

Koolitusprogramm: „**Raskesti mõistetava ja agressiivse käitumisega toimetulek**” /hanke I osa)

**Täienduskoolituse I osa: veebikoolitus** (4-akadeemilist tundi):

| KELLAAEG    | PÕHITEEMA              | ALATEEMAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ÕPPEMEETODID                                                                        | KOOLITAJA(D)                          |
|-------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 9.40 –10.00 | Kogunemine veebiringis | <p><b>Nõuded koolitusel osalejale veebikeskkonnas:</b></p> <p><b>Nimi:</b> Koolitusel tuleb osaleda oma täieliku ees- ja perenimega (vajalik osalemise tuvastamiseks ja tõendi väljastamise aluseks).</p> <p><b>Heli ja pilt:</b> Mikrofon palutakse hoida koolituse ajal vaigistatuna. Koolitaja paremaks kaasamiseks ja kogukonnatunde tekitamiseks on kaamera hoidmine sisse lülitatuna soovitatav.</p> <p><b>Interaktiivsus ja küsimused:</b> Küsimused ja kommentaarid on oodatud koolituse vestlusknaht (chat). Koolitusel viiakse läbi interaktiivseid küsitlusi (Zoom Poll), milles osalemine on õpiväljundite saavutamiseks ning osalemise kinnitamiseks soovitatav.</p> <p><b>Pausid:</b> Koolituse pausi ajal ei ole vaja veebikeskkonnast välja logida.</p> <p><b>Osalemise fikseerimine:</b> Osalemine ja kohalviibimine fikseeritakse automaatse veebikeskkonna sisselogimise logi ja/või koolituse käigus läbiviidavate vahekontrollide alusel. Vajadusel kasutatakse</p> | Osalejate juhendamine koolituse efektiivseks läbimiseks ning abiliste tutvustamine. | Vastutavad: Airiin Demir ja Marju Aas |

|             |                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             |                                                                          | kuvatõmmiseid grupist ning Zoomi tehnilisi raporteid.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 10.00-11.30 | AGRESSIIVNE KÄITUMINE TÖÖL                                               | <p>Agressiivse käitumise mõistmine, seos psüühikahäirete ja traumaga. Kõrge riskitasemega kliendid ja agressioon.</p> <p>Agressiivse ja raskesti mõistetava käitumise põhjused.</p> <p>Agressiivse käitumise ennetamine: situatsiooni, keskkonna, hoolealuse ja personaliga seotud tegurid.</p> <p>Töötajate hoiakud. Varajane märkamine.</p> | <p>Kuna tegemist on kuni 500 osalejaga veebikoolitusega, mis peab olema arusaadav ning hästi struktureeritud ka järelvaatajatele, siis peamine meetod on loeng koos hästi struktureeritud visuaalmaterjaliga (esitlusslaidid). Osalejate kaasamine toimub „Zoom pollide“ abil, kus on võimalik nii arvamust avaldada, kogemust jagada kui anda oma hinnang erinevatele teemakohastele seisukohtadele. Zoom koostab koheselt ka pollide analüüsi, mille kaudu saab koolitaja analüüsida grupi ees ka erinevaid vastuseid, anda lisaselgitusi ning vajadusel küsida kuulajatelt lisa. Samuti on võimalik vajadusel esitada kirjalikke küsimusi chatis, nendele vastab jooksvalt teine kaasatud valdkonna spetsialist, mitte antud koolitust juhtiv koolitaja.</p> | <p>Juhtiv koolitaja: Verge koolitaja Marju Aas</p> <p>Tehniliste probleemide ja salvestuse eest vastutab: IT spetsialist Raul Roosna</p> <p>Sisse ostetav veebilahendus: Zoom Pro + Zoom Webinar 500 või Large Meeting 500</p> <p>Osalejate sisulistele küsimustele vastab koolituse ajal chatis: kliiniline psühholoog ja verge koolitaja Airiin Demir</p> <p>Muu vajaduspõhine abi: koolitusspetsialist Katrin Laidre</p> <p><i>*abipersonalis võib tulla ette lisandusi või muudatusi kui selleks on vajadust.</i></p> |
| 11.30-11.45 | Sirutuspaus                                                              | Salvestus peatatakse.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 11.45-13.15 | MEESKONNATÖÖ AGRESSIIVSE KÄITUMISE ENNETAMISEL JA SELLEGA TOIMETULEMISEL | <p>Meeskonnatöö ennetamise vaatenurgast.</p> <p>Kriisilukordade lahendamine organisatsiooni väärtustest lähtudes. Kriisiplaanid.</p>                                                                                                                                                                                                          | *Vaata eelneva alateema meetodite alt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | *Vaata eelneva alateema koolitajate alt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|       |                    |                                                                                                                                                                                                                         |  |  |
|-------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|       |                    | Kõrge riskitasemega klientide eripära arvestamine ennetuses. Meeskonnatöö agressiivses situatsioonis. Meeskonnatöö peale agressiivset intsidenti. Enesehoid ja taastumine. Emotsioonide juhtimine keerulises olukorras. |  |  |
| 13.15 | Koolituspäeva lõpp | Salvestus lõpetatakse.                                                                                                                                                                                                  |  |  |

