

## Apmācību kurss – treniņš „Stresa vadība un konfliktsituāciju risināšana”

**Kursa mērķis:** sagatavot kursa dalībniekus – ar klientu apkalpošanu saistītus speciālistus darbam dažādās darba vides situācijās (t.sk. paaugstināts stress, konflikts, nepietiekami laika, tehnoloģiskie un cilvēku resursi), lai spētu nodrošināt efektīvu darba uzdevumu izpildi un efektīvi izmantotu iespējas.

**Grupās lielums, stundu skaits:** līdz 12 cilvēkiem, kopā 12 akadēmiskās stundas sadalītas 2 sesijās (akadēmiskā stunda 45 minūtes). Apmācības norisinās 2 dienas pa 6 stundām katru dienu. Teorētiskās tēmas 30% laika, praktiskās nodarbības 70% laika.

**Dalībnieku ieguvumi:** Vispārējs priekšstats par saskarsmes procesā nepieciešamām prasmēm un iemaņām. Sava individuālā uzvedības stila un iekšējo motīvu apzināšanās, klientu labāka sapratne un sadarbības veidošana, saskarsmes pilnveidošana. Teorētisks priekšstats par konfliktiem, to risināšanu, savas uzvedības analīze konfliktos, attīstības uzdevumi efektīvākai konfliktu risināšanai, konfliktu risināšanas prasmju pilnveidošana. Stresoru analīze darbā apkalpojot klientus, konfliktos, saskarsmē, stresa mazināšanas paņēmieni apguve.

- 1.dienas tēma – **Stresa vadība** (stresa cēloņi darbā, konflikti un stress, stresa mazināšanas paņēmieni apguve).
- 2.dienas tēma – **Saskarsme un sadarbība** (konflikti, to risināšanas stratēģijas, konfliktu risināšanas prasmes).

### 1.diena - Stresa vadība

- Teorētiskās tēmas:
  - Stresa cēloņi, rašanās iemesli
  - Stress darbā t.sk. klientu apkalpošanas procesā
  - Stress konfliktā
  - Stresa mazināšanas paņēmieni
- Praktisko nodarbību tēmas:
  - Grupas uzdevums – stresa izraisītāji
  - Tests par stresa cēloņiem darbā, pašanalīze
  - Individuālais uzdevums – plāns stresa faktoru mazināšanai
  - Grūto situāciju analīze – stress konfliktos
  - Ātrie stresa mazināšanas paņēmieni, to apguve
  - Enerģijas vadīšanas tests, darbaspēju atjaunošanas paņēmieni
  - Darba un dzīves līdzsvars – vingrinājums.

### 2.diena – Saskarsme un sadarbība

- Teorētiskās tēmas:
  - Saskarsme un emocijas
  - 3 uzvedības stili saskarsmē
  - Konfliktu cēloņi, norise
  - Konflikta risināšanas stratēģijas
  - Konflikta risināšanas prasmes

Ja šis piedāvājums Jūs ir ieinteresējis,  
sazinieties ar Daigu Ozoliņu, mob.t.: 26556212  
Ievu Rozenbergu, mob.t.: 26180098  
[daiga.ozolina@balticbright.lv](mailto:daiga.ozolina@balticbright.lv)  
[www.balticbright.lv](http://www.balticbright.lv)

- Praktisko nodarbību tēmas:
  - Uzdevums par emocijām
  - Lomu spēle – 3 atbildes (par 3 uzvedības stiliem)
  - Pozitīvais un negatīvais konflikts – ideju ģenerēšanas uzdevums
  - Uzdevums pāros par konfliktiem, to risināšanu
  - Tests – 5 konflikta risināšanas stratēģijas
  - Grupas uzdevums – 5 konflikta risināšanas stratēģijas, to pielietošana ikdienā, pašanalīze un pašrefleksija
  - Galveno konflikta risināšanas prasmju pilnveidošana – darbs ar emocijām, atsevišķu saskarsmes un sadarbības prasmju pilnveidošana

Apmācību programma izveidota tā, ka kursa dalībniekiem paralēli teorijas apguvei notiek katra dalībnieka pašizziņas process – savu motīvu un uzvedības apzināšanās. Dalībnieki tiek iepazīstināti ar savas uzvedības un emociju vadību darbā, grūtās saskarsmes situācijās, stresa mazināšanas paņēmieniem grūtākās saskarsmes situācijās, konfliktiem saskarsmē un emocijām saskarsmē. Katras nodarbību dienas sākumā tiek veikts katra kursu dalībnieka pašnovērtējums, kādas konfliktu risināšanas vai stresa vadības prasmes ir uzlabojamas. Katras nodarbību dienas beigās tiek veikta pašanalīze, kādas prasmes dienas laikā ir uzlabotas vai vēl uzlabojamas. Pēc 2 nodarbību dienām katrs dalībnieks uzraksta savus attīstības uzdevumus konflikta risināšanas prasmju, stresa vadības prasmju pilnveidošanā.

**Cena:** sākot no **760,00 EUR (bez PVN)** – kurss 12 akadēmiskās stundas (sadalītas 2 sesijās, katra sesija citā dienā) vai sākot no **380,00 EUR (bez PVN)** par vienu mācību dienu (1 sesija – 6 akadēmiskās stundas)



**Pasniedzēja** – trenere **Marina Dango** ir eksperte personāla atlases un attīstības, saskarsmes psiholoģijas un karjeras konsultēšanas jautājumos. Ieguvusi sociālo zinātņu maģistra grādu psiholoģijā un karjeras plānošanas un attīstības trenera sertifikātu (ASCA, ASV), kā arī asistenta kvalifikāciju psihodrāmā Moreno institūtā Latvijā. Ieguvusi 15 gadu praktiskā darba pieredzi karjeras konsultēšanā un psiholoģiskajā konsultēšanā skolēniem, NVA klientiem, 10 gadu pieredzi cilvēkresursu vadībā (personāla atlase, novērtēšana un apmācība), kā arī 10 gadus pieredzi pasniedzējas amatā LU, SPPA, RISEBA, Kosmetoloģijas un Alberta koledžās. Veidojusi un vadījusi attīstības programmas, seminārus un treniņus, kā arī individuālas attīstības un psiholoģiskās konsultācijas dažādu organizāciju darbiniekiem un vadītājiem,

tai skaitā Lattelecom SIA, AAS Balta, AS "Latvijas Valsts meži", Latvijas Balzāms, Latvijas Dzelzceļš, Latvijas Pasts, SEB banka, Swedbank. Ir uzstājusies konferencēs un profesionālo organizāciju pasākumos (LOPB, LJZA).

Ja šis piedāvājums Jūs ir ieinteresējis,  
sazinieties ar Daigu Ozoliņu, mob.t.: 26556212  
Ievu Rozenbergu, mob.t.: 26180098  
[daiga.ozolina@balticbright.lv](mailto:daiga.ozolina@balticbright.lv)  
[www.balticbright.lv](http://www.balticbright.lv)