

TELFOR III, IV, V

EESSÕNA

See kutsestandard sisaldab asjaomaste institutsioonide poolt kokkulepitud nõudeid telfori III, IV ja V kvalifikatsioonile.

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

Mati Heidmets	Tallinna Pedagoogikaülikool
Kersti Kõosaar	Võrumaa Sotsiaaltöö Keskus
Maarika Miil	Sotsiaalministeerium
Urmas Roos	Hingeabi Assotsiatsioon Usaldus
Ülle Saar	Saaremaa Perenõuandla
Enno Selirand	Hingeabi Assotsiatsioon Usaldus
Avo-Rein Tereping	Psühholoogide Liit
Peeter Tulviste	Tartu Ülikool
Urve Uusberg,	Raplamaa Psühholoogilise Nõustamise Keskus
Airi Värnik	Eesti-Rootsi Suitsidoloogia Instituut

Ajavahemikus 22.märts kuni 30. aprill 2002 viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus, millesse kaasati üle 15 piirkondliku usaldustelefoni 213 töötajat.

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

Kutsestandardi koostamisel on arvestatud rahvusvahelise vältimatu psühholoogilise abi telefonide föderatsiooni IFOTES eetikanorme ja tööprintsipe.

Telfori III, IV ja V kutsekvalifikatsiooni sisaldav kutsestandard on koostatud esmakordselt.

Telfori III, IV ja V kutsekvalifikatsiooni sisaldav kutsestandard on kinnitatud 15.mail 2002 a. Äriteeninduse ja Muu Äritegevuse Kutsenõukogu otsusega nr. 10.

Kutsestandardis sisalduvad kutsekvalifikatsioonid on kantud kutseregistrisse.

1 KASUTUSALA

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

2 TERMINID

2.1 Kutsekvalifikatsioonisüsteemi terminid

Kutsestandard – dokument, mis määrab kindlaks kutsekvalifikatsioonist tulenevad nõuded teadmiste, oskuste, vilumustele, kogemustele, väärtushinnangutele ja isikuomadustele.

Kutsekvalifikatsioon – antud kutsealal nõutav kompetentsuse tase, mida tunnustatakse kas reguleeritud, ajalooliselt või rahvusvaheliselt kujunenud nõuete alusel. Kõik kutsed ei eelda kutsekvalifikatsioonide fikseerimist I kuni V tasemeni. Iga konkreetse kutse kvalifikatsioonid määratleb kutsenõukogu.

Telfori kutsealal on kutsekvalifikatsioonisüsteemis III, IV ja V kutsekvalifikatsioon.

I tase – lihtsate tööülesannete täitmine sarnastes olukordades; põhilised kutsealased oskused ja teadmised on omandatud enamasti läbi koolituse; vajadusel juhendatakse töö käigus; vastutab oma tööülesannete täitmise eest.

II tase – põhiliste tööülesannete täitmine erinevates olukordades; lisaks kutsealastele oskustele ja teadmiste omab vilumust ja kogemust; töötaja töötab iseseisvalt; vastutab oma tööülesannete täitmise eest.

III tase – keerukate tööülesannete täitmine erinevates ja vahelduvates olukordades; omab kutsealast meisterlikkust; valmisolek kutsealaste oskuste ja teadmiste edasiandmiseks või laialdased kutsealased oskused ja teadmised on omandatud läbi koolituse; valmisolek korraldada ressurside jagamist ja teiste tööd ning vastutada selle eest.

IV tase – erinevate, keerukate, analüüsimist ja otsustamist eeldavate tööülesannete täitmine muutuvates olukordades; laialdased kutsealased teadmised ja oskused, millele lisanduvad kogemused ja vilumused või juhtimisalased teadmised; korraldab ressurside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest.

V tase – teadmiste laiendamist, probleemide lahendamist, teaduslike teooriate ja mõistete rakendamist, olemasolevate teadmiste süstematiseerimist, edasiarendamist ja õpetamist eeldavate tööülesannete täitmine muutuvates olukordades, kõrgel tasemel kutse- ja erialased teadmised, oskused, millele lisanduvad kogemused ja vilumused või juhtimisalased teadmised; korraldab ressurside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest.

Kutseoskused

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

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

Erioskused ja -teadmised – nõuded oskustele ja teadmiste, 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.

