

Socialinių darbuotojų kvalifikacijos
kėlimo programų atrankos aprašo
2 priedas

UTENOS SOCIALINĖS GLOBOS NAMAI
(Programos teikėjo pavadinimas)

Utenos socialinės globos namai, biudžetinė įstaiga
Kupiškio g. 66, 28175 Utena. Įm. Kodas 190797098
Tel./faks.(8389) 71908 El.p. utenossgn@gmail.com

Socialinių paslaugų priežiūros departamentui prie
Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos

SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ KVALIFIKACIJOS KĖLIMO PROGRAMA
Kodas 20150005

2015 - 04- 02 Nr. _____
(data)

ASERTYVAUS BENDRAVIMO IGŪDŽIŲ LAVINIMAS

Programos tikslinė grupė: _____ Socialiniai darbuotojai _____

Programos trukmė: 16 val. (6 teorinės, 10 praktinių)

Aida Kaušylienė- Utenos socialinės globos namai, vyriausioji socialinė darbuotoja
Tel.(8389) 73266 mob. Tel.867764127 el.p. aida.kausyliene@utenossgn.lt

Programa patvirtinta
Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie
Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus _____ įsakymu Nr. _____
(data)

1. PROGRAMOS APIBŪDINIMAS

1.1. Programos tikslas:

Lavinti gebėjimą taikyti asertyvų bendravimo stilių įvairiose socialinio darbo praktinėse situacijose.

1.2. Programos uždaviniai (Programos uždaviniai atitinka Programos tikslą):

- Suteikti žinių apie bendravimo stilius (asertyvų, agresyvų, pasyvų);
- Lavinti gebėjimą skirti bendravimo stilius bei nenaudoti agresyvaus stiliaus konfliktinėse, stresinėse situacijose;
- Lavinti gebėjimą vertinti bendravimo stilius jų veiksmingumo socialinio darbo situacijose aspektu;
- Lavinti asertyvaus bendravimo įgūdžius.

1.3. Programos naujumas, aktualumas (Programoje supažindinama su naujais darbo metodais, apžvelgiamos socialinio darbo aktualios dėstomoje srityje. Programa sudaryta atsižvelgiant į naujausius socialinę apsaugą reglamentuojančius teisės aktus bei socialinės politikos kryptis ir prioritetus.):

Šioje mokymų programoje asertyvaus bendravimo stiliaus mokymas prilygsta naujo socialinio darbo metodo mokymui. Asertyvaus elgesio sąvoka atsirado palyginti neseniai, dar nėra nusistovėjusi šią temą aiškinanti terminologija (vartojamos įsitvirtinančio elgesio, atkaklumo, pasitikinčio elgesio, save įtvirtinančio elgesio ir kt. sąvokos). Asertyvumo sąvokos naudojamos dabartinėse karjeros įgūdžių lavinimo programose, socialinių darbuotojų bei kitų įvairias paslaugas klientams teikiančių specialistų studijų programose, tačiau specialistai, baigę studijas anksčiau, turi gana fragmentišką asertyvaus bendravimo stiliaus supratimą.

Asertyvaus bendravimo įgūdžių turėjimas dabartinėje socialinio darbo situacijoje aktualus dėl šių priežasčių:

- Vis labiau įsigaliojantys lygių teisių ir nediskriminavimo principai bei teisės aktai kelia reikalavimą gebėti apginti save nesinaudojant individualiais „pranašumais“;
- Gebėjimas elgtis asertyviai socialiniam darbuotojui yra svarbus mokant socialinių įgūdžių klientus;
- Asertyvaus elgesio gebėjimai leidžia užsitikrinti kitų asmenų, organizacijų pagarbą bei paramą, daryti poveikį situacijose, kuriose tai svarbu dėl savo organizacijos, klientų ar dėl savęs paties;
- Asertyvaus elgesio gebėjimai padeda gauti reikiamus išteklius, įgyvendinti savo siekius, išlaikyti gerus santykius su aplinkiniais didėjančios konkurencijos sąlygomis;
- Asertyvaus elgesio taikymo diapazonas yra labai platus – nuo asmeninių iki profesinių kontaktų įvairiose srityse.
- Asertyvaus bendravimo įgūdžiai užtikrina asmens emocinę pusiausvyrą, aukštą savigarbą, pasitikėjimą, žemą streso lygį, kas yra ypač svarbu dirbant šiuolaikinėje organizacijoje, kurioje vis didėja informacijos srautai, užduočių įvairovė ir sudėtingumas, atsakomybė, reikalavimai darbo kokybei.

