

Turvavaldkonna 16h täiendkoolitus

**Suhtlemine keerulistes olukordades**

|  |
| --- |
| **Kursuse eesmärk**: Turvatöös inimestega suhtlemiseks vajalike oskuste omandamine.  |
| **Õppekava alus:** Turvaseadus § 27 lg 5  |
| **Sihtgrupi kirjeldus ja eeldused õppekavale õppima asumisele:** Turvavaldkonnas töötavad ja valve- ning kaitseülesannete täitmisega seotud Turvaettevõtete ja/või Sisevalveteenistuste töötajad.  |
| **Õpiväljundid:**Viib läbi raskeid vestlusi, edastab oma sõnumid professionaalselt, selgelt, mõistetavalt ning säilitab sisemise emotsionaalse tasakaalu. |
| **Õppekeskkonna kirjeldus:**Iseseisev töö toimub läbi e-õppe keskkonnas Moodle - [www.moodle.etel.ee](http://www.moodle.etel.ee). Praktiline õpe on erinevate situatsioonide läbimängimine ja toimub ETEL koolituskeskuse või kursuse põhiselt renditud õppeklassis, mis on varustatud grupi suurust arvestades vajaliku arvu laudade ja toolidega, tahvli, esitlusarvuti ja projekteerimisvahenditega.  |
| **Lõpetamise tingimused:** Kursusel osalemine vähemalt 90% ulatuses. Videoanalüüsi läbimine. |
| **Lõpetamisel väljastatavad dokumendid:** Tunnistus õppeväljundite saavutamise kohta või tõend kui õpiväljundeid ei saavutatud.  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sisuteema**  | **Õpiväljund** | **Käsitletavad teemad** | **Meetod** | **Maht**  |
| Raskete vestluste pidamine | * Viib läbi raskeid vestlusi, edastab oma sõnumid professionaalselt, selgelt, mõistetavalt ning säilitab sisemise emotsionaalse tasakaalu.
 | * Sissejuhatus keeruliste vestluste pidamisse
* Enesekindlus suhtlemiseks teise inimesega
* Raskete suhtlemisolukordade kaardistamine
* Kontakti valmidus rakseks vestluseks
* Raske sõnumi edastamise struktuur ja edastamine
 | e-õpe/ seminar/ videotreeninig/individuaalne tagasiside | 22 ak.h.2 loeng16 treening4 e-õpe |
| **Kokku**  | **16,5 h/****22 ak.h.** |