



2024 OPĆI PROGRAM

stručnog usavršavanja



Posjetite novu TMS stranicu:
SKENIRAJ QR CODE



Sarajevo, januar 2024. godine

Broj: 04-30-7-3231-1/23



**Opći program stručnog
usavršavanja za 2024. godinu**

Sadržaj

UVOD.....	3
OPĆI PROGRAM STRUČNOG USAVRŠAVANJA.....	4
PERSONALNE VJEŠTINE U ORGANIZACIJI	4
TEMA: Komunikacija sa strankama	5
TEMA: Pisana komunikacija	8
TEMA: Vještine govora i javnog nastupa.....	11
TEMA: Kako razviti interpersonalne vještine	15
TEMA: Suzbijanje stresa na radnom mjestu i zaštita mentalnog zdravlja.....	18
TEMA: Komunikacija i lični razvoj.....	21
TEMA: Izazovi digitalnog doba: Suzbijanje i prevencija dezinformacija.....	24
TEMA: Navigacija kroz informacijski labirint: Razvoj vještina medijske i infomacijske pismenosti (mip)...	27
TEMA: Koučing sesije (Komunikacioni model NLP-a)	29
DIGITALNA PISMENOST U JAVNOJ UPRAVI	33
TEMA: Napredno korištenje mailova.....	33
TEMA: On line kolaborativni alati	33
TEMA: Statistička i analitička obrada podataka	33
TEMA: Bezbijedno korištenje IKT	33
TEMA: Upravljanje informacionim i bezbijednosnim rizicima.....	33
TEMA: Excel i Google forma: Partnerstvo za unapređenje učinkovitosti	33
TEMA: Upravljanje društvenim mrežama.....	33
ŠKOLA STRANIH JEZIKA.....	34
TEMA: Communicating in business.....	35
TEMA: Effective writing in English	41
TEMA: Specijalistička obuka iz Engleskog jezika A2/B1 - Business grammar and usage	44
INHOUSE PROGRAMI STRUČNOG USAVRŠAVANJA....	47
VREMENSKA DINAMIKA.....	49

UVOD

Opći program stručnog usavršavanja sadržajno obuhvata tri tematske oblasti: **Personalne vještine u organizaciji, Škola stranih jezika i Digitalna pismenost.**

Cilj izrade ovog programa je pomoć zaposlenicima organa državne službe u Federaciji BiH u jačanju kompetencija, odnosno vještina i sposobnosti za efikasnije obavljanje svakodnevnih radnih zadata u cilju postizanja boljih rezultata kako na individualnom tako i na organizacijskom nivou.

Ovaj program namijenjen je zaposlenicima općinskih/gradskih, kantonalnih i federalnih organa državne službe.

U skladu sa raspoloživim finansijskim sredstvima Agencija organizuje *Inhouse* programe stručnog usavršavanja.

OPĆI PROGRAM STRUČNOG USAVRŠAVANJA

PERSONALNE VJEŠTINE U ORGANIZACIJI

Ova tematska cjelina ima za cilj da unaprijedi vještine i sposobnosti zaposlenika čime doprinosi unapređenju kompetencija neophodnih za efikasnije obavljanje svakodnevnih radnih zadataka. U ovoj tematskoj cjelini obuhvaćeno je 10 tema obrađenih kroz sadržajne elemente koji se, između ostalog, dalje mogu koristiti kao polazna osnova ocjenjivačima za predlaganje stručnog usavršavanja / kompetencija zaposlenih.

Predložene teme mogu se realizovati kroz dva organizaciona oblika: učionički i digitalni.

U zavisnosti od izbora organizacione forme zavisit će sljedeći elementi programa: metode i tehnike realizacije programa, trajanje programa i minimalni i optimalni broj polaznika.

TEMA: Komunikacija sa strankama

Izrada: dr.sc. Adisa Delić, realizator Agencije

OPIS TEMATSKE CJELINE:

Modul 1: Kvalitetnom komunikacijom do boljeg odnosa prema stranci i kolegama:

U okviru ovog modula, uz upotrebu interaktivnog pristupa, tematiziraće se sljedeći sadržaj:

- Kako danas komuniciramo?
- Komunikacija i međuljudski odnosi na poslu: kako se to održava na komunikaciju sa strankama?
- Formalna i neformalna komunikacija
- Verbalna komunikacija: „buka“ i greške u komunikaciji sa strankama
- Kako komunicirati sa „teškim“ strankama?

Vježbe: Konkretnom vježbom „Četiri strane poruke“, identificiraće se najčešći razlozi za „buku“ u komunikaciji sa kolegama i strankama, te će se prezentirati i sa polaznicima prakticirati konkretni mehanizmi koji služe za unaprijeđenje komunikacijskih vještina u ovom kontekstu.

Modul 2: Vještine neverbalne komunikacije

U okviru ovog modula polaznicima će se prezentirati konkretni mehanizmi za poboljšavanje vještina na polju neverbalne komunikacije. Detaljno će se analizirati ključni elementi neverbalne komunikacije. Naglasit će se važnost kongruencije/usklađenosti između verbalne i neverbalne komunikacije u procesu komunikacije sa strankama. Posebno će se analizirati elementi Etičkog kodeksa

državnih službenika koji se odnose na ulogu njihovog načina oblačenja u kreiranju profesionalnog imidža.

Vježbe: Koristeći se velikim brojem vizuelnih primjera ukazaće se na elemente kvalitetne neverbalne komunikacije u procesu komunikacije sa kolegama i strankama.

Modul 3: Kako da izbjegnemo svađe i destruktivne konflikte i uspješno komuniciramo sa strankama i kolegama?

U okviru ovog modula, tematiziraće se sljedeći sadržaj:

- Razvijanje vještine slušanja kao pretpostavke za uspješnu komunikaciju sa strankama i kolegama
- Uloga emocionalne inteligencije u komunikaciji sa strankama i kolegama
- Strategije za rješavanje konflikata u komunikaciji.

Vježbe: U okviru ovog modula polaznici će biti upoznati sa značajem slušanja i emocionalne inteligencije u procesu komunikacije. Konkretnom vježbom ustanovit će se u kojoj mjeri polaznici imaju razvijenu vještinu slušanja i verbaliziranja, nakon čega će im se dati konkretne preporuke za unapređenje istih. Pored toga, ustanoviće se (konkretnim standardiziranim testom EI) i stepen njihove emocionalne inteligencije, te kako to utiče na njihove vještine komunikacije.

OPIS CILJNE GRUPE: Državni službenici i namještenici

METODOLOŠKI PRISTUP: Interaktivna prezentacija tematskog sadržaja uz diskusiju sa polaznicima, realizacija konkretnih vježbi i interpretacija rezultata sa konkretnim smjernicama za razvoj vještina komunikacije kod

polaznika. Diskusija, ex katedra, studija slučaja, rad u parovima, rad u grupi.

OČEKIVANI ISHODI: Polaznici će ovladati konkretnim mehanizmima čija upotreba će im omogućiti unapređenje komunikacije sa kolegama i strankama. Nakon edukacije, polaznici će: biti u mogućnosti: prepoznati ključne faktore koji utiču na uspješnost komunikacije i identificiranje ključnih izvora „buke“ u komunikaciji; razviti svijesti o važnosti kvalitetne komunikacije za učinkovito pružanje usluge i saradnju sa strankama, kao i za efikasno obavljanje radnih zadataka i postizanje ciljeva u radnom okruženju; ovladati konkretnim mehanizmima koji im mogu pomoći u unaprjeđenju komunikacijskih vještina (na polju verbalne i neverbalne komunikacije, poboljšanja razvijenosti slušanja i emocionalne inteligencije). U toku edukacije, realizator Agencije će identificirati ključna polja za individualni razvoj svakog polaznika na polju komunikacije.

NAČIN VREDNOVANJA I VERIFIKACIJE ZNANJA: Analizom rezultata koje su polaznici ostvarili pri realizaciji vježbi, te provođenjem pred i post krakog testiranja o razvijenosti vještina komunikacije sa strankama kod polaznika.

