

***Razvoj novih programov na področju splošnega izobraževanja odraslih za pridobivanje temeljnih kompetenc s poudarkom na ranljivih ciljnih skupinah***

**1. IME PROGRAMA: UČINKOVITA KOMUNIKACIJA – KORAK DO SOČLOVEKA IN USPEHA**

**2. UTEMELJENOST**

Potrebo po programu utemeljujemo takole:

- Spretnost učinkovitega komuniciranja je eden najpomembnejših dejavnikov za uspeh. Uspešna komunikacija v poslovnem in zasebnem svetu v veliki meri vpliva na človekovo osebno srečo in zadovoljstvo. Sposobnost dobrega komuniciranja ni dana sama po sebi, temveč je veščina, ki jo je treba razvijati in dopolnjevati. Šolski programi ne omogočijo mladim v zadostni meri, da usvojijo tehnike in metode uspešne komunikacije, zato lahko s programom svoje sposobnosti mladi izpilijo do te mere, da jim tudi sporazumevanje z najzahtevnejšimi sogovorniki postane izziv in jim ne povzroča več stresa.
- Kako komunicirati na delovnem mestu, kako se pravilno odzvati na zahteve okolja, so pogosto vprašanja, ki si jih zastavljajo mladi pri nastopu dela. Sploh pa: »Kje začeti, kako naj se predstavim?« Mladi so še posebej ranljiva skupina, kajti le redki so se do nastopa dela naučili in seznanili z ustreznimi tehnikami komuniciranja. Zato želimo udeležence spodbuditi, da bi s pomočjo boljšega komuniciranja ustvarili boljše delovno okolje in s konstruktivnim razpravljanjem urejali skupne zadeve ter reševali konflikte v osebni življenju in tudi na delovnem mestu.
- Za veliko mladih, predvsem brezposelnih, je značilno, da ne obvladajo ustreznih tehnik in načinov komuniciranja. Njihovo obvladovanje je nujno za uspešno konkuriranje na trgu dela. Statistični podatki kažejo, da je bilo v mesecu juliju 2017 v Sloveniji brezposelnih oseb starih

od 15 do 29 let 15.671 oz. 18,5 % vseh brezposelnih in od tega kar 13.156 oz. 15,5 % iskalcev prve zaposlitve. (Vir: Zavod RS za zaposlovanje. Pridobljeno 22. 8. 2017. [https://www.ess.gov.si/trg\\_dela/trg\\_dela\\_v\\_stevilkah](https://www.ess.gov.si/trg_dela/trg_dela_v_stevilkah))

- Za manj izobražene mlade in tiste, ki imajo težave s samopodobo ter težje vzpostavljajo komunikacijo z drugimi osebami, predstavlja vključevanje v program dvig samozavesti in premagovanje ovir za komunikacijo z drugimi osebami: nekateri imajo občutek manjvrednosti, nizko samopodobo, ne znajo izraziti svojega mnenja, marsikdo se na podlagi preteklih izkušenj boji konfliktov in ne ve, kako reagirati. Vse te tegobe je mogoče obvladati z ustreznimi tehnikami in načini komuniciranja.
- Za veliko mladih njih je značilno tudi, da ne znajo prepoznati svojega znanja in spretnosti, ki so jih pridobili zunaj šolskega procesa in jim lahko predstavljajo konkurenčne prednosti. Zato potrebujejo seznanitev o pomembnosti neformalno pridobljenega znanja.

### 3. CILJNA SKUPINA

Ciljna skupina so ranljive skupine odraslih. Specifična ciljna skupina: mladi, brezposelni, ki vstopajo na trg dela.

Pri mladih lahko pričakujemo še naslednje značilnosti:

- nizka samopodoba in samozavest (temeljita na slabih izkušnjah in neuspehih iz preteklosti),
- pomanjkljive spretnosti v komuniciranju in morebitne težave pri vključevanju v skupino,
- neustrezno reagiranje ob nastajanju konfliktov in nezmožnost njihovega ustreznega reševanja,
- slabo poznavanje poslovnega bontona, predvsem ustreznega vedenja v določenih situacijah, in sicer v poslovnih in zasebnih,
- nepoznavanje svojih konkurenčnih prednosti, predvsem znanja in veščin, ki jih je posameznik pridobil na neformalen način,
- slabši gmotni položaj.

