

Institut za primenu nauke u poljoprivredi

NASLOV: Komunikacija i izgradnja odnosa u savetodavnom radu

MODUL: No: 02

Ciljevi: Učesnici u ovom modulu

- odražavaju svoje iskustvo u osposobljavanju se za uspešnu komunikaciju sa klijentima
- su upoznati sa relevantnim modelima komunikacije i sposobni su da primene najvažnije komunikacione tehnike
- su sposobni da izgrade odnos sa klijentima, steknu poverenje i da profesionalno oblikuju te odnose
- su sposobni da prevaziđu barijere u odnosu sa “teškim ljudima”
- su sposobni da osmišljeno i efikasno prenose znanja i poruke klijentima

Sadržaj: Osnovi komunikacije za savetodavce

- Modeli komunikacije
- Osnovne tehnike i veštine komunikacije
- Verbalna i neverbalna komunikacija u izgradnji odnosa savetodavac/klijent
- Suočavanje sa “teškim ljudima” i tehnike prevazilaženja barijera u odnosu
- Iskustva iz prakse
- Uspostavljanje odnosa savetodavac – klijent
- Postavljanje ciljeva
- Prihvatanje saveta

Metodološki postupak:

- Kratki ulazi/inputi sa relevantnom informacijom
- Prezentacije po temama
- Vežbanja savetodavnog razgovora, roll-igre i povratne informacije
- Energizer i akcione vežbe
- Vizuelizacija i formulisan sadržaj flipchart i pinboard

Učesnici: poljoprivredni savetodavci (približno 15)

Predavači: dr Slađan Stanković (SS), drugi CECRA trener

Lokacija: IPN, Bulevar despota Stefana 68b, Beogrda, Republika Srbija

Dan 1, od 10.00 do 18.00

Vreme	Faze/Koraci	Cilj	Detalji i metode	Materijal-Vizuelizacija	Odgovor. (Ko?)	Komentari
10:00	Uvod u Modul 2	Upoznavanje sa predavačima. Upoznavanje sa sadržajem i ciljem modula	Dobrodošlica, Uvod predavača, Welcome, Pregled CECRA 2 (Ciljevi, Prikaz programa)	Program na flipchart (FC) ili pin board (PB).		
10:20	Uvod klijenti	Saznanje ko je još u prostoriji. Predstavljanje učesnicika i njihovih očekivanjima Pojašnjenje pojmova	Vežba Percepcija I informacija Svaki učesnik prepoznaje objekat ✚ Izjasni se šta je ✚ Diskusija Saglasnost sa pravilima I načinom rada (okupljanje I dopunjavanje). Distribucija materijala I saveti za njihovo korišćenje.	Flipchart (FC) ili pin board (PB).		
10.30	Pregled CECRA 1	Sadržaj CECRA 1 se memoriše. Trener je upoznat sa osnovnim znanjem učenika	✚ Grupni rad sa prezentacijom ✚ Relevantni nalazi iz Modula 1 (obebeđuju teme kao: razumevanje savetodavnog rada, uloga savetodavca, stavovi i osnovni principi ...) ✚ Praktična iskustva učesnika.	Flipchart (FC) ili pin board (PB).		
10.45	Pauza za čaj/kafu					

11:00	Uspostavljanje odnosa	Svesnost o utisku koji ja ostavljam na druge – neverbalna komunikacija. Svesnost o efektu mog prvog utiska o drugoj osobi	Brainstorming: Šta već znaš o tome?" Input predavača/razgovor tipa okruglog prostora: Vežba 1. Prvi utisak – procena ličnosti (neverbalna komunikacija) Vežba 2: "Neverbalna komunikacija" ✚ Proces i slučajevi prvog utiska. ✚ Na koje od njih možemo da utičemo? ✚ Posledice po savetodavca.	Radni listovi Flipchart (FC) ili pin board (PB).		
11:30	Uspostavljanje odnosa	Jasnoća o važnim faktorima za uspostavljanje odnosa.	Drugi utisak... Input predavača: Faktori koji aktivno utiču na oblik odnosa savetodavac - klijent.	Flipchart (FC) ili pin board (PB).		
12.00	Pauza za ručak					
13:00	Energizer	Aktiviranje predavača i učesnika	Zabavna aktivnost		Energizer tim	
13:10	Struktura savetodavnog govora	Verbalna komunikacija	Input predavača ✚ Definisanje važnih pojmova (Vizija, Cilj, Strategija...) ✚ Struktura savetodavnog govora. Vežba: Prezentacija pred grupom (javni nastup učesnika pred grupom) Diskusija	Materijali za strukturu savetodavnog govora. Prezentacija		Unapred razjasniti da li je već uvedeno razjašnjenje pojmova. Ako ne, tu temu treba intenzivno rešavati unapred.
14.00	Pauza za čaj/kafu					
14:30	Praksa savetodavnog razgovora	Učesnicima je jasan proces komunikacije i uloga	Uvod u metodologiju vežbe savetodavnog razgovora (uključujući podsetnik o značaju povratnih informacija).	Materijal Flipchart (FC) ili pin board (PB).		

