

# Komunikācijas un konfliktu preventijas prasmju treniņš

## NEVARDARBĪGĀ KOMUNIKĀCIJA

**KAM:** Vadītājiem, HR speciālistiem, iekšējiem treneriem, klientu konsultantiem.

**MĒRĶIS:** Apgūt prasmi cieņpilni un tālredzīgi risināt svarīgas pārmaiņu laika sarunas un novērst konfliktus.

### BŪTISKĀKIE IEGUVUMI:

1. Efektīvas nevardarbīgās komunikācijas (**NVC**) metodes konfliktu preventijai, cieņpilnai komunikācijai un veiksmīgai konfliktu risināšanai.
2. **Algoritms** komunikācijas un konfliktu risināšanas stratēģijas izvēlei.
3. **Idejas, kā uzlabot** uzņēmuma vidi ar resursiem, kas jau ir Jūsu rīcībā.
4. Praktiski piemēri sarežģītu sarunu veikšanai, izpratne par iespējamiem **komunikācijas blokiem** un metodes to pārvarēšanai.

### PROGRAMMA (2\*8 STUNDAS, prakses periods - nedēļa starp treniņa dienām):



#### 1. NVC: vērojums bez vērtējuma, jūtas un emocijas, vajadzība un lūgums.

Kā NVC izpaužas uzņēmumā? Kā attīstīt uzņēmuma kultūru NVC principu ieviešanai?



5. Četras komunikācijas bāzes pozīcijas konfliktu preventijai. **Piecas konfliktu risināšanas stratēģijas** (izvairīšanās, pielāgošanās, konkurences, kompromiss, sadarbība)



#### 2. Empātija kā NVC pamata attieksme.

Pašempātija un pašatbildība. Kā ikdienā praktizēt atbildīgu empātiju pret sevi.



6. NVC darbnīca grūtāko ikdienas situāciju risināšanai.



#### 3. Nolūks vs darbība un tās rezultāts.

Slikta komunikācija nogalina labu nodomu. Ārējā atgriezeniskā saite pēc rezultāta. *Nekas nav pašsaprotami.*



7. Pieci komunikācijas papildus principi NVC ieviešanai - 6:9, nestrīdēšanās ar realitāti (interpretācija vs fakti), aktīvā klausīšanās, iebildumu apstrāde, ilgstošā atbalvojuma metode.



4. **NVC instrumenti:** Sarunas plānošana: teikumu, frāžu uzbūves principi. Vārdu krājums, prasme izvēlēties piemērotāko. Jautāšanas māksla. Izzinošu jautājumu veidošana un uzdošana.

### FORMĀTS

Pirms treniņa e-anketēšana, individuāla mērķa definēšana; situāciju apkopošana.

Divas treniņa dienas, pieredzes izglītības metodes, praktiska situāciju izspēle, moderēts prakses periods.

Noderīgi materiāli - sarunas struktūra, skripti un jautājumu paraugi - izmantošanai ikdienā.



## TRENERE GINTA GAUMALA

Ginta Gaumala ir organizāciju psihologs, nevardarbīgās komunikācijas konsultante, mediatore un krīzes intervenču speciāliste, arī iedvesmas lektore un Training Lab izaugsmes trenere komunikācijas, klientu apkalpošanas un biznesa personības izaugsmes jomās.

Gintai ir ilggadīga pieredze vadībā un biznesa attīstībā - 10 gadu pieredze starptautiskā pētījumu koncerna **TNS** Latvijas uzņēmuma vadītāja amatā, 5 gadu pieredze **TV3** Mārketinga departamenta vadītāja amatā un 2 gadu pieredze Baltijas Biznesa attīstības un publiskās komunikācijas vadītāja amatā mediju koncernā **Baltijas Mediju Alianse**. Līdztekus 17 gadu laikā no "start-up" fāzes izveidoti 2 nišas uzņēmumi katrs ar apgrozījumu virs. 100 tk EUR gadā. Aizrautīga ceļotāja, lokšāvēja, Argentīnas tango skolotāja. Vairāk nekā 5 gadu darba pieredze VIP klientu apkalpošanā viesnīcu vadībā, atpūtas un izklaides nozarē Latvijā, Turcijā, Ukrainā un Krievijā.

*“Prasmes un zināšanas, ko dalībnieki apmācību rezultātā iegūs, būs izmantojamas uzreiz un dos jums un jūsu darbiniekiem iespēju efektīvi uzlabot savu ieguldījumu uzņēmuma attīstībā.”*

Biznesa trenera kvalifikāciju Ginta apguvusi *International College for Business Trainers*; zināšanas papildinātas Trainers' House (Somija) kursā *Train The Trainer*.

Ginta strādā ar uzņēmumiem un organizācijām Latvijā un Baltijā - **Latvijas valsts meži, ELL Real Estate, Citadele banka, Talsu ATU, Discover Car Hire, Ventspils pašvaldības SIA Ūdeka, DEAC, Saldumu tirdzniecība, Rīgas Būvserviss, Rīgas pilsētas būvvalde, Albert Berner, DHL, Latvijas valsts ceļi, Ziedu ekspresis, Evolution Latvia, Tele2, Swedbank Baltija, AS FITEK, Bite Latvija, LR Finanšu ministrija, Valsts ieņēmumu dienests, LTRK, Kvist, Ventspils Naftas Termināls, ME.Lat Lux, LR Ekonomikas ministrija, LIAA, Bauskas vides serviss, RAMIRENT, Avar Auto, YIT Latvija, Stokker, Rīgas siltums, CSDD, Jelgavas ATU, Unicredit Leasing Baltics, Arco Real Estate, Plus Plus Baltic, Cabot Corporation, Andalūzijas suns & KOYA, Klīnika Piramīda, Runway, LVRTC, Rimi, Biļešu Serviss, LIAA, Maxima Latvija, Klīnika Headline, Reaton Baltija, Mogotel Hotel Group, Latvijas Universitāte, LSPA, Azeta, Worldline, TEVA, Latvijas Gāze, u.c.**

### TEHNISKĀ INFORMĀCIJA:

**TRENIŅA DATUMI:** 13. un 21. novembris, 2020.

**INVESTĪCIJAS:** 390 EUR + PVN (2 personām) vai 273 EUR + PVN vienai personai (16h)

**KĀ PIETEIKTIES:** [ivars@traininglab.lv](mailto:ivars@traininglab.lv) vārds, uzvārds un uzņēmuma rekvizīti.