Bemöta den oresonliga personen

Datum:
2022-02-16

Tid:
Registrering med kaffe och smörgås från kl.08.30.
Undervisning kl. 09.00-16.00.

Anmälan:
Senast den 14 februari 2022

Plats:
Online (direktsänds) och i Stockholm.

Pris:
Företagsmedlem: 5 900 kr
Fullt pris: 8 500 kr

Alla priser anges exkl. moms.

Anmälan via www.forsakringsforeningen.se

I vårt arbete kan vi ibland möta dem som har svårt att acceptera beslut, lägger fram upprepade och påstridiga frågor och driver sina ärenden på ett sätt som blir ett hinder både för deras ärende och vårt arbete. Dessa personer uppvisar vad vi kallar för ett oresonligt och rättshaveristiskt beteende. Under denna utbildning ska vi gå igenom vad som kännetecknar rättshaveristiskt beteende, hur vi kan anpassa vårt bemötande och hitta sätt att ge dem service inom en korrekt och rimlig omfattning.

Praktisk information

Du kan välja att delta digitalt eller på plats i Stockholm under seminariet. Detta väljer du i anmälan. Lokal för deltagande på plats är:

Svenska Försäkringsföreningen
Karlavägen 108, 6tr
Stockholm

För vem?

Kursen passar dig som idag arbetar med kontinuerlig kundkontakt via såväl telefon som e-mail och sociala medier.

Efter kursen

Efter kursen kommer att du att kunna nyttja ett antal verktyg som hjälper dig att bemöta och handlägga ärenden på ett korrekt sätt.

Upplägg

Kursen är en heldagskurs som ger dig både förståelse och förmåga att bemöta den oresonliga personen. Kursen blandar såväl teoretiska- som praktisk övningar.

Kursinnehåll

Introduktion – rättshaverister & rättshaveristiskt beteende

- Från funktionellt klagande till dysfunktionell rättshaverism
- Vem beter sig rättshaveristiskt?
- Mentalisering

Att känna igen det rättshaveristiska beteendet

- Hos oss själv och andra
- Olika sätt det rättshaveristiska beteendet visar sig på

Psykologiska faktorer bakom rättshaveristiskt beteende

- Diagnoser och tillstånd som kan driva rättshaveristiskt beteende
- Faktorer som försvårar samarbete

Verktygslådan för samtal

- Allmänna råd och tumregler
- Validering och mentalisering
- Lågaffektivt bemötande

Hur hanterar vi möten, mail och telefonsamtal?

- Att sätta spelreglerna för vår kontakt
- Vad ska man tänka på i mail och telefonsamtal

Kursledare

Image not found
http://forsakringsforeningen.se/files/andreas_wedeen_webb.png

Andreas Wedeen

Andreas är legitimerad psykolog och har tidigare varit verksam inom psykiatrin i Region Östergötland. Tillsammans med psykoterapeuten *Jakob Carlander* har han skrivit boken *Möta människor med rätthaveristiskt beteende.* Andreas har tidigare föreläst på Svenska Försäkringsföreningens populära SFF Event med samma namn, den 21 mars 2019.

Har du frågor? Kontakta mig.

Image not found
http://forsakringsforeningen.se/files/am_webb.png

Anders Manell

Projektledare

anders.manell@forsakringsforeningen.se
08-522 789 98