			Vežbe konverzacije – veštine slušanja Rad po grupama Uloge: govornik, slušalac, posmatrač Diskusija			
16:00	Formulisanje pitanja (Ispitivanje)	Značaj i potencijal ispitivanja je razumljiv, interes za formulaciju novih tipova pitanja je povećan.	Zašto postavljati pitanja? Što bi mogao biti efekat? Uvođenje različitih vrsta pitanja. Prikupljanje što većeg broja pitanja različitih tipova za prolazne uloge. Usklađivanje tipova pitanja s modelom savetodavnog razgovora. Razvoj ček liste	Tehnike postavljanja pitanja Ček liste		
17:00	Čuvanje nalaza i povratnih informacija	Podsećanje na važne nalaze i impulse. Razmena povratnih informacija.	Individualni rad: Vođenje evidencije, razvoj forme pisanog svedočanstva Povratne informacije između učesnika grupe.	Radni papir		
17:45	Kraj prvog dana					

Dan 2, od 10.00 do 18.00

10:00	Zagrevanje	Sadržaji od prvog dana su prisutni i dostupni.	Kreiranje kratke prezentacije	Flip chart	Završni tim, predavači	
10:15	Metode izgradnje dobrih odnosa savetodavca sa klijentom	Učesnici doživljavaju perspektivu savetnika, klijenta i promatrača te daju i primaju povratne informacije.	Inputi predavača – biti profesionalan Vežbe: Vođenje razgovora - dijalog	Flipchart (FC) ili pin board (PB).		
11.30	Pauza za čaj/kafu					
11.45	Metode izgradnje dobrih odnosa savetodavca sa klijentom	Učesnici doživljavaju perspektivu savetnika, klijenta i promatrača te daju i primaju povratne informacije.	Inputi predavača – biti profesionalan Vežbe: Doktor - pacijent	Flipchart (FC) ili pin board (PB)		

12.30	Donošenje odluka	Učesnici su upoznati sa procesom i informisani o metodama donošenja odluka.	Vežba: definisanje ciljeva Vežba: razvoj akcionog plana	Flipchart (FC) ili pin board (PB).		
13.15	Pauza za ručak					
14.00	Energizer	Aktiviranje predavača i učesnika	Zabavna aktivnost		Energizer tim	
14.15	Pratiti donošenje odluka	Učesnici su upoznati sa procesom i informisani o metodama donošenja odluka.	Input: Pratiti donošenje odluka. (Proces odlučivanja, razvoj matrice, integracija svesnih i nesvesnih dijelova u proces odlučivanja)	Flipchart (FC) ili pin board (PB).		
15.00	Metode izgradnje dobrih odnosa savetodavca sa klijentom	Usvajanje saveta	Moj list: Individualno sumiranje svakog od relevantnih nalaza. Od želje do realnosti: Input predavača na temu orijentacije prema izvršenju. Jačanje i inhibirajući faktori za izvršenje. Savetodavni razgovor za formulisanje konkretnih ciljeva i koraka za izvršenje sopstvenih nalaza.	Flipchart (FC) ili pin board (PB).		
16.00	Pauza za čaj/kafu					
16.30	Evaluacija praktičnih vežbi		Flipchart-Diskusija Šta sam naučio: <ul style="list-style-type: none"> ✚ U mojoj ulozi savetodavca ✚ U mojoj ulozi klijenta ✚ U mojoj ulozi posmatrača 	Flipchart (FC) ili pin board (PB).		
17.00	Evaluacija I finalizacija	Vrednovanje teme, metoda, ciljeva modula i okoline.	Završni krug Povratna informacija o kursu	Flipchart (FC) ili pin board (PB).		
17:30	Kraj	Reč zahvalnosti, razmena informacija između	Rezime edukacije			

		učesnika da bi ostali u kontaktu.				
--	--	-----------------------------------	--	--	--	--

Literaturni pregledi za Modul 2

- Participatory Learning and Action: A trainer's guide, Jules N Pretty, Irene Guijt, John Thompson, Ian Scoones, London, 1995, web page iied.org/participatory-learning-action
- Facilitation – the art of making your meetings and workshops purposeful and time-efficient. Ernst Bolligerm Tonino Zellweger, Agridea, 1995
- Communication and Client-Realtion in Advisory Work, CECRA – Module 2, entra-handousts

<http://retorik.si/e-prirocniki/>

https://1301.nccdn.net/4_4/000/000/000/922/kako-se-lahko-postavim-zase.pdf