



UŽDUOTIES PAVADINIMAS: Santykių valdymas

Santykių valdymas - netinkamas elgesys - kaip elgesys ir kalba gali būti neteisingai interpretuojami- fizinė parama

Konfliktų sprendimas

Užduoties tipas: Individuali ir grupinė veikla

Dalyvių skaičius: 10

Dalyvių akademinis (-iai) profilis (-iai): trečiosios pakopos ir vidurinės mokyklos

Dalyvių amžiaus vidurkis: ≥18 metų

Trukmė: 30 min.

Reikalinga medžiaga:

- Projektorius
- PowerPoint (skaidrių) prezentacija

Tikslas arba siekiamybė

Padėti jaunuoliams suprasti/galvoti apie:

- Kad svarbu laikytis nurodymų
- Svarbu, kaip darbdavys perduoda nurodymus
- Jų pačių pageidaujamą nurodymų priėmimo būdą.

Laukiami rezultatai:

Pagrindinis supratimas apie:

- sunkumus ir galimybes
- natūralaus pagalbos plano priemonių, susijusių su prisitaikymu ir nurodymų laikymusi, svarbą
- būdus, kuriais darbdavys gali perduoti nurodymus

Kompetencijos, kurios bus ugdomos:

- Žinoti, kas yra natūralaus pagalbos plano priemonėmis.
- Susipažinti su pagrindinėmis darbo sutarčių rūšimis.
- Suprasti bandomojo laikotarpio sąlygas.

Ilgūdžiai, kurie bus ugdomi:

Gebėti mąstyti:

Project implemented by:





- Kaip įveikti sunkumus darbe.
- Užmegzti natūralius ryšius darbe.
- Koks yra nederamas elgesys
- Kaip elgesys ir kalba gali būti neteisingai interpretuojami.

Pagrindinės sąvokos/specialūs terminai apie/užsiėmimų metu:

- Prisitaikymas
- Natūralaus pagalbos plano priemonės
- Kliūtys
- Pagalbinės priemonės
- Atkaklumas
- Paramos grupės
- Karjeros vystymasis
- Normalizavimas

Pasirengimas (ką reikia paruošti iš anksto, kad užsiėmimas būtų sėkmingai įgyvendintas):

PowerPoint pristatyme bus pateikti šie galimi scenarijai, kad būtų skatinama diskusija ir pristatomi rezultatai.

Atvejų analizės taip pat gali būti išdalintos grupėms arba mokymų dalyviams popieriniu formatu.

Užsiėmimo aprašymas žingsnis po žingsnio:

Mokymų vadovas pristato tris atvejų aprašymus, naudodamasis PowerPoint programa.

Mokymų dalyviai turėtų perskaityti tris atvejų aprašymus ir apsvarstyti, kas, jų manymu, turėtų įvykti. Šią užduotį galima atlikti individualiai arba grupėse.

1. Karlas buvo įspėtas dėl to, kad sandėlyje išsakė netinkamų pastabų savo darbo grupės narei.
2. Buvo pakviestas Janina vyriausiasis darbuotojas, nes Janina buvo pagauta imanti svetimą maistą iš mokyklos darbuotojų šaldytuvo.
3. Audrius vyriausiąjį darbuotoją jo darbdavys pasikvietė dėl to, kad Audrius nemandagiai elgėsi su klientu.

Rekomendacijos (kaip naudotis priemone ir (arba) ištekliais)

Dalyviams atlikus atvejo analizę, mokymų vadovas paskelbia rezultatus ir pakviečia diskutuoti.

Rezultatai:

Karlas manė, kad jis elgėsi tik kaip vienas iš komandos narių; girdėdamas, kaip komandos narys vyras flirtuoja su viena iš savo kolegių, Karlas manė, kad gali daryti tą patį. Jis nesuprato skirtumo tarp flirto ir

Project implemented by:





nederamo priekabiavimo. Jis nežinojo, kad pora artimai bendrauja. Karlo įdarbinimo konsultantas sugebėjo padėti Karliui tai suprasti. Bendradarbiaudamas su darbdaviu, įdarbinimo konsultantas sėkmingai pasiekė rezultatą, kuris leido Karliui išsaugoti darbą ir leido jam pasinaudoti natūralaus pagalbos plano priemonėmis.

Namuose **Janinai** buvo paskirta dieta, nes ji priaugo per daug svorio. Janina buvo alkana ir, būdama darbuotojų kambaryje prieš pradėdama pamainą, pamatė, kaip vienas darbuotojas iš šaldytuvo paėmė maisto. Pasibaigus pamainai ji paprastai laukdavo personalo kambaryje, kol atvažiuos transportas, kuris ją parveš namo. Būdama alkana, ji suvalgė šiek tiek maisto. Supratę situaciją, namiškiai ją aptarė su mokykla, kad mokykla prisidėtų prie pastangų sumažinti Janinai svorį, ir suprato, kad dėl fizinio darbo Janina turėtų anksčiau pavalgyti, kai grįžta iš darbo.

Į **Audrius** kreipėsi klientas ir paprašė padėti jam surasti tam tikrą produktą. Audrius pabėgo nuo kliento, kai šis, nesulaukęs atsakymo, susierzino ir ėmė ant jo šaukti. Po šio įvykio Audrius nebegrįžo į darbą. Audrius buvo vertinamas ir labai mėgstamas komandos narys, todėl jo darbdavys norėjo išspręsti šią situaciją ir grąžinti Audrių į darbą. Audrių įdarbinimo konsultantas sugebėjo susitarti, kad Audrius būtų perkeltas dirbti į darbuotojų valgyklą, aptarnauti darbuotojus ir valyti stalus. Jis niekada nebesigręžiojo atgal! Ir neturėjo jokio tiesioginio kontakto su klientais.

Vertinimas:

Mokymų vadovas gali užduoti keletą papildomų klausimų, kad apibendrintų ir įvertintų veiklos rezultatus:

- Ką sužinojote per užsiėmimą?
- Ar sužinojote ką nors naujo?
- Ar galite išskirti pagrindinius dalykus, kurių mus moko šios darbo situacijos?

Galutinės pastabos ir metodinės rekomendacijos dėl veiklos įgyvendinimo (ką daryti ir ko nedaryti):

Santykių valdymas - tai strategija, pagal kurią įstaiga palaiko nuolatinį bendradarbiavimą ir, kaip rodo pavadinimas, rūpinasi santykiams gyvenime.

Šioje veikloje, skirtoje ugdyti valdymo įgūdžius, daugiausia dėmesio skiriama profesinių santykių ir tinklų kūrimo bei palaikymo poreikiams. Kokybės valdymo sistema apsaugo klientus nuo nesėkmių ir užtikrina, kad visi darbuotojai - nuo pardavimų iki klientų aptarnavimo - laikytųsi tų pačių nuostatų, o mokyti apie šios sistemos svarbą yra ypač svarbu.

