

KURSPLAN

KURS FOR ALARMSENTRALOPERATØR



Foto: Morten Ovesen



Fastsatt av Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap 17.10.2018

INNHOLD

REVISJONSLOGG	3
1. BAKGRUNN FOR KURSET	4
2. KURSETS Plass i opplæringsstrukturen	4
3. KURSETS OPPTAKSKRAV, VARIGHET OG MÅLGRUPPE	4
4. KURSETS MÅL	4
5. KURSETS OPPBYGGING OG INNHOLD	5
Fag- og timestfordeling for kurset	5
Begrepsbruk i kursplanene	6
6. HOVEDOMRÅDER	7
6.1 Kursåpning, evaluering, avslutning og eksamen 12 timer	7
6.2 Operativ psykologi:	7
Beslutningstaking i operative situasjoner 8 timer	7
6.3 Operativ psykologi:	8
Samhandling i operative team 8 timer	8
6.4 Operativ psykologi:	8
Emosjoner, stress og mestring 8 timer	8
6.5 Veiledning, intervjueteknikk og etikk 24 timer	8
6.6 Kart og geografisk informasjonssystem (GIS) 8 timer	9
6.7 Sambandsregelmentet 8 timer	9
6.8 Samhandling med meldingsmottak 4 timer	9
6.9 Samhandling med andre etater 16 timer	10
6.10 Bistand til helse og politi 4 timer	10
6.11 Farlige stoffer, CBRNE og akutt forurensning 16 timer	10
6.12 ELS 4 timer	11
6.13 Store, uforutsette hendelser 8 timer	11
6.14 Praktiske øvelser 32 timer	11
7. ARBEIDSFORMER	12
8. VURDERING	12
9. LITTERATUR	12
10. ANDRE FORHOLD	12

Revisjonslogg

Revisjonsloggen gir oversikt over alle versjoner av dette dokumentet.

Versjon Nr	Emne, endringer (Henvis til dok./kap./sider. Beskriv endringen)	Utført av	Dato
2_0_2016	Kursplanene har gjennomgått en stor revidering av bredt sammensatt arbeidsgruppe. Kurslengden er forlenget fra 2 til 4 uker. Tabell med begrepsbruk i kursplaner er lagt inn.	Björg Steinsvik	Juni 2016
2_0_1_2017	Følgende justeringer er gjort etter første gjennomføring: Figuren på side 4 er endret 2 nye emner: Se 6.4 og 6.8 i denne planen Emne 6.4 og 6.5 i forrige utgave er slått sammen og totalt timetall redusert 20+8 til 24 timer Timetallet til emne 6.12 ELS er redusert fra 12 til 4 timer, og endret fra <i>forstå</i> til <i>vite om</i> Emne 6 endret timetall fra 6 til 8 timer. 6.6.3 lagt til praktisk tillegg i læringsutbyttet 6.7. Økt fra 6 til 8 timer + lagt til om lover og forskrifter i læringsutbytte 6.7.5 6.9.4 (tidligere under 6.8) er lagt til (SAMLOK) Tidligere 6.9.3 (nå under 6.10.3) er fjernet 6.13. (tidligere 6.12) er økt fra 4 til 8 timer 6.13, økt fra 24 til 28 timer. 6.13.3 er fjernet	Björg Steinsvik	Januar 2017
2_0_2_2017	Ny figur på side 4.	Björg Steinsvik	15.12.17
2_0_3_2018	Timetallendringer: Emne 6.10 Bistand til helse og politi, endret fra 8 til 4 timer. Pr.øv økt fra 28 til 32 timer. Fjernet.6.14.3: gjennomføre table-top øvelser ved hjelp av rollespill og dreiebok i samarbeid med andre etater (HRS, Fylkesmannen, Siv.forsvaret, kommunen, andre nødetater) Slettet punkt 6.9.4. SAMLOK er iverksatt.	Björg Steinsvik	09.10.18
2_0_3_2018	Sendt til gk i DSB		12.10.18
2_0_3_2018	Godkjent i DSB		17.10.18