#### **4. CILJI PROGRAMA**

Glavni cilj programa je usposabljanje ranljivih ciljnih skupin udeležencev za uspešno in učinkovito komunikacijo, s pomočjo katere bodo lažje delovali v sodobni družbi in se vključevali na trg dela. Ključni element, ki ga želimo s programom doseči, je pomagati ranljivi ciljni skupini mladih brezposelnih, da prepoznajo svojo priložnost in pridobijo znanje za uspešen vstop na trg dela, krepijo kondicijo za delo, samozavest in orodja za pomoč sebi v obdobjih sprememb, da bodo prepoznali in lahko optimalno realizirali svoje konkurenčne prednosti in postali manj ranljivi.

Cilji programa so:

- pridobivanje in krepitev ključnih kompetenc s sporazumevanjem v maternem jeziku (prek komunikacijskih treningov se razvijajo jezikovne spretnosti v različnih situacijah),
- krepitev in razvijanje ključne kompetence učenje učenja, saj program pri udeležencih razvija motivacijo in zaupanje v lastno sposobnost,
- razvijanje ključnih socialnih in državljskih kompetenc (osebne, medosebne in medkulturne kompetence),
- krepitev temeljnih spretnosti in spretnosti, ki so povezane s komunikacijo in socialnimi veščinami (govorjenje, branje, pisanje).

#### **5. TRAJANJE ORGANIZIRANEGA IZOBREDELNEGA DELA**

Program traja najmanj 50 pedagoških ur organiziranega dela v tečajni obliki in zajema teoretične osnove in delo na praktičnih primerih.

#### **6. POGOJI ZA KONČANJE PROGRAMA**

Program je uspešno končan, če je udeleženec prisoten najmanj 80 % ur programa.

#### **7. VSEBINA**

Vsebina izobraževalnega programa vključuje tematske sklope za razvoj ključnih kompetenc, sestavljenih iz sklopov, ki se medsebojno povezujejo in nadgrajujejo.

SKLOPI

### **1. Komunikacijski proces – 4 ure**

- Elementi komunikacijskega procesa (pošiljatelj, vir informacij, osebni filtri, namen, sporočilo, komunikacijski kanal, prejemnik).
- Motnje v komunikaciji (šumi, nesporazumi, napake in posledice napačne komunikacije, naše odzivanje).
- Komunikacijska/kalibracijska zanka.
- Varno okolje za komunikacijo (pomen dobrega odnosa med udeleženci v komunikaciji, potrebe, občutki).

### **2. Uspešna in učinkovita komunikacija (U in U) – 16 ur**

- Osnovni elementi komunikacije U in U (jasna in ciljna komunikacija, spoštljiva, dvosmerna, aktivno poslušanje ter izražanje, postavljanje vprašanj, odprta in tekoča komunikacija, strategije komuniciranja, tvorna, iskrena, tolerantna in pozitivno naravnana).
- Trk modelov sveta – tako enaki in tako različni.
- Ko komunikacija steče – vzdrževanje komunikacije U in U (pomen in moč povratne informacije, sendvič tehnika povratnega sporočila).

### **3. »Oseba iz ogledala – kako dobro se poznam?« – 10 ur**

- Kdo sem in kaj želim doseči? (poznavanje sebe, svojih lastnosti, znanj in spretnosti, postavljanje ciljev po metodi Smart).
- Kaj se mi zdi pomembno? (vrednote).
- Moje konkurenčne prednosti (v čem sem dober, kaj znam, kako me vidijo drugi).
- Samopodoba in samozavest (izboljšanje samopodobe, dvig samozavesti, prepoznavanje lastne vrednosti, moč pohvale).

### **4. Moja vloga v komunikaciji – 4 ure**

- Moj model sveta in komunikacije.
- Ni mogoče ne komunicirat.
- Zakaj me ne razumejo?
- Ustvarjam in soustvarjam komunikacijo (vzpostavitev dobrega stika).
- Sem v komunikaciji podpornik ali kritik?
- 1. vtisa se ne da ponoviti (moč in pomembnost prvega in zadnjega vtisa).

## 5. Konflikti in reševanje – 4 ure

- Konflikti pod drobnogledom (kako prepoznamo in zaznavamo konflikte, razumevanje sogovornika).
- Prepad med generacijami – kako ga premostiti (značilnosti različnih generacij, njihovih, potreb, delovanja, odzivanje, vrednote).
- Proces reševanja konfliktov in situacija WIN-WIN (koraki procesa reševanja konfliktov).
- Problemski vs. ciljni okvir (razlika med problemskim in ciljnim okvirom pogleda na isto situacijo, preokvirjanje v ciljni okvir).

