

Kommunikointitaidot

Yhteyden luominen haastateltavaasi

Ole avoin ja ystävällinen

Esittele itsesi; sano kuka olet ja mistä keskustelu on kyse. Kysy, mistä palvelun käyttäjää haluaa kutsua esimerkiksi sukunimi nimikkeellä (herra / rouva jne.), etunimi tai lyhennetty nimi Mr House, Michael tai Mike

Selitä, että milloin tahansa palvelun käyttäjä haluaa lopettaa, hän voi ilmoittaa sinulle, ja se on ok

Esittele haastattelu



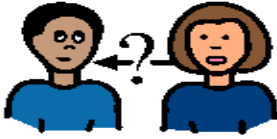
- Esittele itsesi**
- Käyttäydy kohteliaalla tavalla**
- Selitä haastattelun tavoite**

Haastattelun hallitseminen



- Pysy haastattelun johtajana. Jos sinusta tuntuu, ettei hän ole vastannut kysytyyn kysymykseen, kysy uudelleen haastattelemaasi henkilöä .. Varmista, että kysymyksiin on vastattu.
- Tiivistä lopussa yhteenvetosi siitä, mitkä asiakkaan mielestä ovat haastattelussa avainkysymyksiä, ja toista ne, jotta he tietävät ymmärtävänsä mitä he sanovat ja antaa heille mahdollisuuden korjata väärinkäsitykset
 - Hallitse aikaa - tämä auttaa sinua ja heitä

Kerätä tietoa



- Sinun tulisi kerätä tietoja käyttämällä avoimia, suljettuja ja koettelevia kysymyksiä. Kouluttaja selittää mitä nämä erityyppiset kysymykset sisältää

- Selvitä kysyttävää, jos tarvitset lisätietoja

ja tietojen esittäminen



- Varmista, että antamasi tiedot ovat asianmukaisia ja oikeita

- Ole tietoinen kysymyksistä ja kyselyistä, joita asiakkaat todennäköisesti kysyvät sinulta

Haastattelun päättäminen

- Varmista, että palvelun käyttäjälle on jätetty hyvä vaikutelma keskustelustasi ja että hänestä tuntuu, että häntä on käsitelty oikeudenmukaisesti
- Ota selvää seuraavista vaiheista ja siitä, mitä jaettaville tiedoille tapahtuu

Kuuntelemisen taidot

Ei ole helppoa tulla hyväksi kuuntelijaksi, ja se on kovaa työtä. Mutta jos yrität tehdä, on paljon etuja. Hyvän kuuntelijan edut ovat:

- Parempi käsitys puhujan sanoista
- Parempia suhteita - koska ymmärrät tarkemmin ja ihmiset arvostavat huomioasi ja kiinnostustasi.
- On parempi ratkaista ongelmia

Aktiivisen kuuntelemisen taidot – Joitakin neuvoja

Kannustava	'Kerro minulle lisää' 'Sanoit aiemmin ...' 'Voisitko selittää vähän enemmän?'
Vastaanottaminen	'Ymmärrän' 'OK' 'Tuo vaikuttaa hyvin tärkeältä sinulle' <i>Ei sanallinen: nyökkäys, katsekontakti ja kehon kieli?</i>
Tarkistus	'Vaikutat vihaiselta.....' 'Olenko oikeassa kun mietin että sanoit...?'
Selkeyttäminen	'En ole varma jos ymmärsin oikein. Tarkoititko...?'
Vakuuttaminen	'Kiitoksia kun tulitte molemmat' 'Olet antanut meille paljon käyttökelpoista tietoa, jota arvostamme'
Empatia	'Ymmärrämme miksi olet huolestunut tästä' 'Voimme kuvitella miksi tämä tilanne on yllättänyt sinut ja miksi sinusta on tullut kärsimätön'
Kysyä vaihtoehtoisia kysymyksiä	'Voisitko kertoa minulle lisää tästä?' 'Voisitko kuvailla tarkkaan mikä ongelma tässä on?' 'Oletko keskustellut asiasta jonkun muun henkilön kanssa?' 'Onko jotain muuta mitä tunnet, että voitaisiin tehdä asialle, joka vähentäisi ongelmaa? '
Reflektoida	'Olet selvästi poissa tolaltasi. Mikä erityisesti on järkyttänyt sinua?'
Yhteenvedo	'Jos ymmärrän asian oikeinlf niin et ole onnellinen asiasta, joka--- - ja sinä haluaisit----? Olenko ymmärtänyt oikein? ' Tai 'Jos olen ymmärtänyt ongelman oikein ja tarvitset meidän tukea tämän asian kanssa'

