

Mokymai „Agresyvaus elgesio intervencija: kai svarbūs abu – klientas ir darbuotojas“ (kartu su lektoriumi iš Olandijos – Marco Dieleman).



Mokymai vyko – 2025 m. spalio 3 d.

Mokymuose dalyvavo – 14 darbuotojų.

Vertinimo apklausą užpildė 12 dalyvių.

Mokymų vertinimas



1. Kaip vertinate vykusius mokymus



Iš 12 respondentų vidutinis atsakymas yra 4.58 (skalėje nuo 1 iki 5).



2. Ar mokymų turinys aktualus jūsų darbui



Iš 12 respondentų vidutinis atsakymas yra 5 (skalėje nuo 1 iki 5).



3. Kaip vertinate lektorių pasirengimą ir gebėjimą sudominti auditoriją



Iš 12 respondentų vidutinis atsakymas yra 4.92 (skalėje nuo 1 iki 5).

4. Įvertinkite teiginius

Tai, ką išmokau (sužinojau) galėsiu pritaikyti darbe

Visiškai nesutinku	0		0%
Nesutinku	0		0%
neturiu nuomonės	0		0%
Sutinku	7		58.3%
Visiškai sutinku	5		41.7%

Mokymai padėjo geriau suprasti agresijos priežastis

Visiškai nesutinku	0		0%
Nesutinku	0		0%
neturiu nuomonės	0		0%
Sutinku	6		50%
Visiškai sutinku	6		50%

Po mokymų jaučiuosi labiau pasitikintis savimi sprendžiant konfliktines situacijas

Visiškai nesutinku	0		0%
Nesutinku	0		0%
neturiu nuomonės	2		16.7%
Sutinku	9		75%
Visiškai sutinku	1		8.3%

Mokymų vertinimo santrauka

Bendras įvertinimas:

- Dalyviai mokymus vertino itin palankiai – bendras vidurkis siekia **4,58 iš 5**.
- Į apklausą atsakė **12 dalyvių iš 14**.

Mokymų turinio aktualumas:

- Įvertintas maksimaliai – **5 iš 5**.
- Visi dalyviai vieningai sutiko, kad mokymų temos yra **labai aktualios jų darbui**.

Lektoriaus pasirengimas ir gebėjimas sudominti:

- Įvertintas itin aukštai – **4,92 iš 5**.
- Dalyviai pabrėžė profesionalumą ir gebėjimą patraukliai pateikti informaciją.

Įgytų žinių pritaikomumas ir poveikis:

1. **Žinių pritaikomumas darbe** – 100 proc. respondentų sutiko arba visiškai sutiko, kad įgytas žinias galės taikyti praktikoje.
2. **Agresijos priežasčių supratimas** – visi dalyviai patvirtino, kad mokymai padėjo geriau suprasti gilumines priežastis.
3. **Pasitikėjimas konfliktinėse situacijose** – 83,3 proc. jaučiasi labiau pasitikintys savimi, nors 16,7 proc. dar neturi aiškios nuomonės.

Pagrindinės dalyvių mintys po mokymų:

1. **Žinių pritaikymas praktikoje** – įgytos žinios bus naudingos kasdieniniame darbe.

2. **Saugios aplinkos kūrimas** – svarbu užtikrinti saugumą tiek darbuotojui, tiek paslaugų gavėjui, tinkamai reaguoti konfliktinėse situacijose.
3. **Kantrybės reikšmė** – kantrybė padeda išlaikyti pastovumą ir kurti saugią aplinką.
4. **Partnerystė su paslaugų gavėju** – būtina būti „kartu su klientu“, o ne virš jo ar prieš jį.
5. **Poreikių atliepimas** – labai svarbu suprasti tikruosius paslaugų gavėjų poreikius, o ne tik paviršinius norus. Nepatenkinti poreikiai dažnai lemia probleminį ar agresyvų elgesį.
6. **Komandinio darbo svarba** – konfliktinėse situacijose itin reikšmingas kolegų palaikymas ir bendras veikimas.
7. **Darbuotojų savijauta** – stresas ir emocinė būsena tiesiogiai veikia darbo kokybę bei santykius su paslaugų gavėjais. Svarbu turėti galimybių „išsiventiliuoti“.
8. **Gilesnės priežastys** – probleminis elgesys kyla iš gilesnių šaknų, todėl svarbu analizuoti gilumines priežastis, o ne tik „gesinti simptomus“.
9. **Ribų nustatymas** – aiškios ribos užtikrina saugumą ir mažina konfliktų riziką.
10. **Jėgos ir pykčio pasekmės** – agresija ir jėga skatina dar didesnę pasipriešinimą.
11. **Aisbergo (ledkalnio) modelis** – vertinga įžvalga, kad matomas elgesys yra tik „viršūnė“, o tikrosios priežastys slypi giliau.
12. **Emocinis amžius** – dalyviai įvardijo poreikį daugiau sužinoti apie emocinį amžių, kad galėtų geriau suprasti paslaugų gavėjus.
13. **Praktinė nauda** – mokymai suteikė aiškių įrankių, kaip lengviau spręsti konfliktines situacijas.

Dalyvių komentarų apibendrinimas:

1. **Teigiami atsiliepimai** – mokymai patiko, buvo naudingi, suteikė vertingų žinių, ypač mažiau patirties turintiems darbuotojams.
2. **Dėkingumas** – dalyviai dėkojo už galimybę mokytis, už organizaciją, netgi už smulkmenas, kaip skančius pietus.
3. **Tęstinumo poreikis** – akcentuota, kad vienu mokymų neužtenka. Dalyviai norėtų daugiau tokių susitikimų, tęstinių sesijų, kartojimo ir gilesnių atvejų analizių.
4. **Komandinio įsitraukimo svarba** – būtų pravartu, kad daugiau kolegų dalyvautų, jog visa komanda turėtų bendrą suvokimą.
5. **Atvirumo naujoms žinioms klausimas** – pastebėta, kad dalis darbuotojų sunkiai priima naują informaciją, kas gali riboti komandos augimą.
6. **Grįžtamojo ryšio vertė** – išryškintas noras, kad darbuotojų nuomonė ir grįžtamasis ryšys būtų labiau įvertinti.

Išvados

1. Mokymų dalyviai įgijo praktinių įrankių konfliktams spręsti ir saugiai aplinkai kurti.
2. Mokymų dalyviai vieningai išsakė, kad mokymų turinys labai aktualus ir tiesiogiai pritaikomas darbe.
3. Ypač aukštai įvertintas lektoriaus profesionalumas ir gebėjimas įtraukti auditoriją.
4. Išryškėjo poreikis tęstiniams mokymams bei nuolatiniam kompetencijų stiprinimui, kad visa komanda dirbtų bendrai.
5. Mokymai sustiprino dalyvių gebėjimus ir parodė kryptį veiklos tobulinimui – daugiau praktinių atvejų analizių, tęstinumo ir didesnio komandos įsitraukimo.