



Valsts administrācijas
skola

Efektīva komunikācija lēmumu pieņemšanai darbā ar klientu

Agita Šmitiņa

2018. gada 20. un 21. februārī
2.diena

NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA

Eiropas Sociālais
fonds

I E G U L D Ī J U M S T A V Ā N Ā K O T N Ē

ES ŠODIEN JŪTOS KĀ.....





Valsts administrācijas
skola

Izspēlēsīm!

Mazajās grupās sadaliet lomas:

- Klients
- Novērotājs
- Klientu apkalpotājs

Izspēlējiet nelielu situāciju no Jūsu ikdienas dzīves (epizodi) 6-7 minūšu garumā.

Novērotājs pieraksta savus novērojumus attiecībā uz visu procesu un vēlāk dod atgriezenisko saiti klientu apkalpošanas speciālista lomas atveidotājam



Valsts administrācijas
skola

Klientu apkalpošanas posmi

- Kontakta veidošana
- Klienta novērtēšana
- Pārbaude, problēmas novērtēšana un klienta vajadzību izpēte
- Risinājuma meklēšana, lēmumu pieņemšana un īstenošana
- Sarunas nobeigums un atvadīšanās





Valsts administrācijas
skola

KONTAKTA VEIDOŠANA AR KLIENTU: pirmā iespaids loma

- Ārējā izskata un apģērba loma
- Labas manieres un valodas stils
- Personīgā attieksme
- Neverbālā komunikācija: ķermeņa valoda



Valsts administrācijas
skola

Pirmo iespaidu ietekmē arī:

- Stereotipi par mums un par klientiem
- Iepriekš saņemtā informācija
- “Oreola efekts”- tendence cilvēku vērtēt pēc kādas spilgtas īpašības
- Mūsu garastāvoklis un emocijas





Valsts administrācijas
skola

Labas manieres un attieksme

- Sveiciniet klientu!
- Iepazīstiniet klientu ar sevi!
- Uzturiet acu kontaktu!
- Esiet draudzīgs!
- Pievērsieties klientam!
- Uzrunājiet klientu un uzturiet sarunu!



Valsts administrācijas
skola

Pārbaude/esošās situācijas novērtēšana/vajadzību izzināšana: svarīgākās prasmes: **AKTĪVĀ KLAUSĪŠANĀS**

- **Iedrošinājumi:** ir daudzas neverbālas un verbālas zīmes, ko darbinieks lieto, lai mudinātu un iedrošinātu klientu runāt.
- **Pārfrāzēšana:** klienta sacītā īss konspekts ar saviem vārdiem.
- **Precizēšana:** lūgums pastāstīt tuvāk neskaidro informāciju.





Valsts administrācijas
skola

Kāpēc cilvēki neklausās?

- Aizņemti ar savām problēmām
- Nepatīk stāstītājs vai neinteresē tēma
- Domā, ka šo informāciju jau zina
- Trokšņaina apkārtējā vide
- Domā argumentus
- Nesaprot
- Neprot klausīties





Valsts administrācijas
skola

Pārbaude/esošās situācijas novērtēšana /vajadzību izzināšana: svarīgākās prasmes: **JAUTĀJUMU UZDOŠANA**

- **Slēgtie jautājumi:** palīdz precizēt, kontrolēt, vadīt sarunu
- **Atvērtie jautājumi:** palīdz dibināt kontaktu, dziļāk un ātrāk izprast klienta vajadzības





Valsts administrācijas
skola

Jautājumu uzdošana

Vairāk:

Atvērti jautājumi

Kā Jums iet?

Par ko Jūs vēlaties parunāt?

Ko Jūs esat apguvis?

Izzinoši jautājumi

Ko vēl...?

Pastāstiet vairāk...?

Lūdzu konkrētāk...?

Mazāk:

Slēgtie jautājumi

- Vai Jums ir skaidrs?
- Vai Jūs zināt ko darīt?
- Vai tas atrisina problēmu?

«Kāpēc» jautājumi

- Kāpēc to darīt?
- Kāpēc Jums tas ir svarīgi?
- Kāpēc tagad tam pievērsties?



