/centar-za-edukaciju-djelatnika-u-osiguranju/16/>

Statistika je neumoljiva i kaže da 90% ljudi današnjice ne zna komunicirati s drugima, što za poljedicu ima svakodnevne svađe s kolegama, klijentima, partnerima i unutar obitelji. Nažalost, prečesto dolazi i do fizičkog nasilja kao da još uvijek živimo u kamenom dobu.

Radi nedostatka vještine komuniciranja i konflikta koji ne znamo riješiti uništeni su mnogi odnosi među ljudima. Također, tamnosivo breme neriješenih situacija koje smo potisnuli nosimo u srcima, što plaćamo nesanicom, visokim tlakom, nervozom, smanjenom efikašnošću rada...

Srećom, ne mora više biti tako. Znam kako možete popraviti odnose s drugima ili spriječiti da se oni prekinu radi konflikta.

Ovaj će seminar značajno pomoći svima koji se uznemire ili su u strahu dok su u kontaktu s osobama koje na njih viču, vrijeđaju ih i ne daju im da dođu do riječi. Moći će ostati staloženi, s lakoćom smiriti agresivnu osobu tako da ih ona sluša, shvati situaciju i konačno sudjeluje konstruktivno u rješavanju problema.



U FOKUSU SEMINARA BIT ĆE TEME I PITANJA POPUT:

- Kako pećinsko doba i danas utječe na nastanak konflikta među nama?
- U sukobu sam s drugima – koliko, eventualno, ja pridonosim tome?
- Kako konflikt razara cijeli moj život; odnose u obitelji, zdravlje, posao, novac?
- Ups, ovo boli – kako da tijekom sukoba kontroliram emocije, ostanem na miru i funkcioniram kada bi nekoga najradije ...?
- Moje rasterećenje od nagomilanih, iscrpljujućih tenzija nastalih radi stresa i konflikta
- Što mogu uraditi da prepoznam i spriječim mogući sukob sa strankama ili kolegama te tako svih poštedim mučenja i nelagoda?
- Tri čarobna poteza koja će smiriti stranku koja me ne doživljava, više, prijeti, agresivna je, vrijeđa...
- Motiviranje stranke da me počne slušati i surađivati samnom za manje od 5 min.
- Upravljam s lakoćom konfliktnom komunikacijom koja rezultira uspješnim rješavanjem problema
- Točno znam što klijent misli, osjeća i namjerava, iako mi ništa ne govori - tumačenje govora tijela za lakše i brže postizanje dogovora koji zadovoljava obje strane

CILJ SEMINARA:

Omogućiti polaznicima da steknu uvid u proces nastajanja nesuglasica **s fokusom na krizne situacije iz procesa obrade šteta** (trenutak prijave, procjene, ponude, nagodbe).

Upoznati se s tehnikama efektivne komunikacije i praćenja govora tijela, znati pravilno postupiti u izazovnim situacijama i imati kontrolu komunikacije u kontaktu sa štetnikom i oštećenikom.

SEMINAR JE NAMIJENJEN:

- Voditeljima odjela šteta, likvidatorima šteta, procjeniteljima šteta, referentima za prijavu šteta, svima uključenima u proces obrade šteta koji žele osvježiti svoje znanje i vještine za sprječavanje i rješavanja konflikta
- Svima kojima je sastavni dio posla komunikacija s klijentima
- Svima koji žele unaprijediti vještinu komunikacije i upravljanja konfliktima



KAKO JEDNOSTAVNO RIJEŠITI KONFLIKT ZA 15 MIN?

Uspješno komuniciranje i upravljanje verbalnim sukobima

petak, 8.4.2016., Hrvatski ured za osiguranje, Martićeva 73/1, Zagreb

Barbara Grgurić

RASPORED SEMINARA	
08:45 – 09:00	Registracija i preuzimanje materijala
09:00 – 10:30	Upoznavanje, uvod, zagrijavanje Analiza poslovnog slučaja
10:30 – 10:45	<i>Pauza</i>
10:45 – 12:15	Predavanja i vježbe
12:15 – 13:15	<i>Pauza za ručak</i>
13:15 – 14:45	Predavanja i vježbe
14:45 – 15:00	<i>Pauza</i>
15:00 – 16:30	Predavanja i vježbe Pitanja i odgovori, rezime, zaključak i pozdrav

PREDAVAČ

Barbara Grgurić

Iako se ne poznajemo, činjenica da čitate ovaj tekst daje mi naslutiti da se osjećate frustrirano jer se znate naći, možda i češće nego bi željeli, u konfliktu s kolegama ili klijentima, te da to narušava vaš dragocjeni mir i efikasnost rada. U prošlosti sam se (pre)često nalazila u verbalnim konfliktima i uvijek mislila da je problem u drugima, naročito tijekom više od 10 god. provedenih na menadžerskim pozicijama. Nakon višegodišnjeg iscrpljivanja konačno sam shvatila da mora da i ja opasno griješim negdje te da je nemoguće da su klijenti, kolege, nadređeni...uvijek u krivu. Ako ste se prepoznali na pravom ste mjestu jer je moja misija pomoći vam da steknete uvid u ponašanja koja vam ne donose sreću u ophođenju s drugima. Želja mi je da ih lansirate u Svemir te napravite mjesta za nove akcije koje Vam omogućavaju da smireno i staloženo rješavate užarenu komunikaciju s bilo kime. Zahvaljujući MBA magisteriju i Coaching akademiji s posebnim fokusom na odnose među ljudima, vlastitoj transformaciji iz naprasite u (uglavnom☺) staloženu osobu te bogatom iskustvu u radu s klijentima koji žele sretniju komunikaciju i odnose s drugima, bez rezerve vam pružam obilje znanja i iskustva. Pružam vam ruku, na vama je samo da ju prihvatite i počnete komunicirati s ljudima lakše, jednostavnije i uspješnije!



NAKNADA ZA SUDJELOVANJE U SPECIJALISTIČKOJ EDUKACIJI

Naknada za sudjelovanje za polaznike zaposlene i upućene od društava za (re)osiguranje koja su članovi Hrvatskog ureda za osiguranje iznosi 1.000,00 kn.

Naknada za sudjelovanje za sve ostale polaznike iznosi 1.400,00 kn, s tim da pravna osoba koja uputi više od 1 polaznika ostvaruje sljedeće **popuste**: za drugog polaznika naknada za sudjelovanje iznosi **1.200,00 kn**, a za trećeg i svakog sljedećeg naknada iznosi **1.000,00 kn**.

Naknade su izražene bez PDV-a.

Osim predavanja i vježbi, u naknadu je uključena literatura koja pokriva program, popis sudionika seminara s podacima za kontakt, potvrda o pohađanju stručnog usavršavanja, ručak i osvježenje u stankama.

NADOLAZEĆE EDUKACIJE

[Ugovor o osiguranju kredita, 11.3.2016.](#)

[Temeljni seminar o osiguranju, početak 14.3.2016.](#)

[Zastara prava iz ugovora o osiguranju i naknade štete, 23.3.2016.](#)

[Models of Risk in Insurance Companies, 23.-24.3.2016.](#)

[Pripremni seminar, 12.-14.4.2016.](#)