1. Bakgrunn for kurset

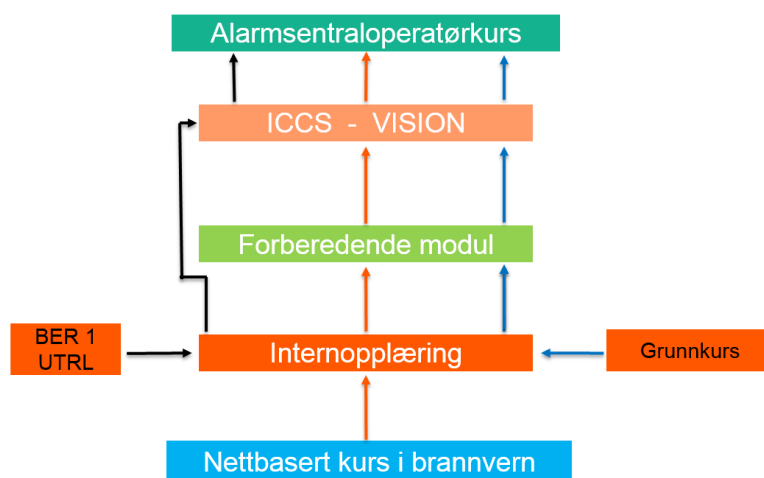
Nødalarmcentralene skal bemannes, utrustes og opereres slik at de til en hver tid fyller behovet for kommunikasjon med den som melder ulykken, mottak og registrering av nødmeldinger, alarmering av mannskaper og kommunikasjon med innsatsstyrkene (Dimensjoneringsforskriften § 4-5).

Oppgavene til operatørene på nødalarmcentralene er under utvikling, og samlokalisering av sentraler er iverksatt.

I denne kursplanen betegnes alarmcentraloperatøren som operatøren og alarmcentral som sentral.

2. Kursets plass i opplæringsstrukturen

Kurset skal gi elevene systematisk, teoretisk og praktisk opplæring i arbeidet på en sentral iht. til fastsatt kursplan. Etter endt kurs er elevene kvalifisert for å arbeide som operatør på en sentral iht. Dimensjoneringsforskriften § 7-5.



3 ulike løp fram til opptak på alarmsentraloperatørkurset.

Opplæring i ICCS og Vision er ikke en del av alarmsentraloperatør opplæringen. Denne opplæringen vil ivaretas, etter behov, av brannskolen gjennom kurs ved JKØ i Stavern. For mer info, se kursplan for ICCS og VISION på nbsk.no

3. Kursets opptakskrav, varighet og målgruppe

Opptakskravet er nettbasert kurs i brannvern, Internopplæring (teori og praksis) og forberedende modul for alarmsentraloperatør for de som ikke Beredskapsutdanning trinn 1 eller Utrykningsleder deltid (Ledelse trinn B).

Det kreves også kurs i ICCS og Vision for å komme inn på kurset.

Kurset gjennomføres i løpet av 4 uker (160 timer).

Målgruppe er personell som skal arbeide i en sentral.

4. Kursets mål

Kursets hovedmål er at elevene skal settes i stand til å bli en viktig ressurs og rådgiver overfor publikum, brannvesenets ressurser og andre etater og myndigheter. De skal etter endt kurs ha god innsikt i menneskelige og psykologiske forhold som påvirker operasjoner og samhandlinger i en sentral, gode kunnskaper om intervjueteknikk for innhenting av riktig og tidskritisk informasjon, samt kunne håndtere uforutsette og store hendelser og samhandling med andre etater.

5. Kursets oppbygging og innhold

Fordeling mellom teori og praksis er hensiktsmessig, og opplæringen bygger på den kompetansen eleven har fått gjennom tidligere brann- og redningsfaglig opplæring. For å nå læringsutbyttene må det tas utgangspunkt i at læring hos eleven skjer gjennom aktivisering og øvelser. All opplæring underveis i kurset må ta utgangspunkt i kurselevens funksjon som operatør.

Fag- og timefordeling for kurset

Emnekoder	Emner	Timer
6.1	Kursåpning, evaluering, avslutning og eksamen	12 timer
6.2	Operativ psykologi: Beslutningstaking i operative situasjoner	8 timer
6.3	Operativ psykologi: Samhandling i operative team	8 timer
6.4	Operativ psykologi: Emosjoner, stress og stressmestring	8 timer
6.5	Veiledning, intervjuteknikk og etikk	24 timer
6.6	Kart og geografisk informasjons system (GIS)	8 timer
6.7	Sambandsreglementet	8 timer
6.8	Samhandling med meldingsmottak	4 timer
6.9	Samhandling med andre etater	16 timer
6.10	Bistand til helse og politi	4 timer
6.11	Farlige stoffer, CBRNE og akutt forurensning	16 timer
6.12	Enhetlig ledelses system (ELS)	4 timer
6.13	Store, uforutsette hendelser	8 timer
6.14	Praktiske øvelser	32 timer
	Til sammen	160 timer

Begrepsbruk i kursplanene

Mål og læringsutbytter i denne kursplanene er formulert med bakgrunn i begrep hentet fra tabellene nedenfor.