1.4. Programos įgyvendinimo rezultatų pritaikymas praktikoje (kaip Programa yra pritaikyta dabartinei socialinio darbo situacijai Lietuvoje. Ar rezultatus galima naudoti praktinėje veikloje? Ar Programos tikslas realus, o uždaviniai atitinka Programos tikslą):

Programa yra pritaikyta dabartinei Lietuvos socialinio darbo praktikai – ja siekiama pakelti socialinių darbuotojų profesinę kompetenciją, ugdant asmenines vertybes, formuojant pozityvias nuostatas socialinės globos namų klientų atžvilgiu, gebant atpažinti ir tinkamai tenkinti jų poreikius, pasirinkus pagarbų bendravimo stilių sudėtingose bendravimo situacijose. Programos rezultatai yra pritaikomi praktinėje socialinio darbuotojo veikloje. Programos tikslas realus, o uždaviniai atitinka

programos tikslą. Mokymų metu įgyti įgūdžiai ir žinios bus pritaikomi praktinėje veikloje, tinkamai reaguojant konkrečiais atvejais.

Šioje mokymų programoje atsižvelgiama į socialinio darbo aktualijas, išryškėjančias bendraujant su socialiniais darbuotojais, jau turinčiais socialinio darbo patirties, supervizijų bei darbo pasitarimų metu. Daugelis profesionalų teigia, kad jiems trūksta teorinių žinių bei gebėjimų veiksmingai bendrauti su sunkiais klientais konfliktinėse situacijose, ypač – krizinėse situacijose, kai reikia priimti efektyvų sprendimą veikiant stresoriams. Socialiniai darbuotojai dažnai patenka į situacijas, kuriose labai svarbu konstruktyviai reikšti savo lūkesčius, norus, jausmus, pareikalauti, pasakyti „ne“, gauti klientų sutikimą, tinkamai pasakyti ar išklaudyti kritiką, kartais – tinkamai atsakyti į neetiškas pastabas ar provokuojančius klausimus bei reikalavimus, atsisakyti vykdyti nepagrįstus klientų bei jų artimųjų reikalavimus, pareikalauti, kad socialinės globos namų partneriai, kolegos vykdytų įsipareigojimus, užtikrinti, kad komandos nariai ar administracija išgirstų siūlymus bei kt.

Mokymų programa aktuali ir tuo, kad šiuo metu akivaizdžiai keičiasi socialinės globos namų gyventojų sudėtis. Nors Utenos regiono plėtros 2009-2016 m. plane pateikta Utenos regiono demografinės situacijos analizė atskleidė, jog Utenos regiono gyventojai yra vyresni nei šalies vidurkis, kas sąlygoja ir specialistų, gebančių dirbti su senyvo amžiaus asmenimis, poreikį, tačiau Utenos socialinės globos namuose vis daugėja ne senyvo amžiaus, bet įvairaus amžiaus klientų, turinčių psichikos problemų, dėl kurių socialinių darbuotojų bendravimui kyla daug iššūkių, būtina plėtoti bei atnaujinti bendravimo būdų arsenalą. Patirtis rodo, kad bendraujant su senyvo amžiaus bei psichikos sveikatos problemų turinčiais klientais dažnai stokojama veiksmingų būdų, kaip pasiekti tikslą, nes arba jiems nusileidžiama, vykdomi nepriimtini reikalavimai, arba stengiamasi bet kokia kaina pasiekti tikslą, ignoruojant kitų interesus ir pan.

Rengiant programą dirbantiems socialiniams darbuotojams, individualioms bei grupinėms užduotims naudojamos konkrečios praktinės socialinio darbo situacijos. Tai pagrindžia ir mokymo rezultatų pritaikomumą socialinių darbuotojų praktinėje veikloje.

Asertyvaus bendravimo stiliaus mokymai pastaruosius 3 metus yra taikyti Utenos kolegijos socialinių darbuotojų bendravimo psichologijos mokymuose, slaugytojų mokymuose, asertyvaus elgesio seminaruose studentams. Galima teigti, kad šių mokymų metu gana greitai įgyjami asertyvaus bendravimo įgūdžiai, kurie leidžia pagerinti santykius, efektyviai susitarti, spręsti konfliktus bei jų išvengti. Svarbus praktinis socialinių darbuotojų mokymų aspektas yra tai, kad socialiniai darbuotojai, gebantys bendrauti asertyviu stiliumi, turės daugiau galimybių lavinti socialinės globos namų gyventojų socialinius įgūdžius.

1.5. Programos mokymo metodai (Programos mokymo metodai leis pasiekti Programos tikslą ir uždavinius. Programos aprašyme yra aiškiai ir detalai aprašomi numatomi naudoti mokymo metodai (paskaitos, darbas grupėse, diskusijos, atvejų aptarimas, simuliacijos ir pan.), pateikiamos praktinės užduotys ir pan.):

Programoje naudojami aktyvieji mokymo metodai, kurie mokymų dalyviams padeda aktyviai dalyvauti mokymuose tiek įgyjant teorinių žinių, tiek įgyjant praktinių gebėjimų.

