

TUNNEPITOISTEN JA HAASTAVIEN PALVELUTILANTEIDEN HALLINTA

Mielenrauha Koulutuspalvelut Oy:n Puhe-judo -peruskurssi
(4h), kouluttajana Tero Ålander



Siilinjärven Vuorelassa tiistaina 19.11.2019 klo 9.30-15.00
Spa Hotel Kunnonpaikka, kokoussali Laine, Jokiharjuntie 3, Vuorela

Ilmoittautuminen 12.11.2019 mennessä lomakkeella

"Tunnepitoisten ja haastavien palvelutilanteiden hallinta -koulutustilaisuudessa keskitytään kasvokkain ja puhelimesta tapahtuvaan viestintään ja vuorovaikutukseen tilanteissa, joissa vastapuoli on kiihtynyt, turhautunut, vihainen, pettynyt tai jonkin muun tunnekuohun vallassa, ja jolloin normaali viestintä ei rauhoita vastapuolta.

Koulutuksessa opitaan koko haastavan palvelutilanteen hoitamisen draaman kaari aloituksesta rauhoittelun ja ratkaisun etsimisen kautta tyylikkääseen tilanteen päättämiseen. Opittujen taitojen ja tekniikoiden avulla parannetaan myös osallistujan työssä jaksamista ja työhyvinvointia, sekä vähennetään eskaloituvien konfliktien määrää omassa organisaatiossa."

Mielenrauha Koulutuspalvelut Oy

Koulutuspäivään sisältyy AKE Savon tarjoamat aamukahvi, lounas sekä iltapäiväkahvi.

Koulutuksen maksimiosallistujamäärä on 50 henkilöä, etusijalla Savon yleisten kirjastojen henkilökunta. Koulutusta ei etälähetetä.