

Katalóg

zvyšovania kompetentnosti zamestnancov

©ŽSR - ÚIVP, Číková, A. a kolektív, Bratislava 2017

Vážený zákazník,

dovoľujeme si Vám ponúknuť katalóg vzdelávacích akcií zameraný na kariérny rast a individuálny rozvoj Vašich zamestnancov.

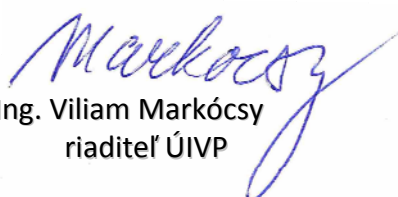
Autormi a realizátormi tohto vzdelávania sú skúsení psychológovia na ŽSR. Jednotlivé moduly poskytujú štruktúrovanú príležitosť vzdelávania, ktorú možno prepojiť a vytvoriť postupne systém – portfólio kompetentnosti každého zamestnanca.

Moduly sú navrhnuté pre rôzne cieľové skupiny zamestnancov ŽSR a externých zákazníkov s počítanou flexibilitou zmien podľa požiadaviek.

Katalóg vydávame v elektronickej podobe (je k dispozícii na intranete ŽSR, na internete: www.uivp.sk.) V prípade záujmu je k dispozícii aj v printovej podobe.

Prílohou katalógu je cenník.

Tešíme sa na vzájomnú spoluprácu.



Ing. Viliam Markócsy
riaditeľ ÚIVP

O nás: garancia vzdelávania hlavným psychológom ŽSR podľa ISO 9001:2008

„Navrhovanie a realizácia vzdelávacích a psychologických služieb“.

Autormi a realizátormi modulov vzdelávania je skúsený tím železničných psychológov.

Absolvovali rôzne certifikované vzdelávacie aktivity a výcviky zamerané na rozvoj jednotlivých kompetencií, vedenie skupín a poradenstvo v externom a internom prostredí.

Majú dlhoročné skúsenosti s aplikáciou aktuálnych teoretických a relevantných poznatkov pre konkrétnych zákazníkov („programy šité na mieru“).

Výber z doterajších poskytovaných služieb v rámci:

- Koncepcie vzdelávania ŽSR
- reštrukturalizácie ŽSR pri zavádzaní zmien
- systému Hodnotenia zamestnancov ŽSR
- zvyšovania profesionalizácie správania – Štandardy správania
- realizácie projektu ESF
- rozvoja komunikačných zručností pre GR ŽSR a VOJ.

Moduly

1. <i>Psychologická prevencia výkonového zlyhania</i>	s. 5
2. <i>Zmena vo firme</i>	s. 7
3. <i>Náročné rozhovory</i>	s. 8
4. <i>Zvládanie stresu</i>	s. 10
5. <i>Komunikácia a komunikačné zručnosti I.</i>	s. 12
6. <i>Komunikácia a komunikačné zručnosti II.</i>	s. 13
7. <i>Telefonická komunikácia</i>	s. 14
8. <i>Úspešná prezentácia (nové)</i>	s. 15
9. <i>Time manažment – plánovanie a regulácia času (nové)</i>	s. 16
10. <i>Konflikty a spôsoby riešenia konfliktu</i>	s. 17
11. <i>Koučing</i>	s. 18
12. <i>Štandardy správania a zákaznícka orientácia</i>	s. 19

1. Psychologická prevencia výkonového zlyhania

Motto: „Predchádzajme nežiaducim javom.“

Cieľ: Oboznámiť účastníkov so psychologickými aspektmi súvisiacimi s prevenciou zlyhania a zvyšovaním kvality pracovného výkonu

Časový rozsah: 12 hodín

Miesto: ŽSR, ÚIVP, SIP Strečno, UZ Starý Smokovec

Forma: prednáška, diskusia

Personálne zabezpečenie: Odborný garant: PhDr. Agnesa Číková

Lektori: Mgr. Dagmar Dubravčíková, Mgr. Michaela Čurillová,
PhDr. Ingrid Jakab Románová

