



Iekšlietu ministrijas
veselības un
sporta centrs

Psiholoģiskā atbalsta nodaļa

Apmācību programma IeM amatpersonām

“Kā komunicēt ar konfliktējošiem, agresīviem cilvēkiem”

Apmācību programmas mērķis:

Pilnveidot amatpersonu zināšanas un prasmes kā runāt ar konfliktējošiem, agresīviem un dusmīgiem cilvēkiem, izmantojot verbālus un neverbālus saskarsmes elementus.

Apmācību programmas uzdevumi:

- Iepazīstināt semināra dalībniekus ar agresīvā, konfliktējoša cilvēka psiholoģiskajām īpatnībām;
- Informēt par efektīvām verbālās un neverbālās komunikācijas tehnikām un pamatprincipiem, komunikācijā ar šādiem cilvēkiem;
- Sniegt informāciju par pašpalīdzības iespējām.

Apmācību programmas programma:

- Kas ir agresija. Agresijas veidi un iemesli;
- Glābšanas trīsstūris;
- Efektīvās komunikācijas konfliktsituācijās pamatprincipi;
- Komunikācija ar uztrauktiem cilvēkiem, kuri uzvedas agresīvi;
- Efektīva neverbālā komunikācija (distance, acu kontakts, poza, paralingvistiskie signāli);
- Efektīva verbālā komunikācija:
 - Aktīvās klausīšanās tehnikas
 - Faktori, kuri veicina sasprindzinājuma rašanos saskarsmē
 - Faktori, kas sekmē pārpratumu, konfliktu un agresijas rašanos
 - Faktori, kas veicina sasprindzinājuma mazināšanos saskarsmē
 - Kā reaģēt uz kritiku
 - Pretdarbības tehnikas emocionālam spiedienam (9 tehnikas)
- Pašpalīdzības stratēģijas sarunā ar agresīviem cilvēkiem

Apmācību programmas ilgums: 3 stundas