



Misija: empatiška organizacinė kultūra

32 ak. val. kvalifikacijos tobulinimo programa organizacijoms

KODĖL TO REIKIA?

Tai ilgalaikė programa (32 ak. val.), skirta organizacijoms, norinčioms geriau suprasti empatijos reikšmę organizacinei kultūrai ir išmokti taikyti empatiško bendravimo principus, neaukojant tikslų, rezultatų, susitarimų ir ribų.

Programa orientuota į **praktinį empatiškos komunikacijos taikymą** kasdienėse darbo situacijose: komandiniame bendradarbiavime, sudėtinguose pokalbiuose, konfliktinėse situacijose, santykiyje su klientais, grįžtamojo ryšio suteikime ir priėmime, emocinio krūvio valdyme.

Daugelis organizacijų šiandien susiduria ne tik su darbo krūviu, bet ir su santykiniais iššūkiais — įtampa komandose, nesusikalbėjimu, konfliktų vengimu, emociniu nuovargiu, saugumo trūkumu ar sunkumais išlaikant balansą tarp žmogiškumo ir rezultatų. Ši programa padeda kurti tokią darbo kultūrą, kurioje žmonės gali bendradarbiauti aiškiau, konstruktyviau ir saugiau.



Misija: empatiška organizacinė kultūra

32 ak. val. kvalifikacijos tobulinimo programa organizacijoms

KODĖL TO REIKIA?

Emocinė atmosfera organizacijoje tiesiogiai veikia bendradarbiavimo kokybę, darbuotojų įsitraukimą, kūrybiškumą ir gebėjimą spręsti problemas. Empatiška komunikacija padeda mažinti gynybiškumą, įtampą bei konfliktų eskalaciją, kartu stiprinant atsakomybę ir aiškumą. Tokia aplinka sukuria saugumą nevengti problemų bei konfliktų, o inicijuoti jų sprendimus; skatina inovatyvumą ir įsitraukimą ieškant naujų sprendimų, nes nebelieka baimės suklysti ir būti pažemintam.

Programoje empatija suprantama ne kaip nuolaidžiavimas ar ribų neturėjimas, o kaip gebėjimas girdėti, suprasti situaciją plačiau, išlaikant aiškumą, atsakomybę ir susitarimus.



Misija: empatiška organizacinė kultūra

KAM SKIRTA?

Programos tikslas – stiprinti dalyvių komunikacinius, emocinio raštingumo ir bendradarbiavimo gebėjimus, reikalingus kuriant sveikesnę, aiškesnę ir efektyvesnę organizacinę kultūrą, didinant dalyvių psichologinį atsparumą.

Programa skirta

- organizacijų komandoms;
- vadovams;
- klientų aptarnavimo specialistams;
- HR specialistams;
- švietimo, socialinės, sveikatos priežiūros sričių darbuotojams;
- visiems, dirbantiems intensyviame santykiyje su žmonėmis.

Programa gali būti adaptuojama pagal organizacijos veiklos specifiką, komandos poreikius bei aktualius iššūkius.

Misija: empatiška organizacinė kultūra



ENRIKA BENEVIČIENĖ
PRADĖTI NUO RYŠIO

Programos metu gilinami trys mokymosi lygiai:



Programoje derinama teorija ir praktika. Pirmieji užsiėmimai suteikia teorinę bazę ir šiek tiek įrankių praktikos, programai įpusėjus keičiasi teorijos ir praktikos santykis, suteikiant vis daugiau erdvės išbandyti naujus įgūdžius realiose praktinėse situacijose ir reflektuoti apie gautus rezultatus, ieškoti realaus pritaikymo kasdienėje darbo aplinkoje. Programa sukurta dinamiškai, derinant individualų ir grupinį darbą, asmeninių ir grupinių situacijų analizę saugioje mokymosi aplinkoje.

KOKS REZULTATAS?



Misija: empatiška organizacinė kultūra

KOKS REZULTATAS?

Žinios:

- empatijos ir empatiško bendravimo principai bei jų taikymas;
- nervų sistemos reakcija į stresą, streso valdymo teorija;
- komunikacijos strategijos, sukuriančios nesusikalbėjimą ir konfliktus;
- emocijų reikšmė ir funkcija;
- psichologinio saugumo organizacijoje samprata;
- empatiško bendravimo įrankių derinimas su organizacijos tikslais, vertybėmis ir interesais;
- konfliktų dinamika.

Misija: empatiška organizacinė kultūra



ENRIKA BENEVIČIENĖ
PRADĖTI NUO RYŠIO

KOKS REZULTATAS?

Gebėjimai:

- atskirti interpretacijas nuo vertinimų;
- taikyti aktyvios savireguliacijos praktikas;
- aiškiau komunikuoti lūkesčius ir ribas;
- atpažinti savo ir kitų poreikius;
- gebėti išgirsti sudėtingas komunikacijos žinutes: grįžtamąjį ryšį, skundus, nepasitenkinimą;
- praktikuoti empatišką klausymąsi (net emociškai jautriose situacijose);
- atpažinti savo dirgiklius ir turėti praktinių įrankių su jais tvarkytis;
- suteikti grįžtamąjį ryšį ir jį priimti;
- kalbėti apie problemas, konfliktus be puolimo, kaltinimo ir kritikos;
- sukurti erdvę kalbėtis apie išgyvenimus bei perjungti dėmesį į sprendimų priėmimą;
- formuluoti aiškius prašymus ir susitarimus;
- spręsti įtampą keliančias situacijas komandoje.

