

საუნივერსიტეტო უწყვეტი განათლების

ტრენინგკურსი

კურსის სახელწოდება:	კორპორაციის/ორგანიზაციის შრომის კულტურის ამაღლება, მიზანზე ორიენტირებული საქმიანი გარემოს შექმნა, კრიზისმენეჯმენტი. Raising the corporate culture of the corporation / organization, creating a goal-oriented business environment, crisis management.
კურსის მოცულობა:	სრული კურსის მოცულობა - 24 სთ. კურსი შედგება ოთხი (4) მოდულისგან: თითოეული მოდულის მოცულობა - 6 სთ.
კურსის ხელმძღვანელი	თსუ უწყვეტი განათლების ცენტრის საბავშვო უნივერსიტეტის უფროსი, დოქტ. მარიამ ლომოური
კურსის განხორციელებისათვის აუცილებელი ადამიანური რესურსები (გთხოვთ, თან დაურთოთ CV)	1.თსუ-ის დოქტორანტი (ფსიქოლოგიის მეცნ.), სერტიფიცირებული ტრენერი, თეა გველესიანი; თსუ უწყვეტი განათლების ცენტრის უფროსი სპეციალისტი, სერტიფიცირებული ტრენერი, ლალი ჭელიძე. 2. შესაძლებელია ტრენერების ჩანაცვლება ტრენერებთან შეთანხმებით.
სწავლების ენა:	ქართული
სამიზნე ჯგუფი:	სახელმწიფო, საზოგადოებრივ თუ კერძო კორპორაციაში/სტრუქტურაში დასაქმებული ნებისმიერი თანამშრომელი ან ანალოგიური დასაქმების მამძებელი პირი
კურსში ჩართვის წინაპირობა მსმენელთათვის:	კურსში ჩართვის წინაპირობა არ არსებობს
კურსის მიზანი:	კორპორაციის/ორგანიზაციის მუშაობის კულტურის ამაღლება, საქმიანობის პროცესში აღმოცენებული გამოწვევების გადალახვა, გუნდის ფუნქციონირების ეფექტურობის და სოციალური კომპეტენციის გაზრდა, საქმიანი კომუნიკაციური უნარების განვითარება, მონაწილეთა ისეთი კომუნიკაციური ტექნიკებით აღჭურვა, რაც დაეხმარებათ მათ კონფლიქტების

	დაძლევამი როგორც თანამშრომლებთან მიმართებაში, ისე მოქალაქეებთან ურთიერთობისას.
სწავლის შედეგები:	<p>მონაწილეები შეძლებენ:</p> <p>მიზანზე და პარტნიორზე ორიენტირებულად წარმართონ საქმიანი კომუნიკაცია:</p> <p>გასაგებად გადასცენ ინფორმაცია, აქტიურად მოუსმინონ მოსაუბრეს, რთულ სიტუაციაში მიმართონ შესაბამის ქცევის ფორმას.</p> <p>მომსახურების სტანდარტის შესაბამისი დამოკიდებულებით იურთიერთონ მოქალაქეებთან, გაარკვიონ მათი მოთხოვნები, ტაქტიანად და მისაღებად უთხრან უარი ან ნეგატიური ინფორმაცია.</p> <p>დაამშვიდონ აგრესიულად განწყობილი მოქალაქეები.</p> <p>შეძლებენ მართონ საკუთარი ემოციები კონფლიქტურ სიტუაციაში,</p> <p>უზრუნველყონ კონფლიქტების მშვიდობიანი დაძლევა.</p>
სწავლის შედეგების მიღწევის მეთოდები:	გონებრივი იერიში, მინი ლექცია, სიმულაცია, ფასილიტირებული დისკუსია, როლური თამაში, ჯგუფებში მუშაობა(რომლსაც ახლავს განხილვა და შეჯამება.) ენერჯაიზერები, ქეისები, პრეზენტაცია, ვიდეო მასალა...
სერტიფიკატის მინიჭების მოთხოვნები:	სავალდებულოა სრული მოდულის გავლის შემთხვევაში მინიმუმ 20 სთ. დასწრება; ხოლო ცალკეული მოდულის არჩევის შემთხვევაში 5 სთ. დასწრება.
კურსის განხორციელებისათვის საჭირო მატერიალურ-ტექნიკური რესურსები:	ბორდის დაფა, ჭიკარტების დაფა, პროექტორი, ლეპ-ტოპი, მაგნიტები, რამდენიმე ფერის ბორდის მარკერი, ფერადი მარკერი ქაღალდის.

კურსის სტრუქტურა და შინაარსი

I მოდული:

საბაზისო საქმიანი კომუნიკაციური უნარები (**Basic business communication skills**);

ტრენერი - თეა გველესიანი;

მოდულის მოცულობა - 6 სთ.

#	თემა / სესია	საათების რაოდენობა თითოეული თემისათვის	მეთოდები	სასწავლო მასალა*
1	საბაზისო საქმიანი კომუნიკაციური უნარები	30 წთ.		
2	ორგანიზაციის ტიპის, მისიისა და სამუშაო როლის	30 წთ.	დისკუსია, ლექცია,სავარჯიშო	

	გაცნობიერება.			
3	მიზანზე ორიენტირებული კომუნიკაციის პროცესის ანალიზი	1 საათი	ლექცია, დისკუსია	PPT
4	ინფორმაციის გადაცემა სტრუქტურირებულად და გასაგებად	1 საათი	სავარჯიშო, დისკუსია, ლექცია	
5	აქტიური მოსმენის ტექნიკა	1 საათი	სავარჯიშო, დისკუსია, ლექცია, პრაქტიკა წყვილებში	
6	უკუკავშირის ტექნიკა	1 საათი	სავარჯიშო, დისკუსია, ლექცია	
7	გუნდური მუშაობა	1 საათი	სავარჯიშო, დისკუსია, ლექცია	

II მოდული:

კორპორატიულ/ორგანიზაციული მომსახურება (Corporate / organizacional service +);

ტრენერი - თეა გველესიანი;

მოდულის მოცულობა - 6 სთ.

1	მომსახურების დანიშნულება და მნიშვნელობა ორგანიზაციისთვის	1/2 საათი	დისკუსია, ლექცია	
2	მომსახურების სტანდარტი	2 ½ საათი	სავარჯიშო, დისკუსია, მუშაობა მცირე ჯგუფებში, ლექცია	
3	მოთხოვნების გარკვევა და მათზე შესაბამისი რეაგირება	1 ½ საათი	ლექცია, როლური თამაში, დისკუსია	
4	აგრესიულად განწყობილ მოქალაქესთან კომუნიკაციის რეკომენდირებული ფორმები	1 ½ საათი	როლური თამაში, დისკუსია, ლექცია	

III მოდული:

ემოციების მართვა (Emotion management);

ტრენერი - ლალი ჭელიძე;

მოდულის მოცულობა - 6 სთ.

1	რა არის ემოცია და ემოციური ინტელექტი EQ. ფიქრი და ემოცია. IQ და EQ მათი მნიშვნელობა.	1სთ	გონებრივი იერიში, დისკუსია, ვიდეო, პრეზენტაცია. მინი ლექცია.	ხელზე დასარიგებელი წინასწარ მომზადებული მასალა
2	4 საბაზისო ემოცია და მათი სპექტრი. ემოციური კომპეტენციები პერსონალური და	1სთ	მინი ლექცია, პრეზენტაცია, ჯგუფური მუშაობა დისკუსია	

	სოციალური კომპეტენცია.			
3	საკუთარი და სხვისი ემოციების გაცნობიერება. ემოციურად კომპეტენტური ადამიანის მახასიათებლები.	1სთ	პრაქტიკული ნაწილი როლური თამაშით, რეფლექსია.	
4	„ფსიქოდრამა“	1სთ	გონებრივი იერიშ ვიდეო,პრეზენტაცია. მინი ლექცია.	
5	საკუთარი და სხვისი ემოციების მართვა „ხანძრის ჩაქრობის ტექნიკა“. შეცდომები სხვისი ემოციების მართვისას	1 სთ	მინი ლექცია. პრაქტიკული ნაწილი, რეფლექსია. მუშაობა წყვილებში.	
6	“მაინდფულნესი“ „ვულკანი“, სუნთქვითი მედიტაცია.	1 სთ	პრაქტიკული ნაწილი, რეფლექსია.	

IV მოდული:**კონფლიქტების მართვა (Conflict management);****ტრენერი - თეა გველესიანი;****მოდულის მოცულობა - 6 სთ.**

1	კონფლიქტის ცნების განმარტება და საქმიან ურთიერთობებში მისი მნიშვნელობის გაცნობიერება	1 საათი	გონებრივი იერიში, დისკუსია, ლექცია	
2	კონფლიქტის ტიპები	1 საათი	ლექცია, მუშაობა მცირე ჯგუფებში, ქეისების განხილვა	
3	კონფლიქტის განვითარების ეტაპები და დეესკალაციის პრინციპები	1 საათი	ფილმის ჩვენება, მუშაობა მცირე ჯგუფებში, დისკუსია, ლექცია	
4	არავერბალური კომუნიკაციის მნიშვნელობა კონფლიქტის დროს	1 საათი	სავარჯიშო, დისკუსია. ლექცია	
5	კონფლიქტის მოგვარებაზე ორიენტირებული	1 საათი	სავარჯიშო, დისკუსია, ლექცია	

	სტრატეგიები			
6	ინტერესებზე დაფუძნებული მოლაპარაკების მეთოდი	1 საათი	სავარჯიშო, დისკუსია, ლექცია	

ერთ-ერთი სესიის სასწავლო მასალის სრული კომპლექტი.

მოდული 4. „კონფლიქტების მართვა“ - ტრენერი თეა გველესიანი
პირველი სესიის სათაური:

კონფლიქტის ცნება

საკითხები: კონფლიქტის ცნების განმარტება და საქმიან ურთიერთობებში მისი მნიშვნელობის გაცნობიერება

მოცულობა: 1 საათი.

სესია იწყება მისალმებით და ზოგადი გაცნობით.

1	რა ასოციაციები გიჩნდებათ სიტყვა „კონფლიქტი“-ს გაგონებაზე? შედეგების ანალიზი/ნეგატიური და პოზიტიური ასოციაციების თანაფარდობის კუთხით	გონებრივი იერიში	10წთ.
2	კონფლიქტთან დაკავშირებით კიდეც რა გახსენდებათ პოზიტიური? შედეგების შეჯამება	გონებრივი იერიში	5 წთ
3	კონფლიქტის მეცნიერული განმარტება	თეორიული პრეზენტაცია	5 წთ.
4	კონფლიქტური სიტუაციის სუბიექტური აღქმა	სავარჯიშო სიტუაციის აღქმაზე. რეფლექსია თეორიული პრეზენტაცია	30 წთ.
5	საქმიან ურთიერთობებში კონფლიქტის მნიშვნელობა და მისი პოზიტიური პოტენციალი	თეორიული პრეზენტაცია	5 წთ.
6	სესიის შეჯამება	ჯგუფური დისკუსია	5 წთ

გამოყენებულია შემდეგი ლიტერატურა:

- Conflict Management , Patricia Elgoibar, Martin Euwema, and Lourdes Munduate
Subject: Organizational and Institutional Psychology, Social Psychology
Online Publication Date:Jun 2017
- Social Psychology Principles , Dr.Charles Stangor.2012

- Social Psychology, D.Myers, 2010
- “ Messages: The communication skills ”, Matthew McKay, 1995
- “ Interpersonal communication ”, Joseph A. DeVito
- Excellent Customer Service, Alyssa Gregory
- Customer Service Best Practice by Ron Zemke, John Woods
- “Тренинг делового общения “, Стивен П. Роббинз; Филлип Л. Хансейкер
- “Невербальное Общение” , Mark Нэпп, Джудит Холл
- “Люди, которые играют в игры”, “Игры в которые играют люди” , Эрик Берн
- „სხეულის ენა“ , ალან პიზი, ბარბარა პიზი. 2016

მოდული 3. „ემოციების მართვა“ - ტრენერი ლალი ჭელიძე

სესია/საკითხი: რა არის ემოცია და ემოციური ინტელექტი EQ.

ფიქრი და ემოცია. IQ და EQ მათი მნიშვნელობა.

მოცულობა: 1 საათი.

სესია იწყება მისალმებით და ზოგადი გაცნობით.

1	რა არის ემოცია? რატომ გვჭირდება ემოციების მართვა ზოგადად ჯეიმს რასელის განმარტება.	გონებრივი იერიში	5 წთ.
2	რისთვისაა საჭირო ემოციები, როგორ ამოვიცნო და შესაძლებელია თუ არა მისი მართვა	ქეის ისტორია, ინტერაქტიური ლექცია	5 წთ
3	როგორია ფსიქოლოგების და ნეირო მეცნიერების ხედვა, რას მოიცავს ემოცია.	პოვერპოინტის პრეზენტაცია	5 წთ.
4	ემოციების ფუნქციები	პოვერპოინტის პრეზენტაცია, ინტერაქტიური ლექცია	5 წთ.
5	სამი გამოსავალი შეებრძლე გაიქეცი ან გაიყინე	ვიზუალური ფასილიტაცია, ჯგუფური დავალება	5 წთ.
6	რა არის ფიქრი და რით განსხვავდება ის ემოციისგან, როგორ ახდენს ზეგავლენას ფიქრები ჩვენ ცხოვრებაზე და ემოციებზე.	გონებრივი იერიში. ქეის ისტორია, რეფლექსია	5 წთ.
7	რა არის ემოციური ინტელექტი EQ. მისი მნიშვნელობა, უპირატესობა და ემოციური ინტელექტის დონეები.	ქეის ისტორია, ინტერაქტიური ლექცია	5 წთ.
8	რა არის IQ და მისი მნიშვნელობა. IQ + EQ. წარმატებული ადამიანის მახასიათებელი.	ვიდეო, ქეისის განხილვა.	5 წთ.

9	ტვინის სამი ნაწილი: ლიმბიკური, რაციონალური და რეპტილიური. რა გზას გადის ემოცია, მაშინ როცა ადამიანი ვერ მართავს ემოციებს ან პირიქით მართავს.	ვიზუალური ფასილიტაცია, ინტერაქტიური ლექცია	5 წთ.
10	კომუნიკაცია ემოციურ და რაციონალურ „ტვინებს“ შორის, როგორ და რატომ რეაგირებს მოვლენაზე ემოციური ტვინი და რატომ უნდა გავააქტიუროთ რაციონალური ტვინი.	ვიზუალური ფასილიტაცია, ინტერაქტიური ლექცია პოვერპოინტის პრეზენტაცია	5 წთ.
11	შჯამება - პრაქტიკული დავალება ჯგუფებში, რეფლექსია.	ჯგუფური მუშაობა, გონებრივი იერიში.	10წთ.

გამოყენებულია შემდეგი ლიტერატურა:

“Эмоциональный интеллект: Почему он может значить больше, чем IQ.” Дэниел Гоулман

Эмоциональный интеллект. Как разум общается с чувствами Б. Лемберг

|“Колесо эмоций” Роберта Плутчика

“Включи свою внутреннюю музыку”Музыкальная терапия и психодрама Джозеф Морено

კურსი ასევე აგებულია სხვადასხვა დროს ფსიქოლოგების მიერ ჩატარებული ტრენინგების საფუძველზე-თემით „ემოციების მართვა“ ნურით ლევი, რენატა ცომაია, თამარ ჩიჩუა, მარინა კაჭარავა, ზურა მხეიძე, დალი ვასაძე.