PRIJEDLOG VREMENSKOG OKVIRA: II mjesec 2024. godine

VRSTA STRUČNOG USAVRŠAVANJA: Digitalni

TEMA: Pisana komunikacija

Izrada: doc.dr. Enita Čustović, realizator Agencije

OPIS TEMATSKE CJELINE:

Tema *Pisana komunikacija* polaznicima će pružiti teorijske i praktične osnove za uzorno pisano izražavanje. Polaznici će ovladati društvenim, općeprihvaćenim normama u pisanom izražavanju tokom komunikacijskog procesa (javnog, službenog, neoficijelnog, privatnog), te moći takvo ponašanje uskladiti sa zahtjevima za svaki pojedinačni (pisani) komunikacijski čin: teorijski – na razini kompetencije koda, a praktično – na razini kompetencije komunikacije. U okviru ove teme, posebna pažnja će se posvetiti: a) općim zahtjevima u komunikaciji (jasnost, konciznost, tačnost, živost i skladnost), b) normama i kulturi pisane komunikacije, c) zahtjevima pisanog teksta koje nameće medij, odnosno, funkcionalni stilovi i žanrovi, tema i sl., d) ponašanju koje nalaže bonton (u predstavljanju, pozdravljanju, oslovljavanju), a u okviru pisane poslovne komunikacije.

U okviru ove teme, polaznici će se upoznati sa osnovnim zahtjevima vještine i kulture komuniciranja uopće, posebno vještine pisanja i stjecati praksu dobroga pisanog izražavanja, naučiti o različitim vrednotama pisane komunikacije i bit će im ukazano na važnost sociolingvističkih faktora – ko, kome, šta, kada, gdje, zašto, s kojim ciljem govori/obraća se u pisanjoj komunikaciji.

Modul 1: Važnost, specifičnosti i izazovi pisanog izražavanja

- Komunikacija – uvod, definicija, vrste, važnost;
- Komunikacijska kompetencija;
- Kultura komuniciranja i jezička tolerancija;
- Komunikacija – informacija;

- Vrste komunikacije;
- Jezik i mišljenje, jezik i pisanje – kompetencija koda i kompetencija komunikacije;
- Interpersonalna i masovna komunikacija (sociolingvistički zahtjevi, pravila ponašanja);
- Osnovni jezičko-stilski zahtjevi u komunikaciji.
- Vježba: Pisana komunikacije – prednosti i nedostaci; prepreke u pisanoj komunikaciji.

Modul 2: Pisana komunikacija

- Umijeće pisanog komuniciranja;
- Uvod u pisano izražavanje;
- Osnovni jezičko-stilski zahtjevi u pisanoj komunikaciji;
- Norme savremenog standardnog b/h/s jezika;
- Česte jezičko-stilske greške u komunikaciji;
- Tipovi vezanog teksta i osnovne stilsko-kompozicijske forme;
- Vježba: Rad na (pripremljenom) tekstu – ispravka grešaka.

Modul 3: Pisana poslovna komunikacija

- Poslovna korespondencija;
- Poslovna komunikacija i poslovni bonton;
- Mediji i komunikacije;
- Pisanje za medije - s/u/prema medijima;
- Kreativno pisanje u medijima (konceptcija, struktura, sadržaj, žanrovska zastupljenost);
- Uvod o pisanju saopćenja za javnost;
- „Novi” mediji i pisana komunikacija.
- Vježba: Pisanje zahtjeva / molbe / žalbe / prijave i različitih oblika korespondencije.

OPIS CILJNE GRUPE: Državni službenici i namještenici

METODOLOŠKI PRISTUP: Osim pripremljenih ppt prezentacija, svaki modul podrazumijevat će neki oblik interaktivnog rada: vježbu, prezentiranje, diskusiju, igru uloga, simulaciju, rad u manjoj grupi/timski rad.

OČEKIVANI ISHODI: Polaznici će moći interpretirati znanja i pravila pisanog izražavanja; podići razinu svog pisanog izražavanja te ovladati tehnikama kreativnog pisanja; kritički analizirati i evaluirati uspješnost različitih nivoa pisane komunikacije i moći samostalno pripremiti i napraviti različite vrste tekstova u skladu sa odlikama (dobrog) stila.

NAČIN VREDNOVANJA I VERIFIKACIJE ZNANJA: Praćenje i bodovanje rezultata vježbi unutar svakog modula i završni ispit.

PRIJEDLOG VREMENSKOG OKVIRA: III mjesec 2024. godine

VRSTA STRUČNOG USAVRŠAVANJA: Digitalni

TEMA: Vještine govora i javnog nastupa

Izrada: doc.dr. Enita Čustović i dr.sc. Hazim Okanović, realizatori Agencije

OPIS TEMATSKE CJELINE:

Tema *Vještina govora i javnog nastupa* polaznicima će pružiti teorijske i praktične osnove za uspješno komuniciranje u svakodnevnom privatnom i poslovnom okruženju. Polaznici će moći unaprijediti teorijska i praktična znanja za uspješno komuniciranje, javno nastupanje, ovladati društvenim, općeprihvaćenim normama u jezičkom i nejezičkom ponašanju (verbalno, neverbalno, ekstralingističko), podići razinu svoje vještine govora i javnog nastupa, ovladati tehnikama kreativnog i asertivnog komuniciranja u različitim situacijama i naučiti efikasne alate i tehnike kako svoje govorne kompetencije i javni nastup učiniti jasnim, snažnim, dojmljivim.

Vješto komuniciranje postaje imperativ u privatnom i poslovnom okruženju. Ova teme usmjerena je na stjecanje tehnika komunikacijski kompetentnog ponašanja, uzimajući u obzir prednosti i nedostatke usmene komunikacije. Od posebnog je značaja polaznike upoznati sa asertivnom komunikacijom i tehnikama asertivne komunikacije, kao optimalnom i veoma poželjnom vještinom u privatnom i poslovnom okruženju.

Osim vještine govora, pažnja će biti posvećena i javnom nastupu/istupu. Vješt javni nastup i sposobnosti adekvatne prezentacije važan su segment svake poslovne komunikacije, ali su značajni i u ličnom razvoju i privatnom okruženju. Nerijetko, upravo od uspješnosti našeg javnog nastupa i prezentacijskih vještina, zavisit će i uspješnost posla kojim se bavimo. Stoga je ova tema usmjerena i na stjecanje tehnika uspješnog javnog nastupa i vještina

prezentiranja, uključujući i otklanjanje treme u javnom nastupu.

Modul 1: Važnost, specifičnosti i izazovi usmenog izražavanja

- (Interpersonalna) komunikacijska kompetencija;
- Komunikacijsko ponašanje;
- Dimenzije komunikacije;
- Umijeće usmenog komuniciranja;
- Uvod u usmeno izražavanje;
- Moguće prepreke u usmenoj u komunikaciji i njihovo prevladavanje;
- Prednosti i nedostaci usmene komunikacije;
- Komunikacijske vještine (s fokusom na vještini slušanja);
- Verbalna i neverbalna komunikacija;
- Ekstralingvistički faktori ili izvanjezička sredstva;
- Osnovni jezičko-stilski zahtjevi u usmenoj komunikaciji;
- Česte jezičko-stilske greške u usmenoj komunikaciji;
- VJEŽBA: Prepreke u usmenoj komunikaciji.

Modul 2: Vještina govora – optimalna komunikacija

- Modeli komunikacijskog ponašanja;
- Pasivan, agresivan, pasivno-agresivan / agresivno-pasivan; asertivan;
- Asertivnost i asertivno ponašanje;
- Asertivna prava;
- Tehnike asertivne komunikacije;
- Kako reći NE;
- (Asertivno) primanje i upućivanje kritike;

- (asertivno) primanje i upućivanje pohvale;
- Vježba: Kako postati asertivan/vješt u komunikaciji - samorazvoj (simulacija govorne situacije).

Modul 3: Vještina govora u javnom nastupu

- Javni nastup - vještina javnog i medijskog nastupa;
- Mogući ciljevi obraćanja i kompozicija izlaganja;
- Javnost – javno mnijenje;
- Ponašanje u javnom prostoru;
- Važno za pripremu javnog nastupa – moguće prepreke;
- Vještine neverbalne komunikacije – nivoi neverbalne komunikacije;
- Neverbalno ponašanje i izvanjezički kontekst - izgled, odijevanje, sjedenje, držanje tijela i pokreti - rukovanje, mahanje, aplaudiranje;
- (Javno) izlaganje – bitni elementi;
- Etika javne riječi;
- Samopouzdanje;
- VJEŽBA: Praksa i uvježbavanje vještine govora – primjena vještine govora u praksi.

Modul 4: Trema i kako je prevazići

- Trema – šta je to?!;
- Javni nastup i trema;
- Prezentacijska trema;
- Prepreke i kako ih prevazići;
- Trema i neverbalna komunikacija;
- Trema i izvanjezički kontekst - izgled, odijevanje, sjedenje, držanje tijela i pokreti - rukovanje, mahanje, aplaudiranje;
- Kako „osvojiti publiku“?;

- Kako prevazići tremu?;
- Opasnosti prilikom javnog nastupa;
- Kako kontrolisati sebe i druge?;
- Samopouzdanje i samoprevazilaženje;
- Vježba: Praksa i uvježbavanje javnog nastupa – primjena vještine javnog nastupa u praksi.

