

1. Täienduskoolitusasutuse nimi

Järvamaa Kutsehariduskeskus

2. Õppekava nimetus

Motiveeriv intervjuerimine: kaasaegsed meetodid suhtlemisel kliendiga

3. Õppekavarühm (vastavalt rahvusvahelisele haridus- ja koolitusvaldkondade klassifitseerimise süsteemile ISCED-F 2013)

Isikuareng

4. Õppekeel

eesti keel

5. Õppekava koostamise alus

Klienditeenindaja kaubanduses tase 4

B.2.1 Teenindamine ja müümine

Hooldustöötaja tase 4

B.2.6 Suhtlemine

B.2.8 Meeskonnatöö korraldamine ja juhendamine

Tegevusjuhendaja tase 4

B.2.2 Kliendi tegevusvõime arendamine, säilitamine ja toetamine

B.2.5 Kliendiga seotud võrgustiku loomine ja hoidmine

Järvamaa KHK hooldustöötaja, tegevusjuhendaja, ja müüja-klienditeenindaja eriala. Sotsiaaltöö ja nõustamine ning hulgi- ja jaekaubanduse riiklik õppekava.

6. Õppe kogumaht (akadeemilistes tundides) ja õppe ülesehitus

Maht 25 tundi, millest 15 tundi on praktiline töö õppekeskkonnas

7. Õppekeskkond

Järvamaa Kutsehariduskeskuse auditoorium, mida saab kohandada grupiaruteludeks ja praktilisteks harjutusteks.

Õppeprotsessis kasutatakse kogemusõppe meetodit, kus läbi praktiliste harjutuste ning isikliku kogemuse kujundatakse hoiakuid ning õpitakse kasutama erinevaid suhtlemistehnikaid ning teooria on integreeritud aruteluprotsesside ja dialoogidega

8. Sihtgrupp

Koolitusele on oodatud inimesed, kes töötavad erinevates teenindusvaldkondades ja igapäevatöös puutuvad kokku kliendiga ja soovivad saada teadmised motiveeriva intervjuerimise kasutamisest töösituatsioonis suhtlemisel, et seeläbi suurendada kliendiga suhtlemise professionaalsust ja efektiivsust. Erialase tasemehariduseta täiskasvanud ja aegunud oskustega elanikkond vanuses 50+

9. Õppe alustamise tingimused

Vähemalt põhiharidus. Teenindusvaldkonnas töötamise kogemus.

10. Eesmärk

Koolitusel osalejad saavad oskused ja teadmised kliendiga suhtlemisel, nende nõustamisel ning positiivsete muutuste esilekutsumisel läbi isiku enesemotivatsiooni tugevdamise: mõista ja õppida tundma motivatsioone, kuulata empaatiaga, jõustada, õhutada lootust ja optimismi läbi teadliku suhtlemise ja nõustamise.

11. Õpiväljundid

- teab motiveeriva intervjuerimise kujunemislugu, mõistab selle põhiolemust,
- saab aru motivatsiooni, ambivalentsuse ja vastupanu olemusest ning oma rollist nende kujunemisel;
- kasutab motiveeriva intervjuerimise põhitehnikaid töösituatsioonides efektiivselt
- jagab kliendile teavet nii, et klient seda kuulda võtab;
- väldib vastupanu tekitavaid suhtlemisvõtteid;
- veenab inimest tegema seda, mille tulemust kohe näha ei ole;

12. Õppe sisu

Auditoorne töö (10 t)

- Motiveeriva intervjuerimise (MI) teoreetiline taust, kujunemislugu ning rakendusvaldkonnad.
- Ambivalentsus ja vastupanuga toimetulek, motivatsiooni kujunemine
- MI vaimsus ja protsessid. Muutuste tsükkel
- Kliendikesksed nõustamistehnikad (avatud küsimused, peegeldused, kokkuvõtted ja kinnitused - PAKK). Info jagamine kliendile MI-le kohasel viisil. Kuidas kuulata nii, et mõista inimese tegelikke vajadusi ja väärtusi?
- Muutustejuht ja samaksjäämisjuht
- Erinevad suhtlemisstiilid, nende kasutamise asjakohasus
- Ambivalentsus, ebakõla ja sellega toimetulek.

Praktiline töö (15 t)

- Ambivalentsuse märkamine suhtlemisel kliendiga, sellega toimetuleku harjutamine
- MI vaimsuse praktiseerimine
- Kliendikesksete nõustamistehnikate harjutamine
- Nõustamissessioon ja selle analüüs lähtudes PAKK oskuste kasutamisest

13. Õppemeetodid

Teoreetiline ja praktiline auditoorne õpe on omavahel tihedalt seotud, sest üks õppemeetod muutub sujuvalt teiseks vastavalt õppegrupi osalejate soovidele ning valmisolekule tegevuste muutmiseks.

Interaktiivsed gruppitööd, eneseanalüüsi- ja praktilised harjutused, erinevad tehnikad on integreeritud loovalt, hõlmates nii keha, käitumise, tunded ja mõtlemise.

14. Iseseisev töö

Puudub

15. Õppematerjalid

Koolitaja jaotusmaterjal

16. Nõuded õpingute lõpetamiseks sh hindamismeetodid ja –kriteeriumid

Õpingud loetakse lõpenuks, kui õppija on osalenud koolitusel vähemalt 70% ulatuses, sooritanud kõik õppekavas ette nähtud praktilised ülesanded.. Mitteeristav hindamine.

Hindamismeetod	Hindamiskriteeriumid
Praktiline ülesanne nr 1	Ambivalentsuse märkamine suhtlemisel kliendiga. Analüüs.
Praktiline ülesanne nr 2	MI vaimsuse praktiseerimine. Ühe kliendijuhtumi analüüs muutuste tsükli alusel.
Praktiline ülesanne nr 3	Nõustamistehnikate praktiseerimine. Analüüs.
Praktiline ülesanne nr 4	Viiakse läbi üks nõustamissessioon ja analüüsitakse seda PAKK oskuste kasutamisest lähtudes

17. Koolituse läbimisel väljastatav dokument

Koolituse lõpus väljastatakse tunnistus, kui õpingute lõpetamise nõuded on täidetud.

18. Koolitaja kompetentsust tagava kvalifikatsiooni või õpi- või töökogemuse kirjeldus

Reet Hindus

Tallinna Ülikool 1998 sotsiaaltöö. SA Viljandi Haigla Sõltuvushaigete Ravi- ja rehabilitatsioonikeskuse rehabilitatsioonispetsialist, sõltuvushäirega isikute nõustamine. 2015 EMITA (Eesti Motiveeriva Intervjuerimise Treenerite

Assotsiatsioon) Motiveeriva Intervjueerimise (MI) treenerite treeneri koolitus.
Täiskasvanute koolitamise kogemus alates 2012.a. MTÜ Riburada tugiisik. Järvamaa
Kutsehariduskeskuse sotsiaalvaldkonna täiskasvanute koolitaja alates 2019.a.

Ljudmilla Atškasov

Tartu Ülikool 2007 psühholoogia. Spetsialiseerunud tööle sõltuvusprobleemidega
inimestega. Psühholoog Tartus AJK-Kliinikus, koolitaja MTÜ Öökull Koolitus-ja
nõustamiskeskuses ja ka EMITA Koolis. MI praktiseerimist alustas 2008 a. töötades
vanglas psühholoogina. MI baaskoolituste läbiviimise kogemus alates aastast 2010.
Järvamaa Kutsehariduskeskuse sotsiaalvaldkonna täiskasvanute koolitaja alates
2019.a.