## 6. Poslovni bonton – 4 ure

- Vloga bontona v komunikaciji (pomen verbalne in neverbalne komunikacije, videz in osebna urejenost, gibi rok, pogled in stik z očmi, osebni pas).
- Izbrani elementi sodobnega poslovnega bontona (pozdravljanje, naslavljanje, pravila rokovanja, pisno in elektronska komuniciranje).
- Pasti – Kaj je zaželeno in česa se naj izogibam (kako se vedemo v različnih poslovnih in osebnih situacijah).

## 7. Upravljanje s seboj – 8 ur

- Moja psihofizična kondicija – moja odgovornost (pomen prehrane, gibanja, pitja vode, dihanja in pozitivnega razmišljanja).
- Skrb za čas in energijo (usmeritve kako organizirati svoj čas in uskladiti delovne in družinske obveznosti, kako ohranjati nivo življenjske energije).
- Upravljanje s stresom (prepoznavanje stresa, kako se mu izogniti oz. ga zmanjšati, kaj lahko storimo sami, najpreprostejše tehnike sproščanja).
- V vrtincu sprememb (soočanje s spremembami, trend sprememb v prihodnosti in vpliv na posameznika).
- Postavljanje mej sebi in drugim (prepoznati svoje omejitve, koliko dovolimo drugim, da vplivajo na naše življenje, in kako se naučiti reči NE).

## 8. KOMPETENCE, KI JIH UDELEŽENCI PRIDOBIMO PO PROGRAMU

Udeleženci bodo v programu pridobili ključne socialne in državljanske kompetence:

- osebne, medosebne in medkulturne kompetence bodo krepili ob učenju skozi vse module učinkovitega komunikacijskega procesa in upravljanja s konflikti,
- poznajo elemente komunikacijskega procesa in najpogostejših motenj in zatikov pri komunikaciji,
- znajo vzpostaviti varno okolje za komunikacijo in se zavedajo pomena dobrih odnosov,
- poznajo in razumejo elemente uspešne in učinkovite komunikacije, razumejo delovanje ljudi in pomena odnosov,
- razumejo in se znajo odzivati na različne situacije,
- prepoznajo in razumejo različnosti, različne modele sveta drugih ter se naučijo tolerirati in sprejemati različnosti,
- izboljšajo svoje zavedanje o sebi, svoji vlogi, sposobnostih, vrednotah, trendu sprememb,
- spoznajo korake in proces reševanje konfliktov,
- spoznajo in razumejo ključne dejavnike v komunikaciji med generacijami, ki naredijo glavno razliko med uspešno in neuspešno komunikacijo,
- poznavanje in uporabljanje bontona v komunikaciji,
- razumejo spremembe in se znajo nanje prilagoditi ter spoznajo elemente upravljanje s stresom,
- znajo izkoristiti spremembe sebi v prid in tako krepijo odgovornost in samoiniciativnost v osebni in poslovnem življenju,
- znajo vzpostaviti in ohranjati dobre medsebojne odnose v delovnem okolju in osebni življenju,
- znajo upravljati in ohranjati svojo vitalno energijo,
- krepijo zavedanje o lastni odgovornosti za svoje dobro fizično in psihično počutje,
- razumejo pomen dobrega fizičnega in duševnega zdravja kot vira zase, za svojo družino in za ožje socialno okolje
- razumejo, kako dobro zdravje doseči in ga vzdrževati z zdravim načinom življenja,
- spoznajo značilnosti lastnih vzorcev komuniciranja in se znajo nanje odzivati.

Poleg tega udeleženci v programu razvijajo še:

- ključno kompetenco sporazumevanja v maternem jeziku s pomočjo komunikacijskih treningov in izkustvenega učenja govorjenja, aktivnega poslušanja in predstavljanja sebe in svojega dela,
- ključno kompetenco učenje učenja program pri udeležencih razvija motivacijo in zaupanje v lastno sposobnost, vztrajnost za spremembe, vključno z organizacijo časa,
- ključne državljanske kompetence za vzpostavitev dobrih odnosov v različnih zasebnih in poslovnih okoljih,
- ključno kompetenco kulturne zavesti in izražanje o tem, ko bodo spoznali, ali delujejo v komunikaciji kot podpornik ali kot kritik, ko bodo razumeli svojo povezanost v odnosih z drugimi in pri poslovnem bontonu, ko bodo spoznali pomen oblačenja v različnih poslovnih situacijah,
- ključno kompetenco samoiniciativnosti in podjetnosti, s katero bodo pripomogli k lažjemu vstopu na trg dela oz. k boljši klimi v svoji delovnem okolju, timu in v odnosih nasploh.

