

ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA

1. Üldandmed

Õppeasutus:	Võrumaa Kutsehariduskeskus
Õppekava nimetus: <i>(venekeelsetel kursustel nii eesti kui vene keeles):</i>	Töölane suhtlemine ja koostöö ettevõttes
Õppekavarühm: <i>(täiendus- koolituse standardi järgi)</i>	Isikuareng
Õppekeel:	Eesti keel

2. Koolituse sihtgrupp ja õpiväljundid

Sihtrühm ja selle kirjeldus ning õppe alustamise nõuded. *Ära märkida milliste erialaoskuste, haridustaseme või vanusegrupi inimestele koolitus on mõeldud ning milline on optimaalne grupi suurus; ära tuua kas ja millised on nõuded õpingute alustamiseks.*

Sihtrühm:

Madala kvalifikatsiooniga töötajad, sh erialase hariduseta, keskkariduseta töötajad ja aegunud oskustega töötajad vanuses 50+.

Koolitust on võimalik kohandada konkreetsele sihtgrupile (nt meditsiinitöötajad, sotsiaalhoolekandetöötajad, kohaliku omavalitsuse töötajad jne) käsitledes koolitusel suhtlemise ja koostöö temaatikat antud sihtgrupi töö spetsiifikast lähtuvalt.

Grupi suurus: 12 osalejat.

Õppe alustamise nõuded: Eraldi nõudeid ei ole. Koolitus on mõeldud kõigile, kelle töö sisu ja tulemuslikkus sõltub suhtlemise efektiivsusest (nii kolleegide, klientide kui koostööpartneritega).

Õpiväljundid. *Õpiväljundid kirjeldatakse kompetentsidena, mis täpsustavad, millised teadmised, oskused ja hoiakud peab õppija omandama õppeprotsessi lõpuks.*

Koolituse läbinu:

- analüüsib oma igapäevast suhtlemist erinevates töösituatsioonides ja määratleb enda tugevused ning kasvuruumi suhtejana;
- teadvustab enda vastutust ning võimalusi probleemide ja konfliktide ennetamisel suhtlemisel;
- mõistab, kuidas eelhäälestus ja ümberlülitumine mõjutavad suhtlemise kulgu ning loob enda poolt sobivad eeldused suhtlemise sujumiseks;
- rakendab põhimõtteid ja suhtlemistehnikaid partneri suhtlemisvalmiduse suurendamiseks ja kohase psühholoogilise kontakti loomiseks;
- tutvub suhtlemistehnikatega, mis võimaldab selgelt teada anda enda ootustest ja soovidest ning kujundada häid koostöösuhteid tööol.

Õpiväljundite seos kutsestandardi või tasemeõppe õppekavaga. *Tuua ära vastav kutsestandard ning numbriline viide konkreetsetele kompetentsidele, mida saavutatakse.*

Kutsestandardid: ärikorralduse spetsialist, kompetents B.2.8. suhtlemine ja teabevahetus, kompetents B.2.3. Turundustegevuse ja müügitöö korraldamine; väikeettevõtja, kompetents B.2.9. suhtlemine ja teabevahetus

Põhjendus. *Tuua põhjendus koolituse sihtrühma ja õpiväljundite valiku osas.*

Paljudel elualadel on oluline, efektiivsete suhtlemisoskuste valdamine ning töötajate orienteeritus pikaajaliste heade koostöösuhete loomisele. Sageli on töötajad väheteadlikud probleeme ennetavatest ja koostööd parandada aitavatest suhtlemisvõtetest. Koolitus on suunatud vastavate üldpädevuste arendamisele..

Koolituse sihtrühma ja õpiväljundite valiku aluseks on eelkõige suhtlemis- ja koostöö arendamise vajalikkus. OSKA raportis nähakse vajadust töötajate suhtlemisoskuste arendamiseks. Kõikide erialade kutsestandardites on välja toodud suhtlemise kompetentsid, sealhulgas esinemisoskuse kompetents. Töötajate avaliku esinemise ja kommunikatsioonialaste teadmiste ja oskuste arendamine suurendab ka ettevõtete ja asutuste konkurentsivõimet, tagab tõhusama meeskonnatöö ning suhtlemise ja koostöö organisatsiooni sees ja väljaspool, eriti COVID – 19 põhjustatud kriisiolukordades

3. Koolituse maht

Koolituse kogumaht akadeemilistes tundides:	26
Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides:	26
sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides: (õpe loengu, seminari või muus koolis määratud vormis)	12
sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides: (õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas)	14
Koolitaja poolt tagasisidestatava iseseisva töö maht akadeemilistes tundides:	0

