



Priloga 3_Obralec za pripravo programov usposabljanj

| | |
|---|---|
| Naziv programa | Učinkovite strategije za reševanje konfliktov na delovnem mestu s pomočjo mediacije – e_oblika |
| Področje | STORITVE |
| Predlagatelj programa (ime šole in imena pripraviljalcev programa) | Šolski center Novo mesto Komunala Novo mesto d.d., VDC Novo mesto Ksenija Lorber |
| Kratek opis programa (max. 150 besed) | <p>Na zelo konkurenčnem trgu morajo podjetja ohraniti učinkovito komunikacijo, da bi pospešila usklajeno delovno okolje. Nezadovoljni zaposleni in neučinkovito vodenje povzročajo manjšo storilnost, slabe storitve in izgube za lastnika podjetja. V razmerah, kjer ni postopka za odpravo konfliktov, se pojavijo zamere in produktivnost se zmanjšuje. V podjetjih se srečujemo s spori na različnih ravneh: med zaposlenimi, med podrejenimi in nadrejenimi, med oddelki, v vodstvu podjetja, med lastniki in vodstvom, s strankami ...</p> <p>Program je zasnovan na uporabi postopka mediacije, saj se stranke pogajajo in rešujejo spore s pomočjo kvalificirane nevtralne tretje stranke. Poudarek je na uporabi mediacije za različne namene, kot so pogajanja o pogodbah, organiziranje partnerstva, ustvarjanje novega podjetja, razgradnja obstoječega podjetja ali reševanje kadrovskega sporov ...</p> |
| SPLOŠNI DEL | |
| Utemeljenost (v skladu z razpisom in analizo potreb) | <p>V skladu z Resolucijo o Nacionalnem programu izobraževanja odraslih v Republiki Sloveniji za obdobje 2013–2020 je potrebno v okviru tretjega prednostnega področja – usposabljanje in izpopolnjevanje za potrebe dela – razvoju in izvajanju izobraževalnih programov in dejavnosti, ki bodo prilagojene razvojnim potrebam trga dela, posvetiti vso pozornost.</p> <p>Ena od prednostnih ciljnih skupin tega področja so izobraženi odrasli, ki niso imeli v času svojega izobraževalnega procesa možnosti spoznati učinkovite načine dela za spopadanje in odpravljanje konfliktov, zato se usposobijo mediatorji, ki bodo s poglobljenim in razširjenim znanjem znali delati na področju poslovne mediacije. Delali bodo lahko pri reševanju notranjih in zunanjih konfliktov. Namesto da se zaposleni v primeru konflikta zatečejo k sodnim postopkom, kjer je jasen zmagovalec in jasen poraženec, si mediator prizadeva voditi stranke, naj delajo v smeri resolucije, ki je sprejemljiva za vse. Ko je mediacija uspešna, stranki zapustita proces, se počutita potrjeno in zadovoljno. Spremembe v notranjem delovanju podjetja, ki izhajajo iz postopka mediacije, bodo verjetno imele daljnosežne pozitivne učinke na moralo zaposlenih, kar lahko le izboljša poslovanje kot celoto. Prehod na bolj pozitivno metodo reševanja sporov kaže, da je podjetje zainteresirano</p> |



