

## KUTSESTANDARD

### KUTSENIMETUS

Kutsetase	Kutsenimetus	Nimetus kutsetunnistusel
I		
II		
III	Suhtlemistreener	Suhtlemistreener III
IV	Suhtlemistreener	Suhtlemistreener IV
V	Suhtlemistreener	Suhtlemistreener V

### A-OSA KUTSEKIRJELDUS

Kutsestandardi A-osa on kirjeldav ja informatiivne ning kasutatakse eelkõige infoallika, mitte hindamisalusena.

#### A.1 TÖÖVALDKONNAD JA AMETINIMETUSED

Suhtlemistreener võib töötada koolitusteenust pakkavas avaliku sektori organisatsioonis, äriettevõttes, mittetulundusühingu juures või füüsilisest isikust ettevõtjana. Kutsega seonduvad ametinimetused: suhtlemistreener, suhtlemistreener-koolitaja, koolitaja, sisekoolitaja jt.

#### A.2 TÖÖ EESMÄRK JA SISU LÜHIKIRJELDUS TASEMETI

Suhtlemistreeneri poolt läbi viidava suhtlemistreeningu eesmärgiks on arendada treenitavate suhtlemisoskusi ning korrigeerida oskuste valdamiseks vajalikke hoiakuid. Suhtlemistreeneril ei ole kohustust tegeleda inimese isiksusehäiretest tulenevate suhtlemisraskuste ületamisega.

III kutsetase	Töötab superviisori juhendamise all: kavandab, viib läbi ja tagasisidestab tellijale läbiviidud treeninguid, analüüsib tehtud treeninguid koos kaastreeneriga, mille käigus püstitab endale edasise professionaalse ning isiksusliku arengu eesmärgi.
V kutsetase	Töötades iseseisvalt ja lähtudes tellimustest kavandab, viib läbi ja tagasisidestab tellijale läbiviidud treeninguid, analüüsib läbiviidud treeninguid koos kaastreeneri* ja/või juhendajaga (superviisoriga), mille käigus püstitab endale edasise professionaalse ning isiksusliku arengu eesmärgi.
V kutsetase	Tellimusest lähtudes kavandab koos tellijaorganisatsioonidega personali arendamise programme valdkondades, mis on seotud suhtlemisoskustega; kavandab, viib läbi, analüüsib ja tagasisidestab tellijale läbiviidud treeninguid. Juhendab algajaid kaastreenerid; analüüsib läbiviidud treeninguid koos kaastreeneri ja/või superviisoriga, mille käigus püstitab endale edasise professionaalse ning isiksusliku arengu eesmärgi. Propageerib võidan-võidat hoiakutest lähtuvaid suhtlemisoskusi avalikel esinemistel ja meedias; osaleb suhtlemistreeningu meetodi ja suhtlemisoskuste teooria arendamisel.

#### A.3 TÖÖ OSAD JA TEGEVUSED

	Kutsetase		
	III	IV	V
Kõikides töö osades ja tegevustes lähtub suhtlemistreeneri eetikast	x	x	x
<b>1. Suhtlemistreeningu ettevalmistamine</b>	x	x	x
1.1 Analüüsib pakkumiskutset või tellimust	x	x	x
1.2 Peab läbirääkimisi tellijaga (koolitusvajadus, grupi koosseis, tulemus)	x	x	x
1.3 Koostab pakkumisi, vormistab lepingud	x	x	x
1.4 Viib läbi eeltöö grupiliikmetega	x	x	x

