



Združenje zdravstvenih zavodov Slovenije organizira in vas vabi na komunikacijsko usposabljanje

## Dialog – gibalo sprememb med zaposlenimi

Danes lahko pogosto slišimo, da imamo v slovenskem zdravstvu težave s komuniciranjem. Ob mnogih, na žalost tudi javno razvpitih konfliktih in aferah prihaja vse bolj v ospredje zavedanje, da so poglobitveni ključ za kakovostno delo in ugled zdravstvenih zavodov **zaposleni**, vezivo, ki odlična delovna okolja in njihove člane drži skupaj pa **notranje komuniciranje**. V številnih javnih zdravstvenih zavodih slednje že vrsto let dobro deluje v praksi, marsikje pa je povsem prezrto, zato smo se v združenju tokrat osredotočili na vsebine notranjega komuniciranja. V letu 2016 bomo članom ponudili izobraževanja, ki ponujajo veliko orodij in dobrih praks za izboljšanje interne komunikacije.

Dobro je, da je zavedanje o pomembnosti notranjega komuniciranja močno prisotno prav v vodstvenih strukturah, zato na komunikacijsko usposabljanje vabimo **zlasti direktorje zdravstvenih zavodov in njihove najožje sodelavce**. Usposabljanje, ki bo potekalo v obliki **predavanj, delavnic** in tudi **individualnega treninga** z vsakim udeležencem posebej bo vodila priznana strokovnjakinja z dolgoletnimi izkušnjami tudi v zdravstvu, ga. Tatjana Zidar Gale.