Cieľová skupina: 1. Zamestnanci ŽSR a externých organizácií, u ktorých je psychologická prevencia súčasťou odbornej prípravy v súlade s predpisom Z3
2. Zamestnanci ŽSR a externých organizácií

Počet miest: min. 8 / max. 20

Obsah vzdelávacej akcie:

1. Faktory ovplyvňujúce pracovný výkon	<ul style="list-style-type: none">• Výkonová krivka• Režim práce a odpočinku• Podmienky pre prácu, organizácia práce• Schopnosti (vnímanie, pozornosť, pamäť, atď.)• Motivácia
2. Stres a jeho zvládanie	<ul style="list-style-type: none">• Čo je to záťaž• Stresory• Príznaky stresu (fyziologické, behaviorálne, emocionálne)• Fázy stresu• Techniky redukcie stresu, coping• Zásady psychohygieny
3. Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci	<ul style="list-style-type: none">• Príčiny nehôd• Nehodové správanie• Prevencia rizikového konania• Závislosti na pracovisku (alkoholizmus)

4. Osobnosť zamestnanca a práca	<ul style="list-style-type: none">• Sebapoznanie• Spôsobilosť na prácu• Choroby z povolania• Posttraumatická starostlivosť/ poradenstvo po nehodách s traumatickým zážitkom
5. Analýzy práce, pracovného miesta, pracovného prostredia	<ul style="list-style-type: none">• Špecifiká práce a pracovného prostredia
6. Ako sa vzdelávať (učenie sa)	<ul style="list-style-type: none">• Proces učenia• Štýly učenia• Techniky a triky• Plánovanie

Poznámka: pre cieľovú skupinu 2 možnosť výberu z blokov

2. Zmena vo firme

Motto: „Ak je človek nespokojný so svojim stavom, môže ho zmeniť dvoma spôsobmi. Buď zmení podmienky svojho života alebo svoj duševný postoj. Prvé nie je vždy možné, to druhé je však možné vždy“. (R. W. Emerson)

Hlavný cieľ: Oboznámenie účastníkov s procesom zavádzania zmeny, špecifikami jej priebehu a s možnosťami zvládania

Špecifické ciele:

- Pomocou osobného zážitku prehliť sebaopoznanie a poznanie druhých
- Práca s postojmi (v súlade s transteoretickým modelom Nocross, Prochaska)
- Rozvoj komunikačných zručností v procese zmeny
- Práca s akceptáciou zmeny

Časový rozsah: 8 hod.

Miesto: ŽSR, ÚIVP, ZPP (resp. v priestoroch zákazníka)

Forma: prednáška, workshop, resp. výcvik (podľa požiadavky zákazníka)

Personálne zabezpečenie:

Odborný garant: PhDr. Agnesa Číková

Lektori: PhDr. Agnesa Číková, Mgr. Drahomíra Čurillová, Mgr. Nina Letková,

Mgr. Mariana Záhorová

Cieľová skupina: Zamestnanci ŽSR a externých organizácií

Počet miest: min. 8 / max. 14

Obsah vzdelávacej akcie:

Blok 1.
<ul style="list-style-type: none">• Zmena ako proces (etapy)• Práca s informáciami v procese zmeny, pôsobenie na postoje aktérov zmeny• Vedenie ľudí v procese zmeny
Blok 2.
<ul style="list-style-type: none">• Zmena ako stresor, vplyv zmeny na sebahodnotenie a výkon• Sebahodnotenie a rozvoj komunikačných zručností v procese zmeny

3. Náročné rozhovory

Motto: „Všetko sa trochu zmení, len čo to vyslovíme nahlas“. (H. Hesse)

Hlavný cieľ: Rozvoj vedomostí a zručností súvisiacich s vedením náročných rozhovorov

Špecifické ciele:

- Zvládnutie techniky rozhovoru v stresogénnych pracovných situáciách (zvýšenie spôsobilosti pripraviť a viesť rozhovor)

Časový rozsah: 8 – 16 hod.

