

Psiholoģiskā atbalsta nodaļa

Apmācību programma IeM un IeVP amatpersonām

“Amatpersonas efektīva komunikācija ar zvanītāju pa tālruni”

Apmācību programmas mērķis:

- Uzlabot sarunu vadīšanas iemaņas ar dažādu zvanītāju grupām;
- Dot iespēju apmācību programmas dalībniekiem iegūt informāciju un pieredzi stresa stratēģiju pārvarēšanā un novēršanā.

Apmācību programmas uzdevumi:

1. Pilnveidot zināšanas par paralingvistiskiem signāliem;
2. Pilnveidot zināšanas par aktīvās klausīšanās tehnikām (prasmē 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.

Apmācību programmas saturs:

I. Posms

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

II. Posms

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

Apmācību programmas ilgums: divas dienas pa 4 stundām
Apliecība par 10 akadēmiskām stundām.

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

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