

VEŠČINE

LJUDI Z DOWNOVIM SINDROMOM



DELOVNI ZVEZEK

Projekt je financirala Evropska komisija. Publikacija odraža zgolj mnenja avtorjev. Vsebina te zloženke ne odraža nujno stališč ali mnenj Evropske komisije.



KAZALO

1. KAJ SO SOCIALNE VEŠČINE?	4
2. ZAKAJ SO SOCIALNE VEŠČINE POMEMBNE?	5
3. DOBRE PRAKSE	6
VEŠČINE, KI JIH JE POTREBNO RAZVITI	6
3.1. UPOŠTEVATI PRAVILA VLJUDNOSTI	7
3.1.1. UPORABO VLJUDNIH POZDRAVOV	7
PRIMERI POZDRAVA IN SLOVESA	7
Ob prihodu	7
Ob odhodu	7
3.1.2. ZAHVALITI SE	8
PRIMERI, KO SE JE TREBA ZAHVALITI:	8
DELOVNI LIST 1	9
3.1.3. OPRAVIČITI SE	10
SITUACIJE V KATERIH SE JE TREBA OPRAVIČITI	10
DELOVNI LIST 2	11
DELOVNI LIST 3	12
3.1.4. UPORABA BESEDE PROSIM, KO ZA KAJ PROSIMO	13
SITUACIJE, KO REČEMO PROSIM:	13
3.1.5. DAJANJE POKLONOV	14
PRIMERI POKLONOV, KI JIH LAHKO IZREČEMO OSEBI:	14
DELOVNI LIST 4	15
3.2. USTVARITI TER VZDRŽEVATI VIZUALNI STIK IN DEJAVNO POSLUŠANJE	16
3.2.1. VZDRŽEVANJE VIZUALNEGA STIKA	17
"Pozdravljen, sem samozavesten in prepričan, lahko mi zaupaš!"	17
DELOVNI LIST 5	18
3.2.2. DEJAVNO POSLUŠANJE	19
SITUACIJE V KATERIH JE DOBRO DEJAVNO POSLUŠATI, TER NJIHOVE KORISTI:	19
DELOVNI LIST 6	20
3.2.3. SMEH	21
KAKO NAREDITI, DA NASMEH POSTANE NAVADA:	21
DELOVNI LIST 7	22
3.2.4. POSLUŠANJE IN GOVORJENJE	23
KAKO VADIMO POSLUŠANJE IN GOVORJENJE:	23
DELOVNI LIST 8	24

3.2.5. IZKAZOVANJE SPOŠTOVANJA	25
SITUACIJE V KATERIH IZKAŽEMO SPOŠTOVANJE:	25
DELOVNI LIST 9	26
3.3. SPOŠTOVANJE HIERARHIJE V ORGANIZACIJI	27
ZAPOMNITE SI:	28
DELOVNI LIST 10	29
3.4. SPOŠTOVANJE PRIMERNE RAZDALJE IN OSEBNI PROSTOR	30
DELOVNI LIST 11	31
3.5. TRKANJE NA VRATA, OPOZARJANJE PRED VSTOPOM V SOBO	32
DELOVNI LIST 12	33
4. NEPRIČAKOVANE SITUACIJE V DELOVNEM OKOLJU	34
KAKO JIH REŠUJEMO?	35
4.1. URJENJE SPOSOBNOSTI ZA REŠEVANJE PROBLEMOV	35
4.1.1. Ohranjanje pozitivnega odnosa	35
4.1.2. Sporočanje problema svojemu šefu	36
4.1.3. Prošnja za pomoč ali postavljanje vprašanj	36
4.1.4. Ostati miren	37
4.1.5. SPREJETI NEPREDVIDENO	37
PRIMERI NEPREDVIDLJIVIH SITUACIJ	38
KAJ SMO SE NAUČILI?	38
Igra vlog za pomočnika v trgovini	39
Situacija 1	39
Igra vlog za pomočnika v trgovini	40
Situacija 2	40
Igra vlog za pomočnika v skladišču	41
Situacija 3	41
Igra vlog za pomočnika v skladišču	42
Situacija 4	42
Igra vlog za pomočnika v skladišču	43
Situacija 5	43
Igra vlog za pomočnika v trgovini	44
Situacija 6	44
.....	44
Igra vlog za natakarja	45

Situacija 7.....	45
Igra vlog za natakarja	46
Situacija 8.....	46
Igra vlog za soberico	47
Situacija 9.....	47
Igra vlog za vse službe	48
Situacija 10.....	48
Igra vlog za vse službe	49
Situacija 11.....	49
Igra vlog za vse službe	50
Situacija 12.....	50
Igra vlog za vse službe	50
Situacija 13.....	50
.....	51
.....	51
Igra vlog za vse službe	52
Situacija 14.....	52
Igra vlog za soočanje z nepričakovanimi situacijami.....	53
Situacija 15.....	53
Igra vlog o nepričakovani situaciji	54
Situacija 16.....	54
Igra vlog o nepričakovani situaciji	55
Situacija 17.....	55
Igra vlog o nepričakovani situaciji	55
Situacija 18.....	55
Igra vlog o nepričakovani situaciji	56
Situacija 19.....	56
Igra vlog o nepričakovani situaciji	57
Situacija 20.....	57
Igra vlog o nepričakovani situaciji	58
Situacija 21.....	58
EVALVACIJSKI OBRAZEC	60



1. KAJ SO SOCIALNE VEŠČINE?

Beseda sposobnost pomeni sposobnost ali talent, ki ga razvijemo z vadbo ter izvajanjem nečesa boljše in boljše.

Beseda socialne se nanaša na to, kako smo povezani z drugimi. Npr. S prijatelji, starši, sorodniki, učitelji, sodelavci, z nadrejenimi idr.

Pomeni način, kako se obnašamo in kaj govorimo, ko smo z drugimi v različnih situacijah.

Ko govorimo z ljudmi, lahko govorimo lepe ali grde besede.

Z učenjem socialnih veščin se učimo zaželenih načinov za sodelovanje z drugimi.





2. ZAKAJ SO SOCIALNE VEŠCINE POMEMBNE?

- Da bi živel v skupnosti, da bi drug drugega spoštovali in tako naredili naše odnose čim boljše, se moramo povezati z drugimi.
- Dobre socialne veščine pri ustvarjanju medosebnih odnosov pripomorejo k dobremu čustvenem počutju in izboljšanju kakovosti življenja.
- Če bomo razvili socialne veščine, bomo zagotovo imeli več prijateljev kot tisti s slabo razvitim socialnim veščinami. Bolje se bomo razumeli s sodelavci na delovnem mestu in z družinskim članom.



Vsi se obnašamo drugače, ko smo s prijatelji, družino, šefom ali tujcem.

Zato je pomembno razviti potrebne veščine, ki jih lahko ustrezzo uporabimo v vseh situacijah svojega življenja.



3. DOBRE PRAKSE

VEŠČINE, KI JIH JE POTREBNO RAZVITI

V tem poglavju bomo opisali nekaj najpomembnejših socialnih veščin, ki jih moramo znati uporabljati v praksi in v vsaki situaciji. Osredotočili se bomo na delovno okolje.



- Upoštevati pravila vlijudnosti.
- Ustvariti in vzdrževati vizualni stik in dejavno poslušanje.
- Upoštevati hierarhijo znotraj organizacije.
- Upoštevati ustrezen razdaljo in osebi prostor.
- Potrkatи na vrata,

opozarjati pred vstopom v sobo in pravilno opozarjati.



Ko govorimo o družbenih normah vljudnosti, se to nanaša na:

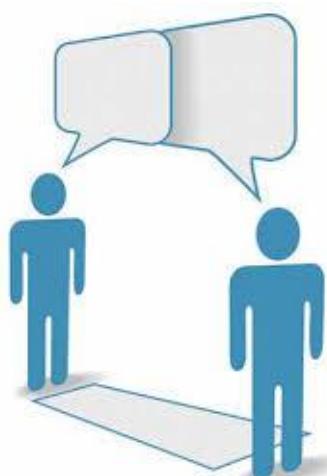
3.1.1. UPORABO VLJUDNIH POZDRAVOV

Ko pridete, ne pozabite reči POZDRAVLJENI, DOBRO JUTRO, DOBER DAN ali DOBER VEČER.

Ko greste, ne pozabite reči NASVIDENJE ali SREČNO.

Prvič, ko se srečamo s sodelavcem, bi se morali pozdraviti bolj formalno z rokovanjem oziroma skladno s kulturami, lahko ga poljubimo na lice.

PRIMERI POZDRAVA IN SLOVESA



Ob odhodu

- Nasvidenje! Se vidiva jutri.
- Adijo! Se kmalu vidiva.
- Imej lep vikend.
- Hvala. Enako tudi tebi.

Ob prihodu

- Dobro jutro! Kako si?
- Pozdravljen, jaz sem dobro. Ti?
- Lepo te je spet videti.

3.1.2. ZAHVALITI SE



Ne pozabite reči HVALA:

- ko vam kdo pomaga;



- ko vam kdo čestita;



- ko vas kdo obdaruje;



- ko vam kdo pove nekaj lepega, kar vam je všeč.

PRIMERI, KO SE JE TREBA ZAHVALITI:



- *Naj ti pokažem avtobusno postajo.*
- *Hvala!*
- *Čestitam! Prispel si pravi čas.*
- *Hvala!*
- *To značko dobiš, da jo pritrdiš na svojo uniformo.*

- Hvala!

DELOVNI LIST 1



Odgovorite na vprašanja tako, da obkrožite ustrezno ikono.

DA

NE

Naj se zahvalimo, ko nam kdo pomaga?		
Naj se zahvalimo, ko se na nas kdo razjezi?		
Naj se zahvalimo, ko nas kdo obdaruje?		
Ali se moramo zahvaliti, ko nam nadrejeni dovoli oditi preden končamo, ker nas čaka nekaj zelo pomembnega?		
Ali se moramo zahvaliti, ko nam nekdo pove nekaj, kar nam je všeč?		
Ali moramo reči hvala, ko nam nekdo reče dobro jutro?		

3.1.3. OPRAVIČITI SE

V odnosih, ki jih vzdržujemo z drugimi, včasih nenamerno povzročimo nevšečnosti z besedami, ki jih izgovorimo ali z dejanjem.

V takih situacijah je treba prepoznati svoje napake in razmisiliti o opravičilu.

NE POZABITE, DA JE VSAKA OSEBA, KI IMA SLUŽBO ZRELA IN ODGOVORNA ZA NJENE NALOGE IN DEJANJA. Zaposleni se ne sme obnašati kot otrok, ki prikriva svoje napake (napačna dejanja).

Če se želimo opravičiti, lahko uporabimo naslednje fraze:



Če preveč govorite. – "Se opravičujem, če sem preveč govoril."

Če ste povedali šalo, ki drugim ni bila všeč. – "Zelo mi je žal. Nisem te želel vznemiriti, ko sem rekel, da si s toliko nakupovalnimi vrečkami videti kot osel."

Če koga nenamerno poškodujemo. - "Oprosti! Nisem te želel poriniti."

Če nekaj naredimo narobe. – "Pozabil sem urediti kozarce. Se opravičujem,

ne bo se ponovilo"

DELOVNI LIST 2



Odgovorite na vprašanja tako, da obkrožite ustrezeno ikono.

DA

NE

Naj se opravičimo, če nas je sodelavec prosil, da odstranimo poškodovan izdelek, vendar tega nismo želeli storiti?		
Naj rečemo oprosti, če smo zlili kozarec tekočine na strakin plašč?		
Naj se opravičimo, če smo bili brez razloga jezni na sodelavca? In ni bil on kriv.		
Naj rečemo oprosti, če nam nadrejeni povedo, da dela nismo opravili dobro?		
Naj rečemo oprosti, če smo trenerju povedali šalo, ki mu ni bila všeč?		
Naj se opravičimo, če smo prišli pozno na delo?		

Naj se opravičimo, če rečemo kaj, kar je zmotilo stranko, vendar tega nismo hoteli?		
---	---	---

DELOVNI LIST 3



Preberite o naslednjih situacijah in pojasnite, kdo se mora opravičiti.
Obkrožite ustrezni odgovor.

	DRUGI	JAZ
Sodelavec je drugim sodelavcem o nas grdo govoril.		
Prijatelja smo silili popiti cel kozarec soka, čeprav on tega ni želel.		
Sodelavec je hitel, zato nas ni videl in nas je nenamerno potisnil.		
Stranka se je ujezila na nas, vendar smo bili krivi mi.		
Z blagajnikom smo se grdo pogovarjali, ker nam je drugi sodelavec o njem povedal nekaj slabega.		
Naredili smo napako, in to vemo.		

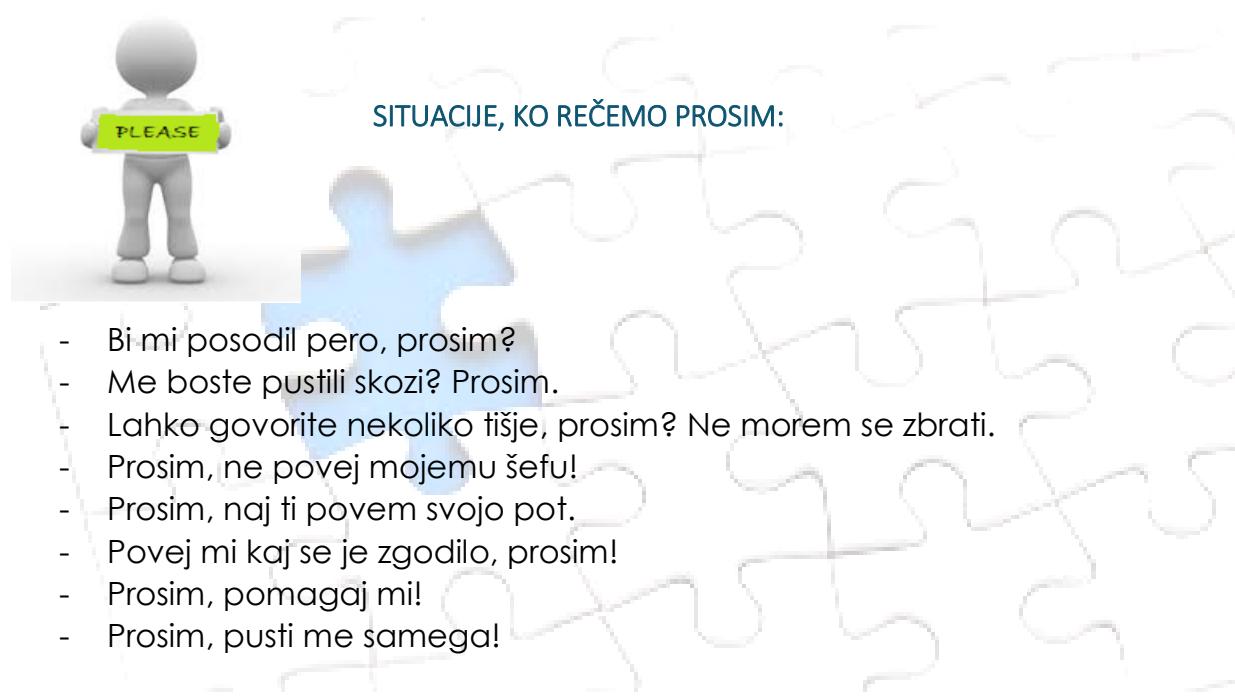
Na polico smo postavili slab izdelek in rekli, da je to naredil sodelavec.



3.1.4. UPORABA BESEDE PROSIM, KO ZA KAJ PROSIMO

Ko neko oseb kaj vprašamo ali prosim, moramo reči **PROSIM**.

SITUACIJE, KO REČEMO PROSIM:



- Bi mi posodil pero, prosim?
- Me boste pustili skozi? Prosim.
- Lahko govorite nekoliko tiše, prosim? Ne morem se zbrati.
- Prosim, ne povej mojemu šefu!
- Prosim, naj ti povem svojo pot.
- Povej mi kaj se je zgodilo, prosim!
- Prosim, pomagaj mi!
- Prosim, pusti me samega!

Vaje



Predstavljajte si, da s svojim najboljšim prijateljem delate v restavraciji.
Pogovarjajte se z njim tako, da v dveh ali več stawkah uporabite besedo prosim.

3.1.5. DAJANJE POKLONOV

Poklon je vlijudno izražanje čestitke, pohvale ali občudovanja za nekaj.

Poklon je, ko rečemo nekaj lepega o nečem ali nekom.

Dobro je dajati poklone, vendar moramo vedeti, DA JIH NE SMEMO DAJATI VES ČAS, saj se lahko zgodi, da to ljudem ne bo všeč.

POMEMBNO JE, DA SE USTAVIMO, DRUGIH NE SMEMO ZASIPATI S POKLONI. TO LAHKO POVZROČI TEŽAVE. ZAPOMNITI SI MORAMO, DA SO NAŠI SODELAVCI, NE PRIJATELJI.



You're great!

Ko izrekamo poklon, se nasmejemo.

Ko dobimo poklon, se počutimo dobro.

Ne pozabite dati poklona:

osebi:

“V tej uniformi si videti čudovito!”

Ali dejanju, ki ga je naredila oseba:

“Res si naredil dobro delo, ko si pospravil sobo!”

Poklon ni, če rečemo nekaj lepega o stvari.

PRIMERI POKLONOV, KI JIH LAJKO IZREČEMO OSEBI:



- CENIM TVJO POMOČ!
- V TEJ UNIFORMI SI ČUDOVIT!
- SVOJE DELO SI OPRAVIL ZELO DOBRO.
ČESTITAM!
- SI ZELO DELOVEN!
- ČESTITAM TI ZA TVOJE KUHANJE.

DELOVNI LIST 4



Preberite naslednje izjave in ugotovite, ali je poklon primeren ali ne.
Obkrožite ustrezno ikono.

DA

NE

Ta majica je na tebi videti lepa.		
V tej uniformi si videti čudovit.		
Čestitam, ker si pospravil košaro.		
Košare so videti čiste.		
Ko se smejiš, si videti srečen.		
Brisača je nova.		
Hvala, ker si bil s to stranko tako prijazen. Navdušen sem, kako si ravnal z njo.		



3.2. USTVARITI TER VZDRŽEVATI VIZUALNI STIK IN DEJAVNO POSLUŠANJE

- Vizualni stik je znak, da smo dobri poslušalci.
- Če osebo, s katero se pogovarjamo gledamo v oči, pomeni, da smo osredotočeni in pozorni.
- Vizualni stik pomeni, da dejansko poslušamo, kaj nam oseba želi povedati.

Pri vizualnem stiku:



Svojega sogovorca za nekaj minut pogledamo v oči;
to je preprosto, ker gledamo drugo osebo;
komuniciramo z očmi, ko poslušamo;
nasmehnemo se ter poslušamo z zanimanjem.

Ne pozabite:

- Najprej navežemo vizualni stik in nato začnemo govoriti.
- Po nekaj sekundah pogledamo stran, to naredimo počasi. Če umikamo pogled, je lahko videti, kot da smo sramežljivi ali živčni.
- Pogledamo od ene do druge strani. Pogled navzdol je lahko videti kot pomanjkanje zaupanja.

3.2.1. VZDRŽEVANJE VIZUALNEGA STIKA



Pomeni, da pri komunikaciji z drugo osebo uporabimo oči (vizualni stik).

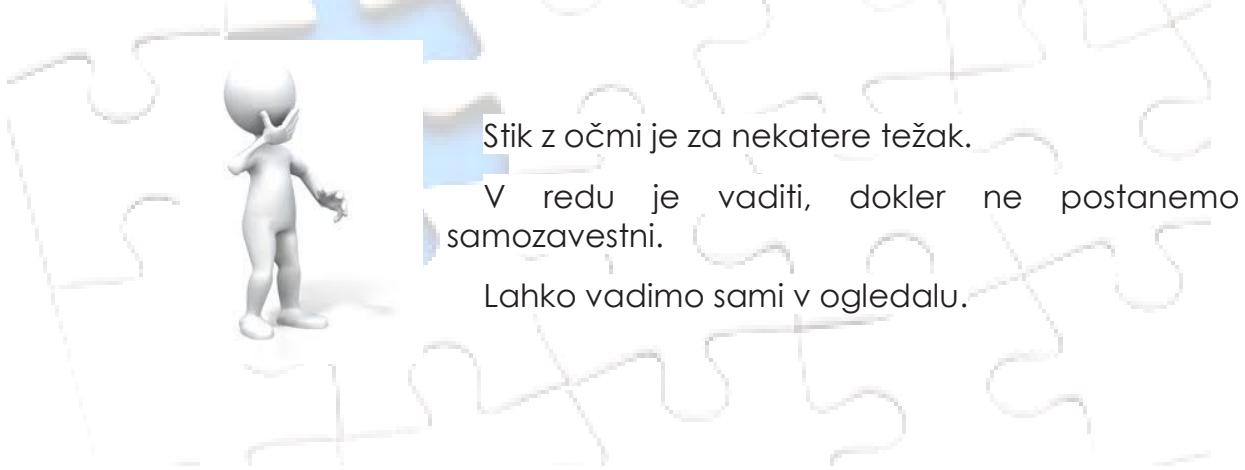
Osebo lahko gledamo v oči, sedeti moramo naravnost in udobno.

