



Vabimo vas na seminar v okviru Šole vodenja v zdravstvu (nadaljevanje modula Komuniciranje v zdravstvu)

ASERTIVNO KOMUNICIRANJE

2. del

NAMEN

S sodelavci, pacienti in svojci si prav gotovo želimo ustvariti dobre odnose; le tako bomo lahko izboljšali sodelovanje in dosegli boljše rezultate. Kaj za to potrebujemo?

Pomembno je, da znamo razmišljati ciljno, še vedno pa se je treba znati približati ljudem, razumeti njihove pomisleke, strahove, njihove želje, potrebe in pričakovanja. S sodelavci je vsekakor treba pravilno določiti skupne cilje, hkrati pa upoštevati interese posameznikov. Morda smo se le napačno razumeli, imamo drugačne predstave o poteku dela ... Treba se bo pravilno pogovoriti s posamezniki ali pa uspešno voditi sestanek z zaposlenimi, da pridemo do skupnega cilja.

Kaj pa takrat, ko se naši interesi ne ujemajo ali celo izključujejo, morda tudi o skupnih ciljih razmišljamo drugače?

Nastanejo napetosti, vsak vztraja pri svojem. Morda takrat celo pozabimo na pravila komuniciranja in reševanje problemov usmerimo na osebno raven. Sprožijo se čustva, morda celo osebni napadi, žalitve ... V takih trenutkih bi bilo treba upoštevati temeljno pravilo reševanja konfliktnih situacij: Ločimo problem od ljudi, bodimo trdi s problemom in mehki z ljudmi. Ne rešujemo problemov tako, da napadamo ljudi. Skupaj z ljudmi »napadimo« problem.

Če bomo upoštevali še naslednje pravilo: Ne iščimo krivcev v preteklosti, iščimo rešitev za prihodnost, nam bo šlo še veliko lažje.

Kaj pa lahko storimo takrat, ko smo razburjeni, jezni ali pa brez energije, utrujeni, morda celo naveličani ...? Kaj se takrat dogaja v nas? Kakšne so naše misli, čustva, občutki? Kaj nam bo pomagalo, da poskrbimo zase, za svoje počutje – posledično tudi za svoje zdravje? Imamo krasne možnosti: čuječnost, t.i. samo-sočutje, polivagalno teorijo, ki je zelo uporabna v vsakdanjem življenju ...

VSEBINA in CILJI PROGRAMA

1. STEBRI ASERTIVNOSTI (ponovitev in poglobitev vsebine)

Še temeljiteje bomo preverili, kako v vsakdanji praksi uporabiti stebre asertivnosti:

- kako povedati kritiko in kako jo sprejeti – kaj je pravilna povratna informacija; in kako jasno izrazimo svoja pričakovanja
- kako reči NE
- kako aktivno poslušati
- kako povedati svoje mnenje
- kako povedati manj prijetno novico

2. EGO STANJA

Naučili se boste prepoznavati svoja tri ego stanja, kar vam bo pomagalo prepoznati svoje stare vzorce delovanja (pridobljene oz. naučene):

- kako je asertivno komuniciranje povezano z ego stanji
- zakaj kritiziramo, se razburjamo, iščemo krivce ...
- zakaj smo kdaj zelo zaskrbljeni in se počutimo nemočne ...

Voditi z znanjem in zgledom



- kako delujemo, kadar se počutimo suverene, mirne in samozavestne
- kako povezati asertivnost in ego stanje Odraslega (se znamo pogovarjati kot »odrasli ljudje«)

3. PASTI TEŽAVNIH POGOVOROV (harvardska metoda)

Naučili se boste prepoznavati, kaj se v konfliktni situaciji dogaja z vami in sogovornikom ter preverili, kako se začeti pogovarjati:

- vsak pogovor združuje tri temeljne pogovore:
 - pogovor »kaj se je zgodilo«
 - pogovor o čustvih
 - pogovor o identiteti
- kako jih ločimo in k vsakemu učinkovito pristopimo
- kako raziskujemo resnico, namen in krivdo; najpogostejše napake
- kakšna je razlika med namenom, vedenjem in vplivom

4. TEMELJNA NAČELA REŠEVANJA PROBLEMOV (HARVARDSKA NAČELA)

Naučili se boste, kako se načelno pogovarjati in konstruktivno reševati konflikte:

- štiri temeljna izhodišča: ljudje, interesi, možnosti, merila
- temeljna načela: ločimo ljudi od problema, osredotočimo se na interese, ne na položaje
- priznajmo in upoštevajmo interese posameznikov
- poiščimo skupne interese
- problem postavimo pred odgovor
- glejmo naprej, ne nazaj
- vztrajajmo na temelju objektivnih meril
- poiščimo več možnih rešitev

