

Kommunikation med besvärliga människor är en konst

Vi kallar den Verbal Judo®



Taktiska kommunikationsstrategier
för hantering av besvärliga personer
och situationer.



Problemet med aggressioner i arbetslivet

Att förebygga arbetsplatsvåld är arbetsgivarens ansvar.

Att följa arbetsmiljölagens krav och de regler som därpå följer är både arbetsgivarens och arbetstagarens skyldighet.

För varje händelse med fysiskt våld inträffar hundratals händelser med verbalt våld. Detta drabbar inte enbart arbetstagare i sin tjänsteutövning och kontakt med medborgarna, det drabbar även arbetstagare i kontakt med sina kolleger. Enligt SCB drabbas 14 procent av arbetstagarna av våld, enligt Arbetsmiljöverket (AV) blir sex personer varje dag sjukskrivna pga. våld eller hot. Vid AV:s utredning om den psykosociala arbetsmiljön 2011 framkom att över 400 000 personer upplevde mobbning på sin arbetsplats.



Det du kommunicerar kan skapa problem eller möjligheter

Hur ofta konfronteras din personal med svåra personlighetstyper?

Hur bra kan de hantera en konflikt?

Hur effektiva är de i pressade situationer?

Hur lätta är de att påverka och manipulera med ord?

Hur viktiga är dessa kunskaper för att de ska lyckas med sitt arbete?

Arbetstagare som befinner sig i riskzonen för våld och hot behöver specialinriktad utbildning i hur de bör hantera potentiellt våldsamma och aggressiva personer. Konfrontationer mellan människor börjar oftast genom disharmoni mellan att tänka och att tala. Undersökningar visar att ca nio av tio händelser med fysiskt våld föregås av ordväxling som gått snett. Det gäller då att säga det rätt första gången.

Fördelarna med Verbal Judo

Principen i Verbal Judo är densamma som i fysisk judo, att uppnå maximal prestations-förmåga genom att omdirigera energin i önskad riktning, med maximal effekt, men med minimal ansträngning. Med Verbal Judo kan du förebygga fysiskt våld genom att du lär dig hantera verbala angrepp, såsom hot, trakasserier eller rena oförsämdheter, oavsett dessa kommer från medborgare eller kolleger.

Vi lär dig att i stressade situationer behålla ditt eget lugn genom ett sinnestillstånd som i Verbal Judo kallas *mushin*. Du lär dig också fokusera på vad motparten verkligen menar samtidigt som du upprätthåller er bådas säkerhet, genom att du använder dig av *professionellt uppträdande* och *professionella ord*.

Det innersta budskapet i verbal judo är att alltid behandla medmänniskor med värdighet och respekt samt att skapa bättre relationer genom kommunikation och empati.

Kursens utformning

Syftet med kursen är att

- Förstärka den personliga säkerheten och tryggheten
- Förstärka kvalitén i det professionella agerandet
- Förstärka etik och moral i arbetsgruppen
- Minska antalet klagomål från medborgarna
- Minska stressen, både professionellt och privat
- Öka kunskapen i att verbalt uttrycka sig i de flesta situationer, samt
- Skapa frivillig samverkan med folk som kanske inte är på sitt bästa humör

Professionalism

- Kontaktproffset
- Vikten av mental förberedelse
- Auktoritetsmedel
- *Mushin* – fördomsfri, förutsättningslös
- Vikten av att lyssna till din intuition
- Det verbala angreppets anatomi
- Naturligt språk, professionellt språk, professionella fredsfraser
- Verbala och beteendemässiga signaler, tolka, förstå och hantera
- Uppförandekoder



Viking Cronholm introducerade Ju-Jutsu i Sverige 1908. Han sade: "Det är bättre att prata omkull folk än att slå omkull dem".

Verbal Judo är en mjuk väg till att få folk att göra det du vill de ska göra.

Kommunikationsteori

- Övergripande mål för kommunikation
- Ilska stress och logik
- Basutrustningen till att interagera på rätt och konstruktivt sätt med andra personer
- Kommunikation från mottagarens sida, kroppsspråkets ABC

Verbal Judo – tekniker för att hantera besvärliga personer

- Verbal Judos fem universella sanningar för mänsklig interaktion
- Det retoriska perspektivet
- Positiv inledande kontakt
- Avledande tekniker – Verbal Judo i praktiken
- Femstegsmetoden – den mjuka formen till att övertyga
- Tredelade budskap
- Den hejdande kilen med parafrasering
- Uttryck som inte bör användas vid en konfrontation
- När orden inte räcker till

Verbal Judos fem universella sanningar för mänsklig interaktion, ett budskap om vad vi alla har gemensamt.