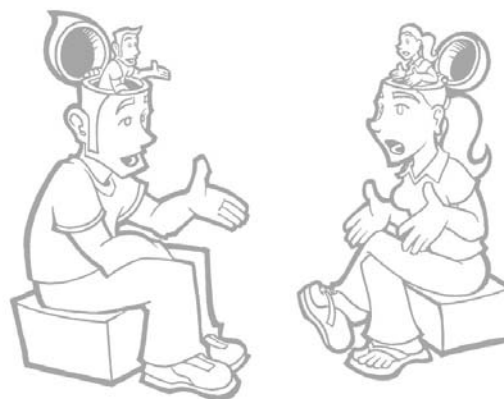
Miesto: ŽSR, ÚIVP, ZPP (resp. v priestoroch zákazníka)

Forma: prednáška, diskusia, precvičovanie zručností na konkrétnych modelových situáciách

Personálne zabezpečenie:

Odborný garant: PhDr. Agnesa Číková

Lektori: Mgr. Drahomíra Čurillová,
Mgr. Nina Letková, Mgr. Mariana Záhorová



Cieľová skupina: manažéri a zamestnanci ľudských zdrojov

Počet miest: min. 8 / max. 12

Obsah vzdelávacej akcie

Blok 1.

- Komunikácia a chyby s ňou spojené
- Rozvoj komunikačných zručností
 - príprava prostredia na rozhovor
 - pozorovanie
 - nadviazanie kontaktu
 - aktívne počúvanie
 - kladenie otázok
 - zvládanie emócií
 - spätná väzba
 - rekapitulácia
- Základné princípy vedenia náročných rozhovorov



Blok 2.

- Pohovor pri prijímaní do zamestnania
- Poradenský rozhovor
- Hodnotiaci rozhovor
- Disciplinárny rozhovor
- Pohovor pri rozviazaní pracovného pomeru

4. Zvládanie stresu

Motto: „Stres podrobuje charakter skúške. Skutočne hodnotnými sú tí, ktorých ani v ťažkých dobách neopustí ich čestnosť, rozvaha a citlivosť“. (M.S. Peck)

Hlavný cieľ: Poskytnúť poznatky z oblasti zvládania stresu

Špecifické ciele:

- Poukázať na individuálnu toleranciu voči stresu
- Oboznámiť účastníkov so stratégiami a technikami redukcie stresu
- Vedieť aplikovať získané poznatky v stresogénnom prostredí (pracovisko, súkromie)



Časový rozsah: 8 – 16 hod.

Miesto: ŽSR, ÚIVP, ZPP (resp. v priestoroch zákazníka)

Forma: prednáška, tréning

Personálne zabezpečenie:

Odborný garant: PhDr. Agnesa Číková

Lektori: Mgr. Nina Letková, Mgr. Dagmar Dubravčíková,

Mgr. Drahomíra Čurillová, Mgr. Mariana Záhorová

Cieľová skupina: Zamestnanci ŽSR a externých organizácií

Počet miest: min. 8 / max. 14

Obsah vzdelávacej akcie:

Blok 1.

- Základné teoretické poznatky z problematiky zvládania záťaže a stresu
- Fyziologická vybavenosť organizmu v strese, GAS
- Vplyv stresu na organizmus, príznaky stresového stavu (fyziologické, emocionálne, behaviorálne, psychické)
- Stres a pracovné prostredie, technostres



Blok 2.

- Práca, prepracovanosť, stres a choroby
- Zmena ako stresor
- Workoholizmus a burn – out syndróm
- Vybrané spôsoby redukcie akútneho stresu
- Ukážka vybraných techník redukcie stresu

5. Komunikácia a komunikačné zručnosti I.

Motto: „Využívam svoje životné skúsenosti k zmene a rastu“. (S. Gawain)

Hlavný cieľ: Rozvoj vedomostí a nácvik komunikačných zručností

Časový rozsah: 8 hod.

