



EMITA KOOL

EMITA KOOLITUS- JA NÕUSTAMISKESKUS

Suhtlemine keerulise kliendiga

Betty-Maria Märk

13.06.2023





EMITA KOOL

EMITA KOOLITUS- JA NÕUSTAMISKESKUS

Keeruline klient- milline ta on?

- ❖ Usub, et kõik on hästi- pole piisavalt infot?
- ❖ Usub, et kui seni ei ole midagi juhtunud, siis ei juhtu ka.
- ❖ Eitab/ei näe probleemi olemasolu- meie silmis ohtlik keskkond on tema jaoks normaalne olukord.





EMITA KOOL

EMITA KOOLITUS- JA NÕUSTAMISKESKUS





EMITA KOOL

EMITA KOOLITUS- JA NÕUSTAMISKESKUS

Mida Sina enda kodu juures...

- ❖ Tahad muuta
- ❖ Sul on vaja muuta
- ❖ Sa pead muutma
- ❖ Sa oled mõelnud muuta ... aga pole veel muutnud, sest oled ambivalentne-kahevahel.
- ❖ Millised on võimalikud takistused?
- ❖ Kes võiks Sind aidata?





EMITA KOOL

EMITA KOOLITUS- JA NÕUSTAMISKESKUS

Tähtsus:



Eneseusk:





EMITA KOOL

EMITA KOOLITUS- JA NÕUSTAMISKESKUS

Muutuste võtmesõnad

Ambivalents

On normaalne ja OK



Eneseusk x tähtsus

=

positiivne muutus käitumises





EMITA KOOL

EMITA KOOLITUS- JA NÕUSTAMISKESKUS

Kuidas luua kontakt ja usaldus?

PARTNERLUS- suht koostöiselt oleme võrdsed partnerid. Mina olen oma ala ekspert ja tema on oma elu ekspert.

AUTONOOMIA TOETAMINE- tal on õigus teha oma valik. Vastutus lasub temal endal.

PEEGELDAMINE- aitab luua mõistmist, klient tunneb, et on kuulatud ja mõistetud.





EMITA KOOL

EMITA KOOLITUS- JA NÕUSTAMISKESKUS

Kuidas luua kontakt ja usaldus?

AVATUD KÜSIMUSED- võimaldavad uurida inimese sügavamaid tõekspidamisi ja arusaamu.

TUNNUSTAMINE- tekitab väärtustatuse tunde.

Usu, et ressursid ja motivatsioon muutumiseks asuvad kliendi sees. Sinu ülesanne on need esile kutsuda!





EMITA KOOL

EMITA KOOLITUS- JA NÕUSTAMISKESKUS

Minu viimane kordaminek

Räägi vestluskaaslasele oma viimasest, näiteks tööalasest, kordaminekust. Olukorrast, mille lahendasid kiirelt ja efektiivselt või suhtlussituatsioonist, millega tulid väga hästi toime. (3-5 min.)

Kuulajana tee peegeldusi ja tunnusta 😊





EMITA KOOL

EMITA KOOLITUS- JA NÕUSTAMISKESKUS

Vastupanulaused, mida tavaliselt kuulen

Viis lauset, mida tüüpiliselt oma kliendilt kuulen

Kuidas reageeriksin?

Mida ütleksin?

Arutelu väikegrupis 5min.





EMITA KOOL

EMITA KOOLITUS- JA NÕUSTAMISKESKUS

Parandamisrefleks

Pean kliendile näitama, milles seisneb tema käitumise probleem

Pean andma teavet nii, et klient probleemi mõistaks

Pean andma kliendile mõne oskuse, et ta oma käitumist muuta saaks

Pean klienti piisavalt hirmutama, et ta oma käitumist muudaks





EMITA KOOL

EMITA KOOLITUS- JA NÕUSTAMISKESKUS

Suhtlemistõkkesed

- Käskimine, kamandamine
- Nõu andmine
- Hoiatamine, ähvardamine
- Kiitmine
- Loogikaga veenmine
- Moraalitsemine, jutlustamine
- Hukkamõistmine, kritiseerimine, süüdistamine
- Häbistamine, alandamine, sildistamine
- Diagnoosimine, analüüsimine
- Rahustamine
- Ülekuulamine, küsitlemine
- Eemaletõmbumine, kõrvalepõikamine, naljaks pööramine, teema vahetamine





EMITA KOOL

EMITA KOOLITUS- JA NÕUSTAMISKESKUS

Infovahetus MI stiilis

Uuri

- Uuri olemasoleva teadmise kohta
- Uuri huvi kohta

Paku

- Küsi luba
- Hoia selget fookust
- Jaga infot mõõdukates doosides
- Toeta kliendi autonoomiat
- Võimalusel paku valikuvariante

Uuri

- *Mida sa sellest endaga võtad?*
- *Mis on sinu jaoks järgmine samm?*
- *Kuidas see tundub?*
- *Ütle palun oma sõnadega...*
- *Mis sellest sulle oluline tundub?*
- ...