Kunnskapsmål

	Nivå	Innebærer	Eks. på handlingsverb
Høyeste nivå	Anvende	Å kunne finne ut hvilke regler eller bestemmelser som har gyldighet i tilfellet, for deretter å kjenne, forstå og anvende begrep, regler og bestemmelser i lys av bruken i det enkelte tilfelle. Løse problemer – foreta logiske vurderinger	Vurdere, diskutere, avgjøre, beslutte, overveie, bedømme, relatere, produsere, skape, endre, utforme, modifisere, utvikle, organisere, formulere,
Mellomnivå	Forstå	Å oppfatte en informasjon så godt at den kan forklares, utdypes og ha oversikt overfølgene og resultatene samt kunne trekke videre slutninger. Informasjon skal kunne gjenfortelles.	Skille mellom, identifisere, klassifisere, gjenkjenne, generalisere, sette i sammenheng, velge, omstrukturere
Laveste nivå	Vite	Å kunne huske og gjenkjenne eksempler, faktiske forhold, metoder og alminnelige forhold. Innebærer det første steget av forståelse.	Oversette, gjengi med egne ord, illustrere, presentere, gjenta, skille mellom, forklare, demonstrere, kjenne igjen, beskrive

Ferdighetsmål

	Nivå	Innebærer
Høyeste nivå	Beherske	Å kunne gjennomføre handlinger fullkomment hvor hensyn er tatt til hurtighet og presisjon. Selv ved kompliserende og distraherende forhold velge raskeste og mest nøyaktige måte å gjennomføre handlingen på. Dette innebærer en viss automatikk og at man er godt drillet.
Mellom nivå	Selvstendig utføre	Å gjennomføre handlinger selvstendig uten tidspress og kompliserende forhold. På kommando, tegn, signal eller etter eget initiativ. Uten veiledning. Det stilles krav til utførelsen.
Laveste nivå	Under ledelse	Å gjennomføre handlinger under veiledning (evt ved eller etter visning). Trening har startet, men man trenger støtte. Eleven vil etter hvert selv, under kontroll, å lage og gjennomføre et handlingsmål.

6. Hovedområder

6.1 Kursåpning, evaluering, avslutning og eksamen 12 timer

Mål

Eleven skal vite om hvilke krav som gjelder for kurset, inkludert evaluering, avslutning og eksamen, samt kunne ta ansvaret for egen læring og bidra til å skape et godt og trygt læringsmiljø.

Under kursåpningen skal eleven få informasjon om

- 6.1.1 formålet med og innholdet i kurset
- 6.1.2 forventningsavklaring og formelle krav som gjelder for å få bestått kurs
- 6.1.3 praktiske og administrative forhold
- 6.1.4 instruktører og kursdeltakere
- 6.1.5 hva som ligger i «ansvar for egen læring», refleksjonsnotater og eksamen

6.2. Operativ psykologi: Beslutningstaking i operative situasjoner 8 timer

Mål

Eleven skal få en oversikt over ulike modeller for beslutningstaking, de vanligst beslutningsfellene og hvordan disse vil kunne påvirke operativ virksomhet.

Læringsutbytter

Eleven skal

- 6.2.1 vite om analytiske og intuitive beslutningstyper.
- 6.2.2 vite om fasene i beslutningsprosessen om ulike strategier.
- 6.2.3 vite om forskjellen på ideelle (normative) og praktiske (deskriptive) modeller for beslutningstaking.
- 6.2.4 vite om fordeler og ulemper ved intuitiv og analytisk beslutningstaking
- 6.2.5 vite om hva som skiller eksperter fra lekfolk i forhold til beslutningstaking
- 6.2.6 forstå hva som menes med risikopersepsjon, og hvordan dette kan få operative konsekvenser
- 6.2.7 forstå hvordan beslutningsfeller kan påvirke beslutningene i operativ virksomhet

6.3 Operativ psykologi: Samhandling i operative team

8 timer

Mål

Målet med opplæringen er at eleven skal få en oversikt over hva som kjennetegner gode operative team og ulike metoder for å bygge og utvikle slike team.

Læringsutbytter:

Eleven skal vite om:

- 6.3.1 prosessene som ligger til grunn for utvikling av gode team, samt hva som kjennetegner disse
- 6.3.2 om beslutningstaking i team
- 6.3.3 hva som menes med å utvikle felles mentale modeller i teamet
- 6.3.4 hvordan man øver i operative team

6.4 Operativ psykologi: Emosjoner, stress og mestring

8 timer

Mål

Eleven skal få en innføring i de viktigste sidene ved menneskelige emosjoner, samt hvordan disse kan påvirke opplevelsen av stress og mestring i operative sammenhenger.

