

Datum: 14. 7. 2016

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.si

ID številka za DDV: SI67994598

Številka TRR: SI56 0313 8100 0518 803

SPOROČILO ZA JAVNOST**TRGOVINSKA ZBORNICA SLOVENIJE JE V MESECU JULIJU 2016 IZDALA ŠE DODATEK K ZLOŽENKI »TRGOVINKO USPOSABLJA: KAKO RAVNATI V PRIMERU NASILJA TRETJIH OSEB IN OBVLADOVATI STRES NA DELOVNEM MESTU?«**

Trgovinska zbornica Slovenije je v okviru projekta "Trgovinko usposablja: Kako ravnati v primeru nasilja tretjih oseb in obvladovati stres na delovnem mestu?" v mesecu marcu 2016 izdala zloženko, ki vsebuje konkretne smernice in priporočila za obvladovanje tveganj v primeru nasilja s strani tretjih oseb na delovnem mestu ter stresnih situacij, s katerimi se srečujejo zaposleni in delodajalci v trgovini. Ta zloženka je v mesecu juliju 2016 dopolnjena še z vsebinskimi predlogi in mnenji številnih udeležencev šestih brezplačnih strokovnih usposabljanj, ki so bila v zadnjem četrletju izvedena v okviru tega projekta.

V vsebinskem dodatku k zloženki TZS, ki je bila pridobljena v okviru projekta z nazivom: »Trgovinko usposablja: Kako ravnati v primeru nasilja tretjih oseb in obvladovati stres na delovnem mestu?« tudi tokrat »Trgovinko« - sinonim za promocijo zdravja v trgovini - tako delodajalcem kot tudi zaposlenim predstavlja in na konkretnih praktičnih primerih ponazarja postopek reševanja reklamacij ter pritožb potrošnikov v podjetju, vse z namenom zmanjšanja možnosti za pojav nasilja s strani tretjih oseb. Prav tako dodatne vsebine k zloženki vsebujejo nekatere ključne poudarke učinkovite komunikacije, ki je eden izmed pomembnejših dejavnikov poslovnega uspeha vsakega podjetja, konkretne napotke za reševanje konfliktnih situacij pri delu s strankami ter odzivanje v situacijah, kjer obstaja nevarnost agresivnega vedenja s strani stranke. Strategije reševanja konfliktov zahtevajo poznavanje dveh dimenzij, odnos do drugih in stopnjo realizacije cilja. Ti dve dimenziji namreč služita kot okvir za različne strategije reševanja konfliktov, za katere se odločamo glede na primernost situacije. V zaključku dopolnjene zloženke so predstavljeni različni načini soočanja s stresom oziroma načini vzpostavljanja ravnovesja s pomočjo petih preprostih načinov samo-upravljanja ter t.i. **SIMPL** pristop k uravnavanju stresa (identificirajte **Stresorje**, **Izdelajte strategije**, določite **Meje**, poiščite **Pomoč** (pojditte »po moč«), Sprostite se in **Lenarite**).

Brezplačna zloženka »Trgovinko usposablja: Kako ravnati v primeru nasilja tretjih oseb in obvladovati stres na delovnem mestu?« ter vsebinski dodatek k zloženki sta zainteresirani javnosti na razpolago na sedežu Trgovinske zbornice Slovenije kot tudi v elektronski obliki na spletni strani projekta: <http://www.tzslo.si/projekti/trgovinko-usposablja>. Na omenjeni spletni strani so vsej zainteresirani javnosti na voljo tudi številne druge koristne vsebine in gradiva, tudi tista, ki so bila podlaga za izvedena projektna strokovna usposabljanja, in jih lahko podjetja uporabijo pri načrtovanju postopkov ter sprejemanju ukrepov za preprečevanje, odpravljanje in obvladovanje primerov nasilja s strani tretjih oseb na delovnem mestu.

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.