2.2 Kutsealased terminid

Usaldustelefoni teenus - spetsiifiline sotsiaalse toetuse vorm, mida osutatakse telefoni teel. Usaldustelefoni eesmärgiks on psühholoogilises kriisis või kriisieelses seisundis helistaja emotsionaalne toetamine anonüümse telefonivestluse kaudu. Usaldustelefoni teenus ei ole nõustamisteenus.

Telfor - eelvaliku läbinud ning usaldustelefoni teenuse osutamiseks käesolevast kutsestandardist lähtuvalt kutsealase ettevalmistuse ja atestatsiooni saanud isik, professionaalne kuulaja.

Telfovisioon - töönõustamise eriliik, mida osutatakse telforitele.

3 KUTSESTANDARDIGA SEONDUVAD STATISTILISED KOODID

Eesti Majanduse Tegevusalade Klassifikaatori¹ järgi kuulub telfori tegevus muu teeninduse valdkonda, kood 93.

Ametite Klassifikaatoris² vastab telfor IV koodile 3460 ja telfor V koodile 2446.

4 KUTSEKVALIFIKATSIOON

Eesti keeles:	telfor III, IV, V
Vene keeles:	telfor III, IV, V
Inglise keeles:	telfor III, IV, V
Soome keeles:	telfori III, IV, V

5 KUTSEKIRJELDUS

Telfor töötab nii avalikus-, era- või kolmandas sektoris, osutades usaldustelefoni teenust. Telfori kutseala võib lisanduda kaaskutsealana, suurendades töötaja konkurentsivõimet tööjõuturul.

Telfor on erialase koolitusega ja praktiliste vilumustega spetsialist, professionaalne kuulaja, kelle ülesandeks on klientide, psühholoogilises kriisis või kriisieelses seisundis olevate inimeste, emotsionaalne toetus vestluse kaudu.

Tegevuse eesmärgiks on toetada helistaja (vestluskaaslase) emotsionaalset sotsiaalset toimetulekut ning selle kaudu stabiliseerida inimsuhteid, suurendada sotsiaalset kapitali.

Telfor teeb oma tööd telefoni teel.

Telfori kutset omav isik võib usaldustelefoni teenuse väliselt oma teadmisi rakendada, vastavalt suhtlussituatsioonile, ka telefoniväliselt.

Telfor aitab vestlusega kliendil mõista tema olukorda, jõuda tal optimaalse otsuseni, annab emotsionaalset toetust. Ta teavitab klienti erapooletult edasise praktilise abi saamise võimalustest.

¹ Statistical classification of economics activities in the European Community (NACE) eestistatud versioon

² International Standard Classification of Occupations (ISCO-88) eestistatud versioon

Telfor lähtub oma tegevuses inimõigustest ning kutse-etikast. Tema kohuseks on suhtuda võrdväärselt tolerantselt kõigisse klientidesse sõltumata nende mistahes eripärast.

Telforilt eeldatakse lisaks tolerantsusele pühendumust, pingetaluvust, empaatiavõimet ja vastutustunnet, ning eriti head suhtlemisuskust fookusega kuulamisele.

Telfori III kvalifikatsiooni taotlemise eelduseks on üldreeglina vähemalt keskharidus ning sobivad isiksuslikud omadused. Kutsealased oskused ja teadmised on omandatud läbi telforite koolituse (on läbitud koolituse baasprogramm) ning praktika.

Telfori IV kvalifikatsiooni taotlemisel on nõutav erialane töökogemus vähemalt 2 aastat; kõrgharidus (kõrghariduse puudumisel eriharidus ning spetsialiseerumine mingis sotsiaal- või pedagoogilise töö valdkonnas); avaldatud erialased publikatsioonid või uurimustöö või ettekanne erialasel konverentsil, seminaril või projektikoolitusel; täiendkoolitus mingis sotsiaaltöö või psühholoogia valdkonnas; projektijuhtimise ja meeskonnatöö kogemus. Telfori V kvalifikatsiooni taotlemisel on nõutav erialane töökogemus vähemalt 3 aastat, kõrgharidus, juhendamise või juhtimisalane töökogemus; täiendkoolitus sotsiaaltöö või psühholoogia valdkonnas (seda asendab psühholoogi või sotsiaaltöötaja kvalifikatsiooni omamine); avaldatud artiklid ajakirjanduses või erialases kirjanduses, uurimustööd või avalikud ettekanded.

