

## **KATALOG ZNANJA**

### **1. IME PREDMETA**

**KOMUNIKACIJSKE VEŠČINE IN JEZIKOVNA KULTURA (KJK)**

### **2. SPLOŠNI CILJI PREDMETA**

Splošni cilji predmeta so:

- razvijati osebne, socialne in strokovne kompetence skladno z načeli vseživljenjskega učenja,
- razvijati socialne predvsem komunikacijske veščine,
- razvijati poklicno identiteto in odgovornost z doseganjem profesionalnosti pri svojem delu,
- ozavestiti pomen odgovornega razvijanja ustreznega referenčnega okvirja kot pripadnika določene delovne organizacije
- razvijati samokontrolo, odločnost in toleranco v postopkih z občani,
- razvijati osebno čvrstost kot ključni element pozitivne osebne naravnosti,
- znati izvajati postopke obveščanja in sporočanja slabih novic na sočuten in profesionalen način,
- razvijati osebne kompetence za sinergično delovanje celotnega delovnega kolektiva,
- uspešno pisno in govorno sporazumevanje s sodelavci, nadrejenimi, občani,
- poglobitev in razširitev znanja o pravopisni, slovnični in slogovni podobi slovenskega knjižnega jezika.

### **3. PREDMETNO SPECIFIČNE KOMPETENCE**

V predmetu si študenti poleg generičnih pridobijo naslednje kompetence:

- obvladovanje policijskih postopkov s težavnimi strankami,
- kontroliranje čustev in učinkovito poravnavanje stresa v kočljivih policijskih postopkih,
- učinkovito vodenje in reagiranje v postopkih obveščanja ter sporočanja slabih novic,
- timsko sodelovanje pri izvajanju policijskega dela,
- sporazumevanje v različnih poklicnih okoliščinah,
- jezikovno pravilno pisanje poslovno-uradovanih besedil,
- razvijanje pozitivnega odnosa do maternega jezika, bogatenje besednega zaklada.

## 4. OPERATIVNI CILJI

INFORMATIVNI CILJI	FORMATIVNI CILJI
Študent:	Študent:
<p>Delo s težavnimi strankami</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– pozna vloge v psiholoških igrarh in načine izogibanja igranju iger,</li> <li>– pozna različne vrste strank: običajne (nezahtevne, zahtevne) in težavne stranke,</li> <li>– pozna ustrezne intervencije na različne vrste strank.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– prepozna različne tipe strank,</li> <li>– komunicira z zahtevnimi in težavnimi strankami z izbiro ustreznih transakcij,</li> </ul>
<p>Obvladovanje čustev</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– razume delovanje čustvenih procesov, možnosti kontrole doživljanja in ustreznega reagiranja v komunikacijskih situacijah,</li> <li>– razume ustreznost čustvenih reakcij glede na situacijo in osebne vrednote,</li> <li>– pozna možne negativne posledice pogostih čustvenih napetosti,</li> <li>– razume razvoj psihosomatskih težav.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– razvije spretnosti v obvladovanju čustvenih obremenitev,</li> <li>– razloži potrebo po sprotnem reševanju težav,</li> <li>– kontrolira svoje čustvene reakcije,</li> </ul>
<p>Obvladovanje stresa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– pozna in razume zakonitosti poteka stresa,</li> <li>– razume odvisnost doživljanja stresa od osebne naravnosti,</li> <li>– pozna stresorje pri policijskem delu,</li> <li>– razume pojem in pomen osebne čvrstosti ter naravnosti h konstruktivnim načinom soočanja z obremenitvami,</li> <li>– razume pomen frustracijske tolerance (predvsem pri delu z drugačnimi),</li> <li>– pozna negativne posledice pogostih in ponavljajočih se stresnih situacij,</li> <li>– razume svoje reakcije in reakcije drugih na stres,</li> <li>– pozna naravo in pomen delovnih stilov ter njihovo povezavo s stresom,</li> <li>– pozna lastni delovni stil in možnost lastne korekcije,</li> <li>– razume nujnost prevzemanja odgovornosti za svoje življenjske odločitve,</li> <li>– ozavesti dejstvo, da imamo vedno možnost izbire,</li> <li>– pozna možnosti psihosocialne pomoči v policiji.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– analizira in interpretira lastno vedenje v stresnih situacijah,</li> <li>– utrdi osebno čvrstost in naravnost h konstruktivnim oblikam soočanja z obremenitvami,</li> <li>– prilagodi lastne delovne stile,</li> <li>– razvije spretnosti in tehnike kratkoročnega ter dolgoročnega poravnavanja stresa,</li> <li>– razvije elemente proaktivnega vedenja,</li> <li>– prevzame odgovornost za svoje izbire ter odločitve v smislu vseživljenjskega učenja,</li> </ul>
Sporočanje slabe novice in samomorilnost	

