

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 loeng  16 treening  4 e-õpe |
| **Kokku** | **16,5 h/**  **22 ak.h.** |