

KUTSESTANDARD

Suhtlemistreener, tase 7

Kutsenimetus	Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase
Suhtlemistreener, tase 7	7

A-osa KUTSEKIRJELDUS

A.1 Töö kirjeldus

Suhtlemistreening on aktiivõppe meetod, kus õppimise intensiivsus tagatakse kolmekordse tagasisidega õppijatele – suhtlemistreenerilt, grupiliikmetelt ja videolt. Treeningu põhiosa moodustavad praktilised harjutused, kus õppijad saavad võimaluse oma käitumist ise analüüsida ja vajaduse korral treenerite ning teiste grupiliikmete toel muuta. Suhtlemise käsitlemisel treeningul on aluseks võidan-võidada lähenemisviis.

Suhtlemistreeneri töö on arendada treenitavate suhtlemisoskusi ning korrigeerida oskuste valdamiseks vajalikke hoiakuid. Inimese isiksusehäiretest tulenevate suhtlemisraskuste ületamine jääb suhtlemistreeningu võimalustest väljapoole.

Suhtlemistreener võib töötada koolitusteenust pakkuvaval avaliku sektori organisatsioonis, äriettevõttes, mittetulundusühingus või füüsilisest isikust ettevõtjana.

Suhtlemistreener juhindub oma töös ESTÜ eetikakoodeksist.

Suhtlemistreener, tase 7 kavandab tellimusest lähtudes koos tellijaorganisatsioonidega personali arendamise programme valdkondades, mis on seotud suhtlemisoskustega; kavandab, viib läbi, analüüsib ja tagasisidestab tellijale korraldatud treeninguid. Juhendab algajaid kaastreenereid; analüüsib läbiviidud treeninguid koos kaastreeneri ja/või superviisoriga, mille käigus püstitab endale edasise professionaalse ning isiksusliku arengu eesmärgid. Propageerib võidan-võidada hoiakutest lähtuvaid suhtlemisoskusi avalikel esinemistel ja meedias; osaleb suhtlemistreeningu meetodi ja suhtlemisoskuste teooria arendamisel.

Kutsealal on lisaks Suhtlemistreener, tase 7-le järgmised kutsed:

Suhtlemistreener, tase 5 töötab superviisori juhendamise all; kavandab, viib läbi ja tagasisidestab tellijale korraldatud treeninguid, analüüsib tehtud treeninguid koos kaastreeneriga, mille käigus püstitab endale edasise professionaalse ning isiksusliku arengu eesmärgid.

Suhtlemistreener, tase 6 töötab iseseisvalt ja lähtudes tellimustest kavandab, viib läbi ja tagasisidestab tellijale korraldatud treeninguid, analüüsib läbiviidud treeninguid koos kaastreeneri* ja/või juhendajaga (superviisoriga), mille käigus püstitab endale edasise professionaalse ning isiksusliku arengu eesmärgid.

A.2 Tööosad

- A.2.1 Suhtlemistreeningu ettevalmistamine
- A.2.2 Suhtlemistreeningu läbiviimine
- A.2.3 Suhtlemistreeningu järeltöö
- A.2.4 Koolitusturu arendamine ja suhtlemistreeningu propageerimine
- A.2.5 Suhtlemistreeningu meetodi ja treenerite arendamine

A.3 Töö keskkond ja eripära

Suhtlemistreeneri tööaeg on paindlik.

Töö on intensiivne, vahelduvate tööülesannetega ja emotsionaalselt pingeline.

Suhtlemistreening toimub enamasti siseruumides, kasutatav ruum peab olema mitteläbikäidav, sobiva valgustuse ja ventilatsiooniga ning võimaldama ringis istumist vähemalt 14 inimesele. Lisaks toolidele on ruumis 1-2 väiksemat lauda ja (paber)tahvel. Ruumis on võimalus kasutada tehnilisi töövahendeid (vt p.A.4). Paberilehti peab saama kinnitada seintele (näiteks maalriteibiga). Treeningruumi läheduses on (kohvi) pause võimalus umbes iga 1,5 tunni järel.

A.4 Töövahendid

Suhtlemistreeneri põhilised töövahendid on tehnilised vahendid videopildi salvestamiseks ja edastamiseks (videokaamera ja TV või multimeediaprojektor), muusika esitamiseks; jaotusmaterjalid ja vahendid loovtegevuseks. Suhtlemistreeningu eel- ja järeltööks tavapärane kontoritehnika.