Kysyä ne oikeat kysymykset

- Sinun tarvitsee kysellä varovasti- käytä sitä aika mitä tarvitset.
- Sinun on ajateltava miksi kyselet näitä kysymyksiä – mikä niiden tarkoitus on.
- Miten aiot käyttää vastauksia – tarvitsetko niitä? Muista yksityisyys/arvokkuus ja muista Data suojaamisen /GDPR säännöt (Älä kerää tietoa mitä et tarvitse).
- Tässä on erilaisia kysymyksiä, joka keräävät eri tyyppisiä vastauksia.

Avoimet kysymykset

Avoimet kysymykset kannustaa keskustelua.

On parempi kysyä avoimesti mitä/miten/miksi kysymyksiä, kun strukturoituneita kysymyksiä, kyllä/ei kysymykset, jos et tarvitse juuri silloin erityistä vastausien vahvistamista.

Avoimet kysymykset asettaa henkilöt helppoon tilanteeseen, joka osoittaa, että olet kiinnostunut ja he saavat mahdollisuuden selittää omilla sanoilla. Avoimet kysymykset selkeyttää mielipiteitä, asenteita ja tunteita kannustaa henkilöitä puhumaan. Antaa luvan saada tietoa ilman keselemistä.

ESIMERKKEJÄ AVOIMISTA KYSYMYKSISTÄ

Miten kuvaisit tuentatarpeitasi?/Voisitko kuvailla tuen tarpeitasi?

Voitko kuvailla asumisen tarpeitasi?

Mitä ajattelet uudesta Portti systeemistä?

Suljetut kysymykset

Suljetut kysymykset ei ole aina huona asia. Joskus tarvitset niitä, että voit tarkistaa, että olet ymmärtänyt asian.

Suljetut kysymykset rajoittuneet vastaukset – kaikki mitä saat on kyllä, ei, en tiedä tai jonkun osan tiedosta. Ne saa henkilöiden välttämään keskustelua.

Jos käytät suljettuja kysymyksiä voit selkeyttää jatkokysymyksellä, jotta saat syvempää ja enemmän tietoa.

ESIMERKKEJÄ SULJETUISTA KYSYMYKSISTÄ

Mikä on sinun nimesi?

Kuinka kauan olet asunut täällä?

Jatkokysymyksiä tai laajennettuja kysymyksiä

Jatkokysymys on

.....
.....
.....

ESIMERKKI JATKOKYSYMYKSESTÄ

Voitko kuvata paremmin miten kehitys eteni liittyen erääntyneisiin vuokriin?

Reflektiiviset kysymykset

Reflektiiviset kysymykset ovat

.....
.....
.....

ESIMERKKEJÄ REFLEKTIIVISISTA KYSYMYKSISTÄ

Miten koet tämän asian omista lähtökohdistasi?

Hypoteettiset kysymykset

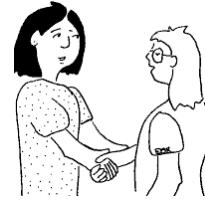
Hypoteettiset kysymykset ovat

.....
.....
.....

ESIMERKKEJÄ HYPOTEETTISISTA KYSYMYKSISTÄ

Jos voisit kehittää/kuvailla palvelun, joka vastaa sinun tarpeisiin, minkälainen se palvelu olisi?

Muista! “Hyvässä” vuorovaikutuksessa.....



- Kuuntelee
- On herkkä tunteille
- Vältä ettei haastattelu ole kiireinen/ mutta pysy kuitenkin aikataulussa

Mahdollistaa lisäkysymyksiin, jotta saataisiin lisää tietoa

- Mahdollistaa tarkistuksia liittyen siihen mistä ollaan puhuttu ja että voidaan antaa palautetta.
- Kohtelee henkilöitä oikeudenmukaisesti ja kunnioittaa sitä, että henkilöillä on erilaisia tarpeita.

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.