OPIS CILJNE GRUPE: Državni službenici i namještenici

METODOLOŠKI PRISTUP: Osim pripremljenih ppt prezentacija, svaki modul podrazumijevat će neki oblik interaktivnog rada: vježbu, prezentiranje, diskusiju, igru uloga, simulaciju, rad u manjoj grupi/timski rad.

OČEKIVANI ISHODI: Polaznici će moći interpretirati znanja i pravila usmenog izražavanja; podići razinu svoje vještine govora, razinu vještine asertivne komunikacije te podići razinu svoje vještine javnog nastupa; moći kritički analizirati i evaluirati uspješnost vještine govora, kompetentnije usmeno komunicirati i javno nastupati u privatnom i poslovnom okruženju.

NAČIN VREDNOVANJA I VERIFIKACIJE ZNANJA: Praćenje i bodovanje rezultata vježbi unutar svakog modula i završni ispit.

PRIJEDLOG VREMENSKOG OKVIRA: IX mjesec 2024. godine

VRSTA STRUČNOG USAVRŠAVANJA: U učionici

TEMA: Kako razviti interpersonalne vještine

Izrada: dr.sc. Adisa Delić, realizator Agencije

OPIS TEMATSKE CJELINE:

Modul 1: Kako razviti kvalitetne komunikacijske vještine?

U okviru ovog modula, uz upotrebu interaktivnog pristupa, tematiziraće se sljedeći sadržaj:

- Kako danas komuniciramo?
- Komunikacija i međuljudski odnosi na poslu: izvor stresa ili zadovoljstva na poslu?
- Verbalna komunikacija: „buka“ i greške u komunikaciji.
- Ključni elementi neverbalne komunikacije.
- Kongruencije/usklađenosti između verbalne i neverbalne komunikacije u procesu komunikacije
- Kako komunicirati sa „teškim“ ljudima?
- Vježba: Konkretnom vježbom „Četiri strane poruke“, identificiraće se najčešći razlozi za “buku” u komunikaciji, te će se prezentirati i sa polaznicima prakticirati konkretni mehanizmi koji služe za unaprijeđenje komunikacijskih vještina u ličnom i profesionalnom životu.
- Vježba: Koristeći se velikim brojem vizuelnih primjera ukazaće se na elemente kvalitetne neverbalne komunikacije.

Modul 2: Kako da izgradimo „unutrašnju infrastrukturu“ koja će nam pomoći da se uspješno nosimo sa stresom i promjenama u radnom okruženju?

U okviru ovog modula tematizirat će se:

- Razlika između statičnog i razvojnog mentalnog sklopa
- Kako nas ograničavajuća uvjerenja sputavaju u ispoljavanju vlastitog potencijala i kreativnosti?
- Kako izgraditi samouvjerenost i samopoštovanje?
- Kako se riješiti loših i razviti pozitivne navike?
- Koji su ključni izvori stresa u ličnom i profesionalnom životu i koju su učinkoviti mehanizmi za upravljanje stresom?
- Kako razviti pozitivan odnos prema promjenama i prokativan odnos prema rješavanju problema?
- Vježba: Prezentacija i prakticiranje konkretnih mehanizama za razvoj pozitivnih navika (upoznavanje polaznika sa procesom „tranzicije“ od loših do pozitivnih navika koji mogu primjeniti u ličnom i profesionalnom životu) i upravljanje stresom (practiciranje konkretnih tehnika).

Modul 3: Kako razviti emocionalnu inteligenciju i vještinu slušanja?

U okviru ovog modula, tematizirat će se sljedeći sadržaj:

- Razvijanje vještine slušanja kao pretpostavke za uspješnu komunikaciju u radnom okruženju
- Uloga emocija u našem životu i radu.
- Razvijanje emocionalne inteligencije: upravljanje emocijama i izgradnja emotivne otpornosti.
- Vježba: U okviru ovog modula polaznici će biti upoznati sa značajem slušanja i emocionalne inteligencije u procesu komunikacije i saradnje s drugima u radnom okruženju. Konkretnom vježbom ustanovit će se u kojoj mjeri polaznici imaju razvijenu vještinu slušanja i verbaliziranja, nakon čega će im se dati konkretne preporuke za

unapređenje istih. Pored toga, ustanoviće se (konkretnim standardiziranim testom EI) i stepen njihove emocionalne inteligencije, te kako to utiče na njihovu sposobnost da se nose sa stresom, promjenama i da uspješno komuniciraju.

OPIS CILJNE GRUPE: Državni službenici i namještenici

METODOLOŠKI PRISTUP: Interaktivna prezentacija tematskog sadržaja uz diskusiju sa polaznicima, realizacija konkretnih vježbi i interpretacija rezultata sa konkretnim smjernicama za razvoj interpersonalnih vještina kod polaznika. Diskusija, ex katedra, studija slučaja, rad u parovima, rad u grupi.

OČEKIVANI ISHODI: Polaznici će ovladati konkretnim mehanizmima čija upotreba će im omogućiti unapređenje interpersonalnih vještina. Nakon edukacije, polaznici će: biti u mogućnosti: ovladati konkretnim mehanizmima koji im mogu pomoći u unaprjeđenju komunikacijskih vještina (na polju verbalne i neverbalne komunikacije); biti u mogućnosti da izgrade „unutrašnju infrastrukturu“ za uspješno nošenje sa stresom i promjenama; unaprijediti vještine na slušanja i emocionalne inteligencije. U toku edukacije, realizator Agencije će identificirati ključna polja za individualni razvoj svakog polaznika na polju interpersonalnih vještina.

NAČIN VREDNOVANJA I VERIFIKACIJE ZNANJA: Analizom rezultata koje su polaznici ostvarili pri realizaciji vježbi, te provođenjem pred i post kratkog testiranja o razvijenosti interpersonalnih vještina kod polaznika.

PRIJEDLOG VREMENSKOG OKVIRA: II mjesec 2024. godine

VRSTA STRUČNOG USAVRŠAVANJA: Digitalni

TEMA: *Suzbijanje stresa na radnom mjestu i zaštita mentalnog zdravlja*

Izrada: *Naira Hodžić, realizator Agencije*

OPIS TEMATSKE CJELINE:

Modul 1: Izvori stresa i vanjski izvori stresa i put do profesionalnog sagorjevanja

- Definiranje stresa;
- Stres i ja;
- Disanje u funkciji redukcije stresa.
- Razvrstavanje vanjskih izvora stresa;
- Iscjeljiteljski zvukovi

Modul 2: Unutranji faktori kao izvori stresa i psihološke potrebe kao izvor stresa

- Karakteristike (osobine ličnosti) kao izvori stresa;
- Moja uvjerenja kao izvor stresa;
- Sigurno mjesto.
- Potrebe kao pokretači našeg ponašanja;
- Razlika između potreba i želja/strategija.

Modul 3: Moć empatije i načini suočavanja i nošenja sa stresom -BASIC Ph

- Šta je empatija?;
- Empatija samom sebi (četiri koraka nenasilne komunikacije).

Modul 4: Načini suočavanja i nošenja sa stresom -BASIC Ph

- Priča u šest slika (BASIC Ph).

OPIS CILJNE GRUPE:

Primarna ciljna grupa: Državni službenici i namještenici

Sekundarna ciljna grupa: Državni službenici bez obzira da li su u direktnom radu sa strankama. Svi su u većoj ili manjoj mjeri izloženi stresu na poslu.

METODOLOŠKI PRISTUP: Metode/strategije/tehnike: razgovor, pojašnjavanja, obrazlaganja, demonstracije, ilustracije, oluja mozgova; igra uloga, venov dijagram, barometar, vizualizacija, projektivna tehnika; KWL tabela.

OČEKIVANI ISHODI: Polaznici će: identificirati osobne izvore stresa (vanjske i unutarnje) kao i njihov utjecaj na njihovo psiho-fizičko zdravlje; uvidjeti na koje vanjske izvore stresa (vezane za uvjete rada, organizaciju rada, postavljenje zadataka, radnu klimu itd.) može utjecati, a na koje ne mogu utjecati; uočiti će da su izvori stresa na koje ne mogu utjecati dominantni i više frustrirajući, a izvori stresa na koje mogu utjecati lako rješivi; procijeniti će na kojem su nivou u procesu od stresa do profesionalnog sagorjevanja; identificirati osobne unutarnje faktora stresa vezane za ličnost; razumjet će formiranje tih faktora u procesu formiranja identiteta, uočiti će da mijenjanjem tih ometajućih faktora se ne odriču sebe, nego unapređuju kvalitetu svog života; razumjeti cjelovito ponašanje (misli, osjećanja, fiziološke promjene, djelovanje) koje je vođeno zadovoljenjem neke od genetski upisanih psihološkim potreba; identificirati svoja učinkovita i neučinkovita ponašanja i njihov utjecaj na nivo stresa; procijeniti svoje vještine za identificiranje osobnih potreba; uočiti bitnu razliku između potrebe i želje ili strategije i razumjeti zašto su strategije i želje kontinuirani izvor stresa; razumjeti iscjeliteljsku moć empatije, koja je u funkciji redukcije stresa; moći će koristiti četiri koraka za pružanje empatije samom sebi (opažanje, osjećanja, potrebe i neispunjena očekivanja); prepoznati osobni dominantni način

ponašanja u stresnoj situaciji (mehanizam nošenja sa stresom - vjerovanje, osjećanja, društvenost, mašta, spoznaja, fizička kativnost); uočiti bitnost korištenja većeg broja mehanizama u fukciji redukcije stresa; uočiti da imaju kapacitete i za ostale mehanizme nošenja sa stresom, osim onih dominantnih; ovladati elementarnim tehnikama redukcije stresa i samopomoći (pravilno disanje, disanje kroz zvukove, vizualizacija unutarnjeg lokusa kontrole, opuštanje dijela); učesnici će iskustveno uočiti utjecaj tehnika za redukciju stresa na njihov organizam.

NAČIN VREDNOVANJA I VERIFIKACIJE ZNANJA: KWL tabela - na samom početku i na kraju prvog i drugog dana radionice

PRIJEDLOG VREMENSKOG OKVIRA: III mjesec 2024. godine

VRSTA STRUČNOG USAVRŠAVANJA: Digitalni

TEMA: Komunikacija i lični razvoj

Izrada: Semir Šejtanić, realizator Agencije

OPIS TEMATSKE CJELINE:

Modul 1: Komunikacija

Kao društveno biće čovjek posjeduje prirodnu i urođenu potrebu da komunicira sa drugima i tako stvara i gradi međuljudske odnose. Komunikacijom obogaćujemo vlastiti život, kao i živote drugih ljudi i jedan je od ključnih pojmova našeg vremena.

Učesnici programa biti će upoznati sa:

- Teorijskim osnovama komunikacije,
- Elementima komunikacije,
- Vrstama komunikacije,
- Kako uspostaviti efikasnu komunikaciju,
- Stilovima komuniciranja.

Učesnici će imati sljedeće interaktivne vježbe: djevojka na aerodromu, aktivno slušanje-igre uloga, vrteška.

Modul 2: Komunikacijske vještine

Kvalitet komunikacijskoga procesa i toka direktno su povezani sa načinom na koji komuniciramo, kako se odnosimo prema sagovorniku tj. postoje vještine i ponašanja koja mogu olakšati ili otežati proces komuniciranja.

Učesnici programa biti će upoznati sa:

- Jačanje komunikacijskih vještina,
- Vještine i postupci koji olakšavaju proces komunikacije,
- Komunikacijske tehnike,

- Vještine i postupci koji otežavaju proces komunikacije,
- Komunikacijske vještine u praksi.

Učesnici će imati sljedeće interaktivne vježbe: komunikacijske vještine, tajne uspješne komunikacije, potraži me.

Modul 3: Lični i profesionalni razvoj

Lični i profesionalni razvoj zaposlenika efikasna je strategija za uspjeh poslovanja. Svaki posao se gradi i razvija uz podršku drugih ljudi. U sklopu ovog modula izvršiti će se korelacija između interne komunikacije i profesionalnog razvoja.

Učesnici programa će biti upoznati:

- Zašto je i za poslodavce i za zaposlenike važno izgraditi uspješan posao?
- Kako se na pravi način postavljaju ciljevi ličnog i profesionalnog razvoja?
- Kreiranje plan ličnog razvoja.

Učesnici će imati sljedeće interaktivne vježbe: kreiranje ličnog plana razvoja, upravljanje stresom.

OPIS CILJNE GRUPE: Državni službenici i namještenici u organima uprave u Federaciji BiH koji rade u kadrovskim jedinicama na poslovima razvoja ljudskih resursa, te ostali zainteresovani državni službenici i namještenici.

METODOLOŠKI PRISTUP: Interaktivna radionica uz korištenje PPT, diskusija, praktične vježbe i praktično rješavanje zadataka

OČEKIVANI ISHODI: Polaznici će kroz diskusiju i predavanje biti osposobljeni da prepoznaju vrste komunikacije, da

praktično primjenjuju komunikacijske vještine i tehnike za poboljšanje iste, biti osposobljeni da donose kvalitetnije odluke u svom ličnom i profesionalnom razvoju, te da na kvalitetniji način poslože prioritete u svom životu.

NAČIN VREDNOVANJA I VERIFIKACIJE ZNANJA: Nema

PRIJEDLOG VREMENSKOG OKVIRA: V mjesec 2024. godine

VRSTA STRUČNOG USAVRŠAVANJA: Radionica u učionici



TEMA: Izazovi digitalnog doba: Suzbijanje i prevencija dezinformacija

Izrada: Ivana Jusufbegović, realizator Agencije

OPIS TEMATSKE CJELINE:

Modul 1: Uvod u dezinformacije i analiza izvora

- definicija dezinformacija,
- pojavni oblici – tipovi medijskih manipulacija (*teorijske osnove i praktični primjeri iz života javne uprave*),
- pregled istorije i uticaja dezinformacija,
- klasifikacija izvora informacija
- identifikacija karakteristika pouzdanih i nepouzdatih izvora
- vježba: razvijanje vještina prepoznavanja pouzdanih izvora informacija.

Modul 2: Razvoj kritičkog razmišljanja i prepoznavanje dezinformacija

- analiza primjera dezinformacija
- rad na postavljanju kritičkih pitanja
- vježba: razvijanje vještina za postavljanje kritičkih pitanja
- ciljevi, tehnike i uticaj dezinformacija,
- uspostavljanje mehanizama za praćenje i rano otkrivanje dezinformacija (media monitoring)
- analiza dosega, uticaja i potencijalne štete nanešene objavom dezinformacija,
- vježba: rano otkrivanje i prepoznavanje dezinformacija, analiza potencijalne štete.

Modul 3: Alati za provjeru informacija i razvoj otpornosti na dezinformacije

- pregled dostupnih online alata za provjeru vjerodostojnosti,
- vježba: praktično korištenje alata,
- identifikacija taktika manipulacije
- razvijanje strategija za smanjenje ranjivosti na dezinformacije
- institucionalni mehanizmi
- kodeks za štampane i online medije BiH
- odgovor/reagovanje
- strateško komuniciranje
- vježba: priprema odgovora/reagovanja uz primjenu odredbi kodeksa za štampane i online medije BiH.

Modul 4: Analiza i evaluacija odgovora na dezinformacije i digitalna etika

- dokumentiranje i razmjena podataka o slučajevima objavljivanja dezinformacija,
- procjena efekata donesenih odluka i reakcija,
- etika u digitalnom komunikacijskom prostoru,
- rasprava o odgovornom dijeljenju informacija.

OPIS CILJNE GRUPE: Državni službenici koji se u organima uprave bave odnosima s javnošću, rukovodeći državni službenici, te ostali zainteresovani državni službenici i namještenici.

METODOLOŠKI PRISTUP: hibridna metoda – kombinacija facilitatorskog i delegatorskog stila, uz elemente demonstratorske metode (ppt, primjeri, praktične vježbe, grupni rad, studije slučaja, diskusija).

OČEKIVANI ISHODI: Polaznici će biti sposobni prepoznati znakove dezinformacija i lažnih informacija, razviti analitičke vještine za procjenu izvora informacija i prepoznavanje njihove vjerodostojnosti, razviti kritičko razmišljanje o informacijama, postavljajući pitanja o namjerama, autorima i kontekstu, biti sposobni koristiti različite online alate za provjeru vjerodostojnosti informacija, razviti otpornost na taktike manipulacije i biti svjesni kako se zaštititi od njih, primijeniti digitalnu etiku u dijeljenju informacija, promičući odgovorno ponašanje online.

