

Tehniline kirjeldus

„Suhtlemiskoolitusprogrammid: „Selge sõnum kliendisuhtluses“ ja „Keeruline suhtlus kliendiga““

1. Üldandmed ja taust

Sotsiaalkindlustusameti teenistujad suhtlevad igapäevaselt klientide, nende lähedaste, teenuseosutajate ja koostööpartneritega nii telefoni teel, vahetus kontaktis kui ka kirjalike kanalite kaudu. Nende töö eeldab võimet selgitada keerulisi teemasid ja otsuseid arusaadavalt ning inimlikult, säilitades samal ajal õigusliku täpsuse, professionaalsuse ja organisatsiooni usaldusväärsuse.

Praktikas tuleb teenistujatel toime tulla nii arusaamatuste, erinevate ootuste ja tõlgendustega kui ka emotsionaalselt pingeliste suhtlusolukordadega. Sageli on vaja selgitada klientidele otsuseid, mis ei vasta nende ootustele, vastata keerulistele küsimustele ning säilitada konstruktiivne suhtlus ka olukordades, kus osapooled kogevad pettumust, ärevust või rahulolematust.

Koolitusprogrammide vajadus tuleneb soovist tugevdada teenistujate suhtluspädevusi, suurendada kindlustunnet erinevates suhtlusolukordades ning arendada oskusi edastada selgeid ja eesmärgipäraseid sõnumeid, juhtida keerulisi vestlusi ning ennetada arusaamatusi ja konfliktide eskaleerumist. Selle tulemusena paraneb teenuse kvaliteet, koostöövalmidus ja kliendikogemus ning toetatakse töötajate heaolu ja professionaalset toimetulekut.

Koolitusprogrammid peavad olema seotud organisatsiooni strateegiliste sihtide saavutamisega, mis tähendab, et koolitaja aitab osalejatel luua seosed strateegiliste sihtidega. Kliendist lähtuva mõtteviisi kujundamine eeldab, et teenistujad oskavad suhelda keerulistes olukordades rahulikult, hoolivalt ja lahenduskeskselt ning edastada teavet selgelt ja arusaadavalt, lähtudes kliendi vajadustest ja võimekusest. Praktiliste suhtlusoskuste arendamine toetab õppiva ja koostöise organisatsioonikultuuri kujunemist ning suurendab teenistujate enesekindlust ja toimetulekut emotsionaalselt nõudlikes olukordades. Nii aitavad koolitused ellu viia SKA missiooni hoolida ja luua võimalusi, et iga inimene saaks elus hakkama, lähtudes põhimõttest „Hoiame inimest!“. Sotsiaalkindlustusameti strateegilised sihid on välja toodud asutuse [kodulehel](#).

Sihtrühma varasem õpiteekond sarnastel teemadel 2026-ndal aastal:

- Ametitektide koostamise koolitus (6 ak/t). Koolitus keskendus praktiliste keelekasutusoskuste arendamisele. Eesmärk oli arendada oskusi koostada korrektseid, arusaadavaid ja veatuid ametitekste.
- Kirjahäki töötuba (12 ak/h). Koolituse eesmärk oli arendada teenistujate oskust koostada ametlikke, korrektseid, selgeid ja inimlikult empaatilisi tekste. Koolituse teemadeks: sõnumi selgus ja selge keele põhimõtted, info edastamisega seotud probleemid, emotsionaalne kirjavahetus, ametikirja stiili- ja keelenõuded, adressaadiga arvestamine, keerulise ja raskesti mõistetava bürokraatliku keelekasutuse vältimine.
- Professionaalse enesejuhtimise veebikoolitus (6 ak/t). Koolituse eesmärk oli toetada osalejat professionaalse enesejuhtimise arendamisel, et ta oskaks teadlikult juhtida oma energiat, emotsioone ja motivatsiooni, hoida ja tugevdada oma vaimset heaolu. Teemad: enesejuhtimine ja vaimne heaolu professionaalses kontekstis, stressi ja läbipõlemise mõistmine; Vaimse tippvormi ABC -enesehoiu ja -juhtimise tehnikad; Motivatsiooni ja vaimse vormi säilitamine keset muutusi.
- Teadlik ja empaatiline suhtlemine ning toimetulek keerulistes suhtlusolukordades (6 ak/t). Koolituse eesmärk oli arendada kliendikeskse ja empaatilise professionaalse suhtlemise baasoskuseid. Koolituse teemad: professionaalse suhtlemisoskuse roll oma töös; suhtlemise peamised põhimõtted ja igapäevatöös rakendamine; empaatilise ja hooliva suhtlemise põhimõtted kliendi- ja koostöösuhtluses; kuidas kuulata, küsida ja selgitada ka keerulistes suhtlusolukordades; praktilisi võtteid pingeliste vestluste juhtimiseks.

