

Samskiptamennt – Árangursrík samskipti og samvinna

Hvaða námskeið henta þér eða þinni stofnun?

- Starfsandi og samstarfsvilji
- Sjálfsmat og gæði samskipta
- Jafningjasamstarf og vinna í teyrum
- Að takast á við erfiða einstaklinga
- Að takast á við álag og streitu
- Tímastjórnun
- Samþætting starfs og einkalífs
- Félagslegur margbreytileiki og fjölpjóðlegir vinnustaðir
- Samtalstækni og samningatækni
- Einelti og áreitni á vinnustað

Starfsandi og samstarfsvilji

Markmið

- Að greina mismunandi vinnupersónuleika.
- Að ræða lausnir til að leysa ágreining.
- Að skoða vinnustaðamenninguna sem ríkir á stofnuninni/fyrirtækinu.

Námslýsing

Betur sjá augu en auga og þess vegna getur hópastarf verið frjórri og árangursríkara en framlag eins manns. Innan teyma sem oft eru þverfagleg birtast ýmis sjónarmið og setta þarf margar og ólíkar skoðanir. Hópastarf hefur því alla burði til að koma til móts við margskonar þarfir. En að sama skapi getur vinna með jafningjum brugðist ef lítil kunnátta er fyrir hendi um hvernig efla megi liðsanda og virkja alla til þátttöku. Á þessu námskeiði verður fjallað um hópasamsetningu og hóphlutverk og hvernig auka megi starfsgleði fólks. Umræðan verður tengd við gildi vinnustaðarmenningar og góðs starfsanda. Skipting milli daga er þessi:

Lengd

12 kst

Sjálfsmat og gæði samskipta

Markmið

- Að nemendur styrki sínar bestu hliðar, bæði í einkalífi og starfi.
- Að nemendur leggi mat á sjálfan sig sem manneskju og finni jákvæða hluti í sjálfum sér.
- Að nemendur geti sett sér markmið og fylgt þeim eftir í lífi og starfi.
- Að fjalla um þá þætti í lífinu sem valda kvíða, sektarkennd, þreytu og spennu.
- Að auka sjálfstraust nemenda.

Námslýsing

Hugræn atferlismeðferð er áhrifarík aðferð til að styrkja raunhæft sjálfsmat, sjálfstraust og sjálfsöryggi. Hægt er að koma auga á tengsl sjálfsmats við líðan og hegðun okkar í daglegu lífi og greina muninn á raunhæfum viðhorfum og sjálfsgagnrýni. Með aðferðinni má læra að gera sér grein fyrir niðurbriótandi áhrifum sjálfsgagnrýni og tileinka sér aðferðir þar sem lögð er áhersla á uppbyggjandi viðhorf og samskipti. Á námskeiðinu er farið í þróun sjálfsmats og þeirra hugmynda sem við höfum um okkur sjálf og umheiminn. Hvað getur viðhaldið lágu sjálfsmati og hvernig megi styrkja sjálfsmat og sjálfsöryggi í daglegu lífi og starfi.

Lengd

16 kst

Jafningjasamstarf og vinna í teymum

Markmið

- Að þátttakendur fái innsýn í hugmyndafræði og áherslur jafningjastjórnunar.
- Að þátttakendur þekki til mismunandi stjórnunarstíla og hvernig skal taka á málum á uppbyggilegan hátt.
- Að efla þátttakendur á sviði leiðtogafærni.

Námslýsing

Það getur verið erfið staða að vera stjórnandi meðal jafningja. Það að hafa verið einn af hópnum og síðan tekið leiðtogahlutverkið kallar á ákveðna afstöðu og hegðun sem verður að vera til staðar eigi árangur að nást. Fjallað verður um hugmyndafræði og áherslur jafningjastjórnunar þar sem starfsfólk er virkjað til ábyrgðar. Efnisþættir sem farið verður í eru; jafningjastjórnandinn sem fyrirmynd, að taka á málum á uppbyggilegan og skýran hátt og mismunandi stjórnunarstílar. Bent verður á að leiðtoginn leynist víða og að sú færni er ekki bundin við titla eða stöður. Góð forysta byggist á því hve vel tekst að vinna saman og virkja hópinn. Á tímum örra breytinga á vinnumarkaði er færni starfsmanna og ekki síst leiðtogafærni sterkasta vopnið til að tryggja gæði og velgengni stofnana og fyrirtækja.

Lengd

4 kst

Að takast á við erfiða einstaklinga

Markmið

- Að þátttakendur öðlist aukið sjálfstraust til að takast á við erfiða viðskiptavini og þekki hvað getur einkennt hegðun erfiðra viðskiptavina.
- Að þátttakendur auki hæfni sína í að stýra erfiðum samtölum við viðskiptavini og öðlist meira sjálfsöryggi í samskiptum og líði betur í erfiðum aðstæðum þar sem reynir á samskipti.
- Að þátttakendur öðlast þekkingu og þjálfun á því hvernig starfsmaður geti í starfi sínu tekist á við ýmis geðræn- og hegðunarvandamál fanga.
- Að þátttakendur að: kunni skil á einkennum geðsjúkdóma eins og geðklofa, þunglyndi, oflætis og persónuleikatrúflanir
- Að þátttakendur geti áttað sig á atriðum sem hafa uppbyggjandi áhrif í umgengni við geðsjúklinga.
- Að þátttakendur viti hvaða fyrirbyggjandi aðgerðir og viðbrögð hægt er að nota við atferlistruflunum eins og ofbeldi.

