

Konfliktide ennetamise ja lahendamise koolitus

Õppekava

Täienduskoolitusasutuse nimetus

Koiv Invest OÜ, reg. nr. 11517964

Õppekava nimi

Konfliktide ennetamise ja lahendamise koolitus

Õppekavarühm

Juhtimine, projektijuhtimine, teenindus, suhtlemine

Õppe kogumaht (akadeemilistes tundides)

6 akadeemilist tundi auditoorset õpet

Sihtgrupp

Ettevõtete, inimeste ja tiimide juhid, klienditeenindajad, müüjad, spetsialistid kelle töös on palju suhtlemist teiste inimeste või inimrühmadega

Õppe alustamise tingimused

Kursusel osalejal ei ole vajalik varasem kogemus arvuti ja mobiilseadmete kasutamisel.

Õppe eesmärk

Õppe eesmärk on anda praktilisi teadmisi konfliktsetes olukordades suhtlemiseks, erimeelsuste ennetamiseks ja lahendamiseks.

Õpiväljundid

Koolituse läbinu teab:

- millest konfliktid tekivad ja kuidas neid ennetada?
- mis tüüpi inimestega on lihtne pingelistesse olukordadesse sattuda ja millised suhtlemistehnikad aitavad nendega toime tulla?
- millised on tüüpilised konfliktid inimestevahelises suhtluses, millest need tekivad ja kuidas neid ennetada ning lahendada?
- millised on kasulikud meetodid ja võtteid suhtlemiseks keeruliste kolleegidega?
- milliseid argumenteerimisvõtteid ja läbirääkimistehnikaid aitavad konflikti lahendada?
- kuidas kehtestav käitumine võimaldab konflikte ennetada ja lahendada?
- kuidas saavutada kompromiss?

- kuidas saavutada konfliktilahendust „võitja-võitja“ mudeli järgi?

Õppesisu

Koolitusel läbitakse järgmised teemad:

- kasulikud meetodid ja võtteid suhtlemiseks keeruliste kolleegidega, klientidega
- erinevat tüüpi inimestega suhtlemine
- suhtlemistehnikad konfliktsete inimestega suhtlemiseks
- tüüpilised suhtlusprobleemid, mis inimeste vahel tekivad
- konfliktsete suhtlusolukordade tekkimine, ennetamine ja probleemide lahendamine
- iseenda emotsioonide märkamine ja reguleerimine
- teiste inimeste emotsioonide märkamine ja nendele reageerimine
- suhtlemises lahenduste saavutamine „võitja-võitja“ mudeli järgi

Õppemeetodid

Loeng, praktikum ja koolitusel osalejate spetsiifilistele küsimustele vastamine

Iseseisev töö

Koolitusel etteantud ülesannete lahendamine koolituspäeva jooksul.

Õppematerjalide loend

Koolitaja poolt koostatud temaatiline õppematerjal edastatakse elektrooniliselt programmis osalejale e-mailile

Nõuded õpingute lõpetamiseks

Õpingute lõpetamise eelduseks on osalemine 6-tunnisel koolituspäeval ning etteantud ülesannete lahendamine.

Hindamismeetodid ja hindamiskriteeriumid

- Juhtimisalased ülesanded – Koolituspäeva läbiviia korraldab teadmiste testi ja elektrooniline testisüsteem hindab, kas ülesanded on tehtud vajalikul tasemel. Koolituse läbiviia kontrollib elektroonilise testisüsteemi tulemusi.

Koolituse läbimisel väljastatav dokument (tunnistus või tõend)

- Tunnistus, kui õppija võttis õppetööst osa täies mahus ja vastab teadmiste testis esitatud küsimustele vähemalt 50% õigesti
- Tõend, kui õppija võttis õppetööst osa osaliselt ja vastab teadmiste testis esitatud küsimustele õigesti alla 50%. Tõend väljastatakse vastavalt osaletud õpitundide arvule.

Koolitajate kompetentsust tagava kvalifikatsiooni või õpi- ja töökogemuse kirjeldus

Jaana Susanna Liigand-Juhkam on koolitaja ja õppejõud, mitmete raamatute autor ja kaasautor. Jaana koolitusteemad hõlmavad nii enese kui ka teiste juhtimise psühholoogilisi võtteid, meeskonnatööd, konfliktide ohjamist, stressiga toimetulekut, suhtlemis- ja läbirääkimisoskusi ning õnne, heaolu ja motivatsiooniga seotud valdkondi.

Jaana on õppinud militaarkallakuga North Georgia College & State University's USA-s ning kaitsnud magistrikraadi ärijuhtimises Estonian Business School'is ning psühholoogias Tartu Ülikoolis.

Viimati täiendas ta end Erickson College'i lahenduskeskse coaching'u programmis.

Koolituse valdkonnas tegutseb Jaana alates aastast 2002 ning on selle aja jooksul koolitanud tuhandeid töötajaid ja juhte nii avaliku kui erasektori organisatsioonidest.

Õppemaksu tasumine ja tagastamine

- Õppemaks tuleb tasuda esitatud arve alusel, arvel kirjeldatud maksetähtajaks.
- Kui arvel kirjeldatud maksetähtajaks pole kogu summa tasutud, siis on Koiv Invest OÜ-l õigus osalejale Tunnistus või Tõend mitte väljastada.
- Koolitusest loobumise korral palume sellest teada anda info@heateenindus.ee
- Koolitusest loobumisel peale registreerumisperioodi lõppu tagastatakse 80% koolitusprogrammi maksumusest.
- Koiv Invest OÜ jätab endale õiguse teha õppeplaanis ja teemades ajakohaseid muudatusi. Väheste registreerujate tõttu on meil õigus kursus ära jätta või edasi lükata.
- Programmi registreerunuid teavitatakse konkreetse koolituspäeva ära jäämisest või edasi lükkumisest viivitamatult.
- Ärajäänud koolituspäeva eest tasutud summa makstakse tagasi või kantakse soovi korral üle mõne järgneva koolituse osavõtutasuks.

Vaidluste lahendamise kord

Vaidlused lahendatakse kokkuleppe teel. Kui kokkulepet ei saavutata, lahendatakse vaidlused Harju Maakohtus.

Õppekeskkonna kirjeldus

- Koolitusruumid asuvad Euroopa hotelli konverentsikeskuses, Paadi 5, Tallinn. Kõik kasutatavad koolitusklassid vastavad kaasaegsetele nõuetele. Koiv Invest OÜ jätab endale õiguse asendada Hestia Hotel Europa hotellis paiknevaid koolitusruume samaväärse koolitusruumiga mõnes teises koolitus- või konverentsikeskuses.
- Igaks temaatiliseks koolituspäevaks on ette valmistatud elektrooniline õppematerjal.
- Koiv Invest OÜ tagab igale koolitusprogrammis osalejale 1-2 kohvipausi ja lõunasöögi.
- Koolituspäevadel on võimalik kasutada koolituse kestel toimivat internetiühendust.
- Õppeklassid on varustatud koolitusvahenditega (dataprojektor, sülearvuti, tahvel, markerid, helisüsteem, kirjutusvahendid, märkmepaberid jm).
- Koolitusgruppide suurus on erinevad, sõltuvalt koolituse sisust.

Õppeprogrammide ja õppekavade kvaliteedi tagamine

Koolitusprogrammi ja koolituspäevade kvaliteedi tagamise eeldus

- Koiv Invest OÜ on Eestis üks pikemaajaliselt tegutsenud avatud koolituste korraldaja.

- Koiv Invest OÜ korraldab Eesti ettevõtete ja asutuste juhtidele ning spetsialistidele suunatud tööalast täienduskoolitust aastast 2008. Enne 2008 aastat oli Koiv Invest eelkäija Summit OÜ.
- Koiv Invest OÜ juhatuse liige on tegelenud avatud koolituste ja konverentside valdkonnas aastast 1997.
- Koiv Invest OÜ poolne kvaliteedi tagamise eeldus on Koiv Invest OÜ poolt väljatöötatud õppekorralduse ja kvaliteedi tagamise alused, mis kuvatakse koolituste veebilehel.
- Igal koolitusel võimaldatakse koolitusel osalejatel anda koolitajale ja koolituse korraldusele tagasisidet

Koolitajate kvaliteedi tagamine

- Koolitajad omavad pikaajalist koolitaja töö kogemust, tuntut ja aktsepteeringut klientide-sihtrühmade hulgas.
- Koolitajate töö tulemust hinnatakse koolituse järgselt osalejate kirjaliku tagasiside põhjal. Vajadusel tehakse koolitajatele parandus- ja täiendustepanekuid.

Õppekeskkonna kvaliteedi tagamine

- Koolitusprogramm on <http://www.areng.ee> kodulehel vähemalt 1 kuu enne kursuse toimumise algust. Koolitusprogrammi ja erinevatele koolitustele on võimalik registreeruda kodulehel toodud koolituse juurest.
- Kõik koolitusprogrammi või eraldi koolituspäevadele registreerunud saavad vähemalt 5 päeva enne konkreetse koolituspäeva algust teada koolituse täpse korraldusliku poole kohta.
- Koolituspäeva ajakava, koolitusruumide asukohta ja parkimisvõimaluste kohta.
- Koolituse jooksul luuakse õppimist toetav keskkond.
- Koolitusruumides on iga õppija jaoks piisavalt ruumi ja valgust. Ruumid on varustatud tänapäevase esitlustehnikaga ja laudu ning toole on võimalik paigutada vastavalt vajadusele, et tagada õppimist toetav keskkond.
- Igaks koolituspäevaks on ettevalmistatud elektrooniline õppematerjal.
- Koiv Invest OÜ tagab igale koolitusprogrammis osalejale 1-2 kohvipausi ja lõunasöögi.
- Koolituspäevadel on võimalik kasutada koolituse kestel toimivat internetiühendust.
- Õppeklassid on varustatud koolitusvahenditega (dataprojektor, sülearvuti, tahvel, markerid, helisüsteem, kirjutusvahendid, märkmepaberid jm).

Koolituse kohta tagasiside kogumine

- Iga koolituspäeva lõpul täidavad osalejad tagasisidelehe, kus annavad hinnangu kursuse sisule ja lektorile ning võimalus on teha ettepanekuid koolituse sisu ja formaadi paremaks muutmiseks.
- Koiv Invest OÜ juhtkond koos koolitajaga analüüsivad saadud tagasisidet ning vajadusel muudavad kursuse sisu või korraldust.
- Juhul kui tagasiside koolitajale on halb mitmel koolitusel järjest, kaalutakse koolitajaga koostöö lõpetamist ja kvaliteetsema koolitajaga koostöö alustamist.

Õppekava kinnitamise aeg: 01.09.2020

Urmas Kõiv

Koiv Invest OÜ juhatuse liige