Eil. Nr.	Metodas	Metodo apibūdinimas
1.	Įtraukianti paskaita	Įtraukianti paskaita - aktyvus mokymo metodas. Dėstytojas pateikia informaciją taip, kad studentai apmąstytų temą įvairiais aspektais ir padarytų išvadas, ar patikima pateikiama informacija. Dėstytojas išdėsto medžiagą ir pagrindžia jos patikimumą. Mąstymas stimuliuojamas pateikiant klausimus ir atskleidžiant įvairių požiūrį į faktą. Taikant šį metodą, reikia atsižvelgti į studentų interesus, į tai, kas juos gali sudominti. Reikia nurodyti kelis požiūrius į tą patį dalyką, pateikti studentams klausimų apmąstymams ir suteikti jiems progą klausinėti. Žinios pateikiamos ne pasyviai klausantis ar konspektuojant medžiagą, o pateikiant įvairius klausimus ir sudarant galimybę diskutuoti. Įtraukiančioje paskaitoje informacija pateikiama taip, kad studentai galėtų patys prieiti prie galutinių išvadų, formuotų savo požiūrį į nagrinėjamą problemą.
2.	Atvejo analizės metodas	Leidžia mokyti(-s) socialinio darbo praktikos mokymo institucijoje. Dėstytojas seminaro ar paskaitos metu pateikia užrašytą, realiai įvykusį socialinio darbo atvejį ir inicijuoja jo analizę, pateikia klausimų, į kuriuos studentai ieško atsakymų. Rekomenduojama atvejo analizės metodą organizuoti taip, kad iš pradžių kiekvienas studentas į atvejį gilintųsi savarankiškai, paskui - ieškotų atsakymų į klausimus nedidelėse grupėse (3–4 studentai), o paskui atvejį ir atsakymai būtų aptariami su didele grupe kartu su dėstytoju. Tokiu būdu kiekvienas studentas aktyviai įsitraukia į mokymosi procesą, kita vertus, ugdomos kai kurios bendrosios kompetencijos: gebėjimas dirbti komandoje, gebėjimas išklaudyti, gebėjimas argumentuoti, susitarti, analizuoti, kalbėti prieš auditoriją, diskutuoti.
3.	Pratybos	Tai tikslingas ir sąmoningas veiksmų kartojimas. Pratybų tikslas – suformuoti, tobulinti įgūdžius, kurie yra sąmoningo mokėjimo pagrindas. Pratyboms atlikti parengiami specialūs pratimai. Pratimai - tai daugkartiniai veiksmai, kuriais siekiama formuoti, tobulinti mokėjimus bei įgūdžius, praktiškai taikyti žinias. Dalyviams pateikiamos užduotys, kurių metu yra galimybė dirbti grupėje, analizuoti pateiktą užduotį, spręsti problemą, teorines žinias taikyti praktiškai.

4.	Vaidmenų žaidimai	Socialinio darbuotojo kompetencijos, gebėjimai yra itin praktinio pobūdžio, tačiau net dirbantys socialinį darbą besimokantieji neturi daug galimybių mokytis su realiais klientais, realiose socialinėse situacijose. Todėl mokantis dažnai pasitelkiama imitacija. Tinka vaidmenų žaidimai, psichodramos elementai, teatro elementai ir kitos panašios metodinės koncepcijos. Besimokantieji prisiima skirtingus vaidmenis, įsijaučia į juos ir improvizuoja.
5.	Savirefleksija	Besimokančiųjų savirefleksija taikoma kaip vertybinės laikysenos ugdymo(-si) galimybė. Tai įvairūs būdai ir metodai, kai studentai kviečiami pažinti, analizuoti save, savo požiūrius, įsitikinimus ir tai, kas juos būtent tokius formavo. Svarbu pažinti savo etines, moralines ribas: kokius dalykus, kokias elgsenas galima priimti ir pateisinti, o kurios peržengia tolerancijos ribas.
6.	Diskusija	Diskusija – tai tam tikras nuomonių pasikeitimas tarp dviejų ar daugiau asmenų, tai mokymo dalyvių įtraukimas į aktyvų pokalbį, pasidalijimą gerąja patirtimi. Diskusijų metodas reikalauja temos, kuri turėtų dvi nuomones. Diskusijos dalyviai: besimokančiųjų grupės (pagal nuomonę ar nusistatymą), diskusijos vedėjas, vertintojai ar stebėtojai. Būtina žinoti, kad diskusijos kokybę priklauso nuo tam tikrų taisyklių, kurias turi paaisyti dalyviai. Visų pirma, besimokantieji turi aiškiai suprasti, jog diskusijoje visi kalba po vieną. Svarbus mokėjimas išklausti vienas kitą, suprasti, įvertinti kito nuomonę ar požiūrį.
7.	Imitaciniai žaidimai	Imitaciniai žaidimai – tai naujas studijų metodas, kai nedidelėse grupelėse nariai imituoja atskirus veiklos momentus konkrečiose situacijose. Tai įgalina praktiškai mokytis priimti sprendimus, aiškiai pamatyti, kaip jie veikia besimokančiųjų tarpusavio santykius, daro įtakos veiklos rodikliams. Šiuo atveju - operatyviai galima pademonstruoti, kaip nuo priimtų sprendimų atskirose veiklos srityse priklauso bendras veiklos rezultatas, gebėjimas priimti naujus sprendimus.