Hange on jaotatud kaheks osaks – I osa „Selge sõnum kliendisuhtluses“ ja II osa „Keeruline suhtlus kliendiga“. Pakkuja võib esitada pakkumuse kas ühele osale või mõlemale osale.

2. Eesmärgid ja sihtrühm

- 2.1. **Hanke eesmärk** on leida koolitaja või koolitajad, kes koostaks ja viiks läbi Tellija vajadustest lähtuvad koolitusprogrammid (koolituse) sihtrühmale.
- 2.2. **Koolitusprogrammide eesmärk** on arendada osalejate professionaalset ja tulemuslikku suhtlusoskust telefoni teel ning vahetus kliendikontaktis. Koolitusprogrammide tulemusena oskab osaleja edastada selgeid, arusaadavaid ja eesmärgipäraseid sõnumeid ning tulla toime keeruliste suhtlusolukordadega, säilitades rahuliku, lahenduskeskse ja inimliku suhtlusviisi. See aitab vähendada arusaamatusi, ennetada konfliktide eskaleerumist ning parandada teeninduse kvaliteeti ja kliendikogemust.
- 2.3. **Sihtrühmaks** on Sotsiaalkindlustusameti teenistujad, kelle töö sisaldab regulaarset teabe selgitamist või suhtlust. Orienteeruv sihtrühma kogusuurus on 200-250 teenistujat. Koolitusel osalejate varasem taust ja töökogemus võib olla erinev – sihtrühmas on nii alustavaid spetsialiste kui ka pikaajalise kogemusega töötajaid. Koolitus peab toetama tõhusalt kõigi, ka pika töökogemusega osalejate, professionaalset pädevust.

