

Operacijo delno financira Evropska unija, in sicer iz Evropskega socialnega sklada. Javni razpis za izbor operacij se izvaja v okviru Operativnega programa za izvajanje Evropske kohezijske politike v obdobju 2014-2020, prednostne osi: 10. Znanje, spretnosti in vseživljenjsko učenje za boljšo zaposljivost; prednostne naložbe: 10. 1. Krepitev enake dostopnosti vseživljenjskega učenja za vse starostne skupine v formalnem, neformalnem in priložnostnem okolju, izpopolnjevanje znanj, spretnosti in kompetenc delovne sile ter spodbujanje prožnih možnosti učenja, vključno prek poklicnega usmerjanja in validiranja pridobljenih kompetenc; specifičnega cilja: 10. 1. 1. Izboljšanje kompetenc manj vključenih v vseživljenjsko učenje.

| | |
|------------------------------------|--|
| Naziv razpisa / operacije | Javni razpis za pridobivanje temeljnih in poklicnih kompetenc od 2016 do 2019 |
| Vrsta programa | 120-urni javno veljavni program |
| Ime izobraževalne aktivnosti | Usposabljanje za življenjsko uspešnost – izzivi podeželja |
| Izvajalec izobraževalne aktivnosti | Javni zavod Cene Štupar – Center za izobraževanje Ljubljana |
| Lokacija izvedbe | Dobrovita d.o.o., Tbilisijska 87, 1000 Ljubljana |

USPOSABLJANJE ZA ŽIVLJENJSKO USPEŠNOST – IZZIVI PODEŽELJA

Izvedba: 5. 11. 2016 – 20. 1. 2017

GRADIVO ZA UDELEŽENCE

Gradivo je bilo zbrano in urejeno v okviru projekta Pridobivanje temeljnih in poklicnih kompetenc 2016-19. Pripravljeno in tiskano je bilo za zaposlene v podjetju Dobrovita d.o.o.



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA IZOBRAŽEVANJE,
ZNANOST IN ŠPORT



Cene Štupar



EVROPSKA UNIJA
EVROPSKI
SOCIALNI SKLAD
NALOŽBA V VAŠO PRIHODNOST

STANDARD ČISTILNEGA SERVISA

DANAŠNJI DAN ali KATERE KOMPETENCE BOMO RAZVIJALI?

1. Kompetenca za delo s strankami (v čistilnem servisu)

- A. Storitve za stranke/ naročnike čistilnega servisa
- B. Profesionalni odnos
- C. Profesionalno delo
- D. Spretnosti za verbalno komunikacijo
- E. Spretnosti za neverbalno komunikacijo (=govorica telesa)
- F. Zagotavljanje storitve usmerjene na stranko

DANAŠNJI DAN ali KATERE KOMPETENCE BOMO RAZVIJALI?

2. Kompetenca za varnost in zdravje pri delu

- A. promocija zdravja na delovnem mestu
- B. varnost in zdravje pri delu v čistilnem servisu

3. Kompetenca za soočanje s spremembami na delovnem mestu

DANAŠNJI DAN ali KATERE KOMPETENCE BOMO RAZVIJALI?

4. Kompetenca za uvajanje novih sodelavcev na objektu

1. Kako se pripraviti na poučevanje?
2. Kako spodbuditi učenje?

A. ODLIČNA STORITEV ZA STRANKE

VKLJUČUJE:

Razumevanje, kaj pomeni odlična storitev;

Profesionalni izgled in profesionalni odnos;

Prepoznavanje problemov še predno se pojavijo;

Zagotavljanje pomoči strankam ter informiranje na primeren način;

Profesionalno delo in profesionalno vedenje TUDI kadar nismo na očeh našega naročnika;

Popolno razumevanje vaše delovne pogodbe, opisa delovnega mesta ter vseh nalog, ki izhajajo iz pogodbe z naročnikom;

Jasno, jedrnato in zaupno komuniciranje;

Znanje o čiščenju (delovni opremi, delovnih sredstvih, standardih čiščenja) ter o vseh storitvah, ki jih dodatno nudi vaše podjetje;

Zakaj je pomembno, da govorimo o storitvi ZA STRANKE?

- STRANKE so razlog, da ima vaše podjetje posel. Če stranke niso zadovoljne z našimi produkti ali storitvami, potem NIMAMO POSLA.
- STRANKE bodo še naprej naši naročniki, če se bomo potrudili, da bodo stranke z našim nivojem/standardom zadovoljne
- STRANKA je najpomembnejši “gost naših storitev”. Oni niso odvisni od nas –mi smo odvisni od njih.

!!! DEJSTVO:

Stranke, ki so navdušene nad našim delom bodo povedale vsaj 3 drugim o tem.

Stranke, ki niso zadovoljne z našim delom bodo o tem povedale vsaj 11 drugim. TO JE DOKAZ, DA SLABE NOVICE POTUJEJO HITREJE KOT DOBRE.

KAJ VSE PREDSTAVLJA ODLIČNO STORITEV?

- Je opravljati “male stvari” odlično
- Je lahko povezana s tem, da s stranko delamo na način, kot bi si sami želeli, da deljajo z nami
- Je proaktiven odnos, ki ga lahko opišemo jedrnato: “Pomembno mi je, lahko to naredim.”
- Je iti dlje, kot se od nas pričakuje.
- Je naredi najboljše za vsako stranko.
- Pomeni lahko, da presenetimo sebe ob tem, koliko zmoremo.
- Je aktivno izkazovanje lepih manir do svojih strank.

PRVI VTIS

= Kakšno mnenje si druga oseba o vas oblikuje, ko vas prvič vidi ali se z vami prvič pogovarja

NEKAJ NASVETOV oz. prelomnih točk, ki vam bodo zagotovili, da boste naredili dober prvi vtis:

1. OSEBNI IZGLED: čist in urejen izgled ter izpolnitev ali pa celo več kot izpolnitev pričakovanj delodajalca glede uniforme – TO JE NUJNOST!
2. GOVORICA TELESA: Bodite pozorni, ko se približuje stranka. Poglejte ji v oči, stojte vzravnano, nasmeh na obrazu, vzpostavite očesni kontakt
3. POZDRAVLJANJE: Topel pozdrav, očesni kontakt, uporaba fraz, kot npr.: “Dobro jutro gospod...vam lahko pomagam?” IN: Če ste v časovni stiski, prepoznajte željo vaše stranke, uporabite očesni kontakt, in uporabite frazo kot npr.: “Tako bom z vami, samo trenutek...”

PRVI VTIS

IZ ETIKE IN BONTONA DRUŽBE DOBROVITA:

- Primerni pozdravi ob prihodu so:
- Primerni pozdravi ob odhodu so:
- Stranko ogovorimo z gospod, gospa. To nam narekuje OSNOVNI BONTON. Če poznamo priimek, uporabimo tudi tega.
- Predno vstopimo v prostor _____
- Če smo vstopili v prostor, kjer zaposleni še delajo
- Če nam stranka želi nekaj povedati v povezavi z delom
- Z naročnikomne govorimo o

PRVI VTIS in ZAUPANJE

PREPOZNAVNI ZNAKI, KI KAŽEJO, DA OSEBI LAHKO ZAUPAMO:

1. TELESNA DRŽA: vzravnana
2. OČESNI KONTAKT: trden pospremljen z “nasmehom” na ustih
3. KRETNJE ROK in DLANI: z namenom in pod kontrolo - skladno z našimi besedami
4. GOVOR: miren in jasen
5. TON GLASU: zmeren do nizek

B. PROFESIONALNI ODNOS

VKLJUČUJE:

- Practiciranje visokih standardov osebnega izgleda
- Spoštovanje delovnega okolja v katerem delate
- Delo z upoštevanjem časa in strokovnost
- Prispevanje k spoštljivemu in prijaznemu delovnemu mestu

PRAKTICIRANJE VISOKIH STANDARDOV OSEBNEGA IZGLEDA

ZAKAJ?

KER kot čistilni servis vstopamo v številne kontakte z ljudmi in ZATO je osebni izgled ZELO POMEMBEN.

Ljudje si pogosto naredijo sliko o nas, še predno so z nami spregovorili in sicer na osnovi tega, kar vidijo.

In ZATO, se moramo zavezati, da bomo vsak dan zavezani k visokim standardom osebnega izgleda.

NAPOTKI ZA PRIMEREN IZGLEDE

| | |
|--------------------------------|--|
| Primerna delovna obleka | <p>Zagotovimo, da je delovna obleka v »dobri kondiciji«</p> <p>Naj bo primerna vaši konfekcijski številki - neprimerna velikost izgleda zelo neprivlačno.</p> <p>Uporaba rokavic je obvezna (pri čiščenju sanitarnih prostorov, pri odstranjevanju smeti, pri delu z močno agresivnimi čistili, pri uporabi razkužilno – čistilnih sredstev)</p> |
| Nega las | <p>Redno umivani, pristriženi, daljše lase so zvezani zadaj.</p> <p>Pristrizzate si lase na primerni dolžini in primerno službi, ki jo opravljate.</p> <p>Moški z brado ali brki morajo skrbeti za njihovo urejenost in čistočo.</p> |
| nakit | <p>Naj bo zmeren ali boljše, da ga ni.</p> |
| Ličenje | <p>Ličenje naj bo zmerno.</p> <p>Zmerno uporabljamo dišave, vonj pa ne prevladujoč.</p> |
| Osebna higiena | <p>Redno se tuširamo.</p> <p>Skrbeti je potrebno na zdravje zob in redno ustno higieno.</p> <p>Stopala in noge naj bodo negovane.</p> |
| Nega rok | <p>Redno umivanje – pravilno in pogosto.</p> <p>Nohti negovani, čisti, ne predolgi.</p> <p>Če so nohti lakirani, naj lak ne bo poškodovan, uporabljamo pa mirne barve.</p> <p>Morebitna rana na roki je zaščitena.</p> |

PRIMEREN IZGLED



SPOŠTOVANJE LASTNEGA DELOVNEGA OKOLJA (voziček, soba za spravitev delovne opreme)

Spoštovanje lastnega delovnega okolja je ena od OSNOV – pomembno je, imamo ČIST, SUH IN VAREN delovni prostor v katerem shranite svoj ČIST, SUH IN VAREN voziček.

Kaj pomeni varen?

Kaj pomeni čist/urejen?

Kaj pomeni suh?

VAŠ PROSTOR izkazuje VAŠO PROFESIONALNOST. Naj bo VEDNO ČIST, takšen, da ga lahko pokažete tudi svoji stranki, če to želi.

Če ne spoštujemo lastnega delovnega okolja, na način, da je čisto, urejeno in varno, KAKO POTEM LAHKO ZAGOTOVIMO čisto, urejeno in varno okolje našemu naročniku?

SPOŠTOVANJE LASTNEGA DELOVNEGA OKOLJA (voziček, soba za spravitev delovne opreme)

- Izpraznimo vedra in osušimo vso mokro opremo
- Očistimo in osušimo vso opremo po uporabi.
- Kable sesalcev in druge električne opreme lepo zložimo, pospravimo.
- Redno naj bi čistili tudi prostor, kjer je shranjena naša delovna oprema (voziček...).

UREJEN VOZIČEK

**KAKO IZGLEDA PRAVILNO UREJEN
VOZIČEK ?**



DELO S SPOŠTOVANJEM ČASA IN NA PROFESIONALNI NAČIN

SPOŠTOVANJE ČASA

Pričetek dela: na delovno mesto pridemo 10 do 15 minut pred uradnim pričetkom naše delovne izmene.

Zaključek dela: Če imamo osebne zadržke, in bi želeli končati delo prej, je pomembno, da o tem obvestite vašega nadrejenega (zaradi obiskov zdravnikov...)

Delovni urnik: Ko delamo na objektu je pomembno, da razumemo naš delovni urnik in časovne okvire na objektu, za posamezne dele stavbe, za različne dvorane, itd..

POGOVOR V SKUPINI

Triki za dobro obvladovanje časa

KAJ PA ČE...

pogovor v skupini

Med izmeno se zgodi, da morate pomagati svojemu sodelavcu pri urgentni zadevi oz. vas stranka prosi, da rešite nek "problem", ki vam bo vzel veliko časa. Za stranko je rešitev "problema" NUJNA in morate ji pomagati...

KAJ STORIM? KAKO OBVLADUJEM SVOJ DELOVNI URNIK?
KAJ SO MOJE PRIORITETNE NALOGE NA OBJEKTU?

Vaja v skupini (trojke)

KLJUČNI ODNOSI, KI SPODBUJAJO MOJO UČINKOVITOST:

POSLEDICE DELA, BREZ MNENJA/SODELOVANJA DRUGIH:

5 NAJOBIČAJNEJŠIH OVIR ZA UČINKOVITE ODNOSE:

PRISPEVANJE K SPOŠTLJIVEMU IN PRIJAZNEMU DELOVNEMU OKOLJU

NASVET:

- Predno kaj rečete ali greste “v akcijo”, razmislite o tem, kakšen vpliv bodo imele vaše besede ali dejanja na druge. Vedno bodite spoštljivi do čustev sogovornika.
- Prepoznajte svoje “vroče gumbе”. Razumevanje tega, da veste, kaj vas spravi s tira oz. “vam postavi lase pokonci”, kar vas razjezi in spravlja v stres, je pomembno zato, da kontroliramo svoje reakcije in odgovorimo na primeren način.

“Vsakdo se lahko ujezi, to res ni težko. Toda težko se je ujeziti na pravo osebo, ravno prav, v pravem trenutku, iz pravega razloga in na pravi način”.

ARISTOTEL

VAJA (v trojkah)

Kaj so moji “vroči gumbi”?

(kaj me pri delu spravi v slabo voljo, mi postavi “lase pokonci”, me “vrže iz tira...”)

In KAKO REAGIRAM? Kakšna je moja prva reakcija?

Kako naj z menoj govori sogovornik?

PRISPEVANJE K SPOŠTLJIVEMU IN PRIJAZNEMU DELOVNEMU OKOLJU

IZ ETIKE IN BONTONA DRUŽBE DOBROVITA: SMERNICE PRI VSAKODNEVNEM DELU:

- Kritika naj bo objektivna in ne osebna
- Neprimerno obnašanje ne sodi v dobre medčloveške odnose in zato na delovnem mestu ni dovoljeno
- Podpira se odprto sporazumevanje in spoštovanje
- Če nas sodelavec prosi za pomoč, mu pomagamo, vendar ob tem naše delo ne sme trpeti
- Če opazimo, da kdo od sodelavcev ne deluje v skladu z poslanstvom in poslovnim bontonom podjetja Dobrovita ali svojega dela ne opravlja po Standardih čistilnega servisa Dobrovita _____
- Ko potrebujemo pomoč sodelavca, ga nagovorimo s prosim, nikoli grobo ali ukazovalno.
- Spodbujamo razvoj osebnega načina dela, ki pa mora biti _____
- Odnos z nadrejenim
- Zgled vodje
- Pohvala sodelavcu s strani vodje

KOMUNIKACIJA IN OSEBNOST

C. PROFESIONALNO DELO

VKLJUČUJE:

Razumevanje kaj je profesionalno delo in etika

Razumevanje pomena “slaba storitev”

Podajanje predlogov in delitev znanja

Znanje standarda čiščenja in o storitvah, ki jih ponuja Dobrovita

Zagotavljanje zaupnosti naročnika

PROFESIONALNO DELO IN ETIKA

Strokovna etika vključuje:

1. STANDARD STORITEV ČIŠČENJA
2. POSLOVNA ETIKA

K čemer je zavezan delodajalec Dobrovita in vsi njegovi zaposleni.

Delo v skladu z etičnim kodeksom in standardom čistilnega servisa pa pomeni, da delate v skladu z omenjenimi dokumenti in vedno po svojih najboljših močeh.

PROFESIONALNO DELO IN ETIKA

Prične se s tem, da vam vaše podjetje zagotovi potrebna sredstva:

- Ljudi
- Delovna oprema
- Ostala sredstva za delo

SLEDI izpolnjevanje in delovanje v skladu z visokimi standardi poslovne etike, kar pomeni, da zaposleni izvajajo pričakovane standarde in postopke na konsistenten način, kar vključuje tudi:

- Spoštovanje svojega delodajalca
- Točen prihod na delovno mesto
- Nošenje čiste in urejene delovne obleke
- Razumevanje pogodbe o delovnem razmerju – opisa vašega delovnega mesta ter izvajanje vašega dela v skladu z vašimi sposobnostmi – najboljše kar lahko.

PROFESIONALNO DELO IN ETIKA

..., kar vključuje tudi:

- Delo kot del tima in podpiranje ostalih članov tima
- Spoštovanje načel varnega dela in v skladu s postopki Dobrovite
- Pristopanje k prošnjam, zahtevam vaše stranke na spoštljiv/razumevajoč, učinkovit način
- Varovanje zaupnih informacij

NASVET: Nikoli ne krivite vašega delodajalca ali drugih sodelavcev za napake. Mogoče mislite, da boste tako bolje izpadli, toda v očeh stranke: Ravno ste jim povedali, da vaš delodajalec NI DOBER in da zagotavlja storitve NIZKE KVALITETE, kar pomeni SLABE STORITVE.

RAZUMEVANJE POGODBE O DELOVNEM RAZMERJU

Delovno mesto **Čistilec-urejevalec notranjih prostorov** je opredeljeno v Aktu o sistemizaciji delovnih mest. Delovne naloge delovnega mesta so:

- čiščenje poslovnih, toaletnih in pomožnih prostorov – pohištva, opreme, oblog (pometanje, sesanje, pomivanje in loščenje notranjih prostorov), prezračevanje prostorov, dezinfekcija toaletnih prostorov ter oskrbovanje s potrebnim materialom, odnašanje smetiv, zdrževanje in čiščenje opreme, samokontrola procesa dela, odgovornost za pravilno in pravočasno opravljanje zgoraj navedenih nalog in materialna odgovornost za delovna sredstva ter za varovanje sredstev v prostorih, kjer se čisti, spoštovanje in izvajanje predpisov s področja varnosti in zdravja pri delu med delovnim procesom, opravljanje pomožnih in dopolnilnih del po nalogu nadrejenega (to je del, ki pripomorejo k opravljanju osnovnega dela oz. so pogoj za nadaljevanje drugih del), opravljanje katerihkoli drugih občasnih ali nujnih del, po nalogu nadrejenega, ob predpostavki, da dela ustrezajo znanjem, sposobnostim in zmožnostim delavca ter ob spoštovanju posebnih predpisov o varnosti in zdravju pri delu

RAZUMEVANJE POGODBE O DELOVNEM RAZMERJU

4. člen: Delavec se zavezuje...

- Da bo svoje delo opravljal vestno:
- da bo obveščal delodajalca:
- Da ne bo škodljivo ravnal:
- Da bo varoval poslovno skrivnost:
- Da med trajanjem delovnega razmerja ne bo konkuriral:
- Da bo spoštoval splošne akte in pravila delodajalca.

5. člen:

- V primeru, da delavec ne izpolnjuje...

6. člen: Delodajalec se zavezuje...

- Zagotovil dogovorjeno delo...
- Zagotovil ustrezno plačilo

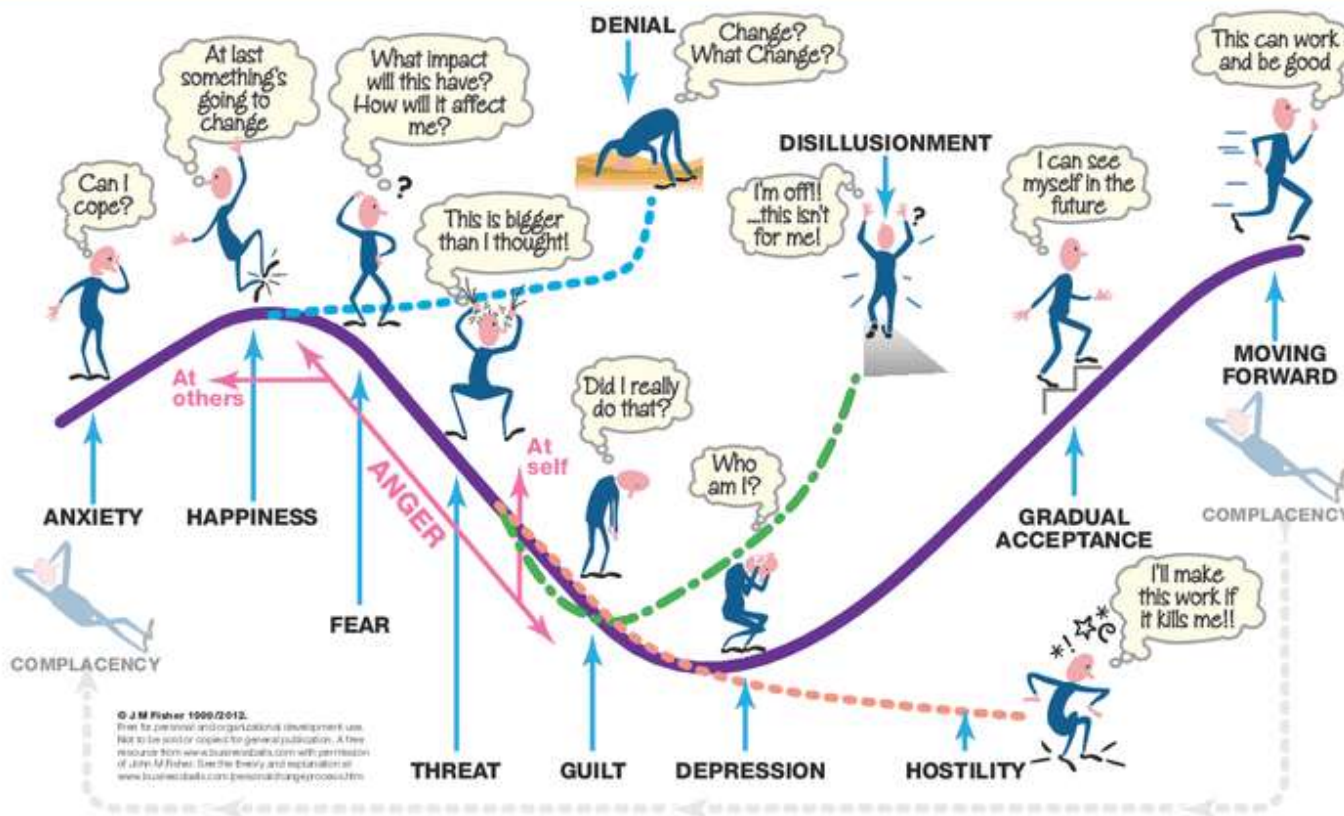
7.člen: Delodajalec lahko napoti na delo v drug kraj v skladu s pogoji, ki jih določata zakon in kolektivna pogodba.

VAJA (pogovor v paru): Spomnite se nekega nepričakovanega dogodka, ki se vam je zgodil pri delu = neke spremembe.

- Kako ste se na spremembo odzvali?
- Kakšni občutki so se vam vzbudili?
- Kako ste spremembo obvladovali? Kakšni občutki so se vzbudili, ko ste spremembo imeli "pod kontrolo".

SOOČANJE S SPREMEMBAMI NA DELOVNEM MESTU

The Process of Transition - John Fisher, 2012 (Fisher's Personal Transition Curve)



SKUPINSKA VAJA (v paru z igro vlog):

PRIMER 1: Vodja vas prijazno prosi, da jutri nadomeščaten sodelavko, ki je zbolela. Okvirno 14 dni. Tudi lokacija, kjer boste nadomeščali vam ni všeč.

PRIMER 2: Vodja vam sporoči, da je Dobrovita izgubila lokacijo, kjer ste delali zadnje 3 leta. Pove vam, da vas bodo premestili na drugo lokacijo, za katero pa veste, da je zelo zahtevna (proizvodnja).

Kakšen je vaš osebni odziv?

Kako se boste lotili soočanja s spremembo?

Kaj doživljajte ob tem?

Kaj potrebujete od vodje?

SLABA STORITEV ČIŠČENJA

- Stranke, ki verjamejo, da se čiščenje izvaja pod njihovimi pričakovanji, bodo razvile kup negativnih misli glede storitve.
- Da bi spremenili mišljenje stranke je težka naloga, vodstvo mora najprej vložiti veliko napora, da bi stranki razložili zakaj prihaja do problema in se nato dogovoriti z njo, kako odpraviti problem.
- Če čiščenje še vedno ostaja na nizkem nivoju je velika verjetnost, da pogodba ne bo podaljšana.

IN PONOVRNO DEJSTVO:

Zadovoljna stranka pove to naprej ...

Nezadovoljna stranka pove to naprej ...

Slaba novica potuje KOT DOBRA.

Podjetja, ki zagotavljajo konstantno dobre storitve razvijejo dobro ime, kar se prenaša “od ust do ust”.

DAJANJE PREDLOGOV IN PRENOS ZNANJA

- Da bi lahko rekli, da ste DOBER TIMSKI ČLOVEK, pomeni, da podpirate ostale člane tima s konstruktivno komunikacijo.
- Če sedite tiho ob poslušanju kolega, ki razlaga, kako se bo lotil neke zadeve, in veste, da to ne bo šlo, negativno vplivate na možnost, da bi vaš tim bil uspešen.
- Če imate drugo mnenje o določenem problemu, ga delite s skupino.
- Če ljudje govorijo o ideji, za katero menite, da je dobra, SPREGOVORITE IN POHVALITE! KAJTI, ljudje lahko potrebujemo in cenimo podporo kolegov, čeravno tega ne pokažemo.
- Ko komuniciramo s sodelavci, ali z namenom podpore ali izzivanja drugačnega razmišljanja, je pomembno predvsem, da smo spoštljivi in pozitivni. Čeravno se ne strinjate z nekom, ne bodite čustveni.
- Biti OBJEKTIVEN in POŠTEN naredi DOBER VTIS, biti RAZDRAŽEN in JEZEN naredi SLAB VTIS.

ZNANJE O CELOVITI PONUDBI STORITEV vašega delodajalca

- Če želimo nekaj kupiti, moramo o produktu imeti čim več informacij, da bi ga tudi mogoče kupili.
- Zato je pomembno, da imajo zaposleni informacije o produktih in storitvah, ki jih Dobrovita ponuja in da bi mogoče stranke pri podjetju naročile dodatne storitve.

DA BI TO ZNANJE PRIDOBILI se je potrebno pozanimati:

- Kakšne storitve ponuja Dobrovita?
- O naravi storitev in o tem, kaj bi stranka z naročitvijo storitve pri vašem podjetju pridobilo/prihranilo (npr.: preproga bo dlje časa vzdržala, vhod bo čistejši, če bo podjetje namestilo večji predpražnik...

VAROVANJE ZAUPNOSTI STRANKE

- Kaj je zaupnost? Varovanje osebnih podatkov. To pomeni, da zagotovimo, da informacije glede stranke ostanejo med vami in njo. To pomeni, da tega ne povemo niti sodelavcem, prijateljem, družini, itn.

PRIMERI OHRANJANJA ZAUPNOSTI vključujejo:

- informacije, ki jih morebiti vidite, ko čistite pisalno mizo.
- Datoteke stranke, kjer hrani zapiske, pogodbe, plačilne liste, plačilne pogoje in druge zasebne informacije;
- Vso korespondenco med vami in klientom, ki naj bi bila zaupna, razen, če je dogovorjeno drugače;
- To, da informacij o strankah ne razglabljammo z ljudmi, ki tega ne potrebujejo.

TODA: Če med vašim delom zaznate informacije, ki je dokaz resnega kriminalnega dejanja, bi morali o tem spregovoriti z vašim nadrejenim.

VAROVANJE ZAUPNOSTI STRANKE

IZ ETIKE IN BONTONA DRUŽBE DOBROVITA:

“V Dobroviti spoštujemo zaupnost podatkov svojega naročnika, zato delujemo v skladu s politiko Varovanja osebnih podatkov. Zavedati se moramo, da smo za nepooblaščno posredovanje poslovne skrivnosti tako materialno kot tudi kazensko odgovorni, poleg tega, pa je to lahko tudi razlog za prenehanje delovnega razmerja. Poslovnih informacij ne smemo iznašati.”

KOMUNIKACIJA s sodelavci in strankami

- Jezik in ton glasu sta primerna situaciji
- Redna komunikacija z naročnikom in ostalimi sodelavci

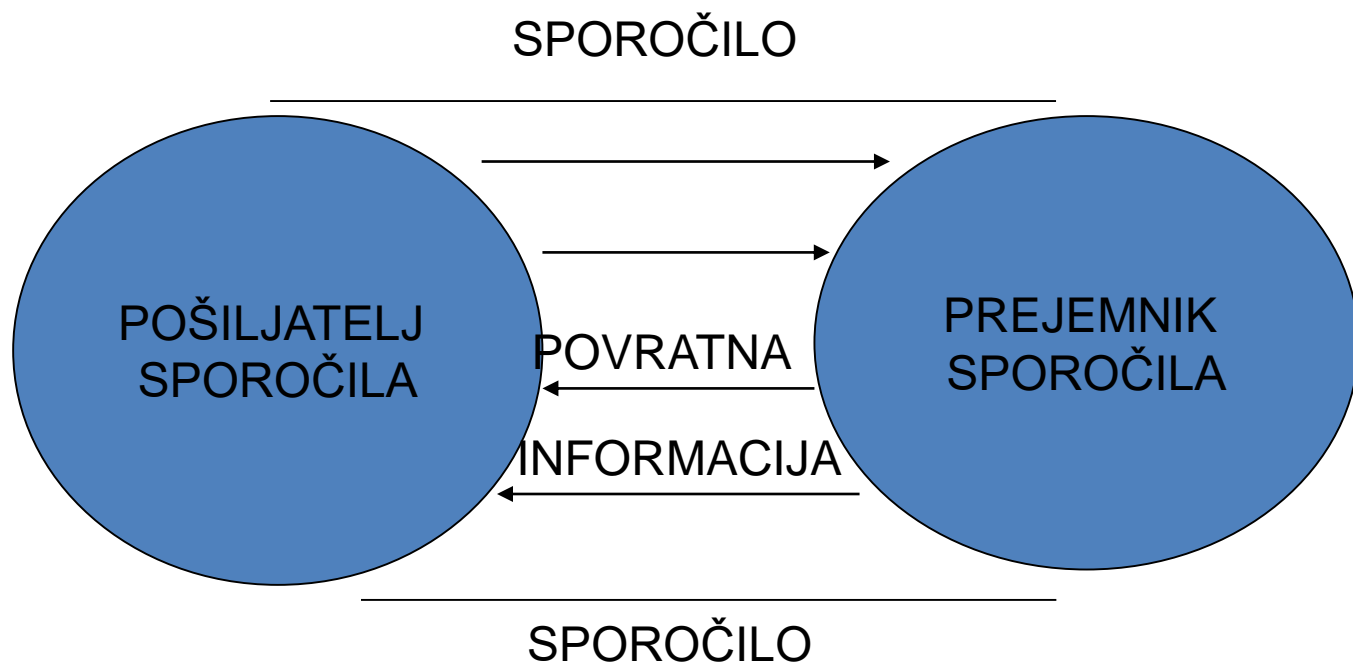
Storitev čiščenja je pravzaprav “delo z ljudmi”.

Kaj je namen komuniciranja? Da naše sporočilo potuje JASNO in PREPROSTO.

Kaj je komunikacija? POŠILJANJE in PREJEMANJE informacij preko verbalne in neverbalne komunikacije (= govornice telesa).

Veliko ljudi misli, da je komunikacija le ENOSMERNI PROCES. Toda, da se komunikacija sploh vzpostavi je potrebno

PROCES KOMUNIKACIJE



*RAZMISLEK:
KAJ RAZUMETE KOT ODLIČNA STORITEV ČIŠČENJA?
(zapišite na list papirja)*

NASVET ZA DOBRO KOMUNIKACIJO:

Sporočilo mora imeti NAMEN = kaj želite, da vaš sogovornik razume?

Uporabljajte ENOSTAVEN JEZIK = vaše sporočilo naj ne bo zapleteno.

VRSTE KOMUNIKACIJE:

Verbalna komunikacija je postavljanje vprašanj, poslušanje, odgovarjanje.

Neverbalna komunikacija je govorica telesa (izrazi na obrazu, očesni kontakt, drža, geste...)

D. VERBALNA KOMUNIKACIJA

VKLJUČUJE:

Poslušanje naročnika

Postavljanje vprašanj

Upoštevanje kulturnih in socialnih razlik.

AKTIVNO POSLUŠANJE STRANKE in SODELAVCEV

AKTIVNO POSLUŠANJE= je ena najpomembnejših spretnosti, ki naj bi jih človek imel.

Kako dobro znamo poslušati ima VELIK vpliv na to:

1. kako opravjamo svoje delo in
2. na kvaliteto odnosov, ki jih vzpostavljamo z drugimi ljudmi.

POSLUŠAMO ZATO:

- Da pridobimo informacije.
- Da razumemo.
- Ker nam je to lahko v zabavo.
- Da se nekaj novega naučimo.

! Večina ljudi ne zna dobro poslušati. Veliko ljudi raje govori, kot poslušā.

Raziskave kaŹejo na to, da si zapomnimo nekje 25 do 50% tistega, kar slišimo. Vsi bi lahko to spretnost razvili, da bi postali AKTIVNI POSLUŠALCI.

AKTIVNO POSLUŠANJE STRANKE in SODELAVCEV

5 ELEMENTOV AKTIVNEGA POSLUŠANJA:

1. BODI POZOREN (prepoznavaj govorico telesa, glej sogovornika v oči, obvladuj svojo pozornost)
2. POKAŽI, DA POSLUŠAŠ (občasno pokimaj, se nasmehni, uporabljaj obrazne izraze, zavedaj se lastne govorice telesa, naj bo prijazna in odprta, ne prekrižajte nog ali rok, obrnjen bodi proti sogovorniku, uporabi kratke verbalne izraze – aha, res...)
3. ZAGOTOVI POVRATNO INFORMACIJO (naši osebni filtri, predvidevanja, prepričanja lahko slušno informacijo “spremenijo”, naloga poslušalca je, da razumemo sporočilo, včasih moramo slišano “reflektirati”: Kar slišim je, da...”
4. NE PREKINJAJ SOGOVORNIKA (dovoli, da sogovornik konča, ne prekinjaj ga)
5. PRIMERNO ODGOVORI (bodite pošteni, odprti v svojem odgovoru, svoj pogled razložite s spoštovanjem)

KAKO POSTAVLJATI VPRAŠANJA

Da bi dobili pravi odgovor, moramo postaviti PRAVO vprašanje. S tem ko postavljamo prava vprašanja bomo:

- Pridobili boljše informacije in se več naučili
- Zgradili močnejše odnose z boljšim razumevanjem drugih.
- Se boste izognili nesporazumom.

Lahko sprašujemo na več načinov, v glavnem pa lahko govorimo o:

ZAPRTIH VPRAŠANJIH (za preverjanje našega ali drugega razumevanja, za vodenje odločitev...)

“Torej, če vas prav razumem, bi radi, da koš izpraznim 2 krat na dan?” “Ali ste zadovoljni z našimi storitvami čiščenja?”