1.6. Programos mokymo planas (Tiksliai nurodomos teorinės ir praktinės mokymo valandos. Mokymo plane įrašomas pertraukų skaičius bei jų trukmė):

Eil. Nr.	Temos pavadinimas	Mokymosi valandos		
		teorinės	praktinės	iš viso
1.	Asertyvaus bendravimo samprata. Asertyvumo ir agresyvumo, pasyvumo/nuolankumo pasireiškimo atvejai, priežastys. Praktinis darbas 1. Savo elgesio konfliktinėse situacijose su klientais analizė.	2	2	4

	Praktinis darbas 2. Agresyvių ir nuolankių pasakymų pakeitimas asertyviais. Aptarimas grupėje.			
2.	Asertyvaus elgesio metodai. Specifinių asertyvaus elgesio metodų aptartis. Praktinis darbas 1: Pateiktų pavyzdžių analizė. Praktinis darbas 2: Asertyvaus elgesio metodų taikymo pratybos. Praktinis darbas 3: Specifinių asertyvaus elgesio metodų taikymo pratybos.	2	2	4
3.	Asertyvaus elgesio pritaikomumo analizė. Praktinis darbas 1: Atvejų analizė. Praktinis darbas 2: Bendravimo reiklumo, atkaklumo reikalaujančiose situacijose pratybos. Praktinis darbas 2: Savirefleksija raštu apie savo bendravimo stilius, jų keitimo patirtį.	2	6	8
Iš viso:		6	10	16

1.7. Mokymo turinio aprašymas (dėstomos temos, mokymų metu vykdomi užsiėmimai (pavadinimai, trukmė, turinys), pagrindinės sąvokos, darbo metodai bei jų aprašymas ir pan., 2–3 psl.):

Šio dalyko tikslas – lavinti asertyvaus bendravimo įgūdžius. Asertyvumas praverčia konfliktinėse situacijose, kai reikia tvirtai ginti savo nuomonę, apsaugoti save, pareikšti savo poziciją, paprieštarauti ir pan. Paprastai tokiais atvejais žmonės daro klaidų, sukeliančių konfliktų, ardančių tarpusavio santykius. Modulyje pateikiama bendravimo stilių teorinė samprata, mokoma atskirti asertyvaus ir agresyvaus elgesio atvejus, praktikuojami asertyvaus elgesio įgūdžiai.

Mokymo procesą sudaro:

- 6 akademinės valandos teorijai
- 10 akademinė valandų praktiniams užsiėmimams.
- Iš viso – 16 akademinė valandų.

Pateikta teorija mokymuose bus įtvirtinama praktinių užsiėmimų metu. Praktinės valandos bus skiriamos pratyboms, kurių metu bus nagrinėjamos ir sprendžiamos konkrečios situacijos.

Didelis dėmesys skiriamas refleksijai, savianalizei, pateiktų asertyvaus elgesio metodų pritaikomumo analizei taikant atvejų analizės, pratybų bei kitus metodus.

Mokymų temos:

Asertyvaus bendravimo stiliaus samprata. Asertyvumo ir agresyvumo, pasyvumo/nuolankumo pasireiškimo atvejai, priežastys.

Tikslas:

- Pateikti asertyvaus bendravimo stiliaus sampratą;
- Aptarti asertyvaus, agresyvaus ir pasyvaus elgesio psichologinius skirtumus;
- Gebėti atpažinti bendravimo stilius įprastose bei profesinėse bendravimo situacijose.
- Motyvuoti mokymų dalyvius naudoti asertyvų bendravimo stilių reikiamaose situacijose.

Metodai – įtraukianti paskaita, diskusija, atvejo analizė.

Sąvokos. *Asertyvus bendravimo stilius*, dar kitaip vadinamas save įtirtinančiu elgesiu, asertyviu elgesiu. Tai toks bendravimas, kai ginami savi interesai, atsižvelgiant į kito žmogaus interesus. Kadangi sąvokos nėra galutinai nusistovėję, mokymuose bus vartojami ir asertyvaus bendravimo stiliaus sinonimai.

Mokymų dalyviai mokomi atskirti asertyvaus ir agresyvaus elgesio atvejus, nes praktika rodo, jog net specialistai bendraudami naudoja agresyvų elgesį, nelaikydami to klaida. Atkreipiamas mokymo dalyvių dėmesys į tai, kaip konkretaus bendravimo stiliaus naudojimas susijęs su asmens emocine savijauta, savęs vertinimu, bendravimo partnerių savijauta bei galima jų reakcija. Socialiniai darbuotojai skatinami suprasti, kad asertyvaus bendravimo stiliaus naudojimas įgalina pasiekti efektyvių darbo su sunkiais, atkakliais, reikliais klientais rezultatų nesukeliant su jais konflikto.

Mokymų temos:

Praktinis darbas 1. Savo elgesio konfliktinėse situacijose su klientais analizė.