3. Koolitusprogrammi maht ja ülesehitus

- 3.1. Koolitusprogramm peab koosnema ettevalmistavast osast, praktilisest koolituspäevast ning järeltegevuste soovitustest ja materjalidest.
 - 3.1.1. Ettevalmistus (orienteeruv maht 3 akadeemilist tundi): ettevalmistava osa peamine eesmärk on ühtlustada sihtgrupi taset ja teha eelhäälestus kontaktkoolituseks. Ettevalmistav osa võib sisaldada teoreetiliste materjalidega tutvumist, osalejatele saadavat eelülesannet või eneseanalüüsi küsimustikku, salvestatud videoklippi vms. Ettevalmistav osa peab aitama kaasa praktilisel kontaktkoolitusel õpiväljundite saavutamisele. Ettevalmistav osa tuleb osalejatele saata vähemalt 2 nädalat enne kontaktkoolitust.
 - 3.1.2. Kontaktkoolitus (orienteeruv maht 7 akadeemilist tundi): kontaktkoolitus peab olema vähemalt 80% ulatuses praktiline ja seostatud osalejate pärisjuhtumite analüüsiga. Koolituspäev võib sisaldada nt rollimänge, situatsioonide läbimängimist, juhitud grupiarutelusid (mitte lihtsalt omavaheliste arvamuste avaldamist), refleksiooni vms mis päriselt võimaldavad osajatel omandada teadmised, oskused, võimed, et tulla toime keeruliste ja emotsionaalselt pingeliste suhtlusolukordadega.
 - 3.1.3. Järeltegevused: Täitja töötab välja praktilised tööriistad, töölehed vms osalejatele, et nad saaksid õpitud tööelus rakendada. Samuti peavad materjalid sisaldama soovitusi juhile, mida meeskonnas teha, et õpitu kinnistuks.
- 3.2. Tellija küsib peale igat kontaktkoolitust koolitusel osajatel tagasisidet, mille kokkuvõtte esitab ka Täitjale.
 - 3.2.1. Tagasisides hindab osaleja koolitust läbiviinud isikut (kas valdas teemat, esitas teemat selgelt ja arusaadavalt, suhtlemisstiil oli osajaid arvestav) ja koolitust (ülesehitus, eesmärgile vastavus, koolitusmaterjalide selgus, kas koolitusel õpitu aitab teha tööd paremini) ning toob välja koolitusel omandatud teadmised, oskused, tööriistad, mida saab kasutada edaspidi oma töös.
 - 3.2.2. Tagasisidet antakse 4 punktilisel skaalal, kus 4- jäin väga rahule, 3-pigem jäin rahule, 2- pigem ei jäänud rahule, 1- ei jäänud rahule.
 - 3.2.3. Kui tagasisides esineb osalejate poolset rahulolematust või parendusettepanekuid, siis tuleb Täitjal koolitusprogrammi kohandada Tellijast lähtuvamaks.
 - 3.2.4. Tellija loeb mitterahuldavaks tulemuseks tagasiside hinnangute keskmist, mis jääb alla 3,5 punkti. Tellija asutuses on sarnaste koolituste senine keskmine tagasiside hinnang 3,85 punkti.
 - 3.2.5. Kui Täitja järgmiste koolituste korraldamisel ettepanekuid arvesse ei võta ja kohandusi koolitusprogrammis sisse ei vii ning ka järgmiste koolituste tagasisides ilmneb osalejate rahulolematust (nt koolitus ei ole üles ehitatud osalejate reaalsele tööalastele olukordadele, osajad ei saa aru, kuidas nad õpitud tööelus saavad rakendada vms) ja koolitus ei vasta tehnilise kirjelduse tingimustele või Tellijaga kokkulepitule, on Tellijal õigus Tellijaga leping lõpetada.
- 3.3. 3-6 kuud pärast koolitust hindab Tellija, kas ja mil määral osajad on õpitud töös rakendanud.

4. Nõuded metoodikale

- 4.1. Koolitusprogrammi koostamisel ja läbiviimisel tuleb lähtuda täiskasvanuõppe põhimõtetest ning kasutada aktiivõppemeetodeid.
- 4.2. Kasutatavad materjalid ja vahendid peavad olema eesti keeles, selgete ja konkreetsete juhistega ning osalejatele digitaalselt kättesaadavad.
- 4.3. Õpiväljundite saavutamist tuleb hinnata.
- 4.4. Koolitusel osalejatele väljastab Täitja tunnistused.

5. Kontaktkoolituse toimumise aeg ja koht

- 5.1. Kontaktkoolitusel on ühe grupi suurus kuni 25 osalejat.
- 5.2. Kontaktkoolitusi toimub eeldatavalt 10 grupile.
 - 5.2.1. Täitjaga kooskõlastades on Tellijal õigus tellida kontaktkoolituste lisagruppe.
- 5.3. Kontaktkoolitused toimuvad eeldatavalt järgmistes asukohtades: Tallinnas (ca 5 koolitust), Tartus (ca 3 koolitust), Pärnus (ca 1 koolitus) ja Ida-Virumaal (ca 1 koolitus).
 - 5.3.1. Tellijal on õigus jätta koolitus ära, kui peale koolitusele registreerimise algust nähtub, et konkreetne koolitusgrupp ei täitu.
 - 5.3.2. Tellijal on õigus muuta koolituse toimumisaega ja/või -kohta, kui peale koolitusele registreerimise algust nähtub vajadus koolitusele hoopis teises piirkonnas või ajal.
 - 5.3.3. Tellija annab eelnevatest muudatustest Täitjale teada hiljemalt üks nädal enne kontaktkoolituse algust.
- 5.4. Kontaktkoolituste toimumiskohtade ja toitlustuse eest vastutab Tellija.
 - 5.4.1. Kontaktkoolitused toimuvad Tellija ruumides või Tellija hangitavates ruumides, kus on tehnilistest seadmetest olemas ekraan, projektor, HDMI ühenduskaabel, pabertahvel, markerid.
 - 5.4.2. Tellija ei taga koolitajale kontaktkoolituste läbiviimiseks arvutit.
- 5.5. Kontaktkoolitused toimuvad eeldatavalt ajavahemikus september 2026 (välja arvatud detsembri teine pool) kuni mai 2027.
- 5.6. Koolituste täpsed toimumisajad lepatakse Täitjaga kokku peale lepingu sõlmimist.
- 5.7. Kontaktkoolituste eeldatav ajakava:
 - 09.30-10.00 kogunemine
 - 10.00-12.00 koolitus
 - 12.00-12.45 lõuna
 - 12.45-14.30 koolitus
 - 14.30-14.45 paus
 - 14.45-16.15 koolitus
- 5.8. Tellija korraldab koolitusgruppide komplekteerimise ja koolituspäevadel osalejate registreerimise.

