

## KUIDAS KÄSITLEDA KAEBUSI JA SUHELDA PROBLEEMIDE KORRAL

### KLIENDI- JA MEESKONNASUHTLUSE REEGLID PROBLEEMIDE KORRAL KÄITUMISEKS

Kasuta enesekehtestamise tehnikaid:

1. *KUULA tähelepanelikult.*
2. *VAATLE erapooletult olukorda, otsi võimalikult palju informatsiooni.*
3. *SÕNASTA ÜMBER KLIENDI/MEESKONNALIHKME POOLT ÕELDU - kas oled kindel, et kuulsid seda, mida ta tegelikult ütles, kasuta aktiivse kuulamise tehnikaid.*
4. *Anna talle teada, et mõistad, mis on tema soov, probleem - sõnasta vastaspoolele temalt kuulnud probleemi olemus.*

**KASUTA INFORMATSIOONI PROBLEEMI LAHENDAMISEKS.**

### SUHTLEMINE KAEBUSI ESITAVA KLIENDIGA/PROBLEEMILE VIITAVA MEESKONNALIHKMEGA

1. **JÄÄ RAHULIKUKS.**
2. **JULGUSTA KLIENTI/MEESKONNALIIGET PROBLEEMIST KÕNELEMA.** Näita, et probleemile lahenduse leidmine ei ole Sinu jaoks ebamugav. Selgita olukorra põhjused ja sõnasta need.  
**ÄRA KATKESTA KÕNELEJAT**  
**ÄRA MÕISTA TEDA HUKKA**  
**ÄRA ÜTLE, ET SEE POLE SINU PROBLEEM/ÜLESANNE,** et sa ei saa midagi teha  
**ÄRA HINDA KLIENTI/MEESKONNALIIGET, UURI SÕNUMIT**  
**TUNNUSTA VASTASPOOLT PROBLEEMI PÄEVAVALGELE TOOMISE EEST**  
**ÄRA OLE ALISTUV**
3. **SÕNASTA PROBLEEM, RAHULOLEMATUSE PÕHJUS,** väljenda sõnades (ümbersõnastades ja tundeid peegeldades) seda, mida klient/meeskonnaliige ütles.
4. **TUNNUSTA JA OLE EMPAATILINE.**

Lähtu sellest, et erinevad tunded (rahuolematu kliendi poolt jms) on aktsepteeritavad. Peegelda tema tundeid. Mõista vastaspoolt ja väljenda seda sõnadega. "Ma saan aru, mis sind/teid endast välja viib", "Ma püüan mõista, miks sina/teie ei ole rahul antud olukorraga".

Tea, et teist osapoolt rahustab sinu rahulikkus ja tahe teda kuulata ning probleemi olemust mõista.

ÄRA SÜÜDISTA KEDAGI EGA OTSI SÜÜDLASI

ESITA KÜSIMUSI JA KUULA VASTUSEID, KORDA KUULDUT, OLE TOETAV

ÄRA VÕTA LIIGSET VASTUTUST PROBLEEMI LAHENDAMISE EEST

#### 5. TEGUTSE, ANNA KLIENDILE/MEESKONNALIIKMELE TAGASISIDE või ESITA OMA SEISUKOHT.

- PAKU lahendusi ja kuula/võta arvesse võimalusel teiste omi;
- Kui olukord tundub sinu jaoks keeruline, küsi abi meeskonnaliikmetelt;
- Tegutse probleemi lahendamise nimel, tee, mis on võimalik ja sinu pädevuse piirides ning anna tulemustest teada;
- Kui sa ei saa või ei oska probleemi lahendada või ülesannet täita, siis ütle seda konkreetselt ja selgelt kliendile vt ülesande andjale ning esita oma seisukoht.

#### 6. ANNA MÕISTA, ET OLED TÄNULIK PROBLEEMILE TÄHELEPANU JUHTIMISE EEST.

OLE AVATUD MEELEGA JA KOOSTÖÖALDIS, mis aitab sul efektiivsemalt oma tööd teha ja meeskonnas tegutseda.