

Haastavien asioiden puheeksi ottaminen asiakastyössä ja asiakkaan muutokseen motivoiminen

- tukea ja työkaluja asiakkaiden kohtaamiseen haastavissa tilanteissa

Koulutuksen järjestää yhteistyössä SataLipake –hanke ja Selvin päin Satakunnassa –hanke. Koulutus on osa Satakunnan alueellista hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen täydennyskoulutusta.

Kaksi samansisältöistä koulutusta

Aika

3.9.2019 klo 12.00 – 16.00 (Ilmoittautuminen klo 11.45 alkaen)

11.9.2019 klo 12.00 – 16.00 (Ilmoittautuminen klo 11.45 alkaen)

Paikka

Satasairaala, N2 auditorio, N-rakennus, 2. krs.

Sairaalantie 3, 28500 Pori ([karttalinkki](#))

Videoyhteys

Koulutusta on mahdollisuus seurata **videoyhteyden välityksellä:**

- **Rauman aluesairaala**, Steniuksen kokoushuone ja luentosali, 3. krs.
- **Huittisten terveyskeskus**, kokoushuone 1 (taloustoimisto)
- **Euran soite-keskus**, neuvotteluhuone R25
- **Kankaanpään terveyskeskus**, Tapala, yläkerran kokoushuone, **VAIN 3.9.**

Kerrothan ilmoittautumisen yhteydessä, mikäli haluat seurata koulutusta etäpaikassa. Selvitä etukäteen yhteysmahdollisuus toimipisteessäsi. Yhteydestä sovitaan Koulutuspalveluiden kanssa koulutuspalvelut@satasairaala.fi, jonka jälkeen pääset ilmoittautumaan.

Videoyhteydellä osallistuvien tulee osallistua työpajatyöskentelyyn ja työpajojen tuotokset toimitetaan koulutuksen aikana ilmoitetulle taholle ja valmistautua esittämään tuotokset. Videoyhteyttä ei järjestetä yhdelle osallistujalle.

Kohderyhmä

Kunnan peruspalveluiden työntekijät (sivistys-, nuoriso-, vapaa-aika-, terveys-, ja sosiaalipalvelut), kolmannen sektorin toimijat ja erikoissairaanhoidon työntekijät

Tavoite

Antaa osallistujille valmiuksia ja työkaluja kohdata asiakkaita ja asiakastyöhön liittyviä haastavia vuorovaikutustilanteita. Rohkaisee osallistujia ottamaan puheeksi asiakkaan elämäntilanteen kokonaisuutena. Antaa tukea osallistujille yhteisen tavoitteen rakentamiseen asiakkaan kanssa ja keinoja asiakkaan muutosvastuun lisäämiseen käytännössä.

Ilmoittautuminen

Sitovat ilmoittautumiset **27.8.2019 mennessä**; Satasairaalan henkilöstö [koulutushallintajärjestelmän](#) kautta ja muut sähköpostilla koulutuspalvelut@satasairaala.fi. Sähköposti-ilmoittautumisesta lähetetään ensin viesti perille saapumisesta ja sen jälkeen viesti koulutukseen pääsystä.

Koulutus on maksuton osallistujille.

Kahvitarjoilu

Pyydämme ilmoittautumisen yhteydessä kertomaan mahdollisesta erityisruokavaliosta. Etäpaikoissa ei kahvitarjoilua.

Yhteyshenkilö

Lisätietoja koulutuksen sisällöstä antavat projektisuunnittelijat Marita Inkinen ja Anne-Marie Tarhasaari etunimi.sukunimi@satasairaala.fi sekä Jenni Lahtinen etunimi.sukunimi@pori.fi

Haastavien asioiden puheeksi ottaminen asiakastyössä ja asiakkaan muutokseen motivoiminen

- tukea ja työkaluja asiakkaiden kohtaamiseen haastavissa tilanteissa

Koulutuksen järjestää yhteistyössä SataLipake –hanke ja Selvin päin Satakunnassa –hanke. Koulutus on osa Satakunnan alueellista hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen täydennyskoulutusta.

Kaksi samansisältöistä koulutusta

Aika

3.9.2019 klo 12.00 –16.00

11.9.2019 klo 12.00 –16.00

Paikka

Satasairaala, N2 auditorio, N-rakennus, 2. krs.

Sairaalantie 3, 28500 Pori ([karttalinkki](#))

Ohjelma

12.00 – 12.15

Kouluttaja: Lasse Salmi, stepbystep

Hankkeiden tervetuloa –toivotus

12.15 – 14.15

Luento/teoriaa (välissä välitehtävät parityönä, niiden nopeat purut) teemoilla:

- o "Haastavien asioiden puheeksi ottaminen vai yhteisten tavoitteiden rakentaminen"?
- o Miten säilytetään asiakaskontakti, vaikka pitää nostaa kissa pöydälle?
- o Mitä Vroomin motivaatioteoria antaa käytännön asiakastyöhön?
- o Miten muutosvastuu siirtyy myös asiakkaan tavoitteeksi?

Teemojen tarkoitus on lisätä osallistujien aktiivisuutta ja taitoja käytännön asiakastyössä.

14.15 – 15.30

Työpajat ja kahvi/tee

Muodostetaan työpajat ja niissä käytännön ideointia teemoilla:

- o Haastavien asioiden esille ottamisen "Survival Kit"
- o Asiakkaan muutosvastuun lisääminen käytännössä.

15.30 – 16.00

Työpajojen koonti ja koulutuksen päätös

Tervetuloa!