



# Temeljne veščine na delovnem mestu Skupno poročilo



CITEVE

## Uvod

Od 16. to 20. oktobra je organizacija CITEVE gostila 3. srečanje 'Train the Trainer' dogodka (TT dogodek) v okviru projekta Temeljne veščine na delovnem mestu.

Na TT dogodku so izvajalci usposabljanj in učitelji vseh partnerskih organizacij projekta razpravljali o postopkih, orodjih in vsebinah, vezanih na 3 prioritete teme: Sposobnost prilagajanja na spremembe na delovnem mestu | Sposobnost vzdrževanja kakovostnih odnosov | Sposobnost avtonomnega dela.

Vsako partnersko organizacijo (razen avstrijskega partnerja BEST) so na TT dogodku predstavljali vsaj 3 posamezniki. Odgovorni so bili za izvedbo delavnice v enem izmed predhodno omenjenih sklopov.

## TT dogodek - Teme, predstavljene s strani partnerjev

Trude Johansen in Patrick Singler - FONIX

**TEMA** Sposobnost prilagajanja na spremembe na delovnem mestu

**NASLOV** Kako motivirati za spremembe?

Predstavitve modelov, ki jih Fønix uporablja v skupinah/razredih z udeleženci, ki se učijo jezika in temeljnih veščin oz. pridobivajo poklicno kvalifikacijo:

- Komunikacija: kako je sestavljena naša komunikacija z drugimi?

- Doseganje ciljev: 8-stopenjski model za učinkovitejše doseganje ciljev;
- Ček – lista za večanje verjetnosti doseganja ciljev: kako spodbuditi zavedanje o pomenu ciljne usmerjenosti;
- Ocenjevanje vrednot na delovnem mestu in v zasebnem življenju: vaja za ocenjevanje svojih vrednot na delovnem mestu.

Vse predstavljene modele lahko trenerji uporabijo v lastnih delavnicah.

Giovanni Coda - CONFAPI

**TEMA** Sposobnost prilagajanja na spremembe na delovnem mestu

**NASLOV** Prepričljivo sporočanje sprememb

Usposabljanje je bilo osredotočeno na spremembe, natančneje na prepričljivo sporočanje in upravljanje sprememb znotraj podjetij. Pomembno je, da podjetja vodijo ljudje, ki se zavedajo pomena uvajanja sprememb:

- Zakaj se moramo spremeniti?
- Zakaj se želimo spremeniti?
- Kaj je namen spremembe?
- Kaj sestavlja spremembo?
- Zaznava spremembe.

- Spremembe, ki so težavne za izvedbo.
- CIAO model
- Sprejemanje sprememb na osebnem nivoju.

Elsa Faria in Alexandra Cardoso - CITEVE

**TEMA** Sposobnost vzdrževanja kakovostnih odnosov

**NASLOV** Razvijanje medosebni in komunikacijskih veščin

Del vsebine, uporabljene na usposabljanjih: Medosebna komunikacija – Asertivna komunikacija, razvita s strani CITEVE.

- Identifikacija ključnih elementov v procesu komunikacije;
- Prepoznavanje pomena verbalne in neverbalne komunikacije;
- Načela komunikacije v živo;
- Identifikacija konceptov: koncept sebe, samopodoba in samozavest;
- Vedenje posameznika v komunikaciji; Spodbujevalci in strategije v medosebni komunikaciji.

Andrej Juričko in Jerneja Šibilja - STEP

**TEMA** Sposobnost vzdrževanja kakovostnih odnosov



Erasmus+

Projekt (2016-1-NO01-KA204-022071) je financiran s sredstvi Evropske Komisije. Izdana publikacija odraža razmišljanja avtorja, Evropska Komisija pa ni odgovorna za vsebino vključene informacije.

**NASLOV** Emocionalno inteligentna komunikacija na delovnem mestu

Interaktivna delavnica, ki zajema odprto diskusijo o osebnih in izkustvenih temah, kot so odnosi in komunikacija. Vsebina delavnice je razdeljena v dva segmenta.

#### KOMUNIKACIJA, KI GRADI ZAUPANJE

- Vloga komunikacije, odnosov in timskega dela na delovnem mestu;
- Osebnih vzorcev komunikacije in njihov vpliv na druge;
- Spoštovanje in toleranca: zakaj moj način ni edini pravi?
- Učinkovita komunikacija: (Know-Feel-Do) model;
- Učinkovita komunikacija: moč odprtih vprašanj;
- Razvoj veščin aktivnega poslušanja in zakaj so le-te pomembne.