Valsts administrācijas
skola

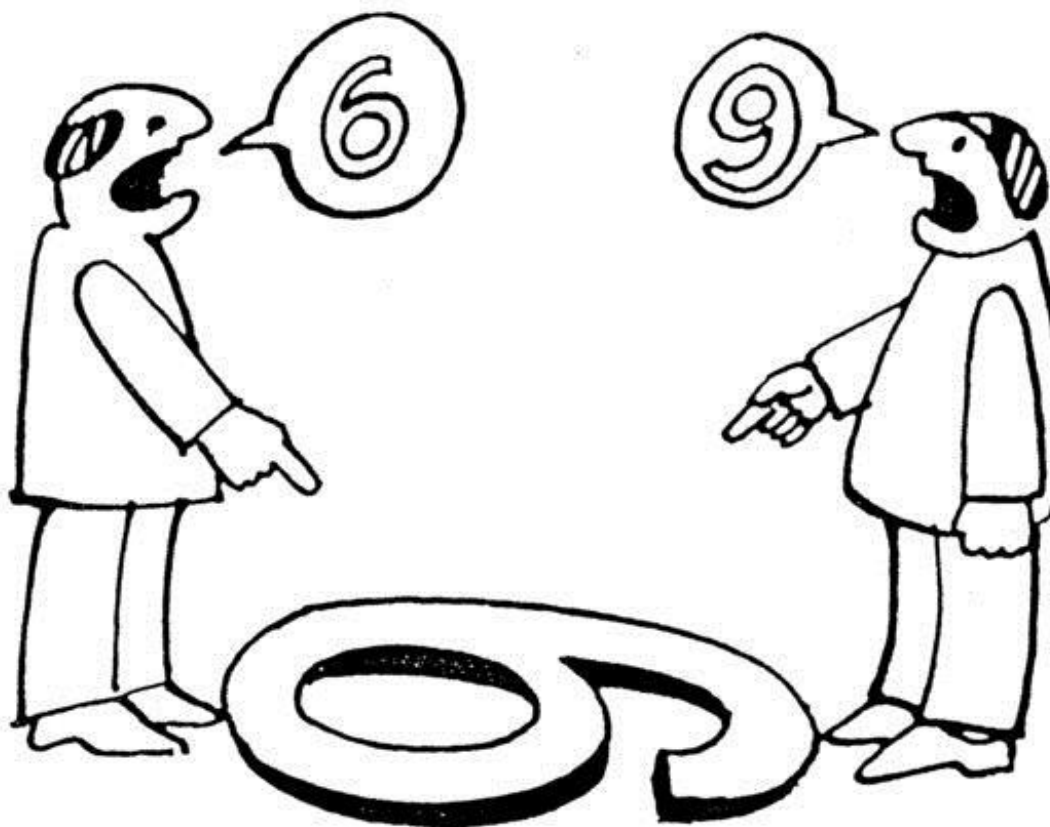
Klausies, jautā un apstiprini klienta dzirdēto!

- 1) Lieto ievadvārdus!
- 2) Apkopo galvenos faktus!
- 3) Jautā, vai esi pareizi sapratis!
- 4) Noskaidro pārpratumus, ja tādi ir!



Valsts administrācijas
skola

**Informācijas sniegšana:
izstāstiet otram vienu likuma izmaiņu it
kā viņš būtu.....**





Valsts administrācijas
skola

Valodas lietošana

- Pozitīvi izteicieni: Ko Tu vari, nevis nevari darīt klienta labā
- Nelieto daudz tehnisko terminu
- Fokusējies uz sarunu!
- Pielāgojies klientam un uzturi patīkamu sarunu!



Valsts administrācijas
skola

Komunikācijas šķēršļi

- Pārāk tehniska vai nesaprotama valoda
- Negatīva kritika un vainošana
- Pavēles, norādījumi un draudi
- Atteikšanās apspriest
- Aizbildniecība un padomi nevietā
- Klienta maldināšana





Valsts administrācijas
skola

Risinājuma piedāvāšana

- 1) Iedrošini klientu, ka situāciju var risināt - vienā vai vairākos veidos.
- 2) Parādi klientam veidus, kā panākt atbilstību, nevis maksāt sodus.
- 3) Piedāvā savu palīdzību, taču uzsver, ko klients pats var darīt, lai risinātu situāciju!
- 4) Izstāsti informāciju un pārliecinies, ka klients to ir sapratis!



Valsts administrācijas
skola

Klientu uzvedības stili

- Agresīvs, dominējošs
- Nedrošs un nepārliecināts
- Pārliecināts un veiksmīgs



Valsts administrācijas
skola

Agresīvas uzvedības veidi

1. "Snaiperi"
2. "Buldogi"
3. Manipulatori
4. Pasīvie agresori
5. "Saniknotie bērni"
6. Sūdzībnieki





Valsts administrācijas
skola

Nepārliecināta, bīkla uzvedība

- Pasivitāte, nepārliecinātība, kautrība
- Bailes no kritikas, vērtējuma
- Klusēšana
- Uzvedinoša uzvedība



UZVEDĪBA	TIPISKĀ ATBILDES REAKCIJA
Klusēšana	Šis cilvēks neeksistē, nav jāņem vērā
Biklums, atturība	Šim cilvēkam nav sava viedokļa, viņš nav pārliecināts par sevi
Neitrāla uzvedība	Es nevaru atcerēties, ko viņš teica, bet tā varētu būt
Vidēji pārliecināts	Viņš kaut ko teica, man ir jāieklausās
Pārliecināts, drošs	Šis cilvēks ir iesaistījies, pārliecināts. Man jābūt atvērtākam un jāklausās. Mums ir vienlīdzīga saruna
Agresīvs	Šis cilvēks mani sadusmo. Man ir jābēg, vai jācīnās. Vai arī jāklūst pasīvi-agresīvam
Vardarbīgs, nomācošs	Novēršanās, distancēšanās, dusmas, pretestība vai arī ir jāiet un jāatstāj šis cilvēks



Valsts administrācijas
skola

Sarūgtināto klientu vajadzības

- Būt uzklausītam
- Godīgi izskaidrota problēma
- Respekts un laipnība
- Papildu rūpes





Valsts administrācijas
skola

Sarežģītie klienti

- Ļauj klientam “izlādēt” emocijas
- Nereaģē agresīvi!
- Izturies ar sapratni!
- Sāc aktīvi risināt problēmu!
- Apjautājies par risinājumu!