Læringsutbytter

Eleven skal vite om

- 6.4.1 emosjoner samt betydningen av deres funksjoner
- 6.4.2 arenaer der stress og belastninger kan utfolde seg og redegjøre for tiltak som kan gjennomføres for å redusere og forebygge dette
- 6.4.3 hvordan stress påvirker en operatør, (samt ulike kognitive reaksjoner)?
- 6.4.4 sammenhengen mellom stress og helse
- 6.4.5 i hvilken grad individuelle og gruppemessige forhold kan påvirke stress og helse

6.5 Veiledning, intervjuetikk og etikk

24 timer

Mål

Eleven skal få gode kunnskaper i å veilede og evaluere andre i en opplærings situasjon samt vite om hvordan intervjuetikk, etikk og holdninger påvirker operatørens valg i samtale med den nødstilte.

Læringsutbytter

Eleven skal

- 6.5.1 vite om de viktigste pedagogiske prinsippene for planlegging og gjennomføring av teoretiske og praktiske øvelser
- 6.5.2 vise gode ferdigheter i å veilede og evaluere andre
- 6.5.3 kjenne til ulike evalueringsmetoder for å sikre læring etter hendelser og øvelser

- 6.5.4 vite om sosiale spilleregler ved meldingsmottak
- 6.5.5 forstå hvordan avansert kommunikasjon kan brukes i operative situasjoner
- 6.5.6 kunne anvende mental modell for meldingsmottak

6.6 Kart og geografisk informasjonssystem (GIS) 8 timer

Mål

Eleven skal kunne identifisere og klassifisere ulike kartreferanser, og kunne sette de i sammenheng med ulike koordinatsystemer.

Læringsutbytter

Eleven skal:

- 6.6.1 forstå og forklare ulike koordinatsystem
- 6.6.2 kunne identifisere og klassifisere et gitt koordinat
- 6.6.3 vite om og kjenne til bruken de ulike digitale kartsystem som brukes i alarmsentralene
- 6.6.4 kunne benytte og lokalisere et kartkoordinat på papirkart (fortrinnsvis UTM)

6.7 Sambandsreglementet 8 timer

Mål

Eleven skal kjenne til de ulike sambandsreglement (1, 2 og 3), som skal sikre felles forståelse og enhetlig bruk, som er forutsetning for å sikre entydige og enhetlige prosedyrer og rutiner.

Læringsutbytter

Eleven skal:

- 6.7.1 vite om de ulike nivå på sambandsreglement
- 6.7.2 vite om struktur for kallesignal
- 6.7.3 vite om struktur for talegrupper
- 6.7.4 beherske prosedyrer for samhandling mellom samvirkeetater i felles talegrupper
- 6.7.5 vite om lover og forskrifter som definerer alarmsentraloperatørens rolle

6.8 Samhandling med meldingsmottak 4 timer

Mål

Eleven skal selvstendig kunne samhandle med meldingsmottakere

Læringsutbytter

Eleven skal:

- 6.8.1 vite hvordan innhentede opplysninger skal brukes overfor innsatsmannskaper
- 6.8.2 selvstendig kunne bistå utrykningsleder eller overordnet vakt med opplysninger

6.9 Samhandling med andre etater

16 timer

Mål

Eleven skal selvstendig kunne samhandle med andre etater.

Læringsutbytter

Eleven skal

- 6.9.1 vite om hvilke etater de kan forvente å samhandle med
- 6.9.2 vite om hvilke ressurser og oppgaver andre etater og organisasjoner kan bidra med
- 6.9.3 beherske prinsippene ved trippelvarsling

6.10 Bistand til helse og politi

4 timer

Mål

Eleven skal vite om hvilke avtaler og forventninger helse og politi har til brann- og redningsvesenet, samt de gjensidige varslingsrutinene mellom nødetatene.

Læringsutbytter

Eleven skal

- 6.10.1 vite om hvordan helse og politi er organisert
- 6.10.2 forstå hvilke hendelser brann- og redningsvesenet kan bli involvert i sammen med helse og politi
- 6.10.3 vite om hvilket utvidet ansvar og hvilken myndighet brann- og redningsvesenet har i politiets fravær på skadested

6.11 Farlige stoffer, CBRNE og akutt forurensning

16 timer

Mål

Eleven skal vite om hvordan man veileder publikum og innsatsmannskaper til en trygg og sikker opptreden ved ulykker der farlige stoffer, CBRNE og akutt forurensning er involvert.

