

**Društvo za empatično komunikacijo**

Stoženska ulica 8

1000 Ljubljana

Kontaktna telefonska št.: 051620482

Empaticnakomunikacija@gmail.com

**Zbornica za arhitekturo in prostor Slovenije**

Vegova 8

1000 Ljubljana

Ljubljana, 26.03.2025

**PONUDBA ZA IZOBRAŽEVANJE:  
UČINKOVITA KOMUNIKACIJA S STRANKAMI**

Spoštovani,

veseli nas, da vam lahko predstavimo našo ponudbo za **izobraževanje »Učinkovita komunikacija s strankami«**, za člane (in nečlane) Zbornice za arhitekturo in prostor Slovenije.

**1. VSEBINA IZOBRAŽEVANJA**

Delo s strankami je že samo po sebi pogosto naporno in utrujajoče. Toliko več napora pa potrebujemo, kadar se pred nami znajde stranka ali drug sogovornik, s katerim težko vzpostavimo tekoč **dialog, slišnost in razumevanje**. Za učinkovito komuniciranje s strankami ni dovolj poznati oz. uporabiti različne prodajne komunikacijske tehnike, potrebno je poznati tudi psihološko ozadje, saj si stranka predvsem želi, **da je slišana in razumljena**. Dostikrat pa nam v težavnem pogovoru zmanjka potrpljenja, energije ali sploh želje po nadaljnji komunikaciji, lahko pa nas preplavi jeza, strah ali nemoč. **Učinkovit pristop** v težavnem pogovoru pomeni stranko **razumeti**, a hkrati imeti dovolj kapacitete, da pomembne informacije stranki sporočimo na način, da jo **sliši in razume**. Tega pristopa se zlahka naučite v **zgolj štirih korakih**, ki jih spoznate na naši delavnici. Izobraževanje krepi poklicno usposobljenost arhitektov in jim omogoča razvoj **novih znanj in mehkih veščin**, kar pripomore k njihovi karierni rasti. Z izboljšanjem **komunikacijskih spretnosti** postanejo boljši voditelji in svetovalci s tem pa si večajo kredibilnost in **konkurenčnost na trgu**.

Na praktični delavnici bomo spoznali:

- **Kako se odzvati na neprijazne, zahtevne ali nezadovoljne stranke?** Vzpostavljanje **profesionalnega odnosa** z ohranjanjem mirnosti in samozavesti. Upravljanje z lastnimi čustvi, razvoj notranje kapacitete za težaven pogovor in uporaba **empatije** za zmanjšanje napetosti ali drugih neprijetnih občutkov.
- **Aktivno poslušanje:** veščina, ki je potrebujemo, da drugega razumemo tudi, če se izraža na način, ki nam je neprijeten.
- Postavljanje **jasnih prošenj**, ki jih drugi ne bodo slišali kot zahteve, pač pa bodo jasno izrazile vaše želje. S tem načinom izražanja je več možnosti, da bodo drugi **vaše želje slišali**, jih razumeli in bili pripravljeni na sodelovanje;

DRUŠTVO ZA EMPATIČNO KOMUNIKACIJO, Stoženska 8, 1000 Ljubljana.

Davčna številka: 32814372, Matična številka: 4128320000. [www.empaticnakomunikacija.com](http://www.empaticnakomunikacija.com)



- **Obravnavanje določenih situacij**, ki nam lahko predstavljajo težavo, kot npr. kako stranki postaviti mejo in reči **ne**, kako stranko prekiniti ali kako jo sploh razumeti.

Delavnica bo potekala kot trening sodelujočih z namenom osvojiti čim več **praktičnih znanj in veščin**. Potek delavnice je prilagojen iskanju rešitev za konkretne izzive iz vsakodnevne prakse udeležencev, zato se bo vsebina nadgrajevala in usmerjala glede na cilje in želje udeležencev.

## 1. PREDAVATELJICI

**Mag. Vesna Klemenčič Kuder** je magistra politologije, mediatorica in predavateljica. Je ustanoviteljica Društva za empatično komunikacijo, izvaja treninge za podjetja, vodstvene kadre in kolektive na temo mehkih veščin, zdrave organizacijske kulture in učinkovite komunikacije. Več informacij: [www.empaticnakomunikacija.com](http://www.empaticnakomunikacija.com).

**Polona Klarič** je dipl.ekonomistka, specialistka projektnega managementa, terapevtka z licenco metode TCT®, pri svojem delu vnaša elemente kognitivne, humanistične in transpersonalne psihologije ter znanja o vplivu umskega delovanja na zdravje fizičnega telesa. Danes vodi Center Karuna objem, so.p., vodi meditacije za zaposlene, nudi individualne terapije TCT®, partnerske terapije Evolucija odnosa, individualne podporne ter izobraževanja za podjetja in izobraževalne ustanove. Več: [www.karuna.si](http://www.karuna.si)

## 2. NAČIN IZVEDBE

- **Trajanje izvedbe:** 9:00 – 13:00 (4 ure z vmesnimi odmori)
- **Predlog datuma izvedbe:** 13.6.2025 ali 18.9.2025
- **Način izvedbe:** po spletu / Zoom
- **Izvedba vključuje:** teoretični del, skupinske diskusije, vaje na primerih iz prakse, priprava zaključkov in predlog načrta za nadaljnje delo;
- **Kotizacija na udeleženca:** 180,00 EUR;
- **Kotizacija s popustom za člane ZAPS:** 150,00 EUR
- **Kontaktna oseba na strani izvajalca:** Vesna Klemenčič Kuder, elektronski naslov: [empaticnakomunikacija@gmail.com](mailto:empaticnakomunikacija@gmail.com), kontaktna telefonska št.: 051620482;

Vljudno prosimo za uvrstitev našega izobraževanja v nabor izobraževanj Zbornice za arhitekturo in prostor Slovenije.

Hvala in lep pozdrav,

mag. Vesna Klemenčič Kuder  
predsednica Društva za empatično komunikacijo