

**SUHTLEMISTREENER IV, V**

## EESSÕNA

See kutsestandard sisaldab asjaomaste institutsioonide poolt kokkulepitud nõudeid suhtlemistreeneri IV ja V kvalifikatsioonile.

Kutsestandardi kavandi koostas Äriteeninduse ja Muu Äritegevuse Kutsenõukogu juurde moodustatud suhtlemistreenerite töörühm koosseisus:

Marju Käärst	Eesti Suhtlemistreenerite Ühing, EMI-EWT
Ann Seilenthal	Vabakutseline suhtlemistreener
Henn Mikkin	Vabakutseline suhtlemistreener
Reet Treial	ETK
Karin Hango	Self II OÜ
Sirje Pree	Kuussaare Ametikool, Tallinna Tehnikaülikool

Ajavahemikus oktoober – november 2003. a. viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus, millesse kaasati ettevõtete (ja koolitajate) esindajad Eesti erinevatest piirkondadest.

Suhtlemistreeneri IV ja V kvalifikatsiooni sisaldava kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on eeltoodud töörühm arvestanud kutsestandardi kavandi kohta arvamusküsitlusel tehtud ettepanekuid ja märkusi.

Kutsestandardi koostamisel on arvestatud Saksa ja Austria treenerikoolituses sõnastatud nõuetega professionaalsetele treeneritele.

Suhtlemistreeneri IV ja V kvalifikatsiooni sisaldav kutsestandard on koostatud esmakordselt.

Suhtlemistreeneri IV ja V kvalifikatsiooni sisaldav kutsestandard on kinnitatud 25. novembril 2003. a. Äriteeninduse ja Muu Äritegevuse Kutsenõukogu otsusega nr. 15.

Kutsestandardis sisalduvad kutsekvalifikatsioonid on kantud kutseregistrisse.

## 1 KASUTUSALA

- 1) töötajate kvalifikatsiooninõuete määramine
- 2) õppekavade, koolitusprogrammide väljatöötamine
- 3) eksaminõuete väljatöötamine, kutsekvalifikatsiooni tõendamine ja hindamine
- 4) aluse andmine rahvusvaheliste kvalifikatsiooni tõendavate dokumentide võrdlemiseks

## 2 KUTSEKVALIFIKATSIOONISÜSTEEMI TERMINID

**Kutsestandard** – dokument, mis määrab kindlaks kutsekvalifikatsioonist tulenevad nõuded teadmiste, oskuste, vilumuste, kogemuste, väärtushinnangutele ja isikuomadustele.

**Kutsekvalifikatsioon** – antud kutsealal nõutav kompetentsuse tase, mida tunnustatakse kas reguleeritud, ajalooliselt või rahvusvaheliselt kujunenud nõuete alusel. Kutsekvalifikatsioonisüsteemis on viis taset, kusjuures I tase on madalaim ja V tase kõrgeim.

I tase – töötaja täidab tööülesandeid ühesuguses olukorras, on omandanud kutsealased oskused ja teadmised enamasti kutsealasel väljaõppel, võib vajada juhendamist töö käigus, vastutab oma tööülesannete täitmise eest;

II tase – töötaja täidab tööülesandeid erisuguses olukorras, lisaks enamasti kutsealasel väljaõppel omandatud oskustele ja teadmiste omab vilumust ja kogemust, töötab iseseisvalt, vastutab oma tööülesannete täitmise eest;

III tase – töötaja täidab tööülesandeid erisuguses ja vahelduvas olukorras, lisaks enamasti kutsealasel väljaõppel omandatud oskustele ja teadmiste ning vilumustele ja kogemustele omab meisterlikkust, valmisolekut kutsealaste oskuste ja teadmiste edasiandmiseks, korraldab ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest;

IV tase – töötaja täidab analüüsimist ja otsustamist eeldavaid tööülesandeid muutavas olukorras, omab kutsealaseid teadmisi ja oskusi; korraldab ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest;

V tase – töötaja täidab teadmiste laiendamist, probleemide lahendamist, teaduslike teooriate ja mõistete rakendamist, olemasolevate teadmiste analüüsimist, süstematiseerimist ja edasiarendamist ning õpetamist eeldavaid tööülesandeid muutavas olukorras, omab laialdasi kutsealaseid teadmisi ja oskusi, korraldab ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest.

Kõik kutsed ei eelda kvalifikatsioonitasemete fikseerimist I kuni V tasemeni. Iga konkreetse kutse kvalifikatsioonitasemed, sealhulgas vajaduse korral ka haridusnõuded, määrab kindlaks kutsenõukogu.

### **Kutseoskused**

Üldoskused ja -teadmised – tegevusvaldkondi läbivad nõuded üldistele oskustele ja teadmistele.

Põhioskused ja -teadmised – kutsealal tegutsemiseks vajalikud nõuded oskustele ja teadmistele.

Erioskused ja -teadmised – nõuded oskustele ja teadmistele, mis on seotud spetsialiseerumisega.

Lisaoskused ja -teadmised – soovituslikud oskused ja teadmised, mis toetavad ja laiendavad kutseoskusi või seonduvad lisakvalifikatsiooniga.

