

TEENINDUSTURVALISUS – seminar / praktiline treening

1. Koolituse kestus: 3 h

2. Eesmärk ja õpiväljundid

Koolituse läbinud teeninduse valdkonna töötajal on ülevaade agressiivse käitumisega seotud aspektidest (agressiivsuse vormid, avaldumine, tasandid, teoreetilised käsitlused) ning võimalustest, millega saab vähendada agressiivset käitumist. Töötaja mõistab enda seadusandlusest tulenevaid õigusi seoses agressiivsete isikutega. Töötaja teab, kuidas käituda realses olukorras, kus isik on agressiivne või toimub vahetu rünne, tagades enda ja teiste ohutuse.

3. Sihtgrupp: teenindav personal

4. Õppeprotsessi jaotus ja sisu

- 1) Agressiivse käitumise avaldumine. Võimalusi agressiivsuse vähendamiseks (*auditoorne töö ja arutelu – 0,5 h*)

Agressiivsuse vormid, käitumise avaldumine, agressiivsuse tasandid ning teoreetilised käsitlused. Võimalused agressiivsuse ennetamiseks ja vähendamiseks. Probleemse isikuga suhtlemine ja ohu märkamine, isiku psühholoogiline mõjutamine konflikti lahendamiseks

- 2) Töötaja õigused (*auditoorne töö ja arutelu – 1 h*)

Turvalisuse tagamine. Süütegude liigid ja koosseis. Isiku vabaduse piiramine. Ründe lõpetamine (hädakaitse) ja ohu kõrvaldamine (hädaseisund).

- 3) Olukorra lahendamine (*demonstratsioon ja praktilised harjutused – 1,5 h*)

Situatsiooni tervikliku lahenduse põhimõtted. Ohutuse tagamine ja läbimõeldud sekkumine sõltuvalt olukorrast. Füüsilise jõu ja/või gaasipihusti õiguspärane ja ohutu kasutamine. Koostöö turvafirma ja politseiga, teavitamise taktika erinevates situatsioonides.

5. Õppekeskkond: Osalejate arvule vastav klassiruum, kus saab kasutada videoprojektorit ja markertahvlit.

6. Koolitajad:

Juhan Aia, Viking Security AS, mehitatud valve valdkonna juht – töökogemus siseturvalisuse valdkonnas üle 14 aasta. Töötanud lisaks turvavaldkonnale vanglateenistuses ja seelses eriüksuses, lõpetanud Sisekaitseakadeemia. Eesti Turvaettevõtete Liidu valveteenuste ekspertgrupi, turvateenistuse valdkonnaksamikomisjoni ning kutsestandardite uuendamise töörühma liige.

7. Täiendusõppe läbimise tingimused ja väljastatav dokument

Õppe läbimise kriteeriumiks on osalemine täies mahus ja praktiliste harjutuste korrektne sooritamine.