Hanke I osa - „Selge sõnum kliendisuhtluses“

6. Koolitusprogrammi „Selge sõnum kliendisuhtluses“ teemad

- 6.1. Koolitusprogrammi „Selge sõnum kliendisuhtluses“ tulemusena oskab osaleja koostada ja edastada sihtrühmale arusaadavaid ja inimlikuid, struktureeritud ja eesmärgipäraseid sõnumeid (eelkõige otsesuhtluses ja telefoni teel kontaktis olles) ning vähendada seeläbi korduvate pöördumiste ja arusaamatuste tekkimist.
- 6.2. Koolitusprogrammis „Selge sõnum kliendisuhtluses“ leiavad käsitlust järgmised teemad:
 - Selge kommunikatsiooni põhimõtted;
 - Kuidas muuta keeruline info lihtsasti mõistetavaks ehk kuidas kohandada sõnumit vastavalt sihtrühma vajadustele ja võimekusele;
 - Ametikeele tõlkimine kliendi keelde. Kuidas kasutada lihtsat ja selget keelt, säilitades vajaliku õigusliku korrektsuse;
 - Õigusliku täpsuse ja arusaadavuse tasakaal;
 - Sõnumi eesmärgi sõnastamine;
 - Sõnumi ülesehitus:
 - peamine sõnum;
 - vajalikud selgitused;
 - järgmised sammud.
 - Lihtne ja selge keel;

- Levinud arusaamatuste ennetamine;
 - Kuidas suhelda nii, et see, mida ütled, seda selliselt ka mõistetakse;
 - Kuidas kuulata klienti, et saada aru ja mõista, mida klient räägib ja vastata selle, mida ta küsib;
 - Partneritele suunatud sõnumid ja organisatsiooni esindamine;
 - Negatiivsete või ebapopulaarsete sõnumite edastamine selgelt ja lugupidavalt;
 - Kriitiliste ja ajakriitiliste sõnumite edastamine;
 - Kuidas kasutada õpitud töövõtteid iseseisvalt oma igapäevases suhtluses.
- 6.3. Täitja võib osaliselt muuta või lisada täiendavalt teemasid, koolituse eesmärgi ja õpiväljundite paremaks saavutamiseks. Samuti on Täitja kujundada koolituse täpne ülesehitus ja sisu, rõhuasetused ning õppe- ja õpiväljundite metoodika.
- 6.4. Näited probleemidest ja olukordadest, mida koolitus peaks aitama lahendada:
- klient ja/või partner mõistab sõnumi eesmärgi teisiti kui selle koostaja;
 - kasutatakse keerulist erialast või õiguslikku keelt;
 - vastused on liiga pikad ning peamine sõnum jääb ebaselgeks;
 - klient jätab osa olulisest infost tähelepanuta;
 - vestluse osapooled ei kuula, mida teine räägib;
 - tekivad korduvpöördumised, sest vastus ei olnud piisavalt arusaadav;
 - töötajad annavad sarnastes olukordades erineva sisuga vastuseid;
 - tuleb selgitada keerulisi menetlus- või seadusenõudeid lihtsas keeles;
 - kriisilukorras tuleb kiiresti edastada oluline ja üheselt mõistatav sõnum;
 - partneritega suhtlemisel tuleb säilitada organisatsiooni ühtne hääl ja professionaalne kuvand.

