

Datum: 7. 6. 2016

**SPOROČILO ZA JAVNOST**Dimičeva ulica 13, SI-1000 Ljubljana  
t: +386 1 58 98 212, +386 1 58 98 213  
f: +386 1 58 98 219  
e: info@tzslo.si, www.tzslo.si

ID številka za DDV: SI67994598

Številka TRR: SI56 0313 8100 0518 803

**TZS JE DANES V CELJU USPEŠNO ZAKLJUČILA ŠE ZADNJE BREZPLAČNO STROKOVNO USPOSABLJANJE V OKVIRU PROJEKTA »TRGOVINKO USPOSABLJA: KAKO RAVNATI V PRIMERU NASILJA TRETJIH OSEB IN OBLADOVATI STRES NA DELOVNEM MESTU?«**

Trgovinska zbornica Slovenije je v okviru projekta »Trgovinko usposablja: Kako ravnati v primeru nasilja tretjih oseb in obvladovati stres na delovnem mestu?« v aprilu, maju in juniju 2016 uspešno izvedla šest brezplačnih strokovnih usposabljanj v Ljubljani, Mariboru, Novi Gorici, Kranju, Novem mestu in danes tudi v Celju.

Na brezplačnih strokovnih usposabljanjih se je preko 270 udeležencev, kar kaže na velik interes v trgovinski dejavnosti za obravnavano tematiko, med drugim seznanilo s postopki preventivnega delovanja podjetij na področju nasilja s strani tretjih oseb, ki pripomorejo k zmanjšanju verjetnosti nastanka takšnih primerov v praksi in zaščiti delavcev na delovnem mestu. To je moč doseči z optimizacijo delovnega okolja in delovnega časa, ustvarjanjem jasnih delovnih pogojev, sodelovanjem v oblikovanju in razdelitvi delovnih ciljev, izmenjavi informacij, spodbujanjem delovne kulture s poudarkom na spoštovanju človeškega dostojanstva in zavračanjem vseh oblik nasilja, izobraževanjem in obveščanjem delavcev in delodajalcev o pojavih nasilja ter izdelovanjem dokumentov za preprečevanje nasilja na delovnem mestu na ravni podjetja.

Poudarek je bil dan tudi reševanju reklamacij in pritožb kupcev v podjetju tako, da je potrošniku dana možnost, da zaradi napake ali pomanjkljivosti na izdelku, uveljavlja svoje pravice. Reklamacije manjših vrednosti se običajno rešujejo v posameznih organizacijskih enotah, kot so na primer zamenjave blaga, dobropisi, vračila kupnin, v primeru večjih reklamacij pa se le-te lahko rešujejo tudi z vključevanjem ostalih enot podjetja. Reklamacije in pritožbe podjetja rešujejo v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov. Njihov namen pa je, da se odpravijo evidentirane neskladnosti/pomanjkljivosti v izdelku ali storitvah, saj s tem podjetje med drugim zadrži tudi kupčevo zvestobo. Samo reševanje reklamacij in pritožb pa mora potekati korektno, hitro, strpno in strokovno, kar tudi zmanjša možnosti za pojav nasilja s strani tretjih oseb.

V nadaljevanju usposabljanj so bili udeleženci seznanjeni s pomenom učinkovite komunikacije na delovnem mestu, na katero vplivajo številni dejavniki, med katerimi lahko izpostavimo komunikacijske oziroma socialne spretnosti posameznika, motivacijo za vstopanje v medosebne odnose, čustva, vlogo posameznika, stališča, izkušnje, znanja, sposobnosti, okolje in podobno. Zato pogosto prihaja do konfliktnih situacij, posebno kadar so v ozadju različne želje in pričakovanja, povezana tudi z izdelki ali storitvami, ki jih prodajamo. Učinkovita komunikacija vključuje spoštovanje do sogovornika, učinkovit način sporočanja, prenašanja sporočil oziroma »govorjenje in razlaganje« ter učinkovit način sprejemanja sporočil oziroma tako imenovano »poslušanje«. Posebno v prodaji se moramo zavedati, da je komunikacija eden izmed pomembnejših dejavnikov do poslovnega uspeha. Pomemben del današnjih vsebin pa je bil namenjen tudi različnim strategijam reševanja konfliktov ter konkretnim napotkom za postopanje v primerih, ko pride do konflikta.

V zadnjem delu strokovnih usposabljanj je bila posebna pozornost namenjena obvladovanju stresa. Stres se pojavi, ko pride do prevelike razlike med našimi željami, pričakovanji ali cilji, ter zmožnostmi za njihovo uresničitev. Zavedati se namreč moramo, da uspešno obvladovanje stresa pomeni stanje, v katerem se počutimo varne, pomeni službeni in družinski urnik, način življenja, ki si ga organiziramo tako, da smo zadovoljni s tem, kar dajemo in udeležujemo, in s tem, kar iz njega prejmemo sami.

Vsak udeleženec strokovnega usposabljanja je prejel tudi brezplačno zloženko »Trgovinko usposablja: Kako ravnati v primeru nasilja tretjih oseb in obvladovati stres na delovnem mestu?«, ki je po zaključku strokovnih usposabljanj vsem zainteresiranim na voljo na sedežu Trgovinske zbornice Slovenije ter na zbornični spletni strani projekta. Na spletni strani projekta, ki bo ostala aktivna tudi po njegovem zaključku, so na voljo tudi druge koristne vsebine s področja promocije zdravja in nasilja tretjih oseb na delovnem mestu, med drugim tudi vse predstavitve predavateljev, ki so bile osnova za izvedbo šestih uspešno izvedenih usposabljanj po različnih območjih Republike Slovenije.

## **TRGOVINSKA ZBORNICA SLOVENIJE**

Projekt »Trgovinko usposablja: Kako ravnati v primeru nasilja tretjih oseb in obvladovati stres na delovnem mestu?« je na podlagi Javnega razpisa za sofinanciranje projektov za promocijo zdravja na delovnem mestu v letu 2015 in 2016 finančno podprl Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije.