

## **”Haasteellisten ja uhkaavien asiakastilanteiden hallinnan kehittäminen valtakunnallisesti – ELY-Keskukset ja TE-toimistot 2017”**

ELY-keskukset ja TE-toimistot halusivat kehittää henkilökuntansa haastavien ja poikkeavien asiakaspalvelutilanteiden hallintaa sekä toimintamalleja laadukasta asiakaspalvelua ja henkilökunnan työhyvinvointia unohtamatta. ELY-keskusten ja TE-toimistojen tarjoamissa palveluissa on tärkeää, että asiakkaat sekä kansalaiset saavat laadukasta sekä yhdenvertaista palvelua kaikissa tilanteissa - taustoista tai elämäntilanteesta riippumatta. Haastavissakin asiakastilanteissa ammattilaisen tulisi säilyttää ammattimainen asenne sekä lähestyä tunnepitoisia tilanteita ratkaisukeskeisesti ja provosoitumatta.

Mielenrauha koulutuspalvelut Oy:ltä tilattujen koulutusten keskiössä olivat haastavien sekä tunnepitoisten asiakastilanteiden parempi hallinta. Tilatut koulutukset olivat kokopäivän mittaisia ja joissa aamupäivän aikana keskityttiin harvinaisempiin henkilöturvallisuutta uhkaaviin tilanteisiin ja iltapäivän osalta haastavien ja tunnepitoisten palvelutilanteiden hallintaan sekä palvelun kehittämiseen näissä tilanteissa Puhe-judon keinoin. Kevään 2017 aikana koulutettiin valtakunnallisesti yli 1000 ELY-keskusten ja TE-toimistojen ammattilaista, jonka lisäksi koulutuksista tehtiin jälkikäteen katsottavissa oleva tallenne asiakkaan sisäiseen käyttöön.

### ***Itäisen alueen ELY-Keskuksien (Etelä-Savo, Pohjois-Karjala, Pohjois-Savo), TE-toimistojen ja KEHA-keskuksen sekä Siviilipalveluskeskuksen työsuojelupäällikkö Auli Väänänen***

*Koulutuksien sisältö sovitettiin tarpeisiimme, järjestelyt onnistuivat suunnitellusti ja arvostimme, että kaikki toimi etukäteen sovitun suunnitelman ja aikataulun mukaan. Yhteydenpito, palvelun nopeus, ennako- ja palautekyselyt toimivat sovitusti. Koulutuksien järjestäminen n. 1 000 osallistujalle oli haasteellista, sillä osa henkilöstöstä seurasi esitystä videon päässä yli 130 toimipisteessä Helsingin ja Ivalon välillä. Kouluttajana ja esiintyjänä Totti Karpela on ammattilainen sekä aito. Hän osaa esittää asiat kiinnostavasti arkipäivän esimerkein.*

### **Palautteet ja koulutuksien onnistuminen**

Jokaisesta alueellisesta koulustilaisuudesta kerättiin koulutuspalautteet koulutusprojektin onnistumisen sekä vaikuttavuuden mittaamiseksi. Palautteen kevään koulutuksista antoi 464 osallistujaa mikä on erittäin otanta koulutuksen onnistumista sekä hyödyllisyyttä mitattaessa.

Asteikolla 1 erittäin huono - 10 erittäin hyvä koulutuksen sisältö sai keskiarvon 8,46 ja kouluttaja keskiarvon 9,01.

95 % vastaajista piti koulutuksia hyödyllisinä itselleen sekä omalle ammattitaidolleen.

Huomioitavaa on myös, että 85 % vastaajista antoi koulutukselle arvosanan 8, 9, tai 10 ja 90 % palautteen antaneista antoi kouluttajalle arvosanan 8, 9 tai 10.

Avoimissa palautekommenteissa jotka liittyivät ammattilaisen kehittymiseen ja koulutusten hyötyihin osallistuneet kokivat saaneensa käytännönläheisiä ja tehokkaita toimintamalleja tunnepitoisten asiakastilanteiden hallintaan, sekä keinoja hallita haastavissa sekä stressaavissa tilanteissa myös omia tunteitaan. Oheiset osallistujapalautteet antavat tukea saaduille arvosanoille:

”Parhaita, ellei paras koulutus, johon olen virkamiesuran aikana osallistunut. Hyvin vedetty ja aikataulutettu koulutus, sopivasti huumoria ja esimerkkejä.”

”Kokonaisuutena koulutus oli todella hyvä: siinä käytiin läpi konkreettisella tasolla tilanteita kuvaten ne elävästi ja sopivalla huumorilla höystettynä. Harvoin olen ollut koko päivän kestävässä koulutuksessa, jossa ei kertaakaan alkanut väsyttää tai huomio herpaantua. Kouluttajan asiantuntemus ja pitkä kokemus aiheesta tulivat hyvin ilmi.”

”Mielenkiinto säilyi koko päivän asiaa kohtaan, kiitos värikkään esityksen! Sisältö asiakaspalvelun kannalta hyödyllinen ja ajankohtainen. Olen tehnyt asiakaspalvelua 30 vuotta, silti uutta opittavaa asiasta riittää.”