Hanke II osa „Keeruline suhtlus kliendiga“

7. Koolitusprogrammi „Keeruline suhtlus kliendiga“ teemad

- 7.1. Koolitusprogrammi „Keeruline suhtlus kliendiga“ tulemusena oskab osaleja tulla toime keeruliste ja emotsionaalselt pingeliste suhtlusolukordadega telefoni ning vahetu suhtluse käigus, juhtida oma emotsioone, ennetada konfliktide eskaleerumist ning kasutada praktilisi suhtlusvõtteid professionaalse ja lahenduskeskse suhtluse hoidmiseks.
- 7.2. Koolitusprogrammis „Keeruline suhtlus kliendiga“ leiavad käsitlust järgmised teemad:
- keeruliste suhtlusolukordade psühholoogia;
 - emotsioonide juhtimine ja enesehoid pingelistes olukordades;
 - professionaalsete piiride seadmine;
 - konfliktide ennetamine ja eskalatsiooni vähendamine;
 - toimetulek agressiivse, süüdistava või manipuleeriva kliendiga;
 - kuidas jääda rahulikuks olukorras, kus klient väljendab tugevaid emotsioone;
 - lahenduskeskne suhtlemine eriarvamuste korral;
 - suhtlus erinevate inimtüüpide ja vajadustega inimestega;
 - keeruliste otsuste või ebameeldivate sõnumite selgitamine;
 - kõnede juhtimine:
 - vestluse fookuse hoidmine;
 - pika ja eesmärgita kõne viisakas lõpetamine;
 - aja juhtimine suhtluses;
 - enesehäälestus enne keerulist kõnet või kohtumist;
 - praktilised juhtumianalüüsid ja rollimängud osalejate tööelust.
- 7.3. Täitja võib osaliselt muuta või lisada täiendavalt teemasid, koolituse eesmärgi ja õpiväljundite paremaks saavutamiseks. Samuti on Täitja kujundada koolituse täpne ülesehitus ja sisu, rõhuasetused ning õppe- ja õpiväljundite metoodika.
- 7.4. Näited sihtgrupi probleemidest ja olukordadest, mida koolitus peaks aitama lahendada
- klient või partner reageerib otsusele viha, süüdistuste või sõimuga;
 - tuleb põhjendada kliendi ootustele mittevastavat otsust;
 - kliendil on raske mõista seadusest või menetlusest tulenevaid nõudeid;
 - klient soovib kohest vastust, kuid töötaja peab infot kontrollima;
 - klient kuuleb vaid osa selgitusest ja tõlgendab infot valikuliselt;

- kõne venib pikaks ning ei liigu lahenduse poole;
- töötaja tunnetab enne kõnet ärevust või vastumeelsust;
- tuleb jääda neutraalseks olukorras, kus osapooled esitavad vastukäivaid väiteid;
- tuleb anda negatiivset tagasisidet või juhtida tähelepanu puudustele;
- suhtlus toimub erivajadusega või kõrgendatud emotsionaalses seisundis inimesega.

8. Keskkonnahoidlikud tingimused

- 8.1. Tellija ja Täitja vahelised töökoosolekud viiakse läbi võimaluse korral veebi vahendusel, et vähendada eelkõige liigsest transpordikasutusest tulenevat süsiniku jalajälge.
- 8.2. Täitja peab vältima tarbetut dokumentide välja trükkimist ning võimalusel eelistama digitaalsel kujul olevaid materjale.
- 8.3. Täitja poolt digitaalsel kujul edastatavad materjalid peavad olema salvestatud ja edastatud optimaalse mahuga, et vältida otstarbetult suuri andmefaile ning seega vähendada digireostust.
- 8.4. Lepingu täitmise järgselt kustutatakse üleliigsed digimaterjalid, näiteks mustandfailid, säilitamiseks mittevajalikud töödokumendid jms, kuna IT-serverites failide otstarbetu hoidmine on keskkonda kurnava mõjuga ning suurendab digireostust.