Z dobro držo gledamo svojega sogovorca, ko govori.

Ko nekdo govori z nami, ne gledamo tistih, ki vstopijo ali izstopajo iz sobe.

Oči nam povedo vse. To lahko pomeni, da nam je oseba, s katero sodelujemo, všeč. Ali da se z osebo, s katero govorimo, počutimo dobro. Ali pa, da se osebi (če je ne gledamo v oči) želimo izogniti.

Ko izmenjujemo informacije z drugo osebo, ne pozabimo uporabljati oči.



“Pozdravljen, sem samozavesten in prepričan, lahko mi zaupaš!”



Vzdrževanje vizualnega stika:

- gradi zaupanje;
- odraža, da želimo navezati stik;
- pripomore k temu, da nas druga oseba

spoštuje.

DELOVNI LIST 5



Preberite o naslednjih situacijah in ugotovite, kdo gradi zaupanje.
Obkrožite ustrezni odgovor.

DRUGI

JAZ

Svojega trenerja radi gledamo v oči, medtem ko govorimo o svojem delovnem dnevu.		
Razumemo, da začnemo delati, ko nas trener gleda.		
Ko hodimo po hodniku med policami, ne gledamo strank.		
Nismo razumeli pravil. Voditeljica je prebrala diapositive in nam pri tem kazala hrbet.		
Ko je trener govoril, smo gledali druge, ki so prihajali in odhajali.		
Sodelavca smo gledali v oči, ko smo mu poskušali pojasniti dejstvo.		
Ko šefu povemo, da smo naredili napako, ga gledamo v oči.		

3.2.2. DEJAVNO POSLUŠANJE

Dejavno poslušanje pomeni, da smo pozorni na drugo osebo (ko govori).

Poslušanje je ena izmed pomembnejših veščin, ki smo je sposobni.

Poslušanje ima velik vpliv na naše delo.

Poslušanje razvija kakovost naših odnosov z drugimi.

Dejavno poslušanje je pomembno, ker:

- se učimo;
- uživamo trenutek;
- pridobivamo informacije;
- razumemo;
- ostanemo osredotočeni.

**SITUACIJE V KATERIH JE DOBRO DEJAVNO POSLUŠATI, TER
NJIHOVE KORISTI:**



- Če med sestankom pogledamo moderatorja, lahko povemo svoje mnenje.
- V skupinskem pogovoru lahko povzamemo, povedano in z drugimi preverimo, ali je to pravilno.
- Med obiskom novega delovnega mesta si lahko predstavljamo besede, če poslušamo, kaj govori naš vodnik.
- Če dejavno poslušamo navodila med delom, naredimo manj napak in zapravimo manj časa.
- Če doma poslušamo družino, lahko uživamo vsi.
- Če poslušamo ljudi v družbi, lahko zgradimo prijateljstvo.



DELOVNI LIST 6



Preberite o naslednjih situacijah in ugotovite, ali je to značilno za dobrega poslušalca. Obkrožite pravilen odgovor.

DA

NE

Gledanje tistega, ki govori.		
Postavljanje ustreznih vprašanj.		
Ne spomnimo se teme pogovora.		
Zapisovanje zamud v službi.		
Pravilno opravljanje delovnih nalog.		
Biti zaskrbljen zaradi svojih misli.		
Povzemanje skupinskega pogovora.		

3.2.3. SMEH



Nasmejemo se za svojo dušo.

Nasmejemo se, da osrečimo druge ljudi.

Nasmejemo se, da naredimo pozitiven prvi vtis.

Nasmejemo se, da se povežemo z drugimi.

Smeh je pomemben, ker:

- pomaga, da se počutimo dobro;
- pozitivno vpliva na druge;
- oddaja pozitivno in srečno energijo;
- nič ne stane.

Včasih se je težko nasmehniti. Nasmeh lahko vadimo. Lahko postane navada.

KAKO NAREDITI, DA NASMEH POSTANE NAVADA:



- Oglejte si fotografije, na katerih se smejite na različne načine.
- Pomislite, kako veseli ste bili, ko ste dobili nagrado "zaposleni meseca".
- Stojte pred ogledalom in se smejte. Glejte v svoje oči.
- Ohranite čiste zobe in se izogibajte zobozdravniku.
- Nasmehnemo se, ko se počutimo dobro.
- Nasmehnemo se, ko se imamo lepo ali, ko uživamo.

- Nasmehnemo se, ko svoje delo opravimo dobro.
- Nasmehnemo se, ko koga pozdravimo.
- Če nismo dobre volje, pomislimo na kaj, kar nas naredi srečne.

Ne bo nam vsak vrnil nasmeha, ampak upoštevajmo, kako se počutimo, ko to kdo naredi. Tudi mi se ne smejimo ves čas, posebej, če se učimo, delamo ali če smo utrujeni in nesrečni.

DELOVNI LIST 7



Preberite naslednje trditve in pojasnite, kdo je bolj privlačen.
Obkrožite pravilen odgovor.

DRUGI

JAZ

<p>Šoferju avtobusa smo se nasmehnili, čeprav smo bili utrujeni.</p>		
<p>Naš sodelavec se strankam nasmeji, mi pa smo resni.</p>		
<p>Po navadi se nasmehnemo, tudi tistemu, ki ima prazen izraz.</p>		
<p>Ko priznamo svojo napako, se nam šef pogosto nasmehne in tudi mi se nasmehnemo.</p>		
<p>Ko je šef razburjen, radi pomislimo na srečne stvari in se nasmehnemo.</p>		
<p>Počutimo se dobro, ko se nam priatelj nasmehne.</p>		
<p>Naš trener je dobro razpoložen, zato se počutimo bolje.</p>		

3.2.4. POSLUŠANJE IN GOVORENJE



Poslušanje in govorjenje sta veščini, ki ju potrebujemo za navezovanje stikov.

Poslušanje uporabljamo, da razumemo drugo osebo.

Govorjenje uporabljamo, da drugi razumejo nas.

Poslušanje in govorjenje uporabljamo v pogovoru.

Poslušanje pomeni, da si vzamemo čas, da razumemo glas drugega in možnosti.

Govorjenje pomeni, da uporabimo svoj glas in telo za, izražanje idej, misli, vtisov in čustev.

Poslušanje in govorjenje sta pomembna za:

- učenje;
- kazanje zanimanja;
- postavljanje vprašanj o temi;
- pripovedovanje zgodb;
- izmenjavo izkušenj in razumevanja.

KAKO VADIMO POSLUŠANJE IN GOVORENJE:



● Poslušamo sporočilo in ga predstavimo sodelavcu: "Šef mi je povedal, da se vsi dobimo v skladišču ob 12 uri."

● Prosimo za pojasnitev vsega, kar ne razumemo: "Razumem, kako urediti piškote, prosim te, pokaži mi, kje naj uredim rjave rezine."

● Izrazimo sklepe o sporočilu, ki smo ga slišali. "Grem na blagajno. Poklical me je prek postaje."

- Nehamo govoriti, da pokažemo svoje zanimanje. Če govorimo, ne moremo poslušati. "Sem tiho, da razumem, kaj me uči trener."
- Včasih se radi pogovarjamo sami s sabo ali z namišljenim prijateljem. To delamo le, ko smo sami!

DELOVNI LIST 8



Odgovorite na vprašanja. Obkrožite pravilen odgovor.

DA

NE

Ali moramo gledati osebo, ko govorí, če govorí osebno in tudi, če je na video kameri?		
Naj poslušamo, ne da bi se zamotili s svojimi mislimi in drugimi idejami?		
Naj se nasmehnemo in uporabimo drug primeren izraz na obrazu, da pokažemo šefu, da ga poslušamo?		
Naj pogledamo tiste, ki prihajajo in odhajajo, medtem, ko nam trener nekaj govorí?		
Naj dovolimo, da naš sodelavec konča pogovor in postavi vprašanje, če želimo izvedeti več?		
Ali zapravljamo čas in onemogočamo svojega trenerja, ko ga prekinjamo s pripovedovanjem svoje zgodbe ali mnenja?		
Ali naj uporabimo izjave, kot je "Kar slišim, je...?", ko delamo v skupini?		

3.2.5. IZKAZOVANJE SPOŠTOVANJA



Spoštovanje pokažemo, ko o sebi in drugih razmišljamo pozitivno in tako tudi ravnamo.

Spoštovanje pokažemo, ko skrbimo za naše počutje in občutke drugih.

Spoštovanje pokažemo, ko smo vljudni in spoštljivi.

Spoštovanje pokažemo, ko pazimo, da ne motimo drugih.

Izkazovanje spoštovanja zajema vljudne pozdrave, zahvale, uporabo besede prosim, opravičevanje, dajanje poklonov, nasmeh, neposreden vizualni stik, stisk roke, poslušanje in govorjenje.

Ljudje izkazujejo spoštovanje do tistih, ki nanje naredijo vtis. To so na primer učitelji, starši ali stari starši.

Zapomnите si:

- Vsak si želi biti slišan in sprejet takšen, kot je.
- Vsak ima čustva, misli, načrte, sanje in upe.
- Ko so ljudje užaljeni ali slabo obravnavani, imajo občutek, da niso bili obravnavani s spoštovanjem.
- Enako kot ljudje so lahko spoštovane tudi stvari.

SITUACIJE V KATERIH IZKAŽEMO SPOŠTOVANJE:



- Na sestanek pridemo pravočasno. Tako drugim pokažemo, da nam ni vseeno za njihova čustva.
- Na delovnem mestu smo tiho. Tako pokažemo, da nam je mar za potrebe drugih.
- Ne udarjamo ali poškodujemo ljudi. Pokažemo jim, da nam je mar za njihovo dobro počutje.
- Govorimo vljudno in zmerno.

Pokažemo, da se tako želimo pogovarjati tudi mi.

- Sprejemamo ljudi, ki razmišljajo ali delujejo drugače in imajo drugačen pogled kot mi. Njihovim odločitvam izkažemo spoštovanje.

DELOVNI LIST 9



Preberite o naslednjih situacijah in ugotovite, kdo izkazuje spoštovanje. Obkrožite ustrezni odgovor.

DRUGI

JAZ

Opravili smo svojo predstavitev in sedli, toda naš sodelavec nas je spraševal medtem, ko je govoril naš trener.	 
Ne govorimo radi s sodelavcem, ker nam niso všeč njegova očala.	 
Ko smo vstopili v skladišče, smo videli svoje kolege. Da bi nas videli, smo jih poklical tako glasno, kot smo lahko.	 
Spustili smo žlice na tla in naš sodelavec nas je poklical "zaspanec".	 
Naš prijatelj žvižga za dekleti in mi se radi smejemo, ko to počne.	 
Ne maramo kolesarjev, zato jih grdo pogledamo.	 
Radi pomagamo stariim ljudem, ko izstopajo iz avtobusa.	 

