



Priloga 3_Obrazec za pripravo programov

Naziv programa	ASERTIVNO KOMUNICIRANJE NA DELOVNEM MESTU
Področje	Storitve
Predlagatelj programa (ime šole in imena pripravljalcev programa)	Srednja upravno administrativna šola Ljubljana Dušan Vodeb, Darja Vidovič , Iztok Žgalin Tatjana Zidar Gale
Kratek opis programa (max. 150 besed)	Udeleženci programa bodo okrepili komunikacijske kompetence za uspešno delo v organizaciji, ki vključujejo tako sposobnost ustreznega sporočanja kot sposobnost sooblikovanja in vzdrževanja ugodnih medosebnih odnosov na delovnem mestu.
SPLOŠNI DEL	
Utemeljenost (v skladu z razpisom in analizo potreb)	Poudarek je na kompetencah za vseživljensko učenje in usposabljanje skladno s Strategijo razvoja Slovenija 2030. Učenje za prihodnost mora udeležence pripraviti za učinkovito reševanje aktualnih delovnih problemov. Gre torej za učenje veščin, ki bodo zlasti v prihodnosti še uporabne. Za tak način dela je potrebo usposobiti učitelje v generičnih znanjih. V podjetjih se kaže potreba po še boljših odnosih in timske sodelovanju. Zato je pomembno učenje kot proces kvalitativnega spreminjanja obstoječih pojmov in pogledov, proces postopnega ustvarjanja smisla, globljega razumevanja, ustvarjanja pomena in s tem tudi spreminjanja samega sebe kot osebnosti. Komuniciranje je sestavni del našega zasebnega in javnega življenja. Predvsem na delovnem mestu moramo biti v stiku z različnimi ljudmi, medosebni odnosi in uspešnost komuniciranja pa vplivajo tudi na uspeh podjetja oziroma organizacije. Pomembno je torej, da se znamo drug drugemu prilagajati, da znamo poslušati in sprejemati kompromise. Vse to prispeva h kakovostnejšim odnosom, boljši komunikaciji in posledično tudi k uspešnemu poslovanju. Področje komunikacije je področje, ki mu v organizaciji namenimo veliko pozornosti, saj zaposleni dnevno komuniciramo s strankami (internimi in zunanjimi) pri tem pa uporabljamo različne oblike komuniciranja: pisno, ustno in telefonsko. Namen programa Asertivno komuniciranje na delovnem mestu je spoznati, katere so naše največje komunikacijske napake, ki jih pri komuniciranju počnemo. Zavedati se, kako neprimerni so agresivno, pasivno in pasivno-agresivno vedenje, saj ne pripeljejo do rešitve problema. Kakšne napake v medosebnih odnosih s



	sodelavci in strankami storimo, kadar smo agresivni, pasivni in pasivno-agresivni in kakšne so lahko posledice takega vedenja? Spoznati, kaj potrebujemo, da svoje komuniciranje izboljšamo in začnemo bolje sodelovati, naučiti se asertivnega vedenja v vseh oblikah komunikacije. Naučiti se pravilno voditi sestanke, ki bodo učinkoviti ter pripeljali do želene rešitve. Program bo prispeval k izboljšanju komunikacijskih kompetenc zaposlenih ter na ta način k zmanjševanju vrzeli glede na zahtevano raven in dejansko raven razvitosti kompetence. Dvignila se bo raven usposobljenosti zaposlenih, učinkovitosti in produktivnosti. Program bo uspešno prispeval k osebnemu razvoju zaposlenih in njihovem uspešnemu delovanju v sodobni družbi. To omogoča tako zasnova programa, ki vključuje različne metode poučevanja in učenja (razlaga, diskusija, primeri, reševanje težav, lastno delo udeležencev, individualne in skupinske konzultacije) kot vsebina programa, ki ponuja celovita spoznanja asertivnem komuniciranju (torej komuniciranje na delovnem mestu, njegova vloga pri sooblikovanju organizacijske kulture, komuniciranje v funkciji spodbujanja medgeneracijskega sodelovanja itd.), pa tudi krepitev komunikacijskih veščin (torej sposobnost ustreznega prenosa informacij, pozitivnega odziva pri reševanju konfliktov, sodelovanja v timih itd.) in posledično sposobnost sooblikovanja medosebnih odnosov v organizaciji in izven nje.			
Ciljna skupina (v skladu z razpisom in analizo potreb)	Ciljne skupine bodo: zaposleni na področju premoženjskih zavarovanja, obdelava zavarovalnih pogodb, življenjska zavarovanja			
Pogoji za vključitev v program (v skladu z razpisom)	Status zaposlenega, samostojnega podjetnika ali kmeta.			
Cilji programa (v skladu z razpisom in analizo potreb)	Cilj programa je prispevati k izboljšanju komunikacijskih kompetenc zaposlenih ter na ta način k zmanjševanju neskladij med usposobljenostjo in potrebami trga s krepitvijo, večji zaposljivosti in mobilnosti udeležencev med področji dela ter k njihovem osebnemu razvoju in uspešnemu delovanju v sodobni družbi.			
Obseg programa (skupno št. ur)	50			
Oblika dela	Kontaktne ure	On line delo (max 50% celotnega programa)	Izdelek ali storitev	Drugo (navedite)
Teoretični del (št. ur)	35			
Praktični del (št. ur)	15			
Način evidentiranja (lista prisotnosti, podpisana izjava –	Lista			



izdelek, storitev ...)	prisotnosti			
Pogoji za končanje programa	80 % prisotnost v programu.			
POSEBNI DEL				
Vsebina programa	1. Kako komuniciramo v vsakdanjih situacijah in zakaj pride do konflikta • Filtri in zemljevid sveta • Manj primerne vrste komuniciranja • Temelje napake agresivnega komuniciranja • Pasivni pristop • Pasivno-agresivno vedenje ali manipulacija 2. Zakaj imamo težave »s svojim egom 3. Asertivno vedenje • Zaznavni položaji in pet komunikacijskih orodij • Vsebinska in procesna raven vsakega pogovora • 4. Orodja asertivnega komuniciranja 5. Reševanje konfliktnih situacij • Naš notranji dialog • Reševanje konfliktov v skupini 6. Vzroki za nerazumevanje 7. Vsak pogovor združuje tri vrste pogovora • Primeri težavnega pogovora • Zgradba težavnega pogovora 8. Temelji načelnih pogovorov • Usmerimo se na interese, ne na položaje • Oblikujmo objektivna merila • Ločimo problem od ljudi 9. Sestanki • Priprava na sestanke 10. Zgradba urejevalnega sestanka • Rdeča nit sestanka • Po sestanku 11. Obvladovati neproduktivne misli in čustva 12. Vaje, diskusija, individualno delo, delo v dvojicah in manjših skupinah na vseh delavnicah			
Kompetence, pridobljene s	Udeleženec bo pridobil komunikacijske kompetence za uspešno			



programom	komuniciranje na delovnem mestu: • pozna in razume celovit sistem komuniciranja, • pozna in razume vlogo in pomen komuniciranja pri sooblikovanju organizacijske kulture, • pozna in razume elemente komunikacijskih procesov in dejavnikov vpliva na komuniciranje v organizaciji, • razume in uporablja različne funkcije komuniciranja, • pozna svoj komunikacijski slog, • razume vlogo komuniciranja pri reševanju konfliktov, • prepozna priložnosti za izboljšave komuniciranja v lastni organizaciji.
Spretnosti, pridobljene s programom	Udeleženec: • zna opredeliti lastno vlogo pri komunikaciji v organizaciji in pri sooblikovanju organizacijske kulture, • zna ovrednotiti značilnosti komunikacije med zaposlenimi in še posebej med podrejenimi in nadrejenimi, • zna prispevati k pozitivni komunikaciji med zaposlenimi ter posledično k pozitivnim medosebnim odnosom v organizaciji, • zna ovrednotiti in izboljšati svoj komunikacijski slog, • zna konstruktivno sodelovati pri razreševanju konfliktov, • prepozna in razume vlogo različnih oblik komuniciranja v poslovnem svetu.
Splošne kompetence, dopolnjene s programom	Udeleženec: • je sposoben uporabiti pridobljeno teoretično in praktično znanje v praksi, • je sposoben obvladovati lasten napredek na področju komuniciranja, • zna pogovor prilagoditi sogovorniku, situaciji in temi, • zna odpraviti komunikacijske ovire v osebni komunikaciji, • je sposoben prispevati k izboljšavam na področju komuniciranja na ravni organizacije, v kateri je zaposlen.
Organizacija izobraževanja (navedba vsebinskih sklopov-modulov, časovni obseg)	Teoretični del • Kako komuniciramo v vsakdanjih situacijah in zakaj pride do konflikta -4 ure • Zakaj imamo težave »s svojim egom -4 ure • Asertivno vedenje – 4 ure • Orodja asertivnega komuniciranja -4 ure • Reševanje konfliktnih situacij -4 ure • Vzroki za nerazumevanje -3 ure • Vsak pogovor združuje tri vrste pogovora -2 uri • Temelji načelnih pogovorov -2 uri



	• Sestanki – 4 ure • Zgradba urejevalnega sestanka -2 uri • Obvladovati neproduktivne misli in čustva -2 uri Praktični del • Vaje, diskusija, individualno delo, delo v dvojicah in manjših skupinah na vseh delavnicah – 15 ur
Izobrazba in kompetence izvajalca(ev) programa (stopnja in smer izobrazbe)	• univ. dipl. dramaturginja • NLP trener in NLP Coach • certificiran integrativen relacijski psihoterapevt • učitelj čuječnosti

Program	Datum	Odobril	Zavrnil - Opombe
Programski odbor	8.12.2018	DA	
Svet zavoda potrdil	11.12.2018	DA	