4. Koolituse sisu ja õppekeskkonna kirjeldus ning lõpetamise nõuded

Õppe sisu ja õppekeskkonna kirjeldus. *Tuua peamised teemad ja alateemad sh eristada auditoorne ja praktiline osa. Esitada õppekeskkonna lühikirjeldus, mis on õpiväljundite saavutamiseks olemas. Loetleda kursuse kohustuslikud õppematerjalid (nt õpikud vmt) kui need on olemas. Kui õppijalt nõutakse mingeid isiklikke õppevahendeid, tuua ka need välja.*

Õppe sisu:

Auditoorne töö: 12 tundi

Suhtlemise peamised seaduspärasused, mida teadlik suhtleja arvestab: suhtlemise erinevad etapid, ümberlülitumise vajalikkus, eelhoiakute, sisekõne, esmamulje ja teiste tajuefektide mõju suhtlemise käigule ja tulemuslikkusele.

Suhtlemisvalmiduse ja selleks sobiva eelhäälestuse loomine (kontakti loomine, viisakusvestluse (small-talk) tähendus ja eesmärgid professionaalses suhtluses (sh partneri tähelepanu saamiseks, ärevuse vähendamiseks jms). Probleemide ennetamine suhtlemisel (ennetavad sõnumid, kohast käitumist kinnistada aitavad sõnumid (positiivsed mina-sõnumid).

Enda vajadustest teada andmine viisil, mis ei mõju rünnakuna ega kutsu teises osapooles esile kaitsereaktsiooni.

Piiride seadmine ja äraütlemine. Enesekehtestamine erinevates rollides (nt kliendiga, kolleegidega, koostööpartneritega). Suhtlemine keerulistes situatsioonides. Konfliktide eskaleerumise ennetamine, konflikti varajaste märkide teadvustamine. Aktiivse kuulamise roll partneri emotsioonide maandamiseks, vajaduste selgitamiseks.

Tööalane koostöö - selle tähendus ja eesmärgid. Operatiiv- ja koostöövestlused kolleegidega - nende erinevused, eesmärgid ja ülesehitus. Kuidas üksteist paremini mõista, ennetada suhtlemisel tekkida võivaid probleeme ning teha meeskonnatööd kliendi ja personali heaolu eesmärgil.

Praktiline töö: 14 tundi

Praktilised ülesanded (situatsiooniülesanded, rollimängud, videoülesanded) koos tagasisidega:

Kogemuste vahetus iseseisva ülesande põhjal iga teemaploki osas.

Suhtlemine ja suhtlemisvalmidus.

Piiride seadmine ja äraütlemine.

Tööalane koostöö.

Edasiste arengusammude kavandamine

Õppekeskkonna kirjeldus: Koolitus toimub täiskasvanute koolituseks sobivas keskkonnas, kus on olemas ruumid laudade, toolidega, mis on ruumis liigutatavad. Samuti kaasaegne arvuti, projektor, videotehnika.

Nõuded õppe lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja –kriteeriumid. *Nõutud on vähemalt 70% kontakttundides osalemine. Kirjeldada, kuidas hinnatakse õpiväljundite saavutamist.*

Nõutav on vähemalt 70% kontakttundides osalemine ja kõikide hindamisülesannete sooritamine ning õpiväljundite saavutamine. Kõiki õpiväljundeid hinnatakse praktiliste ülesannete sooritamisel.

Hindamine on mitteeristav: tulemus arvestatud/mittearvestatud.

Kõikide õpiväljundite saavutamisel väljastatakse tunnistus.

Hindamismeetod	Hindamiskriteeriumid
Praktilised ülesanded: <ul style="list-style-type: none">Suhtlemissituatsiooni lahendamine;Koostöö rollimäng	Praktilised ülesanded on sooritatud nõuetele vastatavalt ja koos grupiga ning koolitajaga analüüsitud. Tulemus: arvestatud.

5. Koolitaja andmed

Koolitaja andmed. *Tuua ära koolitaja(te) ees- ja perenimi ning kursuse läbiviimiseks vajalikku kompetentsust näitav kvalifikatsioon või vastav õpi- või töökogemuse kirjeldus.*

Kadri Kõiv, kadri@developdesing.eu; EKR täiskasvanute koolitaja-suhtlemistreener, tase 7, mitmekülgne kogemus suhtlemisoskuste õpetamisel täiskasvanutele. Elulookirjeldus <https://www.developdesign.eu/meie/kadri-koiv/>

Õppekava koostaja:

Kadri Kõiv, suhtlemistreener, kadri@develodesign.eu, Merle Vilson, projektijuht, merle.vilson@vkhk.ee