

**„Konfliktų valdymas pasitelkiant mediacijos metodą“
(24 ak. val.)**

P R O G R A M A

8.30 val. registracija

9.00 val. mokymų pradžia

I DIENA

9.00 – 10.30 Įvadas. Konfliktų valdymo svarba darbo aplinkoje ir motyvacija juos spręsti. Praktinės užduotys.

10.30 -10.45 pertrauka

10.45 – 12.15 Pagrindinės konfliktų priežastys sveikatos priežiūros įstaigose, veiksniai didinantys ir mažinantys konfliktų kylimo riziką. Praktinės užduotys.

12.15 – 13.00 pietūs

13.00 – 14.30 Skirtingų asmenybių tipų bruožai ir bendravimo su jais ypatumai. Emocijų atpažinimas ir valdymas konfliktų metu. Praktinės užduotys.

14.30 – 14.45 pertrauka

14.45 – 16-15 Pagrindinės bendravimo taisyklės emociškai sudėtingose situacijose. Kaip nepasiduoti provokacijoms ir manipuliacijoms? Mąstymo klaidos. Praktinės užduotys. Mokymų apibendrinimas.

II DIENA

9.00 – 10.30 Įvadas. Sprendimų priėmimas ir jų įgyvendinimas konfliktinėse situacijose Praktinės užduotys.

10.30 -10.45 pertrauka

10.45 – 12.15 Konfliktų valdymo organizacijose ypatumai ir pasitelkiamos organizacinės priemonės. Praktinės užduotys.

12.15 – 13.00 pietūs

13.00 – 14.30 Konfliktų sprendimo stiliai ir jų charakteristikos. Praktinės užduotys.

14.30 – 14.45 pertrauka

14.45 – 16-15 Konfliktų sprendimo bendraujant tiesiogiai, nuotoliniais būdais ir raštu ypatumai Praktinės užduotys. Mokymų apibendrinimas.

III DIENA

9.00 – 10.30 Įvadas. Organizacijos ir jos struktūrinių padalinių vadovų vaidmuo valdant konfliktus bei siekiant išvengti jų kilimo. Praktinės užduotys.

10.30 -10.45 pertrauka

10.45 – 12.15 Mediacijos samprata, principai ir atvejo tinkamumo mediacijai įvertinimas. Mediacijos dalyviai ir šio proceso struktūriniai etapai

12.15 – 13.00 pietūs

13.00 – 14.30 Mediatoriaus įrankiai. Praktinės užduotys.

14.30 – 14.45 pertrauka

14.45 – 16-15 Konflikto organizacijoje sprendimo mediacijos būdu praktinis išbandymas. Mediacijos simuliacija. Baigiamasis testas. Mokymų apibendrinimas.