## 9. ORGANIZACIJA IZOBRAŽEVANJA

Program se izvaja v tečajni obliki, kombinirani z drugimi oblikami (delavnica, seminar ...) in sodobnimi metodami.

Program traja 50 ur oz. predvidoma 12 tednov in poteka po vnaprej določenem razporedu, enkrat ali dvakrat tedensko, po največ 4 pedagoške ure, v popoldanskem ali dopoldanskem času in je zasnovan modularno. Dodani so elementi svetovanja in coachinga, posebej v delu praktičnih nalog in individualnega oz. skupinskega dela na izbranih primerih. Tečajna oblika je kombinirana s samostojnim učenjem v Središčih za samostojno učenje za utrjevanje nekaterih spretnosti (komunikacija, reševanje različnih nalog) ter s skupinskim – izkustvenim učenjem za razvijanje nekaterih spretnosti (komunikacijske spretnosti, javno nastopanje, bonton). Spodbuja se uporaba inovativnih učnih metod, odprtega učnega okolja in aktivno delo udeležencev. Ustvarjale se bodo priložnosti, da posameznik lahko nove veščine in znanje čim prej uporabi v praksi. Moduli se skozi program nadgrajujejo ter utrjujejo že dosežene kompetence in jih povezujejo v močnejše okvire.

Predavatelj ima poleg vloge prenašalca vsebine tudi vlogo usmerjevalca, moderatorja, igralca in svetovalca. Pouk ni samo interakcija med predavateljem in udeleženci, temveč tudi med samimi udeleženci. Usmerjen je k udeležencu in udeleženci izobraževanja so sooblikovalci učnega procesa. Pomembno vlogo ima tudi motivacija za učenje, saj predvsem odrasli udeleženci izobraževanja iz ranljivih skupin težko prenesejo neuspeh. Predavatelj jih z ustrezno izbiro metod in oblik poučevanja spodbuja k doseganju ciljev. Izbira metod in oblik temelji na poprejšnjem znanju, potrebah in interesih skupine. Predavatelj predlaga in v dogovoru z vodjo izobraževanja in aktivom predavateljev izbere najprimernejše učno in drugo didaktično gradivo, ki naj bo zvrstno čim bolj raznoliko in tematsko blizu skupini, ki ji je namenjeno.

Priporočeno število udeležencev: 13–15.

Okvirna vsebina tematskih sklopov je opredeljena, vendar program omogoča prilagajanje sklopov v celoti in tudi vsebine sklopov, v obsegu 10 ur, glede na potrebe udeležencev in trga dela.

Pred vsako izvedbo programa bodo opravljene naslednje aktivnosti:

1. Promocija izobraževalnega programa v zainteresiranih zavodih.
2. Motivacija in animacija kandidatov za udeležbo v programu in nabor udeležencev.
3. Svetovanje kandidatom pred vključitvijo, predstavitev prednosti, ki jih prinaša vključitev v program.
4. Ugotavljanje in vrednotenje predznanja udeležencev in postavljanje osebnih ciljev, po potrebi priprava individualnega osebnega načrta.
5. Svetovanje med izobraževanjem v primeru težav pri sprejemanju vsebin modulov ali če udeleženec izrazi željo po bolj poglobljenem znanju, kot ga ponuja program.
6. Prilagoditev vsebine programa glede na potrebe in predznanje udeležencev oz. skupine.

Udeleženci, ki bodo izobraževalni program uspešno končali, bodo prejeli potrdilo o usposabljanju in prilogo s popisom kompetenc po programu.

## **10. ZNANJE IZVAJALCEV PROGRAMA**

Predavatelj v programu je lahko, kdor ima vsaj peto stopnjo izobrazbe in je v preteklosti že uspešno izvajal programe na področjih, ki so predmet tega programa oz. ki je strokovnjak, ki ima reference s



področja nevrolingvističnega programiranja (NLP), vseživljenjske karijerne orientacije (VKO), učinkovite komunikacije in reševanja konfliktov, timskega dela, poslovnega bontona, čustvene inteligence, preprečevanja stresa oz. praktične izkušnje s komunikacijskimi treningi oz. delavnicami za osebni razvoj.

