

RTU studiju kurss "Konfliktu un agresivitātes vadība"**0L000 Liepājas akadēmija****Vispārējā informācija**

Kods	LA0355
Nosaukums	Konfliktu un agresivitātes vadība
Studiju kursa statuss programmā	Obligātais/Ierobežotās izvēles
Atbildīgais mācītspēks	Alīda Samuseviča - Doktors, Profesors
Mācītspēks	Santa Melķe - Lektors
Apjoms daļās un kredītpunktos	1 daļa, 3.0 kredītpunkti
Studiju kursa īstenošanas valodas	LV
Anotācija	Studiju kursa mērķis ir attīstīt studentu kompetenci efektīvi vadīt konfliktsituācijas un mazināt nevēlamās agresivitātes izpausmes produktīvas profesionālās mijiedarbības nodrošināšanā sociālā darba jomā. Kursa apguves procesā studenti, topošie sociālie darbinieki apgūs teorētiskās zināšanas konfliktu un agresivitātes vadības teorijās, iepazīs un attīstīs konfliktu risināšanas un agresivitātes ietekmēšanas stratēģijas un tehnikas profesionālās saskarsmes pilnveidošanai. Praktisko nodarbību laikā tiks attīstītas konstruktīvas komunikatīvās mijiedarbības prasmes saskarsmē ar sarežģītiem cilvēkiem un tiks sekmēta sarunu vadības, sadarbības un mediācijas prasmju izpratne un veidošanās profesionālās darbības problēmu risināšanā.
Mērķis un uzdevumi, izteikti kompetencēs un prasmēs	Studiju kursa mērķis: Attīstīt studentu – topošo sociālo darbinieku – kompetenci efektīvi vadīt konfliktsituācijas un mazināt agresivitātes izpausmes, veicinot profesionāli produktīvu mijiedarbību sociālā darba vidē. Studiju kursa ietvaros tiek sniegtas teorētiskās zināšanas par konfliktu un agresivitātes vadības pieejām, kā arī attīstītas praktiskās prasmes konfliktu risināšanā, agresivitātes ietekmēšanā, sarunu vadībā, sadarbībā un mediācijā profesionālo izaicinājumu kontekstā. Uzdevumi: Sniegt studentiem teorētiskās zināšanas par konflikta būtību, veidiem, cēloņiem un attīstības posmiem, kā arī agresivitātes psihosociālajiem aspektiem un to izpausmes formām sociālā darba kontekstā. Iepazīstināt studentus ar konfliktu risināšanas un agresivitātes vadības stratēģijām un metodēm, attīstot izpratni par to pielietošanu dažādās profesionālās situācijās. Pilnveidot studentu prasmes profesionālai saskarsmei, akcentējot konstruktīvu komunikāciju, aktīvu klausīšanos, empātiju un emocionālo paškontroli mijiedarbībā ar klientiem, kolēģiem un sadarbības partneriem. Attīstīt studentu spējas vadīt sarunas un iesaistīties mediācijas procesā, veicinot miermīlīgu risinājumu meklēšanu konfliktsituācijās sociālā darba praksē. Veicināt studentu spēju analizēt un reflektēt par sarežģītām profesionālajām situācijām, identificēt riskus un izvēlēties atbilstošas rīcības stratēģijas konfliktu un agresivitātes mazināšanai.
Patstāvīgais darbs, tā organizācija un uzdevumi	Temats: Konfliktsituāciju analīze sociālā darba praksē Saturs: Studentam jāizvēlas un jāanalizē reāla vai hipotētiska konfliktsituācija no sociālā darba konteksta (piemēram, starp klientu un sociālo darbinieku, starp kolēģiem, starp institūcijām utt.). Analīzē jāietver: konflikta veids un raksturojums; konflikta cēloņi un attīstības posmi; iesaistītās puses un viņu pozīcijas/intereses; izmantotie vai iespējamie risināšanas paņēmieni; konflikta ietekme uz profesionālo vidi; studenta ieteikumi risinājumiem, balstoties uz kursā apgūtajām teorijām. Organizācija: Darba apjoms: 1500–2000 vārdi Iesniegšanas forma: rakstiski (elektroniski caur e-platformu) Novērtēšanas kritēriji: satura atbilstība, teorētiskā pamatojuma izmantošana, analītiskās prasmes, loģiskā struktūra, valodas lietojums Temats: Agresivitātes izpausmes un to vadības iespējas profesionālajā saskarsmē Saturs: Studentam jāveic literatūras analīze par agresivitātes izpausmēm sociālā darba praksē un jā sagatavo teorētiski pamatots pārskats par agresivitātes vadības stratēģijām. Darbā jāietver: dažādu agresivitātes veidu raksturojums (verbālā, fiziskā, pasīvā u.c.); faktori, kas ietekmē agresīvu uzvedību klientu vidū; profesionālās ētikas un paškontroles nozīme darbā ar agresīviem klientiem; pārskats par agresivitātes vadības pieejām (piemēram, deeskalācija, neverbālā saskarsme, robežu noteikšana u.c.); praktiski piemēri un refleksija par iespējām šīs stratēģijas izmantot praksē. Organizācija: Darba apjoms: 1200–1500 vārdi Iesniegšanas forma: eseja ar atsaucēm uz literatūru (elektroniski) Novērtēšanas kritēriji: teorētiskā bāze, izpratnes dziļums, piemērotu piemēru izmantošana, refleksija, valodas un struktūras kvalitāte.