A.5 Töös vajalikud isikuomadused

- 1) verbaalne võimekus (sõnaline arusaamine ja sõna efektiivne kasutamine),
- 2) ping- ja stressitaluvus,
- 3) koostöövõime, koostöövalmidus,
- 4) määramatuse talumise võime,
- 5) isiksuslik küpsus,
- 6) empaatia,
- 7) tolerantsus.

A.6 Kutsealane ettevalmistus

Suhtlemistreeneritelt eeldatakse kõrgharidust ja erialast väljaõpet, mis on vastavuses kutsestandardis kirjeldatud kompetentsidega.

Täpsemad kutse taotlemise eeldused on esitatud suhtlemistreeneri kutse tõendamise ja andmise korras.

A.7 Enamlevinud ametinimetused

Suhtlemistreener, suhtlemistreener-koolitaja, koolitaja, sisekoolitaja.

B-osa KOMPETENTSUSNÕUDED

B.1 Kutse struktuur

Suhtlemistreeneri kutse moodustub kuuest kompetentsist. Kutse taotlemisel on nõutav kompetentside B.2.1 – B.2.5 ja B.2.6 (lähiv kompetents) tõendamine.

B.2 Kompetentsid

KOHUSTUSLIKUD KOMPETENTSID

B.2.1 Suhtlemistreeningu ettevalmistamine

EKR tase 7

Tegevusnäitajad:

1. Analüüsib koolitusvajadust tellimuse alusel ja hindab selle teostatavust etteantud tingimustel.
2. Võtab tellijaga kontakti ja koostöös tellijaga täpsustab intervjuerimis- ja kuulamisoskusi kasutades koolitusvajadust ja tingimusi, nt eesmärki, grupi koosseis, maht, oodatav tulemus jne. Tutvustab suhtlemistreeningu ja enda võimalusi, jõudes ka tellimuses sisalduvate varjatud arenguvajadusteni. Viib tellija kurssi suhtlemistreenerite eetikakoodeksist tulenevate põhimõtete tellimuse täitmisel saadud info käsitlemisel.
3. Tellija ootusi täpsustades toob välja tellija ebareaalsed ootused (nt grupiliikmete arvu, koolitusruumi sobivuse, käsitletavate teemade hulga jms suhtes), annab selgitusi suhtlemistreeningu võimaluste kohta ning esitab omapoolsed soovitusel tellija eesmärkide täitmiseks.
4. Nõustab koolitusgrupi komplekteerimist ja selgitab välja koolitatavate eelnevad koolituskogemused, sh kogemused videotagasisidest.
5. Arvestab pakumise koostamisel tellija vajadusi ja eelnevaid kokkuleppeid ning suhtlemistreeningule esitatavaid nõudeid. Kirjeldab koolituse oodatavat tulemust ja kasu organisatsioonile. Tagamaks koostöö sujumist tellijaga korraldab vajaduse korral pakumise lähtuva formaaljuuriidiliselt korrektse lepingu sõlmimise.

6. Kavandab ja viib läbi treeningu eesmärkidest lähtuva eeltöö (nt täiendava info kogumise, osalejate eelhäälestamise jms). Tagab eeltööks (nt küsitlus, vaatlus, fookusgrupp jne) kohase valimi grupiliikmetest. Arvestab eeltöö ajal saadud informatsiooni treeningu planeerimisel.
7. Enne koolitust teeb koostööd kaastreeneriga, väljendades oma ootusi rollide ja vastutuse jagunemise suhtes, lähtudes koolituse eesmärkidest ja teemadest.
8. Kontrollib koolitusruumi ja tehniliste vahendite olemasolu, hindab nende sobivust suhtlemistreeningu nõuetele ning organiseerib vajaminevad vahendid, et tagada koolituseks soodne keskkond.
9. Koostöös kaastreeneriga koostab vastavalt pakumisele programmi ning õppematerjalid. Treeningmaterjalides teiste autorite mõtete kasutamisel viitab korrektset vastavalt ESTÜ Eetikakoodeksis esitatud nõuetele.
10. Arvestab programmi koostamisel osalejate arenguvajadustega, mis tulid esile eeltöö käigus või võivad ilmuda koolitusprotsessis.