1.5 Sõlmib kokkulepped kaastreeneriga, kavandab töö	X	X	X
1.6 Tagab koolituse tehnilise poole korralduse	X	X	X
1.7 Koostab treeningu programmi, valmistab ette õppematerjali	X	X	X
1.8 Tagab soodsa keskkonna treeningu toimumiskohas	X	X	X
<b>2. Suhtlemistreeningu läbiviimine</b>	X	X	X
2.1 Häälstab grupi (viib läbi soojenduse)	X	X	X
2.2 Eesmärgistab treeningu; juhib osalejate individuaalsete eesmärkide sõnastamist	X	X	X
2.3 Sõnastab grupilepingu	X	X	X
2.4 Tutvustab ja demonstreerib suhtlemise teoreetilisi käsitlusi ja mudeleid	X	X	X
2.5 Valmistab ette ja koostab harjutused	X	X	X
2.6 Juhib oskuste harjutamist	X	X	X
2.7 Juhib vastupanu	X	X	X
2.8 Viib läbi harjutuste ja protsesside seire, analüüsi	X	X	X
2.9 Annab grupiliikmetele tagasisidet; juhib õpiprotsessi tulemuste sõnastamist	X	X	X
2.10. Oskab kasutada videotehnikat	X	X	X
<b>3. Suhtlemistreeningu järeltöö</b>	X	X	X
3.1 Viib läbi treeningu järelanalüüsi ja kavandab edasise arengu (üksi, kaastreeneriga, superviisoriga)	X	X	X
3.2 Analüüsib tellijaga tulemusi, tagasisidet, annab soovitusel arendamiseks		X	X
3.3 Kavandab tegevusi treeningu mõju pikendamiseks	X	X	X
3.4 Annab tagasisidet kaastreenerile	X	X	X
<b>4. Koolitusturu arendamine ja suhtlemistreeningu propageerimine</b>	X	X	X
4.1 Suhtleb avalikkusega			X
4.2 Aitab kaasa treenerite ja siduserialade (koolitusjuhid jt personalitöötajad, haridusametnikud, fondide esindajad jt) esindajate võrgustiku loomisele			X
4.3 Viitab materjalide kasutamisel autorlusele	X	X	X
4.4 Propageerib suhtlemistreeningut		X	X
4.5 Arendab suhtlemistreeningu meetodit, nt uuenduslikud meetodid õppeprotsessis, eel- ja järelprotsessis			X
<b>5. Enese arendamine</b>	X	X	X
5.1 Taastab ja hoiab oma füüsilist, vaimset ja emotsionaalset tervist	X	X	X
5.2 Käib supervisioonis ja/või psühhoteraapias	X	X	X
<b>6. Juhendamine</b>			X
6.1 Täiendab oma teadmisi juhendamise ja nõustamise, superviseerimise ja psühhoteraapia alal			X
6.2 Juhendab algajaid suhtlemistreenereid			X
6.3 Nõustab			X

#### A.4 TÖÖVAHENDID

Tehnilised vahendid videopildi salvestamiseks ja edastamiseks (videokaamera ja TV või multimeediaprojektor), muusika esitamiseks; jaotusmaterjalid, vahendid loovtegevuseks

#### A.5 TÖÖKESKKOND JA ERIPÄRA

Suhtlemistreeninguks 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 tahvel. Ruumis on võimalus kasutada tehnilisi töövahendeid (vt. A4). Paberilehti peab saama kinnitada seintele (näiteks maalriteibiga). Treeningruumi läheduses on (kohvi)pauside võimalus umbes iga 1,5 tunni järel.

## A.6 VÕIMED JA ISIKUOMADUSED

Keskmisest kõrgemad peavad suhtlemistreeneril olema:

- 1) verbaalne võimekus (sõnaline arusaamine ja sõna efektiivne kasutamine)
- 2) pinget ja stressi taluvus
- 3) koostöövõime, koostöövalmidus
- 4) määramatuse talumise võime
- 5) psühholoogiline küpsus
- 6) empaatia

## A.7 KUTSEALANE ETTEVALMISTUS

Suhtlemistreeneritelt eeldatakse väljaõppekursuse läbimist Eesti Suhtlemistreenerite Ühingu (ESÜ) poolt aktsepteeritud programmi alusel.

## B-OSA KUTSENÕUDED

Kutsestandardi B-osas esitatakse nõuded oskustele ja teadmistele. B-osa annab aluse inimeste kutseoskuste hindamisele kutseomistamisel ning õppe- ja täiendkoolituskavade koostamisele.