Námslýsing

Á námskeiðinu er farið í leiðir til að takast á við erfiða viðskiptavini, ágreining og erfiðar aðstæður eins og kvartanir og hvernig best er að takast á við reiði og tilfinningahita viðskiptavina. Fjallað verður um það ferli sem á sér stað í þjónustu þegar mál vaxa úr því að vera athugasemd yfir í það að viðskiptavinurinn verður í huga starfsmanns það sem kallað er „erfiður viðskiptavinur“. Rætt verður um algengar ástæður fyrir því s.s. slæmt viðmót, hæg þjónusta, lélegt upplýsingaflæði og röng skilaboð og viðbrögð við þeim.

Kennsluaðferð

Fyrirlestrar, umræður og verkefnavinna, t.d. hlutverkaleikir, greiningardæmi o.f.l. Þátttaka í tímum og virkni í umræðum. Verkefnavinna.

Lengd

8 kst

Umsjón

Þekkingarmiðlun ehf

Að takast á við álag og streitu

Markmið

- Að þátttakendur fái innsýn í eigin streituvíðbrögð.
- Að þátttakendur auki færni sína í að takast á við streitu og álag.
- Að þátttakendur fái þekkingu á leiðum til að auka streituþol.
- Að þátttakendur finni leiðir til að nýta streitu á uppbyggjandi hátt.
- Að þátttakendur auki ánægju í starfi og einkalífi.
- Að þátttakendur átti sig á mikilvægi þess að hafa heilbrigðan lífsstíll.

Námslýsing

Streita er einkenni dagslegs lífs, öll upplifum við streitu. Fólk er þó mismunandi í stakk búið til að mæta álagi. Sumir ná að halda ró sinni í mjög krefjandi aðstæðum á meðan aðrir fara yfir strikið. Það er líka einstaklingsbundið í hve langan tíma við þolum streitu. Fyrst þegar streitustand er orðið langvarandi og farið upp fyrir streituþol okkar fer það að hafa neikvæð áhrif á frammistöðu okkar og vellíðan. Til eru nokkrar skilgreiningar á hugtakinu streita. Sumir vísa í ógnandi þætti eða atburði í umhverfinu sem hafa áhrif á okkur. Aðrir líta á streitu sem viðbragð líkamans við álagi og streituvaldandi aðstæðum. Viðbrögðin eru mismunandi eftir aðstæðum og einstaklingsbundin. Streita hefur einnig verið skilgreind sem afleiðing misheppnaðs samspils á milli krafna, ógnana og breytinga í umhverfinu, annars vegar og hæfni einstaklingsins til að takast á við þær hins vegar. Streita tengis þá því hvernig einstaklingur aðlagar sig nýjum og truflandi atburðum og aðstæðum.

Á námskeiðinu greina þátttakendur eigin streituvíðbrögð og streituþol. Fyrsta skrefið við að ná tökum á streitu er að þekkja eigin streituvíðbrögð og streituþol. Þeir sem eru ekki meðvitaðir um eigið tilfinningalegt ástand eru ekki líklegir til að geta stjórnað því. Síðan er farið í markvissar aðferðir til að stjórna og meðhöndla streitu og álagi.

Meðal þess sem tekið er fyrir á námskeiðinu

Mismunandi einkenni streitu. Ástæður streitu. Streituþol. Tengsl hugsana og hegðunar. Að takast á við mótlæti. Að taka ábyrgð á sjálfum sér.

Lengd

4 kst

Tímastjórnun

Markmið

- Betri skipulagning á eigin vinnu.
- Betri forgangsröðun verkefna.
- Meiri tími fyrir mikilvægustu verkefnin.
- Meiri árangur og margfalt meiri afköst.
- Minni streita og álag.
- Færri krísur.
- Þátttakendur eiga að hafa fengið innsýn í mikilvægi markmiðasetningar.

Námslýsing

Flestir kvarta undan tímaleysi, við virðumst aldrei hafa nógan tíma til að gera allt sem við ætlum okkur og ljúka við það sem skiptir okkur mestu máli. Við tökum endalaust að okkur verkefni og förum svo heim í lok vinnudags með þá tilfinningu að við höfum ekki náð að gera neitt. Við látum stjórnast af áreitum í kringum okkur og erum allan daginn í viðbragðsstöðu í stað þess að einblína á það sem skiptir raunverulega máli.

