

Psiholoģiskā atbalsta nodaļa

Treniņš IeM amatpersonām

“Amatpersonas efektīva komunikācija ar zvanītāju pa tālruni”

Treniņa mērķis:

- uzlabot sarunu vadīšanas iemaņas ar dažādu zvanītāju grupām
- dot iespēju treniņa dalībniekiem iegūt informāciju un pieredzi stresa stratēģiju pārvarēšanā un novēršanā.

Treniņa uzdevumi:

1. Pilnveidot zināšanas par paralingvistiskiem signāliem
2. Pilnveidot zināšanas par aktīvās klausīšanās tehnikām (prasme runāt, prasme klausīties)
3. Informēt par sarunas šķēršļiem
4. Pilnveidot zināšanas un prasmes kā runāt ar uztrauktiem zvanītājiem
5. Pilnveidot zināšanas un prasmes kā runāt ar konfliktējošiem un agresīviem zvanītājiem un kā uz tiem reaģēt
6. Informēt par manipulējošu saskarsmi
7. Pilnveidot zināšanas un prasmes kā noslēgt sarunu ar zvanītājiem, kuriem ir vēlme parunāties
8. Apmācīt stresa pārvarēšanas un emocionālā līdzsvara saglabāšanas pašregulācijas metodēm darba laikā, kā arī iemācīt atbrīvoties no uzkrātā stresa pēc darba.

Treniņa programma:

I.Posms

- Kas ir saskarsme
- Informācija par paralingvistiskiem signāliem
- Aktīvās klausīšanās tehnikas
- Glābēja trīsstūris
- Informācija par sarunas šķēršļiem, kā tos novērst
- Kā runāt ar uztrauktiem zvanītājiem

II.Posms

- Kā runāt ar konfliktējošiem un agresīviem zvanītājiem
- Informācija par manipulējošu saskarsmi
- Kā noslēgt sarunu ar zvanītājiem
- Pašregulācijas metodes
- Komunikācijas skala, savu prasmju izvērtēšana
- Atgriezeniskā saite par treniņu

Treniņa ilgums ir 10 ak. stundas.

Amatpersonām, kas strādā pie tālruņiem 112 un 110 šī treniņa programma ir paplašināta līdz 12. ak.stundām un ietilpst sevī papildus tēmas:

- Mīti par pašnāvību
- Kā runāt ar bērniem
- Paplašināta tēma par pašregulācijas metodēm