



VUOROVAIKUTUS JA VIESTINTÄ – koulutuskokonaisuus VSSHP:n hallinnon toimisto- ym. sihteereille

Koulutuskokonaisuus koostuu kuudesta puolen päivän koulutustilaisuudesta. Kouluttajina toimivat Raision aikuiskoulutuskeskus Timalin eri alojen asiantuntijat. Osallistumalla kaikkiin koulutustilaisuuksiin saat Timalista todistuksen suoritetusta koulutuskokonaisuudesta. Koulutus kuuluu VSSHP:n keskitettyyn koulutukseen ja on osallistujille ilmainen.

Ilmoittautuminen:

Kuhunkin koulutusiltapäivään ilmoittaudutaan erikseen VSSHP:n [täydennyskoulutuksen seurantaohjelman](#) kautta viimeistään viikkoa ennen kyseistä koulutustilaisuutta.

HUOM! Koulutus tarkoitettu vain VSSHP:n omalle henkilökunnalle

KOULUTUSPÄIVIEN AIHEET JA SISÄLLÖT:

Sähköinen viestintä

ti 24.1.2012 klo 12-15.45, SH-auditorio, videoyhteysmahdollisuus
Kouluttajat Mikko Viljanen ja Lauri Kaira

- sähköposti viestinnän kanavana
- sähköpostiviestien kirjoitusasu, vinkit parempiin viesteihin
- esiintyminen sosiaalisessa mediassa
- sosiaalisen median sudenkuopat
- internetin käyttö työssä, työvälineenä
- oikean tiedon löytäminen, hakukoneet, tiedon analysointi, luotettavuus

Kirjoita oikein

ti 14.2.2012 klo 12-15.45, SH-auditorio, videoyhteysmahdollisuus
Kouluttaja Mirva Salonen

- suomen kieliopin tehokertaus
- keskeisimmät oikeinkirjoitussäännöt, pilkut, merkinnät, lyhenteet, luettelot, lainasanat ym.
- asiakirjastandardit

Hyvä asiakaspalvelu

pe 16.3.2012 klo 12-15.45, SH-auditorio, videoyhteysmahdollisuus
Kouluttajat Niina Salama ja Susanna Passoja

Koulutuspäivän sisältöjä käsitellään sidottuina kunkin omaan työhön ja sairaalaan, joka toimintaympäristönä asettaa omat haasteensa asiakaspalvelulle:

- hyvä asiakkaan kohtaaminen ja hyvä asiakaspalvelu sairaalaympäristössä
- erilaiset tyylit toimia vuorovaikutustilanteessa
- puhelinpalvelun haasteet
- erilaisuuden kohtaaminen, kulttuurien väliset erot
- hankalan ja kiihtyneen asiakkaan kohtaaminen
- sisäisen asiakaspalvelun toteutuminen



Työyhteisön rakentava ja hyvä vuorovaikutus

to 19.4.2012 klo 12-15.45, SH-auditorio, videoyhteysmahdollisuus
Kouluttajat Taru Laaksonen ja Lea Myllymäki

- ihmisten erilaiset toimintatyylit ja roolit työyhteisössä
- vaikeiden tilanteiden, ristiriitojen ja konfliktien käsittely
- kehittävä palautteen antaminen
- työskentelymotivaation ylläpitäminen
- sisäinen asiakaspalvelu
- eri kulttuurien kohtaaminen organisaation sisällä

Esiintymisvalmiudet – kehity paremmaksi viestijäksi

ke 9.5.2012 klo 12-15.45, SH-auditorio, videoyhteysmahdollisuus
Kouluttaja Mikko Viljanen

- oman suullisen viestinnän kehittäminen
- miten pystyn ilmaisemaan itseäni vakuuttavammin, selkeämmin
- esiintymistilanteet, esiintymisjännityksen hallinta
- omat esiintymistaidot ja sanaton viestintä

VSSHP ajakohtaiset asiat

ti 5.6.2012 klo 12-15.30, SH-auditorio, toivotaan läsnäoloa paikan päällä

12.00-12.30 Tehrään porukal!

henkilöstöasiantuntija Marjut Kahilainen, VSSHP
jaloittelutauko

12.45-13.30 Tiedonkulun haasteet ja mahdollisuudet terveydenhuollon organisaatiossa

FT, dos. Jukka-Pekka Puro, TY

13.30-14.00 Kahvitauko

14.00-15.00 Työn iloa!

Viestinnän kouluttaja Mattus Alsi sekä näyttelijät Hanna Vähäniemi ja Tomi Turunen

Todistusten jako

Lisätietoja: koulutussuunnittelija Sirpa Saarni sirpa.saarni@tyks.fi, p. 31129