## B.1 KOMPETENTSID

### 1 Suhtlemistreeningu ettevalmistamine

III kutsetase	IV kutsetase	V kutsetase
<b>1.1 Analüüsib pakkumiskutset või tellimust</b>		
1.1.1 Analüüsib pakkumist ja selgitab välja tellija vajadused		
<b>1.2 Peab läbirääkimisi tellijaga (koolitusvajadus, grupi koosseis, tulemus)</b>		
1.2.1 Võtab tellijaga kontakti ja täpsustab tellimust (aeg, maht)		
1.2.2 Intervjueerimis- ja kuulamisoskusi kasutades selgitab välja koolitusvajaduse		
1.2.3 Täpsustab tellija ootused suhtlemistreeningule, annab selgitusi ebareaalsete ootuste korral		
1.2.4 Oskab ennast kehtestada tellijapoolse surve korral grupiliikmete arvu, koolitusruumi sobivuse jms suhtes		
1.2.5 Selgitab välja koolitusgrupi koosseisu ja koolitatavate eelnevad koolituskogemused		
1.2.6 Peab kinni kokkulepetest, kontrollib eelnevate kokkulepete paikapidavust tellijalt		
1.2.7 Peab kinni suhtlemistreeningu eetikast, et tee treeningu sildi all muud tegevust		
1.2.8 Konfronteerub tellijaga kohatu ettepaneku esitamisel (nt. manipuleerida osalejatega)		
<b>1.3 Koostab pakkumise, vormistab lepingu</b>		
1.3.1 Arvestab tellija vajadusi pakkumise koostamisel		
1.3.2 Koolituse planeerimisel arvestab suhtlemistreeningu standardi miinimum- ja optimumnõudeid		
<b>1.4 Viib läbi eeltööd grupiliikmetega</b>		
1.4.1 Viib läbi intervjuud grupiliikmetega		
1.4.2 Pöörab tähelepanu grupiliikmete eelhäälestusele, saadab eelinformatsiooni koolitusest		
<b>1.5 Sõlmib kokkulepped kaastreeneriga, kavandab töö</b>		
1.5.1 Enne koolituse algust jagab koostöös kaastreeneriga rollid		
1.5.2 Alustab koostööd kaastreeneriga enne treeningu algust		
<b>1.6 Tagab koolituse tehnilise poole korralduse</b>		
<b>1.7 Koostab treeningu programmi, valmistab ette õppematerjali</b>		
<b>1.8 Tagab soodsa keskkonna treeningu toimumiskohas</b>		

### 2 Suhtlemistreeningu läbiviimine

III kutsetase	IV kutsetase	V kutsetase
---------------	--------------	-------------