## **11. NAČRT SPREMLJANJA IN EVALVACIJE**

Metoda evalvacije bo izhajala iz strokovne presoje evalvacijskih ciljev in bo usmerjena v kvalitativne analize, ki so uveljavljene v izobraževanju. Pri izpeljavi programa bo potekala tudi sprotna notranja evalvacija učnih dosežkov, ki jo opravljajo udeleženci.

Izvajanje programa in udeležence bomo spremljali ves čas trajanja aktivnosti z medsebojnim obveščanjem, obiski in z razgovori. Ob vpisu v program bodo udeleženci izpolnili vpisni vprašalnik in opravili razgovor s svetovalko, ki bo vključeval naslednje elemente andragoškega dela s ciljno skupino: pripravo izvedbenega načrta, svetovalno podporo med izvajanjem izobraževanja, spremljanje napredovanja in evalvacijo, ki vključuje tudi merjenje zadovoljstva udeležencev, ter popis kompetenc po programu. Na osnovi izpolnjenih vprašalnikov bomo spremljali število vključenih udeležencev v programe.

Z listami prisotnosti bomo spremljali prisotnost udeležencev na vsakem srečanju in izvajali spremljanje napredovanja udeležencev v programu. Izvajanje programa bomo spremljali tudi z rednimi evalvacijskimi pogovori z izvajalci izobraževalnega programa. Spremljali bomo število izdanih potrdil o usposabljanju.

Rezultate vključenosti udeležencev v izobraževalni program bomo s pomočjo vprašalnikov spremljali 4 tedne po končanem izobraževanju in še 6 mesecev po končanem izobraževanju.

### **EVALVACIJA NA RAVNI POSAMEZNEGA IZOBRAŽEVALNEGA PROGRAMA**

Pri evalvaciji posameznega izobraževalnega programa se bomo osredinili na:

- evalvacijo doseganja zastavljenih kazalnikov,
- evalvacijo kakovosti izobraževalnega programa,
- evalvacijo zadovoljstva udeležencev s programom.

EVALVACIJO DOSEGANJA ZASTAVLJENIH CILJEV bomo ugotavljali s pomočjo pedagoške in projektne dokumentacije (prijavnice, liste prisotnosti, dnevnik izobraževanja). Za izvajanje evalvacije, ki bo

potekala ob začetku in koncu izobraževalnega programa, bo zadolžen organizator izobraževanja.

## EVALVACIJA KAKOVOSTI IZOBRAŽEVALNEGA PROGRAMA

Za evalvacijo kakovosti programa bomo delno uporabili splošno uveljavljeni Kirkpatrickov model (1996) vrednotenja izobraževanj na štirih ravneh. Na prvi ravni bomo vrednotili zadovoljstvo udeležencev izobraževanja. Vprašalnike z ustreznimi kazalniki kakovosti izobraževanja bodo udeleženci usposabljanj izpolnili takoj po končanem izobraževanju. Vrednotenje na drugi ravni Kirkpatrickovega modela oz. preverjanje pridobljenega znanja in kompetenc bo potekalo sproti, po izvedenih posameznih vsebinskih sklopih. Za boljše vrednotenje napredka rezultatov bomo pred začetkom izobraževanja izvedli tudi uvodno preverjanje poznavanja v programu obravnavanih vsebin. To nam bo omogočilo oceno obsega in kakovosti predhodnega znanja.

Evalvacija kakovosti bo temeljila tudi na osebnih razgovorih s predavatelji pred izobraževanjem in po koncu izobraževalnega programa ter njihovih poročilih ob koncu programa.

EVALVACIJA ZADOVOLJSTVA UDELEŽENCEV bo temeljila na vprašalnikih, ki jih bodo udeleženci izpolnili takoj po končanem izobraževanju. Med izvajanjem izobraževalnega programa pa bomo evalvacijo izvajali s pomočjo osebnih razgovorov z udeleženci in njihovimi povratnimi informacijami.

## 12. SESTAVLJALCI PROGRAMA

Program so pripravile:

- Ksenija Lapornik, univ. dipl. inž. el., certificirana NLP Coach in trenerka komunikacijskih veščin (Aspekti, d. o. o),
- Polona Trebušak, univ. dipl. inž., mag. posl. ved (Zasavska ljudska univerza),
- Mateja Pistotnik, mag. posl. ved (Zasavska ljudska univerza).