Miesto: ŽSR, ÚIVP, ZPP (resp. v priestoroch zákazníka)

Forma: prednáška

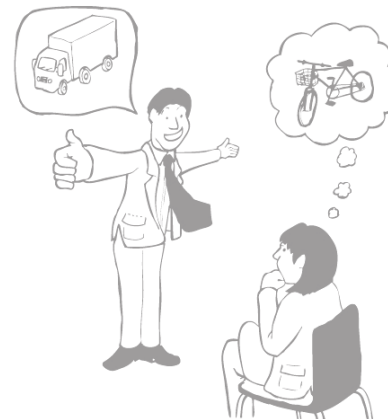
Personálne zabezpečenie:

Odborný garant: PhDr. Agnesa Číková

Lektori: Mgr. Drahomíra Čurillová, Mgr. Nina Letková,

Mgr. Mariana Záhorová, Mgr. Michaela Čurillová,

Mgr. Dagmar Dubravčíková, PhDr. Ingrid Jakab Románová



Cieľová skupina: Zamestnanci ŽSR a externých organizácií

Počet miest: min. 8 / max. 14

Obsah vzdelávacej akcie:

Blok 1.

- Ako a kedy komunikujeme, zásady v komunikácii
- Princíp a očakávania v komunikácii
- Vzťahová rovina komunikácie
- Sebapoznanie
- Poznanie komunikačného partnera
- Poznanie prostredia, chyby vo vnímaní

Blok 2.

- Komunikačné modely
- Komunikačné šumy
- Päť rečových registrov

6. Komunikácia a komunikačné zručnosti II.

Motto: „Myslieť neznamená vysloviť, vysloviť neznamená vypočúť, vypočúť neznamená porozumieť, porozumieť neznamená súhlasiť, súhlasiť neznamená vykonať, vykonať neznamená dodržiavať.“ (K. Lorenz, Ch. Scharlau)

Hlavný cieľ: Rozvoj vedomostí a nácvik komunikačných zručností

Časový rozsah: 8 -16 hod.

Miesto: ŽSR, ÚIVP, ZPP (resp. v priestoroch zákazníka)

Forma: prednáška + výcvik - podľa požiadavky zákazníka

Personálne zabezpečenie:

Odborný garant: PhDr. Agnesa Číková

Lektori: Mgr. Drahomíra Čurillová, Mgr. Nina Letková,

Mgr. Mariana Záhorová, Mgr. Michaela Čurillová,

Mgr. Dagmar Dubravčíková, PhDr. Ingrid Jakab Románová



Cieľová skupina: Zamestnanci ŽSR a externých organizácií

Počet miest: min. 8 / max. 14

Obsah vzdelávacej akcie:

Blok 1.
<ul style="list-style-type: none">• Prostriedky neverbálnej komunikácie• Paralingvistika• Verbálna komunikácia• Komunikačné štýly a techniky• Rozhovor – priebeh a technika rozhovoru• Chyby vo vedení rozhovoru
Blok 2.
<ul style="list-style-type: none">• Aktívne počúvanie• Kladenie otázok• Spätná väzba

Poznámka: Nadstavba na “Komunikácia a komunikačné zručnosti I.”.

7. Telefonická komunikácia

Motto: „Telefón je dnes jedným z hlavných komunikačných prostriedkov...“

Hlavný cieľ: Rozvoj vedomostí a nácvik komunikačných zručností

Časový rozsah: 8 hodín

Miesto: ŽSR, ÚIVP, ZPP (resp. v priestoroch zákazníka)

Forma: prednáška, výcvik - podľa požiadavky zákazníka

Personálne zabezpečenie:

Odborný garant: PhDr. Agnesa Číková

Lektori: Mgr. Dagmar Dubravčíková, PhDr. Ingrid Jakab Románová,
Mgr. Mariana Záhorová, Mgr. Michaela Čurillová

Cieľová skupina: Zamestnanci ŽSR a externých organizácií

Počet miest: min. 8 / max. 12

Obsah vzdelávacej akcie:

- Zákaznícka orientácia
- Komunikačné štýly a techniky
- Verbálna komunikácia
- Rozhovor – priebeh a technika rozhovoru
- Paralingvistika
- Základné pravidlá pri telefonickom rozhovore, postup
- Chyby vo vedení rozhovoru
- Aktívne počúvanie, kladenie otázok, spätná väzba
- Efektívne zvládnutie telefonickej sťažnosti



8. Úspešná prezentácia

Motto: „Som neopakovateľný. Pomáham rozvíjať vesmír svojim vlastným jedinečným spôsobom a práve teraz.“ (S. Gawain)

Cieľ: Poskytnúť účastníkom priestor pre rozvoj teoretických a praktických zručností súvisiacich s prípravou úspešnej prezentácie

Časový rozsah: 8 – 16 hod.