<b>2.1 Häälestab grupi (viib läbi soojenduse)</b>	
2.1.1 Pöörab grupiliikmete treenimiseks häälestamisele tähelepanu kogu treeningu vältel	
2.1.2 Arvestab soojenduse puhul treeningu eesmärki, grupi vajadusi, grupiliikmete omavahelisi suhteid ja treenerite isiklikku mõju	
2.1.3 Jälgib ja mõjutab grupiliikmete motiveeritust treeningul osalemiseks	
<b>2.2 Eesmärgistab treeningu (nii treeneri eesmärgid kui ka osalejate individuaalsed eesmärgid)</b>	
2.2.1 Suunab grupiliikmeid eesmärgistama ja sõnastama individuaalseid eesmärke seoses treeninguga	
2.2.2 Täpsustab ja aitab konkretiseerida ebaselgeid eesmärke	
	2.2.3 Hoiab fookuses treenitavate vajadusi, grupi vajaduste muutumisel korrigeerib eesmärki ja programmi
<b>2.3 Sõnastab grupilepingu</b>	
2.3.1 Sõnastab koos grupiliikmetega grupilepingu ja peab sellest kinni kogu treeningu jooksul, sama jälgib ta ka grupi juures	
2.3.2 Märkab grupis toimuvat, reageerib vastavalt vajadusele	
2.3.3 Grupilepingu rikkumisel juhib sellele tähelepanu	
2.3.4 Selgitab osalejatele vastutust treeningus aktiivses osalemises ja saadava teabe omandamisel	
<b>2.4 Tutvustab ja demonstreerib suhtlemise teoreetilisi käsitlusi ja mudeleid</b>	
2.4.1 Tunneb esitatavat teooriat, on avatud grupist tulenevale informatsioonile	
2.4.2 Valdab suhtlemistehnikaid, mudeldab enda käitumisega õpetatavaid oskusi	
2.4.3 Oskab anda selgitusi enda poolt kasutatud suhtlemisele või käitumisviisile	
2.4.4 Tuleb toime eriarvamustega grupis, hoiab autoriteeti	
2.4.5 Eksimuse korral täiendab ja parandab ennast, ei lase jääda kõlama vääral käsitlusel	
<b>2.5 Valmistab ette ja koostab harjutused</b>	
2.5.1 Valib suhtlemistreeningu grupile sobivad harjutused	
2.5.2 Hoiab harjutuste fookuse ja sobivuse kooskõlas treeningu eesmärkidega	
<b>2.6 Juhib oskuste harjutamist</b>	
2.6.1 Motiveerib ja julgustab grupiliikmeid harjutama	
2.6.2 Jälgib kõigi osalejate aktiivsust harjutustes osalemisel, vajadusel suunab harjutama	
<b>2.7 Juhib vastupanu</b>	
2.7.1 Tunneb vastupanu põhjusi aktiivõppes ja tuleb toime psühholoogilise vastupanuga grupis	
2.7.2 Oskab lahendada konflikte	
2.7.3 Tunneb kriisikäitumist, tuleb toime kriisiolukordadega grupis	
2.7.4 Arvestab kõigi grupiliikmetega, tuleb toime düsfunktsionaalse käitumisega	
<b>2.8 Viib läbi harjutuste ja protsesside seire, analüüsi</b>	
2.8.1 Juhib harjutuste analüüsi, analüüsi ajal hoiab fookust õpitavatel oskustel	
2.8.2 Annab mudeli harjutuste analüüsiks	
2.8.3 Julgustab grupiliikmeid analüüsima	
2.8.4 Harjutuste analüüsimisel toob välja nii õnnestumised kui ka arenguruumi harjutatavate oskuste osas ja julgustab seda tegema ka grupiliikmeid	
2.8.5 Jälgib grupi energiat analüüsi ajal, reguleerib grupi energiataset	
2.8.6 Kriisiolukorra tekkimisel kaastreeneriga on valmis treeningut jätkama, toetab uut partnerit protsessi lülitumisel	
<b>2.9 Annab tagasisidet kaastreenerile ja grupiliikmetele</b>	
2.9.1 Annab arendavat ja konstruktiivset tagasisidet	
2.9.2 Julgeb tunnistada enda eksimusi	
<b>2.10. Oskab kasutada videotehnikat</b>	
2.10.1 Oskab kasutada videokaamerat ja selle abil salvestatut esitada	
2.10.2 Valdab operaatoritöö põhioskusi: kaadri kompositsioon, erinevate plaanide kasutamine,	

keskkonnatingimustega (valgus, müra, kaja jms) arvestamine

### 3 Suhtlemistreeningu järeltöö

III kutsetase	IV kutsetase	V kutsetase
<b>3.1 Viib läbi treeningu järelanalüüsi ja kavandab edasise arengu (üksi, kaastreeneriga, superviisoriga)</b>		
3.1.1 Analüüsib treeningul toimunu põhjuslikke seoseid		
3.1.2 Hindab treeningu eesmärgipärasust		
<b>3.2 Analüüsib tellijaga tulemusi, tagasisidet, annab soovitusel arendamiseks</b>		
3.2.1 Treeningu analüüsil peab kinni konfidentsiaalsuse kokkuleppes (sh välistab videosalvestistele kõrvaliste isikute ligipääsu)		
	3.2.2 Annab tagasisidet, mis võimaldab personali arendamist	
	3.2.3 Ei anna kolmandatele isikutele tagasisidet üksikute osalejate kohta	
<b>3.3 Kavandab tegevusi treeningu mõju pikendamiseks</b>		
3.3.1 Küsib tagasisidet grupiliikmetelt		
3.3.2 Vajadusel saadab järelmaterjalid, meenutab koduülesannet jne		
<b>3.4 Annab tagasisidet kaastreenerile</b>		
3.4.1 Arendab koostööd ja usaldust kaastreeneriga		
3.4.2 Annab tagasisidet kaastreenerile, vajadusel selgitab tagasiside olulisust treeneri arengule		

