

# Suhtlemispsühholoogia (35h)

## Gümnaasiumi valikkursus

### 1. Õppe- ja kasvatusesmärgid

Valikkursusega taotletakse, et õpilane:

- 1) mõistab iseenda kui suhtleja iseärasusi;
- 2) teab erinevaid suhtlemistehnikaid;
- 3) oskab mõista ning analüüsida enda ja teiste käitumist;
- 4) mõistab inimeste erinevuste päritolu ja individuaalsust ning väärtustab individuaalseid ja kultuurilisi erinevusi;
- 5) mõistab inimese taju, tähelepanu, mälu, õppimise, mõtlemise, emotsioonide, motivatsiooni, isiksuse, vaimsete võimete ja sotsiaalsete protsesside põhilisi seaduspärasusi ning tunneb neid enda ja teiste käitumises;
- 6) rakendab õpitu olukorras oskust seada lühi- ja pikaajalisi eesmärke ning plaanida nende saavutamiseks vajalikke tegevusi;
- 7) analüüsib emotsioonide ja vaimse tervise seoseid, oskab tuua näiteid, kuidas vaimset tervist hoida ning kust vajaduse korral abi leida;
- 8) seostab õpitut igapäevaeluga.

### 2. Kursuse lühikirjeldus

Kursuse põhiosad:

- 1) Inimese põhiolemus. Suhtlemine kui inimese üks põhivajadusi.
- 2) Erinevad suhtlemisviisid, -vormid ja –tasandid.
- 3) Teenindussuhtlemise põhimõtted, klienditeenindus.
- 4) Vaimne tervis.

Suhtlemispsühholoogia kursuse raames õpitakse teatud teemasid ülevaate korras ning teatud teemasid sügavuti. Teemasid võib käsitleda nii üksteisele järgnevatena kui ka integreerituna, et saavutada oskuste-, teadmiste ja väärtustepõhised õpitulemused.

Kursusel pööratakse tähelepanu suhtlemisvajadustele ja nende rahuldamise põhimõtetele. Analüüsitakse põhiliste sotsiaalsete protsesside mõju inimese käitumisele. Käsitletakse põhiemotsioone ja nende väljendamise olulisust. Arutletakse konflikti erinevate lahendusmeetodite üle ning avaliku suhtlemise erinevate vormide üle. Tutvutakse klienditeeninduse põhimõtete ja olemusega. Lisaks tutvustatakse levinumaid vaimse tervise häireid (meeleoluhäired, ärevushäired jne) ning laiendatakse teadmisi nende olemuse kohta.

### 3. Õppetegevus

Õppetegevus toimub klassiruumis loengute, arutelude ja rollimängude vormis.

#### 4. Füüsiline õpikeskkond

Õppetegevus toimub õpikeskkonnas, kus on võimalik kasutada nii infotehnoloogilisi vahendeid kui ka õppemeetodeid, mis eeldavad õpilaste ümberpaigutumist ja aktiivset osalemist.

#### 5. Hindamine

Hindamisel lähtutakse vastavatest gümnaasiumi riikliku õppekava üldosa sätetest. Õpitulemuste kontrolli ja hindamise eesmärk on saada ülevaade õpitulemuste saavutusest ja õpilase individuaalsest arengust ning kasutada saadud teavet õppe tulemuslikumaks kavandamiseks.

Põhiline ülesanne on toetada õpilase arengut, kujundades positiivset minapilti ja adekvaatset enesehinnangut, kusjuures oluline on õpilase enda roll hindamises, pakkudes võimalusi enesehindamiseks.

Suhtlemispsühholoogias hinnatakse õpilaste teadmisi ja oskusi, kuid ei hinnata hoiakuid ega väärtusi. Hoiakute ja väärtuste kohta antakse õpilasele tagasisidet.

#### 6. Õppesisu ja õpitulemused

Õpitulemus	T	Õpisisu ja mõisted	Hindamine
<b>1. Inimese põhiolemus.</b>		Vajadused, väärtused, uskumused, hoiakud, emotsioonid, eesmärgid, motivatsioon, suhtlemiskompetentsus.	
Teab inimese põhivajadusi, tunneb põhiemotsioone.  Oskab kirjeldada vajaduste, eesmärkide ja motivatsiooni omavahelisi seoseid.	<b>6</b>	Analüüsib põhiliste sotsiaalsete protsesside mõju inimese käitumisele; oskab ennast sotsiaalses kontekstis analüüsida ja väljendada. Sotsiaalne tajumine, sotsiaalne võrdlemine.  Soorollid, stereotüübid. <a href="http://www.stereotyyp.ee/klipid">http://www.stereotyyp.ee/klipid</a>  Vahukommi test  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=QX_oy9614HQ">https://www.youtube.com/watch?v=QX_oy9614HQ</a>	

