



ŽMOGAUS STUDIJŲ CENTRAS
HUMAN STUDY CENTER



„PASLAUGŲ TEIKIMO KOKYBĖS GERINIMAS“

Mokymai skirti: Lietuvos Respublikos teismų valstybės tarnautojams ir darbuotojams, dirbantiems pagal darbo sutartis.

Mokymų tikslas: suteikti Lietuvos Respublikos teismų valstybės tarnautojams ir darbuotojams, dirbantiems pagal darbo sutartis, reikiamų žinių ir gebėjimų kaip padidinti teismų paslaugų operatyvumą ir efektyvumą, pagerinti teikiamų paslaugų kokybę, supažindinti su teikiamų paslaugų galimu struktūrizavimu, paspartinti informacijos pateikimą ir komunikaciją su suinteresuotomis proceso šalimis.

Mokymų programa:

1. Bendravimo proceso įtaka teikiamų paslaugų kokybei ir efektyvumui. Skirtingas funkcijas vykdančių valstybės tarnautojų atsakomybė, užtikrinant efektyvų paslaugų teikimą.

- 1.1. Dabartinė paslaugų teikimo situacija valstybės ir savivaldybių institucijose ir įstaigose.
- 1.2. Paslaugų kokybės ir efektyvumo didinimo galimybės.

2. Bendravimo procesas, jo dėsningumai ir psichologiniai bendravimo proceso valdymo aspektai.

- 2.1. Bendravimo proceso etapai

3. Efektyvus paslaugų teikimas, esant konfliktams ir kitoms sudėtingoms bendravimo situacijoms.

- 3.1. Konfliktinės situacijos ir jų valdymas
- 3.2. Efektyvus bendravimo situacijų su agresyviais, neadekvačiais, nepagrįstus kaltinimus išsakančiais asmenimis valdymas

4. Emocijos ir jų valdymas paslaugų teikimo procese.

- 4.1. Skirtingų emocinių būsenų priežastys, jų sąsajos su baziniais psichologiniais žmogaus poreikiais ir jų patenkinimu, emocinių būsenų įtaka asmens veiksmams, gebėjimui suvokti informaciją bei sklandžiai perteikti mintis.
- 4.2. Veiksmingi valstybės tarnautojų emocijų valdymo būdai ir jų taikymas įvairiose paslaugų teikimo situacijose, siekiant sumažinti darbuotojo emocinę įtampą, kuri trukdo efektyviai spręsti sudėtingas situacijas ir kokybiškai teikti paslaugas. Būdai, kaip daryti pageidaujama įtaką kito asmens emocinei būsenai ir mažinti emocijų intensyvumą, esant įvairioms paslaugų teikimo situacijoms.

Kiekvienas mokymų dalyvis gaus išklaustų mokymų patvirtinanti pažymėjimą.

Mokymai finansuojami 2009-2014 m. Norvegijos finansinio mechanizmo programos „Efektyvumas, kokybė ir skaidrumas Lietuvos teismuose“ ir Lietuvos Respublikos biudžeto lėšomis įgyvendinant projektą „Teismų sistemos atstovų (įskaitant teisėjų, teismo darbuotojų ir NTA atstovų) kompetencijos gerinimas (mokymas)“ (projekto NOR-LT13-NTA-TF-01-001). **Dalyvavimas būtinas abi dienas.**

Darbotvarkė:

1 diena

8.45-09.00 – pasitikimo kava
9.00-10.30 – mokymai
10.30-10.45 – kavos pertrauka
10.45-12.15 – mokymai
12.15-13.15 – pietų pertrauka
13.15-14.45 – mokymai
14.45-15.00 – kavos pertrauka
15.00-16.30 – mokymai
16.50-17.30 – vakarienė

2 diena

8.45-10.15 – mokymai
10.15-10.30 – kavos pertrauka
10.30-12.00 – mokymai
12.00-12.45 – pietų pertrauka
12.45-14.15 – mokymai
14.15-14.30 – kavos pertrauka
14.30-16.00 – mokymai
16.00-16:15 – išlydėjimo kava

Mokymo metu bus organizuojamos dvi kavos pertraukėlės, pietūs, esant poreikiui – vakarienė. Kiekvienas mokymų dalyvis gaus išklaustų mokymų patvirtinanti pažymėjimą.

Darbo metodai

Mokymai vykdomi naudojant TPI metodiką (teorija, patyrimas, instrumentai). Mokymuose naudojami efektyviausi mokymo metodai: žinios perteikiamos suprantamai, modeliuojamos ir analizuojamos realios verslo ar žmonių sąveikos situacijos, diskutuojama, atliekamos praktinės užduotys, filmuojama, rekomenduojamos konkrečios priemonės veiklai pagerinti ir kt.

Apie Žmogaus studijų centrą

„Žmogaus studijų centras“, vienas iš konsultacinių paslaugų pradininkų Lietuvoje, sėkmingai veikia nuo 1991 metų įgyvendindamas savo misiją – perteikti šiuolaikinės vadybos ir taikomosios psichologijos žinias organizacijoms bei žmonėms.

www.humanstudy.lt