ODPRTIH VPRAŠANJIH (za razvoj odprte komunikacije, za pridobitev informacij, mnenja...)

“Kaj se je zgodilo na sestanku?, Zakaj si na tak način odreagiraj?, Opiši, kaj točno se je zgodilo...”

KULTURNA in SOCIALNA RAZNOLIKOST

Pri čiščenju se srečujete z zelo raznolikimi ljudmi, zato je pomembno, da se tega zavedamo.

Med kulturami obstajajo razlike v načinu pozdravljanja, lahko imamo različne govornice telesa, geste...



KAJ JE POMEMBNO?

- Spoštovanje različnosti, vljudnost – le na tak način zgradimo dober odnos.
- Zavedajte se, da lahko pride do komunikacijskih nesporazumov.
- Govorite JASNO, ne uporabljajte žargona, ne bojte se povprašati, ali so vas razumeli
- Zavedajte se, da imajo lahko drugačni ljudje drugačno mnenje o Slovencih, Hrvatih, invalidih... Kar ne pomeni, da imamo mi prav in oni ne.
- Poskušajte kaj več izvedeti, kakšen je način komuniciranja posamezne kulture.

NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

= govorica telesa

VKLJUČUJE:

- Neverbalno komunikacijo tako z našimi strankami kot tudi s sodelavci
- Razumevanje govornice telesa
- Razumevanje osebnega prostora
- Razumevanje očesnega kontakta (gibanja oči) in gestikulacij

NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

= govorica telesa

Ali ste že bili v situaciji, ko preprosto niste verjeli, kar vam je sogovornik govoril?

Ali ste imeli kdaj občutek, da tisto, kar vam je nekdo povedal ni bilo resnično oz. ste imeli občutek, da nekaj ni v redu?

Mogoče so vam govorili “DA”, njihove oči pa so govorile “NE”.

70% vsega sporočila leži v neverbalni komunikaciji.

RAZUMEVANJE NEVERBALNE KOMUNIKACIJE

Ali ste že bili v situaciji, ko preprosto niste verjeli, kar vam je sogovornik govoril?

Ali ste imeli kdaj občutek, da tisto, kar vam je nekdo povedal ni bilo resnično oz. ste imeli občutek, da nekaj ni v redu?

Mogoče so vam govorili “DA”, njihove oči pa so govorile “NE”.

70% vsega sporočila leži v neverbalni komunikaciji.

RAZUMEVANJE OSEBNEGA PROSTORA

Vsak ima SVOJ OSEBNI PROSTOR v katerem se počuti dobro.

To vemo zato, ker ko nam nekdo stoji preblizu, se lahko počutimo neudobno – zaznamo namreč kot vdor v naš osebni prostor (gneča v dvigalu)

DOTIK je podoben osebnemu prostoru.

Medtem, ko otroci preko dotika komunicirajo, se odrasli dotikamo le z ljudmi, s katerimi imamo globji odnos.

Veliko kultur dotik dojamejo kot grob vdor v zasebnost. Veliko strank se ne bo počutilo dobro, če se jih boste dotaknili.

ORIENTACIJA in POZICIJA (kako človek sedi ali stoji)

Način kako stojimo ali sedimo lahko pošilja signale človeku o tem, kaj čutimo. Stoja “drug ob drugem” pomeni, da se z njim strinjamo in da mu bomo pomagali.

Stoja “nasproti” sporoča, da imamo pomembno diskusijo.

Če stojimo blizu in vdremo, lahko sporoča, da imava konflikt.

GIBANJE OČI in GESTE

GIBANJE OČI

TRDEN OČESNI STIK sporoča, da smo zainteresirani.

DALJŠI OČESNI STIK sporoča željo po intimnosti (oseba vam je všeč), zato se tega v poslovnem svetu izogibamo.

DOLGI TRENUTKI POGLEDA VSTRAN vam sporočajo, da tisto, kar stranki govorite ne zanima.

GESTE imajo ENAKO sporočilno vrednost (rok, nog, dlani...)

KAZANJE ojača sporočano smer.

MAHANJE Z ROKAMI NAVZGOR ojača čustva.

GIBANJE Z GLAVO ali drugim delom telesa poudari besedo.

ZRCALJENJE MIMIKE izkazuje, da se osebi strinjate.

F. ZAGOTAVLJANJE STORITVE USMERJENE NA STRANKO

VKLJUČUJE:

Hitro in vljudno odzivanje na zahteve stranke.

Vljudno obvladovanje pritožb.

Zmožnost in spretnost opravičiti se stranki, ko smo storili napako oz. ko nismo uspeli zagotoviti dogovorjenega.

Dogovarjanje s stranko o časovnici glede izpolnitve zahtevanega.

Obvladovanje nesprejemljivih zahtev naročnika.

Zmožnost obrniti pritožbe v priložnosti.

HITRO IN VLJUDNO OZDIVANJE NA ZAHITEVE STRANKE

Odlična storitev za stranke:

- Vključuje izpolnitev potreb vaših strank in sodelavcev;
- Pomeni vljuden, učinkovit in spoštljiv pristop k razreševanju zahtev stranke;

Kar rečete, ponavadi KAKO to rečete, pokaže stranki in sodelavcem kakšen odnos imate. V delovnem okolju naj bi VEDNO ciljali na pozitivni "ZMOREM" odnos.

To lahko izkažete z:

- Ustreznim očesnim kontaktom.
- Uporabo vljudnih fraz, kot npr.: hvala, prosim, ni zakaj...
- Uporabo pozitivne telesne govornice, kot npr.: vzravnana drža, živahna hoja...
- Uporabo aktivnega poslušanja, da ugotovite, kaj stranka želi.

HITRO IN VLJUDNO OZDIVANJE NA ZAHITEVE STRANKE

TRIK za DOBRO STORITEV ZA STRANKO:

Še predvsem v storitvah čiščenja je, da izkažete, da radi opravljate tisto kar delate, in ne jemljete njihove prošnje ali zahteve kot “tratenje vašega časa”.

VLJUDNO OBVLADOVANJE PRITOŽB

Ko se srečate s pritožbo je pomembno, da s stranko ravnate spoštljivo in učinkovito!

1. PREVZEMITE ODGOVORNOST

Dobro poslušajte osebo, ki se vam pritožuje – primerno je spraševanje in ponavljanje tistega, kar vam je oseba rekla, da potrdite problem.

Stranka se bo vedno zapomnila visoke kakovosti in hitre odzivnosti.

VLJUDNO OBVLADOVANJE PRITOŽB

2. RAZJASNITE NARAVO IN ELEMENTE PRITOŽBE

- Najprej morate RAZUMETI pritožbo.
- Večinoma vam bo pritožba povedala kje je problem.
- Včasih vam stranka ne bo povedala pomembne informacije, ki bi pritožbo znehčala.
- Pomembno je, da govorite in sprašujete ter razjasnite vse elemente pritožbe.
- Ko se pogovarjate s stranko, je potrebno da poiščete detajle, ozadje pritožbe.
- Če jim ne morete pomagati, jih usmerite na vašega nadrejenega. Tudi v tem primeru nadaljujte s prevzemanjem odgovornosti dokler vam nadrejeni ne naroči drugače.
- Dogovorite se s stranko kaj je treba narediti, da se problem uredi.

VLJUDNO OBVLADOVANJE PRITOŽB

3. POJDITE V AKCIJO

To je tisto, kar stranka od vas pričakuje.

4. POROČAJTE

Vaša vloga je, da informirate vaše nadrejene o pritožbi, ko vidite, da je to potrebno in jo zapišete v Knjigo objekta.

5. SPREMLJAJTE

Lahko je formalni ali neformalni sestanek tima, kjer se pogovorite in preverite ali je naročnik zadovoljen. Kjer so pritožbe resne narave, vodstvo predlaga sestanek s stranko, da uredi problem.

OPRAVIČILO STRANKI KO...

...KO SMO STORILI NAPAKO OZ. KO NISMO USPELI ZAGOTOVITI
DOGOVORJENEGA

Tudi, če se vsak dan trudite kar najbolje opravljati delo, se bo zgodilo, da bo šlo nekaj narobe in da stranka ne bo zadovoljna z našim čiščenjem. Lahko so bili v stranišču in je bila “zmešnjava”, smetnjak je bil poln, ker je bilo tisti dan veliko obiskovalcev, stranki nismo izpraznili koša...

Pomembno je, da to informacijo prenesete naprej in se po najboljših močeh opravičite stranki in organizirate, da se zadeva čim preje uredi.

Če lahko stvar popravite, potem to naredite. Če je nekaj, kar ni v vaši pristojnosti, takoj obvestite vašega nadrejenega.

Stranke si velikokrat oblikujejo mnenje tudi na osnovi tega, kako spretni smo pri odpravljanju napak.

DOGOVOR O ČASOVNICI IZPOLNITVE ZAHTEVE STRANKE

Kot profesionalnim čistilcem nam je pomembno, da so naše stranke z našim čiščenjem zadovoljne.

Velik del nalog čistilke zavzema tudi izpolnitev zahtev stranke v določenem časovnem roku.

Večina zahtev, ki so enostavne, naj bi rešili takoj (npr.: izpraznitev koša, politje, čiščenje stranišča...).

Ko ne moremo izpolnitvi zahteve stranke takoj, pa se z njo dogovorimo o časovnici – roku, do katerega boste stvar uredili.

NEPRIMERNE ZAHTEVE STRANKE

Kot storitvena dejavnost moramo narediti vse, da izpolnimo potrebe naših strank.

TODA

če stranka od vas zahteva, da delate, kar ni v domeni poslovne pogodbe o tem obvestite nadrejenega. Na takšen način bo nadrejeni vedel, da ste zaradi zahtev naročnika morali delati dlje, ali pa da niste mogli opraviti drugega dela tako, kot se v pogodbi pričakuje...

OSTALE ZAHTEVE pa naj bi bile “normalne” – od vas se ne zahteva, da kršite zakon, ponižate ali zanikate sebe ali izpolnjujete zahteve, ki od vas zahteva ogrožanje varnosti.

V takem primeru se opravičite in takoj obvestite nadrejenega.

UVAJANJE SODELAVCEV NA OBJEKTU

IZHODIŠČA

- Poučevanje je spretnost, ki se jo je mogoče naučiti.
- Poučevanje je pogosto bistveni sestavni del neprekinjenega usposabljanja za delo.
- Povsod je potrebno znati poučevati in to sposobnost mora imeti vsak direktor, vodja tima, strokovni delavec, mentor...
- Poučevanje je spretnost, ki jo potrebujem vsi, vse življenje.
- Učiteljevo delo je, da drugim pomaga pri učenju.

UČENJE NOVIH SPRETNOSTI

Poučevanje se vedno odvija v skupini najmanj dveh: nekoga, ki ve, kako narediti, poučuje drugega, ki tega ne zna, vendar bi moral znati.



Kaj menite o izjavi: „Delo znam opraviti z zaprtimi očmi, zato sem prava oseba za poučevanje dela, ki ga obvladam!“

UČENJE NOVIH SPRETNOSTI

Če želimo posredovati znanje moramo razumeti dve zelo pomembni, vendar različni stvari:

- ZAKAJ SE UČIMO ?
- KAKO SE UČIMO ?
- Predvsem pa je bistvena PRIPRAVA !



PRIPRAVA

- Priprava je ključ do uspeha.
- Zaradi pomanjkljive priprave se skazi več usposabljanj, kot zaradi katerekoli druge napake
- Pri osebah s posebnimi potrebami je usposabljanje še bolj IZRAZITEGA pomena

Kako začnem s pripravo? Postaviti si moram dve vprašanji:

- KAJ BOM POUČEVAL ?
- KOGA BOM POUČEVAL ?

PRIPRAVA



KAJ BOM POUČEVAL ?

- Spisek vseh izobraževalnih smotrov
- Ureditv v takem vrstnem redu, da si jih bo učenec lažje zapomnil
- Ne zasujete uporabnika z vsem, kar vam pride na misel
- Imate na voljo vso potrebno opremo, deluje ?
- Imate pripravljeno gradivo, imate ključ ?



KOMUNIKACIJA v procesu poučevanja



V procesu poučevanja:

- IZRAŽAJTE SE KRATKO IN ENOSTAVNO
 - NE UPORABLJAJTE ŽARGONA (žargon industrije, tehnični izrazi, okrajšave)
 - Izogibajte se ČUSTVENIM IZJAVAM („Kmalu boš znal sam. To je otročje lahko. V kratkem se boš naučil! Pravzaprav je zelo enostavno.“)
-
- *pogovor: Imate kak povzetek žargona? Bi ga morali imeti?*
 - *Ste pri sebi prepoznali čustvene izjave pri poučevanju?*

KOMUNIKACIJA v procesu poučevanja



V procesu poučevanja:

- SPRAŠUJTE, da:
 - Preverjate predznanja in izkušnje
 - Usposabljanca spodbudite, da sam razmišlja, kako opraviti novo delo
 - Preverjate njegovo razumevanje

2 GLAVNA NAČINA SPRAŠEVANJA:

- Direktna vprašanja (npr.: Imaš opremo? Si obiskal izobraževanje glede čiščenja? Je na stroju rdeča luč prižgana?)
- Posredna ali odprta vprašanja (npr.: Zakaj misliš, da služi tale ročica? Kako bi tole pritrdil? Kdo, po tvojem mnenju, potrebuje to informacijo?)

ODPRAVITE OVIRE



- Okoljske (hrup, motnje, vročina, mraz, slaba osvetlitev, močna osvetlitev...)
- Fizične (slab vid, barvna slepota, gluhost, nepismenost, bralno razumevanje, koncentracija, odpornost na distrakcije – razne kognitivne ovire)
- Druge: vzamete si premalo časa, usposabljanca prepozno obvestite, ne rezervirate si posebnega prostora, pozabite preprečiti telefonske klice,...

KONTEKST



- Če naj razumemo kakršno koli sporočilo ali navodilo, moramo najprej videti celotno sliko.
- (PRAVILO: Kolikor enostavnejša so navodila, toliko pomembnejše je razumevanje konteksta!)
- Če usposabljanču najprej pojasnimo kontekst – širšo sliko, bo lažje razumel snov, ki se je uči. Inovacije bo izvajal brez napak.
- Če delo postavimo v kontekst, celo monotona in dolgočasna naloga dobi nov pomen!

PREBAVLJIVI ZALOGAJI



- Informacija je lahko popolnoma neprebavljiva, če je predstavljena naenkrat.
- Razdeliti jih moramo v manjše zalogaje, košček za koščkom in tako postanejo „bolj prebavljive“.
- Poučevanje naj postane pogovor, dialog iz vprašanj in odgovorov bo pripomogel, da informacije postanejo prebavljive.
- Informacije ponavljajte, ni pomembno kolikokrat.

VAJA



VAJA (vaja dela mojstra)

- Posebej pomembna pri nalogah, ki zahtevajo spretnost
- Naj ne bo “v živo”
- Potrebno je ponuditi dovolj časa

Slišim in pozabim.

Vidim in si zapomnim.

Naredim in razumem.

KNJIGA OBJEKTA

KNJIGA OBJEKTOV

NAMEN

Za čistilke:

- informacija o vsebini, obsegu dela
- čistila: uporaba in varno ravnanje

Za naročnika:

- informacija o zahtevanem nadzoru

Za Dobrovito:

- zapis izrednih dogodkih, dodatnih naročilih

KNJIGA OBJEKTOV

VSEBINA:

- Podatki o naročniku in vaših nadrejenih
- **Zapis izvedenih dogodkov na objektu**
- Dela in naloge čistilk
- Specifikacija del po pogodbi
- **Zapis o zahtevanem nadzoru**
- Standardi čiščenja za posamezne prostore in barvne kode
- Seznam čistil, doziranje in varna uporaba

Kompetenca za varnost in zdravje pri delu
Promocija zdravja na delovnem mestu

Metode dela v čistilnem servisu

VRSTE ČISTIL (univerzalno čistilo, čistilo za tla, čistilo za steklo, čistilo za WC, čistilo za trdovratne madeže)

RAVNANJE S ČISTILI

- Identificirajte čistilo
- Upoštevajte navodila, kjer čistilo lahko uporabljate
- Upoštevajte postopek čiščenja glede na navodila
- Upoštevajte količine
- Upoštevajte varnostne ukrepe
- Poskrbite za shranjevanje čistil

VARNOSTNI UKREPI

- Nikoli ne mešajte dveh čistil
- Čistilo vedno razredčite v vodi in ne obratno
- Ne nalivajte čistil v navadne plastenke

Metode dela v čistilnem servisu

UPORABA BARVNIH KOD

ZAKAJ?

- da ne prenašamo umazanije in bakterij iz zelo nečistih prostorov v čistejše prostore
- da hitreje opravimo svoje delo
- da učinkovito opravimo svoje delo

PRIMERI UPORABE:

Modra krpa – za najčistejše površine

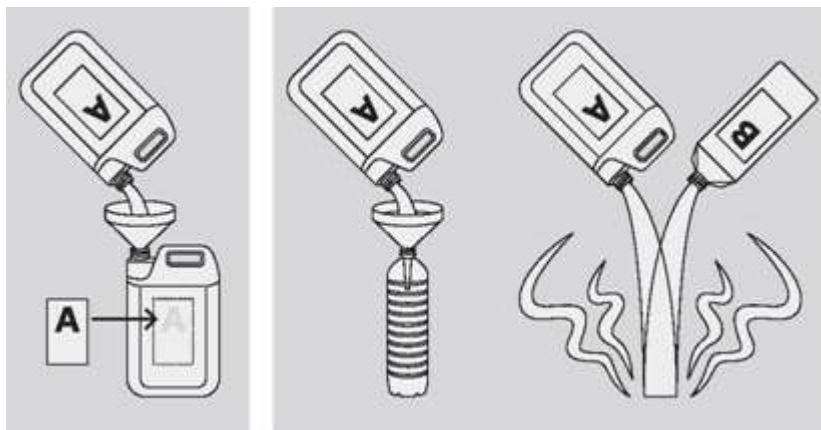
Zelena krpa – za manj čiste površine

Rdeča krpa – za najbolj umazane površine

Rumena krpa – za najbolj čiste površine – čajna kuhinja

ZDRAVJE IN VARSTVO PRI DELU

Upoštevajte navodila za pravilno držo telesa pri čiščenju



V primeru nesreče s kemikalijami:

Če pridejo vaša oblačila v stik z izdelkom:
Slecite jih.

Če je izdelek prišel v stik s kožo:

Predel spirajte z vodo vsaj 15 minut.

Če vam je izdelek prišel v oči:

Prav tako jih spirajte z vodo 15 minut.



ZDRAVJE IN VARSTVO PRI DELU

PRI ČIŠČENJU PISARN, HODNIKOV, STOPNIŠČ, ČAJNIH KUHINJ

- Pri svojem delu naj upošteva naslednja navodila:
- Pri praznjenju košev, kjer lahko pride do vboda z iglo, bodimo še posebej previdni! Vrečko previdno dvignimo, držimo jo za zgornji del, ne tlačimo je z roko in je med nošenjem ne naslanjamo na telo!
- Strogo prepovedano je vzpenjanje na vrtljive stole.
- Ne vzpenjamo se na okenske police.
- Zadrževati se je dovoljeno le v prostorih, kjer se dela izvajajo.
- Kadar izvajamo mokro čiščenje tal, kjer se gibljejo ljudje, moramo prehod označiti z ustrezno tablo (pozor, možnost zdrsa).
- Luči in drugih električnih porabnikov ne smemo čistiti, če so priključeni na električno omrežje.
- Električnih stikal in vtičnic ne čistimo z mokro krpo.

ZDRAVJE IN VARSTVO PRI DELU

PRI DELU S ČISTILNIMI STROJI

- Vsa električna orodja morajo biti pred uporabo pregledana in preizkušena.
- Električno orodje lahko priključimo le na brezhibno odzemno mesto.
- Električno orodje moramo vedno izključiti s stikalom, preden ga izključimo iz vtičnice.
- Orodja ne smemo uporabljati, če nismo usposobljeni za varno delo z njimi.
- Orodja si ne smemo podajati v vključenem stanju.
- Strogo prepovedano je blokirati in odstranjevati varovala in varnostne naprave na delovni opremi.
- Vsako okvaro delovne opreme mora zaposleni takoj prijaviti vodji, če pa je okvara takšna, da lahko predstavlja nevarnost za zdravje in življenje, mora takoj prekiniti z delom.
- Okvare na delovni opremi lahko popravlja samo pooblaščen in za to usposobljena oseba.
- Pri delu se lahko uporablja le ustrezna in brezhibna delovna oprema, ki mora biti tudi pravilno vzdrževana in hranjena

ZDRAVJE IN VARSTVO PRI DELU

PRI DELU S ČISTILNIMI STROJI

Čiščenje, nastavitve, vzdrževanje in popravila se lahko izvajajo le pri izključenem glavnem stikalu oz. pri izvlečenem vtikaču iz vtičnice ter popolnoma ustavljenem delovnem stroju.

- Delovno opremo je treba zavarovati pred možnostjo nenadzorovanega posega druge osebe (glavno stikalo zaklenjeno v izključenem položaju oz. vtikač postavljen neposredno pri delovni opremi tako, da je pod kontrolo).
- Delovno opremo lahko zaposleni zapusti šele takrat, ko izključi glavno mehansko stikalo oz. izvleče vtikač iz vtičnice in se delovna oprema popolnoma ustavi.
- Z delovno opremo lahko hkrati dela samo ena oseba, razen v primeru, ko je izrecno odrejeno drugače.
- Med obratovanjem delovne opreme **KAJENJE NI DOVOLJENO**.
- Poseganje v nevarno območje je med obratovanjem strogo prepovedano.
- Po končanem delu je treba obvezno izprazniti rezervoarje in očistiti delovno opremo (stroj!).
- Pri delu s strojem vedno ravnamo v skladu z navodili za varno delo, navodili proizvajalca in nadrejenega delavca.
- Delovno opremo redno vzdržujemo.

POZITIVNA PSIHOLOGIJA

? so tisti dejavniki, ki omogočajo posamezniku in skupinam, da NAPREDUJEJO v življenju, pri čemer sta uspeh in napredek mišljena kot obstoj POZITIVNEGA MENTALNEGA ZDRAVJA, ko človek raste in uspeva, napolnjen s ČUSTVENO VITALNOSTJO in brez duševnih bolezni tako, da USPEŠNO FUNKCIONIRA tako v SOCIALNEM OKOLJU kot tudi SAM.

*ameriški raziskovalci so odkrili, da so med najpomembnejšimi aspekti življenja akademski uspeh, postavljanje in doseganje ciljev, visoka raven samokontrole, vztrajnost.

KAJ JE ZDRAVJE?