### 4 Koolitusturu arendamine ja suhtlemistreeningu propageerimine

III kutsetase	IV kutsetase	V kutsetase
<b>4.1 Suhtleb avalikkusega</b>		
		4.1.1 Esineb ajakirjanduses ja konverentsidel/avalikel üritustel eesmärgiga tutvustada ja levitada käitumisviise ja hoiakuid, millele baseerub suhtlemistreening
<b>4.2 Aitab kaasa treenerite ja siduserialade (koolitusjuhid jt personalitöötajad, haridusametnikud, fondide esindajad jt) esindajate võrgustiku loomisele</b>		
4.2.1 Tutvustab teistele koolitajatele oma kogemusi ja uuendusi, osaleb aktiivselt aruteludes eesmärgiga levitada ja arendada suhtlemistreeningut kui meetodit		
<b>4.3 Viitab materjalide kasutamisel autorlusele</b>		
<b>4.4 Propageerib suhtlemistreeningut</b>		
<b>4.5 Arendab suhtlemistreeningu meetodit, nt uuenduslikud meetodid õppeprotsessis, eel- ja järelprotsessis</b>		

### 5. Enese arendamine

III kutsetase	IV kutsetase	V kutsetase
<b>5.1 Taastab ja hoiab oma füüsilist, vaimset ja emotsionaalset tervist</b>		
5.1.1 Puhkab ja taastab ennast regulaarselt (füüsiliselt, vaimselt ja emotsionaalselt)		
<b>5.2 Käib supervisioonis ja/või psühhoteraapias</b>		
5.2.1 Täiendab ennast sihipäraselt		

### 6. Juhendamine

V kutsetase
<b>6.1 Täiendab oma juhendamisalaseid teadmisi ja oskusi</b>
6.1.1 Täiendab oma teadmisi juhendamise ja nõustamise, superviseerimise ja psühhoteraapia alal
<b>6.2 Juhendab algajaid suhtlemistreenereid</b>

6.2.2 Analüüsib enda kui juhendaja tegevust iseseisvalt ja koos superviisoriga

### 6.3 Nõustab

6.3.1 Nõustab treenereid

6.3.2 Nõustab kliente koolitusvajaduste selgitamiseks ning täpsustamiseks

## B.2 LÄBIVAD KOMPETENSIID JA BAASTEADMISED

### 1. Baasteadmised

- 1.1 Täiskasvanute õpetamise põhialused
- 1.2 Sotsiaalpsühholoogia ja isiksusepsühholoogia alused
- 1.3 Psühhopaatoloogia
  - a) käitumise kriitiliste eripärade märkamine

### 2. Läbivad kompetentsid

- 2.1 Nõustamisoskus
  - a) nõustamisteooriad
  - b) intervjuerimisoskus
  - c) enesejuhtimine ja eneserefleksioon
- 2.2 Organisatsioonikäitumine
  - a) koolitusvajaduse diagnostika
- 2.3 Suhtlemistreeneri eetika
- 2.4 Suhtlemisoskused kõrgtasemel
  - a) kontaktioskus
  - b) aktiivse kuulamise oskus
  - c) selge enesevaljendamise oskus
  - d) kompleksoskused (kehtestav käitumine, tagasisidestamine, konfliktide lahendamine, esinemine jne, vt C6)
- 2.5 Koostööoskused
- 2.6 Aja kasutamise oskus
  - a) Oskus kasutada aega efektiivselt
  - b) Oskus õpetada grupile ajakavast kinnipidamist
- 2.7 Asjaajamisoskus
  - a) lepingute sõlmimise oskus
  - b) treeningu rahastamise ja selle korraldamise oskused
  - c) suhtekorralduse algoskused
- 2.8 Enesearendamisoskus
- 2.9 Tehniliste vahendite kasutamise oskus
- 2.10 Õpiprotsessi märkamine ja juhtimine
  - a) mudeli teoreetiline kirjeldamine
  - b) õpiprotsessi kui terviku teadvustamine igal treenitaval eraldi
  - c) treenitava suhtlemisoskuste treeningueelse ja treeningujärgse taseme hindamine
  - d) õigeaegne õpiprotsessi sekkumise oskus
  - e) instruksioonide andmise oskus
  - f) tagasisidestamine videosalvestusest, treenerilt, grupilt
  - g) kinnitamine vastavalt konstruktiivse tagasisidestamise põhimõtetele
- 2.11 Grupiprotsesside märkamine ja juhtimine
  - a) grupi arengufaaside märkamine ja suhtlemistreeneri sekkumise spetsiifika eri faasides
  - b) düsfunktsionaalsete rollide ja alagruppide tekke märkamine
  - c) treeneri erineva rolli teadvustamine ja valik lähtuvalt grupi arengufaasist
  - d) kontroll treeneri/grupi aktiivsuse tasakaalu üle
  - e) treeninggrupi siseste konfliktide käsitlemine
  - f) kahe treeneri koostöö
  - g) grupi komplekteerimine
  - h) grupidiskussiooni juhtimine
- 2.12 Treenitava isiksuseprotsesside märkamine ja juhtimine
  - a) individuaalse motivatsiooni tõusude ja languste märkamine ja kohane sekkumine