<p><b>2. Erinevad suhtlemisviisid, -vormid ja –tasandid.</b></p>		<p>Suhtlemise struktuur ja suhtlustasandid. Konfliktid, nende lahendamine ning ennetamine. Võidan-võidan (win-win) põhimõte suhtlemisel.</p> <p>Avalik suhtlemine. Suuline ja kirjalik suhtlemine. Ametlikud teated.</p> <p>Aktiivne kuulamine ja reflekteerimine. Agressiivne, eirav, kehtestav käitumine.</p> <p>Enesekehtestamine.</p>	<p>Konfliktsituatsiooni analüüs õpilaste poolt ja lahendusmeetodite pakkumine rühmas, arvestades ja analüüsides sama ülesande raames ka rühmas toimuvaid protsesse.</p>
<p>Teab konflikti olemust, konflikti erinevatest tekkepõhjustest ja konflikti lahendamise strateegiatest nii töö- kui igapäevaelus.</p> <p>Teab erinevaid suhtlustasandeid, avaliku suhtlemise põhimõtteid. Oskab toime tulla positiivsetele ja negatiivsetele tundeavaldustele reageerimisega</p>	<p>12</p>	<p>Praktiseeritakse aktiivse kuulamise ja peegeldamise võtteid, harjutatakse ümbersõnastamist.</p> <p>Praktiseerib teatud ülesande raames konfliktilahenduse meetodeid ja oskab välja tuua grupikäitumisega kaasnevaid riske</p> <p><a href="https://avalikesinemine.net/kuidas-toovestlusel-hasti-esineda-vol-2/">https://avalikesinemine.net/kuidas-toovestlusel-hasti-esineda-vol-2/</a></p>	
<p><b>3. Teenindussuhtlemise põhimõtted, klienditeenindus.</b></p>	<p>10</p>	<p>Teeninduslik mõttelaad ja hoiak,. Teeninduskultuur ja kvaliteet. Klientide ootused, vajadused ja soovid, teenindusstandard. Erinevad kliendirühmad. Rasked ja erivajadustega kliendid.</p>	
<p>Teab teenindussuhtlemise põhimõtteid, teenindushoiakuid ja nendel põhinevaid käitumisviise. Teenindaja kui firma visiitkaart. Õpilane oskab toime tulla erinevates teenindussituatsioonides.</p>		<p>Kes on kelle jaoks?</p> <p>Enda kogemused teenindussfääris.</p> <p>Õppevideod.</p>	<p>Situatsioonide võrdlus, analüüs. Rollimängud.</p>
<p><b>4. Tunnete tasakaal ja stress.</b></p>	<p>7</p>	<p>Tervislik eluviis ja selle põhimõtted. Levinumad vaimsed häired. Vaimse</p>	

		tervise hoidmine. Psühholoogiline abi ja nõustamisvõimalused; stressiga toimetulek.	
<p>Eneseabi</p> <p>Mõtleb kaasa vaimse tervise probleemide märkamist käsitlevatel teemadel (nii enda kui teiste puhul) ning omab julgust vajadusel pöörduda.</p> <p>Teab vaimse tervise hoidmise põhiprintsiipe ja oskab vaimse tervisega seonduvaid probleeme ennetada, tundes tervisliku eluviisi põhimõtteid.</p>		<p>Teema on oluline vähendamaks stigmatiseeritust ning väärarvamusi vaimse tervise häirete kontekstis, samuti andmaks õpilasele toimetulekuoskused situatsioonis, kus vaimse tervise häire võib esineda endal või lähedasel.</p> <p><a href="http://Lahendus.net">Lahendus.net</a>  <a href="http://Peaasi.Noorte.vaimse.tervise.portaal">Peaasi. Noorte vaimse tervise portaal</a>  <a href="http://Lapsemure.ee">Lapsemure.ee</a>  <a href="http://Lastekriis.ee">Lastekriis.ee</a>  <a href="http://Eluliin.ee">Eluliin.ee</a> <a href="http://Lasteabi.ee">Lasteabi.ee</a>  <a href="http://Hasartmängusõltuvuse.nõustamiskeskus">Hasartmängusõltuvuse nõustamiskeskus</a>  <a href="http://Kliinik.ee">Kliinik.ee</a>  <a href="http://Sinamina.ee">Sinamina.ee</a></p> <p><a href="http://enesetunne.ee/">http://enesetunne.ee/</a></p>	Eneseabiäppide proovimine

