

***NACIONALINĖ MOKYMŲ PROGRAMA: komunikacija ir bendradarbiavimas***

## **SITUACIJŲ IR KONFLIKTŲ VALDYMAS**

### ***LAIKAS IR VIETA***

2007 m. lapkritis mėn. 20-21 d.

### ***TIKSLINĖ GRUPĖ***

Tikslinę grupę sudaro direktoriai ir kiti vadovaujantys darbuotojai. Inspektorai ir kiti darbuotojai, kurie savo darbe susiduria su konfliktinėmis situacijomis ir turi reikia teigiamai išspręsti arba padėti pasiekti teigiamą rezultatą.

### ***TURINYS***

Šis mokymo kursas stiprina ST direkcijų gebėjimus dirbti su visuomene ir suinteresuotais asmenimis/dalyviais, tvarkant saugomas teritorijas ir taktiškai sprendžiant konfliktus siekiant palankių rezultatų. Konfliktų valdymo profesionalumas padeda kurti teigiamą ST direkcijų įvaizdį. Be to, šis mokymo kursas stiprins valdymo pajėgumus, t.y. gebėjimus spręsti organizacijos vidaus konfliktus.

Mokymo kursas apima šias bendra temas:

- konfliktų priežastys ir pasekmės,
- konfliktų sprendimo strategija ir modeliai,
- žmogaus psichologija ir konfliktų sprendimas.

Vidaus ir išorės konfliktų temos:

- konflikto metu svarbu girdėti kitą pusę,
- agresijos valdymas,
- derybos konflikto situacijose,
- verbalinė ir neverbalinė komunikacija,
- klausimų uždavimo metodika.

### ***LAUKIAMI REZULTATAI***

Mokymo kurso dalyviai gaus žinių, kurios padės identifikuoti konfliktines situacijas ir konfliktų tipus, žmonių elgsenos tipus. Jie taip pat išmoks analizuoti konfliktinių situacijų priežastis, kaip efektyviai spręsti konfliktus, kaip konstruktyviai reaguoti į puolimą ir atpažinti kūno kalbos signalus konflikto metu. Gautos žinios suteiks galimybių siekti geresnių rezultatų sprendžiant konfliktus ir įgyvendinant numatytus tikslus.

### ***MOKYMO METODIKA***

Naudojama mokymo metodika: paskaitos, praktinės užduotys, pavyzdžių ir situacijų nagrinėjimas, modeliuojamos situacijos ir diskusijos.

### ***LEKTORĖ:***

**p. Liana Mogišaitė** - UAB „Dorevi“ lektorė, VGTU magistrė, studijavo VU vadybos ir verslo administravimą, baigusi Andragogų praktikų mokymus, turi 4 metų patirtį efektyvaus žmogiškųjų išteklių valdymo srityje ir 6 metų vadovaujamo darbo patirtį paslaugų teikimo ir pardavimo srityse. Veiklos sritys: Įgalinantis komandos formavimas (grupės dydis nuo 5 iki 100 dalyvių), Laiko planavimas, Naujų darbuotojų adaptacija, Vadovavimas (programa skirta jauniems lyderiams), komunikacija.

MOKYMO PROGRAMA

<b>2007 m. lapkritis mėn. 20 d.</b>	
9.00 – 10.30	<b>Ižanga</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Susipažinimas, seminaro dalyvių lūkesčiai, seminaro tikslai</li> <li>• Konfliktas. Kas tai?</li> <li>• Konfliktų priežastys</li> <li>• Konfliktų pasekmės (Destruktyvios, Konstruktivos)</li> </ul>
10.30 – 10.45	Kavos pertrauka
10.45 – 12.15	<b>Žmogaus psichologija</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Žmonių tipai</li> <li>• Žmogaus ego būsenos. Trys tipai bendravimo ypatumai.</li> <li>• Konfliktai komandos formavimosi etapuose (PU)</li> <li>• Konfliktinės situacijos atpažinimas (Savyje, Kitame žmoguje)</li> <li>• Vyrai ir moterys konfliktuose</li> </ul>
12.15– 13.15	Pietūs
13.15 – 14.45	<b>Strategijos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konfliktų sprendimo strategijos (Konfliktinių situacijų sprendimo testas) PU</li> <li>• Konfliktų sprendimo strategijų ir jų tinkamumo atvejų analizė</li> <li>• Konflikto sprendimo modelis</li> </ul>
14.45 – 15.00	Kavos pertrauka
15.00 – 16.30	<b>Konfliktų sprendimas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konflikto sprendimas (Konfrontavimo kalba, Bendradarbiavimo kalba). (Klientas) PU</li> <li>• Konflikto sprendimas (Konfrontavimo kalba, Bendradarbiavimo kalba) (Kolega) PU</li> <li>• Dienos aptarimas</li> </ul>
<b>2007 m. lapkritis mėn. 21 d.</b>	
9.00 - 10.30	<b>Klausymasis/Reagavimas į puolimą</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klausymosi svarba konfliktuose</li> <li>• Klausymosi pratimas (SU)</li> <li>• Puolimo/Agresijos valdymas (SU)</li> </ul>
10.30 – 10.45	Kavos pertrauka
10.45 – 12.15	<b>Derybos konfliktinėse situacijose</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Derybų situacijos</li> <li>• Derybos „laimi – pralaimi“ strategijos pagrindu</li> <li>• Derybos „laimi – laimi“ strategijos pagrindu</li> </ul>
12.15 – 13.15	Pietūs
13.15 - 14.45	<b>„Triukai“</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elgesys ir veiksmai konfliktinėse situacijose ir reakcijos (šaudymas iš patrankos, serijinis šaudymas, „nuolankus Jūsų tarnas“)</li> <li>• Ko reikia, kad jausčiausi pasitikintis savimi? (Savęs vertinimas)</li> <li>• Pasitikėjimas savimi: išmušanti iš vėžių klausimų technika</li> </ul>
14.45 - 15.00	Kavos pertrauka
15.00 - 16.30	<b>Konflikto priežastis - Komunikacija</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Praktinė simuliacija „Lego“ (SU)</li> <li>• Aptarimas</li> <li>• Klausimai – Atsakymai</li> <li>• Diplomų įteikimas</li> </ul>

PU – praktinė užduotis: testai, situacijų analizė, darbas grupėje, diskusijos  
 SU – Simuliacinė užduotis, sumodeliuotos situacijos

Pateikiama mokymo medžiagos popierinė versija