

Datum: 11. 5. 2016

SPOROČILO ZA JAVNOSTDimičeva 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 KRANJU USPEŠNO ZAKLJUČILA ŠE ENO BREZPLAČNO STROKOVNO USPOSABLJANJE V OKVIRU PROJEKTA »TRGOVINKO USPOSABLJA: KAKO RAVNATI V PRIMERU NASILJA TRETJIH OSEB IN OBVLADOVATI STRES NA DELOVNEM MESTU?«

Trgovinska zbornica Slovenije je v okviru svojega projekta »Trgovinko usposablja: Kako ravnati v primeru nasilja tretjih oseb in obvladovati stres na delovnem mestu?« v aprilu in v maju 2016 že uspešno izvedla brezplačna strokovna usposabljanja v Ljubljani, Mariboru in v Novi Gorici, danes, torej 11.5.2016 pa še usposabljanje v Kranju. Število udeležencev je preseglo 215, kar je precej nad pričakovanji.

Uvodoma je udeležencem na vsakem usposabljanju predstavljena Analiza TZS o stanju na področju tveganj v primeru nasilja tretjih oseb, psihosocialnih tveganj in stresa, ki so jim izpostavljeni delavci in delodajalci v trgovini. Rezultati ankete so predstavljali podlago za pripravo zloženke, ki je že izšla v 10.000 izvodih, in je vsem zainteresiranim na zbornici še vedno na razpolago, ter za pripravo programa projektnih strokovnih usposabljanj, ki se počasi zaključujejo. Iz omenjene analize lahko ugotovimo, da se okrog 65 % anketirancev na svojem delovnem mestu srečuje z agresivnimi ali nasilnimi dejanji s strani tretjih oseb, in sicer so med temi dejanji najpogostejše oblike nevljudno obnašanje, poniževanje in zbadanje (38 %). S takšnimi agresivnimi dejanji se zaposleni in delodajalci v trgovini srečujejo pri reševanju reklamacij s potrošniki (34 %), pri delu na blagajni oziroma pri delu z denarjem (29 %), pri svetovanju potrošnikom o blagu (27 %), nekoliko manj pa pri polnjenju polic (4 %) ter pri opravljanju drugih delovnih obveznosti (5 %). Med najpogostejšimi posledicami, ki so jih anketiranci občutili zaradi agresivnega dejanja s strani tretjih oseb so razburjenost takoj, ob in po dogodku (26 %) ter nemir, napetost in zaskrbljenost (15 %). Nekaj več kot 45 % anketirancev je v anketnem vprašalniku odgovorilo, da o takšnem neustreznem dejanju s strani tretjih oseb seznanijo svoje sodelavce, medtem ko o tem svojim nadrejenim delavcem poroča okrog 35 % anketirancev. Anketiranci stres obvladujejo s tem, da pijejo dovolj vode (29%), dovolj spijo (21 %), z redno telesno vadbo (20 %), z zdravim prehranjevanjem (15 %) in redno uporabo različnih tehnik sproščanja (11 %).

Uvodnemu delu je sledila predstavitev zakonodajnega okvira tako na nacionalni kot tudi na EU ravni v primeru nevarnosti nasilja tretjih oseb ter konkretnih navodil in nasvetov v trgovinski dejavnosti za načrtovanje postopkov in ukrepov za upravljanje z nasiljem, ki obsegajo ocenjevanje tveganj, preprečevanje incidentov, obvladovanje konfliktov, sodelovanje med različnimi partnerji, organizacijo usposabljanj in informiranost vseh deležnikov.

V vsakem podjetju je potrebno zagotoviti sistem učinkovitega komuniciranja kadrov na vseh nivojih ter se pravočasno usposobiti o obvladovanju različnih oblik agresivnosti in nasilja tretjih oseb, kamor sodi tudi razreševanje reklamacij s potrošniki. Način komunikacije je zelo pomemben v fazi izgradnje odnosa med osebami, ki se šele spoznavajo. Neučinkovito komuniciranje je eden izmed najpogostejših vzrokov za konflikte, zato je temu potrebno posvetiti posebno pozornost. Med ostalimi vzroki za konflikte pa najdemo še razlike v vrednotah, stališčih in prepričanjih, kulturne razlike, pravila in predpise pri delu, neustrezno vodenje, pomanjkanje znanja ali veščin/sposobnosti, medsebojna trenja in zamere, razlike v statusu in moči, nasprotujoče cilje in tako dalje. V zaključku usposabljanja je bil dan poudarek različnim metodam za obvladovanje stresa in ohranjanja dobrega počutja kadrov v podjetjih, predvsem v smislu

definicij pozitivnega in negativnega stresa, vpliva stresa na zdravje ljudi in njihovo počutje. K zmanjšanju stresa med drugim pripomorejo dobri odnosi med sodelavci na delovnem mestu, ključna je fizična aktivnosti vsakega posameznika, priporoča se tudi 7 – 8 ur spanja dnevno.