#### TEŽAVNI ODNOSI NA DELOVNEM MESTU

- Razlogi za nesporazume/konflikte v komunikaciji;
- Različni odzivi v težavnih situacijah; pasivni, agresivni, asertivni;
- Ostati miren v težavnih situacijah: Igra misli, čustev in dejanj;
- Thomas – Kilmanova metoda konfliktov;
- Osnove upravljanja konfliktov na različnih stopnjah konflikta.

**Yacob Yonis in Linda O'Rourke – The Manchester College**

**TEMA** Sposobnost avtonomnega dela

**NASLOV** Strategije za povečanje samostojnosti zaposlenih na delovnem mestu

Udeleženci so razmislili o svojih izkušnjah, ki se nanašajo na samostojno delo.

Vsebine na delavnici:

Strategije opolnomočenja zaposlenih, da postanejo bolj samostojni:

- Sprejemanje napak;
- Grajenje zaupanja;
- Spodbujanje zavzetosti;
- Orodja za večjo samostojnost;
- Oblikovanje kapacitete za sprejemanje manjših odločitev.

## TT dogodek - Vrednotenje

Udeleženci so ovrednotili vsak dan dogodka glede na to, kaj so se posamezni dan naučili.

**Predloga, ki so jo uporabili udeleženci:**

DAY		THEME
		Ability to adapt to change at work
What I've learned today?		
DAY		THEME
		Ability to maintain trustful relationships with customers / colleagues
What I've learned today?		
DAY		THEME
		Ability to work autonomously
What I've learned today?		

**Ključna sporočila, ki jih navajajo udeleženci:**

Zaznavanje povezave med visoko ravno stresa, občutkom nekompetentnosti in nesposobnostjo prilagajanja na spremembe. Grajenje zaupanja preko vključenosti v sprejemanje odločitev.

Pomembnost upoštevanja hitrosti misli pri coachingu.

Pomen sprejemanja napak; biti pripravljen popravljati napake na način, ki nudi priložnost za učenje in ohranjanje zaupnih odnosov.

Spremembe so neizogibne. S prilagajanjem in pozitivnim razmišljanjem se lahko posameznik v težavnih situacijah veliko nauči.

Ključna orodja in namigi za ohranjanje zdravih odnosov na delovnem mestu.

Ustrezna orodja in sprejemanje napak so ključni element avtonomnosti zaposlenega na delovnem mestu.

"Nadgradnja" SMART modela – PPSMARTE model

Motivirati moramo vse elemente sistema, ne zgolj posameznika.

Graditi zavestno pot do ciljev, priložnosti. Bolj poglobljen pogled podjetij na spremembe.

Moč prvega vtisa.

Strategije za reševanje težavnih situacij.

Kako naslavljati in govoriti o spremembah v delovnih okoljih.

Kako se lotiti upravljanja sprememb pri delu s ciljnim skupinami zaposlenih, ki imajo različno pozicijo v organizaciji.

Katere elemente komunikacijskega procesa je potrebno nasloviti, ko izboljšujemo komunikacijo na delovnem mestu.

Praktične vaje za uporabo na usposabljanjih, delavnicah (vaja zaupanja v parih, skupinske vaje zaupanja in sodelovanja).

Kako se soočiti z zahtevnimi situacijami in konflikti.

Ideje za praktične vaje na področju razvoja emocionalne inteligentnosti in upravljanja konfliktov.

Ček lista, ki jo moramo upoštevati pri razvijanju samostojnosti zaposlenih.

Na kaj je potrebno biti pozoren, ko razvijaš in implementiraš orodja za opolnomočenje zaposlenih.

Zavedati se, da lahko ima komunikacija različne izide glede na način podajanja informacij. Lahko je narobe razumljena.

Veliko aktivnosti in skupinskih nalog. Izzvati samega sebe, da sodelujem v nalogah, pri katerih bi po navadi bolj okleval.

Na koncu TT dogodka so udeleženci rešili evalvacijski vprašalnik.

**TTevent assessment**

We want to know your opinion about the TTevent you just attended. We therefore ask you to convey your opinion by placing an X in the square corresponding to your evaluation.