- b) treenitava psühholoogiliste kaitsete tugevnemise ja vähenemise märkamine treeningu kestel
  - c) psühholoogilise vastupanu märkamine ja selle ületamine
  - d) psühholoogilise pinge märkamine ja pinge leevendamine
  - e) privaatsusvajaduse rahuldamine
  - f) keelekasutuse ja psühholoogilise vastutuse seoste märkamine ja korrigeerimine
  - g) grupilepingu sõlmimine nii, et treeneril oleks kontroll treeningprotsessi mõjutavate keskkonnategurite üle (aeg, segajad, vastutus)
- 2.13 Treeningu planeerimine ja treeningprogrammi koostamine koolitusvajaduse diagnoosi põhjal
- 2.14 Treeningu infrastruktuuri ettevalmistamine, treeningprotsessi mõjutavate keskkonnategurite kujundamine ja kontrollimine (ruumid, tehnika, ajarežiim jms.)
- 3.1 Psühholoogilise nõustamise ja psühhoteraapia sertifitseeritud oskused
- 3.2 Suhtlemistreenerite baas- ja täienduskoolituse läbiviimiseks vajalikud oskused
- 4.1 Suhtlemistreener valdab järgmisi keeli:
- 4.1. 1 Eesti keel – kõrgtase
  - 4.1. 2 Üks võõrkeel – III, IV kesktase, V kõrgtase
  - 4.1. 3 Teine võõrkeel – III algtase, IV, V kesktase

## C-OSA ÜLDTEAVE JA LISAD

Kutsestandardi C-osa annab teavet kutsestandardi koostamise ja kutseomistamise kohta.

### C.1 Üldteave

<b>1. Kutsestandardi number kutseregistris</b>	III tase 14-28112007-01/1p IV tase 14-28112007-02/2p V tase 14-28112007-03/2p
<b>2. Kutsestandardi koostajad</b>	Kadri Kõiv, Self II OÜ Airi Mitendorf, Self II OÜ Ann Seilenthal, MTÜ Iseseisvad Konsultandid Kutsekoja koordinaator: Ingrid Lepik
<b>3. Kutsestandardi kavandi tutvustamine</b>	2007.a. oktoobris ja novembris viidi läbi kutsestandardi kavandi tutvustamine, millesse kaasati Eesti erinevate piirkondade ettevõtete ja koolitajate esindajad.
<b>4. Kutsestandardi kinnitaja</b>	Äriteeninduse ja Muu Äritegevuse Kutsenõukogu
<b>5. Kutsenõukogu otsuse number ja kuupäev</b>	Otsuse nr 31/28.nov 2007
<b>6. Kutsestandardi kehtivusaeg</b>	28.11.2007 – 28.11.2011
<b>7. Kutsestandardi versioon</b>	Uuendatud kutsestandard/ teine versioon
<b>8. Kutsenõukogu alavaldkond</b>	Äri- ja juhtimisalase nõustamise valdkond
<b>9. Eesti majanduse tegevusalade klassifikaator (NACE)</b>	Äri- ja juhtimisalase nõustamise valdkonda, kood 7414
<b>10. Ametite klassifikaator (ISCO)</b>	Tippspetsialistid, kood 2419
<b>11. Euroopa kvalifikatsioonide raamistik (EQF)</b>	
<b>12. Kutset omistav organ</b>	Eesti Suhtlemistreenerite Ühing
<b>13. Kutsekoda</b>	www.kutsekoda.ee
<b>14. Viited õppekavadele eesti hariduse infosüsteemis</b>	www.ehis.ee

### C.2 Teave kutseomistamise kohta

Täpsemad kutse taotlemise eeldused on esitatud Eesti Suhtlemistreenerite Ühingu ([www.suhtlemisoskused.ee](http://www.suhtlemisoskused.ee)) suhtlemistreeneri valdkonna kutse kvalifikatsioonide tõendamise ja omistamise korras.