Miesto: ŽSR, ÚIVP, ZPP (resp. v priestoroch zákazníka)

Forma: prednáška (s počítačovou podporou tvorby prezentácie), diskusia

Personálne zabezpečenie:

Odborný garant: PhDr. Agnesa Číková

Lektori: Mgr. Michaela Čurillová,
Mgr. Dagmar Dubravčíková,
PhDr. Ingrid Jakab Románová

Cieľová skupina: Zamestnanci ŽSR a externých organizácií

Počet miest: min. 8 / max. 12

Obsah vzdelávacej akcie:



Blok 1.

- Charakteristika prezentácie
- Plánovanie a príprava prezentácie
- Orientácia na cieľovú skupinu
- Stanovenie cieľov prezentácie
- Štruktúra informácií a argumentov
- Výber vizuálnych prostriedkov
- Príprava rečníka (vzhľad, práca s hlasom, osobnosť)
- Prezentovanie
- Najčastejšie chyby pri prezentácii a možnosti ich predchádzania

Blok 2.

- Stratégie pre kritické okamihy - práca so skupinovú atmosférou, zvládanie publika, otázky a pripomienky, citlivé momenty prezentácie

9. Time manažment - plánovanie a regulácia času

Motto: „Nachádzam v živote rovnováhu medzi prácou a hrou, medzi povinnosťami k ostatným a k sebe“. (S. Gawain)

Hlavný cieľ: Oboznámenie účastníkov s problematikou časového manažmentu

Špecifický cieľ: Aplikácia teoretických poznatkov na konkrétnych modelových situáciách

Časový rozsah: 8 hod.

Miesto: ŽSR, ÚIVP, ZPP (resp. v priestoroch zákazníka)

Forma: interaktívna prednáška, workshop

Personálne zabezpečenie:

Odborný garant: PhDr. Agnesa Číková

Lektori: PhDr. Ingrid Jakab Románová

Mgr. Dagmar Dubravčíková,

Mgr. Michaela Čurillová



Cieľová skupina: Manažéri a administratívni zamestnanci ŽSR a externých organizácií

Počet miest: min. 8 / max. 12 (v súlade s požiadavkami zákazníka a miestom realizácie)

Obsah vzdelávacej akcie:

Blok 1.
<ul style="list-style-type: none">• Čas ako objektívny a subjektívny ukazovateľ• Čas ako cenný zdroj nášho úspechu• Príčiny časového preťaženia
Blok 2.
<ul style="list-style-type: none">• Prečo je čas najlepšou investíciou?• Znaky dobrého hospodárenia s časom• Ako hospodáriť s časom– organizácia práce, regulácia času (nielen v časovom strese), organizácia „pracovného stola“• Zlodeji času a čo s nimi?• Generácie manažmentu času• Mimopracovný čas a jeho štruktúrovane

10. Konflikty a spôsoby riešenia konfliktu

Motto: „Učím sa vyvážiť disciplínu a spontánnosť“. (S. Gawain)

Hlavný cieľ: Oboznámenie sa s problematikou konfliktov

Špecifické ciele: Nácvik možných spôsobov riešenia konfliktu

Časový rozsah: 8 hod.

Miesto: ŽSR, ÚIVP, ZPP (resp. v priestoroch zákazníka)

Forma: prednáška, výcvik - podľa požiadavky zákazníka

Personálne zabezpečenie: Odborný garant: PhDr. Agnesa Číková

Lektori: Mgr. Drahomíra Čurillová

Mgr. Nina Letková

Mgr. Mariana Záhorová



Cieľová skupina: Zamestnanci ŽSR a externých organizácií

Počet miest: min. 8 / max. 12

Obsah vzdelávacej akcie:

Blok 1.
<ul style="list-style-type: none">• Konflikt a nastavenie ľudí voči konfliktom• Základné stratégie človeka v ohrození• Rovnováha a stabilita• Typy konfliktov• Depersonifikácia v konfliktach• Postoje a záujmy v konfliktach
Blok 2.
<ul style="list-style-type: none">• Vývoj konfliktu• Techniky riešenia konfliktu• Konfliktné štýly• Príčiny konfliktov• Transakčná analýza

11. Koučing

Motto: „Rozumiem paradoxom vo svojom živote a otváram sa im, aby som sa z nich učil“.
(S. Gawain)

Hlavný cieľ: Oboznámenie sa s problematikou

Špecifické ciele: Poskytnúť účastníkom priestor pre rozvoj teoretických a praktických zručností pri koučovaní ľudí

Časový rozsah: 8 hod.

