

KOMPETENTSIDE ehk TÖÖRIISTADE KIRJELDUS

ENESEANALÜÜS

Hinda alltoodud väiteid skaalal 5-alati, 3- vahel, 1-mitte kunagi
Erinevate valikute puhul jooni alla ja/või kirjuta juurde

TEGEVUS	Skaala
1. ETTEVALMISTUS	
1.1. Kas ja milliseid ettevalmistavaid tegevusi teed enne tööd või tööpäeva?..... • Häälestumine [(töö)päevale, kliendile]. Kas teed seda vahel teadlikult? Kuidas?.....	1 2 3 4 5
2. KLIENDIKONTAKTI AJAL	
2.1. Kliendile kirjutades/vastates jälgisin alati, et oleksin viisakas, sõbralik, abivalmis, lugupidav ja samas mitte liiga ametlik.	1 2 3 4 5
2.2. Teadvustan endale, et klient on „lihast ja luust“ inimene, kellel on omad soovid, ootused, vajadused ja piirangud, reageeringud.	1 2 3 4 5
2.3. Kliendiga suheldes annan talle 100% tähelepanu ega tegele samal ajal kõrvalise asjadega.	1 2 3 4 5
2.4. Kliendist ja tema soovist/küsimusest/probleemist paremaks arusaamiseks * küsin erinevat tüüpi küsimusi (avatud/suletud küsimused, suunavad, täpsustavaid küsimused) * kasutan aktiivse kuulamise viise (peegeldamist, ümbersõnastamist, probleemide ja vajaduste kirjeldamist ja mõistmist)	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5
2.5. Sõnastuse valikul kasutan keerulistete mõistete asemel lihtsaid sõnu, jälgisin kõne „toonit“ ka kirjalike vastuste puhul, oskan kasutada põhjendusi ja siduda neid kliendi olukorra või kasuga, viitan vajadusel vastavatele reeglitele või määrustele ning oma väljendusviisis olen sõbralik ja empaatiline.	Jooni alla
2.6. Probleemide puhul olen kannatlik, lahendustekeskne ja positiivne. Olen abivalmis ja juhin suhtlusprotsessi teadlikult lahenduse suunas.	1 2 3 4 5
2.7. Emotsionaalselt laetud olukordade puhul tegelen teadlikult iseenda (ja võimalusel kliendi) emotsioonide regulatsiooniga. Tahan, et olles ise rahulik, leian kiiremini sobivaid sõnu ja lahendusviise ning rahuneb ka klient. Tunnen ja rakendan erinevaid viise enda emotsioonide maandamiseks.	1 2 3 4 5
2.8. Jälgin erinevaid suhtluse juhtimisviise – kontakti alustamine, vestluse rajal hoidmine, kokkutõmbamine.	1 2 3 4 5
2.9. Kasutan teadlikult positiivset, võimalustele suunatud ning jaatavat keelt (vs negatiivset, ignoreerivat ja pessimistlikku keelt)	1 2 3 4 5
2.10. Kliendiga kohtudes või telefonis kasutan teadlikult mittemverbaalset keelt (avatud-suletud kehahoiak, pilkkontakt, hääletoon, selle kõrgus, tonaalsus ja tempo, naeratus hääles)	1 2 3 4 5
2.11. Kui kliendil on juhtunud probleemolukord, elan ja tunnen kliendile kaasa (olen empaatiline), öeldes näiteks, et „mul on kahju, et selline olukord on juhtunud“, „mõistan, et olete väga pettunud“ või et „leiame kindlasti sobiva lahenduse“. Mul on lihtne vajadusel vabandada Viking Line'i nimel.	1 2 3 4 5
2.12. Kontakti lõpetan positiivse noodiga, tänusunadega või heade soovidega („tulge jälle“, „helistage alati, oleme teie jaoks olemas“, „tänu koostöövalmiduse eest“)	1 2 3 4 5
3. PEALE KLIENDIKONTAKTI/ TÖÖPÄEVA	
3.1. Peale keerulisemaid olukordi (või vajadusel) tegelen enesesse tekkinud pinge teadliku maandamisega järgmiselt: <i>(nt ventileerin kollegile, tunnustan, toetan või lohutan ennast mõtetes, hingan teadlikult, liigutan keha või tuulutatan pead, vaatan suurt pilti või ajamöödet, teen eneserefleksiooni, kasutan mõnd maandamise tehnikat - hingamine, kujutlused (NLP), et lasta olukorrast lahti ja liikuda edasi)</i>	