1. **Global Assessment of TTevent:**

1. Very useful  2. Useful  3. Not useful  4. Not useful  5. Very useful  6. Not useful

2. **Overall assessment of TTevent:**

TTevent	Very useful	Useful	Not useful	Very useful	Not useful
1. How do you identify the TTevent in relation to your main occupational context?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. How do you identify the content of the TTevent?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. How do you identify the duration of the TTevent?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. How do you identify the TTevent method applied?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. **According to your opinion, which part of the TTevent did you find the most valuable?**

4. **How can these learning contents and methodologies be apply in your country/work? Please, give some examples.**

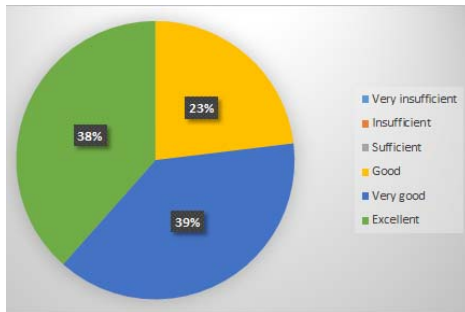
Without opinion.

Erasmus+ logo and text: The project 2020-1-WOX2-GA01-022071 has been funded with support from the European Commission. The Commission reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

**Analiza vprašalnika:**

## 1. Splošno ocenjevanje TT dogodka

Vsi udeleženci so ocenili TT dogodek pozitivno, pri čemer jih je 23% izbralo oceno 4 (dobro), 39% oceno 5 (zelo dobro) in 38% oceno 6 (odlično).

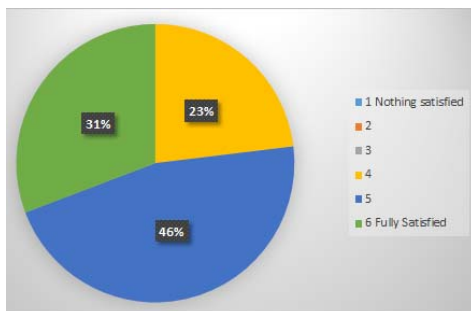


## 2. Splošno ocenjevanje TT dogodek

Udeleženci so ocenili 4 postavke, vezane na splošno oceno.

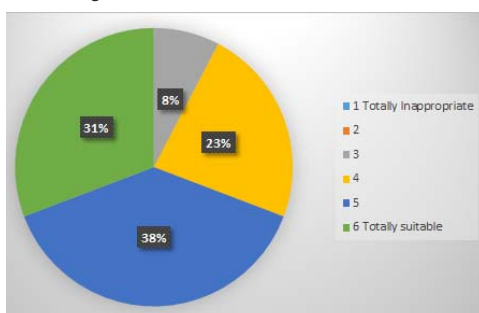
- Kako ocenjujete TT dogodek glede na vašo pričakovanja?

Vsi udeleženci so to postavko ocenili pozitivno; 46% je izbralo oceno 5 na lestvici, 23% oceno 4 in 31% oceno 6, kar predstavlja najvišji rezultat. To pomeni, da je TT dogodek v veliki meri izpolnil pričakovanja udeležencev.



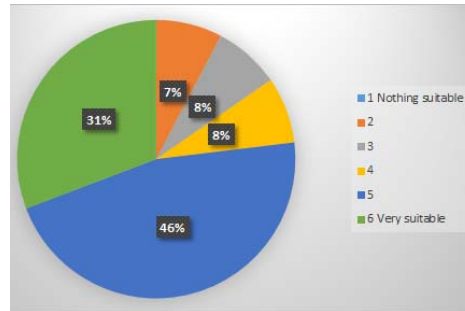
- Kako ocenjujete pokrite vsebine?

38% udeležencev meni, da so bile pokrite vsebine zelo ustrezne in 31%, da so bile vsebine popolnoma ustrezne. 23% udeležencev je izbralo oceno 4 in 8% oceno 3.



- Kako ocenjujete trajanje TT dogodka?

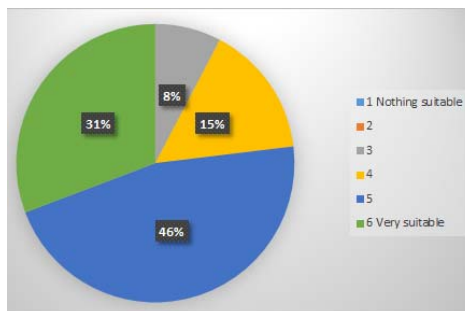
46% meni, da je bilo trajanje ustrezno, 31% zelo ustrezno, 8% udeležencev je trajanje ocenilo s 3 in 4, 7% udeležencev je trajanje ocenilo kot nezadostno



oz. podalo oceno 2.

- Kako ocenjujete metode TT dogodka?

Vsi udeleženci so metode, uporabljene na dogodku, ocenili pozitivno. 46% je podalo oceno 5 na lestvici od 1 do 6, 31% je izbralo najvišji rezultat 6 in metodologijo ocenilo kot zelo ustrezno, 15% je izbralo oceno 4 in 8% jo je ocenilo s 3.



- Kako lahko učne vsebine in metode TT dogodka uporabite v vaši državi/na delovnem mestu? Prosim, naštejte nekaj primerov.

*Tema »Sposobnost ohraniti zaupljive odnose s strankami / sodelavci.*

*Vsi dogodki so bili zelo zanimivi.*

*Izmenjava znanja in mreženje.*

*Znanje sem pridobil pri vseh temah, posebej pa mi je bila všeč emocionalna inteligentnost in komunikacija na delovnem mestu.*

*Coaching na podlagi Diltovega modela se mi je zdel najbolj uporaben. Všeč mi je bilo delo v majhnih skupinah. Tema samostojnost na delovnem mestu je bila zanimiva. Na splošno mi je vsak del dogodka nudil nov vpogled, relevantne informacije ali ideje, kako delati, katere metode uporabiti pri specifični vsebini.*

*Uporaba Diltovega modela za skupine s temeljnimi veščinami je odprla nove priložnosti zame. Čeprav sem temo poznal, je bila predstavljena na uporaben način. Videi iz Portugalske so bili zelo navduhujoči.*

*Vsebine in metode lahko uporabimo v naših usposabljanjih, npr. v programih za spodbujanje socialne inkluzivnosti.*

*Imeti odprto glavo na delovnem mestu in poskusiti združiti vse metode v praksi z učenci/vajenci.*

*TT dogodek mi je ponudil novo dimenzijo in nadaljnji vpogled.*

*Pridobljeno znanje in veščine lahko uporabim v različnih okoliščinah. Na primer, ko izvajam usposabljanja z mladimi ali novozaposlenimi, lahko uporabim ideje, modele in metode komunikacije. Teme s področja upravljanja sprememb in samostojnosti lahko uporabim pri lastnem delu.*

*Meni osebno so zdale relevantne praktične vaje in igre (v parih in skupinah). Uporabljal jih bom na nadaljnjih usposabljanjih in delavnicah.*

*Uporaba vsebin (prosojnice, video) na usposabljanjih, ki jih izvajamo (komunikacijske delavnice in upravljanje sprememb).*

*Modele in znanje lahko apliciram na treningih in delavnicah, ki jih izvajamo v naši organizaciji.*

*Od konca delavnic sem uporabil veliko aktivnosti v svojem profesionalnem in osebnem življenju.*

*Intenzivno sem delala z učenci z nizko samozavestjo na področju komunikacije. Izvedli smo krajšo verzijo PPSMARTE, kjer si je učenka predstavljala sebe na sestanku brez prevajalca. Ta teden je bila sposobna uresničiti svojo vizijo. Zadovoljstvo na njenem obrazu, ko mi je to povedala, je bilo nepopisljivo.*

*Celotna izkušnja na skupinskem srečanju in socialni del programa je imel velik učinek name. Vseskozi sem uživala v izkušnji. Povrnila je mojo zavzetost v razredu in to je vplivalo na motiviranost mojih učencev in njihovo sodelovanje.*

**TT dogodek - Pilotna faza**

Po TT dogodku bodo partnerji uporabili nekatere predstavljene metode/ideje/prakse na svojih usposabljanjih.

Ciljna skupina tega usposabljanja/pilotnega bodo skupine/razredi/podjetja z že utečenimi programi usposabljanja.

Pilotni projekti bodo spremljani s posebno 'log metodo', ter preko kvantitativne raziskave, delno strukturiranih opazovanj in intervjujev.