

Program: Obvladovanje težavnih strank - 8 urni program:

Program – 2 uri

Vrste strank

Kdo je težavna stranka?

Vrste težavnih strank

Kako delujejo naši običajni odzivi na težavne stranke

odmor

Program – 2 uri

Načini ustreznega komuniciranja z različnimi tipi strank

Kako težavno stranko spremeniti v dobro stranko?

Vaje

odmor

Program – 2 uri

Igre vlog z analizo

odmor

Program – 2 uri

Igre vlog z analizo

Refleksija in zaključek

Izvajalec

Marko Iršič, mediator in trener mediatorjev

Izjava usposabljanja za mediatorje od leta 2006, je certificiran transformativni mediator in priznan trener s strani Institute for the Study of Conflict Transformation, je član upravnega odbora Združenja mediacijskih organizacij Slovenije, član posvetovalnega odbora pri UIA World Forum od Mediation Centers in predsednik Evropskega združenja za transformativno mediacijo. Je ustanovitelj in direktor Zavoda Rakmo in avtor več knjig s področja obvladovanja konfliktov in mediacije.

Vodja Programa:

Marko Iršič

Kriteriji za izvajalce izobraževanj za mediatorje pri Zavodu Rakmo:

Pridobljen naziv trenerja pri zavodu Rakmo (v skladu s standardi Medios) ali vključenost v program usposabljanja za trenerje (kandidat za trenerja). Predpogoj za oboje pa je Zaključeno osnovno 140 urno usposabljanje za mediatorje in zaključeno nadaljevalno vsaj 100 urno usposabljanje za mediatorje, ter izkušnje pri izvajanju mediacije.

Ljubljana, 30.10.2020

Marko Iršič, direktor

