

Questioning techniques, assertive communication and difficult conversations

applying managerial techniques in english

15-16 September 2016 › Budapest



IIR

This two day workshop will provide you with practical tools and skills to use in your day-to-day interactions with the often times problematic individuals you have to deal with to do your job effectively.

Learn

- › How to **say “no” and win**
- › How **to change aggressive language into assertive language** to make change happen
- › How **conflict resolution** is not a negotiation, but a business strategy of its own
- › How **to ask the right questions**, to cut through the walls job applicants, colleagues and clients use to hide information from you

Course Leader:



Troy Wiwczarowski,
Associate Professor at
Debrecen University



Questioning techniques, assertive communication and difficult conversations

applying managerial techniques in english

15-16 September 2016 › Budapest

When dealing with difficult people, you are not dealing with logically thinking human beings. You are dealing with the evil side of human emotion.

Keeping an open mind is one of the key challenges in everyday professional life.

Caustic, unmotivated, disengaged, arrogant, mean and difficult individuals constantly appear over the course of anyone's career. The seemingly never-ending cycle of conflict wears you down. It does not matter whether these kinds of people are one's boss, a customer, a co-worker or a team member: the result is often the same:

- › Aggravation causes most of us to close our ears – and therefore our minds. We then fail to manage ourselves and this can spiral into a failure to recognize opportunities, because all we see is the conflict
- › Professional relationships with negative people, if we cannot learn how to manage ourselves and them, can often cause us serious on-the-job problems
- › In the end, WE BECOME THE DIFFICULT PERSONS

LEARN HOW TO SAY 'NO' AND WIN

LEARN HOW TO CHANGE AGGRESSIVE LANGUAGE INTO ASSERTIVE LANGUAGE TO MAKE CHANGE HAPPEN

LEARN HOW CONFLICT RESOLUTION IS NOT A NEGOTIATION, BUT A BUSINESS STRATEGY OF ITS OWN

LEARN HOW TO ASK THE RIGHT QUESTIONS, TO CUT THROUGH THE WALLS JOB APPLICANTS, COLLEAGUES AND CLIENTS USE TO HIDE INFORMATION FROM YOU



This two day workshop will provide you with practical tools and skills to use in your day-to-day interactions with the often times problematic individuals you have to deal with to do your job effectively. The workshop offers an immediate bag of tricks you can use to:

- › Identify the most common types of difficult behaviour, as well as their underlying sources.
- › Identify situational behaviours in others that interfere with getting your work done.
- › Recognize behaviours in yourself that impede your own performance.
- › Learn questioning techniques for use on specific types of situations when you need to pull information out of people
- › Learn strategies for effectively listening to people you normally reject
- › Determine the appropriate strategy to use when confronting difficult people – not only to confront them, but to resolve conflict.
- › Identify those types of professional conflicts that are most difficult for you personally and build strategies for handling them.
- › Learn responding techniques for communicating effectively with each type of problem behaviour.
- › Create an accountability plan for coaching and managing the desired employee behaviour.

In other words, the workshop will:

- › Focus on behaviour-based language and body language
- › Focus on the power of the spoken AND unspoken word in difficult conversations and
- › Teach you to wield that power effectively, using tried and proven techniques
- › Chart characteristic negative behaviours, needs and fears
- › Teach you to create a climate of trust and professionalism
- › Identify the key components of any business conflict
- › Identify your own hot button issues at work
- › Identify and change your own negative behaviours at work, especially those which prevent you from taking advantage of new opportunities
- › Use interactive individual and group exercises to practice comprehensive, proven techniques for responding to difficult individuals, while
- › Giving feedback to each participant on their progress in learning the necessary skills
- › Teach you the method of giving future tense feedback on the future performance and expectations you will use to measure employees for growth and development
- › Provide you with a model for effective change through assertive communication and conflict resolution strategies, as well as by applying the correct questioning techniques
- › Give you the most effective English language phrases, vocabulary and style to use in any conflict situation



Throughout the two day workshop, the focus is on
YOU



As the pie chart above shows, the majority of time spent in the workshop involves the (inter) action of the participants. The trainer will assist each participant in learning and perfecting new skills and developing new competencies, and NOT waste your valuable time with boring lectures.

You will:

- › Experience a rich palette of difficult business situations,
- › Use focused, proven and effective case studies,
- › Discuss, fill in and get feedback on instructive worksheets
- › Practice the use of new assertive English tools in real business situations
- › Learn through role plays how to manage your own behaviour to create opportunity
- › Learn questioning techniques to manage conversations and to get key information from your employees, colleagues and business partners
- › Practice managing conversations and conflicts and asserting your authority
- › On Day Two, use your new skills in difficult communication situations YOU describe to the group on Day One.

Course Leader:



Troy Wiwczaroski,
Associate Professor at
Debrecen University

Dr. Troy Wiwczaroski is a native of Texas and received his Master's and PhD degrees from Washington University in St. Louis, one of the top 10 universities in the United States. Dr. Wiwczaroski is an Associate Professor at Debrecen University, where he has been teaching since 1995. Specializing in public speaking, negotiation/conflict management and communication training in English and German, Dr. Wiwczaroski's teaching and research include a focus on the skills-based professional development of his students, who come from many branches of the university. His students have gone on to work in management, academia and responsible ministerial and administrative positions throughout Hungary, Europe and the world.