Valsts administrācijas
skola

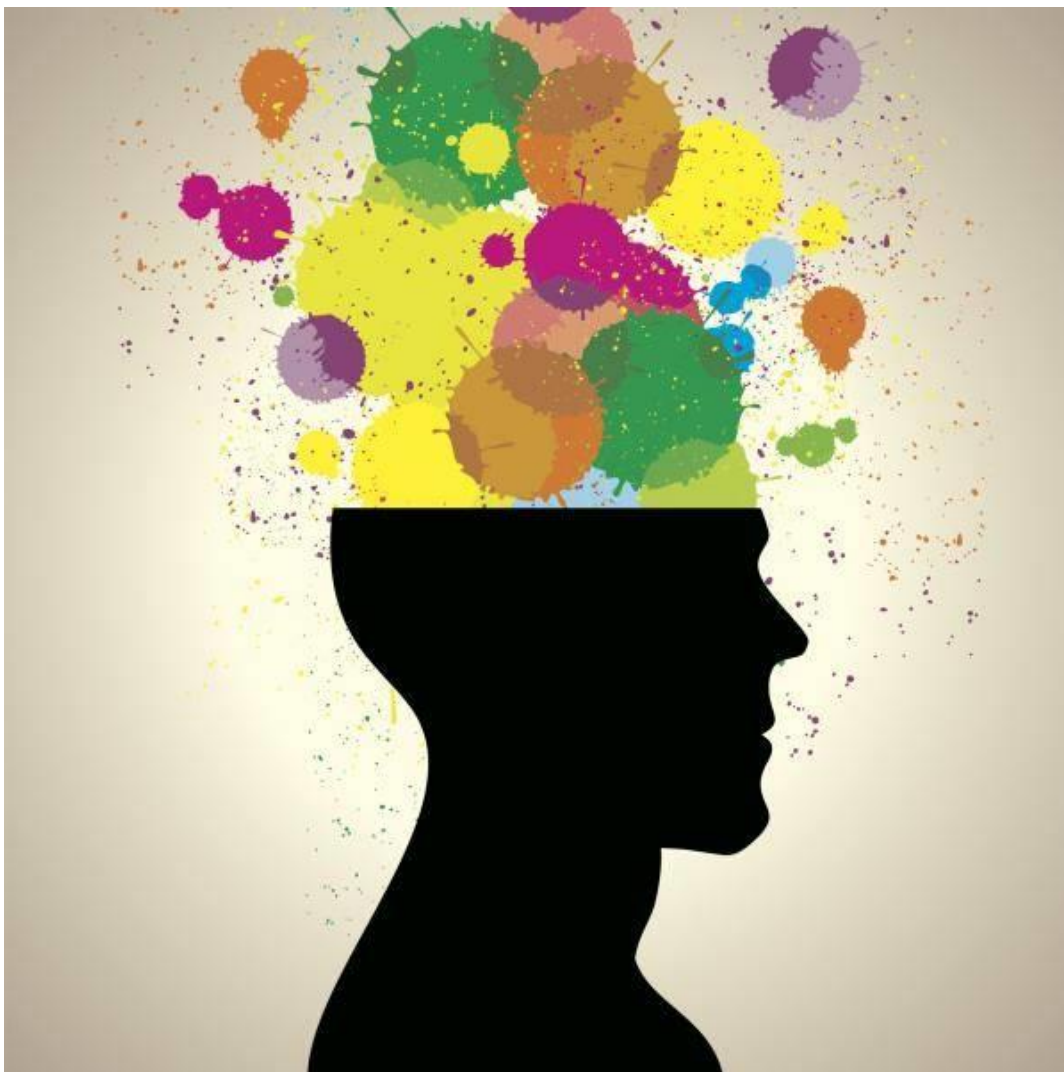
Kā palīdzēt pašam sev?





Valsts administrācijas
skola

Vizualizācija





Valsts administrācijas
skola

Elpošana!





Valsts administrācijas
skola

[PAUZE]



Valsts administrācijas
skola

Darba vērtību un apjoma pārskatīšana

- Spēja izvērtēt svarīgākās prioritātes darbā
- Laika prasmīga plānošana
- Prasme sabalansēt darbu ar atpūtu
- Spēja noteikt robežas - darbam, tā apjomam, kā arī savai personīgai dzīvei
- Savas garīgās veselības uzturēšana
- Atbildības deleģēšana



Valsts administrācijas
skola

**DO
MORE
OF
WHAT
MAKES
YOU
HAPPY**



Valsts administrācijas
skola

Paldies par Jūsu uzmanību!

NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA

Eiropas Sociālais
fonds

I E G U L D Ī J U M S T A V Ā N Ā K O T N Ē