| | | | | |
|--|---|--------------------------|---|-------------------------|
| | za spodbujanje dobre komunikacije in vrednote svojih zaposlenih in končnega potrošnika. Medtem ko sodni postopki povzročajo sovražnosti, mediacija temelji na idealih spoštovanja in sodelovanja. Lastniki podjetij se zavedajo, kako pomembno je spodbujati tovrstne občutke na delovnem mestu. Druga pomembna vloga mediacije je, da je to zaupen način reševanja poslovnih sporov. Stranke so pozvane, da podpišejo sporazume o zaupnosti, notranje delovanje podjetja pa ne postane javna evidenca, kot v sodnem postopku. Varovanje pravice strank do zasebnosti je ključni dejavnik tako za podjetje kot za prizadeto stranko. | | | |
| Ciljna skupina (v skladu z razpisom in analizo potreb) | Zaposleni (vodje, menažerji, timi, podrejeni ...), ki se na delovnih mestih srečujejo z reševanjem konfliktov. | | | |
| Pogoji za vključitev v program (v skladu z razpisom) | Status zaposlenega, samostojnega podjetnika ali kmeta. | | | |
| Cilji programa (v skladu z razpisom in analizo potreb) | <p>Nadgraditi in razširiti ter izboljšati kompetence na področju reševanja konfliktov na delovnem mestu in uporabe mehkih veščin.</p> <p>S pridobljenim specialnim znanjem bodo zaposleni izboljšali učinkovitost dela ter vplivali na zadovoljstvo v podjetju, pri strankah in poslovnih partnerjih. Znanja, ki jih bodo pridobili udeleženci izobraževanja, bodo vplivala, da bo mediacija učinkovit proces, ko nevtralna tretja oseba, usposobljena za reševanje sporov, uspešno reši konflikt, ki je lahko nastal med posameznimi zaposlenimi, med podrejenimi in nadrejenimi, med oddelki, v vodstvu podjetja, med lastniki in vodstvom, med podjetjem in strankami oz. poslovnimi partnerji ...</p> <p>Usposobljena oseba, opolnomočena z znanjem iz mediacije in večjo funkcionalno pismenostjo na področju mehkih veščin za podjetje pomeni, da bodo zaposleni na delovnem mestu bolj učinkoviti in uspešni ter možnost ohranjanja dobrih poslovnih odnosov prihranek stroškov.</p> | | | |
| Obseg programa (skupno št. ur) | 50 | | | |
| Oblika dela | Kontaktne ure | *On line delo | Samostojno delo | Drugo (navedite) |
| Teoretični del (št. ur) | | 24 | | |
| Praktični del (št. ur) | | 18 | 8 | |
| Način evidentiranja (lista prisotnosti, podpisana izjava – izdelek, storitev ...) | | Lista prisotnosti | Samostojno reševanje vaj iz e-učilnice | |
| *Oblika on line dela | Video konferenca | Spletna učilnica | Drugi načini digitalne komunikacije | Samostojno delo |



| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| Število ur | 24 | 18 | | 8 |
| Način evidentiranja (posnetek video konference, zajem zaslonske slike, elektronski izpis spletne učilnice, lista prisotnosti, e-mail komunikacija...) | posnetek video konference, lista prisotnosti | elektronski izpis spletne učilnice, lista prisotnosti | | elektronski izpis spletne učilnice, e-mail komunikacija, lista prisotnosti |
| Pogoji za končanje programa | Oddanih 80 % vseh nalog v e-učilnici Aktivno sodelovanje v programu | | | |
| POSEBNI DEL | | | | |
| Vsebine programa | <p>Kaj je konflikt</p> <p>Prepoznavanje narave konfliktov</p> <p>Neustrezni odzivi na konflikt</p> <p>Demistificiranje konfliktnega vedenja</p> <p>Konfliktna dinamika</p> <p>Koraki v mediaciji</p> <p>Strateško upravljanje organizacijskih konfliktov</p> <p>Preventivna mediacija</p> <p>Vpeljava mediacije na uspešnost podjetja</p> <p>Pridobivanje spretnosti in tehnik v mediaciji</p> | | | |
| Kompetence , pridobljene s programom | <p>Udeleženec/zaposleni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nadgradi znanje za uspešno komunikacijo na različnih ravneh • ozavesti in nadgradi veščine oz. strategije za reševanje lastne konfliktne situacije • razširi znanje o reševanju konfliktov • pridobijo znanja o mediaciji • pridobi napredne veščine in strategije o posredovanju pri reševanju konflikta na delovnem mestu • pridobi znanje in se usposobi za prenašanja znanja s področja mediacije oz. reševanja konfliktov na druge, • razširi znanje, kako zgraditi sistem znotraj svoje organizacije za učinkovitejše posredovanje in reševanje sporov. | | | |
| Spretnosti , pridobljene s programom | <p>Udeleženec/zaposleni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pridobi specialna znanja za prepoznavanje konfliktnih situacij | | | |



