

RTU studiju kurss "Komunikācija, agresijas vadība, mediācija"**0L000 Liepājas akadēmija****Vispārējā informācija**

Kods	LA1338
Nosaukums	Komunikācija, agresijas vadība, mediācija
Studiju kursa statuss programmā	Obligātais/Ierobežotās izvēles
Atbildīgais mācītspēks	Madara Lapsa - Lektors
Apjoms daļās un kredītpunktos	1 daļa, 4.0 kredītpunkti
Studiju kursa īstenošanas valodas	LV
Anotācija	Studiju kurss ir paredzēts, lai sniegtu studentiem nepieciešamās teorētiskās zināšanas un praktiskās prasmes agresijas vadībai un konfliktu risināšanai sociālajā darbā. Studiju kursā tiek aplūkoti agresijas veidi, vardarbīgu personu tipi un to atpazīšana, kā arī dažādas konflikta risināšanas stratēģijas un mediācijas metodes. Studentiem tiks piedāvātas gan teorētiskās zināšanas, gan praktiski vingrinājumi, lai attīstītu komunikācijas prasmes, tostarp aktīvo klausīšanos, empātiju un neverbālo komunikāciju, kas ir būtiskas darbā ar agresīviem klientiem. Studiju kursa ietvaros īpaša uzmanība tiks pievērsta arī emocionālās noturības veicināšanai. Studiju kurss balstīts aktīvās metodēs, piemēram, lomu spēlēm un situāciju simulācijām, lai nodrošinātu studentiem iespēju praktiski pielietot apgūtās zināšanas un prasmes reālajās dzīves situācijās. Studiju kursa sekmīgai apguvei studējošie izstrādā patstāvīgo darbu, kura ietvaros intervē mediatoru par viņa pieredzi, konceptualizē gadījumu un visbeidzot demonstrē mediācijai nepieciešamās prasmes auditorijas priekšā akcentējot prasmes tieši ar agresīviem un konfliktējošiem klientiem.
Mērķis un uzdevumi, izteikti kompetencēs un prasmēs	Studiju kursa mērķis ir sniegt studējošajiem teorētiskās un praktiskās zināšanas, prasmes un kompetences, lai efektīvi vadītu agresiju un risinātu konfliktus sociālajā darbā, izmantojot mediācijas metodes, veicinot profesionālu, ētisku pieeju un emocionālo noturību darbā ar agresīviem klientiem. Studiju kursa uzdevumi: - apskatīt dažādus agresijas veidus un vardarbīgu personu tipus, kā arī to ietekmi uz sociālā darba procesu; - attīstīt prasmes konfliktu risināšanā, izmantojot dažādas konfliktu risināšanas stratēģijas un mediācijas metodes, pielāgojot tās atbilstoši klientu vajadzībām; - iemācīt komunikācijas tehnikas, tostarp aktīvo klausīšanos, empātiju un neverbālo komunikāciju, lai veiksmīgi vadītu sarežģītas un emocionāli uzlādētas situācijas; - veicināt emocionālās noturības metožu izmantošanu sociālajiem darbiniekiem darbā ar agresīviem un klientiem; - veidot izpratni par starpdisciplināro sadarbību un koordināciju starp dažādām institūcijām un profesionāliem agresijas vadības un mediācijas kontekstā.