Praktinis darbas 2. Agresyvių ir nuolankių pasakymų pakeitimas asertyviais. Aptarimas grupėje.

Tikslas:

- Lavinti gebėjimą atpažinti agresyvų, asertyvų, pasyvų bendravimo stilius.
- Lavinti gebėjimą atpažinti tikrąsias, paslėptas įprastinių pasisakymų psichologines prasmes.
- Motyvuoti mokymų dalyvius ieškoti būdų, kaip kitaip išreikšti savo požiūrį, pateikti reikalavimus nenuvertinant, nežeminant kliento.
- Lavinti asertyvaus bendravimo įgūdžius.
- Metodai – diskusija, atvejų analizė, savirefleksija, pratybos, vaidmeniniai žaidimai, imitaciniai žaidimai.

Šios pratybos skirtos teorinės mokymų medžiagos apie bendravimo stilius įtvirtinimui.

Mokymų temos:

Asertyvaus elgesio metodai. Specifinių asertyvaus elgesio metodų aptartis.

Tikslas:

- Pateikti asertyvaus elgesio bendruosius bei specifinius metodus.
- Aptarti asertyvaus elgesio metodų taikymo specifiką priklausomai nuo bendravimo situacijos.
- Motyvuoti mokymų dalyvius praplėsti asertyvaus bendravimo būdų repertuarą probleminėse bendravimo situacijose.

Metodai – įtraukianti paskaita, diskusija, atvejų analizė.

Sąvokos. *Bendrieji asertyvaus elgesio (įsitvirtinimo) metodai* – tai metodai, tinkami taikyti įvairiose situacijose, siekiant apginti ar įtvirtinti savo teises. *Specifiniai asertyvaus elgesio (įsitvirtinimo) metodai* - tinkami taikyti tam tikrose specifinėse situacijose, kuriose asmuo siekia įtvirtinti savo teises, metodai.

Dėstant šią temą, aptariami bendrieji metodai, tarp kurių labai svarbi yra tinkama pasitikėjimą savimi ir pozityvumą demonstruojanti kūno kalba, vadinamosios „Aš“ kalbos vartojimas, kai kalbama išreiškiant savo poziciją, o ne kaltinamas pašnekovas, aptariama, kaip pasakyti tvirtą „Ne“, kaip vartoti vadinamus galią turinčius žodžius bei frazes.

Aptariant specifinius asertyvaus elgesio (įsitvirtinimo) metodus, atkreipiamas dėmesys į tai, kaip priimti neigiamą informaciją, reaguoti į kritiką, nesutikti su nepagrįstu prašymu ar reikalavimu, atkakliai reikalauti to, kas labai svarbu, nors nesutinka pašnekovas. Šių metodų taikymas svarbus kiekvienam žmogui, tačiau jų naudojimas labai palengvintų ir socialinių darbuotojų darbą.

Mokymų temos:

Praktinis darbas 1: Pateiktų pavyzdžių analizė.

Praktinis darbas 2: Bendrųjų asertyvaus elgesio metodų taikymo pratybos.

Praktinis darbas 3: Specifinių asertyvaus elgesio metodų taikymo pratybos.

Tikslas:

- Lavinti gebėjimą atpažinti tinkamus (asertyvius) bei netinkamus (agresyvius, pasyvius) atsakymus dažnai pasitaikančiose socialinio bendravimo situacijose.
 - Lavinti gebėjimą taikyti bendruosius bei specifinius asertyvaus elgesio metodus.
- Metodai – pratybos, atvejų analizė, vaidmeniniai žaidimai, imitaciniai žaidimai, diskusija.

Šios pratybos leidžia įtvirtinti teorinę medžiagą apie asertyvaus elgesio metodus ir sudaro galimybę mokėjimams pereiti į įgūdžių lygį, jei mokymų dalyviai naudosis naujais mokėjimais socialinio darbo ar asmeninio bendravimo praktinėse situacijose.

Mokymų temos:

Asertyvaus elgesio pritaikomumo analizė.

Tikslas:

- Motyvuoti mokymų dalyvius įsiklausyti į tai, ką sako pašnekovas net tuomet, kada tai yra kritinės pastabos.
- Suprasti asertyvaus elgesio taikymo pasekmes sau ir kitiems žmonėms.
- Lavinti gebėjimą įvertinti, kada ir kaip derėtų bendrauti siekiant savo tikslų, bei pasirinkti tinkamiausią reagavimo būdą.

Metodai – įtraukianti paskaita, diskusija, atvejų analizė.

Dėstant šią temą skatinama mokymų dalyvių diskusija apie tai, kad asertyvaus elgesio specifinius metodus reikia taikyti lanksčiai, įvertinus situaciją, pašnekovo reakcijas, pastabų ar priekaištų pagrįstumą, atsižvelgiant į pašnekovo tipišką elgesį bei galimas pokalbio pasekmes. Prieš reaguojant į kritiką, svarbu dėmesingai išklausti pašnekovą, suprasti jo požiūrį, apgalvoti tai, ką išgirdome – ar kritika pagrįsta ir naudinga, ar neteisinga ir žeminanti. Netinkamai reagavus į pašnekovo žodžius, gali kilti kliūčių bendradarbiauti ar net konfliktų.