| | | | |
|--|--|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • razširi strategije za odkrivanje neustreznih odzivov na konflikte • s pomočjo mediacijskih iger pridobi praktične veščine za reševanje konfliktov • v skupini se usposobi za skupinsko dinamiko • pridobi znanja in metode za prenašanja znanja na druge | | |
| Splošne kompetence, dopolnjene s programom | Udeleženec/zaposleni: <ul style="list-style-type: none"> • nadgradi znanje za uspešno komunikacijo v kolektivu med zaposlenimi, med zaposlenimi in vodji, do strank oz. zunanjih partnerjev • ozavesti znanje za učinkovito reševanje konfliktov in o vplivu na lastno delovno zadovoljstvo, zadovoljstvo med zaposlenimi in posledično na zadovoljstvo strank in zunanjih partnerjev ter posledično na uspešnost podjetja | | |
| Organizacija izobraževanja (usposabljanje se izvede videokonferenčnem intervalu 6 x 4 – srečanja po dogovorjenem urniku notranje skupine v organizaciji, čemur sledi aktivno delo v e-učilnici in samostojno delo) | Vsebinski sklopi: <ul style="list-style-type: none"> • Prepoznavanje narave konfliktov • Odkrivanje naših neustreznih odzivov, kako lahko vaši odzivi na konflikt pomagajo ali ovirajo • Razumevanje pravnega cikla • Nezavedna psihologija spremembe odnosa • Preprečevanje slepe ulice • Nasveti, triki in osebni akcijski načrti | <ul style="list-style-type: none"> • Učenje korakov mediacije, kdaj in kako jo uporabiti • Razumevanje vpliva na druge s povratnimi informacijami • Razumevanje vidikov konfliktne dinamike • Zakaj delamo to, kar delamo: demistificiranje konfliktnega vedenja • Žeja za močjo: kako moč, pravice in interes vplivajo na vsak konflikt | <ul style="list-style-type: none"> • Strateško upravljanje organizacijskih konfliktov • Preventivna mediacija • Vpeljava mediacije v tkanino organizacij • Dobivanje spretnosti in tehnik skozi prakso (mediacijske igre) |
| 1. dan | Komunikacija o oblikah, načinih in načrtih dela v e-načinu Prepoznavanje narave konfliktov Odkrivanje naših neustreznih odzivov, kako | 4 | Video konferenca |



| | | | |
|---------------|---|---|------------------|
| | lahko vaši odzivi na konflikt pomagajo ali ovirajo | | |
| 2. dan | Razumevanje vpliva na druge s povratnimi informacijami Razumevanje vidikov konfliktne dinamike Razumevanje pravnega cikla | 4 | Video konferenca |
| 3. dan | Učenje korakov mediacije, kdaj in kako jo uporabiti Pridobivanje spretnosti in tehnik skozi prakso (mediacijske igre) | 4 | Video konferenca |
| 4. dan | Strateško upravljanje organizacijskih konfliktov in preventivna mediacija Pridobivanje spretnosti in tehnik skozi prakso (mediacijske igre) | 4 | Video konferenca |
| 5. dan | Zakaj delamo to, kar delamo: demistificiranje konfliktnega vedenja Žeja za močjo: kako moč, pravice in interes vplivajo na vsak konflikt Nezavedna psihologija spremembe odnosa | 4 | Video konferenca |
| 6. dan | Preprečevanje slepe ulice Nasveti in osebni akcijski načrti Vpeljava mediacije v tkanino organizacij Pridobivanje spretnosti in tehnik skozi prakso (mediacijske igre) | 4 | Video konferenca |



| **Spletna učilnica | Naloge posredovane udeležencem | Predviden časovni okvir |
|---|---|-------------------------|
| 1. dan | F. Littauer: Analiza osebnostnih lastnosti, ki lahko vplivajo na dinamiko v delovni skupini | 2 |
| 2. dan | Belbinov test vlog v timu | 3 |
| 3. dan | Analiza praga tolerance in praga prepoznavanja konflikta | 2 |
| 4. dan | Vaja: moji odzivi na konflikt | 3 |
| 5. dan | Pregled zakonskih osnov uporabe mediacije | 2 |
| 6. dan | Analiza primerov mediacije v delovnem okolju | 6 |
| **Samostojno delo | | Predviden časovni okvir |
| Zaključna naloga | Izpitni del zajema odgovore na vprašanja in esejsko vprašanje | 8 |
| Izobrazba in kompetence izvajalca(ev) programa (stopnja in smer izobrazbe) | Najmanj višješolska izobrazba in licenca za mediatorja | |

| Program | Datum | Odobril | Zavrnil – Opombe |
|---------------------|-----------|---------|------------------|
| Programski odbor | 19.1.2021 | | |
| Svet zavoda potrdil | 26.1.2021 | | |