6 KUTSEOSKUSNÕUDED

Konkreetne teadmiste miinimummaht määratakse kutseala õppekavaga.

6.1 Üldoskused ja –teadmised

6.1.1 Õigusaktid

- 1) kutsealast tegevust puudutavad Eesti Vabariigi ja rahvusvahelised olulisemad õigusaktid – algtase
- 2) tööõigus – IV, V algtase

6.1.2 Majandus

- 1) ettevõtlus – IV, V algtase
- 2) projektifinantseerimine – IV, V algtase

6.1.3 Töökeskkonna ohutus – IV, V algtase

- 1) tööohutus
- 2) töötervishoid
- 3) tööhügieen
- 4) jäätmekäitlus
- 5) esmaabi

6.1.4 Kontori- ja sidetehnika kasutamine, asjaajamine – IV algtase, V kesktase

6.1.5 Keeleoskus (vt lisa A)

- 1) eesti keel – kõrgtase (venekeelsel usaldustelefonil töötaval telforil algtase)
- 2) vene keel – algtase (venekeelsel usaldustelefonil töötaval telforil kõrgtase)

6.2 Põhioskused ja –teadmised

6.2.1 Esmased põhioskused ja –teadmised – III kesktase; IV, V kõrgtase

- 1) usaldustelefoni eesmärk, mõistete määratlus ajalugu, tööprintsüübid, kutseeetika
- 2) kutsealane läbipõlemissündroom, psühholoogilised kaitsemehhanismid, telfovisioon
- 3) telfori isik, usaldusväärsus, irratsionaalsed uskumused
- 4) aktiivne kuulamine

- 5) helistajate tüpoloogia, erivajadustega helistajad, probleemi määratlemine, individuaalne tolerantne kohtlemine, kehtestav käitumine, pretensioonide lahendamine
 - 6) olulisemad etnopsühholoogilised eripärad
 - 7) algteadmised perenõustamisest, lähisuhted, seksuaalsus, võimalikud probleemid
 - 8) kriisid, kriisireaktsioonid, lein, kaotus
 - 9) depressioon, suitsidaalsus, suitsiid
 - 10) alkoholism, narkomaania, muud sõltuvused
 - 11) statistilise info kogumine
 - 12) tulemusliku vestluse kriteeriumid, tagasiside
 - 13) kõnetehnika alused, suuline kommunikatsioon telefonisuhtluses
- 6.2.2 Psühholoogia alused – III algtase; IV, V kesktase
 - 6.2.3 Sotsiaalpsühholoogia – algtase
 - 6.2.4 Sotsioloogia – algtase
 - 6.2.5 Poliitikas ja kultuuris orienteerumine – algtase
 - 6.2.6 Demograafia – algtase
 - 6.2.7 Statistika, andmetöötlus ja analüüs – IV, V algtase
 - 6.2.8 Grupitöö – IV algtase, V kesktase
 - 6.2.9 Kogukonnatöö, sealhulgas
 - 1) koostöö meediaga - IV algtase; V kesktase
 - 2) strateegiline planeerimine – V kesktase
 - 6.2.10 Informeeritus erinevatest sotsiaalteenustest, heategevusest ning neid osutavatest ühingutest ja organisatsioonidest - kesktase
 - 6.2.11 Uuringute teostamine, tulemuste avaldamine – IV algtase, V kesktase
 - 6.2.12 Juhtimine – IV algtase, V kesktase
 - 6.2.13 Eriuskused ja teadmised, mis tulenevad konkreetse usaldustelefoni spetsiifikast

6.3 Isikuomadused ja võimed

- 1) tolerantsus
- 2) suhtlemisoskus fookusega kuulamisele
- 3) pühendumus
- 4) pingetaluvus
- 5) empaatiavõime
- 6) otsustusvõime
- 7) kohusetunne
- 8) koostöö- ja motiveerimisvõime
- 9) emotsionaalne intelligentsus

6.4 Lisauskused ja -teadmised

- 6.4.1 Arvuti kasutamine – moodulid AO1 - AO7, piiratud ulatuses (vt lisa B)

7 KEHTIVUSAEG

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

KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED

Alljärgnevides nõuetes on lähtunud Eesti Vabariigi keeleseaduses kasutatavatest keeleoskustasemetest, laiendades samad nõuded võõrkeelele.