Mokymų temos:

Praktinis darbas 1: Atvejų analizė.

Praktinis darbas 2: Bendravimas reiklumo, atkaklumo, gebėjimo pasakyti „Ne“ reikalaujančiose situacijose.

Praktinis darbas 3. Savirefleksija raštu apie savo bendravimo stilius, jų keitimo patirtį.

Tikslas:

- Lavinti gebėjimą bendrauti reiklumo, atkaklumo, gebėjimo pasakyti „Ne“ reikalaujančiose situacijose.
- Lavinti gebėjimą lanksčiai pasirinkti tinkamą asertyvaus elgesio metodą priklausomai nuo situacijos.

Metodai – pratybos, atvejų analizė, vaidmeniniai žaidimai, imitaciniai žaidimai, diskusija, savirefleksija.

Šios pratybos padeda įtvirtinti teorinę medžiagą. Svarbus baigiamasis mokymų elementas – savirefleksija apie mokymų dalyvių bendravimo patirtį, analizuojant savo naudojamus bendravimo stilius, vertinant jų efektyvumą bei pasirengimą taikyti naujai įgytus gebėjimus.

1.8. Programai rengti naudotos literatūros sąrašas (teisės aktai, literatūra):

1. Socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2013 m. gruodžio 12 d. Nr. A1-683 (Žin.,).

2. Metodinė priemonė studentų karjeros valdymo gebėjimų lavinimui. Vilnius, 2012.
3. Psichikos sveikatos prielaidos. Studijuojantiems psichologiją III. Šiauliai: Šiaulių universitetas, 2002.
4. Lekavičius R. ir kt. Bendravimo psichologija šiuolaikiškai. Vilnius: Alma litera, 2002.
5. Cava R. Kaip elgtis su sunkiais žmonėmis. Vilnius: Alma litera, 2005.
6. http://www.google.lt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=4&ved=0CEUQFjAD&url=http%3A%2F%2Fwww.bmt.smm.lt%2Fwp-content%2Fuploads%2F2010%2F02%2Fefektyvi_komunikacija_4.ppt&ei=gDOrUJ3EKKKn4gTP44GoAw&usg=AFQjCNH77TcTD3kvufMwJCb6scWSwzLqXg&sig2=B0pSj21C8LUGS5FcQxBvfg
7. https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:98ICLL7d2DQJ:www.bmt.smm.lt/wp-content/uploads/2010/02/efektyvi_komunikacija_4.ppt+&hl=lt&gl=lt&pid=bl&srcid=ADGEESi1ijlewka5hTMg0jEA4f_WhwHZ1VRDNZHEiB1xrFuWV8tdEL9zl6LFN1Be4PQUMKasl8h0Na69MtbsC8T57-8t8nfyLYJG64Tli9edbYC8XQOuhj0ZIs-jX-aEnSAJPyNPsyE8&sig=AHIEtbSvrBzYpO9c9fKaswjWKhTJa3Ga4Q
8. <http://www.docstoc.com/docs/82422876/OMerfeldaite-Efektyvaus-bendravimo-su-delinkventinio-elgesio-paaugliais-ir-jaunuoliais-ypatumai>

2. ĮGYJAMA KOMPETENCIJA

2.1. Išklausęs mokymus pagal Programą asmuo žinos:

- Bendruosius asertyvaus elgesio metodus;
- Specifinius asertyvaus elgesio metodus.

2.2. Išklausęs mokymus pagal Programą asmuo gebės:

- Atskirti agresyvų, pasyvų ir asertyvų (save įtvirtinantį) elgesį;
- Naudoti asertyvų bendravimo stilių konfliktinėse, stresinėse situacijose;
- Demonstruoti atkaklumą bendraudamas su sunkiais klientais bei įvairių tarnybų atstovais, išlikdamas etiškas ir mandagus;
- Tiesiai, sąžiningai, su pagarba kitiems reikšti savo norus, jausmus ir požiūrius;
- Naudotis savo kaip socialinio darbuotojo teisėmis, nesiveldamas į kovą, nepažeisdamas kito asmens savigarbos ir neprovokuodamas jo agresijos;
- Tinkamai taikyti įvairius įsitvirtinimo metodus karjeros situacijose.

Programa siekiama padėti tikslinei grupei, socialiniams darbuotojams, kelti savo profesinę kompetenciją ir gerinti jų darbo kokybę, dirbant su socialinės globos namų klientais. Taikant teorinius ir praktinius darbo metodus programos dalyviai bus mokomi, kaip bendrauti su klientais sunkesnėse (stresinėse, konfliktinėse, daugiau atkaklumo reikalaujančiose) situacijose.