Á námskeiðinu fá þátttakendur innsýn í hvernig þeir verja tíma sínum í dag og læra að forgangsraða verkefnum. Farið er í mikilvægi þess að skapa tíma fyrir mikilvægustu verkefnin með góðri skipulagningu og takast á við truflanir af ýmsum toga, eins og símtöl og tölvupóstinn. Tekin eru fyrir atriði eins og algengir tímaþjófvar, frestun, skipulagning og áætlanagerð, fundir og fundarstjórn, að segja nei, jákvætt hugarfar og sjálfstjórn.

Lengd

4 kst

Umsjón

Þekkingarmiðlun ehf

Sambætting starfs og einkalífs

Markmið

- Aukin innsýn í eigin þarfir.
- Meira jafnvægi milli starfs og einkalífs.
- Minni streita.
- Meiri árangur og ánægja í lífi og starfi.
- Að þátttakendur læri að móta persónulegt leiðarljós og ná að halda vinnunni á vinnustað.

Námslýsing

Það er oft og tíðum mikil áskorun að reyna að halda jafnvæginu milli starfsframa, fjölskyldunnar, áhugamála, félags- og tómstundastarfs, símenntunar og annarra mikilvægra þátta lífsins. Vinnan er oft tekin fram yfir fjölskylduna. Við erum oft með hugann við vinnuna þegar við verjum tíma með fjölskyldunni og erum svo með samviskubit þegar við verjum of miklum tíma í vinnunni. Þegar vinna og einkalífið stangast þannig á getur myndast ójafnvægi og togstreita af ýmsum toga. Leitin að jafnvæginu milli vinnu og einkalífs er í sjálfu sér ekki nýtt vandamál en breytingar undanfarna áratugi hafa leitt til þess að vandamálið er mun umfangsmeira í dag en áður. Meðal helstu breytinga eru aukin atvinnuþátttaka kvenna, breytt fjölskyldumynstur, breytingar í lagaumhverfinu og aukin krafa um þátttöku karla í umönnun og uppeldi barna og heimilisstörfum.

Á námskeiðinu verður farið í að draga fram þau gildi sem þátttakendum finnast skipta miklu máli bæði í starfi og einkalífi. Er jafnvægi á öllum sviðum þ.e. hvað varðar starfið, einkalífið, áhugamál, félagslíf, vini, fjölskyldu o.fl. Er ánægja með það sem menn eru að gera? Hvert er stefnt? Hvernig er hægt að samræma þær kröfur sem vinnan, fjölskyldan og samfélagið gerir?

Lengd

4 kst

Félagslegur margbreytileiki og fjölbjóðlegir vinnustaðir

Markmið

- Að nemendur öðlist þekkingu á fjölbreytileika þjóðfélagsins og félagslegum margbreytileika, einstaklinga og vinnustaða.

Námslýsing

Innflytjendum hefur fjölgað ört á Íslandi undanfarin ár og fleiri koma langt að og frá ólíkum menningarheimum. Fleiri innflytjendur leita eftir opinberri þjónustu, en starfsfólk er misvel undir það búið að taka á móti þeim. Á námskeiðinu verður fjallað um málefni innflytjenda út frá ýmsum sjónarhornum með það að markmiði að þátttakendur öðlist góða yfirsýn yfir stöðu mála í dag.

Lengd

4 kst

Samtalstækni og samningatækni

Markmið

- Að þátttakendur þekki ferli samningaviðræðna.
- Að þátttakendur þekki og geti nýtt sér helstu grundvallarviðmið í samningatækni.
- Þátttakendur fá þjálfun í hegðun sem stuðlar að auknum árangri í samningatækni.
- Að auka færni þátttakenda í að ræða viðkvæm og vandmeðfarin mál og komast hjá samskiptavandamálum.

Námslýsing

Markmiðið er að kynna þátttakendum grunnhugmyndir samningatækninnar og þjálfa þá í að nota samningstækni í samskiptum sínum. Einnig að þátttakendur þekki grunnþætti í samningsgerð, helstu hugtök og aðferðir við gerð samninga. Farið verður í verklegar æfingar þar sem aðferðum samningatækninnar verður beitt. Þátttakendur verða þjálfaðir í hegðun sem stuðlar að auknum árangri í samningatækni.

Lengd

4 kst

Einelti og áreitni á vinnustað

Markmið

- Að efla umræðu og vitund þátttakenda um einelti og áreitni á vinnustað.
- Að vekja athygli á að einelti og áreitni er til og skapa umræðu um hvaða leiðir er hægt að fara til að takast á við það.

Námslýsing

Skilgreina einelti og áreitni, hvað felst í því að vera fórnalamb, gerandi og áhorfandi. Skoða mismunandi birtingarmyndir eineltis og áreitis á vinnustað. Hvað er hægt að gera þegar kemur upp einelti eða áreitni á vinnustað? Er til áætlun á vinnustaðnum um hvernig sé brugðist við einelti og áreitni meðal starfsmanna?

Lengd

4 kst