Eristatakse kolme keeleoskustaset:

Algtase – keele piiratud suuline ja elementaarne kirjalik oskus. Isik tuleb toime tuttavates keelekasutusolukordades, saab aru selgest kõnest igapäevaelu puudutavatel teemadel, mõistab üldjoontes lihtsama teksti sisu ning oskab täita lihtsaid tüüpdokumente ja kirjutada lühikesi tarbetekste.

Kesktase – keele suuline ja piiratud kirjalik oskus. Isik tuleb toime mitmekesisetes keelekasutusolukordades, saab aru normaalse tempoga kõnest, mõistab raskusteta igapäevaelu kajastavate tekstide sisu, suudab kirjutada oma tegevusvaldkonda puudutavaid tekste.

Kõrgtase – keele suuline ja kirjalik oskus. Isik väljendab ennast vabalt, sõltumata keelekasutusolukorrast, saab aru ka kiire tempoga kõnest, mõistab raskusteta keerulisemate tekstide sisu, suudab kirjutada stiililt ja funktsioonilt erinevaid tekste.

ARVUTI KASUTAMISE OSKUS

Alljärgnevad nõuded on soovituslikud.

Loetletud moodulitest valib telfor oma põhitöö praktilistest vajadustest tulenevalt endale vajalikud, et olla konkurentsivõimeline kolleegide hulgas.

Arvutikasutaja oskustunnistus – AO (ECDL/ICDL – The European Computer Driving Licence/The International Computer Driving Licence) tõendab selle omaja praktilisi põhioskusi laiatarbe tarkvara kasutamisel. (AO tunnistuse omamine ei ole kutsekvalifikatsiooni taotlemisel kohustuslik.)

7 moodulit:

AO1 – Infotehnoloogia põhimõisted ja infoühiskond

AO2 – Arvuti kasutamine ja failihaldus

AO3 – Tekstitöötlus

AO4 – Tabelitöötlus

AO5 – Andmebaasid

AO6 – Esitlus

AO7 – Informatsioon ja kommunikatsioon

AO1 INFOTEHNOLOOGIA PÕHIMÕISTED JA INFOÜHISKOND

1. Põhimõisted
2. Riistvara
3. Mälu
4. Tarkvara
5. Arvutivõrgud
6. Arvutid igapäevaelus
7. Infotehnoloogia ja ühiskond
8. Turvalisus, õiguskaitse ja seadusandlus
9. Infotehnoloogia ja Eesti

AO2 ARVUTI KASUTAMINE JA FAILIHALDUS

1. Elementaaroskused
2. Töölaud
3. Failihaldus
4. Failide lihtne redigeerimine
5. Prindihaldus

AO3 TEKSTITÖÖTLUS

1. Alustamine
2. Põhioperatsioonid
3. Kujundamine (vormindamine)
4. Dokumendi viimistlemine
5. Printimine
6. Muud oskused

AO4 TABELITÖÖTLUS

1. Elementaaroskused
2. Põhioperatsioonid
3. Valemid ja funktsioonid

4. Kujundamine (vormindamine)
5. Diagrammid ja objektid
6. Printimine

AO5 ANDMEBAASID

1. Alustamine
2. Andmebaasi loomine
3. Vormi kasutamine
4. Informatsiooni otsimine
5. Aruanded

AO6 ESITLUS

1. Elementaaroskused
2. Põhitegevused
3. Vormindamine
4. Graafika ja diagrammid
5. Printimine ja levitamine
6. Slaidiseansi efektid
7. Slaidiseansi vaatamine

AO7 INFORMATSIOON JA KOMMUNIKATSIOON

1. Veebi kasutamise elementaaroskused
2. Veebis navigeerimine
3. Otsing veebis
4. Järjehoidjad (bookmarks)
5. Elektronposti kasutamise elementaaroskused
6. Kirjavahetus
7. Adresseerimine
8. Postkasti haldamine
9. Listid ja uudisgrupid