<ul style="list-style-type: none"> <li>– pozna faze sporočanja slabe novice,</li> <li>– pozna posebnosti pri obveščanju,</li> <li>– pozna faze procesa žalovanja,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– razvije socialni čut kot nujni pogoj za sporočanje slabe novice,</li> <li>– obvlada lastno stresno doživljanje ob sporočanju slabe novice,</li> <li>– učinkovito reagira na možne akutne stresne reakcije svojcev,</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– pozna osnovne značilnosti samomorilnosti pri nas,</li> <li>– razume dinamiko samomorilnega vedenja in mite, ki vplivajo na naše odzivanje na samomorilno ogroženost,</li> <li>– pozna osnovna pravila ravnanja v stiku s samomorilno osebo,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– prepozna samomorilno ogroženost osebe,</li> <li>– ustrezno reagira ter skuša preprečiti namere samomorilne osebe,</li> </ul>
<p>Timsko delo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– razume razlike med skupino in timom,</li> <li>– pozna vloge v timu,</li> <li>– ozavešča elemente za oblikovanje in delovanje učinkovitega tima,</li> <li>– ozavešča elemente učinkovite komunikacije v timu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– prepozna in razvije lastne timske sposobnosti,</li> <li>– prepozna kvalitete in pomanjkljivosti drugih v skupini ali timu,</li> <li>– kritično presodi smiselnost uporabe skupinskega ali timskega delovanja v določeni situaciji,</li> </ul>
<p>Jezikovni priročniki</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– se usposobi za uporabo jezikovnih priročnikov (Slovenski pravopis 2001, Slovar slovenskega knjižnega jezika, Slovenski krajevni leksikon, slovnice slovenskega jezika).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– v konkretnih okoliščinah poišče podatke v ustreznem jezikovnem priročniku,</li> </ul>
<p>Jezikovne zvrsti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– razlikuje in prepozna različne socialne zvrsti slovenskega knjižnega jezika,</li> <li>– razlikuje in prepozna različne funkcijske zvrsti slovenskega knjižnega jezika.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– ustrezno uporabi primerno socialno zvrst glede na vrsto besedila oziroma svoj govorni položaj,</li> <li>– ustrezno uporabi funkcijske zvrsti glede na okoliščine sporazumevanja,</li> </ul>
<p>Jezikovna pravila</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– pozna jezikovna pravila (slovnična, pravopisna, slogovna) in njihovo rabo v policijskih uradovnih besedilih,</li> <li>– si razširi in poglobi znanje o strokovnem jeziku in se ga nauči uporabljati v primernih okoliščinah,</li> <li>– pozna in uporablja jezikovna in oblikovna pravila dopisov javne uprave,</li> <li>– pozna in uporablja pomen besednega sporazumevanja za uspešno delo,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– ob strokovnih policijskih besedilih utrjuje slovnično, pravopisno, slogovno znanje tako, da odpravlja jezikovne napake,</li> <li>– samostojno oblikuje različne besedilne tipe (npr. uradovni zaznamek), pri čemer upošteva pravila slovenskega knjižnega jezika,</li> <li>– izpolnjuje različne policijske obrazce,</li> <li>– oblikuje jezikovno in oblikovno pravičen dopis javne uprave,</li> <li>– uporablja strokovno terminologijo v različnih poklicnih okoliščinah,</li> </ul>

<p>Kultura govora</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– pozna jezikovna pravila govornega nastopanja (ustrezna jezikovna zvrst, naglaševanje, izgovorjava ...),</li><li>– se zaveda pomena ustreznega ustnega sporazumevanja z različnimi skupinami in različnim mediji (telefonski razgovor, osebni razgovor ...).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– v konkretnih govornih okoliščinah izbere ustrezno jezikovno zvrst in uporablja pravila govornega nastopa,</li><li>– učinkovito vodi telefonske in osebne razgovore z različnimi sogovorci.</li></ul>
---	--

## 5. OBVEZNOSTI ŠTUDENTOV IN POSEBNOSTI V IZVEDBI

Število kontaktnih ur: **72** (28 ur predavanj, 44 ur vaj).

Število ur samostojnega dela študenta: **48** (študij literature in gradiv, priprave na predavanja, reševanje nalog z učnih listov, spleta, tvorjenje pisnih izdelkov).