Questioning techniques, assertive communication and difficult conversations

applying managerial techniques in english

15-16. September 2016 › Budapest



IIR

www.iir-hungary.hu

☎ 06-1/459-7301

✉ training@iir-hungary.hu

Az IIR Magyarország felnőttképzési intézmény.
Intézményakkreditációs lajstromszám: AL-2748

TN6018

1. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
Beosztás _____
Osztály _____
Végzettség _____
Telefon _____
Fax¹ _____
Mobiltelefon¹ _____
E-mail¹ _____
Aláírás² _____

A rendezvényen való részvételt engedélyező/elrendelő személy:

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
Beosztás _____
Osztály _____

Adminisztratív kapcsolattartó:

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
Beosztás _____
Osztály _____

Helyettesítő személy³

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
Beosztás _____
Osztály _____
Aláírás² _____

2. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
Beosztás _____
Osztály _____
Végzettség _____
Telefon _____
Fax¹ _____
Mobiltelefon¹ _____
E-mail¹ _____
Aláírás² _____

-10%

SZÁMLÁZÁSI CÍM:

Cégnév _____
Irányítószám _____ Helység _____
Utca/Postafiók _____

¹ E-mail címének, fax- és mobilszámának megadásával hozzájárul ahhoz, hogy az IIR további rendezvényeiről e csatornákon is kapjon tájékoztatást.
² A képzésel/rendezvényre regisztráló személy aláírásával igazolja, hogy a képzésen/rendezvényen személyesen vesz részt.
³ Az Ön helyettese, amennyiben Ön nem tud részt venni a rendezvényen.

**Csoportos kedvezményért
kérje egyedi ajánlatunkat!**

06-1/459-7334 • MARKETING@IIR-HUNGARY.HU

Részvételi díjak	2016. JÚLIUS 29-IG		2016. JÚLIUS 30-TÓL
	Ár	Megtakarítás	Ár
<input type="checkbox"/> QUESTIONING TECHNIQUES, ASSERTIVE COMMUNICATION AND DIFFICULT CONVERSATIONS: 15-16 SEPTEMBER 2016, BUDAPEST	209.000 Ft	40.000 Ft	249.000 Ft

Áraink nem tartalmazzák az áfát ■ A feltüntetett megtakarítások a több napos rendezvények határidős kedvezményét, valamint a regisztrált napok számától függő kedvezmény nettó összegét tartalmazzák ■ A részvételi díj tartalmazza a dokumentáció, ebéd, kávé és üdítő költségeit. ■ A rendezvényen kép- és hangfelvétel készülhet.

CSOPORTOS KEDVEZMÉNY

Két fő jelentkezése esetén a 2. személy **10% kedvezményt** kap. Amennyiben három fő regisztrál, a 2. személy **10%**, a 3. személy pedig **20% kedvezményt** kap.
4 főtől kérje egyedi ajánlatunkat! 06-1/459-7334

FIZETÉS, VISSZALÉPÉS

Jelentkezésével elfogadja a jelentkezési és visszalépési feltételeket. Jelentkezésének beérkezése után vizsgálatazt és számlát kap tőlünk. Kérjük az összeget szíveskedjen a rendezvény előtt átutalni és a számlaszámot, valamint a résztvevő nevét a befizetési csekkben feltüntetni. A rendezvényre való bejutás csak akkor garantált, ha befizetése cégünk-höz 3 munkanappal a rendezvény előtt beérkezett. Ha átutalása a rendezvény kezdete előtt 2 héten belül történik, kérjük azt a rendezvény napján a regisztrációkor a pénzes utalvány feladóvevényével igazolni. Fizetési késedelem esetén a résztvevő minden felszólítási- és inkasszódíj megérkezésére kötelezett. Esetleges program- és helyszínváltoztatás jogát fenntartjuk. Visszalépés: Csak írásban lehetséges. A részvevő visszamondása esetén 20.000 Ft-áfa/jelentkező, a rendezvény megkezdésétől 2 héten belül lemondás esetén 40.000 Ft-áfa/jelentkező költséget számolunk fel. A rendezvény megkezdését megelőző 2 munkanapon belüli lemondás esetén a résztvevő a teljes részvételi díjat köteles megtéríteni. A bejelentett résztvevő részvételének módosítása meghatározott feltételek mellett lehetséges. A szakképzési hozzájárulás terhére elszámolható összegek módosultak. Ügyfélszolgálatunk (06-1/459-7300) örömmel ad bővebb tájékoztatást, illetve a honlapunkon is tájékozódhat.

VAN MÉG KÉRDÉSE?

Ügyfélszolgálat: Takács Tünde 06-1/459-7300
Koncepció: Lukácsi Ágnes 06-70/703-5465
Marketing: Mile Mónika 06-1/459-7334

JELENTKEZÉSI LAP