#### Õpiväljundid:

- Mõistab agressiivse ja raskesti mõistetava käitumise tekkepõhjuseid ning nende seoseid psüühikahäirete, traumakogemuse ja teiste käitumist mõjutavate teguritega.
- Tunneb ära agressiivse käitumise varajasi ohumärke ning kirjeldab keskkonnast, hoolealusest ja personalist tulenevaid riskitegureid ennetuse seisukohalt.
- Kirjeldab meeskonnatöö põhimõtteid ning organisatsiooni väärtuste ja kriisiplaanide rolli agressiivse käitumise ennetamisel ning keeruliste olukordade käsitlemisel.
- Mõistab enesehoiu, emotsioonide juhtimise ja psühholoogilise taastumise olulisust pärast keerulisi olukordi.

#### Hindamismeetodid

- Interaktiivsed küsimused Zoom Polli abil.
- Valikvastustega küsimused Zoom Polli abil.
- Osalejate küsimused Zoomi vestluses (chat).

#### Hindamiskriteeriumid:

Osaleja:

- osaleb veebikoolitusel täisnimega ning osaleb veebikoolituse jooksul läbiviidavates interaktiivsetes küsitlustes (Zoom Poll);
- tunneb ära agressiivse käitumise varajasi ohumärke ja ennetamise põhimõtteid;
- kirjeldab meeskonnatöö ja kriisiplaani rolli agressiivse käitumise ennetamisel;
- teab enesehoiu ja kolleegide toetamise peamisi põhimõtteid.

#### Koolituse II osa: kontaktkoolituse päev (8 akadeemilist tundi):

| KELLAAEG     | PÕHITEEMA                | ALATEEMAD | ÕPPEMEETODID | KOOLITAJA(D) |
|--------------|--------------------------|-----------|--------------|--------------|
| 9.30 – 10.00 | Kohvi ja registreerimine |           |              |              |