TRADICIONALNI MEDICINSKI MODEL (odsotnost bolezni)

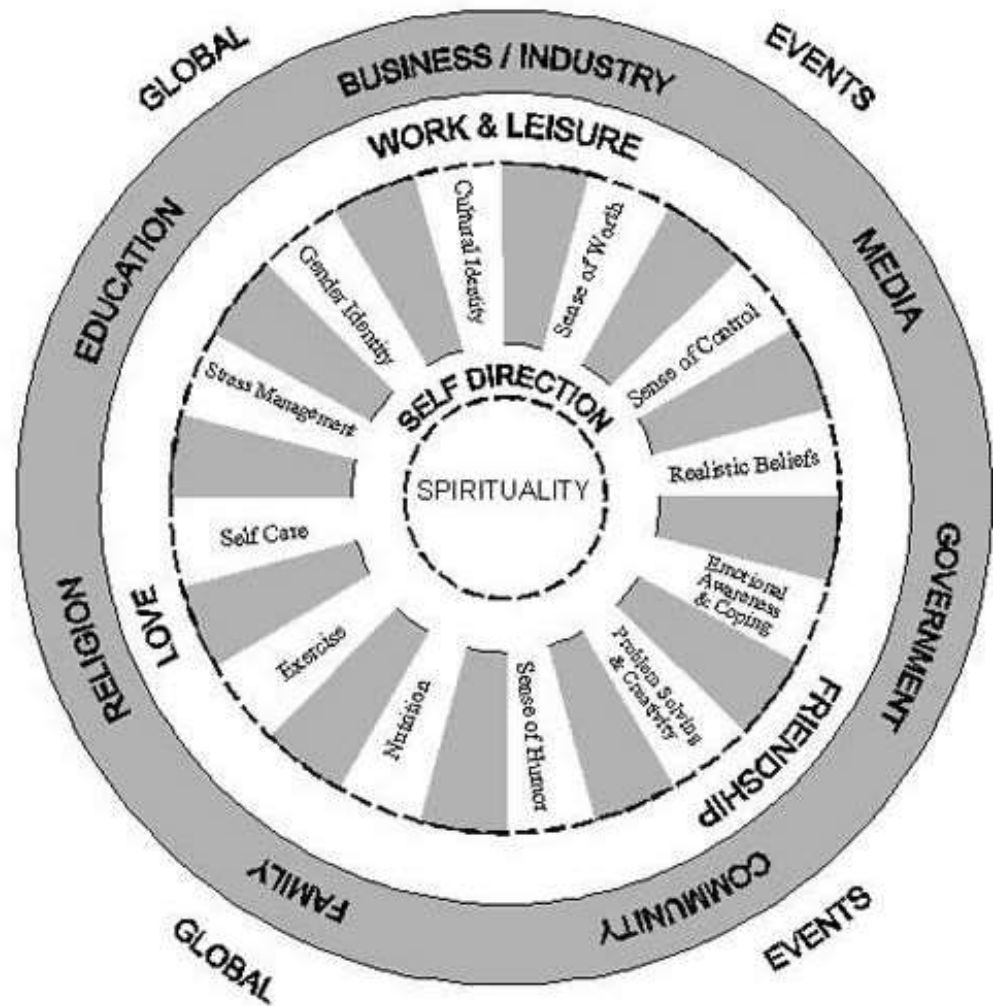
SODOBNI MODEL “KOLO DOBREGA POČUTJA” (bolj celosten in skuša zajeti čim več vidikov človekovega funkcioniranja)

DOBRO POČUTJE je način življenja, usmerjen k optimalnemu zdravju in blagostanju, v katerem so telo, um in duša integrirani, tako da živi posameznik polno življenje, tako v naravni kot v človeški skupnosti. Dobro počutje je optimalno stanje zdravja in blagostanja, ki ga je posameznik zmožen doseči (Myers, Sween in Witmer)

*ameriške raziskave so pokazale, da je več kot polovica prezgodnjih bolezni povezanih z dejavniki življenjskega stila, na katerega imamo vpliv.

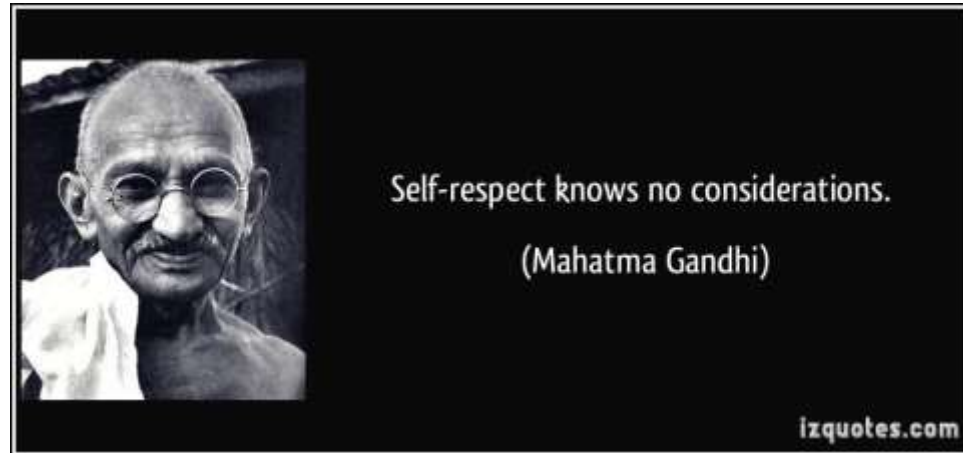
KOLO DOBREGA POČUTJA

- Spiritualnost – jedro človeka
- Samousmerjanje- temeljna življenjska r
- 12 življenjskih podnalog:
- Občutek lastne vrednosti
- Občutek nadzora
- Realistična pričakovanja
- Zavedanje čustev in spoprijemanje z nji
- Reševanje problemov in ustvarjalnost
- Smisel za humor
- Prehrana
- Telesna vadba
- Skrb zase
- Upravljanje s stresom
- Spolna identiteta
- Kulturna identiteta



OBČUTEK LASTNE VREDNOSTI

- Gre za samospoštovanje ali samopodobo.
- Osebe z visokim samospoštovanjem:
- So bolj prepričani o svojih sposobnostih in dejanjih
- Imajo pozitivna pričakovanja
- Doživljajo več pozitivnih emocij
- So bolj prilagojeni
- Doživljajo manj tesnobe
- So manj dovzetni za depresijo



PREHRANA IN DUŠEVNO ZDRAVJE

Slaba prehrana vpliva na funkcioniranje možganov.

Ključen za duševno zdravje je nivo SEROTONINA = pismonoša med živčnimi celicami, deluje kot nekakšno pomirjevalo.

! POMANJKANJE SEROTONINA povzroča: muhavost, apatičnost, razdražljivost ali agresivnost, pomanjkanje volje.

PREHRANA IN DUŠEVNO ZDRAVJE

Ko pomislimo na ZDRAVJE ponavadi pomislimo na manj mastno hrano. Pa vendar je tudi nižja stopnja maščobe povezana s pomanjkanjem serotonina.

ZAKAJ NAM JE DOBRA ČOKOLADA?

MAŠČOBE? Več maščob, več aminokislin, več serotonina...

OGLJIVKOVI HIDRATI (slaščice, čips, sladoled, kruh, pite...)- več aminokislin, več serotonina!

PREHRANA IN DUŠEVNO ZDRAVJE

- Pomanjkanje kalcija (razdražljivost, vznemirjenost, nespečnost);
- vitamin B, omega – 3 maščobe (boljše soočanje s stresom);
- vitamini in minerali (magnezij, železo – izkrivi se emocionalno razpoloženje, prizadene mišljenje, moti zaznavanje);
- Na kakovost prehranjevanja pa vplivajo tudi OSAMLJENOST, SLABO PSIHIČNO ZDRAVJE, pomanjkanje SOCIALNIH KONTAKTOV;
- NASVET: Uravnotežena prehrana. Edina prava pot je srednja pot.

PREHRANA IN DUŠEVNO ZDRAVJE



TELESNA VADBA IN DUŠEVNO ZDRAVJE

- Spodbuja nastanek in regeneracijo živčnih celic v možganih, predvsem v centrih zadolženih za spomin in učenje
- Izboljša kognitivno funkcioniranje, zavira nastanek degenerativnih bolezni, kot npr. Alzheimerjeva bolezen
- Izboljša se imunski sistem, pomaga preprečevati bolezni srca, kardiovaskularne bolezni, diabetes tipa 2, debelost.
- Na psihično počutje: fizična vadba zniža anksioznost (dobre so aerobne aktivnosti, kot npr. Kolesarjenje, plavanje, tek; najboljša je, da traja vsaj 15 tednov; 4 do 6 ur po vadbi je viden učinek;
- Depresija; telesna vadba deluje že po 1. vaji, najbolje je, da traja 9 tednov.

TELESNA VADBA, DUŠEVNO ZDRAVJE, STAROST

- Najboljša je kombinacija mentalnih tehnik ter fizična aktivnost – predvsem se izboljša SPOMIN, zniža pa se tudi verjetnost za nastanek demence, Alzheimerjeve bolezni
- Upočasnjuje napredovanje Parkinsonove bolezni
- Sicer pa telesna vadba vpliva na izboljšanje telesne samopodobe, telesno pripravljenost, samozavest.

*"Zdrav duh v zdravem telesu"
raztezna vaja*

Skrb za okolje

Eno od glavnih vodil družbe Dobrovita d.o.o. je skrb za zdravo, varno in čisto delovno okolje ter upoštevanje okoljskih predpisov, predvsem s področja ločevanja odpadkov.

Vedno prisluhnemo željam naročnikov, ki jih poskušamo izpopolniti skladno s svojimi zmožnostmi.

Vsi zaposleni, skrbimo za ločevanje odpadkov.

| STEKLO | PAPIR, KARTON | PLASTIKA | KOVINA | ORGANSKE SNOVI |
|---|--|-------------------------|--------------|---------------------|
| - steklenice - kozarci - kozarci za vlaganje | - bel papir - trakovi - knjige - revije - karton - embalaže | - plastenke - čutare | - pločevinke | - olupki - hrana |





UMETNOST OBVLADOVANJA KONFLIKTOV

... izobraževalni program, ki orodje SDI® uporablja pri:

- osebnih odnosih,
- odnosih na delovnem mestu.

Pridobivanje rezultatov z orodjem SDI

Boljši odnosi lahko izboljšajo rezultate poslovanja.

- Zadrževanje zaposlenih na delovnih mestih v nasprotju z njihovim pogostim menjavanjem
- Zmanjšani stroški za konflikte
- Izboljšana komunikacija

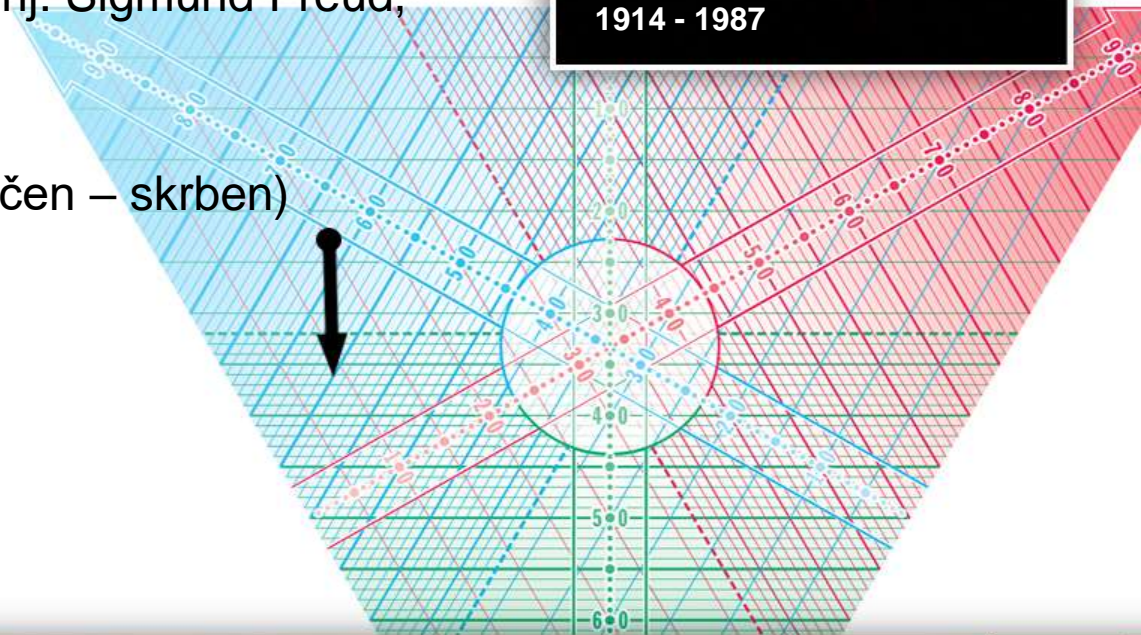
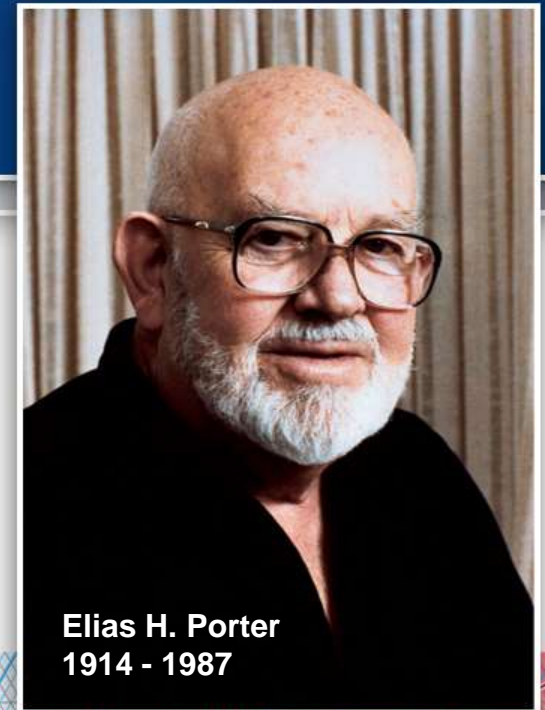