Polaznici će moći primijeniti stečena znanja i vještine u stvarnim situacijama, sudjelujući aktivno u borbi protiv dezinformacija, identifikovati i suprotstaviti se različitim tipovima dezinformacija koje pogađaju vladu i organe uprave/javni sektor, smanjiti uticaj dezinformacija na društvo i državne interese, u skladu s demokratskim vrijednostima, učinkovitom reakcijom na dezinformacije doprinijeti izgradnji i osiguravanju povjerenja javnosti u informacije na temelju kojih mogu donijeti vlastite odluke i prosudbe, odnosno povjerenja u vladu i organe državne službe.

NAČIN VREDNOVANJA I VERIFIKACIJE ZNANJA:
Ulazno/izlazni test, evaluacija rada kroz vježbe i diskusije

PRIJEDLOG VREMENSKOG OKVIRA: V mjesec 2024. godine

VRSTA STRUČNOG USAVRŠAVANJA: Radionica u učionici

TEMA: Navigacija kroz informacijski labirint: Razvoj vještina medijske i informacijske pismenosti (mip)

Izrada: Ivana Jusufbegović, realizator Agencije

OPIS TEMATSKE CJELINE:

Modul 1: Medijska i informacijska pismenost i osvještavanje vlastitih medijskih navika:

- Uvod u pojam mip
- Uloga i funkcija medija i drugih izvora informacija u demokratskom društvu
- Uticaj medija na pojedinca i društvo
- Različite vrste medija
- Umjetna inteligencija (AI)
- medijske navike
- anketa: medijske navike; diskusija o ishodima ankete.

Modul 2: Prepoznavanje medijske manipulacije –ko je odgovoran za širenje dezinformacija?

- kako vijesti dolaze do nas? (kako funkcionišu algoritmi u digitalnom svijetu?)
- mediji i stereotipi
- medijska manipulacija: dezinformacije, misinformacije i malinformacije
- društveni mediji kao generator dezinformacija
- tehnike provjere sadržaja,
- vježbe: rano otkrivanje i prepoznavanje medijske manipulacije, analiza sadržaja, tehnike provjere sadržaja.

Modul 3: Reakcija na medijsku manipulaciju

- razvoj kritičkog stava prema medijskim sadržajima

- jačanje emocionalne otpornosti
- institucionalni mehanizmi za borbu protiv dezinformacija.

OPIS CILJNE GRUPE: Državni službenici i namještenici

METODOLOŠKI PRISTUP: hibridna metoda – kombinacija facilitatorskog i delegatorskog stila, uz elemente demonstratorske metode (ppt, primjeri, praktične vježbe, grupni rad, studije slučaja, diskusija).

OČEKIVANI ISHODI: Polaznici će biti sposobni razlikovati nivo informacija, uočiti razliku između vijesti, mišljenja, oglašavanja i zabavnog sadržaja, primijeniti vještine kritičkog razmišljanja na medijske poruke, primijeniti kritičko razmišljanje kako bi analizirali i procijenili medijske poruke, proaktivno koristiti alate za provjeru informacija (fact-checking), proaktivno koristiti alate poput fact-checking platformi za provjeru vjerodostojnosti informacija, moći identifikovati i suočiti se s pristranošću, identifikovati pristranost u medijima i razviti strategije za suočavanje s njom, primijeniti naučene vještine u stvarnom životu: primijeniti svoje vještine medijske i informacijske pismenosti u stvarnom životu, bilo na poslu ili u privatnom okruženju.

NAČIN VREDNOVANJA I VERIFIKACIJE ZNANJA:
Ulazno/izlazni test, ulazna anketa

PRIJEDLOG VREMENSKOG OKVIRA: IV mjesec 2024. godine

VRSTA STRUČNOG USAVRŠAVANJA: Radionica u učionici

TEMA: Koučing sesije (Komunikacioni model NLP-a)

Izrada: Jasmina Djana

OPIS TEMATSKE CJELINE:

Komunikacione vještine su važne za svaku ljudsku interakciju, kako u privatnom tako i u poslovnom svijetu. od kvaliteta komunikacije zavise ishodi našeg djelovanja. komunikacija je vještina koja se uči. komunikacioni model NLP-a (neuro lingvističkog programiranja) se zasniva na razumijevanju funkcionisanja čovjeka, odnosno njegovog načina prikupljanja i obrade informacija i ponašanja kao posljedice. Ovaj komunikacioni model nudi efikasne tehnike i alate da se povežemo s ljudima sa kojima komuniciramo, a zatim da vodimo komunikaciju u željenom smjeru. Kroz koučing sesije učesnici će upoznati osnovne tehnike komunikacije i imati priliku da ih vježbaju uz vođenje kouča. Primjenom ovih tehnika u svakodnevnoj komunikaciji poboljšaće odnose sa okruženjem i smanjiti nivo stresa koji se javlja kao posljedica međusobnog nerazumijevanja i neefikasne komunikacije.

Modul 1: Osnovni aksiom NLP-a

- šta je realnost (teritorija), a šta naš doživljaj realnosti (mapa)
- kako stvaramo svoju mapu (svoj lego grad): prikupljanje informacija iz realnosti (vid, sluh, dodir, miris, okus), obrada informacija (nesvjesni i svjesni filteri), nesvjesni filteri: generalizacije, izvrtanja, brisanja, metaprogrami, svjesni filteri: sjećanja, stavovi, uvjerenja, vrijednosti, pripadnost, identitet
- vježba: stvaranje korisne i nekorisne mape (npr.

koja sjećanja, generalizacije, uvjerenja, stavove, vrijednosti... ima osoba koja smatra da je svijet opasno mjesto za živjeti, a koja ima osoba koja smatra da je svijet dobro mjesto za živjeti i sl.).

Modul 2: Komunikacioni kanali

- vizuelci (izgled, način govora, način disanja, odjevanje, riječi koje najčešće koriste, ponašanje...),
- auditivci (izgled, način govora, način disanja, odjevanje, riječi koje najčešće koriste, ponašanje...),
- kinestetičari (izgled, način govora, način disanja, odjevanje, riječi koje najčešće koriste, ponašanje...)
- vježba 1: test određivanja ličnog dominantnog komunikacionog kanala

Modul 3: Perceptivne pozicije

- pogled na svijet iz sopstvene perspektive (gledamo svojim očima, slušamo svojim ušima i osjećamo svojim tijelom);
- pogled na svijet iz pozicije našeg sagovornika;
- pozicija neutralnog posmatrača (opisna pozicija, bez emocija);
- pozicija koja uključuje faktor vremena (pitam se, ako nastavim da ovo radim gdje ću biti za 5 godina, za 6 mjeseci...);
- ova pozicija nam omogućava da sagledamo situaciju iz perspektive univerzuma (kako ovaj događaj izgleda kada se gleda kao dio cijelog univerzuma);
- vježba: sagledavanje konfliktne situacije kroz 5 perceptivnih pozicija

Modul 4: Povezivanje (rapport)

Rapport je sposobnost ili stanje da se ostvari "most povjerenja" između dvije ili više osoba. Rapport se dešava na nesvjesnom nivou, a zasniva se na permisi da ljudi vole slične sebi ili onome što bismo željeli biti. Što više sličnosti pronađemo brže i lakše se uspostavlja rapport (povezanost). Što su te sličnosti bitnije i rapport je čvršći. Našu komunikaciju čini:

- 55% fiziologija (govor tijela)
- 38% tonalitet (energija glasa)
- 7% ono što izgovaramo (riječi).

Rapport – uvježbavanje tehnike (rad u grupama od troje ljudi)

- vježba 1: ispratiti fiziologiju
- ehoing – ponavljanje riječi sagovornika svakih 20 do 30 sekundi
- vježba 2: ispratiti fiziologiju i tonalitet, a kontrirati sa riječima
- vježba 3: ispratiti riječi, a kontrirati sa fiziologijom i tonalitetom
- vježba 4: prekid nekorisne komunikacije (break state).

Modul 5: osnovni princip za vođenje komunikacije (tehnika ppl)

U komunikaciji uvijek trebamo početi od polazne tačke druge osobe. Ukoliko na početku iznosimo svoje mišljenje koje je sasvim suprotno od mišljenja druge osobe, neminovno je da će komunikacija biti neefikasna i da će se „podići zid“ između osoba koje komuniciraju. Zato je neophodno u početku pratiti polaznu tačku osobe s kojom komuniciramo

kako bismo uspostavili rapport, a zatim povesti komunikaciju u željenom smjeru:

- vježba 1: tehnika ppl (pace, pace, lead).