5. KAJ JE SITUACIJSKO VODENJE

Preverili boste, kako uspešno v posameznih situacijah izberete pravi stil vodenja in tako pripeljete ljudi do dogovorjenih ciljev oz. rezultatov:

- kaj pomenijo: direktiva (S1), prepričevanje (S2), sodelovanje (S3) in delegiranje (S4)
- kako in kdaj razviti odgovornost; kdaj je za rezultate odgovoren vodja, kdaj oba z zaposlenim in kdaj vodja odgovornost prepusti zaposlenemu (glede na stile vodenja)
- kdaj je čas, da vodja začne naloge delegirati
- kako pojasniti, vztrajati in uresničiti organizacijsko vizijo in strategije

6. KAKO USPEŠNO VODIMO SESTANKE

Naučili se boste, kako uspešno in učinkovito voditi urejevalni (tudi usklajevalni) sestanek:

- kakšna je razlika med informativnimi in urejevalnimi oz. usklajevalnimi sestanki
- kako pravilno vodimo proces in vsebino sestanka
- kaj pomeni učinkovita diskusija:
 - slišati »zgodbe« udeležencev – njihovo razumevanje nastale težave, njihov odnos in njihova vpletenost – deleži posameznikov,
 - povzeti problematiko, ki jo je treba rešiti,
 - zbiranje kriterijev: subjektivnih in objektivnih,
 - s pomočjo kriterijev poiskati in zbrati najboljšo rešitev

Voditi z znanjem in zgledom



7. ČUJEČNOST – METODA ZA ZMANJŠEVANJE STRESA ALI NOTRANJE NAPETOSTI

Naučili se boste konkretnih vaj, kako se v neprijetnih situacijah ustavimo, se zavedamo sedanjega trenutka in opazujemo sebe – svoje dihanje, misli in čustva ter telesne občutke. Najpomembneje pa je, da se naučimo načinov, kako se na to odzovemo (sprejmemo in ne spreminjamo):

- kaj pomeni, biti čuječ 'tukaj in zdaj'
- kako ustvarimo kontakt s sabo, da ga bomo lahko razvili tudi z drugimi
- kako opazujemo svoje misli
- kako sprejmemo svoja čustva in telesne občutke
- kaj pomeni, da se 'predihamo'
- kaj pomeni, da se naučimo bolje 'osredotočati', zato bomo lažje delovali tudi v neprijetnih stresnih situacijah

8. REGULACIJA SVOJEGA NOTRANJEGA STANJA, DA LAHKO IZBEREMO PRAVI ODZIV

Spoznali boste pristope, kako sami lahko »naučite« svoje telo, da se umiri, sprosti, da se boste bolje počutili; še posebej pred, med in po neprijetnih situacijah:

- kako nam pomaga POLIVAGALNA TEORIJA (kako se naučim regulirati svoj avtonomni živčni sistem – kako okrepiti delovanje parasimpatične veje; kako se spopadem z negotovostjo, strahom, občutkom ogroženosti ...)
- kaj pomeni stanje mobilizacije, imobilizacije in kaj je t.i. socialno živčevje; kakšne metode imam na razpolago – praktične vaje oz. pristopi
- kaj pomeni, da sem do sebe »čuječe samo-sočuten«, kakšen je takrat (še posebej v stresnih ali konfliktnih situacijah) naš notranji dialog s sabo

TRAJANJE IN POTEK

Izobraževanje bo potekalo 9. in 10. novembra 2022 od 8h do 15h (vsak dan 8 pedagoških ur).

PRIJAVE

Prijave sprejemamo do **1. 9. 2022** oziroma do zapolnitve prostih mest na [spetnem obrazcu](#). V skupino bo vključenih največ 15 udeležencev.

CENA

Cena seminarja je **160 € + DDV za člane oz. udeležence Šole vodenja v zdravstvu** in 200 € + DDV za nečlane Združenja zdravstvenih zavodov Slovenije.

LOKACIJA

Seminar bo potekal v prostorih Združenja zdravstvenih zavodov Slovenije, Riharjeva ulica 38, 1000 Ljubljana.

DODATNE INFORMACIJE

Dodatne informacije dobite na e-naslovu gp.zdruzenje@zdrzz.si.

Voditi z znanjem in zgledom



PREDAVATELJICA oz. IZVAJALKA PROGRAMA

- Tatjana Zidar Gale
- univ. dipl. dramaturginja,
- NLP trener in NLP coach,
- certificirana integrativna relacijska psihoterapevtka,
- učiteljica čuječnosti

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«. Največ se je dodatno izobraževala na univerzi Harvard (Boston, ZDA). 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) v Bilbao (Španija). 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 29. 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.

Voditi z znanjem in zgledom