

## Toimetulek verbaalse agressiooniga

Täiendkoolitusasutuse nimetus: Verge Eesti Koolituskeskus

1.	Õppekava nimetus	Toimetulek verbaalse agressiooniga
2.	Õppekavarühm	Isikuareng
3.	Eesmärk	Koolituse eesmärk on omandada teadmised kuidas suhelda erineva intensiivsusega konfliktiolukorras. Fookuses on konflikti juhtimine täiskasvanu tasandilt.
4.	Õpiväljundid	<p><u>Õppekava eduka läbimise korral koolituse läbinu:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teab konflikti emotsionaalset dünaamikat</li> <li>• Teab konflikti erinevaid tasandeid ning oskab mõista, millised sekkumised on tulemuslikud erineva intensiivsusega suhtlemiskonflikti juures</li> <li>• Teab kuidas suhelda äreva/trotsliku inimesega kasutades kuulamistehnikaid</li> <li>• Teab kuidas suhtleda häiriva/väljakutsuva käitumisega inimesega kasutades meelekindla suhtlemise tehnikaid</li> <li>• Teab kuidas suhelda verbaalselt agressiivse ja endast väljas inimesega kasutades tugevate tunnete maandamise tehnikaid</li> <li>• 1 päevane koolitus on peamiselt teoreetiline ja annab osalejale teadmised eelnimetatud teemadel. 2.päevase koolituse läbinud saavad teadmiste jaoks oskused eelnimetatud tehnikaid oma töös esinevates konfliktides kasutada.</li> </ul>
5.	Sihtgrupp	Haridustöötajad, tervishoiutöötajad, sotsiaalhoolekande töötajad, klienditeenindajad ja teised abistava elukutse esindajad
6.	Õppekeel/õppekeeled	Eesti keel
7.	Õppe alustamise tingimused	Õppe alustamise tingimuseks on vähemalt keskharidus ning töötamine inimestega.
8.	Õppe maht ja ülesehitus	<p>Auditoorne maht: 7 akadeemilist tundi (1 päevane) : peamiselt teooria koos lühikeste grupiaruteludega</p> <p>12 akadeemilist tundi (2 päevane): teooria koos kõikide tehnikate põhjaliku harjutamisega.</p> <p>Loeng ja praktilised gruppitööd vahelduvad.</p> <p>Iseseisev töö puudub. Asutustelt palutakse eeltööna kirjeldust enimlevinud suhtlemiskonfliktidega seotud muredest.</p>

9.	Õppekeskkond ja vahendid	–	Õppekohaks on suurem ruum, kus ideaalis saaks moodustada 5-6 laudkonda. Koolitusel saab osaleda kuni 24 inimest. Õppevahendid on koolitaja poolt jagatavad koolitusmaterjalid.
10.	Õppe lõpetamise tingimused ja väljastatavad dokumendid		Õppe lõpetamise tingimuseks on osavõtt vähemalt 80% ulatuses auditoorsest tööst. Lõpetanutele jagatakse täienduskoolituse standartidele vastavad tõendid, mille registrit peab pakkuja.
11.	10. Õppeprotsessi kirjeldus, sh õppe sisu, õppemeetodid.		Koolitus toimub loengu ja praktiliste harjutuste vaheldudes. Teooria osas läbitakse järgnevad teemad: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommunikatsiooni mudelid</li> <li>• Täheenduse loomine kommunikatsioonis ja selle seos emotsioonidega. Thuni 4 kõrva teooria.</li> <li>• Konflikti emotsionaalne dünaamika.</li> <li>• Muutused aju tegevuses tugevate tunnete vallandumisel ja selle seos sekkumistega konfliktiolukorda</li> <li>• suhtlemine äreva/mureliku inimesega</li> <li>• aktiivse kuulamise tehnikad</li> <li>• suhtlemine häiriva/provotseeriva käitumisega inimesega</li> <li>• piiride kehtestamise tehnikad</li> <li>• suhtlemine verbaalselt agressiivse inimesega</li> <li>• de-eskalatsioonitehnikad</li> <li>• enda emotsioonide reguleerimine</li> </ul>
12.	Koolitajate kvaliteedi tagamine		Koolitus on välja töötatud kliinilise psühholoogi Airiin Demiri poolt, kes on pikaajalise koolitajakogemusega kliiniline psühholoog.  Koolitust viivad läbi Verge Eesti meeskonna liikmed: Airiin Demir (kliiniline psühholoog), Merit Lage (psühhoterapeut), Ilja Tretjakov (vaimse tervise õde), Olavi Laurimaa (sotsiaalpedagoog).
13.	Õppekava kinnitamise aeg		<b>01.01.2023</b>