

»Srčna komunikacija«

Timsko delo in komunikacija pri delu z ranljivimi ciljnimi skupinami odraslih

Komunikacija je eno izmed najpomembnejših orodij pri delu z ljudmi, še posebej z ranljivimi ciljnimi skupinami.

Komunikacijske veščine in spretnosti so pomembne kompetence vsakega človeka in predstavljajo varovalni dejavnik pri delu z udeleženci, ki imajo različne osebnostne značilnosti in težave. Sporočanje informacij, posebej slabih informacij, je zahtevno delo in strokovni delavci morajo biti opremljeni s specifičnimi znanji in tehnikami komuniciranja.

Izobraževanje je namenjeno zaposlenim (tudi samostojnim podjetnikom) izvajalcem, ki delajo v neformalnih programih z ranljivimi družbenimi skupinami odraslih. Vsebina izobraževanja se vedno prilagodi slušateljem. Pri delu z vsemi starostnimi kategorijami prebivalstva, še posebej ko govorimo o ranljivih skupinah, je pomembno, da je strokovni delavec empatičen, aktivno posluša ter sliši in sledi kaj mu druga oseba sporoča.

Izobraževanje slušatelje opolnomoči, opremi z znanjem obvladovanja stresa, čustvenih travm, s tehnikami komunikacije z zahtevnimi uporabniki, sporočanja informacij, posebej slabih novic, kako motivirati sebe in druge, kako uspešno uporabljati elemente neverbalne komunikacije, itd. Seznanijo se z osnovami pogovora, ki je usmerjen k sogovorniku / uporabniku, kako aktivno poslušati sebe in druge. Naučijo se asertivne komunikacije in čuječnosti, da znajo izraziti svoje stiske in dvome.

Vsebina izobraževanja je usmerjena v dva dela, ki se prekrivata.

1. Srčna komunikacija: kaj definira človekovo osebnost, kaj so čustva, oblike čustev, zadovoljevanje potreb po Maslowu v primerjavi z resničnim življenjem, razlika med verbalno in neverbalno komunikacijo, načini komuniciranja neverbalne komunikacije, oblike komuniciranja, asertivna tehnika komunikacije, tehnika pogovora usmerjenega k uporabniku, osnovne napake pri komuniciranju, kako pravilno motivirati, sprejemanje drugačnosti, kako aktivno poslušati, strahovi pred neuspehom – kako lahko pomagamo, kako prepoznati nasilje v komunikaciji in v odnosih (spoznamo vse oblike nasilja, se jih naučimo prepoznati, kaj je mobbing, prepoznavanje treh najpogostejših oblik vedenja ob nasilnem vedenju, itd.), težave v duševnem zdravju.

2. Srčna komunikacija in jaz: vsebine, s katerimi se izvajalci soočajo na področju svojega dela in podoživljajo osebne stiske, lahko tudi vzporedne travme in posledično izgorelost, kako prepoznati lastni način čustvovanja, vedenja, odzivnosti v okolju, razbremenitev ob stresnih situacijah, kaj definira stres, učinki stresa, njegovi vzroki za nastanek in prepoznavanje prvih znakov, kako posamezniki dojamemo stres in kako se nanj odzovemo, tehnike premagovanja stresa, učenje čuječnosti, prepoznavanje lastnih čustvenih travm iz otroštva, kako zdravo postaviti mejo, zavrniti prošnjo ali zahtevo, izreči nestrinjanje, prevzeti odgovornost za lastne občutke, spoštovanje čustev in potreb drugih.