

**DORADZTWO ZAWODOWE OPARTE NA BADANIU
PROCESÓW POZNAWCZYCH DLA OSÓB Z GRUPY NEET**

MODUŁY I BLOKI SZKOLENIOWE

PROJEKT
ROZWÓJ FUNKCJI POZNAWCZYCH CZŁOWIEKA W KONTEKŚCIE
REALIZACJI DORADZTWA ZAWODOWEGO

MODUŁY SZKOLENIOWE

Moduł I - Lokalny rynek pracy

Moduł II - Zatrudnienie i zarobkowanie w elastycznej formie

Moduł III - Emocje i stres związany z poszukiwaniem pracy

Moduł IV - Efektywny zespół

Moduł V - Komunikacja z klientem

BLOKI

1. Scenariusze zajęć grupowych
2. Karty pracy do zajęć grupowych
3. Scenariusze zajęć indywidualnych
4. Karty pracy do zajęć indywidualnych

SPIS TREŚCI	STRONA
ZAŁOŻENIA MERYTORYCZNE	5
Prezentacja modelu „Doradztwo zawodowe oparte na badaniu procesów poznawczych dla osób z grupy NEET”	6
Zalety korzystania z modelu	9
INSTRUKCJA REALIZACJI WARSZTATÓW	10
MODUŁ I - LOKALNY RYNEK PRACY	11
1. Lokalny rynek pracy - Scenariusz zajęć grupowych	12
2. Lokalny rynek pracy - Karta pracy do zajęć grupowych	14
3. Lokalny rynek pracy - Scenariusz zajęć indywidualnych	32
4. Lokalny rynek pracy - Karta pracy do zajęć indywidualnych	33
MODUŁ II - ZATRUDNIENIE I ZAROBKOWANIE W ELASTYCZNEJ FORMIE	47
1. Zatrudnienie i zarobkowanie w elastycznej formie - Scenariusz zajęć grupowych	48
2. Zatrudnienie i zarobkowanie w elastycznej formie - Karta pracy do zajęć grupowych	50
3. Zatrudnienie i zarobkowanie w elastycznej formie - Scenariusz zajęć indywidualnych	77
4. Zatrudnienie i zarobkowanie w elastycznej formie - Karta pracy do zajęć indywidualnych	78
MODUŁ III - EMOCJE I STRES ZWIĄZANY Z POSZUKIWANIEM PRACY	93
1. Emocje i stres związany z poszukiwaniem pracy - Scenariusz zajęć grupowych	94
2. Emocje i stres związany z poszukiwaniem pracy - Karta pracy do zajęć grupowych	96

3. Emocje i stres związany z poszukiwaniem pracy - Scenariusz zajęć indywidualnych	123
4. Emocje i stres związany z poszukiwaniem pracy - Karta pracy do zajęć indywidualnych	124
MODUŁ IV - EFEKTYWNY ZESPÓŁ	137
1. Efektywny zespół - Scenariusz zajęć grupowych	138
2. Efektywny zespół - Karta pracy do zajęć grupowych	140
3. Efektywny zespół - Scenariusz zajęć indywidualnych	159
4. Efektywny zespół - Karta pracy do zajęć indywidualnych	160
MODUŁ V - KOMUNIKACJA Z KLIENTEM	175
1. Komunikacja z klientem - Scenariusz zajęć grupowych	176
2. Komunikacja z klientem - Karta pracy do zajęć grupowych	178
3. Komunikacja z klientem - Scenariusz zajęć indywidualnych	202
4. Komunikacja z klientem - Karta pracy do zajęć indywidualnych	203

ZAŁOŻENIA MERYTORYCZNE

PREZENTACJA MODELU „DORADZTWO ZAWODOWE OPARTE
NA BADANIU PROCESÓW POZNAWCZYCH DLA OSÓB Z GRUPY
NEET”

PREZENTACJA MODELU „DORADZTWO ZAWODOWE OPARTE NA BADANIU PROCESÓW POZNAWCZYCH DLA OSÓB Z GRUPY NEET”

Uczestnicy

NEET (ang. not in employment, education or training) to grupa społeczna, obejmująca młodzież pozostającą poza sferą zatrudnienia i edukacji, czyli tych, którzy jednocześnie nie uczą się, nie pracują ani nie przygotowują się do zawodu. Jest to więc pojęcie szersze niż młody bezrobotny, obejmuje bowiem również absolwentów biernych zawodowo (czyli takich, którzy nie mają pracy i jej nie poszukują) oraz osoby, które przedwcześnie ukończyły edukację, ale z różnych przyczyn nie weszły na rynek pracy.

Cele

Wsparcie osób z grupy NEET, rozumiane jako wspomaganie ich rozwoju indywidualnego jest zadaniem wymagającym trafnego rozpoznania potencjału człowieka. Wykorzystanie własnych możliwości i potencjału rozwojowego, czyli zasobów fizycznych, psychicznych i społecznych, jakimi dysponuje jednostka, stwarza szansę na zmianę warunków, w jakich ona żyje. W ramach programu szczególną uwagę zwrócono na rozwój następujących funkcji: umiejętności organizacyjne i planowanie, zarządzanie emocjami, umiejętności społeczne, radzenie w kontaktach z innymi ludźmi. Celem warsztatów jest budowanie pozytywnego obrazu siebie oraz poczucia sprawstwa w relacji z innymi osobami, kształtowanie samodzielności i konsekwencji w działaniu, wdrażanie do podejmowania samodzielnych decyzji, doskonalenie umiejętności odgrywania różnorodnych ról społecznych.

Pomaganie osobom w uzyskaniu wglądu w ich trudności i stosowanie strategii rozwojowych, które pozwolą im pracować nad osiągnięciem pełnego potencjału. Uczestnictwo w zajęciach edukacyjnych ma potencjał wspierania rozwoju osobistego, ustrukturyzowane ramy programu dają uczestnikom możliwość czerpania jak największych korzyści z podejmowanych działań. Zarówno proces uczenia się, jak i doradzania dotyczy tak indywidualnych, jak wspólnych aktywności. Podobnie proces uczenia się może przyjąć formę indywidualną bądź grupową, w zależności od rodzaju wiedzy, etapu jej przyswajania, a także potrzeb i preferencji osoby uczącej się.

Rozwój funkcji poznawczych człowieka

Paradygmat współczesnej kariery zawodowej zakłada, że stanowi ona „dynamiczny proces polegający na nieustannym poszukiwaniu kompetencji mających wartość rynkową oraz wiedzy użytecznej na rynku”. Podmiot aspirując do uzyskania większej atrakcyjności wśród pracodawców, poszukuje umiejętności, które zwiększą jego szansę na uzyskanie znaczącej pozycji na rynku pracy. Przejmuje on rolę „przedsiębiorcy” budującego własny kapitał kwalifikacyjny przede wszystkim poprzez ciągłe doskonalenie.

Przytoczone rozstrzygnięcia odzwierciedlają istotę nowego paradygmatu kariery, jakim jest odpowiedzialność człowieka za własny rozwój zawodowy. Gotowość do przyjęcia tego zobowiązania zmusza jednostkę do bardzo dobrej znajomości siebie, świadomości własnych predyspozycji i talentów, elastycznej wizji ścieżki rozwoju oraz gotowości do jej urzeczywistnienia. Każdy podmiot wypracowuje własne strategie realizacji takiego zadania, dlatego też powinien charakteryzować się czujnością na pojawiające się okazje sprzyjające odniesieniu sukcesu. Zmieniło się myślenie obowiązujące jeszcze kilka lat temu, w którym wyuczony zawód determinował wybór charakteru pracy. Z tego powodu potencjalny pracownik musi wykazać się elastycznością na rynku pracy i stale dostosowywać się do jego ofert. Mechanizm ten wymusza na jednostce ustawiczne aktualizowanie swojej wiedzy i umiejętności lub zdobywanie nowych, gwarantujących jej na nim miejsce. W tym kontekście realizowana jest koncepcja całościowego uczenia się. W efekcie wielokrotna zmiana miejsca i charakteru pracy w ciągu całego życia wpisana jest w realizowanie ścieżki kariery, a uczenie się, także nowego zawodu, przyjęło postać całościowego procesu.

Ze względu na coraz większe wymagania pracodawców w stosunku do potencjalnych pracowników posiadanie wykształcenia coraz częściej musi być uzupełnione odpowiednimi kompetencjami i doświadczeniem zawodowym. Z tego powodu nastąpił wzrost znaczenia uczenia się pozaformalnego i nieformalnego. Niejednokrotnie umiejętności, doświadczenie i wiedza zdobyte poza tradycyjnie rozumianym kształceniem okazują się bardzo użyteczne, a czasami kluczowe w uzyskaniu zatrudnienia. Ponadto, wielość doświadczeń i umiejętności pomaga w łatwiejszym dostosowaniu się do wymogów rynku pracy, stwarza większy wachlarz możliwości przekwalifikowania się, uzupełnienia swojej wiedzy.

Zmiana podejścia w poradnictwie zawodowym

W ostatnich latach zauważyć można było nowe podejście zarówno do edukacji, jak i do poradnictwa zawodowego. W edukacji dorosłych nastąpiło przesunięcie z nauczania instytucjonalnego w stronę uczenia się indywidualnego. Uczenie się przyjęło formę całościowego procesu, w którym jednostka stała się autonomicznym podmiotem. W procesie przyswajania wiedzy istotną rolę odgrywa potoczne doświadczenie jednostki, zyskiwane w codziennych interakcjach, zarówno w sposób uświadomiony, jak i nieuświadomiony.

Na doświadczenia życiowe składają się zdarzenia krytyczne, które sprzyjają uczeniu się. Jedną ze strategii radzenia sobie w sytuacjach kryzysowych jest otwieranie się na nową wiedzę, szukanie informacji, uczenie się nowych zachowań. W sytuacjach trudnych pomocne może okazać się poradnictwo, dzięki któremu osoba radząca się może poznać możliwości postępowania w sytuacji, w jakiej się znalazła. Konsekwencją niestabilnej sytuacji na rynku pracy jest też rozszerzenie znaczenia poradnictwa.

Przez wiele lat doradztwo i poradnictwo rozpatrywane było w kontekście wyboru zawodu. Obecnie zakres znaczeniowy poradnictwa zaczyna obejmować dodatkowe kwestie. Poradnictwo przestaje polegać jedynie na doraźnej pomocy w wyborze odpowiedniego zawodu, przekazywaniu informacji na temat poszczególnych zawodów, możliwości przekwalifikowania się w obranym przez jednostkę kierunku. Najistotniejsza zmiana dotyczy relacji pomiędzy doradcą a radzącym się. O ile wcześniejsze definicje doradztwa zawodowego w centralnym punkcie stawiały doradcę jako tego, który udziela konkretnych wskazówek, o tyle współcześnie rozumiane poradnictwo podkreśla autonomiczną postawę osoby radzącej się. Nowa postawa doradcy sprowadza się, w tym kontekście, do osoby, która nie narzuca swojego zdania, nie daje gotowych rozwiązań, nie wyręcza osoby radzącej się w podejmowaniu decyzji, ale dąży do tego, aby pomóc jej w dokonaniu najwłaściwszego dla niej wyboru. Tak zarysowane relacje czynią osobę radzącą się bardziej odpowiedzialną za swoje decyzje. Doradca powinien być również osobą, która uświadamia osobę radzącą się o zmianach w myśleniu o uczeniu się w kontekście zdobywania nowych kwalifikacji i kompetencji.

ZALETY KORZYSTANIA Z MODELU

Sesje zostały zaprojektowane w celu podniesienia samoświadomości i rozwijania umiejętności społecznych uczestników. Odnalezienie się na współczesnym rynku pracy wymaga od człowieka nabycia nowych kompetencji: refleksyjność, adaptacyjność, umiejętność konstruowania własnej tożsamości, umiejętność zbalansowania życia zawodowego i pozazawodowego, narracyjność oraz zatrudnialność.

Kluczowym determinantem przebiegu procesu zawodowego jednostki jest jej zdolność do bycia zatrudnionym, której dopatrują się nie tylko w uwarunkowaniach rynku pracy, ale także w możliwościach sprawczych podmiotu odnoszących się do budowania sieci relacji z pracodawcami oraz umiejętności promowania własnych zasobów.

Uczestnictwo w zajęciach edukacyjnych może dawać doświadczenia, które różnią się czasem trwania i jakością, ale wszystkie mają potencjał wspierania rozwoju osobistego. Sesje opierają się na osobistych doświadczeniach i wsparciu rówieśników. Ustrukturyzowane ramy oferowane przez ten program dają jednostce możliwość czerpania jak największych korzyści z podejmowanych działań. Aby to osiągnąć, konieczne jest wsparcie, przeprowadzenie samokontroli i wyznaczenie celów, bieżące monitorowanie postępów, a następnie przeglądanie się i refleksja na temat zdobytych doświadczeń.

Program wspierający rozwój osobisty:

- zapewnia strukturę wspierającą rozwój;
- pozwala osobom dowiedzieć się o swoich mocnych i słabych stronach
- daje informacje zwrotne;
- pomaga jednostkom radzić sobie z barierami w rozwoju;
- wspiera indywidualne podejmowanie decyzji.

Wspiera również zrozumienie potrzeby niezawodności i spójności, zwłaszcza w pracy. Rozwój tej wiedzy i umiejętności może przyczynić się do: rosnącej pewności siebie, zdobycia wiedzy, umiejętności i doświadczeń cenionych przez pracodawcę, wzrostu samoświadomości, wymaganej do osiągnięcia sukcesu w każdym aspekcie życia.

INSTRUKCJA REALIZACJI ZAJĘĆ

MODUŁY SZKOLENIOWE

Moduł I Lokalny rynek pracy

Moduł II Zatrudnienie i zarobkowanie w elastycznej formie

Moduł III Emocje i stres związany z poszukiwaniem pracy

Moduł IV Efektywny zespół

Moduł V Komunikacja z klientem

MODUŁ I - LOKALNY RYNEK PRACY

BLOKI

1. Scenariusz zajęć grupowych
2. Karta pracy do zajęć grupowych
3. Scenariusz zajęć indywidualnych
4. Karta pracy do zajęć indywidualnych

**DORADZTWO ZAWODOWE OPARTE NA BADANIU PROCESÓW POZNAWCZYCH
DLA OSÓB Z GRUPY NEET****MODUