



Priloga 3_Obrazec za pripravo programov usposabljanj

Naziv programa	Komunikacija v raznolikem delovnem okolju
Področje	STORITVE
Predlagatelj programa (ime šole in imena pripravilcev programa)	Srednja upravno administrativna šola Ljubljana Kolenc Tatjana, Javornik Klaudija, mag. Blatnik Katja
Kratek opis programa (max. 150 besed)	<p>Učinkovito komuniciranje postaja ena ključnih veščin prihodnosti, razvite sposobnosti verbalne in pisne komunikacije pa so po nekaterih raziskavah že danes med desetimi najbolj zaželenimi vrtilinami. Z ustrezno izbiro oblike komunikacije lahko informacije in sporočila prenašamo na razumljiv, učinkovit in vsebini prilagojen način, zato je nujno poznavanje posameznih načinov in oblik komunikacije.</p> <p>Osnova učinkovite komunikacije je zaupanje, ki ga pridobimo z izkazovanjem iskrenega zanimanja za ljudi in skrbjo za njihovo počutje. Vzpostavljeno zaupanje ohranjamo in krepimo s pomočjo temeljnih veščin učinkovite komunikacije, kot sta aktivno poslušanje in postavljanje vprašanj.</p> <p>Trajnostno poslovanje v središče postavlja človeka in odnose, ki temeljijo na medsebojnem zaupanju, povezovanju in sodelovanju. Odnose, s katerimi ustvarjamo okolje, v katerem se vsi počutimo varne in sprejete, v katerem razumemo druge in smo razumljeni tudi sami. Odnose, ki jih lahko gradimo samo s pomočjo iskrene, odprte in učinkovite komunikacije.</p>
SPLOŠNI DEL	
Utemeljenost (v skladu z razpisom in analizo potreb)	<p>Udeleženci se naučijo aktivno poslušati in postavljati ustrezna vprašanja za lažje razumevanje slišane in pridobivanje želenih informacij. Spoznajo tudi posebne oblike komunikacije, kot so dajanje in sprejemanje povratnih informacij, podajanje konstruktivne kritike, dajanje in sprejemanje komplimentov, reševanje konfliktov.</p> <p>Udeleženci se podrobneje seznanijo z medgeneracijsko raznolikostjo, s posebnim poudarkom na prevladujoči delovni sili (milenijci) in posebnostmi komunikacije med predstavniki različnih generacij.</p> <p>Udeleženci pridobijo znanja za grajenje na zaupanju temelječih odnosov tako v poslovnem kot osebnem življenju in naredijo akcijski načrt za izboljšanje svojih komunikacijskih veščin.</p> <p>Na usposabljanju udeležence opremimo s potrebnimi znanji za spoštljivo in učinkovito komunikacijo s poznavanjem osnov in temeljnih sestavin komunikacije kot tudi s poznavanjem najpogostejših napak v komunikaciji. Udeleženci spoznajo</p>



	<p>pomen prvega vtisa, različne oblike človekovega vedenja in pristope uspešnega sporazumevanja.</p> <p>Zaposleni v katerem koli poklicu, delovnem okolju in vlogi, ki jim je zaupana, potrebujejo znanja in veščine učinkovite komunikacije ter odnosne in kulturne kompetence za učinkovito sporazumevanje v generacijsko, kulturno in drugače raznolikih delovnih in življenjskih okoljih.</p>			
Ciljna skupina (v skladu z razpisom in analizo potreb)	<p>Ciljna skupina usposabljanja so zaposleni. Udeleženci bodo izboljšali svoje komunikacijske kompetence, ki jih bodo vodile do večje učinkovitosti, osebnega razvoja in sposobnosti vzpostavljanja in krepitev medosebnih odnosov v raznolikem okolju. Pridobljena znanja so pomembna tako v poslovnem kot osebnem življenju, saj vodijo do boljšega razumevanja in do pristnejših medosebnih odnosov.</p>			
Pogoji za vključitev v program (v skladu z razpisom)	Zaposleni, samozaposleni, kmetje			
Cilji programa (v skladu z razpisom in analizo potreb)	<p>Cilji programa so:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. razumevanje pomena stalnega izobraževanja, razvoja veščin in kompetenc, razumevanje in sprejemanje raznolikosti ter odzivanja na spremembe 2. razumevanje pomena poznavanja sebe in drugih, medsebojnih odnosov in sodelovanja 3. razvijanje in krepitev veščin medsebojnega spoznavanja, vzpostavljanja in krepitev medsebojnih odnosov, učinkovite komunikacije, reševanja izzivov in iskanja rešitev 			
Obseg programa (skupno št. ur)	50			
Oblika dela	Kontaktne ure	*On line delo	Samostojno delo	Drugo (navedite)
Teoretični del (št. ur)	40			
Praktični del (št. ur)			10	
Način evidentiranja (lista prisotnosti, podpisana izjava – izdelek, storitev ...)	Lista prisotnosti		Lista prisotnosti, izdelki	
*Oblika on line dela	Video konferenca	Spletna učilnica	Drugi načini digitalne komunikacije	Samostojno delo
Število ur				
Način evidentiranja (posnetek video konference, zajem zaslonske slike, elektronski izpis spletne)				



učilnice, lista prisotnosti, e-mail komunikacija...)				
Pogoji za končanje programa	80 % prisotnost in oddani samostojni izdelki.			
POSEBNI DEL				
Vsebine programa	<ul style="list-style-type: none">- Osnove komunikacije- Odzivi v medsebojni komunikaciji glede na VAKOG- Oblike vedenja po sistemu barv in 4 tipi osebnosti- Aktivno poslušanje- Postavljanje vprašanj- Povratna informacija- Kompliment- Tehnike reševanja konfliktnih situacij- Medgeneracijske podobnosti/razlike- Delovna sila do 2025- Gradnja medosebnih odnosov- Akcijski načrt za učinkovito komunikacijo			
Kompetence , pridobljene s programom	Udeleženci bodo z uspešno zaključenim usposabljanjem pridobili naslednje kompetence: <ul style="list-style-type: none">- razumevanje osnovnih pravil učinkovite komunikacije, pomena zaupanja,- sposobnost aktivnega poslušanja in postavljanja vprašanj ter ostalih elementov učinkovite komunikacije kot predpogoja za ustvarjanje medosebnih odnosov- razumevanje 4 tipov človekovega vedenja in sposobnost lažjega sporazumevanja z njimi- razumevanje pomena postavljanja vprašanja »Kaj?« in »Zakaj?« za lasten razvoj in medosebne odnose- sposobnost sprejemanja in dajanja povratnih informacij in komplimentov- sposobnost reševanja konfliktnih situacij v dobro vseh- sposobnost vzpostavitve in graditve medsebojnega zaupanja na podlagi poznavanja medgeneracijskih razlik in podobnosti- prepoznavanje, spodbujanje in koriščenje prednosti generacijske raznolikosti v delovnem okolju s pomočjo poznavanja preferenc, prednosti in potreb pripadnikov posameznih generacij, učinkovite komunikacije, ustreznega naslavljanja njihovih izzivov- razumevanje in uporaba bontona v komunikaciji			
Spretnosti , pridobljene s programom	Na usposabljanju udeleženci pridobijo spretnosti: <ul style="list-style-type: none">- prenašanje in sprejemanje informacij in sporočil na razumljiv, učinkovit ter vsebini in prejemniku ustrezen način- boljše in lažje sporazumevanje v vsakdanjem življenju v smislu lažjega prilagajanja sočloveku v vseh situacijah			



	- vzpostavitev in krepitev zaupanja vrednih odnosov in lažjega vključevanja v družbo s povezovanjem in sodelovanjem		
Splošne kompetence, dopolnjene s programom	<p>Nadgraditev obstoječih znanj, veščin in kompetenc različnih oblik komunikacije v različnih situacijah s pomočjo konkretnih primerov iz vsakdanjega življenja v profesionalnem in zasebnem okolju.</p> <p>Okrepitev samopodobe in zavedanja lastne vrednosti v odnosih z drugimi.</p> <p>Sposobnost razvoja osebnih potencialov komuniciranja, empatije do sogovornika.</p>		
Organizacija izobraževanja	Vsebinski sklop	Čas trajanja	**Oblika dela
	<p>OSNOVE KOMUNIKACIJE</p> <p>Kaj je komunikacija?</p> <p>Osnovne oblike komunikacije</p> <p>Osnove in temeljne sestavine učinkovite komunikacije</p> <p>Najpogostejše napake pri komuniciranju</p> <p>Pomen prvega vtisa</p> <p>Celoten vtis (besede, ton glasu, govorica telesa)</p> <p>Dober stik</p>	4 ure	Predavanje
	<p>ODZIVI V MEDSEBOJNI KOMUNIKACIJI GLEDE NA VAKOG</p> <p>VAK sistem modela sveta: vizualni, avditativni, kinestetični tipi ljudi</p>	2 uri	Predavanje
	<p>Reševanje testa »Kdo sem jaz v komunikaciji?« in interpretacija rezultatov</p>	1 ura	Samostojno delo
	<p>OBLIKE VEDENJA PO SISTEMU BARV IN 4 TIPI OSEBNOSTI</p> <p>Glavne značilnosti vedenja, govorica telesa in kako jih vidijo drugi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - rdeče vedenje ("alfa", lovec na dosežke) - rumeno vedenje ("ustvarjalni sanjač") - zeleno vedenje ("flegmatik") - modro vedenje ("popolnež", analizator) 	3 ure	Predavanje



	GRADNJA MEDOSEBNIH ODNOSOV: - iskanje sinergij in ustvarjaje pogojev za sodelovanje - razumevanje in odnos do osebne odgovornosti - čustvena inteligenca - pomen bontona v komunikaciji - 10 zapovedi boljšega komuniciranja Vaje: Medgeneracijsko sodelovanje in grajenje odnosov Akcijski načrt (tabela): Preneham, storim manj; nadaljujem; naredim več, začnem	3 ure	Predavanje
		2 uri	Samostojno delo
	Naloge posredovane udeležencem		Predviden časovni okvir
**Spletna učilnica			
**Drugi načini digitalne komunikacije			
**Samostojno delo	Samostojno delo obsega vaje in naloge, ki jih udeleženci dobijo na predavanjih. Podroben razrez ur je razviden iz organizacije izobraževanja.		10 ur
Izobrazba in kompetence izvajalca(ev) programa (stopnja in smer izobrazbe)	VII. stopnja ekonomske smeri		

Program	Datum	Odobril	Zavrnil – Opombe
Programski odbor	23.3.2022	DA	
Svet zavoda potrdil	23.3.2022	DA	