|                      |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                             |
|----------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| <b>10.00 – 11.30</b> | TOIMETULEK<br>VERBAALSE<br>AGRESSIOONIGA | Verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine<br>Individuaalse lähenemise tähtsus<br>erihoolekande teenuse klientide korral<br>ning kõrge riskitasemega klientide korral.<br>Töötaja hoiak ja eneseregulatsioon.<br>Konfliktijuhtimismudel SAMM (Verge de-<br>eskalatsiooni mudel toimetulekuks<br>verbaalse agressiooniga): suhtlemis-<br>võtted ja de-eskalatsioon erineva<br>intensiivsusega konfliktolukorras.<br>Intellektipuudega ja/või autismispektriga<br>klient erihoolekandes: suhtlemistehnikate<br>erisused. | Loeng<br>Arutelud väikeses grupis                                                                                                                                                                                                                                                                        | Marju Aas<br>Ilja Tretjakov |
| 11.30-11.45          | <i>Sirutuspaus</i>                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                             |
| <b>11.45 – 13.15</b> | SUHTLUSTEHNİKATE<br>RAKENDAMINE          | Praktilised harjutused SAMM mudeli<br>baasil osalejate toodud juhtumite kaudu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Suhtlemistehnikate<br>praktilised harjutused nii<br>paaris kui ka väikestes<br>gruppides.<br>Osalejate tööalaste<br>juhtumite põhjal praktilised<br>harjutused ning analüüs<br>SAMM mudeli baasil<br>väikestes gruppides.<br>Oluliste suhtlemistõdede<br>sõnastamine väikeses<br>grupis (tööriistakast). | Marju Aas<br>Ilja Tretjakov |
| 13.15-14.00          | <i>Lõuna (osaleja enda<br/>kulul)</i>    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                             |
| <b>14.00 – 15.30</b> | TOIMETULEK<br>FÜÜSILISE<br>AGRESSIOONIGA | Lubatud ja lubamatu sekkumine:<br>lühikärgelise juriidilistest aspektidest<br>Meeskondlik tegutsemine ohuolukorras.<br>Rollid ja vastutus kriisilukorras.<br>Organisatsiooni reeglitele ja väärtustele<br>vastav käitumine.                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Loeng<br>Sotsiomeetria<br>Grupitöö                                                                                                                                                                                                                                                                       | Marju Aas<br>Ilja Tretjakov |
| 15.30-15.45          | <i>Kohvipaus</i>                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                             |
| <b>15.45 – 16.45</b> | TURVALISTE<br>SEKKUMISTE<br>HARJUTAMINE  | Esimesed sammud füüsilise agressiooni<br>olukorras: Positsioneerimine ja distantse<br>hoidmine ohuolukorras.<br>Olukorrast eemaldumine kriisilukorras.<br>Abi kutsumine.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Praktilised füüsilised<br>harjutused ohuolukorras<br>füüsilise agressiooni<br>eskaleerumise de-<br>eskaleerimiseks                                                                                                                                                                                       | Marju Aas<br>Ilja Tretjakov |

|               |                                |                                                                |                                                                |                             |
|---------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------|
|               |                                | Töötaja ründamine: haaretest vabastamise tehnikad.             | Praktilised füüsilised harjutused töötaja ründamise olukorras. |                             |
| 16.45 – 17.15 | <i>Tagasiside ja kokkuvõte</i> | 3 olulist mõtet tänasest päevast, mida saan oma töös rakendada | Refleksioon väikestes gruppides                                | Marju Aas<br>Ilja Tretjakov |

### Õpiväljundid:

#### *Koolituse läbinud osaleja:*

- rakendab verbaalse agressiooni de-eskalatsiooniks sobivaid suhtlemisvõtteid, lähtudes Verge SAMM-mudelst ning individuaalse lähenemise põhimõtetest;
- mõistab juriidilisi raamistikke ning meeskondlikke rolle ja vastutust agressiivse olukorra lahendamisel organisatsioonis;
- rakendab turvalisi positsioneerimis- ja distantsehoidmisvõtteid ning ohu korral eemaldumise ja haaretest vabastamise tehnikaid enese ja teiste kaitsmiseks;
- analüüsib enda hoiakuid ning oskab meeskonnas kokku leppida edasised tegevused pärast agressiivse intsidendi toimumist.

#### **Hindamismeetodid** (saavad olla samad, mis õppemeetodid):

- praktilised harjutused paarides ja väikestes gruppides;
- juhtumipõhised praktilised suhtlemisharjutused Verge SAMM-mudeli alusel;
- koolitaja vaatlus praktiliste harjutuste läbiviimisel;
- refleksioon ja arutelud väikestes gruppides;
- turvaliste positsioneerimisvõtete ja haaretest vabastamise tehnikate läbiharjutamine ning sooritamine koolitaja juhendamisel.