Sledili bosta še usposabljanji v Novem mestu, 17. maja 2016, in v Celju, 7. junija 2016. Program usposabljanj ter prijavnica sta objavljena na spletni strani TZS: www.tzslo.si.

Udeleženci usposabljanj so takšen način nadgradnje svojih lastnih znanj, izkušenj in kompetenc s področja varnosti in zdravja pri delu prepoznali kot koristnega, predvsem z vidika ustreznih ravnanj in praktičnih rešitev za razreševanje različnih konfliktnih situacij ter obvladovanja stresnih situacij, s katerimi se danes pogosto srečujemo na delovnem mestu, zato vse zainteresirane vljudno vabimo, da se udeležijo še zadnjih dveh usposabljanj, ki bosta potekali v Novem mestu in v Celju.

Sledi objava terminov in lokacij brezplačnih strokovnih usposabljanj, ki bosta še potekali v maju in v juniju 2016. Vljudno vabljeni!

Lokacije in termini strokovnih usposabljanj v okviru projekta:

- A. 17. maj 2016 od 8.30 – 14.45 ure v NOVEM MESTU**, v predavalnici P2/III. nadstropje, Ekonomska šola Novo mesto, Ulica talcev 3a, Novo mesto
- B. 7. junij 2016 od 8.30 – 14.45 ure v CELJU**, v stranski dvorani Narodnega doma v Celju, Trg celjskih knezov 9, Celje

PROGRAM STROKOVNEGA USPOSABLJANJA

8.30 – 9.00 **Registracija udeležencev**

9.00 – 9.15

Uvod

- Uvodni pozdrav
- Predstavitev ugotovitev Analize stanja na področju tveganj za nasilje tretjih oseb, psihosocialnih tveganj in stresa, ki so jim izpostavljeni delavci in delodajalci v trgovini

Nosilki: Mija Lapornik, vodja projekta in Karmen Fortuna

9.15 – 10.45

Podjetja in njihov pristop za preprečevanje in premagovanje nasilja s strani tretjih oseb

- Opredelitev nasilja tretjih oseb
- Zakonodajni okvir v primeru nevarnosti nasilja tretjih oseb
- Predlogi organizacijskih ukrepov za upravljanje z nasiljem s strani tretjih oseb ter organizacijske strategije in programi, ki jih mora izvesti delodajalec za obvladovanje psihosocialnih dejavnikov tveganj

Nosilka: doc. dr. Simona Šarotar Žižek, Univerza v Mariboru, Ekonomsko poslovna fakulteta

10.45 – 12.15

Učinkovito komuniciranje in dejavniki razvoja agresivnosti in nasilja (na delovnem mestu)

12.15 – 12.45

Pogled naprej: Orodje za izvajanje aktivnosti promocije zdravja pri delu s poudarkom na obvladovanju različnih stresnih situacij - koncept rešitve 24alife

Nosilca: prof. dr. Matej Tušak, Univerza v Ljubljani, Fakulteta za šport in Alenka Ribič, RC – IKTS d.o.o., Žalec

12.45 – 13.00

Odmor

13.00 – 14.30

Obvladovanje stresa in ohranjanje dobrega počutja

- Kaj je stres (pozitivni in negativni stres, vplivi stresa na zdravje in počutje)

- Kdaj nastane negativni stres
 - Kaj lahko storimo na delovnem mestu za obvladovanje stresa
 - Kako zmanjšujemo negativne vplive stresa na zdravje posameznika
- Nosilki: mag. Edita Krajnovič in Nataša Tovornik**

14.30 – 14.45 Zaključki in razprava

Prijavnica za brezplačna strokovna usposabljanja je objavljena na spletni strani projekta: <http://www.tzslo.si/projekti/trgovinko-usposablja>. Prijavnico nam lahko pošljete po pošti: TZS, Dimičeva 13, 1000 Ljubljana, po faksu: 01/58 98 219, ali na e-naslov: info@tzslo.si. Vljudno vabljeni!

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.