Patstāvīgais darbs, tā organizācija un uzdevumi	Lai sekmīgu apgūtu studiju kursu, studējošajiem jāizpilda trīs darbi: 1. Patstāvīgais darbs "Intervija ar mediatoru un gadījuma konceptualizācija" – studējošie uzrunā praktizējošos mediatorus, kurus intervē par dažiem praksē sastopamiem gadījumiem, nepieciešamajām kompetencēm, komunikācijas barjerām, darbu ar agresīviem klientiem u.c. izaicinājumiem. Pēc tam izvēlas vienu gadījumu no prakses un konceptualizē to pēc dotajiem kritērijiem, gadījums tiek prezentēts auditorijas priekšā. Šis darbs veido 40% no gala vērtējuma. 2. Eksāmens "Situācijas simulācija un lomu spēle" – auditorijas priekšā studējošie veic mediācijā nepieciešamo iemānu demonstrāciju (aktīvā klausīšanās, profesionālā ētika, empātija un emocionālā noturība). Katram studējošajam tiek dotas 10-15 minūtes laika uz demonstrāciju. Šis darbs veido 50% no gala vērtējuma. 3. Aktivitāte nodarbībās un pašrefleksija: dalība diskusijās, iesaistīšanās, aktivitāte, jautājumu uzdošana u.t.t., kā arī studiju kursa izskaņā jāizpilda pašrefleksiju par kursā apgūto, izskaidrojot iegūtās zināšanas, prasmes un kompetences. Veido 10% no kopējā gala vērtējuma.
Literatūra	Obligātā / Obligatory: 1. Gereiša, Z., Kirstuka, L., Kļave, E. 2018. MEDIĀCIJA. Jēdzieni. Testi. Lomu spēles. Izdevējs: Tiesu namu aģentūra, ISSN: 978-9934-508-64-6 2. Leiendekers, A. 2016. Konflikta vadība. RaKa. 3. NATIONAL RESEARCH COUNCIL et al. Understanding and Preventing Violence, Volume 2: Biobehavioral Influences. Washington, D.C.: National Academies Press, 1994. v. 00002 Disponīvel em: https://research-ebsco-com.resursi.rtu.lv/linkprocessor/plink?id=87ff1bec-34ed-30f6-9e7c-6fb2bb36670e . Papildu / Additional: 1. Railijs, T.F. 2003. Apmācības rokasgrāmata mediatoram tiešai mediācijai. Rīgas Juridiskā augstskola. Pieejams: https://adr.mediacija.lv/wp-content/uploads/2015/03/ASV-mediatoru-apmacibas-rokasgramata.pdf 2. Taylor B.J. 2011. Working with Aggression and Resistance in Social Work. Learning Matters Ltd. https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9780857254313_A23730734/preview-9780857254313_A23730734.pdf SAMHSA 2019. Anger management for substance use disorder and mental health clients. Participant workbook. Pieejams: https://library.samhsa.gov/sites/default/files/anger_management_workbook_508_compliant.pdf
Nepieciešamās priekšzināšanas	Iegūta augstākā izglītība.