Dalyviai, baigę mokymus, **gebės** panaudoti įgytas teorines žinias praktikoje, palaikyti tinkamą psichologinį mikroklimatą bendraujant su klientu ir jo socialine aplinka, visapusiškai lavintis ir turtinti savo asmenybę, tobulėti ir keistis reaguojant į šiuolaikinio pasaulio pokyčius ir siekiant būti aktyviu pokyčių dalyviu.

Asmeninės ir profesinės kompetencijos ugdymas darbe su socialinės globos namų klientais užtikrins efektyvesnį pagalbos jiems proceso organizavimą.

3. TIESIOGINIO PROGRAMOS RENGĖJO (-Ų) – FIZINIO (-IŲ) ASMENS (-Ų) PATIRTIS IR KOMPETENCIJA (vardas, pavardė, išsilavinimas, mokslo laipsnis, pareigybė, darbo patirtis):

- 3.1.
- 3.2.
- 3.3.

4. PROGRAMOS VYKDYTOJO (-Ų) (DĖSTYTOJO (-Ų)) PATIRTIS IR KOMPETENCIJA

(vardas, pavardė, išsilavinimas, mokslo laipsnis, pareigybė, darbo patirtis):

4.1. Zita Ribokienė, Vilniaus universitetas, psichologė (išsilavinimas atitinka magistro laipsnį), Utenos kolegijos lektorė, psichologo darbo patirtis – 24 metai.

4.2.

4.3.

5. ŽINIŲ ĮVERTINIMO FORMA:

Vertinimo metodai pasirinkti vadovaujantis B. S. Bloomo ir jo pasekėjų sukurtomis kognityvinės srities ugdymo tikslų taksonomijomis (žr. lentelę).

Metodų taksonomijos

Ugdymo proceso etapai	Studijų metodai	Vertinimo metodai
Žinojimo	Įtraukianti paskaita, požiūrių pateikimas, demonstravimas, aiškinimas, stebėjimas, video bei audio medžiagos naudojimas, IT naudojimas.	Apklausa žodžiu, raštu, testavimas.
Supratimo	Klausimai - atsakymai, diskusija, atvejo analizė, savarankiškas darbas mažose grupėse, literatūros studija.	Pasakojimas, pristatymas, Testavimas.
Taikymo	Patirtiniai patarimai, projektai, vaidmenų atlikimas, imitaciniai žaidimai, atvejo analizė, seminarai	Praktikumai, Testavimas.
Analizės	Palyginimo metodai, debatai, pranešimai, prielaidų kėlimas ir pagrindimas, pažangios patirties analizė, idėjų/koncepcijų žemėlapiai.	Projektinė veikla, testavimas, sąvokų žemėlapiai, atskiro atvejo analizė, grafiniai metodai.
Sintezės	Kritinė refleksija, tyrimų projektai/darbai, patirties pratimai	Literatūros ir kt. informacijos šaltinių apžvalga, aplanko metodas.
aĮvertinimas	Mokymosi kontraktai, projektai, „minčių lietus“, savarankiškas mokymasis, vertinamoji diskusija	Tiriamasis darbas, projektai, atvejo analizė, pristatymų metodai, pranešimas.

Esminis vertinimo sistemos elementas yra *grįžtamasis ryšys* mokymų pabaigoje, kuris leidžia įvertinti ne tik besimokančiųjų įgytus gebėjimus, bet ir patikrinti numatytą mokymosi krūvį. Siekiant tinkamai įvertinti mokymosi užsiėmimų efektyvumą, naudojami šie trys pagrindiniai kriterijai: 1) dėstytojo besimokančiųjų įvertinimas (atvejo analizė, dalyvavimas pratybose, testas, savirefleksija); 2) pačių besimokančiųjų savęs vertinimas (savirefleksija).

Mokymų rezultatų galutinis vertinimas skaičiuojamas pagal formulę:

$$GV = AA \times 0,3 + P \times 0,3 + T \times 0,4$$

GV – galutinis vertinimas

AA – atvejo analizė

P – pratybos

T – testas

Vertinimo strategija	Svoris procentais	Vertinimo kriterijai
Atvejo analizė	30%	Maksimalus balas: 3. 3 – puikios žinios ir gebėjimai, sugeba tinkamai taikyti žinias,