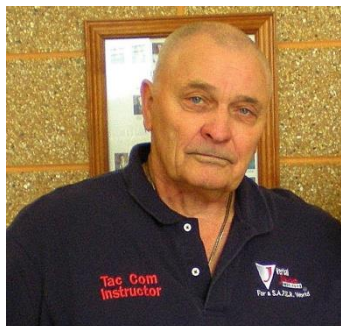
Människor...

- 1. Vill bli behandlade med värdighet och respekt.***
- 2. Vill bli tillfrågade istället för tillsagda att göra något.***
- 3. Vill veta varför de blir tillsagda att göra något.***
- 4. Vill få valmöjligheter istället för hot.***
- 5. Vill få en andra chans om de gjort ett misstag.***

Kursanmälan och information

Kursen, som är en heldag, pågår mellan 08:30–16:30 med avbrott för lunch. Kursen genomförs med föreläsning, filmvisning, workshops, diskussioner, rollspel samt grupparbeten. **Kontakta Bo Munthe på 073-343 76 00** för mer information om genomförande, priser, anmälan mm.

Grundaren av Verbal Judo® – den mjuka vägen till att övertyga



George J. "Rhino" Thompson, PhD. (1941-2011) arbetade 14 år som lärare i litteratur och retorik på universitetsnivå och från 1975 som polis på hel- och deltid. Han grundade metoden *Verbal Judo* och *the Verbal Judo Institute* i USA 1983. Sedan dess har närmare en miljon människor världen över deltagit i dessa kurser där de har lärt sig *skapa frivillig samverkan genom den mjuka vägen till att övertyga*. Doc. hade svart bälte i judo från vilken han tog mycket av den filosofiska sidan till Verbal Judo. Detta kompletterade han med Aristoteles retorik samt sina goda erfarenheter från de poliser han arbetat tillsammans med.

Ansvarig för Verbal Judo® i Sverige



Bo Munthe är specialist inom konflikthantering med drygt 30 års arbetserfarenhet av personlig säkerhet samt mer än 50 års studier av japanska kampformer och självskydd. Författare till fem böcker, föreläsare och sedan 2007 instruktör i Verbal Judo®. Bo blev år 2000 certifierad *School Safety Professional (SSP)* vid *National School Safety Center* i USA och har lång erfarenhet av utbildning inom konflikthantering. Bo har

också anpassat det amerikanska systemet av Verbal Judo till våra svenska förhållanden.

Sagt om utbildningen

Utbildningen föll mycket väl ut, föreläsaren skraddarsydd utbildningen efter våra önskemål, var lyhörd på återkopplingar mellan passen och hade personalen med sig. Efter utvärderingar mellan och efter utbildningspassen har det visat sig att personalen i flera fall ändrat beteenden i sitt agerande och fått positiva gensvar från kunderna (t.ex. vid oanmälda djurkontroller). – Säkerhetschef inom Länsstyrelsen

Bo Munthe genomförde föreläsningen på ett mycket intressant sätt och vi kan rekommendera föreläsningen för all personal i yttre tjänst. – Poliskommissarie i Västra Götaland

Föreläsningarna genomfördes på ett mycket trevligt och engagerat sätt och jag vill rekommendera den till all personal i yttre tjänst. – Polisinspektör i Västra Götaland

Det var en mycket bra utbildning med handfasta verktyg att ta till i verkligheten. Utbildningen gjordes utifrån våra förutsättningar med "riktiga" case som medarbetarna fick öva på i olika roller. Medarbetarna behöver ständigt påminnas om hur man möter människor i olika utsatta situationer på bästa sätt. Det var ett uppskattat och användbart material både teoretiskt som praktiskt. – Anna Hoffert, Personalchef vid Länsstyrelsen i Hallands län

Bo Munthe, Director, Master Trainer
073-3437600 | bomunthe@verbaljudo.se
www.verbaljudo.se | www.verbaljudoglobal.com/

Hardy Grafström, auktoriserad instruktör
070-6607372 | Verbal Judo Norrland
hardy@verbaljudo.se