

Kurssin hinta:

- opetus, ruokailut 60€
- pelkkä opetus 45€
- opiskelija, eläkeläinen ja työtön 55€ / 40€

majoitusmahdollisuus 30€ /2hh  
50€ / 1hh

Kurssin ohjatun opetuksen osuus on 15 h.

Ilmoittautumiset 5.3.2010 mennessä:

Kurssisihteeri Kirsi Blombergille

(015) 572 9124

[kirsi.blomberg@sko.fi](mailto:kirsi.blomberg@sko.fi)



SAVONLINNAN  
KRISTILLINEN  
OPISTO

*Voimaannuttava  
viestintä  
osana asiakkaan  
ja työntekijän  
hyvinvointia*

*12. - 13.3.  
2010  
Savonlinnan  
kristillisellä  
opistolla*



**Kenelle?** Palvelutehtävissä toimiville henkilöille, esimerkiksi opetus-, hoito- ja matkailualalla sekä toimistotöitä tekeville.

**Tavoitteet** Oppii toimimaan asiakasta kannustavalla tavalla erilaisissa vuorovaikutustilanteissa sekä ymmärtää toimintaansa paremmin omasta ja asiakkaan näkökulmasta.

**Sisältö** Ihminen viestintäilmapiirin luojana ja vuorovaikutuksen kehittäjänä.

### PERJANTAI 12.3.

18.00 **Tulemme tutuksi. Odotusten kartoituskeskustelu. Kurssin esittely. Tervetulo-kahvit.** Puheviestinnän opettaja, FM Helena Strand

19.00 **Asiakuussuhteeseen vaikuttavat tekijät.** Luento.

20.00 **Erilaiset viestintätyylit asiakuussuhteessa.**

-21.00 Luentokeskustelu.

### LAUANTAI 13.3.

9.00 AAMUKAHVIN juttutuokio.

9.30 **Kohtaamisen merkitys omassa työssäni.** Miten kohtaan asiakkaan? Millaisia asiakkaat ovat? Mikä on vaikeinta kohtaamistyössäni / asiakaspalvelutyössäni? **Millaista on todellisuus ja toiminta asiakaspalvelutyössä?** Keskustelua aiheesta. **Tietoisuuden kehä erilaisissa vuorovaikutustilanteissa.** Ajattelu, toiminta ja tahto. Esimerkkejä erilaisista tietoisuuden yhtälöistä.

11.00 **Tavoitteet omassa toiminnassani eri työalojen kohtaamistilanteissa.** Mihin voisimme pyrkiä kohtaamistilanteissa?

12.00 LOUNAS

12.30 **Kohtaamisen keinoja erilaisissa vuorovaikutustilanteissa.** Sanattoman ja sanallisen viestinnän siltoja ymmärtämisen polulla. Luento.

14.00 KAHVI

14.15 **Kannustavan ja kriittisen palautteenannon harjoituksia.** **Voimaannuttava viestintäilmapiiri osana asiakkaan ja työntekijän hyvinvointia.** Luento ja palautekeskustelu.

17.00 Voimaantuneina kotiin!

Kurssin kouluttajana toimii puheviestinnän opettaja, filosofian maisteri Helena Strand Savonlinnan kristilliseltä opistolta. Hän on toiminut yli 20 vuotta aikuis-kouluttajana sekä viestinnän lyhytkursseilla että pitkäkestoisilla kasvatus- ja viestintäalan opintolinjoilla.

Strand on valmistunut Jyväskylän yliopiston Viestintätieteiden laitokselta filosofian maisteriksi vuonna 1991 pääaineenaan puheviestintä ja sivuaineenaan taidekasvatus. Tämän jälkeen hän on toiminut mm. Oulun yliopistossa ja erilaisissa aikuisoppilaitoksissa puheviestinnän opettajana. Viimeiset kymmenen vuotta hän on toiminut Savonlinnan kristillisen opiston kasvatus- ja viestintäaineiden opettajana ja kouluttajana.

Tällä hetkellä hän opettaa suomen kieltä ja puheviestintää maahanmuuttajille suomen kielen linjalla. Strand pitää hyvinvoinnin kannalta tärkeänä sitä, että aletaan tietoisesti kehittämään toisiamme ja itseämme vahvistavaa viestintätyyliä, joka parantaa viestintäilmapiiriä ja työhyvinvointia.