Literatūra	Obligātā/Obligatory: 1. Fekseuss, H.(2019). Smalki! Izcilas sociālās prasmes. Rīga: Zvaigzne ABC. 2. Fēlavs, E.G.(2003). Konflikta darbā. Atpazīt, risināt, novērst. Rīga: Balta eko. 3. Herrmann, F.(2013). Konfliktkompetenz in der Sozialen Arbeit. Neuen Bausteine für die Praxis. München Basel: Ernst Reinhardt Verlag. 4. Leiendekers, A.(2016). Konflikta vadība. Konflikta vadības prasmes un kompetences mūsdienīgiem vadītājiem. Rīga: SIA J.L.V. 5. Pikerina, P.(2000). Strīdi, nesaskaņas, konflikti. Kā izvairīties no kļūdām to risināšanā un sekmīgi pārvarēt domstarpības. Rīga: Jāņa Rozes apgāds. 6. Sarunu un konfliktu risināšana. (2007). Harvard business review. Rīga: Lietišķās informācijas dienests. 7. Škuškovnika, D., Tiltiņa- Kapele, I., Dudkina, A. (2014). Trauksme un agresija. Korekcijas iespējas. Rīga: Zinātne. Papildu/Additional: 1. Fišers, R., Viljams, Ū., Petons, B. (2002). Prasme vienoties. Kā sasniegt vēlamā. Rīga: Jāņa Rozes apgāds. 2. Losons, K. (2010). Prasme sadarboties ar sarežģīta rakstura cilvēkiem. Rīga: Zvaigzne ABC. 3. Бэрон, Р., Ричардсон, Д. (1997). Агрессия. Санкт – Петербург: Питер. 4. Гришина, Н. В. (2000). Психология конфликта. Санкт – Петербург: Питер. 5. Фурманов, И. А. (2007). Агрессия и насилие: диагностика, профилактика и коррекция. Санкт – Петербург: Речь. Citi informācijas avoti/Other sources of information: Sociālais darbinieks Valsts Cilvēktiesību birojs www.vcb.lv LU Cilvēktiesību institūts www.humanrights.lv Eiropas Jaunatnes Cilvēktiesību sadarbības tīkls www.eyhr.net.lv
Nepieciešamās priekšzināšanas	-

