

Hur hanterar man djurägare i stressade situationer -med workshop

MÅLGRUPP

Kursen för dig som möter kunder i din vardag i receptionen, telefonen, som veterinär, sköterska eller som administrativ personal.

INNEHÅLL

SKAPA STÄRKTA KUNDMÖTEN OCH BÄTTRE ARBETSMILJÖ

Lördag och Söndag fm Föreläsare: Angelica Frithiof

- Verktyg för att hantera svåra situationer, besvärliga beteenden och utmanande dilemman.
- Exempelvis att möta människor i stress eller kris, att lugna laddade situationer, att möta och hantera negativa beteenden eller ilska etc.
- Personcentrerad samtalsmetodik
- Kreativitet i det dagliga arbetet
- Bemötande mellan kollegor - konstruktiva verktyg för en god arbetsmiljö
- Omvärldsanalys - hur påverkas vi av rådande samhällsklimat?
- Etisk analys i vardagen - hur vi på ett enkelt sätt och med checklista kan förbättra våra dialoger omkring de dilemman som vi upplever i det dagliga arbetet

ATT HANTERA BESVÄRLIGA MÄNNISKOR

Söndag em Föreläsare: Lars Jo Larsson

Attityder och värderingar

- Vad är det som gör att en människa uppfattas som besvärlig vad ligger bakom?

- Så skapas en rättshaverist

Öka din professionalitet i mötet med det besvärliga

- Sätt gränser för dig själv och andra - metoder att behålla kommandot vid obehag eller hot

- Agera hellre än reagera

- Så hanterar du din egen frustration och irritation

Effektiv kommunikation med rättshaverister och besvärliga personer

- Affektteori och låg-affektivt bemötande - vad säger modern forskning?

- Olika personlighetstyper, vi är alla unika och olika, men förutsägbart olika

Vi är varandras arbetsmiljö

- Gemensamma attityder och förhållningssätt

- Helt ok att vara som vi är om vi gör det vi ska

Pris per person: 11 500 kr exkl moms



Angelica Frithiof

Angelica Frithiof har i drygt 20 år arbetat med att utbilda och inspirera människor till att förbättra sina möten och bemötande med andra. Hon har en stor erfarenhet att hjälpa humanvårdaren med de bemötande i vanliga och stressade situationer. Angelica håller sig uppdaterad från den senaste forskningen inom mänsklig psykologi och samtalsmetodik. Målet för henne är att med humor, provokationer och mycket värme få människor till att leva mer autentiskt, nyfiket och närvarande.



Lars Jo Larsson

Lars J O Larsson hjälper företag och organisationer att slipa kommunikationen för att få fram sitt budskap mer begripligt och övertygande. Han har mångårig erfarenhet av arbete med retorik- och kommunikationsfrågor. Hans föreläsningar och utbildningar går hela vägen från att tala och skriva effektivare enligt retorikens "regelbok".

Lars föreläser och utbildar även i affärssvenska och myndighetssvenska och har bland annat skrivit Svenska Handelskammarens ackreditering i affärssvenska.