OPIS CILJNE GRUPE:

Primarna ciljna grupa: Državni službenici

Sekundarna ciljna grupa: Rukovodeći državni službenici
grupa do 20 učesnika

METODOLOŠKI PRISTUP: pored ppt prezentacija koje će biti uvod u temu, svaki modul podrazumijeva demonstraciju vježbe od strane kouča/edukatora i interaktivne vježbe za učesnike. na kraju svake vježbe i modula predviđena je refleksija od strane učesnika.

OČEKIVANI ISHODI: Učesnici će bolje razumjeti sebe i druge ljude s kojim komuniciraju. upoznaće efikasne tehnike koje mogu značajno unaprijediti njihovu komunikaciju i omogućiti im da vode komunikaciju u željenom smjeru.

NAČIN VREDNOVANJA I VERIFIKACIJE ZNANJA: usmeni feedback učesnika nakon svakog modula i na kraju programa.

PRIJEDLOG VREMENSKOG OKVIRA: III I IX mjesec 2024. godine

VRSTA STRUČNOG USAVRŠAVANJA: Radionica

DIGITALNA PISMENOST U JAVNOJ UPRAVI

Zaposleni u organima državne službe u obavezi su da posjeduju kompetenciju “Digitalna pismenost” odnosno znanja i vještine za kvalitetno i pouzdano korištenje informacionih tehnologija u radu i osnovnih programskih aplikacija. Ova tematska cjelina realizovat će se u okviru 7 predložene teme u toku 2024. Godine I u skladu sa potrebama organa, zasebno.

TEMA: Napredno korištenje mailova

TEMA: On line kolaborativni alati

TEMA: Statistička i analitička obrada podataka

TEMA: Bezbjedno korištenje IKT

TEMA: Upravljanje informacionim i bezbjednosnim rizicima

TEMA: Excel i Google forma: Partnerstvo za unapređenje učinkovitosti

TEMA: Upravljanje društvenim mrežama

ŠKOLA STRANIH JEZIKA

Škola stranih jezika obuhvata 3 teme: Communicating in business, Effective writing in English, Specijalistička obuka iz engleskog jezika "Business Grammar and Usage".

Teme se odnose na osnaživanje zaposlenika organa uprave koji rade u odjeljenjima za međunarodnu saradnju, evropske integracije i izradu projektnih prijedloga ili su članovi radnih grupa u sistemu koordinacije evropskih integracija kao i svi ostali zaposlenici koji u svom radu komuniciraju sa međunarodnim akterima na engleskom jeziku.

Napomena: Neki od programa mogu se realizovati kroz dva organizaciona oblika (učionički ili digitalni). U zavisnosti od izbora organizacione forme, zavisit će slijedeći elementi programa: metode i tehnike realizacije programa, trajanje programa i minimalni i optimalni broj učesnika. Vrsta stručnog usavršavanja takođe može biti izmjenjena u skladu sa utvrđenim dnevnim redom a u ponudi su: višednevni kurs, inhouse program ili fokus grupa, Individualni (1na1) ili poluindividualni kurs (2na1), radionica in class ili online.

TEMA: *Communicating in business*

Izrada: *Nataša Tešanović - Šojić, realizator Agencije*

OPIS TEMATSKE CJELINE:

Kratki specijalistički kurs iz poslovnog engleskog jezika predstavlja sveobuhvatni program namijenjen polaznicima koji žele unaprijediti svoje jezičke vještine potrebne u svakodnevnom obavljanju poslova u javnoj upravi. Osmišljen je kako bi unaprijedio vještine i efikasnost zaposlenih u kontekstu aktivnosti evropskih integracija i međunarodne saradnje. Potrebni nivo poznavanja engleskog jezika potencijalnih polaznika kursa je najmanje B2. Ovaj kurs sastoji se od tri ključna modula: "Presentations" (prezentacije), "Meetings" (sastanci) i "Negotiations" (pregovori). Ovi moduli su pažljivo odabrani kako bi pružili polaznicima kompletno iskustvo u komunikaciji na engleskom jeziku u poslovnim situacijama. Prvi modul, "Presentations", postavlja osnovu razvoja vještina javnog izlaganja na engleskom jeziku i upravo zbog toga je i pozicioniran kao prvi modul. Ova vještina je ključna u poslovnom svijetu jer omogućava polaznicima da efikasno iskomuniciraju svoje ideje na stranom jeziku. Drugi modul, "Meetings", fokusira se na jezičke vještine potrebne za uspješno učešće u poslovnim sastancima. Polaznici će razvijati sposobnost jasnog izražavanja, postavljanja pitanja, izražavanja mišljenja te učešća u diskusijama na engleskom jeziku. Kroz simulirane poslovne sastanke, polaznici će se pripremiti za dinamično učešće u stvarnim radnim okruženjima. Treći modul, "Negotiations", razvija vještine potrebne za uspješno vođenje pregovora na engleskom jeziku. Polaznici će se upoznati s jezičkim izrazima, strategijama pregovaranja te razviti sposobnost

pregovaranja na profesionalan i efikasan način. Ovaj modul pruža polaznicima alate za postizanje ciljeva kroz diplomatsko i konstruktivno pregovaranje.

Veza između ova tri modula proizlazi iz potrebe za sveobuhvatnom pripremom polaznika za različite aspekte poslovne komunikacije. Ovaj objedinjeni trostruki pristup pruža polaznicima sveukupno razumijevanje poslovne komunikacije na engleskom jeziku. Sposobnost prezentovanja, učešća na sastancima i vođenja pregovora čini polaznike kompetentnima u različitim profesionalnim situacijama, od jačanja poslovnih odnosa do postizanja ciljeva i rješavanja konflikata. Kroz ove module, polaznici će steći neophodne vještine i povjerenje potrebno za uspješnu komunikaciju u međunarodnom kontekstu.

Modul 1: Presentations

Modul "Presentations" u okviru specijalističkog kursa engleskog jezika osmišljen je s ciljem razvoja vještina prezentovanja na engleskom jeziku. Ovaj modul pruža polaznicima priliku da unaprijede svoje sposobnosti u javnom izlaganju, steknu samopouzdanje i razviju vještine komunikacije koje su ključne u poslovnom i akademskom okruženju.

Vježbe i aktivnosti u okviru ovog modula pažljivo su osmišljene kako bi pružile holistički pristup učenju. Početni dio modula fokusira se na razumijevanje osnovnih elemenata uspješne prezentacije, uključujući strukturu prezentacije, jasnoću izražavanja, upotrebu vizuelnih alata i upravljanje vremenom. Kroz interaktivna predavanja, polaznici će usvajati osnovne vještine potrebne za pripremu i planiranje efiksanih prezentacija, naučiti kako se nositi s neočekivanim situacijama, postati samopouzdaniji govornici te poboljšati svoje sposobnosti

brze i efikasne komunikacije na engleskom jeziku. Jedna od ključnih vježbi u ovom modulu je samostalno planiranje i izvođenje kratke prezentacije na zadatu temu. Polaznici će dobiti konstruktivnu povratnu informaciju od instruktora i kolega kako bi poboljšali svoje prezentacijske vještine. Ovaj proces omogućuje praktičnu primjenu teorijskih saznanja stečenih na predavanjima. Takođe, modul uključuje i rad u malim grupama, gdje će polaznici sarađivati na vježbama koje će biti simulacija stvarnih poslovnih scenarija. Modul 1 "Presentations" pruža sveobuhvatno iskustvo učenja koje kombinuje teorijsko znanje, praktične vještine i interakciju među polaznicima. Kroz aktivno učenje i kontinuiranu podršku instruktora, polaznici će napredovati u svojim prezentacijskim vještinama, pripremajući ih za uspješnu komunikaciju na engleskom jeziku u različitim profesionalnim kontekstima.

Modul 2: „Meetings“

Modul "Meetings" u okviru specijalističkog kursa engleskog jezika usmjeren je na unapređenje jezičkih vještina potrebnih za aktivno učešće na poslovnim sastancima na engleskom jeziku. Kroz interaktivna predavanja, polaznici će naučiti osnovne jezičke elemente, poput formalnih izraza, postavljanja pitanja i izražavanja stajališta.

Simulirani poslovni sastanci igraju ključnu ulogu u ovom modulu, pružajući polaznicima priliku da primjene svoje znanje u stvarnim situacijama. Aktivnosti uključuju vježbe usmjerene na aktivno slušanje, postavljanje konkretnih pitanja i prepoznavanje ključnih informacija tokom sastanka. Modul "Meetings" pruža dinamično iskustvo učenja koje kombinuje teorijsko znanje, simulacije stvarnih situacija i konkretnu primjenu vještina. Polaznici izlaze iz modula s povećanim samopouzdanjem u komunikaciji na

engleskom jeziku tokom poslovnih sastanaka, opremljeni alatima i vještinama koje će ih učiniti uspješnijim učesnicima u profesionalnom okruženju.

