



Hoito- ja hoivatyössä työskenteleville lähihoitajat, sairaanhoitajat ja avustavat henkilöt

Koulutus käsittelee tilanteita, joissa omaisen (läheisen tai muun yhteistyökumppanin) käytös poikkeaa normaaleista, hyvistä toimintatavoista aggressiivisuuden tai kohtuuttomien vaatimusten suuntaan. Koulutuksen tavoitteena on, että organisaation edustaja kykenee jäsentämään kiukkuisuuden, vaativuuden ja röyhkeyden sisältämän viestin ja toimimaan hankalassakin tilanteessa. Koulutuksessa on niin omaista kuin työntekijääkin kunnioittava ja elämänmyönteinen lähestymistapa. Tilaisuudessa käsitellään paljon esimerkkejä. Kouluttajana FK Pirkko Heiske.

Vaativat ja tunteita herättävät omaiset ja läheiset.

Tampere 13.2.2019

Vantaa 20.3.2019



Vaativat ja tunteita herättävät omaiset ja läheiset.

Aika ja paikka: Tampere 13.2.2019; Sokos Hotel Ilves, Hatanpään Valtatie 1
Vantaa 20.3.2019; Sokos Hotel Vantaa, Hertaksentie 2

Kohderyhmä: Hoito- ja hoivatyössä työskenteleville lähihoitajat, sairaanhoitajat ja avustavat henkilöt

Luennoitsija: FK Pirkko Heiske

Hinta 250 €/hlö + alv 24 %

Hinnat sisältävät koulutusmateriaalin ja ohjelmaan merkityt tarjoilut.
Osallistumismaksu laskutetaan koulutuspäivän jälkeen

Ilmoittautuminen Tampere 28.1.2019 ja Vantaa 4.3.2019 mennessä.

Voit ilmoittautua koulutukseen kahdella vaihtoehtoisella tavalla:

kotisivujen kautta <http://www.aluepro.fi/kaikki-koulutukset-kuukausittain>

tai puhelimitse numeroon 017 760 7700

Peruutus Ilmoittautumisen voi peruuttaa maksutta ennen ilmoittautumisajan päättymistä. Tämän jälkeen tapahtuvista peruutuksista veloitetaan 50 % ilmoittautumismaksusta. Mikäli peruutuksen syynä on sairaus ja siitä toimitetaan hyväksyttävä kirjallinen selvitys, laskutusta ei suoriteta. Jos ilmoittautunut jää tulematta tilaisuuteen, eikä peruuta ilmoittautumistaan, laskutetaan koko osallistumismaksu

Peruutukset osoitteeseen koulutus@aluepro.fi

Jos tilaisuus jostakin syystä peruuntuu, lähetetään tieto sähköpostilla ilmoittautuneille



Ohjelma:

klo: 8:30 Kahvit ja ilmoittautuminen

klo: 9.00 Päivän avaus

Hyvä asiakaspalvelu ja ammatillisuus

- asiakkaan, organisaation vai työntekijän tarpeet? Kykenemmekö tunnistamaan yhteisön toimintatavan?
- työrooli vai todellinen sitoumus? Persoonallinen ominaislaatu ja työn vaatimukset

Aggressiiviset ihmiset

- kiukku on hankala mutta myös hyödyllinen tunne
- kaikki tunteet ovat oikeutettuja, mutta käytöstä pitää hallita
- kiukun ilmaisemisen eri kehitysasteet
- aggressio on aina viesti; miten ymmärtää toinen osapuoli oikein?
- miten kohdata kiukkuinen ihminen? Esimerkkejä
- valittaminen, kontrollointi ja tyytymättömyys toimintamalleina; miten vastata?
- passiivisaggressiivinen ihminen; mitä tehdä?
- esimerkkejä, mahdollisuus keskusteluun ajankohtaisista tilanteista

Rajattomat ja röyhkeät ihmiset

- miten ymmärtää vaativuus oikein? Tervettä vaativuutta vai röyhkeyttä?
- mitä tehdä, jos ihminen vaatii kohtuuttomia tai on röyhkeä? Perinnäinen tapa; vaihtoehdot
- suhtautuminen rajattomuuteen: oman rajallisuuden rakentava käyttö
- toimintatavat ja interventiot hankalissa tilanteissa
- esimerkkejä ja mahdollisuus läsnäolijoiden kokemusten pohdintaan

Vuorovaikutus ja asiakkaan kohtaaminen

- vaistonvarainen reaktio uuteen ihmiseen: kolme vaihtoehtoa
- vanhojen kokemusten ja mielikuvien vaikutus havaintoon
- ihmistyypit: mikä erillaisuus on rikastavaa, mitä erillaisuutta ei pidä hyväksyä? Miten suhtautua "erilaiseen" asiakkaaseen?
- työntekijän tunteet antavat informaatiota
- voiko vuorovaikutus olla nautinnollista? Läsnäolo kokemuksen vaikutus asiakassuhteeseen

Klo: 11.30 lounas, 13.15 iltapäiväkahvit

Klo. 15.30 Koulutus päättyy