Studiju kursa saturs

Saturs	Pilna un nepilna laika klātienē studijas		Nepilna laika neklātienē studijas	
	Kontakt stundas	Patstāv. darbs	Kontakt stundas	Patstāv. darbs
1. tēma: Konflikta būtība un veidi Konflikta definīcija, elementi un funkcijas Konflikta attīstības posmi Konfliktu klasifikācija (intrapersonālie, starppersonu, grupu, organizāciju konflikti) Konflikta dinamika sociālā darba kontekstā	4	6	2	6
2. tēma: Konflikta cēloņi un konteksts sociālajā darbā Individuālie, sociālie un organizatoriskie konfliktu iemesli Vides un sistēmisko faktoru ietekme uz konfliktu rašanos Kultūras un vērtību atšķirību loma konfliktos Sociālā darbinieka loma konfliktsituācijās	4	6	2	6
3. tēma: Agresivitātes jēdziens un izpausmes formas Agresivitātes definīcija un veidi (fiziskā, verbālā, pasīvā, instrumentālā u.c.) Agresivitātes psiholoģiskie un sociālie aspekti Agresivitātes izpausmes dažādās klientu grupās Agresivitātes cēloņu analīze	4	8	2	10
4. tēma: Konflikta risināšanas pieejas un stratēģijas Konflikta risināšanas stili (sadarbība, izvairīšanās, kompromiss u.c.) Win-win un win-lose pieejas Preventīvo pasākumu nozīme konfliktu novēršanā Konflikta eskalācija un deeskalācija	4	8	2	10
5. tēma: Agresivitātes vadības stratēģijas un tehnoloģijas Verbālās un neverbālās komunikācijas loma agresivitātes mazināšanā Deeskalācijas tehnikas Robežu noteikšana un seksekvence komunikācijā Stresa un paškontroles stratēģijas sociālajam darbiniekam	4	6	2	10
6. tēma: Profesionālā saskarsme konfliktsituācijās Emocionālā inteliģence un empātija Aktīva klausīšanās un konstruktīva komunikācija Saskarsme ar “grūtiem” klientiem Profesionālās robežas un ētiska rīcība	4	6	2	10
7. tēma: Mediācija un sarunu vadība sociālajā darbā Mediācijas jēdziens un principi Mediatora loma un kompetences Sarunu posmi un struktūra Mediācijas izmantošana sociālās palīdzības kontekstā	4	6	2	8
8. tēma: Refleksija un profesionālās kompetences attīstīšana Pašrefleksijas nozīme darbā ar konfliktu un agresiju Profesionālo robežu apzināšanās un uzturēšana Gadījumu analīze un mācīšanās no pieredzes Ilgtspējīgu prasmju veidošana praksē	4	6	2	8
Kopā:	32	52	16	68

Sasniedzamie studiju rezultāti un to vērtēšana

Sasniedzamie studiju rezultāti	Rezultātu vērtēšanas metodes
--------------------------------	------------------------------

Zināšanas: Izprot konfliktu būtību, cēloņus, attīstības posmus un klasifikāciju sociālā darba kontekstā. Pārzina galvenās agresivitātes vadības teorijas un stratēģijas dažādās profesionālās situācijās. Apzinās komunikācijas, mediācijas un deeskalācijas tehniku nozīmi profesionālā saskarsmē.	Dalība semināros. Patstāvīgo darbu izpilde. Noslīguma eksāmens (tests)
Prasmes: Analizē konfliktu situācijas un identificē to cēloņus un iespējamās sekas. Izvēlas un pielieto piemērotas konfliktu risināšanas un agresivitātes mazināšanas stratēģijas. Demonstrē konstruktīvas komunikācijas, aktīvas klausīšanās un mediācijas prasmes darbā ar klientiem un kolēģiem.	Dalība semināros. Patstāvīgo darbu izpilde. Noslīguma eksāmens (tests)
Kompetences: Spēj patstāvīgi un atbildīgi risināt konfliktus sociālā darba praksē, ievērojot profesionālās ētikas principus. Spēj pārvaldīt emocionāli sarežģītas situācijas, saglabājot profesionālu attieksmi un paškontroli. Spēj kritiski izvērtēt savu rīcību konfliktu un agresijas situācijās un pielāgot profesionālās stratēģijas atbilstoši konkrētajai situācijai.	Dalība semināros. Patstāvīgo darbu izpilde. Noslīguma eksāmens (tests)

Studiju rezultātu vērtēšanas kritēriji

Kritērijs	% no kopējā vērtējuma
Dalība semināros.	25
Patstāvīgo darbu izpilde.	25
Eksāmena tests	50
Kopā:	100

Studiju kursa plānojums

Daļa	KP	Stundas			Pārbaudījumi		
		Lekcijas	Prakt d.	Laborat	Ieskaite	Eksām.	Darbs
1.	3.0	16.0	16.0	0.0		*	