

26.11.2024 KLIENDIOSKUSTE TÖÖTUBA: TAGASISIDE

26.11.24 toimunud töötoas osalesid erinevate üksuste töötajad, aga sellegipoolest leiti ka seekord, et probleemistik on sarnane ja lahendusviisideski on üsna palju sarnast. Kogu päev oli hoogne ja kui tagasisides poleks paar inimest märkinud, et väsisid ära, siis grupist polnud seda arugi saada. Osalejad oli koostöös avatud, aktiivsed ja õpihimulised.

Grupitöösse panustati kõigi osalejate poolt, oldi aktiivsed kaasa mõtlema ja ka suures ringis oma arvamust jagama. Julgeti küsida küsimusi ja jagama oma eriarvamusi. Grupp toimis suure üksusena koos, ei esitletud oma mõtteid ainult vaid mulle kui koolitajale, vaid tervele osalenud meeskonnale. Seda polegi enamasti lihtne saavutada! See andis osalejatele endile kindlasti juurde kõitvust, põnevust ja kasulikkust, et sai kuulda ka oma inimeste mõtteid ja arvamusi, kogemuslugusid ja seisukohti.

Teemadest meeldis osalejatele ja kõige enam tekitas arutelu – kliendi ja klienditeekonna suur pilt, DISC ja eneseregulatsioon. Mitmed osalejad tõid välja, et näevad nüüd rohkem (sise)kliendis reaalselt inimest, mitte ainult probleemi. Et püüavad paremini kuulata ning ka omalt poolt hoolsamini valida nii tooni kui sõnu.

Kohati toodi välja, et vaja oleks stressijuhtimise ja vaimse tervise teemadel sügavamale minna. Eneseregulatsiooni meetodid pakkusid väga huvi, oleksid tahtnud rohkem praktiliselt mõningaid asju läbi teha ning rohkem kaasusi läbi arutada. Aga ega sellesse päeva poleks rohkem mahtunudki.

Kokkuvõttes võib öelda, et töötuba läks igati korda – seda hinnati põnevaks, kasulikuks ja harivaks. Osalejad jäid väga rahule (soovitusindeks 9,5) ja minul endal oli rõõm ja kurbus korraga – rõõm kordaläinud päeva eest ja kurb, et oli koostöö viimane kohtumine.

OSALEJATE TAGASISIDE TÖÖTOALE

1. Koolitusel osaledes tundsin ennast....

- Ärksalt, teemad olid huvitavad ja uni ei kippunud peale;
- Põnevil (2x);
- Hästi (6x)
- Et olen kohal;
- Positiivselt;
- Rahulikult, huvitatult;
- Rahulikult (2x)
- Mugavalt (2x)
- Unisena;

2. Mind üllatas....

- See, et sain teada, et olen roheline;
- Kui palju on erinevaid eneseregulatsiooni tehnikaid;
- Kui sarnased mõtted/mured kõigil on;
- NLP - kirjutad välja oma mõtted/asjad ja pöördud hiljem nende juurde tagasi;
- Inimgruppidest teada saamine (DISC) enda ja lähedaste liigitamine;

- Käeharjutusega stressi väljavüümine kehast;
- Kui palju erinevaid kliendikogemusi võib olla;
- Holistiline lähenemine;
- Koolitaja;

3. Mulle meeldis...

- Koolitus tervikuna;
- DISC ja sellega seotud näited elust;
- Videomaterjal;
- Koolitaja, koolituse ülesehitus;
- Et saime aktiivselt kaasa lüüa, mitte ainult kuulata;
- DISC kaardistada, kas olen introvert/ekstravert
- Enesetestimine, sest see tuletas mõnd olulist asja meelde;
- Koolitaja põhjalik selgitus;
- Tümitööd
- Et tuli ennast lüügutada;
- Tümisisesed arutelud;
- Rühmategevused;
- Koolituse ülesehitus;
- Koolitaja;
- Koolituse tempo ja praktilised harjutused;
- DISC;
- Töötoa ülesehitus;

4. Mulle ei meeldinud...

- Tegelikult ei olnud sellist asja, mis ei meeldinud;
- Ruumis ei olnud piisavalt õhku, palav;
- Et koolitus nii hilja lõppes - väsimus päeva lõpus, oleks võinud varem alustada;
- Minu asukoht ruumis;
- Et õues on juba pime;
- Sissejuhatus oli liiga pikk;
- Inimtüüpide määramine;
- Natuke venis;
- Pikk päev;
- Teiste ees rääkida;
- Kestis liiga kaua;
- Et olin väsinud (tööst) ja ei suutnud korralikult keskenduda

5. Nüüd ma tean...

- DISCi rohkem;
- Et kliendisuhtluses on oluline mõista, et teisel pool on ka elu;
- Mis tüüp ma olen;
- Kui palju mõjutab meid ja meie suhteid DISC;
- Mis võib kliente mõjutada;
- Palju rohkem eneseväljendusviise;
- Mis tüüpi inimesi on olemas;
- Et ma võibolla tean ☺
- Et erinevaid tehnikaid, millega end aidata, on väga palju;
- Paremini oma nõrkusi;
- Eneseregulatsiooniks veel nippe;

- Rohkem erinevatest inimtüüpidest ja miks nad omavahel klappivad või üldse ei klapi;
- Millised on DISCi tüübid lahtiseletatult;
- Mis on närvisüsteemide ko-regulatsioon;
- Oma värvi;
- Eneseregulatsiooni praktikaid peale ventileerimise;

6. Nüüd ma oskan...

- Paremini ennast analüüsida;
- Rohkem näha „suuremat pilti“ (kuidas erinevad asjad mõjutavad);
- Paremini põhjus-seoseid luua;
- Vaadata asju/olukordi ka kliendi seisukohast;
- Ennast ja teisi paremini mõista;
- Näha suuremat pilti;
- Ennast rohkemate vahenditega reguleerida;
- Rohkem mõelda, kui teine on minu vastand, siis pean proovima temalt õppida;
- Teisi paremini kuulata;
- Eneseregulatsiooni viise
- Mõelda rohkem kliendist kui inimesest kogu tema (sh emotsionaalse) pagasiga;
- Läheneda natuke rahulikumalt ebameeldivatele olukordadele, erinevaid lõõgastuspraktikaid, eneseregulatsiooni praktiseerida;
- Katsetada eneseregulatsiooni võtteid;
- Inimeste iseloomuvärvi hinnata;

7. Ma soovin, et meil oleks olnud aega....

- Teha DISC testi;
- Rohkem näiteid läbi võtta;
- Minna rohkem süvitsi väimse tervise teemadel sh isikliku elu kriis ja kuidas sellega toime tulla;
- Rohkem testi teha;
- Mõni konkreetne olukord lahti rääkida;
- Individuaalsete juhtumitega tegeleda;
- Rohkem arutada isiksusetüüpidest;

8. Tahan teada rohkem...

- Meditatsioonist;
- Isiksusetüüpidest;
- Inimtüüpidest;
- Kudias arendada ennast, et mul oleks erinevate inimeste tüüpidega mugav suhelda;

9. Sain iseenda kohta teada....

- Isiksuse tüübi;
- Palju uut;
- Et võiksin mõnikord kirjadele vastates rohkem tänada ja inglise keeles viisakamat keelt kasutada;
- Mis isiksuseomadusi peaksin arendama
- Et DISC värv on muutunud;
- Kuhu ma DISCi kuulun;

- Et kui kiirelt tähelepanu kipub hajuma ja teistele asjadele emõtlemas;
- Et paigutatun sinise-rohelise vahele DISCis;
- Oma tugevused/nõrkused

10. Sain kaaslase kohta teada....

- Nende tüübi;
- Nimed ja kes-kus töötab;
- Nende DISC tüübi, nende arvamusi ja käitumismustreid
- Kes ja kui kaua siin töötab ja miks neile siin töötada meeldib
- Nende toimetulekuvõime;
- Nende mõtteid;
- Kes julgeb sõna ja ohjad võtta;
- Et mõtleme üsna sarnaselt;

11. Tahan veel öelda, et see töötuba oli...

- Hästi asjalik;
- Tore! (2x)
- Informatiivne
- Põnev
- Kasulik (2x)
- Huvitav (2x)
- Hariv ja väga põnev

Grupi poolt antud soovitusindeks: 9,5 /10