



Täiendkoolitus "Suhtlemine keerulistes olukordades"
ÕPPEPLAAN
26. - 27. veebruar 2019

Kuupäev	Kellaeg	Loeng
26.02.2019	10:00-10:30	Sissejuhatus
	10:30-11:30	Enesekindlus suhtlemiseks teise inimesega Igasugune suhtlemine hakkab sellest, et teadvustame oma suhtlemise ressursse – millises rollis me oleme, mis eesmärgil suhtlemiskontakt toimub, millised on meie volitused ja õigused mingis rollis ning treenitusest selles rollis suhelda, teadvustades endale neid rolle on baas enesekindlaks suhtlemiseks olemas.
	11:30-11:40	Paus
	11:40-13:15	Enesejuhtimine Kuidas võtta omaenese emotsioonid konfliktsituatsioonis kiiresti kontrolli alla? Enesejuhtimine keerulistes olukordades – mida teha, et ise igas olukorras rahulikuks jääda? Millised on minu võimalused oma seisundi või meeleolu juhtimisel? Negatiivsete emotsioonidega toimetulek nii pingelises olukorras sees olles kui pärast seda. Kuidas enesejuhtimise võtete valdamine aitab meil edukam olla kliendisuhetes või eraelus? Millal ja kuidas neid oskusi harjutada saab?
	13:15-13:45	Lõuna
	13:45-15:15	Enesekehtestamine ja kehtestava käitumise tehnikad Mille põhjal tajuda teist inimest. Mis mängib rolli esmamulje loomisel? Mida teha, kui inimesed minuga ei nõustu? Agressiivsusele omapoolse agressiivusega vastamine – mis siis juhtub ja miks see ei ole hea võtte? Kuidas maandada nii enda kui teise poole emotsioone pingelises situatsioonis? Kuidas toimub rahulik enesekehtestamine? Kehtestav sõnum – millest see koosneb ja kuidas seda õigesti teha? Kehtestav käitumine. Toimetulek vastupanuga. Kuidas maandada vestluspartneri pinget või agressiivsust? Mis on tooni valik ja miks see on oluline? Kuidas öelda keerulisi või negatiivseid sõnumeid kolleegile? Kuidas avada kinnist vestluskaaslast? Kuidas saada teisi inimesi endaga kaasa?
	15:15-15:25	Paus
15:25-16:30	Oskuslik kuulamine ja suhtlemisvigade vältimine Levinud suhtlemisvead. Levinud (kuid ebaefektiivsed) viisid rahulolematuse vältimiseks. Mis on aktiivne kuulamine ja kuidas see aitab suhtlemisprobleeme lahendada? Kuidas anda negatiivset tagasisidet teisele nii, et see ei solvaks? Kuidas anda positiivset tagasisidet nii, et see ei mõjaks lameda või ülepingutatuna? Kuidas saavutada usaldust? Kuulamis- ja peegeldamistehnikad – milleks neid vaja on ja kuidas need päris-elus töötavad? Milline on kõige olulisem oskus konfliktide lahendamisel ning inimeste kaasamisel ja endaga ühele nõule saamisel?	
27.02.2019	10:00-11:30	Soovitused suhtlemisel eri kultuuritaustaga klientidega Mis on kultuur? Mida mõistetakse kultuuride erinevuse all?
	11:30-11:40	Paus
	11:40-13:15	Eeseanalüüs Iseseisev analüüs, töö rühmades
	13:15-13:45	Lõuna
	13:45-15:15	Kaasuste lahendamine Töö rühmades
	15:15-15:25	Paus
	15:25-16:30	Kokkuvõtte. Tõendite väljastamine.

* Korraldajal on õigus teha kavas muudatusi