Teorija zavedanja odnosov (Relationship Awareness®)



Dr. Elias H. Porter

- Slavni psiholog, sodelavec Carla Rogersa
- Avtor del *Introduction to Therapeutic Counseling in Manpower Development*
- Avtor teorije zavedanja odnosov (*Relationship Awareness Theory*)
- Ključne osebe, ki so vplivale nanj: Sigmund Freud, Erich Fromm
- Avtor orodja SDI
- SDI-osebnost: MODRA (nesebičen – skrben)





Zavedanje odnosov (Relationship Awareness®)

Teorija odnosov temelji na motivaciji v dveh različnih situacijah:

- 1.kadar vse poteka brez težav in
- 2.kadar se znajdemo v konfliktu.

1. načelo *zavedanja odnosov*

*Vedenje usmerja
motivacija, s katero želimo
ohraniti samospoštovanje.*

3. načelo *zavedanja odnosov*

Vrline, ki so pretirane ali napačno uporabljene, lahko zaznavamo kot slabosti.



4. načelo *zavedanja odnosov*

Osebni filtri vplivajo na zaznavanje sebe in drugih.

Želeni način vzpostavljanja odnosov (VRS)

Značilni način vedenja, ki nastane iz MVS, ko se oseba počuti dovolj sproščeno, da se vede tako, kot ji zapoveduje njen MVS.

Sistem vrednot, ki nas motivirajo (MVS)

Precej stalni skupek vrednot, ki predstavljajo osnovo za:

- izbiranje vedenja in podeljevanje namena vedenju;*
- osredotočanje na določene stvari in pri tem ignoriranje drugih;*
- dožemanje in presojanje sebe in drugih.*



Vedenje in motivacija

Vedenje:

stvari, ki jih ljudje delamo in govorimo.

Motivacija:

razlogi za vedenje.

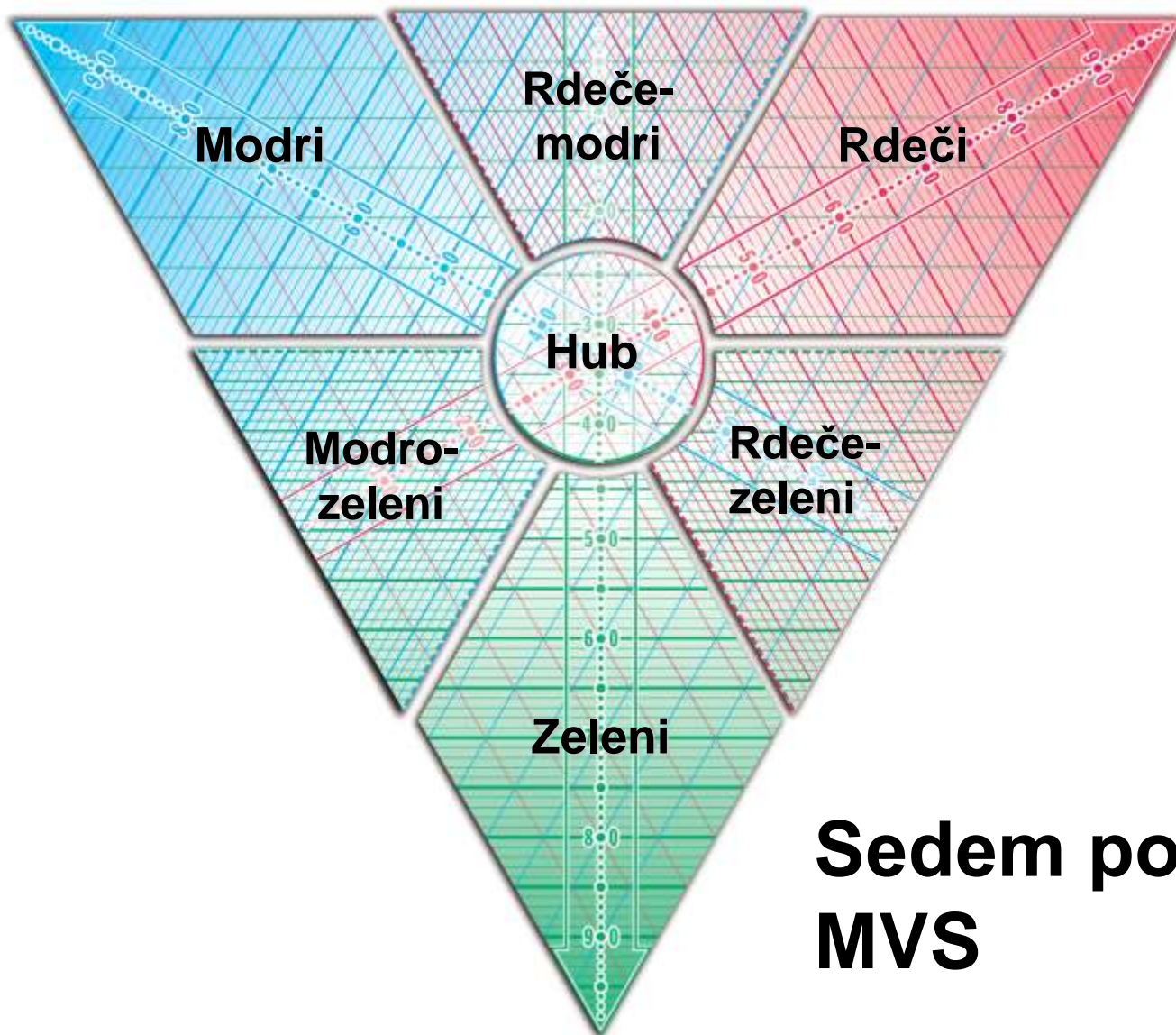
Vedenje





Pot okoli trikotnika





Sedem področij MVS

Modri

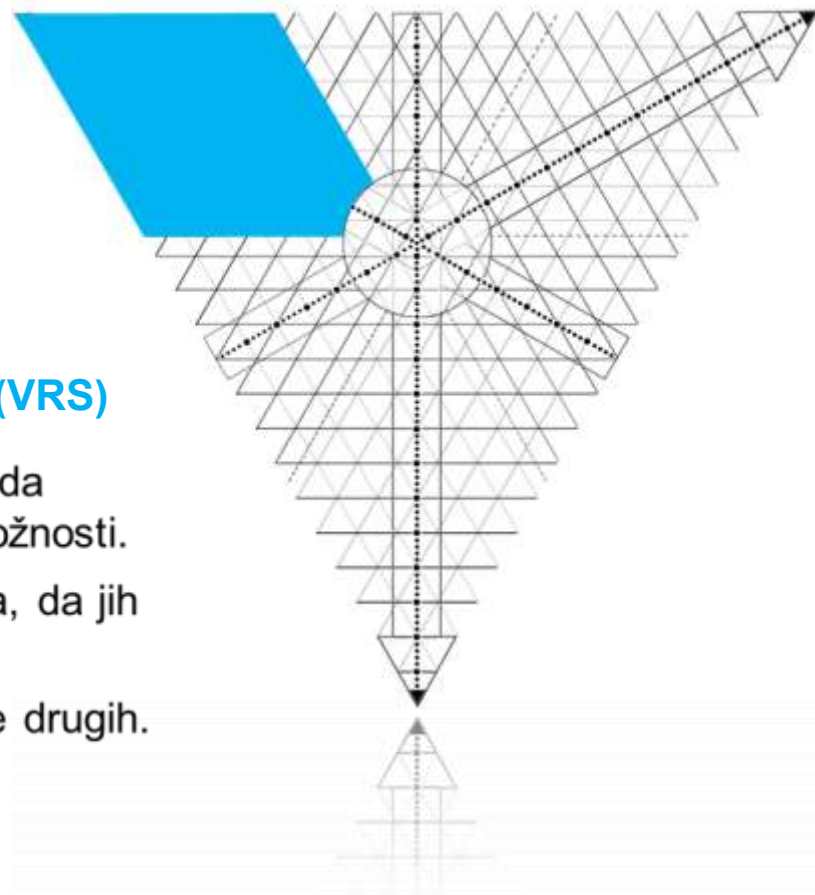
SISTEM VREDNOT, KI NAS MOTIVIRAJO (MVS)



Skrbi za zaščito, razvoj in dobrobit drugih.

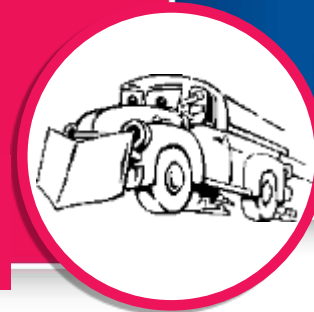
ŽELENI NAČIN VZPOSTAVLJANJA ODNOSOV (VRS)

- Je odkritosrčen in dovzeten za potrebe drugih.
- Išče načine, kako pomagati ljudem.
- Trudi se drugim olajšati življenje.
- Noče biti drugim v breme.
- Pomaga drugim, da razvijajo svoje možnosti.
- Drugim zagotavlja, da jih cenijo.
- Zagovarja pravice drugih.



Rdeči

SISTEM VREDNOT, KI NAS MOTIVIRAJO (MVS)

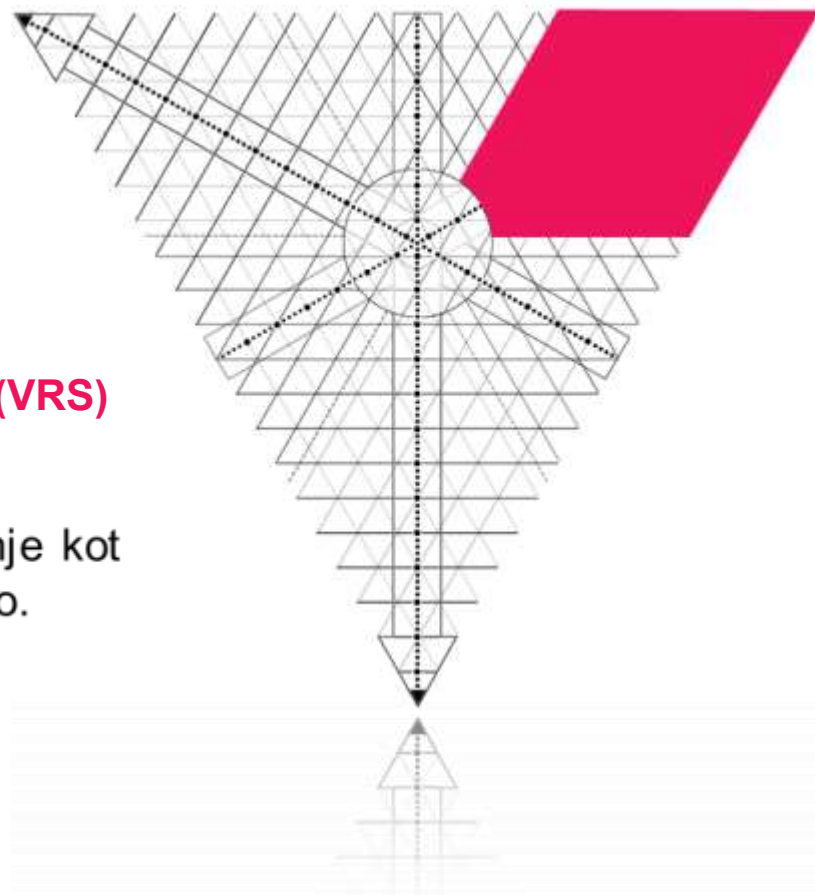


krbi za dokončanje dela.

krbi za organizacijo ljudi, časa, denarja ali drugih virov pri doseganju zelenih rezultatov.