3.3. SPOŠTOVANJE HIERARHIJE V ORGANIZACIJI

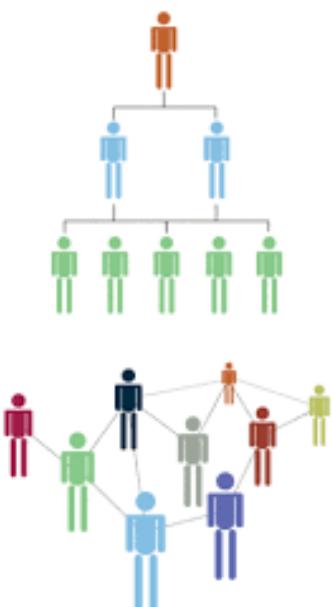
Vemo, da je hierarhija sistem, v katerem so ljudje ali stvari urejeni glede na njihov položaj (vlogo).

Spoštujemo hierarhijo, vedoč, kako so ljudje organizirani glede na raven vodenja (vloge, ki jo imajo).

Poskušamo razumeti hierarhijo naše organizacije.

Ko govorimo o delovni hierarhiji, govorimo o tem, kako so zaposleni podrejeni ali nadrejeni. To pomeni:

- način, kako so ljudje zastopani kot "nadrejeni", "podrejeni" ali "na enaki ravni" glede na drugega.
- način, na katerega se zaposleni neposredno ali posredno povezujejo.



Tri glavne ravni hierarhije v poslovni organizaciji:

● menedžment - osebe, ki imajo pooblastila za:

- dodeljevanje sredstev,
- nagrajevanje in kaznovanje vedenja,
- dajanje ukazov.

● znanstveni delavci - ljudje, ki uporabljajo informacije za načrtovanje, iskanje, programiranje, trženje idr.

● Delavci - ljudje, ki uporabljajo svoje sposobnosti za proizvodnjo blaga in storitev.

ZAPOMNITE SI:

1. Ljudje v hierarhiji tvorijo skupino.



- a. Identificiramo člane svoje skupine.
- b. Poznamo vlogo članov svoje skupine.
- c. V svoji skupini poznamo lastne odgovornosti.
- d. Delamo, kot rečemo, spoštujeмо naše zveze, smo učinkoviti člani skupine.

2. Članom svoje skupine izkazujemo spoštovanje, ne glede na položaj v njej.



- a. Ljudi v svoji skupini obravnavamo tako, kot bi želeli biti obravnavani tudi mi.
- b. Z ljudmi v svoji skupini govorimo tako, kot bi tudi mi želeli, da oni govorijo z nami.
- c. Spoštujeмо navodila svojega nadrejenega.

3. V naši skupini sodelavci opravljajo enako delo kot mi.



- a. Sodelavcem ne dajemo navodil.
- b. Opravljamo svoje naloge.
- c. Ne sprejemamo navodil od svojih sodelavcev.

4. Ljudje v skupini pomagajo drug drugemu.



- a. S svojim šefom se pogovarjamo o spremembah pri naših delovnih nalogah.
- b. S svojim šefom se strinjam o spremembah.
- c. Premislimo, kaj moramo storiti za uresničitev svojih nalog.
- d. Ponudimo pomoč, ko kdo zaprosi zanjo.

5. Ljudje v skupini rešujejo problem skupaj.



- a. Imamo problem pri delu, kadar je delovna situacija neustrezna ali je škodljiva.
- b. S svojo skupino se pogovarjamo o problemih.
- c. Pri reševanju problemov upoštevamo svojo skupino.
- d. Pri reševanju problemov ne iščemo lastne prednosti.

DELOVNI LIST 10



Preberite o naslednjih situacijah in premislite, ali so pravilne ali ne.
Obkrožite ustrezni odgovor.

DA

NE

Večina delavcev z Downovim sindromom verjame, da bi morali biti podrejeni svojim sodelavcem in narediti vse, kar jim je naročeno.		
Podrejeni delavec, brez obotavljanja sledi ukazu svojega šefa.		
Govorijo med seboj, zato so sodelavci.		
Šef nam je naročil naj uredimo izdelke na beli polici. Ni nam treba, ker urejamo samo zeleno polico.		

Sodelavec nam vedno pove, kaj moramo storiti, ker pogosto zapusti svoje delovno mesto.		
Svojo pomoč ponudimo tudi, ko nas ljudje ne prosijo zanjo.		
Svetloba na polici moti naš pogled, vendar šefu tega ne moremo povedati, ker se bo razburil.		



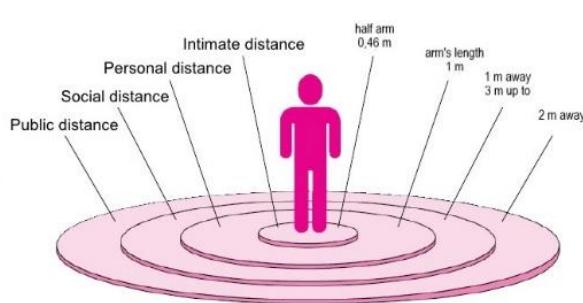
3.4. SPOŠTOVANJE PRIMERNE RAZDALJE IN OSEBNI PROSTOR

Oddaljenost od druge osebe imenujemo medosebni prostor.

To razdaljo od druge osebe uporabljamo, da se počutimo udobno (sproščeno), ko se pogovarjam z drugo osebo.

Te razdalje se moramo zaradi osebnih preferenc še posebej zavedati pri pozdravljanju.

Medosebni prostor je razdeljen na štiri različna omočja:



1. **Intimna razdalja** - je manjša od polovice dolžine roke. Ta prostor uporabljamo za objemanje, dotikanje ali šepetanje otrokom, bližnjim družinskim članom, ljubimcem, prijateljem ali hišnim ljubljenčkom.

2. **Osebna razdalja** - je približno dolžina ene roke. Ta prostor uporabljamo

za stike in povezovanje med sodelavci ali v pogovoru z dobrimi prijatelji in družino.

3. **Socialna razdalja** - je približno meter. Ta prostor uporabljamo za stike in pogovor z znanci in neznanci ali novo skupino.
4. **Javna razdalja** - je približno dva metra. Ta prostor uporabljamo za javno nastopanje, kot so govorji, predavanja ali gledališče.

ZAPOMNITE SI



Dovoliti osebi, da vstopi v naš osebni prostor, kaže na odnos med nami.

Večina ljudi ceni svoj osebni prostor in čuti nelagodje, jezo ali zaskrbljenost, ko je njihov osebni prostor "napaden" (moten).



DELOVNI LIST 11



Preberite o naslednjih situacijah in razmislite, kdo upošteva pravila medosebnega prostora. Obkrožite pravilen odgovor.

	DRUGI	JAZ
Položili smo roke okoli matere in jo poljubil.		
Med treningom nam je nekdo položil roko na ramo in nam zašepetal nekaj v uho.		
Na delovnem mestu smo se pogovarjali z novo stranko, medtem se je ona premaknila za eno nogo stran.		
Imamo novega sodelavca, ki se nas izogiba, ker smo ga objeli.		

Ko je gospa prišla na avtobus, nas je potiskala in vlekla, da bi si naredila prostor.		
Šli smo pogledati novi pakirni stroj. Tisti, ki ga je uporabljal je umaknil roko nazaj.		
Hoteli smo v pisarno svojega vodje, vendar nam tajnica ni dovolila.		



3.5. TRKANJE NA VRATA, OPZOZARJANJE PRED VSTOPOM V SOBO

Da bi pritegnili pozornost nekoga na drugi strani vrat, s členki potrkamo na vrata.

S trkanjem na vrata ustvarimo zvok, ki ga nekdo sliši.

Tako opozarjamо druge osebe, da vstopamo.

Vljudno vstopimo v sobo in se napovemo.

Ko govorimo o pravilnih načinih, kako se napovemo, govorimo:



- Razlike med vljudnim in nevljudnim vstopom v sobo;
- spoštovanju osebe na drugi strani vrat;
- izogibanju poškodbe osebe na drugi strani vrat;
- spoštovanju osebnega prostora drugih.

NE POZABITE POTRKATI NA:



- zaprta vrata;
- vrata kopalnice;
- vrata spalnice;
- vrata pisarne;
- vrata osebja;
- vrata sejne sobe;
- vhodna vrata hiše.



NE POZABITE, DA JE NEVLJUDNO ZALOPUTNITI Z VRATI!

DELOVNI LIST 12



Odgovorite na vprašanja tako, da obkrožite pravilen odgovor.

DA

NE

Ali moramo vseeno potrkati, če so vrata odprta?		
Ali lahko vseeno vstopimo, če potrkamo na vrata in ne dobimo odgovora?		
Ali je nevljudno, če oseba vstopi v prostor, ne da bi potrkala?		
Ali so zaprta vrata jasno sporočilo za spoštovanje?		

Ali opozorimo ljudi, da se vrata zaloputnejo?		
Smo veseli, če kdo v sobo vstopi nenajavljen, ko se oblačimo?		
Ali je miza v tipični pisarni vedno obrnjena proti vratom in stran od njih?		



4. NEPRIČAKOVANE SITUACIJE V DELOVNEM OKOLJU

- Dogodek ali vedenje nekoga sta nepredvidljiva, ko nas presenetita, ker smo mislili, da se to ne bo zgodilo.
- Ko se zgodi nekaj nepredvidenega, bo to preprečilo normalno nadaljevanje dogodka ali situacije.
- Takšne situacije opisujemo kot okoliščine, ki jih ne moremo nadzirati.

KAKO JIH REŠUJEMO?



- Vedeti moramo, kako se spopasti z nepredvidljivimi situacijami pri svojem delu.
- Seveda, čutimo pritisk neznanega.
- Najdemo načine za premagovanje težav.
- Lahko vadimo in pri spopadanju z nepredvidljivimi situacijami postanemo boljši.



4.1. URJENJE SPOSOBNOSTI ZA REŠEVANJE PROBLEMOV

V tem poglavju si bomo pogledali, kako lahko krepimo svoje sposobnosti potrpežljivosti in odločnosti pri reševanju problemov.

Soočanje z nepredvidljivimi situacijami nas moti in nam povzroča stres.

Z njimi se lahko spopadamo z učenjem svojega uma, tako, da upoštevamo nekatera pravila.

4.1.1. Ohranjanje pozitivnega odnosa

Nasveti kako uriti svoj optimizem in ostati optimističen:

- Zavedati se, da so težave pri delu normalne.
- Zapomniti si vse tiste čase v svoji preteklosti, ko nam je uspelo rešiti svoj problem. Tako vemo, da smo sposobni reševati nepredvidljive situacije.
- Ne pozabimo situacije, ko se nismo odzvali dobro in smo naredili napake. Iz teh napak se lahko učimo.