Isikuomadused ja võimed – nõuded kutsealal töötamiseks eeldatavatele isiku- ja isiksuslikele omadustele ja füüsilistele võimetele.

### **Konkreetsete teadmiste ja oskuste tasemete kirjeldused**

Algtase – mõistete, faktide ja põhimõtete teadmine; põhiliste töövõtete valdamine.

Kesktaase – mõistete ja faktide tõlgendamine ja võrdlemine, seoste loomine; mitmekesiste töövõtete valdamine.

Kõrgtaase – seostatud faktide alusel analüüsimine, prognoosimine, järeldamine, üldistamine, hindamine; mitmekesiste keerukate töövõtete valdamine.

## **3 KUTSESTANDARDIGA SEONDUVAD STATISTILISED KOODID**

Eesti Majanduse Tegevusalade Klassifikaatori<sup>1</sup> järgi kuulub suhtlemistreening “Äri- ja juhtimisalase nõustamise” valdkonda, kood 7414.

Ametite Klassifikaatori<sup>2</sup> järgi kuulub suhtlemistreening 2. pearühma “Tippspetsialistid”, kood 2419.

## **4 KUTSENIMETUS JA KVALIFIKATSIOONITASE**

Eesti keeles:	Suhtlemistreener IV, V
Inglise keeles:	Communication and interaction skills trainer IV, V
Vene keeles:	Видеотренинг IV, V
Saksa keeles:	Verhaltenstrainer IV, V

## **5 KUTSEKIRJELDUS**

Suhtlemistreeneri poolt läbiviidava suhtlemistreeningu eesmärgiks on arendada klientide suhtlemisoskusi ning korrigeerida oskuste valdamiseks vajalikke hoiakuid. Suhtlemistreener ei tegele inimese isiksusehäiretest tulenevate suhtlemisraskuste ületamisega.

**Suhtlemistreening** on aktiivne õppemeetod, 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. Treeningul suunab ja mõjutab suhtlemistreener kolme põhiprotsessi: õpiprotsessi, grupiprotsessi ja treenitavate isiksuslikku arengut. Keskne on õpiprotsess, ülejäänud kahel protsessil on õppimist soodustav ja toetav funktsioon.

**Treenitavate** puhul lähtub treener arusaamast, et iga treenitav tuleb treeningusse õpitavate oskuste isesuguse lähtetasandiga ja treeningu tulemust hinnatakse selle järgi, kas ja kui palju grupiliikmed juurde õppisid. Treening seab sihiks, et õpitud oskused leiaksid kohast kasutamist hilisemas elus. Treeningu kaugemaks eesmärgiks on, et treeningul omandatud käitumise analüüsi oskust treenitavad kasutaksid hilisemas elus samade oskuste edasisel iseseisval õppimisel.

Suhtlemise käsitlemisel treeningul on aluseks võidan-võidad lähenemisviis.

<sup>1</sup> Statistical classification of economics activities in the European Community (NACE) eestistatud versioon

<sup>2</sup> International Standard Classification of Occupations (ISCO-88) eestistatud versioon

## Suhtlemistreeningu tunnused

Videotagasidega 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	10
Õpitavate oskuste arv treeningpäeva kohta	1	1
Ühel treenitaval videoharjutusi 1 oskuse kohta	2	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

Suhtlemistreener rakendab oma töös erinevaid osategevusi, nagu teavitamine ja konsulteerimine, intervjuerimine, nõustamine, ülesannete andmine ja nende täitmise analüüs, tagasiside treenerilt, grupilt ja videosalvestusest. Töömeetoditeks võivad olla aktiivõpe, rühmatöö, nõustamisvestlus. Suhtlemistreeneri töös on olulisel kohal eetiliste põhimõtete järgimine. Treening rajaneb treeneri ja treenitava vastastikusel usaldusel. Suhtlemistreenerile on kohustuslik konfidentsiaalsuse tagamine õppijate isikut puudutava informatsiooni suhtes.

Professionaalse suhtlemisoskuse treening eeldab orienteerumist muutuvast maailmas, loomupärast teenindus- ja suhtlemisvalmidust, sõbralikkust ja abivalmidust. Suur suhtlemiskoormus nõuab head kontsentreerumise- ja empaatiavõimet, probleemi käsitlemise ning konflikti lahendamise oskust. Vajalik on hea ja selge väljendusoskus, küsimuste esitamise ja aktiivse kuulamise oskus, analüüsi-, üldistus- ja spetsifitseerimisoskus, tolerantsus ning valmisolek pidevaks enesetäiendamiseks.

**Suhtlemistreener IV kvalifikatsiooni** taotlemisel on nõutav kõrgharidus, Kutsekvalifikatsiooni Omistava organi poolt aktsepteeritud suhtlemistreeneri väljaõppe läbimine tööalase täiendkoolitusena ning praktiseerimine treenerina vähemalt 20 päeva 2 aasta jooksul.

