

TÖÖLEHT: KEERULISTE OLUKORDADE ANALÜÜS

Juhtumikirjeldus:

Kirjelda ühte keerulist olukorda oma klienditöös (reaalne, väljamõeldud või kombineeritud).

1. Olukorra kirjeldus

- Mis juhtus?
 - Kes olid osapooled?
 - Millises keskkonnas olukord toimus (telefon, e-kiri, kohapealne teenindus)?
-

2. Mõtted ja tunded

- Milliseid mõtteid ja tundeid see olukord sinus tekitas?
 - Kuidas need mõjutasid su käitumist?
-

3. Kliendi vajaduste mõistmine

- Millised olid kliendi peamised ootused või vajadused?
 - Mis võis olla kliendi rahulolematuse või pinge taga?
-

4. Sinu käitumine

- Milliseid suhtlemisstrateegiaid või tehnikaid kasutasid?
 - Mis töötas hästi?
 - Mis ei töötanud ja miks?
-

5. Alternatiivsed lahendused. Küsi endalt:

- Milliseid teisi lahendusi või suhtlemisvõtteid oleksin võinud tagantjärele vaadates proovida?
 - Mida järgmisel korral sarnases olukorras teistmoodi teeksin?
-

6. Õppimine ja järeldused. Küsi endalt:

- Mida sain selles olukorras enda kohta teada?
 - Milliseid oskusi või hoiakuid võiksin teadlikult õppida ja arendada?
-

Lisa- refleksiooniküsimus:

Millist osa Daniel Golemani emotsionaalse intelligentsuse mudelist kasutasid või oleksid saanud selles olukorras kasutada (*eneseteadlikkus, enesejuhtimine, motivatsioon, empaatia, sotsiaalsed oskused*)?