Studiju kursa saturs

Sauts	Pilna un nepilna laika klātienes studijas		Nepilna laika neklātienes studijas	
	Kontakt stundas	Patstāv. darbs	Kontakt stundas	Patstāv. darbs
Ievads studiju kursā	2	0	0	0
Komunikācijas teorijas un modeļi (verbālā un neverbālā komunikācija, aktīvā klausīšanās, empātija, komunikācijas barjeras)	4	10	0	0
Agresijas veidi un vardarbīgu personu tipi, to atpazīšana un vadība	4	10	0	0
Konfliktu veidi, konfliktu risināšanas stratēģijas	4	10	0	0
Mediācija sociālajā darbā: posmi un metodes, mediatora loma un prasmes, profesionālās prasmes un ētika agresijas vadībā un mediācijā	4	10	0	0
Emocionālās noturības veicināšana sociālajiem darbiniekiem darbā ar agresīviem un traumatizētiem klientiem	4	10	0	0
Starpinstitucionālā sadarbība mediācijas un agresijas vadības kontekstā	4	10	0	0
Eksāmens: situāciju simulācija (lomu spēles)	6	20	0	0
Kopā:	32	80	0	0

Sasniedzamie studiju rezultāti un to vērtēšana

Sasniedzamie studiju rezultāti	Rezultātu vērtēšanas metodes
Zināšanas: 1. Zina dažādus konfliktu veidus un to risināšanas stratēģijas, ētiku un profesionālajām prasēm konflikta risināšanā un agresijas vadībā. 2. Spēj skaidrot agresijas veidus, vardarbīgu personu tipus, kā arī dažādas mediācijas metodes un posmus, kas tiek izmantoti sociālajā darbā, lai efektīvi risinātu konfliktus un mazinātu agresiju.	Vērtēšanas metodes: Patstāvīgais darbs – “Intervija ar mediatoru un gadījuma konceptualizācija”. Vērtēšanas kritēriji: Raksturo mediatora profesionālo lomu, konfliktu risināšanas principus un mediācijas procesu, balstoties uz intervijas rezultātiem un teorētiskajiem avotiem. Analizē izvēlēto gadījumu, identificējot konflikta cēloņus, agresijas veidus un iesaistīto pušu vajadzības. Pamato piemērotāko mediācijas pieeju un konfliktu risināšanas stratēģiju. Demonstrē izpratni par profesionālās ētikas principiem un sociālā darbinieka lomu mediācijas procesā. Formulē argumentētus secinājumus un profesionālu refleksiju, ievērojot akadēmiskās rakstīšanas prasības.
Prasmes: 1. Spēj demonstrēt mediācijā izmantojamās komunikācijas prasmes - aktīvā klausīšanās, empātija, emocionālā noturība, lai novērstu komunikācijas barjeras un sekmīgi palīdzētu risināt problēmas;	Vērtēšanas metodes: Aktivitāte nodarbībās un pašrefleksija. Vērtēšanas kritēriji: Aktīvi iesaistās praktiskajos uzdevumos, diskusijās un komunikācijas vingrinājumos. Demonstrē aktīvās klausīšanās, empātijas, konstruktīvas komunikācijas un emocionālās pašregulācijas prasmes. Atpazīst konfliktu situācijas un piedāvā profesionāli pamatotus risinājumus. Reflektē par savu komunikācijas stilu, emocionālo reakciju un profesionālo izaugsmi darbā ar konfliktējošiem vai agresīviem klientiem. Ievēro profesionālās ētikas principus un sadarbojas ar grupas dalībniekiem.
Kompetences: 1. Spēj attiekties pret agresīviem klientiem, ievērojot profesionālas un ētiskas normas un efektīvi pielietojot konfliktu risināšanas un mediācijas metodes. 2. Spēj saglabāt emocionālo stabilitāti darbā ar agresīviem un konfliktējošiem klientiem, kā arī sadarboties ar citiem profesionāļiem un institūcijām, lai nodrošinātu veiksmīgu agresijas vadību un mediāciju.	Vērtēšanas metodes: Eksāmens - “Situācijas simulācija un lomu spēle”. Vērtēšanas kritēriji: Analizē konflikta situāciju, identificējot konflikta veidu, agresijas izpausmes un klientu vajadzības. Demonstrē efektīvas mediācijas un konfliktu risināšanas prasmes, izmantojot aktīvo klausīšanos, empātiju, jautājumu uzdošanas tehnikas un konstruktīvu komunikāciju. Piemēro atbilstošas konfliktu risināšanas un agresijas vadības metodes konkrētajā situācijā. Saglabā profesionālu uzvedību, emocionālo stabilitāti un ievēro profesionālās un ētiskās normas. Pamato savus profesionālos lēmumus un izvērtē sadarbības iespējas ar citiem speciālistiem un institūcijām.

Studiju rezultātu vērtēšanas kritēriji

Kritērijs	% no kopējā vērtējuma
Patstāvīgais darbs “Intervija ar mediatoru un gadījuma konceptualizācija”	40
Aktivitāte nodarbībās un pašrefleksija	10
Eksāmens “Situācijas simulācija un lomu spēle”	50

Kopā:	100
-------	-----

Studiju kursa plānojums

Daļa	KP	Stundas			Pārbaudījumi		
		Lekcijas	Prakt d.	Laborat	Ieskaite	Eksām.	Darbs
1.	4.0	16.0	16.0	0.0		*	