Modul 3: „Negotiations“

Modul "Negotiations" posvećen je razvoju jezičkih vještina potrebnih za uspješno vođenje pregovora na engleskom jeziku. Fokus ovog modula leži na razumijevanju jezičkih aspekata pregovaranja, izgradnji povjerenja te postizanju obostrano korisnih dogovora. Polaznici će prvo savladati osnovne jezičke izraze korištene u pregovorima, učeći kako artikulirati svoje stajalište, postavljati pitanja i rješavati nesuglasice. Interaktivna predavanja pružit će teoretsko znanje o strategijama pregovaranja i diplomatskim vještinama.

Kao i kod ranijih modula, simulacije stvarnih poslovnih pregovora čine ključni dio ovog modula. Svrha simulacija je da polaznici primjene svoje vještine u kontrolisanim okolnostima. Ove vježbe omogućuju polaznicima da razviju fleksibilnost u prilagođavanju različitim stilovima pregovaranja, te da steknu iskustvo u rješavanju konflikata i postizanju obostrano prihvatljivih rješenja. Vježbe simulacije će biti timsko pregovaranje. Polaznici će raditi u malim grupama, simulirajući timsku dinamiku koja često karakteriše stvarne poslovne pregovore. Ova vježba podstiče saradnju, razvoj komunikacijskih vještina i strateško razmišljanje.

Modul "Negotiations" pruža polaznicima dinamično iskustvo učenja koje u kojem će biti zastupljeni teorijsko znanje, praktične vježbe i refleksija.

OPIS CILJNE GRUPE: Državni službenici koji rade na poslovima evropskih integracija i međunarodne saradnje.

Ovaj kurs je prilagođen njihovim specifičnim potrebama i izazovima koje susreću u svakodnevnom radu u javnom sektoru.

METODOLOŠKI PRISTUP: Metodološki pristup ovom specijalističkom kursu engleskog jezika zasnovan je na kombinaciji interaktivnih metoda, simulacija stvarnih situacija i kontekstualnog pristupa prilagođenog specifičnim potrebama ciljne grupe - službenika javne uprave.

Kroz interaktivna predavanja, polaznici će steći teorijsko znanje o jezičkim strukturama i ključnim konceptima vezanim uz prezentacije, sastanke i pregovore. Ovaj teorijski osnov daće im osnovu za dalje praktično usavršavanje.

Simulacije stvarnih poslovnih situacija igraju ključnu ulogu u metodologiji ovog kursa. Kroz vježbe poput simuliranih poslovnih sastanaka, prezentacija i pregovora, polaznici će imati priliku primijeniti svoje znanje u kontroliranim okolnostima. Ove aktivnosti omogućuju im da razviju praktične vještine i steknu iskustvo kojim se može odmah primijeniti u njihovoj svakodnevnoj radnoj praksi.

OČEKIVANI ISHODI: Polaznici će moći samostalno planirati i izvoditi uvjerljive prezentacije, aktivno učestvovati, postavljati pitanja i izražavati mišljenja na sastancima, razviti vještine pregovaranja, te postići obostrano korisne dogovore na engleskom jeziku.

Ove vještine će polaznicima, službenicima javne uprave, omogućiti uspješno snalaženje u poslovnim situacijama, poboljšati njihovu komunikaciju te pridonijeti profesionalnom uspjehu u radu.

NAČIN VREDNOVANJA I VERIFIKACIJE ZNANJA: Način vrednovanja i verifikacije stečenog znanja na ovom specijalističkom kursu uključuje evaluaciju simulacija stvarnih poslovnih scenarija, gdje polaznici primjenjuju svoje jezičke vještine u simuliranim situacijama prezentacija, sastanaka i pregovora po završetku svakog modula. Pored navedenog, tokom kursa te nakon vježbi simulacija vršiće se usmena samoprocjena kao i davanje konstruktivnih povratnih informacija (feedback-a) od strane instruktora i kolega, što će takođe podstaći polaznike i na ocjenu vlastitog napretka. Prije početka obuke izvršiće se procjena nivoa znanja engleskog jezika potencijalnih polaznika i to putem pismenog testa.

PRIJEDLOG VREMENSKOG OKVIRA: Vremenski okvir za svaki modul je 10 nastavnih jedinica. Ukupno, cijeli specijalistički kurs, obuhvaćajući sva tri modula, trajao bi 30 nastavnih jedinica. Ovaj vremenski raspored omogućava dovoljno vremena za svaki modul, integraciju teorijskog i praktičnog rada, te aktivnosti koje potiču interakciju i samostalno učenje polaznika. Po potrebi, vremenski raspored se može prilagoditi specifičnostima programa i dinamici same grupe polaznika.

VRSTA STRUČNOG USAVRŠAVANJA: Digitalni

TEMA: Effective writing in English**Izrada: Nataša Tešanović - Šojić, realizator Agencije****OPIS TEMATSKE CJELINE:**

Program "Effective Writing in English" ima za cilj unapređenje komunikacijskih vještina na engleskom jeziku u poslovnom okruženju i namijenjena je službenicima koji ima nivo poznavanja engleskog jezika B2. Generalno govoreći, program pruža praktične alate za unapređenje komunikacije na pismenom engleskom jeziku u poslovnom okruženju.

Modul 1: "Understanding the Basics of Modern Business Writing: the 7Cs and Beyond", fokusira se na osnove savremenog poslovnog pisanja, istražujući ključne koncepte poput jasnoće, konkretnosti, i koherentnosti (7cs). Polaznici će ovladati tehnikama koje poboljšavaju efikasnost njihovih pisanih dokumenata.

Modul 2: "Mastering Professional Correspondence: Navigating Emails, Netiquette, and Formal letters"

Učesnici će naučiti pravila profesionalne prepiske, uključujući pisanje efikasnih e-mailova i pisanje formalnih pisama.

Modul 3: "Meeting Minutes", pruža praktične vještine za zapisivanje tačnih i konciznih bilješki sa sastanaka, te pruža uvid u načine formulacije zapisnika sa sastanaka.

Modul 4: "Writing Reports" posvećen je vještini pisanja izvještaja, čime se polaznici osposobljavaju za stvaranje

informacija koje su lako razumljive i korisne za donošenje odluka.

OPIS CILJNE GRUPE: Ciljna grupa obuhvata službenike koji već poseduju znanje engleskog jezika na nivou B2. Ti službenici iako već vješti u osnovama engleskog jezika, žele unaprijediti svoje sposobnosti pisanja u poslovnom kontekstu. To uključuje službenike koji žele poboljšati jasnost, konciznost i efikasnost svojih pisanih komunikacija, posebno u okviru poslovnih interakcija, a posebno one koji rade na poslovima evropskih integracija i međunarodne saradnje.

METODOLOŠKI PRISTUP: Metodološki pristup uključuje kratko predavanje o ključnim principima poslovnog pisanja, koje je praćeno praktičnim vježbama poput pisanja e-mailova, formalnih pisama, zapisnika sa sastanaka i izvještaja. Grupni rad podstiče saradnju i međusobno učenje, dok analiza stvarnih slučajeva poslovnog pisanja omogućava primjenu teorijskih koncepata na stvarne situacije. Individualna povratna informacija od instruktora kao i samih polaznika će takođe biti zastupljeni tokom obuke, a sve sa ciljem da se polaznici osposobe da se izraze jasno, koncizno i profesionalno, omogućavajući im da poboljšaju svoje pisane komunikacijske vještine u poslovnom okruženju.

OČEKIVANI ISHODI: Polaznici moći da efikasno primjenjuju principe modernog poslovnog pisanja, razviće vještine pisanja jasnih i konciznih e-mailova, formalnih pisama, zapisnika sa sastanaka i izvještaja i unaprijediće svoje samopouzdanje u pisanoj komunikaciji na engleskom jeziku u poslovnom kontekstu.

NAČIN VREDNOVANJA I VERIFIKACIJE ZNANJA: Vrednovanje i verifikacija stečenog znanja vršiće se kroz vježbe i zadatke tokom kursa. Naime, na kraju svakog modula polaznici će imati praktični zadatak sa ciljem validacije usvojenog znanja. Takođe, tokom samog kursa će biti korišteni interaktivni dijalozi, pisane vježbe i situacioni zadaci kako bi se procijenila praktična primjena stečenih vještina, ali evaluaciji će doprinijeti i povratne informacije od instruktora i samoprocjena polaznika tokom vježbi. Nivo poznavanja jezika potencijalnih polaznika obuke izvršiće se prije početka obuke putem pismenog testa.