### Vsebina in cilji programa:

1. KAKO KOMUNICIRAMO V VSAKDANJIH SITUACIJAH	Spoznali boste, kako se najpogosteje odzovete v vsakdanjih situacijah: <ul style="list-style-type: none"><li>– kako se torej najpogosteje pogovarjate; kaj je zaželeno in kaj bi bilo treba opustiti</li><li>– kaj pomeni obrambno ali »nagonsko« vedenje</li><li>– zakaj izbiramo agresivno (strategija boja), pasivno (strategija bega) in pasivno – agresivno vedenje (manipulacija ali dvojna sporočila)</li><li>– kako opustiti agresivno, pasivno in pasivno-agresivno vedenje in razviti asertivno</li></ul>
2. KAJ JE ASERTIVNO VEDENJE	Spoznali boste, kaj je asertivno ali načelno komuniciranje, s katerim gradimo odnose in izboljšamo skupno sodelovanje: <ul style="list-style-type: none"><li>– kaj je asertivno vedenje</li><li>– kaj lahko v pogovorih dosežemo, če upoštevamo: jaz sem v redu, ti si v redu</li><li>– temelji asertivnosti: spoštovanje, sprejemanje odgovornosti, povezanost, samoiniciativnost</li></ul>
3. KAKO SE ASERTIVNO ODZVATI, DA BODO DRUGI RAZUMELI NAS IN KAKO, DA BOMO MI RAZUMELI DRUGE	Naučili se boste, kako opisati svoje notranje stanje, kadar je to potrebno – izhajati »iz sebe«: <ul style="list-style-type: none"><li>– kako povedati, da nas nekaj moti, nam ni všeč, da imamo pomisleke ...</li><li>– kako pojasniti svoje želje oz. cilje brez konfliktov</li><li>– kako izraziti oziroma obvladati svoja čustva</li><li>– kako se odzvati na besedne napade, očitke, žalitve ali grožnje</li><li>– namesto »slediti zahtevam« in »podrejeno ubogati« razviti samostojnost in sprejemati odgovornost</li></ul> Naučili se boste, kako preveriti, kaj se dogaja v sogovorniku – kaj njegov odziv govori o njem in kako se na to odzvati: <ul style="list-style-type: none"><li>– kaj storiti, če se spremenijo čustva sogovornika, njegovo vedenje pa postane moteče</li><li>– kako umiriti sogovornika, da se začnemo lahko pogovarjati</li><li>– upoštevajmo tri temeljne pristope: raziskati, preveriti, potrditi</li></ul>
4. STEBRI ASERTIVNOSTI	Preverili boste, kako asertivno komuniciranje povezati z vsakdanjimi situacijami: <ul style="list-style-type: none"><li>– kako reči NE</li><li>– kako povedati kritiko</li><li>– kako sprejeti kritiko (še posebej takrat, kadar ni upravičena)</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– kako povedati neprijetno novico</li> <li>– odličnost komuniciranja je opisovanje iz treh zaznavnih položajev; za to pa potrebujemo pet komunikacijskih orodij</li> </ul>
5. REŠEVANJE KONFLIKTNIH SITUACIJ	<p>Naučili se boste harvardske metode reševanja konfliktnih situacij, ki vam bo pomagala, da boste lahko konstruktivno poiskali skupno rešitev:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– kaj je problemsko in kaj želeno stanje</li> <li>– kako sogovornike usmerjamo iz problemskega v želeno stanje</li> <li>– kakšna je časovna naravnost reševanja konfliktnih situacij</li> <li>– vsak pogovor združuje tri temeljne pogovore: <ul style="list-style-type: none"> <li><i>pogovor »kaj se je zgodilo«</i></li> <li><i>pogovor o čustvih</i></li> <li><i>pogovor o identiteti</i></li> </ul> </li> <li>– kako jih ločimo in k vsakemu učinkovito pristopimo</li> <li>– kako raziskujemo resnico, namen in krivdo; najpogostejše napake</li> <li>– kakšna je razlika med namenom, vedenjem in vplivom</li> </ul>
6. UPSEŠNO VODENJE SESTANKOV (informativni in/ ali urejevalni sestanki)	<p>Naučili se boste pristopov (zgradba), kako voditi informativne in/ali urejevalne sestanke. Prva tako se boste naučili, kako s pomočjo štirih temeljnih načel uspešno voditi urejevalne sestanke. Preverili boste, kako s pomočjo teh načel reševati tudi konflikte v situacijah »ena-na-ena«:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– petstopenjska zgradba informativnega sestanka</li> <li>– zgradba urejevalnega sestanka (sedem elementov)</li> <li>– štiri temeljna izhodišča urejevalnega sestanka: ljudje, interesi, možnosti, merila</li> <li>– pogovarjamo se na ravni argumentov, ne na ravni osebnosti (ločimo problem od ljudi)</li> <li>– osredotočimo se na interese, ne na položaje oziroma stališča: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>priznajmo in upoštevajmo interese posameznikov,</i></li> <li>- <i>poiščimo skupne interese,</i></li> <li>- <i>problem postavimo pred odgovor,</i></li> <li>- <i>glejmo naprej, ne nazaj</i></li> </ul> </li> <li>– poiščimo objektivna merila</li> <li>– s pomočjo interesov in objektivnih meril poiščimo možne rešitve, da izberemo najboljšo</li> </ul>
7. KDO SEM IN KAJ ME V ODNOSIH IN KOMUNICIRANJU DOLOČA	<p>Spoznali boste načine, kako prepoznati svoja omejujoča prepričanja in njihov vpliv na vaše misli in čustva ter vaše vedenje. Prav tako boste spoznali svoje notranje programe, ki vas ovirajo, da bi zaživel, kot si želite:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– kakšna so naša temeljna prepričanja o sebi, drugih in svetu</li> <li>– kako ta prepričanja oblikujejo naš življenjski scenarij ali skriptni sistem; kaj pomeni, da živimo po že vnaprej napisanem scenariju, ki ga imamo oz. nezavedno nosimo v sebi</li> <li>– kako prepričanja vplivajo na naše mišljenje in naša čustva</li> <li>– kako so čustva povezana s telesnimi občutki in našim vedenjem</li> <li>– smo tudi sami ujeti v svojem izkrivljenem mišljenju (poznamo 12 izkrivljenih mišljenj), zaradi katerih si sami ustvarjamo probleme</li> <li>– kaj pomeni model jaza v odnosu - se zavedamo sebe in vemo, kdo smo in kaj želimo</li> <li>– kaj so prepovedati in kaj kontra-prepovedi (gonila), ki nas v življenju zelo ovirajo in preprečujejo, da bi razvili dobre medosebne odnose in sodelovanje z ljudmi</li> </ul>
8. KAKO USPEŠNO OBVLADATI STRESNE SITUACIJE	<p>Naučili se boste pristopov, kako v stresnih situacijah ostati miren in izbrati primeren odziv:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– ČUJEČNOST (mindfulness) – temelj za povečanje notranje zbranosti in osredotočenosti na sedanji trenutek – kako se naučiti živeti v sedanjosti in se ne zatekati v neprijetne izkušnje preteklosti ter s strahom pričakovati izid prihodnosti</li> <li>– kako torej sprejeti oz. premagati strah in začeti suvereno komunicirati in sodelovati</li> </ul>