**Suhtlemistreener V kvalifikatsiooni** taotlemisel on nõutav lisaks eelnevale 4 aastat katkematut treeneripraktikat pärast suhtlemistreeneri väljaõppe lõpetamist ning valmisolekut juhendada algajaid suhtlemistreenereid.

## 6 KUTSEOSKUSNÕUDED

### 6.1 Üldoskused ja -teadmised

6.1.1. Täiskasvanute õpetamise põhialused

6.1.2. Suhtlemisoskused – kõrgtase

- 1) kuulamisoskus
  - 2) kehtestav käitumine
  - 3) koostööoskus
  - 4) eesti keele stilistika ja diktsioon
  - 5) vähemalt kahe võõrkeele valdamine kesktasemel
- 6.1.3. Aja kasutamise oskused
- 1) Oskus kasutada aega efektiivselt
  - 2) Oskus õpetada grupile ajakavast kinnipidamist
- 6.1.4. Asjaajamisoskus
- 1) lepingute sõlmimise oskus
  - 2) treeningu rahastamise ja selle korraldamise oskused
  - 3) PR oskused – algtase
- 6.1.5. Enesearendamisoskus
- 6.2 Põhioskused ja -teadmised**
- 6.2.1 Nõustamisoskus – algtase
- 1) nõustamisteooriad
  - 2) intervjuerimisoskus
  - 3) enesejuhtimine ja eneserefleksioon
- 6.2.2. Üldpsühholoogia – algtase
- 1) psühholoogia põhimõisted
  - 2) praktilise psühholoogia ja akadeemilise psühholoogia ühised ja erinevad küljed
  - 3) testimine – oskus eristada professionaalseid teste ja testijaid mitteprofessionaalsetest
- 6.2.3. Psühhopaatoloogia
- 1) Psüühika- ja käitumishäirete äratundmine grupi komplekteerimisel
- 6.2.4. Organisatsioonikäitumine
- 1) Koolitusvajaduse diagnostika
- 6.2.5. Õppetehnika kasutamise oskus
- 6.2.6. Õpiprotsessi märkamine ja juhtimine
- 1) mudeli teoreetiline kirjeldamine
  - 2) õpiprotsessi kui terviku teadvustamine igal treenitaval eraldi
  - 3) treenitava suhtlemisoskuste treeningueelse ja treeningujärgse taseme hindamine
  - 4) õigeaegne õpiprotsessi sekkumise oskus
  - 5) instruksioonide andmise oskus
  - 6) tagasisidestamine videosalvestusest, treenerilt, grupilt
  - 7) kinnitamine: kriitika ja tunnustuse vahekorra doseerimine
- 6.2.7. Grupiprotsesside märkamine ja juhtimine
- 1) grupi arengufaaside märkamine ja suhtlemistreeneri sekkumise spetsiifika eri faasides
  - 2) liidrite, tõrjutute, erakute tekkimise märkamine
  - 3) alagruppide tekkimise märkamine
  - 4) treenerite asendi teadvustamine grupi eri arengufaasides
  - 5) kontroll treeneri/grupi aktiivsuse tasakaalu üle
  - 6) treeninggrupi siseste konfliktide käsitlemine oskus
  - 7) kahe treeneri koostöö oskused
  - 8) grupi komplekteerimise oskus
  - 6) grupidiskussiooni juhtimise oskus

- 6.2.8. Treenitava isiksuseprotsesside märkamine ja juhtimine
  - 1) individuaalse motivatsiooni tõusude ja languste märkamine ja sekkumisoskus
  - 2) treenitava kaitsete tugevnemise ja vähenemise märkamine treeningu kestel
  - 3) psühholoogilise vastupanu märkamine ja selle ületamise oskus
  - 4) psühholoogilise pinge märkamine ja pinge leevendamise oskus
  - 5) privaatsusvajaduse rahuldamine
  - 6) keelekasutuse ja psühholoogilise vastutuse seoste märkamine ja sekkumisoskus
  - 7) Koolituslepingu sõlmimine nii, et treeneril oleks kontroll treeningprotsessi mõjutavate keskkonnategurite üle
- 6.2.9. Treeningu planeerimine ja treeningprogrammi koostamine koolitusvajaduse diagnoosi põhjal
- 6.2.10. Treeningu infrastruktuuri ettevalmistamine, treeningprotsessi mõjutavate keskkonnategurite kujundamine ja kontrollimine (ruumid, tehnika, ajarežiim jms.)

**6.3. Lisaoskused ja -teadmised, mis tõstavad treeningu kvaliteeti, kuid pole möödapääsmatult vajalikud hea treeningu läbiviimisel**

- 6.3.1 Psühholoogilise nõustamise ja psühhoteraapia sertifitseeritud oskused
- 6.3.2 Treenerite baas- ja täienduskoolituseks vajalikud oskused

**6.4. Isikuomadused ja võimed. Elanikkonna keskmisest kõrgemad peavad suhtlemistreeneril olema:**

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

## **7 KEHTIVUSAEG**

Kutsestandard kehtib 4 aastat. Vastavalt vajadusele võib kutsestandardit muuta enne kehtivusaja lõppu.