Miesto: ŽSR, ÚIVP, ZPP (resp. v priestoroch zákazníka)

Forma: prednáška, výcvik - podľa požiadavky zákazníka



Personálne zabezpečenie: Odborný garant: PhDr. Agnesa Číková

Lektori: Mgr. Drahomíra Čurillová

Mgr. Nina Letková

Mgr. Mariana Záhorová

Cieľová skupina: vedúci zamestnanci ŽSR a externých organizácií

Počet miest: min. 6 / max. 12

Obsah vzdelávacej akcie:

- Základné pojmy, druhy koučingu
- Prínos koučingu pre zamestnanca, nadriadeného a firmu
- Princípy koučingu
- Komunikácia pri koučovaní

12. Štandardy správania a zákaznícka orientácia

Motto: „*Stráž si svoje myšlienky, lebo sa stávajú tvojimi slovami. Stráž si svoje slová, lebo sa stávajú tvojimi činmi. Stráž si svoje činy, lebo sa stávajú tvojimi zvykmi.*“

Hlavný cieľ: Poskytnúť účastníkom priestor pre rozvoj teoretických a praktických zručností v problematike štandardov správania

Časový rozsah: 8 -16 hodín

Miesto: ŽSR, ÚIVP, ZPP (resp. v priestoroch zákazníka)

Forma: prednáška, workshop, diskusia

Personálne zabezpečenie:

Odborný garant: PhDr. Agnesa Číková

Lektori: Mgr. Drahomíra Čurillová, Mgr. Nina Letková

Cieľová skupina: vedúci zamestnanci ŽSR a externých organizácií

Počet miest: min. 8 / max. 12

Obsah vzdelávacej akcie:

- Štandardy
- Zákaznícka orientácia
- Štandard 1 – zodpovednosť
- Štandard 2 – záujem o zákazníka
- Štandard 3 – kontakt so zákazníkom
- Štandard 4 – oblečenie a úprava
- Štandard 5 – systém práce
- Štandard 6 – odborný rast
- Štandard 7 – spolupráca
- Štandard 8 – systém práce

Poznámka: Obsah tém jednotlivých blokov „ušíjeme na mieru“, podľa požiadaviek zákazníka

Kontakty:

Pracovisko psychológie			
Kontakt	Región	Telefón	Adresa
Číková Agnesa, PhDr. cikova.agnes@zsr.sk	Bratislava	02/2029 5756 0903 254 403	Šancová 102/A 831 04 Bratislava psychologia.bratislava@zsr.sk
Letková Nina, Mgr. letkova.nina@zsr.sk		02/2029 2822 0904 856 846	
Dubravčíková Dagmar, Mgr. dubravcikova.dagmar@zsr.sk		02/2029 4151	
Čurillová Michaela, Mgr. curillova.michaela@zsr.sk		02/2029 4151	
Čurillová Drahomíra, Mgr. curillova.drahomira@zsr.sk	Košice	055/229 2722 0914 321 329	Staničné námestie 11 040 01 Košice Psychologia.kosice@zsr.sk
Jakab Románová Ingrid, PhDr. romanova.ingrid@zsr.sk		055/229 2721	
Záhorová Mariana, Mgr. zahorova.mariana@zsr.sk	Žilina	041/229 2360	Ulica 1.mája 34 010 01 Žilina psychologia.zilina@zsr.sk
Záhorová Mariana, Mgr. zahorova.mariana@zsr.sk	Zvolen	045/229 3267	Masarykova 294/3 960 01 Zvolen psychologia.zvolen@zsr.sk