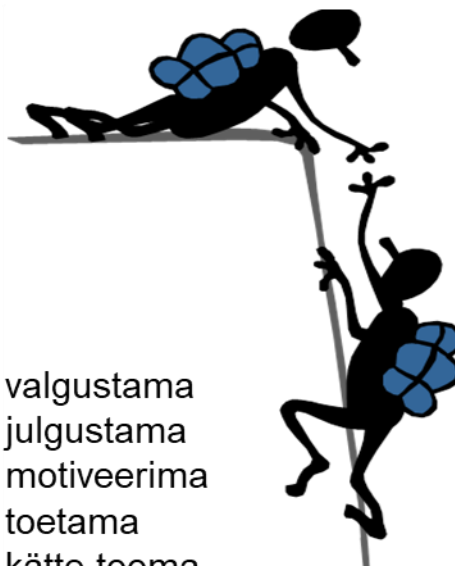


Käskimine



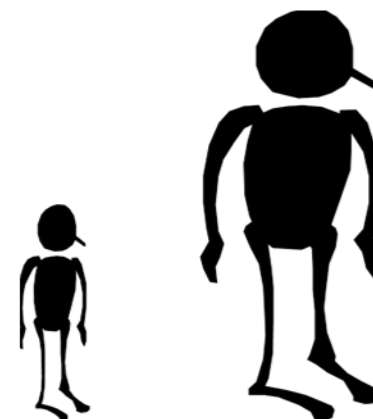
- juhtima
- eest vedama
- vastutust võtma
- eesistujaks olema
- reegleid kehtestama
 - valitsema
 - korraldama
 - määrama
- kurssi hoidma
- ette kirjutama
 - ütlemata
- suunda näitama
 - mõjutama
 - volitama
- ohje enda kätte võtma
 - juhtimist üle võtma
 - osutama
 - täide saatma

Juhendamine



- valgustama
- julgustama
- motiveerima
- toetama
- kätte tooma
- hoolitsema
- kaasa võtma
- saatma
- äratama
- esile tooma

Järgnemine



- järgnema
- võimaldama
 - lubama
- osavõtlik olema
- uskuma millessegi
 - järele minema
 - osalema
- kannul püsima
 - mõistma
 - vaatlema





Käskiv stiil - inimeselt oodatakse kuuletumist või käsu täitmist. „*Ma tean, kuidas sa seda probleemi lahendada saad. Ma tean, mida sa pead tegema.*”

Järgnev stiil – annab inimesele võimaluse tundeid kogeda, suunda valida, oma tempos liikuda:

„*Ma ei taha sind muuta ega sulle midagi peale suruda. Ma usaldan sinu enda tarkust ja lasen sul endal sulle sobival ajal ja sinu tempos asjas selgusele jõuda.*”





Juhendav stiil - inimene kogeb, et teda kuulatakse hoolikalt ja vestluse ajal sekkute siin-seal ja räägite sellelt pinnalt, mida te teate temast kui isiksusest ja olukorrast üldisemalt. Annate mõista ja saate aru, et muutumise otsus on üksnes tema enda teha.

„Ma võin sind aidata nii, et sa saad lahenduse leidmisega ise hakkama.”

Kuidas aidata kliendil teha käitumise muutmise osas ise otsuseid teha?





EMITA KOOL

EMITA KOOLITUS- JA NÕUSTAMISKESKUS

Viimane klient

Mida Sa soovid, et ta ütleks?

Mida Sa tahaksid kuulda teda ütlemas?





EMITA KOOL

EMITA KOOLITUS- JA NÕUSTAMISKESKUS

Viimane klient

Mida Sina tegid selleks, et ta nii ütleks?

Kuidas käitusid?

Mida tegid või ei teinud?





EMITA KOOL

EMITA KOOLITUS- JA NÕUSTAMISKESKUS

Täna!

<https://www.youtube.com/watch?v=rrK5f4Dcjh4>