<b>C.3 Kutsenimetus võõrkeeles</b>	
<b>Inglise keeles</b>	
<b>Level</b>	<b>Title</b>
I	
II	
III	Communication and interaction skills trainer
IV	Communication and interaction skills trainer
V	Communication and interaction skills trainer
<b>Vene keeles</b>	
<b>Уровень</b>	<b>Название</b>
I	
II	
III	Видеотренер
IV	Видеотренер
V	Видеотренер

#### **C.4 Kasutatud materjalid**

<b>C.5 Kutsete süsteemi terminid ja seletused</b>
<p><b>Kutsete süsteem</b> – kutsealaste määratluste loomise ja arendamise ning kutsete omistamise terviklik süsteem, mis loob eeldused Eesti töötajate konkurentsivõime kasvuks ning kutsealase kompetentsuse arendamiseks, hindamiseks, tunnustamiseks ja võrdlemiseks.</p>
<p><b>Kutsetegevuse valdkond</b> – samalaadsetel tööülesannetel põhinev tegevusvaldkond, mis hõlmab mitut lähedast kutset.</p>
<p><b>Kutse</b> – hindamisprotsessi ametlik tulemus, mis saadakse, kui kutset omistav organ otsustab, et isik omab teatud kutsetegevuse valdkonnas tööülesannete täitmiseks vajalikku kompetentsust, mille tase on määratud vastavas kutsestandardis.</p>
<p><b>Kompetentsus</b> – edukaks kutsealaseks tegutsemiseks vajalik teadmiste, oskuste, kogemuse ja hoiakute kogum.</p>
<p><b>Kutsestandard</b> – dokument, milles kirjeldatakse kutsetegevust, tööülesandeid, -keskkonda ning määratletakse kompetentsusnõuded.</p>
<p><b>Kompetentsid</b> – oskuste, teadmiste, võimete ja isikuomaduste kogumid, mis sisaldavad töö tegemiseks vajalikku iseseisvuse ja vastutuse määra, võimaldavad töötajal täita konkreetseid tööülesandeid ning väljenduvad tegevustena.</p>
<p><b>Kutsetasemed</b> – raamistik, mille alusel klassifitseeritakse kutsesisesed kompetentsusnõuded hierarhilisse süsteemi.</p> <p>Kutsetasemetest on I tase madalaim ja V tase kõrgeim:</p> <p>I tase – põhilised kutsealased faktilised teadmised ja oskused täita tööülesandeid, kasutades asjakohast teavet ja lihtsaid juhiseid ning töövahendeid. Iseseisvus ja vastutus sarnaste ja korduvate tööülesannete täitmisel kontrollitud olukordades.</p> <p>II tase – teadmised kutseala faktide, põhimõtete, protsesside ja üldiste mõistete kohta ning kutsealased oskused täita tööülesandeid, valides põhimeetodeid, töövahendeid, materjale ja teavet. Iseseisvus ja vastutus varieeruvate tööülesannete täitmisel tavapära olukordades, mis nõuavad oma käitumise kohandamist.</p> <p>III tase – süvendatud kutsealased teadmised ning laialdased kogemuslikud kutsealased oskused ja kutsealane meisterlikkus; laiaulatuslikud teoreetilised teadmised kutsetegevuse valdkonnas ning nendel põhinevad kutsealased oskused ja asjatundlikkus. Iseseisvus ja vastutus varieeruvate tööülesannete täitmisel olukordades, mis on tavaliselt ettearvatavad, kuid võivad muutuda. Enesejuhtimine, teiste töötajate juhendamine ja ressursside jagamine ning tööolukordade hindamine ja parendamine piiritletud tööülesannete osas</p> <p>IV tase – laiaulatuslikud ja süvendatud teadmised kutsetegevuse valdkonnas ning põhilised teadmised kutsetegevusega seonduvates valdkondades. Laiaulatuslikud kutsealased oskused ning süvendatud asjatundlikkus kutsealaga seonduvates valdkondades, oskus välja töötada</p>



innovaatilisi lahendusi. Iseseisvus ja vastutus keeruliste tööülesannete täitmisel olukordades, mis võivad ettearvamatult muutuda. Enesejuhtimine, teiste töötajate juhendamine ja kontroll, ressursside juhtimine, hinnangu andmine teiste ja enda tegevusele ning kutseala arendamine.