Teadmised:

- 1) sotsiaalpsühholoogia alused;
- 2) isiksuse psühholoogia alused;
- 3) täiskasvanute õpetamise alused;
- 4) psühhopaatoloogia alused;
- 5) täiskasvanukoolitust ja lepinguõigust reguleerivad seadusandlikud aktid.

Hindamismeetod(id):

Arenguvestlus kirjaliku struktureeritud eneseanalüüsi alusel.

B.2.2 Suhtlemistreeningu läbiviimine

EKR tase 7

Tegevusnäitajad:

1. Korraldab treeningu alguses tervikliku ja kohase soojenduse, mis fokusseerub igale indiviidile, grupile ja teemale. Pöörab grupiliikmete õpivalmidusele tähelepanu kogu treeningu vältel, tutvustades meetodeid, eesmärke, rakendatavust, kasu jms ning mõjutab õpivalmidust, kasutades vajaduse korral personaalset motiveerimist. Kohandab soojenduse grupi eripärale.
2. Sõnastab grupilepingu lähtuvalt treeningu eesmärgist ja metoodikast ja jälgib sellest kinnipidamist. Grupilepingu rikkumisel juhib sellele tähelepanu. Vajaduse korral konfronteerub ennast kehtestades.
3. Aitab grupiliikmetel treeningut eesmärgistada ja sõnastada individuaalseid eesmärke ning tegeleb kohaselt eesmärgistamisel esineva vastupanu ja isiksuslike piirangutega. Jälgib treenitavate eesmärkide täitmist treeningu jooksul ning toob neid uuesti fookusesse.
4. Esitab eesmärgipäraselt, selgelt ja sihtgrupist lähtuvalt suhtlemiskompetentse ja -mudeleid, näitlikustab ja seostab neid treenitava igapäevatöö ja -eluga.
5. Aktiviseerib grupi arutelude, ajurünnakute ja harjutustega.
6. Mudeldab treeningu käigus pidevalt oma käitumisega õpetatavaid suhtlemiskompetentse ja kommenteerib grupile vahetult oma käitumist.
7. Vajaduse korral aitab grupiliikmetel ületada tutvustatavate mudelite kasutamisega seotud vastupanu, normaliseerides, julgustades, grupi kaasates jne.
8. Loob koos grupiga antud treeningu eesmärkidest lähtuvad ning grupiliikmetele sobivad harjutused ja viib need läbi.
9. Juhendab eesmärgipäraselt ja selgelt harjutustes osalejaid, vajaduse korral tagasisidestab osalejaid harjutuse käigus, võimaldades neil oma sooritust ise korrigeerida.
10. Juhib harjutuste analüüsi koos grupiga loodud analüüsiskeemi alusel.
11. Aitab grupiliikmetel süsteemselt reflekteerida õpikogemusi.
12. Jäädes erapooletuks ning peegeldades enda ja/või harjutajate emotsioone aitab ületada isiklikku ja grupiviisilist psühholoogilist vastupanu.
13. Annab arendavat ja tasakaalustatud (st nii tunnustavat kui arenguruumi näitavat) tagasisidet.
14. Valdab videotehnikat ja kasutab seda harjutuste salvestamiseks ja salvestise esitamiseks nii, et see on sihtotstarbeliselt jälgitav, järgib operaatoritöö häid tavasid.
15. Märkab ja reageerib konstruktiivselt grupis ilmnevatele konfliktidele, sh osutab vajadusel kriisi olukorras personaalset psühholoogilist abi ning taastab grupis arenguvõimelise tööolukorra.
16. Küsib struktureeritult tagasisidet grupiliikmetelt, lähtudes grupi eripäradest ja koolituse eesmärgist.

