Bemöta den oresonliga personen



Plats:
Online (direktsänds) och Stockholm
Läs mer under Praktisk information.

Datum:
2027-03-09 - 2027-03-09

Tid:
Kaffe och smörgås från kl. 08.30 för dig som deltar på plats. Kursen genomförs kl. 09.00-16.00.

Pris:

Övrigt:

Anmäl dig här

Betalnings- och avbokningsvillkor

Få bättre förmåga och verktyg att bemöta den oresonliga personen i arbetet

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 kursen. Detta väljer du i anmälan. Lokal för deltagande på plats är:

Svenska Försäkringsföreningen
Karlavägen 108, plan 6
104 51 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.

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

Föreläsare

Har du frågor? Kontakta oss.



Annika Lindqvist
Projektledare, Svenska Försäkringsföreningen

annika.lindqvist@forsakringsforeningen.se
08-522 789 97