## 6.1 Õppeprotsessi kirjeldus

### 6.1.1 Inimese põhiolamus. Maht 6 tundi

**Õpitulemus:** Oskab kirjeldada vajaduste, eesmärkide ja motivatsiooni omavahelisi seoseid. teab emotsiooni mõistet ja põhiemotsioone ning analüüsib, kuidas väljenduvad emotsioonid füsioloogiliselt, tunnetuslikult ja käitumises; rakendab õpituatsioonis emotsioonide väljendamise viise, mis ei kahjusta ennast ega teisi, ning väärtustab neid.

**Õpisisu:** Vajadused, väärtused, uskumused, hoiakud, emotsioonid, eesmärgid, motivatsioon, suhtlemiskompetentsus. Maslow' vajaduste püramiid. Arutletakse hoiakute, stereotüüpide ja eelarvamuste paikapidavuse ja püsivuse üle igapäevases keskkonnas ja ühiskonnas üleüldiselt.

**Praktiline osa:** Eneseanalüüs

**Hindamisvõimalus:** Essee „Mis mind motiveerib?“

### 6.1.2 Teema: erinevad suhtlemisviisid, -vormid ja –tasandid. Maht 12 tundi

**Õpitulemus:** Teab erinevaid suhtlustasandeid, avaliku suhtlemise põhimõtteid. Oskab toime tulla positiivsetele ja negatiivsetele tundeavaldustele reageerimisega Teab konflikti olemust, konflikti erinevatest tekkepõhjustest ja konflikti lahendamise strateegiatest nii töö- kui igapäevaelus.

**Õpisisu:** Konflikti lahendusmeetodid: vältimine, kohandumine, võitlus, kompromiss, koostöö. Stereotüübid mõtlemises, soorollid, soostereotüübid meedias. Õpitakse efektiivse koostöö saavutamiseks olulisega arvestama ning analüüsitakse enda panust grupi liikmena.

**Praktiline osa:** praktilised ülesanded, harjutused;

<http://www.sinamina.ee/ee/noustamine/kkk/>

Soojendusmängud nt <http://mitteformaalne.ee/opimeetodid/otsi-opimeetodit/>

### **6.1.3 Teenindussuhtlemise põhimõtted, klienditeenindus. Maht 10 tundi**

**Õpitulemus:** mõistab normi ja hälbivuse suhtelisust ning väärtustab inimeste erinevusi. Teab teenindussuhtlemise põhimõtteid, teenindushoiakuid ja nendel põhinevaid käitumisviise. Teenindaja kui firma visiitkaart. Õpilane oskab toime tulla erinevates teenindussituatsioonides.

**Õpisisu:** Põhjus-seos-tagajärg klienditeeninduses. Suhtlemise alustamine kliendiga, kliendi vajaduste ja soovide täpsustamine, teenuste või toodete soovitamine (praktilised ülesanded); erivajadustega klientide teenindamine ja kohtlemine

**Praktiline osa:** erinevad õppe(lühi)filmide vaatamine, kommenteerimine, analüüs, praktilised ülesanded.

### **6.1.4 Vaimne tervis ja stress. Maht 7 tundi**

**Õpitulemus:** analüüsib emotsioonide ja vaimse tervise seoseid, oskab tuua näiteid, kuidas vaimset tervist hoida ning kust vajaduse korral abi leida.

**Õpisisu:** Õpetaja tutvustab levinumaid vaimse tervise häireid WHO andmetele tuginedes, rääkides nii statistikast kui ka sümptomitest, võttes viimaste puhul arvesse normi ja hälbivuse suhtelisust ning veendudes, et ka õpilased suhtelisust mõistavad.

Õpilane arutleb selle üle, kuidas tuleks käituda, kui märgatakse endal või lähedasel vaimse tervise häirele viitavaid märke. Antakse ülevaade kohalikest ja riiklikest psühholoogilise abi võimalustest ning selgitab erinevusi psühholoogi ja psühhiaatri ametite vahel, misjuures õpilane mõistab psühholoogilise abi teaduspõhisust.

**Praktiline osa:** Tutvutakse erinevate eneseabiäppidega.