V tase – kõrgeimal tasemel teadmised kutsetegevuse valdkonnas, valdkondadevaheliste seoste ja mõju mõistmine ning kõrgeimal tasemel kutsealased oskused; kaasaarvatud süntees ja hindamine, et luua uusi teadmisi ja protseduure ning valdkondadevahelisi seoseid.

Iseseisvus, vastutus ja loovus komplekssete tööülesannete täitmisel olukordades, mis nõuavad uut strateegilist lähenemist.

Ressursside ning integreeritud tegevuste ja protsesside juhtimine ja arendamine, strateegiline planeerimine ja tegevusele hinnangu andmine, uute visioonide loomine

Kutsed ei eelda kirjeldamist ja kutseomistamist kõigil tasemetel. Kutsetasemete vajalikkuse otsustab vastav kutsenõukogu. Iga konkreetse taseme nõuded, sealhulgas vajadusel ka sobiv haridustase, määratakse kindlaks kutsestandardis.

**Kutseomistamine** – protsess, mille käigus hinnatakse kutset taotleva isiku kutsealase kompetentsuse vastavust kutsestandardis toodud nõuetele ja väljastatakse kutsetunnistus.

**Kutsetunnistus** – kutset tõendav dokument, mis tõendab isiku kutsealase kompetentsuse vastavust kutsestandardis kehtestatud nõuetele.

**Kutsenõukogu** – Kutsekoja juurde moodustatud tööturu osapoolte esindajatest koosnev laiapõhjaline koostööorgan, mille tegevuse eesmärk on vastavas kutsetegevuse valdkonnas kutsete süsteemi arendamine ja rakendamine.

**Kutset omistav organ** – juriidiline isik või riigi- või valitsusasutus, kellele on antud õigus kutseid omistada.

**Kutsekomisjon** – kutseomistamise kvaliteedi ja erapooletuse tagamiseks kutset omistava organi juurde moodustatud komisjon, kuhu kuuluvad vastava kutseala tunnustatud spetsialistid, tööandjad ja koolitajad.

**Kutseregister** – riiklik register, mis sisaldab teavet kutsenõukogude, kutsestandardite, kutset omistavate organite ning kehtivate kutsetunnistuste kohta.

## C.6 Lisad

### Kutsealased terminid

**Põhitreener** – suhtlemistreener, kes vastutab tellimusele vastava treeningu läbiviimise eest

**Kaastreener** - konkreetset suhtlemistreeningut koos tegevad treenerid. Üks kaastreeneritest on samaaegselt ka põhitreener

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

Suhtlemistreening, mida valdab suhtlemistreener, erineb teistest käitumistreeningu liikidest järgmiste tunnuste poolest:

	Miinumum	Optimum
Kestvus tundides	16	24
Treenerite arv	2	2
Järjestikusi päevi	2	3 (kõik järjest)
Osavõtjate arv mitte üle 12	6-7	10
Harjutatavate oskuste* arv treeningpäeva kohta	1	1
Ühel treenitaval videoharjutusi 1 oskuse kohta	1-2	1-2 aktiivses rollis
Treeneri loengu osakaal treeningust %	<15	10
Treeneri individuaalne tagasiside grupiliikmele	1 kord päevas	1 harjutuse jooksul
Harjutused oskuste omandamiseks	Treener valmistab ette	Treener laseb grupil koostada

Baasilisteks oskusteks suhtlemistreeningul on kontakti-, aktiivse kuulamise ja selge eneseväljendamise oskused, kompleksoskusteks enesekehtestamisoskus ja sellele baseeruvad oskused: konfliktide lahendamine, läbirääkimine, motiveerimine, delegeerimine jm