

PROFESSIONAALSETE OSKUSTE ARENDAMISE TÖÖTUBA

keeruliste klienditeenindussituatsioonidega toimetulekuks ja iseenda toetamiseks

Maht: 2 × 1,5 h (4ak/h)

Eesmärk: arendada osalejate klienditöö alaseid teadmisi, oskusi ja hoiakuid, et tulla toime keeruliste ja probleemsete kliendisituatsioonidega ning säilitada seejuures töömotivatsioon ja vaimne tasakaal osates rakendada erinevaid enesehoiu praktikaid.

Õpiväljundid

Koolituse tulemusel õppija:

- eristab erinevaid keerulisi klienditüüpe ja oskab analüüsida konfliktide põhjuseid;
- oskab kasutada sobivaid suhtlemisstrateegiaid ja -tehnikaid keeruliste klientidega (sh ärritunud, manipuleerivad või rahulolematud kliendid).
- rakendab kliendisuhtluses aktiivse kuulamise ja enesekehtestamise võtteid;
- juhib oma emotsioone pingelistes teenindussituatsioonides ja rakendab eneseregulatsiooni tehnikaid;
- teab praktilisi stressijuhtimise, vaimse tervise ja enesehoiu tehnikaid ning oskab neid rakendada tööolukordades enda toetamiseks.

Teemad ja maht

Sissejuhatus teemasse. Eesmärgi ja metoodika tutvustus. Soojendusharjutus. (0,25 ak/h)

1. **Klienditeenindustöö motivatsiooniline külg** (0,5 h)
 - Motivatsiooni ja tööalase heaolu hoidmine stressirohkes teenindustöös
2. **Professionaalsed oskused keeruliste klientidega töötamisel** (1,25 h)
 - Osalejate kogemuste ja kitsaskohtade kaardistamine;
 - Klienditüübid ja konfliktisituatsioonid, käitumismustrite mõistmine
 - Lahenduskesksed suhtlemistehnikad: aktiivne kuulamine, küsimuste kasutamine, empaatia ja enesekehtestamise tasakaal, mitteverbaalne suhtlus ja sobivad väljendusviisid
 - Praktilised simulatsioonid ja juhtumite lahendamine
3. **Enesehoid stressiolukordades** (1,5 ak/h)
 - Emotsioonide juhtimine ja pingest vabanemise oskused töö käigus ja selle järel;
 - Eneseregulatsiooni tehnikad (hingamine, kohalolu e.mindfulness, kogntiivne kolmnurk);
 - Vaimse tervise ja enesehoiu põhimõtted
 - Praktilised harjutused stressi maandamiseks

Kokkuvõtted ja lõpetamine (0,5 ak/h)

Individuaalne refleksiooniharjutus, isikliku arenguülesande püstitamine, positiivset energiat süstiv lõpumäng

Õppemeetodid ja töövormid

- Mini-loengud ja arutelud
- Grupitööd ja paarisharjutused
- Simulatsioonid ja kaasused reaalistest teenindusolukordadest
- Refleksioon ja kogemuste jagamine
- Stressimaandamise praktilised harjutused, hingamine, kohalolu jt

Õppekeskkond ja vahendid

- Koolitusruum, mis võimaldab paigutust laudkondadena, et teha rühmatöid ja praktilisi harjutusi
- Projektor, ekraan, pabertahvel ja markerid
- Kirjutusvahendid, paberid, vesi ja suupisted osalejatele
- Prinditud töölehed ja kaasuste näited
- Õhkkond: turvaline, avatud ja õppimist toetav keskkond.

Hindamismeetodid

- Jooksvalt koolituse käigus: koolitaja suuline tagasiside harjutuste ja arutelude põhjal.
- Praktilised ülesanded: osaleja rakendab õpituid suhtlemis- ja eneseregulatsioonivõtteid simulatsioonides.
- Praktiliste harjutuste tulemuste vaatlus ja arutelu gruppis
- Osalejate enesehindamine (refleksioon ja arutelud): õppija toob välja õnnestumised, õpikogemuse ja arenguvajadused.