PRIJEDLOG VREMENSKOG OKVIRA: Planirani vremenski okvir za izvođenje ovog kursa je tri sedmice (ukupno 12 nastavnih jedinica) sa predavanjima koja se održavaju dva puta sedmično po dvije nastavne jedinice (90 minuta).

VRSTA STRUČNOG USAVRŠAVANJA: Digitalni

TEMA: Specijalistička obuka iz Engleskog jezika A2/B1 - Business grammar and usage

Izrada: Nataša Tešanović - Šojić, realizator Agencije

OPIS TEMATSKE CJELINE:

Specijalistička obuka iz engleskog jezika "Business Grammar and Usage" je intenzivan program usmjeren na unapređenje gramatičkih vještina polaznika koji imaju nivo poznavanja jezika A2/B1 i žele sistemski pristupiti gramatičkim osnovama engleskog jezika, pružajući im alate i vještine potrebne za uspješno snalaženje u jezičkom okruženju ali i onima koji žele da osvježe znanje iz gramatike engleskog jezika. Ovaj kurs pruža sveobuhvatnu i sistematsku obuku koja omogućava polaznicima da efikasno navigiraju kroz ključne gramatičke koncepte. Kroz dinamične lekcije, interaktivne vježbe i praktične primjere, polaznici će razviti čvrst temelj engleske gramatike.

Obuku će biti podijeljena po modulima sa sljedećim tematskim cjelinama: revizija osnovnih vremena, pasiv, uslovne rečenice (kondicionali), direktni/indirektni govor, prijedlozi, prilozi i pridjevi, kolokacije, kao i osnove poslovne komunikacije.

Obuka će omogućiti teorijsko razumijevanje gramatičkih pravila, i podstaći će praktičnu primjenu kroz raznolike vježbe, dijaloge i situacione zadatke. Kroz ovaj kurs, polaznici će steći samopouzdanje u izražavanju na engleskom jeziku, što će im olakšati svakodnevnu komunikaciju i osigurati snažnu osnovu za dalje napredovanje u učenju jezika.

OPIS CILJNE GRUPE: Ciljna grupa obuhvata službenike koji već posjeduju osnovno znanje engleskog jezika na nivou A2 i žele da ga unaprijede kroz sistematski pristup gramatičkim osnovama. Ovaj intenzivan program namijenjen je takođe i onim službenicima višeg nivoa poznavanja jezika, koji žele da osvježe postojeće znanje. Bez obzira da li su učili engleski jezik ranije ili su već postigli nivo A2, ova obuka pruža priliku za sistematsko ponovno usvajanje gramatičkih pravila, poboljšavajući time sigurnost i preciznost u upotrebi jezika.

METODOLOŠKI PRISTUP: Obuka je kombinacija teorijskog razumijevanja i praktične primjene i to kroz dinamične lekcije, interaktivne vježbe i situacione zadatke, koji omogućavaju polaznicima da razviju osnovne gramatičke vještine. Metodologija se fokusira na aktivno učenje, omogućavajući polaznicima da primjenjuju stečeno znanje u stvarnim situacijama. Takođe, kurs podržava individualni napredak, i samim tim se može prilagoditi potrebama polaznika.

OČEKIVANI ISHODI: Očekivani ishodi su precizna primjena gramatičkih pravila u praksi, sposobnost usmenog i pisanog izražavanja smanjenjem gramatičkih grešaka, kao i samostalno snalaženje i sigurnost u upotrebi engleske gramatike u svakodnevnim situacijama.

NAČIN VREDNOVANJA I VERIFIKACIJE ZNANJA: Vrednovanje i verifikacija stečenog znanja se vrši kroz redovne testove, kvizove i zadatke tokom kursa. Naime, nakon svake gramatičke cjeline, polaznici će imati kratko testiranje (usmeno ili pismeno) sa ciljem validacije usvojenog znanja. Takođe, tokom samog kursa će biti korišteni interaktivni

dijalozi, vježbe i situacioni zadaci kako bi se procijenila praktična primjena stečenih vještina ali evaluaciji će doprinijeti i povratne informacije od instruktora i samoprocjena polaznika tokom vježbi. Prije početka obuke izvršiće se procjena nivoa znanja engleskog jezika potencijalnih polaznika i to putem pismenog testa.

PRIJEDLOG VREMENSKOG OKVIRA: Planirani vremenski okvir za izvođenje ovog kursa je osam sedmica sa predavanjima koja se održavaju dva puta sedmično po dvije nastavne jedinice (90 minuta).

VRSTA STRUČNOG USAVRŠAVANJA: Digitalni



INHOUSE PROGRAMI STRUČNOG USAVRŠAVANJA

IN HOUSE oblik stručnog usavršavanja realizuje se na zahtjev organa državne službe, isključivo za potrebe tog organa sa pretpostavkom da se za realizaciju istog prijavljuje minimalno 12 polaznika.

Osnovne informacije o Inhouse programima:

Program se kreira u skladu sa specifičnim potrebama organa i u potpunosti se prilagođava zahtjevu organa državne službe i realizuje se u prostorijama organa (učionički) ili u digitalnom okruženju.


Zahtjev za realizaciju In house programa

Zahtjev za realizaciju se podnosi putem pisanog akta koji se dostavlja Agenciji, i isti treba da sadrži sljedeće:


- Prijedlog teme za realizaciju
- Opis problema: Podteme, pitanja, nedoumice u vezi sa temom
- Očekivanje –rezultat koji se očekuje nakon realizacije
- Prijedlog termina održavanja
- Broj planiranih učesnika

PRIJEDLOG VREMENSKOG OKVIRA: tokom 2024. godine, po zaprimljenom zahtjevu

PRILOG 1


 Bosna i Hercegovina
 Federacija Bosne i Hercegovine
 AGENCIJA ZA DRŽAVNU SLUŽBU


4 KORAKA DO TMS-A

- 


1

Posjetite novu TMS stranicu
<https://hrm.adsfbih.gov.ba/>
- 

2

Izvršite Registraciju - Unos ličnih podataka
 Registrujte svoj korisnički nalog. Potrebno je popuniti sva polja.
- 


3

Potvrda o kreiranju korisničkog naloga
 Nakon što ste izvršili registraciju, putem e-maila primiti ćete poruku o kreiranom nalogu koji se mora verifikovati od strane administratora sistema.
- 

4

Korisnički nalog ODOBREN
 Nakon odobravanja korisničkog zahtjeva putem e-maila primiti ćete poruku da je Vaš korisnički nalog ODOBREN.

 **Spremi ste za prijavu na programe stručnog usavršavanja u organizaciji Agencije**

 Sva pitanja možete postaviti putem HELP DESKA:
hrmis@adsfbih.gov.ba

VREMENSKA DINAMIKA

	Personalne vještine u organizaciji	Vremenski okvir
1	Komunikacija sa strankama	II mjesec
2	Pisana komunikacija	III mjesec
3	Vještine govora i javnog nastupa	IX mjesec
4	Kako unaprijediti interpersonalne vještine	II mjesec
5	Anti-stres radionica	III mjesec
6	Komunikacija i lični razvoj	V mjesec
7	Izazovi Digitalnog doba: suzbijanje i Prevencija "Dezinformacija"	V mjesec
8	Navigacija Kroz Informacijski Labirint: Razvoj vještina Medijske i informacijske Pismenosti (MIP)"	IV mjesec
9	Komunikacioni model NLP-a	III I IX mjesec
	Digitalna pismenost u javnoj upravi	
10	Napredno korištenje mailova	u toku 2024
11	On line kolaborativni alati	u toku 2024
12	Statistička i analitička obrada podataka	u toku 2024
13	Bezbijedno korištenje IKT	u toku 2024
14	Upravljanje informacionim i bezbjednosnim rizicima	u toku 2024
15	Excel i Google forma: Partnerstvo za unapređenje učinkovitosti	u toku 2024

16	Upravljanje društvenim mrežama	u toku 2024
Strani jezici		
17	Communicating in business	u toku 2024
18	Effective writing in english	u toku 2024
19	Specijalistička obuka iz ENGLESKOG JEZIKA a2/b1 - BUSINESS GRAMMAR AND USAGE	u toku 2024





Kontakt informacije



033/ 552-040



obuka@adsfbih.gov.ba



Alipašina 6,
71000 Sarajevo Bosna i Hercegovina