ŽELENI NAČIN VZPOSTAVLJANJA ODNOSOV (VRS)

- Tekmuje za avtoriteto, odgovornost in mesto vodje.
- Sprejema izzive.
- Prepričuje.
- Sprejema tveganje kot nujno in zaželeno.
- Preži za priložnostmi.
- Je tekmovalen.
- Zahteva zaslužene nagrade.



Zeleni

SISTEM VREDNOT, KI NAS MOTIVIRAJO (MVS)



Skrbi za zagotavljanje vnaprejšnjega natančnega premisleka.

Skrbi za vzpostavitev in ohranjanje smiselnega reda.

ŽELENI NAČIN VZPOSTAVLJANJA ODNOSOV (VRS)

- Je objektivni.
- Je pošten.
- Je načelen.
- Ima čustva pod nadzorom.
- Je praktičen.
- Je pazljiv in natančen.
- Je pravičen.
- Je odločen.
- Je resen.
- Je sam svoj razsodnik.
- Je samosvoj.
- Preden ukrepa, skrbno premisli.



Hub

SISTEM VREDNOT, KI NAS MOTIVIRAJO (MVS)

MOTIVATIONAL VALUE SYSTEM



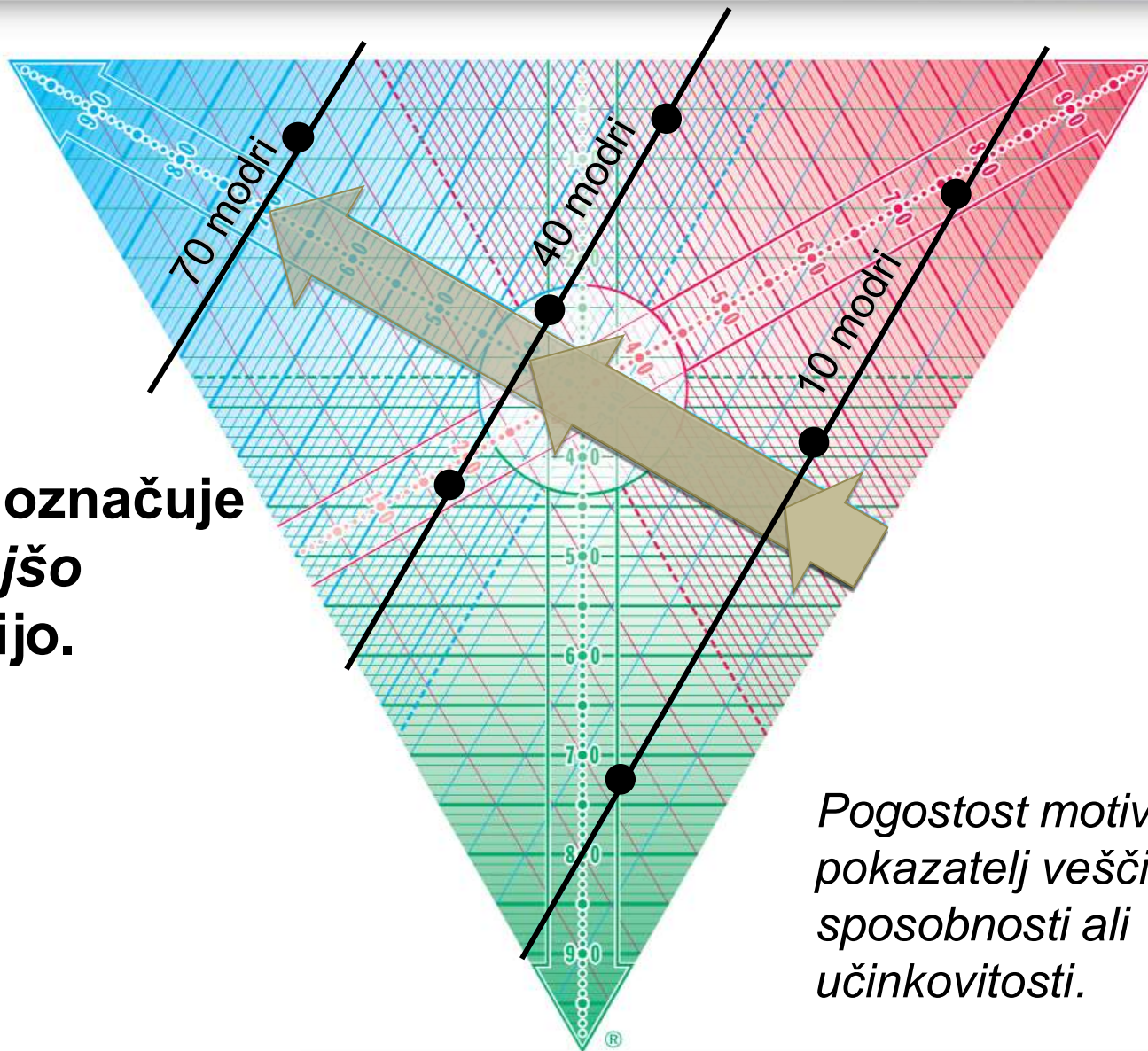
Skrbi za prilagajanje.

Skrbi za dobrobit skupine.

ŽELENI NAČIN VZPOSTAVLJANJA ODNOSOV (VRS)

- Zanima ga, kaj drugi mislijo in čutijo, je prilagodljiv in širokih nazorov.
- Preizkuša različne načine odziva.
- Ponosen je na svojo "pripadnost".
- Rad pozna veliko ljudi.
- Všeč mu je, če ga pozna veliko ljudi.
- Rad je znan kot prilagodljiv človek.





Višja številka označuje pogostejšo motivacijo.

Pogostost motivacije ni pokazatelj veščin, sposobnosti ali učinkovitosti.




KAJ JE KONFLIKT?

Je ena izmed najbolj običajnih „motenj v odnosih z drugimi ljudmi“

Je reakcija, kadar imamo občutek, da je naše samospoštovanje ogroženo – po teoriji zavedanja odnosov

V konflikt se spustimo pri stvareh, ki so nam zelo pomembne (sprožilci konfliktov)

Ko vidimo, da je nekdo v konfliktu, lahko ugotovimo, kaj mu je pomembno.



KAJ JE LAHKO VIR KONFLIKTA?
Zakaj pride do konflikta?



ZAKAJ PRIDE DO KONFLIKTA? SPROŽILCI

- Pomanjkanje informacij
- Nejasnost pri izmenjavi informacij
- Spregledajo se pomembni elementi
- Človek težje opredeli prihodnost
- Ljudje so „neudeleženi“

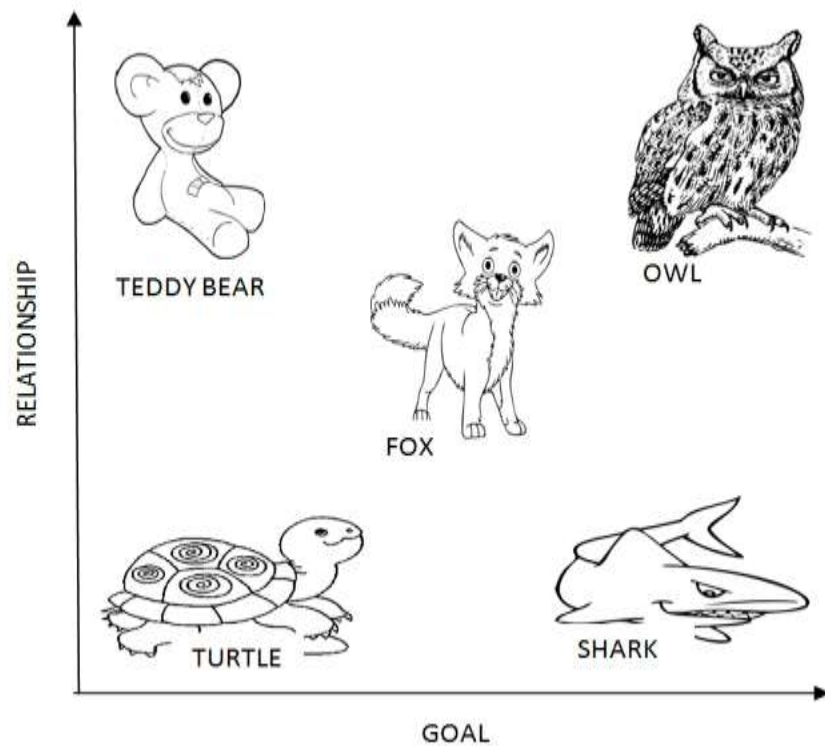


VIRI KONFLIKTA

- Kratkoročni pritiski napram dolgoročnim ciljem
- Razlike v pogledu, vrednotah, kulturnih normah
- Pomanjkanje jasnih informacij, tekma za omejene vire
- Potrebe (po moči, statusu, ego, prepoznavanju, samospoštovanju, občinsko, regijsko stališče...)
- Spremembe – nekateri ne želijo opustiti „starih navad, pristopov“, drugi pa gredo prehitro

KAKO SE OBIČAJNO ODZIVAMO V KONFLIKTU?

STRATEGIJE ODZIVANJA



Kako se najpogosteje odzovemo?

- Se konstruktivno spoprimemo z reševanjem.
- Se izognemo.
- Aktivno in burno se odzovemo.
- Izrabimo moč in pozicijo.
- Nekateri konflikte želijo neprestano ustvarjati.
- Poiščemo pomoč odvetnikov, sodišča...



In kaj se dogaja v konfliktu?

„Učinek tornada“

Skupinska vaja: Moji sprožilci konfliktov (kaj delam, kaj potrebujem)

Notranje izkušnje pri konfliktu

| Stopnja konflikta | Osredotočanje | Modri | Rdeči | Zeleni |
|-------------------|------------------------|---|----------------------------------|---------------------------------------|
| 1 | Jaz težava drugi | Se preprosto prilagaja potrebam drugih. | Preprosto sprejme ponujen izziv. | Je preprosto razumno previden. |
| 2 | Jaz težava | Se je predal in nasprotniku popustil. | Mora nasprotnika premagati. | Mora poskušati nasprotniku pobegniti. |
| 3 | jaz | Je bil popolnoma premagan. | Se mora boriti za življenje. | Se mora popolnoma umakniti. |

Vedenje, ki ga opazimo pri konfliktu

STOPNJA
KONFLIKTA

OSREDOTOČENJE

MODRI

RDEČI

ZELENI

1

Jaz
težava
drugi

Poskrbi za druge.

Sprejme izziv.

Je razumno
previden.

2

Jaz
težava

Se pogojno preda.

Se bori za zmago.

Se začasno umakne
in analizira.

3

jaz

Se popolnoma
preda.

Se bori za preživetje.

Se popolnoma
umakne.