### Časovni obseg programa usposabljanja in metoda dela:

Program usposabljanja bo trajal 42 pedagoških ur (+10 ur za individualna svetovanja) v 7 srečanjih. Pedagoške ure bodo potekale interaktivno, v obliki treningov, vaj, iger vlog. Med udeleženci bo aktivno sodelovanje, simulirali bodo sestanke in svoje nastope na njih. Simulacije se bodo snemale; vsak bo dobil svoj posnetek in pisno analizo izvedbe. Po vsakem srečanju bo predavateljica na voljo za individualno svetovanje z udeleženci, na katere se bodo sproti prijavljali.

### Predvideni termini in kraj izvedbe:

Usposabljanje bomo začeli v prvem tednu januarja 2017, potekalo bo ob **petkih**:

1. 6. januar 2017
2. 13. januar 2017
3. 20. januar 2017
4. 27. januar 2017
5. 3. februar 2017
6. 10. februar 2017
7. 17. februar 2017

Usposabljanje bomo izvajali v prostorih Združenja zdravstvenih zavodov Slovenije, Riharjeva ulica 38, 1000 Ljubljana.

### Število udeležencev:

V skupino bo vključenih do največ 15 udeležencev.

### Cena usposabljanja:

Cena 42-urnega usposabljanja znaša **490,00 EUR** (+ DDV) za člane Združenja.

Cena 42-urnega usposabljanja znaša **600,00 EUR** (+ DDV) za nečlane Združenja.

### Prijava:

**Prijave** sprejemamo do najkasneje 10. decembra 2017 oziroma do zapolnitve prostih mest. Prijavite se na naslednjem spletnem obrazcu [https://zdrzz.si/Dogodki/Dialog\\_gibalo\\_sprememb\\_med\\_zaposlenimi/](https://zdrzz.si/Dogodki/Dialog_gibalo_sprememb_med_zaposlenimi/).

### Dodatne informacije:

**Dodatne informacije** dobite na e-naslovu [saska.terseglav@zdrzz.si](mailto:saska.terseglav@zdrzz.si).

### Predavateljica:



Tatjana Zidar Gale

- univ. dipl. dramaturginja
- certificirana integrativna relacijska psihoterapevtka
- učiteljica čuječnosti
- NLP trener in NLP coach

Diplomirala je na Akademiji za gledališče, radio, film in televizijo. Leta 2002 je pridobila najvišji mednarodni certifikat in naziv trener NLP, leta 2005 pa na univerzi v Santa Cruzu (ZDA) še mednarodno licenco in naziv »NLP-coach«. Je mednarodno certificirana psihoterapevtka integrativne relacijske psihoterapije. Študirala je na IPSI (Inštitut za integrativno psihoterapijo in svetovanje) v Ljubljani ter diplomirala na I.I.P.A. (International Integrative Psychotherapy Association). Leta 2012 je postala učiteljica čuječnosti, od takrat redno izvaja tečaje in delavnice premagovanja stresa. Je članica Slovenskega društva za integrativno psihoterapijo in transakcijsko analizo SINTA. Že 24. leto vodi seminarje in delavnice retorike, pogajanj, medosebnega komuniciranja, reševanja konfliktnih situacij ... Prav tako izvaja individualne in partnerske terapije ter coaching. Je soavtorica knjig Dialog – gibalo sprememb in učbenika Retorika, uvod v govorniško veščino ter avtorica knjig Retorika – moč besed in argumentov, Medosebno komuniciranje na delovnem mestu in Retorika – veščina prepričevanja.