		<p>naudoja tinkamus terminus, aiškiai argumentuoja ir komentuoja.</p> <p>2- vidutinės žinios ir gebėjimai, geba taikyti žinias, gali būti klaidų, ne visada tinkamai interpretuoja.</p> <p>1 - žinios ir gebėjimai dar tenkina minimalius reikalavimus. Daug esminių klaidų.</p> <p>Nepateikus analizės – 0 balų.</p>
Pratybos	30%	<p>Maksimalus balas -3.</p> <p>Atliekama sistemiškai ir sudaro 30% tarpinio atsiskaitymo vertinimo. Jį sudaro praktinių darbų atlikimas (pratybos), todėl didžiausias dėmesys skiriamas gebėjimui teorines žinias taikyti praktikoje.</p> <p>3 balai - aktyviai dalyvauja pratybose, geba taikyti teorines žinias praktinėse situacijose, teikia kritinių pastabų kitų dalyvių klaidų atveju.</p> <p>2 balai - dalyvauja pratybose, tačiau daro nežymių klaidų.</p> <p>1 balas - dalyvauja pratybose, tačiau daro daug klaidų.</p> <p>0 balų - beveik nedalyvauja pratybose arba praleido daugiau nei 1/3 užsiėmimų.</p>
Savirefleksija	10%	<p>Maksimalus balas -1.</p> <p>1 balas – teisingai suprato mokomąją medžiagą, samprotauja apie ją, geba pateikti savo požiūrį, palyginti, vertinti, brandžiai samprotauja, kaip šiomis žiniomis naudosis profesinėje veikloje</p> <p>0,5 balo – refleksijoje yra viena ar keletas mokomosios medžiagos supratimo, jos vertinimo klaidų</p> <p>0 balų - paviršutiniškai ar neteisingai samprotauja skaitytomis temomis, nepateikia savo požiūrio; visai nepateikė darbo.</p>
Testas	30%	<p>Maksimalus balas - 3.</p> <p>Testą sudaro po 20 situacijų (skirtingo sunkumo, nuo supratimo iki vertinimo ir situacijų keitimo), kiekviena įvertinama vienu tašku. Vertinama taip:</p> <p>9,10- puikios žinios ir gebėjimai. Vertinimo lygmuo. 19 - 20 teisingų atsakymų.</p> <p>8 – geros žinios ir gebėjimai, gali būti neesminių klaidų. Sintezės lygmuo. 15 - 18 teisingų atsakymų.</p> <p>7 – vidutinės žinios ir gebėjimai, gali būti neesminių klaidų. Analizės lygmuo. 10 - 14 teisingų atsakymų.</p> <p>6 – žinios ir gebėjimai nesiekia vidutinių, yra esminių klaidų. Žinių taikymo lygmuo. 7 - 9 teisingų atsakymų.</p> <p>5 – žinios ir gebėjimai dar tenkina minimalius reikalavimus. Daug klaidų. Žinių ir supratimo lygmuo. 5 - 6 teisingi atsakymai.</p> <p>0 – netenkinami minimalūs reikalavimai. 0 - 4 teisingi atsakymai.</p>

6. MATERIALINĖ MOKYMO BAZĖ (patalpos, vaizdo/garso aparatūra, galimybė aprūpinti klausytojus dalomąja medžiaga bei reikalingomis mokymo priemonėmis: užduočių rinkiniu, plakatais, konspektais, kompiuterine mokomąja programa ir kita):

Utenos socialinės globos namų metodinio centro veiklai naudojama įranga

Eil.	Įrangos pavadinimas	Kada įsigyta	Įrangos stovis
------	---------------------	--------------	----------------

nr.			
1.	Nešiojamas kompiuteris	2012.07.11	Geras
2.	Projektorius BENQ MP610,DSL2000ANSI	2006.12.21	Patenkinamas
3.	Kopijavimo aparatas "Bizhub"	2008.06.10	Geras
4.	Trikojis ekranas MEDIUM STAFLEX 175X175	2007.06.30	Geras
5.	Spausdintuvas CANONI-SENSYS MF 435D	2010.10.29	Geras
6.	Namų kino sistema PHILIPS HTD- 3570/12DVD	2013.10.08	L. geras
7.	Vaizdo kamera Canon Legria HF R46 Black	2013.11.25	L. geras
8.	Lenta rašymui	2005.01.01	Geras

7. PRIEDAI:

Priedami šie dokumentai:	Lapų skaičius/vnt.
Programos teikėjo registravimo pažymėjimo kopija.	
Programos teikėjo nuostatų (įstatų) kopija.	
Tiesioginio (-ių) Programos rengėjo (-ų) – fizinio (-ių) asmens (-ų) gyvenimo aprašymas (-ai) bei patirtį ir kompetenciją įrodančių dokumentų kopijos.	
Programos vykdytojo (-ų) (dėstytojo (-ų)) gyvenimo aprašymas (-ai) bei patirtį ir kompetenciją įrodančių dokumentų kopijos.	
Programos materialinės mokymo bazės objektų sąrašas.	
Užpildyta socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimo forma kompiuterinėje laikmenoje.	
Kita (mokymo patalpų nuotraukos, patalpų planai ir pan.)	
Iš viso lapų:	

	* A.V.	
(Programos teikėjo vadovo pareigų pavadinimas)	(parašas)	(vardas ir pavardė)
(Programos rengėjo pareigų pavadinimas)	(parašas)	(vardas ir pavardė)

*Parašu Programos teikėjo vadovas patvirtina:

a) pateiktų duomenų tikrumą;

b) informacijos apie sekantį mėnesį numatomus vykdyti mokymus pagal Programą pateikimą Socialinių paslaugų priežiūros departamentui prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos laiku (iki kiekvieno mėnesio 10 d.) Programos patvirtinimo atveju.