Teadmised:

- 1) suhtlemiskompetentsid ja -mudelid;
- 2) õpiprotsessid;
- 3) grupiprotsessid;
- 4) aktiivõppe meetodid;

5) personaalsed arenguprotsessid; 6) operaatoritöö alused; 7) kriisinõustamise alused.	
Hindamismeetod(id): Treeningu vaatlus ja/või arenguvestlus kirjaliku struktureeritud eneseanalüüsi alusel.	
B.2.3 Suhtlemistreeningu järeltöö	EKR tase 7
Tegevusnäitajad: 1. Analüüsib treeningul toimunut üksi või koos kaastreeneriga, lähtudes tellimusest, oma kogemusest ja grupilt saadud tagasisidest. Hindab programmi sobilikkust, õpitulemusi ja grupi rahulolu. 2. Annab kaastreenerile konstruktiivset tagasisidet omavahelise koostöö ja selle tulemuslikkuse kohta ning väljendab oma ootusi edasise koostöö suhtes. 3. Leiab võimalusi korduvalt kasutatava programmi uuendamiseks, fikseerib võimalikud muudatused ja edasiarendused, lähtudes osapoolte tagasisidest ja ühisest analüüsist. 4. Esitab tellijale kokkuvõtte, tutvustab konfidentsiaalsuse reeglitest kinni pidades treeningu käiku ja tulemusi. Teeb ettepanekuid jätkutegevusteks, mille eesmärgiks on koolitustulemuste kinnistamine ja/või edaspidine arendus. 5. Vajaduse korral saadab järelmaterjalid, meenutab koduülesannet, pöördub tellija poole inimeste täiendavaks motiveerimiseks jne. 6. Organiseerib osalejate arenguprotsessi pikendamise ja toetamise treeningu järgselt, nt järelmaterjali, meeldetuletuste vms abil. Fikseerib tekkinud ideed ja lahendused. 7. Tagab treeneri valdusesse jäänud algmaterjalide ja/või muu (personaalse) info (nt videosalvestised jms) kaitsete ja konfidentsiaalsuse.	
Teadmised: 1) õpiprotsessid; 2) grupiprotsessid; 3) refleksiooni ja tagasiside põhimõtted; 4) personalijuhtimise alused.	
Hindamismeetod(id): Arenguvestlus kirjaliku struktureeritud eneseanalüüsi alusel.	
B.2.4 Koolitusturu arendamine ja suhtlemistreeningu propageerimine	EKR tase 7
Tegevusnäitajad: 1. Tutvustab suhtlemistreeningu põhimõtteid ja selgitab suhtlemistreeningu võimalusi, lähtudes sihtgrupi vajadusest ning olukorrast. 2. Annab oma panuse psühholoogilise võrdsuse suurendamisse, võit-võit ideoloogia levitamisse ühiskonnas laiemalt. 3. Leiab võimalusi esineda ajakirjanduses ja konverentsidel/avalikel üritustel. 4. Uurib suhtlemistreeningu mõju ja tulemuslikkust huvigruppides ja arendab oluliste huvigruppide (nt koolitusjuhid, personalitöötajad, haridusametnikud, sotsiaalteadlased, fondide esindajad jpt) esindajate võrgustikku eesmärgiga süvendada teadmisi suhtlemistreeningu võimalustest. 5. Tutvustab teistele koolitusvaldkonna spetsialistidele oma kogemusi ja uuendusi, osaleb aktiivselt aruteludes eesmärgiga levitada ja arendada suhtlemistreeningut kui meetodit.	
Teadmised: 1) avalikkusega suhtlemise ja esinemise alused; 2) suhte- ja mainekujundus; 3) läbirääkimiste alused; 4) uurimisalused.	
Hindamismeetod(id): Arenguvestlus ja publikatsioonide ning avalike esinemiste nimekiri.	
B.2.5 Suhtlemistreeningu meetodi ja treenerite arendamine	EKR tase 7
Tegevusnäitajad: 1. Tuginedes kaasaegsele oskusteabele, valdkonna uuendustele ning enda kogemustele arendab ja kasutab uuenduslikke meetodeid kogu koolitusprotsessi ajal. Jagab oma kogemusi teiste treeneritega erinevates vormides (nt koolitused, õppematerjalid jms).	

2. Korraldab kovisiooni tüüpi arutelusi, vajaduse korral kaasates teiste erialade spetsialiste. Jagab oma teadmisi ja oskusi. Juhendab kolleege töös uute sihtgruppide ja temaatikaga, täpsustades eesmärgi ja oodatavat tulemust lähtuvalt juhendamise heast tavast. Aitab kolleegidel läbi töötada treeningprotsessis tekkinud keerulisi situatsioone, kasutades supervisiooni, coaching´u ja teiste abistamise meetodite põhimõtteid.