- Če nas sodelavec moti, je to priložnost, da pokažemo svojo pobudo.
- Če smo jezni, ker se je pri našem delu nekaj spremenilo, ne nehamo delati.
- Če kažemo negativen odnos do svoje skupine, ogrozimo svoj uspeh.

4.1.2. Sporočanje problema svojemu šefu

Nasveti za urjenje jasne komunikacije:



- Uporabimo ustrezen glasovni ton, ki ni prepočasen in ni preglasen.
- Ne pozabimo, da vse, kar poleg govorjenja počnemo z svojim telesom, pripomore k temu, da naš šef instinkтивno prepozna naša čustva.
- Ko šef govorji, naj konča. Osebe med govorjenjem ni dobro prekinjati.
- Počakajmo do konca, da druga oseba neha govoriti. Nato zajemimo sapo, se ustavimo in se odzovimo.

4.1.3. Prošnja za pomoč ali postavljanje vprašanj

Nasveti za urjenje, kako prositi za pomoč:



- Ko se nam zataknje pri nalogi, potrebujemo pomoč. Preprosto priznamo in to povemo sodelavcu: "Potrebujem pomoč." Če sprejmemo pomoč, bomo svoje naloži opravili brez zatikanja in hitreje.
- Skoraj nikoli ni dobro, če poskušamo rešiti problem, tako, da ga odložimo in pustimo čakati.
- Ne poskušajte sami obvladovati nepričakovanih dogodkov. Poglejte na ljudi okoli sebe in znanje, ki ga imajo. Prosite za pomoč in si tako olajšate življenje.
- Ne krivimo drugih ljudi za težave, ki jih imamo sami.

4.1.4. Ostati miren



Nasveti za urjenje, da bomo znali paniko in jezo nadzorovati:

- Vzemite si trenutek ali dva ter se prepričajte, ali lahko nadzorujete svoje telo, um in vedenje.
- Prevzemite odgovornost zase in svoja dejanja, ne da bi pri tem sodili ali krivili druge ljudi in to, kako se obnašajo v nepredvidenih situacijah.
- Štetje do deset nam da čas, da se ohladimo. Tako lahko bolj jasno razmišljamo in premagamo negativen občutek.

4.1.5. SPREJETI NEPREDVIDENO

Nasveti kako sprejeti nepredvidljive situacije:



- Pričakujte nepričakovano. Ne moremo biti pripravljeni na vsako težavo, lahko pa se zaščitimo pred pogostimi težavami.
- Ne moremo se izogniti nepredvidljivim situacijam. Ampak, če lahko sprejmemo, da ne moremo načrtovati vsake situacije, bomo situacijo reševali z zaupanjem.
 - Vse se zgodi z razlogom.
 - Nemogoče je iti skozi življenje brez nepredvidljivih situacij. BODITE PRIPRAVLJENI!

PRIMERI NEPREDVIDLJIVIH SITUACIJ

KAJ SMO SE NAUČILI?



Naučili smo se veliko. Ozrimo se nazaj in osvežimo svoj spomin, da ne bomo pozabili. Pomagajmo drug drugemu, da se spomnimo.

Veliko sreče!

Naredili bomo nekaj vaj, imenovanih igra vlog. Igra vlog je igra, v kateri igralci prevzamejo vloge izmišljenih likov.

Igro vlog uprizarjamo v živo. Potrebujemo sodnika in dva igralca.

Sodnik odloča o pravilih, stvareh, ki jih je treba uporabiti, in o sodelovanju z občinstvom.

Igralci prevzamejo odgovornost za izvajanje vlog, tako, da pokažejo, kaj delajo liki v določeni situaciji. Igralci fizično izvajajo dejanja svojih likov. Igralci igrajo, kaj je prav in kaj je narobe. Vsak igralec igra vlogo enega značaja.

Občinstvo prepozna spremnosti, ki jih ponazarjajo.



V skupini po dve ali tri osebe odigramo situacijo. To je dejanje posnemanja značaja in vedenja posameznika, ki je v nepričakovani situaciji. Vsak lik prevzame stališča, dejanja in razpravo, še posebej v domišljijijski situaciji.

To je razumevanje sodelovanja družbe pri našem delu.

Igra vlog za pomočnika v trgovini

Situacija 1

Scenarij

Igralec 1 - delavec

Igralec 2 – vodja

Sodnik – vključen razred



Med obdobjem razprodaje delate v nakupovalnem središču. Z alarmom morate opremiti vsak izdelek v trgovini. Ker morate veliko delati, ste zelo utrujeni, zato začnete govoriti s sodelavcem. Na koncu izmene pa odidete ne da bi končali svoje delo.

Vaš vodja vam pove, da ni zadovoljen z vašim delom. Vi ne morate dokončati svoje naloge. Ni videl kaj ste delali, ampak meni, da ste porabili veliko časa za govorjenje z drugimi.



Prav:

Prepoznamo svoje napake in se opravičimo. Osredotočimo se na svoje delo in pri tem upoštevamo, da smo plačani in zato ne bi smeli porabiti svojega časa za pogovore z drugimi.



Narobe:

Rečemo mu, da nismo imeli časa. Namestiti je bilo potrebno veliko alarmov in bil je čas, da odidemo domov.

Sodnik vpraša: "Ali veste, katere sposobnosti so bile uprizorjene?"



Opravičiti se in priznati napake.

Igra vlog za pomočnika v trgovini

Situacija 2

Scenarij

Igralec 1 - delavec

Igralec 2 – sodelavec

Sodnik – vključen razred



Pred kratkim ste začeli delati v supermarketu. Obešate oblačila, ampak ne veste, kako se to naredi pravilno.

Na oddelku ste sami, tam ni nobenega sodelavca.



Pravilno:

Poščemo sodelavca in ga vprašamo: "Mi lahko pomagaš, prosim?"



Narobe:

Ne rečemo nič. Nerodno nam je, da bi drugi videli, da ne vemo, kako naj opravimo nalogo. Oblačila obesimo, čeprav neprimerno.

Sodnik vpraša: "Ali veste, katere sposobnosti so bile uprizorjene?"



Prošnja za pomoč. Uporaba besede "prosim" za prošnjo.

Igra vlog za pomočnika v skladišču

Situacija 3

Scenarij

Igralec 1 - delavec

Igralec 2 – vodja

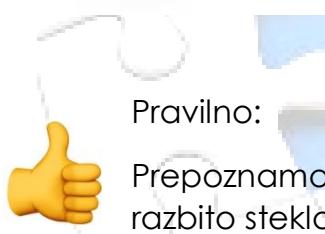
Sodnik – vključen razred



Delate v skladišču v veleblagovnici. Iz škatle morate vzeti žarnice. Ko žarnice jemljete iz škatle padajo na tla in se razbijejo.

Prestrašite se, in prepričani, da vas nihče ni videl, odidete na drugo stran police.

Vodja vidi razbite žarnice na tleh in vpraša: "Kdo je odgovoren za razbite žarnice?".



Sodnik vpraša: "Ali veste, katere sposobnosti so bile uprizorjene?"



Opravičiti se in priznati napake.

Igra vlog za pomočnika v skladišču

Situacija 4

Scenarij

Igralec 1 - delavec

Igralec 2 – vodja

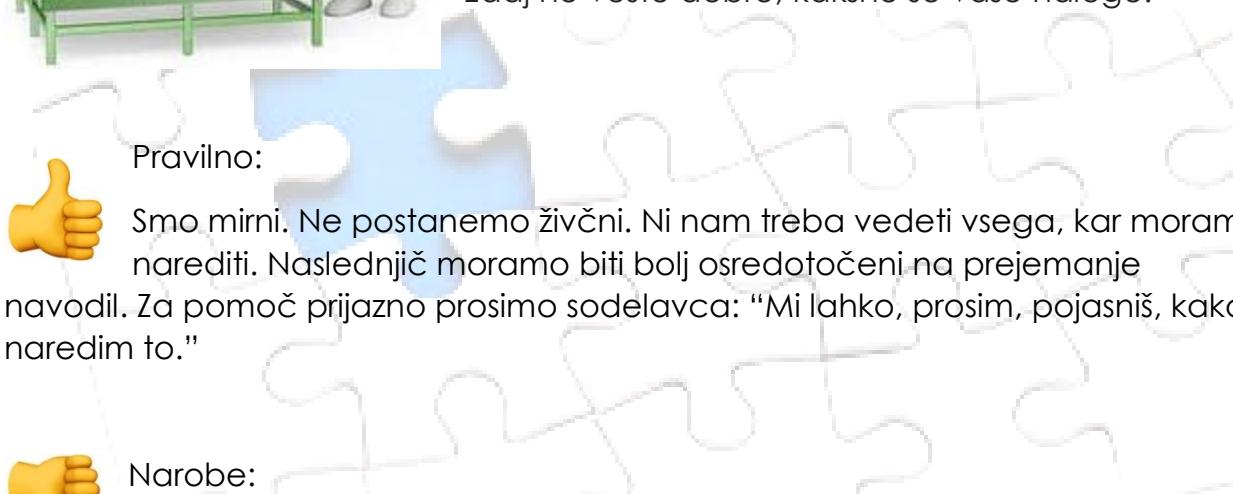
Sodnik – vključen razred

Običajno delate na oddelku s sadjem.



Vendar pa vam je šef dal novo nalogu na oddelku z zelenjavo. Pojasnil vam je, kakšne so vaše naloge. Vi ste med tem razmišljali o zabavi zadnjega večera, ko ste s priateljem jedli dobro pico.

Zdaj ne veste dobro, kakšne so vaše naloge.



Sodnik vpraša: "Ali veste, katere sposobnosti so bile uprizorjene?"



Prositi za pomoč. Dejavno poslušati.

Igra vlog za pomočnika v skladišču

Situacija 5

Scenarij

Igralec 1 - delavec

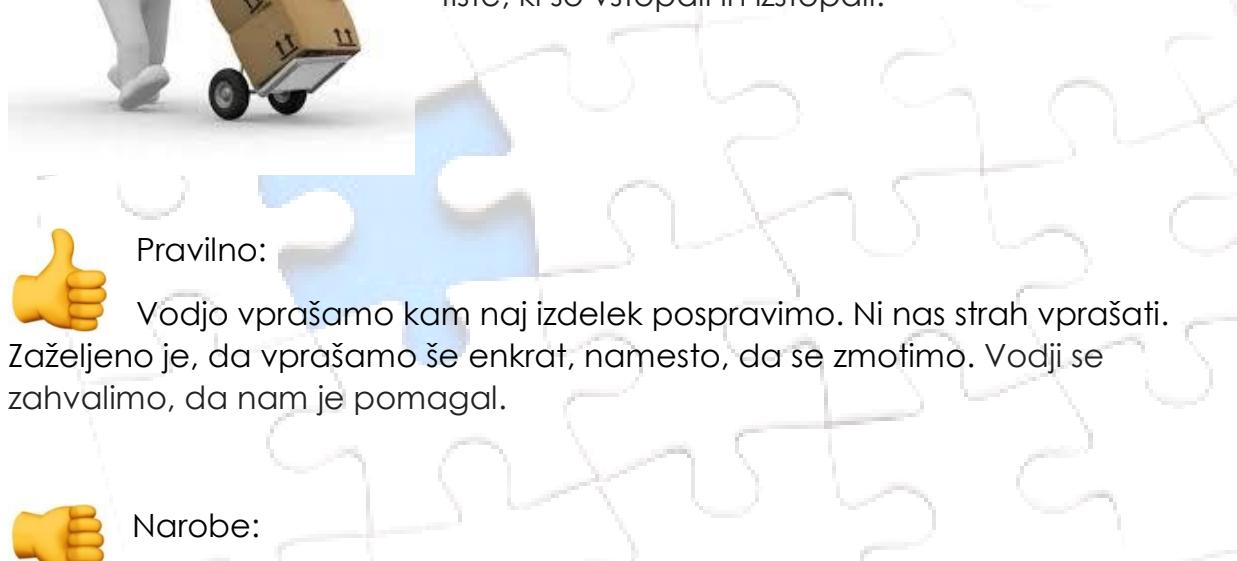
Igralec 2 – vodja

Sodnik – vključen razred



Naročijo vam, da v skladišče odnesete izdelek, vendar ne veste, kam ga bi pospravili.

Vodja vam je pokazal, vendar ste med tem gledali tiste, ki so vstopali in izstopali.



Pravilno:

Vodjo vprašamo kam naj izdelek pospravimo. Ni nas strah vprašati. Zaželjeno je, da vprašamo še enkrat, namesto, da se zmotimo. Vodji se zahvalimo, da nam je pomagal.



Narobe:

Nikogar ne vprašamo. Izdelek položimo tja, kjer mislimo, da bi lahko bil.

Sodnik vpraša: "Ali veste, katere sposobnosti so bile uprizorjene?"



Očesni stik. Dejavno poslušanje. Vprašati za pomoč in se zahvaliti.

Igra vlog za pomočnika v trgovini

Situacija 6

Scenarij

Igralec 1 - delavec

Igralec 2 – stranka

Sodnik – Vključen razred



Pospravljate košare v trgovini. Preveriti morate ali so košare poškodovane, ter ali je v njih kaj smeti. Na roke ste pozabili obleči zaščitne rokavice.

Stranka vzame košaro in vas opozori, da je v njej strgana vrečka. Opazi, da nimate zaščitnih rokavic in vas vpraša, kdo je odgovoren za košare.



Prav:
Rečemo, da nam je žal za ta pripeljaj. Nasmejimo se in priznamo, da smo za košare odgovorni mi, vendar smo si pozabili obleči zaščitne rokavice. Obljubimo, da se to ne bo ponovilo. Vzamemo košaro, in stranki damo drugo, ki je čista.



Narobe:

Stranki rečemo, da ne vemo kdo je odgovoren. Hitro odidemo in se obnašamo, kot da imamo delo pri drugi polici.

Sodnik vpraša: "Ali veste, katere sposobnosti so bile uprizorjene?"



Biti vljuden in spoštljiv do vseh strank. Obvladovanje jeze.

Igra vlog za natakarja

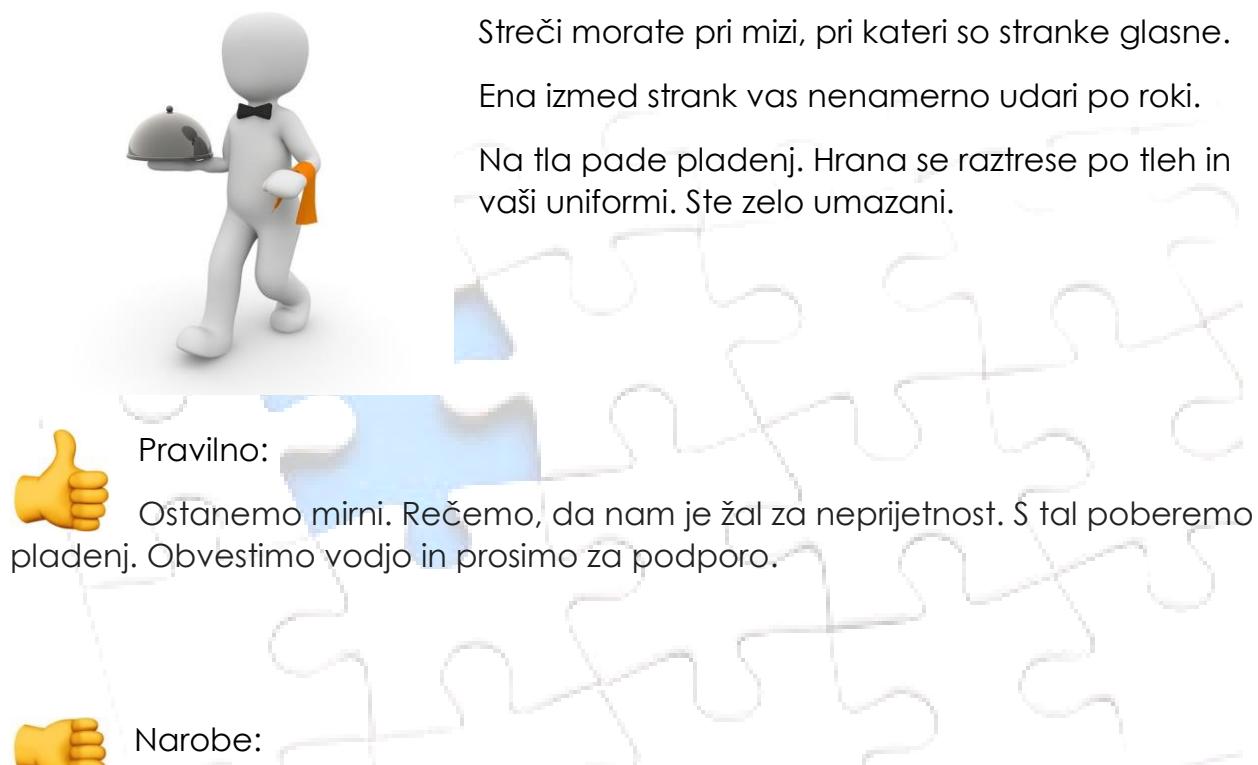
Situacija 7

Scenarij

Igralec 1 - delavec

Igralec 2 – stranka

Sodnik – vključen razred



Streči morate pri mizi, pri kateri so stranke glasne.
 Ena izmed strank vas nenamerno udari po roki.
 Na tla pade pladenj. Hrana se raztrese po tleh in vaši uniformi. Ste zelo umazani.

Pravilno:
👍 Ostanemo mirni. Rečemo, da nam je žal za neprijetnost. Še tal pobremo pladenj. Obvestimo vodjo in prosimo za podporo.

Narobe:
👎 Postanemo jezni. Stranki obrnemo hrbet. Gremo v sobo za počitek in začnemo jokati. Ostanemo tam in upamo, da bo situacijo rešil eden izmed naših sodelavcev.

Sodnik vpraša: "Ali veste, katere sposobnosti so bile uprizorjene?"



Ostati miren. Biti vlijuden. Vprašati za podporo. Obvladovanje jeze.

Igra vlog za natakarja

Situacija 8

Scenarij

Igralec 1 - delavec

Igralec 2 – kuhar

Sodnik – Vključen razred



Kuhar vam naroči, da na delo ne smete prihajati in odhajati v uniformi. Prosil vas je, da se vedno prepričate, ali je uniforma čista.

Ker se vam mudi, odidete domov v uniformi. Med potjo se uniforma umaže, vendar tega ne opazite.

Naslednji dan pridete v službo v svojih oblačilih. Kot običajno uniformo oblečete v restavraciji.

Kuhar opazi, da je vaša uniforma umazana in vas vpraša, kaj se je zgodilo.



Pravilno:

Ostanemo mirni in priznamo svojo napako. Rečemo, da nam je žal za nevšečnost. Povemo mu zgodbo in se opravičimo. Obljubimo, da se to ne bo ponovilo. Uniformo slečemo in oblečemo čisto. Svojo uniformo pripravimo za pranje.



Narobe:

Rečemo mu, da ne vemo, kaj se je zgodilo. Rečemo, da smo v restavraciji pustili čisto uniformo, ko smo se vrnili, pa je bila umazana.

Sodnik vpraša: "Ali veste, katere sposobnosti so bile uprizorjene?"



Ostati miren. Biti pozitiven. Biti vlijuden. Priznati napake in se opravičiti. Upoštevati varnostna navodila.

Igra vlog za soberico

Situacija 9

Scenarij

Igralec 1 - delavec

Igralec 2 – vodja

Sodnik – vključen razred



Delate v hotelu, posesati in počistiti morate tla v sobi. Ko vstopite v sobo, na tleh najdete zapestnico. Zapestnica vam je zelo všeč. To priznate in jo pospravite v žep.

Ker ste vznemirjeni, pozabite preveriti ali je sesalcu treba zamenjati vrečko. Sesalec ne dela dobro in zato soba ni najbolj čista. Vodja preveri sobo in z vašim delom ni zadovoljen.



Pravilno:

Ostanemo mirni in priznamo napako. Rečemo, da nam je žal za nevšečnost. Zapestnico damo vodji. Preverimo sesalec in sobo počistimo še enkrat.



Narobe:

Rečemo, da ne vemo kaj se je zgodilo. Rečemo, da smo sobo počistili.

Sodnik vpraša: "Ali veste, katere sposobnosti so bile uprizorjene?"



Ostati miren. Biti pozitiven. Biti vlijuden. Priznati napake in se opravičiti. Upoštevati varnostna navodila.

Igra vlog za vse službe

Situacija 10

Scenarij

Igralec 1 - delavec

Igralec 2 – moderator

Sodnik – vključen razred



Ko začnete delati, srečate sodelavce. Ena izmed sodelavk je lepa in prijazna ženska, ki vas vsak dan pozdravi.

Vsak dan ji začnete govoriti lepe besede in ji dajati pohvale. Tudi drugim ste dali veliko pohval, ki niso primerne za ta trenutek. Vaš delovni moderator vam predlaga, da drugim ne dajete preveč pohval, ker vas to ovira pri

izpolnjevanju vaših dolžnosti.



Pravilno:

Pozdravimo s prijaznim pristopom do sodelavcev. Drugim ne dajemo preveč poklonov. Tako se izognemo težavam. Zavedamo se, da so naši sodelavci in ne prijatelji.



Narobe:

Nadaljujemo z enakim vedenjem. Vemo, da imajo naši sodelavci, poklone radi tako, kot mi.

Sodnik vpraša: "Ali veste, katere sposobnosti so bile uprizorjene?"



Vljudno dajanje poklonov.

Igra vlog za vse službe

Situacija 11

Scenarij

Igralec 1 - delavec

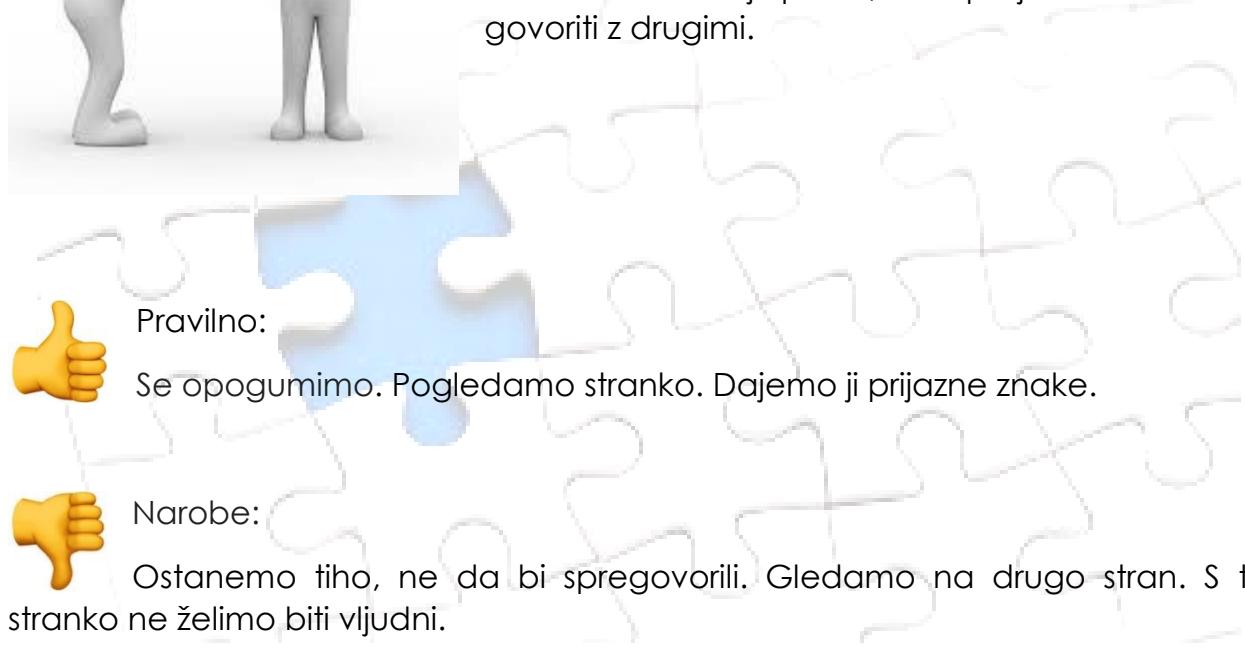
Igralec 2 – vodja

Sodnik – vključuen razred



Vodja vam pove, da je dobro gledati stranko, še posebej, ko se približuje tebi.

Stranka vas nekaj vpraša, vam pa je zelo nerodno govoriti z drugimi.



Sodnik vpraša: "Ali veste, katere sposobnosti so bile uprizorjene?"



Navezati očesni stik.

Igra vlog za vse službe

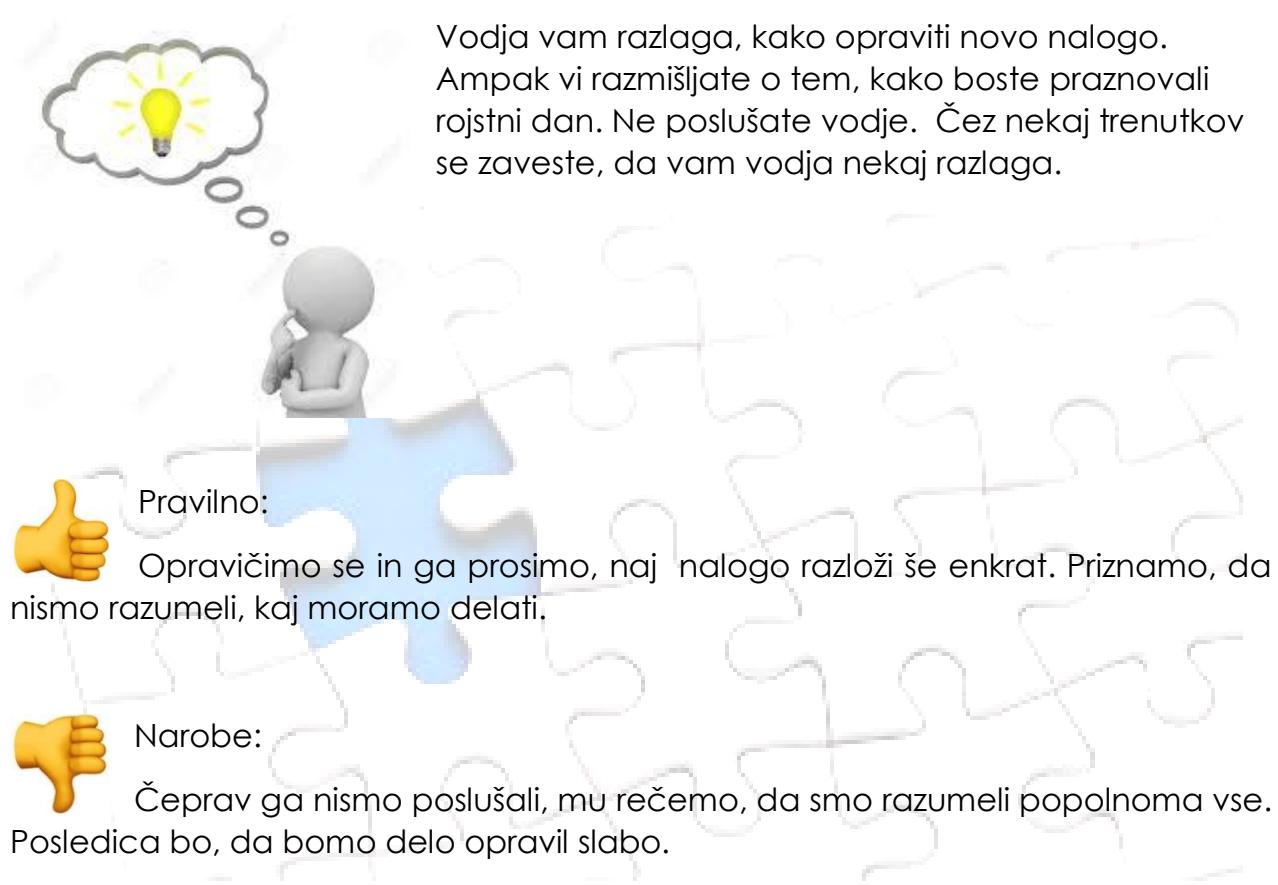
Situacija 12

Scenarij

Igralec 1 - delavec

Igralec 2 – vodja

Sodnik – vključen razred



Vodja vam razlaga, kako opraviti novo nalogu. Ampak vi razmišljate o tem, kako boste praznovali rojstni dan. Ne poslušate vodje. Čez nekaj trenutkov se zaveste, da vam vodja nekaj razlaga.

Pravilno:

Opravičimo se in ga prosimo, naj nalogu razloži še enkrat. Priznamo, da nismo razumeli, kaj moramo delati.

Narobe:

Čeprav ga nismo poslušali, mu rečemo, da smo razumeli popolnoma vse. Posledica bo, da bomo delo opravili slabo.

Sodnik vpraša: "Ali veste, katere sposobnosti so bile uprizorjene?"



Dejavno poslušanje.

Igra vlog za vse službe

Situacija 13

Scenarij

Igralec1 - delavec

Igralec 2 – sodelavec

Sodnik – vključen razred



Sodelavec govori z našo ekipo. Mi hočemo govoriti o sebi in stvareh, ki jih imamo radi: našem življenju, našem partnerju in naših prijateljih.

Ko nekdo govori, ne poslušamo. Tudi vprašamo ne.

Ko nekdo govori počakamo in, ko ta oseba neha govoriti, začnemo govoriti, tudi če je tema popolnoma drugačna kot prejšnja.



Pravilno:

Skupini namenimo pozornost. Govorimo o isti temi in poslušamo sodelavce. Vemo, da lahko pogovor poteka med dvema osebama ali več osebami. Sledimo temi pogovora.



Narobe:

O sebi in svojih problemih bi govorili več ur. Drugim ne dovolimo, da izrazijo svoje mnenje.

Sodnik vpraša: "Ali veste, katere sposobnosti so bile uprizorjene?"



Poslušanje in govorjenje.

Igra vlog za vse službe

Situacija 14

Scenarij

Igralec 1 - delavec

Igralec 2 – šef

Sodnik – vključen razred



Šefu moramo povedati nekaj zelo pomembnega, zato gremo v njegovo pisarno.

Ker se nam mudi, odpremo vrata pisarne, ne da bi potrkali.

Šef ima sestanek, mi pa smo vstopili in zmotili.



Pravilno:

Tudi če se nam mudi, moramo potrkati na vrata preden vstopimo. Počakamo na dovoljenje. Pokažemo, da smo vzgojena oseba. Če ima sestanek, ga ne moremo motiti. Ko dobimo dovoljenje, lahko šefu razložimo kaj se nam je zgodilo.



Narobe:

Vstopimo, ne da bi potrkali na vrata. Vstopimo in šefu povemo kar je za nas pomembno, ne da bi se ozirali na ljudi v pisarni.

Sodnik vpraša: "Ali veste, katere sposobnosti so bile uprizorjene?"



Opozoriti. Potrkati na vrata pred vstopom.

Igra vlog za soočanje z nepričakovanimi situacijami

Situacija 15

Scenarij

Igralec 1 - delavec

Igralec 2 – šef

Sodnik – vključen razred



Iz prostora za vozičke premikate vozičke. Ne namenoma trčite v stranko.

Stranka je jezna na vas in se pritoži.



Pravilno:

Ostanemo mirni. Stranki se opravičimo in ji poskušamo pomagati. Ko premikamo vozičke, smo zelo pozorni. Pomembno je, da česa ne zgubimo, še posebej pa je pomembno, da z vozički ne trčimo v stranko.



Narobe:

Nič ne rečemo in nadaljujemo s svojo nalogo.

Sodnik vpraša: "Ali veste, katere sposobnosti so bile uprizorjene?"



Mirnost. Vljudnost. Soočenje s situacijo.