Misija: empatiška organizacinė kultūra



ENRIKA BENEVIČIENĖ
PRADĖTI NUO RYŠIO

KOKS REZULTATAS?

Nuostatos:

- didesnis sąmoningumas santykio kokybei;
- didesnis jautrumas psichologinei darbo atmosferai;
- atsakingesnis požiūris į komunikaciją;
- didesnis atvirumas refleksijai ir grįžtamajam ryšiui;
- suvokimas, kad empatija, kokybiškas ryšys ir tikslai, susitarimai bei ribos gali koegzistuoti;
- didesnis sąmoningumas (ir atsakomybė) savo reakcijoms sudėtingose situacijose;
- empatijos vertė darbe su žmonėmis;
- nuostata, kad psichologinis saugumas stiprina, o ne silpnina atsakomybę



Misija: empatiška organizacinė kultūra

PROGRAMOS FORMATAS

Programos trukmė: 32 akad. val.

Rekomenduojama 12 susitikimų po 2 val. arba 8 susitikimai po 3 val.

Formatas: gyvai / nuotoliu / mišriu būdu.

Formatas derinamas pagal organizacijos poreikius ar galimybes. Susitikimai gyvai gali vykti Jūsų organizacijoje arba studijoje „Papasakok man daugiau“ Vilniuje (Lazdynų g. 21).

Grupės dydis ir programos intensyvumas derinami individualiai pagal organizacijos poreikius.

Optimaliausias grupės dydis rezultatui pasiekti – 12-22 asm. grupė. Galima vesti mokymų programą kelioms grupėms tomis pačiomis temomis. Rekomenduojama trukmė tarp užsiėmimų – 2-4 sav.

Misija: empatiška organizacinė kultūra



ENRIKA BENEVIČIENĖ
PRADĖTI NUO RYŠIO

PROGRAMOS TEMOS

Empatija organizacinėje kultūroje

- Kas yra ir kas nėra empatija?
- Aktyvus klausymasis
- Psichologinis saugumas organizacijoje
- Ryšys tarp emocinės aplinkos ir darbo rezultatų

Nervų sistema, stresas ir reakcijos konflikte

- Kaip stresas veikia komunikaciją?
- Gynybinės reakcijos ir jų atpažinimas
- Savireguliacijos pagrindai
- Emocinio krūvio valdymas darbo aplinkoje

Aiški ir konstruktyvi komunikacija

- Faktai ir interpretacijos
- Kaip kalbėti apie sudėtingus dalykus?
- Prašymai, susitarimai ir atsakomybės
- Grįžtamojo ryšio kultūra

Misija: empatiška organizacinė kultūra



ENRIKA BENEVIČIENĖ
PRADĖTI NUO RYŠIO

PROGRAMOS TEMOS

Konfliktų sprendimas ir bendradarbiavimas

- Konflikto dinamika
- Konfliktų prevencija
- Empatiškas klausymas sudėtingose situacijose
- Praktiniai konfliktų sprendimo metodai

Empatija profesinėje praktikoje

- Sudėtingi klientai ir stiprios emocijos
- Įtampos mažinimas komandoje
- Santykis tarp efektyvumo ir žmogiškumo
- Praktinės situacijų analizės

Misija: empatiška organizacinė kultūra



ENRIKA BENEVIČIENĖ
PRADĖTI NUO RYŠIO

NAUDOJAMI METODAI

Naudojami metodai

Mokymų programoje naudojamos metodikos:

- Nesmurtinė komunikacija (angl. *Nonviolent Communication*)
- Polivagalinė nervo teorija (angl. *Polyvagal Theory*)
- Patirtinis ugdymas (angl. *Experiential Learning*)
- Dalyvaujančioji lyderystė, fasilitavimas (angl. *Art of Hosting*)

Misija: empatiška organizacinė kultūra



ENRIKA BENEVIČIENĖ
PRADĖTI NUO RYŠIO

Enrika Benevičienė – kandidatė į CNVC (*Center for Nonviolent Communication*) sertifikuotis trenerius, lektorė, mediatorė, fasilitatorė, turinti 8 metų mokymų vedimo patirtį, MB „Pradėti nuo ryšio“ direktorė; įvairių kvalifikacijos tobulinimo programų autorė ir įgyvendintoja, turinti patirties dirbant su švietimo srities specialistais, verslo ir nevyriausybinėmis organizacijomis, visuomeninėmis iniciatyvomis, socialinės rizikos asmenimis ir bendruomenėmis.

www.EnrikaBeneviciene.lt

Enrika.Beneviciene@gmail.com

+370 608 02179



LEKTORĖ