Læringsutbytter

Eleven skal

- 6.11.1 selvstendig kunne informere og veilede innringer og stille spørsmål for å få viktig og relevant informasjon
- 6.11.2 selvstendig kunne utføre en utalarmering med all nødvendig informasjon til utrykningsleder eller overordnet vakt
- 6.11.3 vite om alle typer relevante oppslagsverk
- 6.11.4 vite hvordan innhentede opplysninger skal brukes overfor innsatsmannskaper
- 6.11.5 selvstendig kunne bistå utrykningsleder eller overordnet vakt med opplysninger basert på merking, fareklasser, dokumenter og stoffers egenskaper
- 6.11.5 selvstendig kunne foreta videre varsling til riktig myndighet
- 6.10.7 kjenne til hvilke alternative løsninger som kan benyttes ved kompliserte eller komplekse hendelser

6.12 ELS

4 timer

Mål

Eleven skal vite om prinsippene for enhetlig ledelsessystem (ELS), ledelsesnivåene og deres funksjoner.

Læringsutbytter

Eleven skal

6.12.1 vite om prinsippene for ELS, ledelsesnivåene og deres funksjon

6.12.2 vite om funksjonene logistikk, plan og miljø, operasjon samt informasjon og sambandsplan

6.13 Store, uforutsette hendelser

8 timer

Mål

Eleven skal forstå hvilke samvirkeaktører som skal kontaktes ved store, uforutsette hendelser samt forstå hvilke kommunikasjonskanaler som skal benyttes.

Læringsutbytter

Eleven skal

6.13.1 vite om aktuelle samvirkeaktører

6.13.2 vite om hvilke kommunikasjonsmetoder som kan benyttes i samvirke med andre

6.13.3 vite om nasjonal beredskapsorganisering ved store hendelser

6.14 Praktiske øvelser

32 timer

Mål

Eleven skal gjennom realistiske øvelser få trening i å gjennomføre alarmering og utkalling av tilstrekkelig innsatsstyrke og overordnet vakt.

Læringsutbytter

Eleven skal

6.13.1 beherske mottak av nødsamtale, utvarsling, veiledning av innringer og støtte til brannvesenet iht fagsentralprinsippet

6.14.2 delta på øvelser for å få kunnskap om utrykningslederens og overordnet vakts oppgaver og funksjoner på et skadested

7. Arbeidsformer

Kurset vil ha en hensiktsmessig fordeling mellom teori og praksis ved bl.a. bruk av forelesninger, gruppearbeid og praktiske øvelser. All aktivitet underveis i opplæringen skal ta utgangspunkt i kurselevens funksjon som alarmsentraloperatør

8. Vurdering

Underveis er formålet med vurdering å veilede, motivere og utvikle elevene, og slik sikre at de når læringsutbyttene i opplæringen. Mål og læringsutbytter som er beskrevet i denne kursplanen danner utgangspunkt for vurderingen.

Skriftlig eksamen for kurset vurderes med gradert karakter fra 0 til 6, der karakteren 6 er best og eleven må oppnå minimum karakteren 2 for å få bestått kurs.

Norges brannskolens fraværsreglement gjelder for dette kurset.

9. Litteratur

Litteraturlisten nedenfor er ikke fullstendig. Den vil bli justert kontinuerlig.

Jarle Eid & Bjørn Helge Johnsen. Operativ psykologi 2. utgave.
Fagbokforlaget. (ISBN 82-450-0503-7)

Jarle Eid, Bjørn Helge Johnsen og Susanne Mikkelsen: Studiehefte i Operativ psykologi (2006)
Fagbokforlaget. ISBN: 82-450-0534-7.

Kjell Løvik. Øvelse gjør mester
Høyskoleforlaget. ISBN 978-82-7634-874-3

Steven Fink. Crisis management
ISBN 978-0-595-09079-2

Bjørn Wormnes og Terje Manger. Motivasjon og mestring
Fagbokforlaget
ISBN 978-82-450-0308-6

Kollegiet for brannfaglig terminologi <http://www.kbt.no>

Språktreningsprogram for operatører på nødsentraler
<http://www.nblf.no/multicom112/multicom112.zip>

10. Andre forhold

Kursplanutvalget for revidering av denne kursplanene ila. 2016:

Bjørn Steinsvik (NBSK), Knut Hansen(NBSK), Jan Eriksen (NBSK), Svend Robert Berthelsen (DSB), Ronny Langfjord (Saltens brann IKS), Espen Thomassen (Vestviken 110), Jan Eriksen (NBSK/Vestviken 110), Kjetil Grav (ABØ), Knut Halvorsen (OBRE 110), Kaj Hagberg (DSB), Dorthe Månsson (Politiet PHS), Øyvind Hansen (Rogaland brann og redning IKS)