3. Nõustab teisi koolitusvaldkonna spetsialiste (nt andragooge, õppejõude jt) grupidünaamika ja õpirotsesside juhtimise alal, täpsustades eesmärgi ja oodatavat tulemust lähtuvalt nõustamise heast tavast.

Teadmised:

- 1) kaasaegsed õppemeetodid;
- 2) enesejuhtimise alused;
- 3) uued suunad täiskasvanukoolituses ning supervisioonis, juhendamises ja nõustamises.

Hindamismeetod(id):

Arenguvestlus kirjaliku struktureeritud eneseanalüüsi alusel.

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.6 Suhtlemistreener, tase 7 kutset läbiv kompetents	EKR tase 7
Tegevusnäitajad: 1. Kasutab koolitusel eesti keelt või oma emakeelt tasemel C1, valdab ühte võõrkeelt vähemalt tasemel C1 ja ühte võõrkeelt tasemel B2 (vt lisa 2 „Keeleoskuse hindamise skaala“). 2. Kasutab oma töös arvutit tasemetel AO1 – Infotehnoloogia põhimõisted ja infoühiskond, AO2 – Arvuti kasutamine ja failihaldus, AO3 – Tekstitöötlus, AO4 – Tabelitöötlus, AO5 – Andmebaasid, AO6 – Esitus, AO7 – Informatsioon ja kommunikatsioon (vt lisa 3 „Arvuti kasutamise oskuse kriteeriumid“). 3. Täiendab end sihipäraselt oma erialal, tutvudes uusima erialakirjanduse ja teadusliku informatsiooniga (nt uuringud, analüüsid jms). Analüüsib töösituatsioone, arendab oma rolli koolitajana ning ennast isiksuslikult supervisioonis ja/või psühhoteraapias. Reguleerib oma tööalast koormust, et taastada ja hoida oma füüsilist, vaimset ja emotsionaalset tervist. Täiendab oma teadmisi juhendamise, nõustamise ja superviseerimise alal, lugedes vastavat kirjandust ning läbides koolitusi. Analüüsib enda kui juhendaja tegevust iseseisvalt ja koos superviisoriga. Teadmised: 1) sotsiaalpsühholoogia alused; 2) isiksuse psühholoogia alused; 3) terviseteaduse alused; 4) psühhopaatoloogia alused; 5) kriisipsühholoogia alused; 6) täiskasvanute õpetamise alused; 7) täiskasvanukoolitust ja lepinguõigust reguleerivad seadusandlikud aktid; 8) suhtlemiskompetentsid ja -mudelid; 9) õpirotsessid; 10) grupirotsessid; 11) isiksuslikud protsessid; 12) operaatoritöö alused; 13) refleksiooni ja tagasiside põhimõtted; 14) avalikkusega suhtlemise ja esinemise alused; 15) suhte- ja mainekujundus; läbirääkimiste alused; 16) kaasaegsed õppemeetodid (sh aktiivõppe meetodid); 17) enesejuhtimise alused. Hindamismeetod(id): Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamisega.	

C-osa ÜLDTEAVE JA LISAD

C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile

1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	14-07062012-09/4k
2. Kutsestandardi koostajad	Endel Hango, MTÜ Eesti Suhtlemistreenerite Ühing; SELF II OÜ Jelena Jedomskihh, MTÜ Tartu Nõustamis-ja Kriisiabikeskus Kadri Kõiv, MTÜ Eesti Suhtlemistreenerite Ühing; Develop Design Anu Sark, MTÜ Eesti Suhtlemistreenerite Ühing; Implement Inscape Ann Seilenthal, MTÜ Eesti Suhtlemistreenerite Ühing; koolitaja FIE
3. Kutsestandardi kinnitaja	Äriteeninduse ja Muu Äritegevuse Kutsenõukogu
4. Kutsenõukogu otsuse number	10
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	07.06.2012
6. Kutsestandardi kehtib kuni	06.06.2017
7. Kutsestandardi versiooni number	4
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	2424 Töötajate koolituse ja täiendõppe tippspetsialistid
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	7
C.2 Kutsenimetuse võõrkeeles	
Inglise keeles	Communication and interaction skills trainer, level 7
C.3 Lisad	
Lisa 1 Tööosad ja tööülesanded	
Lisa 2 Kutsealased terminid	
Lisa 3 Keelte oskustasemete kirjeldused	
Lisa 4 Arvuti kasutamise oskused	