Igra vlog o nepričakovani situaciji

Situacija 16

Scenarij

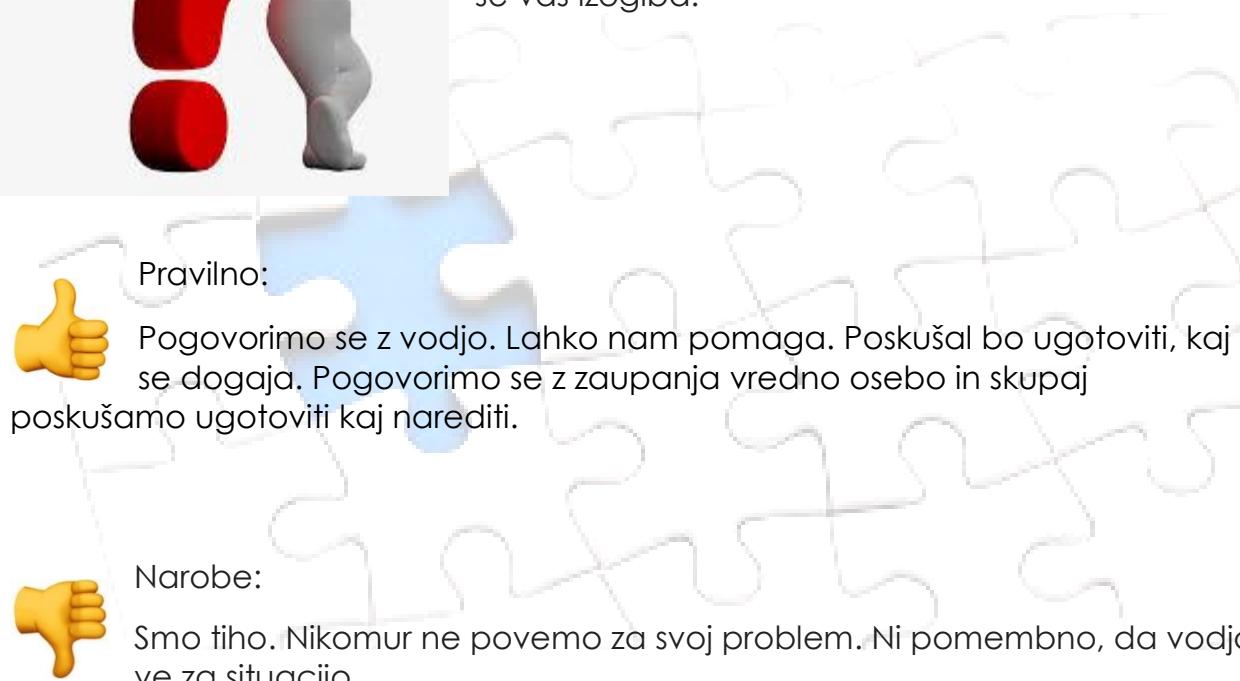
Igralec 1 - delavec

Igralec 2 – sodelavec

Sodnik – vključen razred



Sodelavec se običajno z vami ne pogovarja veliko. Prosi vas, da opravite delo, ki ne spada k vašim opravilom. Med odmorom vam tega ne pove. Preostali čas se vas izogiba.



Sodnik vpraša: "Ali veste, katere sposobnosti so bile uprizorjene?"



Pogovor o problemu.

Igra vlog o nepričakovani situaciji

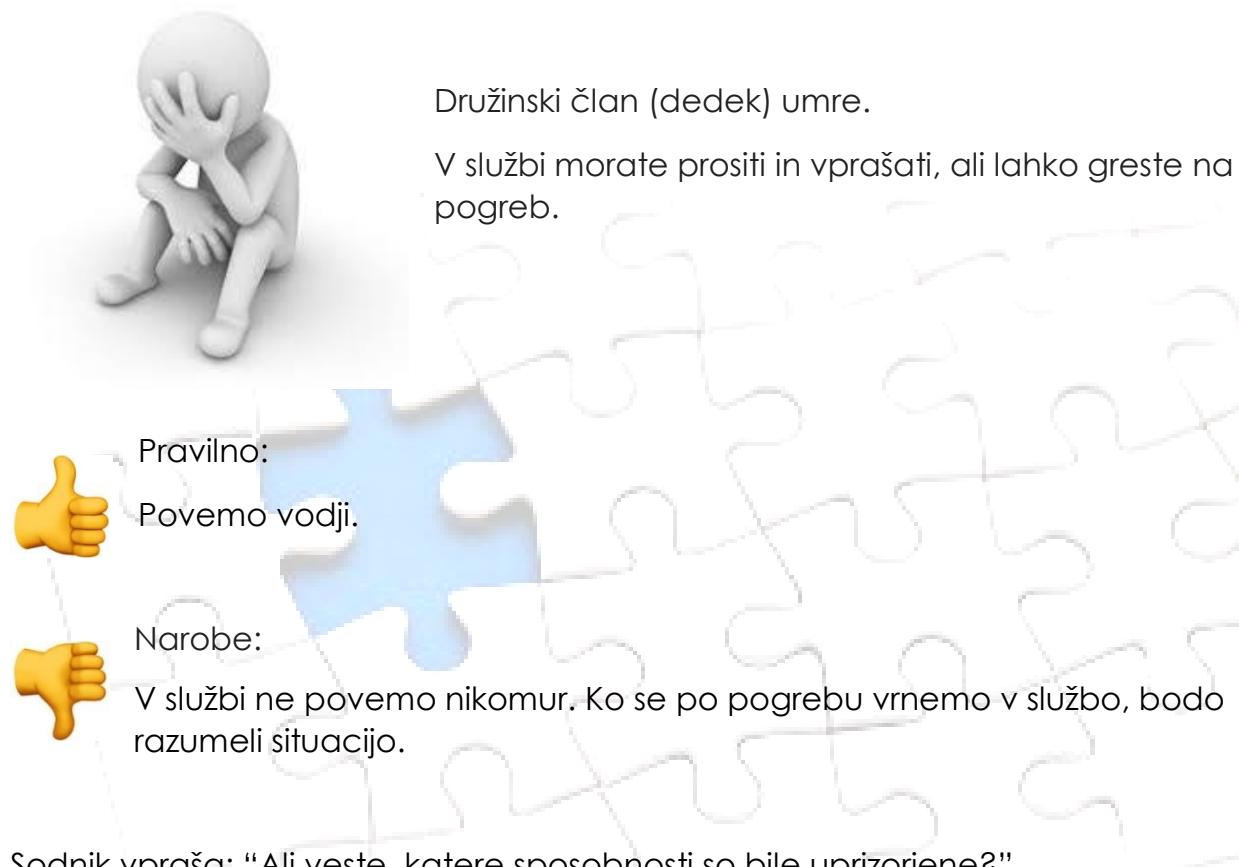
Situacija 17

Scenarij

Igralec 1 - delavec

Igralec 2 – vodja

Sodnik – vključen razred



Pogovor o osebnih problemih.

Igra vlog o nepričakovani situaciji

Situacija 18

Scenarij

Igralec 1 - Delavec

Igralec 2 – vodja

Sodnik – vključen razred



Boli vas trebuh. Imate glavobol. Začnete jokati. Ljudje vas sprašujejo, kaj se je zgodilo. Vi ne odgovorite.



Pravilno:

Na to moramo biti pripravljeni. Vemo, da se to dogaja. Morda moramo vzeti tabletto. Jok ni dobra rešitev. Nismo otrok. Problem moramo rešiti kot odrasla oseba.



Narobe:

Še naprej jočemo in čakamo, da nam drugi namenijo pozornost.
Nehamo delati. Stojimo v kotu ali gremo v sobo za počitek.

Sodnik vpraša: "Ali veste, katere sposobnosti so bile uprizorjene?"



Pogovor o osebnih težavah. Ostati miren.

Igra vlog o nepričakovani situaciji

Situacija 19

Scenarij

Igralec 1 - delavec



Igralec 2 – družinski član

Sodnik – vključen razred

Družinski član nakupuje v trgovini kjer delate. Vi ste zelo veseli. Družinskega člana predstavite vsem sodelavcem. Videti ste zelo navdušeni.

-  Pravilno:
Pozdravimo družinskega člana. Z njim govorimo nekaj minut. Delamo naprej.

-  Naročno:
Z družinskim članom govorimo več kot pet minut, saj tako zapravljamo čas.

Sodnik vpraša: "Ali veste, katere sposobnosti so bile uprizorjene?"



Ostati miren. Osredotočiti se na delovne naloge.

Igra vlog o nepričakovani situaciji

Situacija 20

Scenarij

Igralec1 - delavec

Igralec 2 – sodelavec

Sodnik – vključen razred



Slišali ste, da je eden od sodelavcev dobil otroka.
Sedaj se vrača na delo.



Pravilno:

Sodelavcu čestitamo: »Čestitam, ker si dobil otroka! Dobrodošel nazaj na delo!«



Narobe:

Ne rečemo nič. Vemo za novico, vendar čakamo, da nam sodelavec sam pove, da je dobil otroka.

Sodnik vpraša: "Ali veste, katere sposobnosti so bile uprizorjene?"



Dajanje poklonov.

[Igra vlog o nepričakovani situaciji](#)

Situacija 21

Scenarij

Igralec 1 - delavec

Igralec 2 – sodelavec

Sodnik – vključen razred



Slišali ste, da je sodelavcu umrl eden od staršev.

Pravilno:



Sodelavcu izrečemo sožalje. Sožalje mu izrečemo s primernim glasom brez nasmeha. Skušamo pokazati sočutje.



Narobe:

Sodelavcu ne rečemo nič. Obnašamo se, kot da se ni nič zgodilo.

Sodnik vpraša: "Ali veste, katere sposobnosti so bile uprizorjene?"



EVALVACIJSKI OBRAZEC



Odgovorite na vprašanja?

1. Si želite povabiti sodelavce v krog, da naredite skupaj načrt?
2. Bi žeeli razmisljiti o nepričakovanih situacijah, ki se lahko zgodijo medtem, ko delate?
3. Kaj boste naredili? Delili svoje ideje v skupini.
4. Bi žeeli izbrati dve ideji, ki sta izraženi?
5. Katera je vaša najljubša ideja?
6. Kako se počutite? Delite svoje občutke v skupini.
7. Kdo vam lahko pomaga?
8. Boste prosili za pomoč?
9. Kaj rečete, da rešite problem?
10. Kako se počutite? Delite svoje občutke v skupini.
11. Boste svojim sodelavcem predstavili svojo odločitev in jim pojasnili, zakaj ste se tako odločili?
12. Vas ta vaja preseneča?
13. Ali menite, da je nepričakovan?
14. Ste se počutili motenega ali pod stresom, ko ste reševali to nalogu?



ČESTITAMO!

KONČALI STE Z NAJVEČ TOČKAMI