

Datum: 20. 4. 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.siID številka za DDV: SI67994598  
Številka TRR: SI56 0313 8100 0518 803**TZS JE USPEŠNO IZVEDLA ŽE DRUGO STROKOVNO USPOSABLJANJE V  
OKVIRU PROJEKTA »TRGOVINKO USPOSABLJA: KAKO RAVNATI V  
PRIMERU NASILJA TRETJIH OSEB IN OBVLADOVATI STRES NA  
DELOVNEM MESTU?«, TOKRAT V MARIBORU«**

Trgovinska zbornica Slovenije je v torek, 19. aprila 2016 uspešno izvedla strokovno usposabljanje v okviru projekta »Trgovinko usposablja: Kako ravnati v primeru nasilja tretjih oseb in obvladovati stres na delovnem mestu?« za člane z območja Štajerske in Prekmurja ter za drugo zainteresirano javnost tudi v Mariboru. Brezplačnega usposabljanja se je udeležilo nekaj manj kot 70 udeležencev, ki so izrazili zadovoljstvo nad predstavljenimi vsebinami, predvsem so bila v ospredju praktična priporočila glede obvladovanja različnih stresnih situacij v povezavi z nasiljem tretjih oseb v trgovinski dejavnosti.

**Mija Lapornik, izvršna direktorica TZS,** je uvodoma predstavila ključni namen in cilje projekta TZS »Trgovinko usposablja: Kako ravnati v primeru nasilja tretjih oseb in obvladovati stres na delovnem mestu?«. S tem projektom želimo na TZS pripomoči k izboljšanju usposobljenosti delavcev in delodajalcev v trgovinski dejavnosti za prepoznavanje in soočanje s tveganji v primeru nasilja tretjih oseb, tudi v primeru različnih konfliktnih situacij, s katerimi se trgovci srečujejo pri razreševanju reklamacij s potrošniki, ter izboljšati zavedanje o pomenu psihičnega in fizičnega dobrega počutja na samem delovnem mestu, posledično pa tudi v zasebnem življenju.

Ena izmed ključnih nalog v projektu je bila tudi priprava Analize o stanju na področju tveganj v primeru nasilja tretjih oseb, psihosocialnih tveganj in stresa, ki so jim izpostavljeni delavci in delodajalci v trgovini, ki jo je TZS s pomočjo anketnega vprašalnika izvedla med svojim članstvom. Ugotovitve iz omenjene ankete kažejo na to, da se zaposleni in delodajalci na delovnem mestu srečujejo tudi z agresivnimi oblikami dejanj s strani tretjih oseb, pogosto je to nevljudno obnašanje, poniževanje ali celo zbadanje. Največkrat se takšne oblike dejanj s strani

tretjih oseb pojavljajo pri reševanju reklamacij, pri delu na blagajni, pri svetovanju potrošnikom, nekoliko manj pa pri polnjenju polic ali pri opravljanju drugih delovnih obveznosti. Posledice teh neustreznih dejanj pa so razburjenost takoj, ob in po takšnem dogodku ter nemir, napetost in zaskrbljenost posameznika, s tem pa lahko tudi širšega kolektiva.

Sledila je 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. To predstavitev je izčrpno podala **doc. dr. Simona Šaroter Žižek** iz Ekonomsko poslovne fakultete, Univerze v Mariboru. Predvsem mikro in mala podjetja naj ne pozabijo na brezplačno in preprosto spletno orodje OiRA za ocenjevanje tveganj na delovnem mestu, s katerim lahko na relativno enostaven in hiter način ocenijo svoja tveganja na področju varnosti in zdravja. Omenjeno spletno orodje je vsem zainteresiranim dosegljivo na spletni strani Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti.

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. Komunikacija je spretnost poslušanja in sporočanja. Ljudje, ki učinkovito komunicirajo, so previdni pri oddajanju oziroma izbiranju besed, in so pozorni poslušalci. Neučinkovito komuniciranje je eden izmed najpogostejših vzrokov za konflikte, zato je temu potrebno posvetiti posebno pozornost, je na usposabljanju izpostavil **prof. dr. Matej Tušak** iz Fakultete za šport, Univerze v Ljubljani. 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 itd. V zaključku usposabljanja je bil dan poudarek različnim metodam za obvladovanje stresa in ohranjanju dobrega počutja kadrov v podjetjih, predvsem v smislu definicij pozitivnega in negativnega stresa, vpliva stresa na zdravje ljudi in njihovo počutje, ki jih je v obliki konkretnih praktičnih primerov podala **Nataša Tovornik** iz družbe Mediade d.o.o..

V nadaljevanju navajamo **termine in lokacije naših naslednjih brezplačnih strokovnih usposabljanj**, ki bodo še potekala v okviru projekta TZS »Trgovinko«:

**A. 4. maj 2016 od 8.30 – 14.45 ure v NOVI GORICI**, sejna soba Nina, konferenčni center Perla, Perla Casino & Hotel, Kidričeva 7, Nova Gorica

- B. 11. maj 2016 od 8.30 - 14.45 ure v KRANJU**, konferenčna dvorana, Zavarovalnica Triglav, OE Kranj, Bleiweisova 20, Kranj
- C. 17. maj 2016 od 8.30 – 14.45 ure v NOVEM MESTU**, predavalnica P2/III. nadstropje, Ekonomska šola Novo mesto, Ulica talcev 3a, Novo mesto
- D. 7. junij 2016 od 8.30 – 14.45 ure v CELJU**, stranska dvorana, Narodni dom Celje, 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 ter 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 ter 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 obeh sklopov: 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 Krajnović in Nataša Tovornik**

**14.30 – 14.45      Zaključki in razprava**

S podrobnejšo vsebino projekta in potekom izvajanja aktivnosti se lahko seznanite na spletni strani projekta: <http://www.tzslo.si/projekti/trgovinko-usposablja>, kjer vam je na voljo tudi prijavnica za brezplačna strokovna usposabljanja.

**Vljudno vabljeni, da se brezplačnih strokovnih usposabljanj udeležite!**

**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.