#### **Hindamiskriteeriumid:**

#### *Koolitus loetakse läbituks, kui osaleja:*

- osaleb kontaktkoolitusel vähemalt 80% mahus;
- demonstreerib praktiliste harjutuste käigus vähemalt ühte de-eskaleerimise võtet;
- sooritab koolitaja juhendamisel turvalised enesekaitselised põhivõtted (õige positsioneerimine, distantse hoidmine ning turvaline olukorrast eemaldumine);
- osaleb aktiivselt praktilistes harjutustes ning toob lõpurefleksioonis välja mõne praktilise sammu oma tööohutuse või meeskonnatöö parandamiseks.

### LISAINFO

- *Kuna kontaktkoolitus sisaldab praktilisi harjutusi ning koolitusgrupid on suured, viivad kontaktkoolitusi läbi kaks Verge sertifitseeritud koolitajat, et tagada osalejate ohutus, individuaalne juhendamine ja praktiliste harjutuste kvaliteet. Ootamatute takistuste korral on*

asenduskoolitajaks kontaktkoolituse puhul kliiniline psühholoog ja Verge sertifitseeritud koolitaja Airiin Demir. Tema CV on samuti lisatud koolitajate CV juures.

- Kontaktkoolitusel käsitletakse füüsilise agressiooni ennetamist, riskide hindamist, verbaalseid sekkumisvõtteid, turvalisuse tagamist ning esimesi samme füüsilise agressiooni korral. Füüsilise agressiooni kontrolli alla saamiseks mõeldud füüsiliste sekkumiste õpet ei ole programmi lisatud, kuna nende ohutu ja pädev omandamine eeldab vähemalt kahepäevast praktilist väljaõpet koos korduvate harjutustega. Lühema koolituse raames võib füüsiliste võtete pealiskaudne omandamine suurendada nii töötajate kui ka teenusesaajate ohutusriske. Seetõttu on kontaktkoolituse programmis suurem rõhk agressiooni ennetusel ja verbaalsel de-eskalatsioonil.
- Kontaktkoolituse praktilistes harjutustes (füüsiline osa) osalemiseks palume osalejatel tulla liikumist võimaldavates riietes ja kinnistes madala tallaga jalanõudes. Anname etteruttavalt info, et osalejate ohutuse tagamiseks ei ole praktiliste harjutuste ajal lubatud koolitusel osaleda kõrgete kontsadega või ebaturvalistes jalanõudes koolitusele tulnud osalejatel.
- Peale koolitust aitame sõnastada olulisemad de-eskalatsioonitõed, mis saavad olla kasutatavad edaspidiseks kordamiseks ja meeldetuletamiseks. Selle saadame tellijale kõikide koolituspäevade lõpus, kui oleme kogunud piisavalt infot koolitusel osalejatelt nende argipäeva muredest riskikäitumisega klientidega ning saanud ülevaate ka erinevate osalevate asutuste väärtustest ning reeglitest, millega peab sellises mudelis arvestama.
- Viidates tehnilises kirjelduses toodud hanke eesmärkidele („Hanke eesmärk on leida partner(id), kellega koostöös välja töötada terviklikud täienduskoolitused (koolitusprogramm, sh täienduskoolituse sisu, õppemetoodika, õppe hindamiskriteeriumid ja õppematerjalid) anname teada, et oleme valmis kaasa rääkima ja kaasa mõtlema tulevikus analoogsete koolitusprogrammide parendamise ja täiendamise osas.
- Oluline lisainfo Verge koolituskeskuse koolitustellimuste osas: Kuna Verge koolituskeskuse koolitajad on tegevpraktikud, eeldab koolituste läbiviimine ajakava varajast planeerimist. Sellest tulenevalt kehtivad koolituskuupäevade edasilükkamisel või tühistamisel järgmised reeglid: Kokkulepitud koolitust on võimalik edasi lükata või tühistada kuni 3 nädalat enne kokkulepitud koolituse toimumise aega. Hilisemal tühistamisel või koolituse ootamatul edasilükkamisel tuleb tasuda 30% koolituse maksumusest, et me saaksime hüvitada tehtud kulud.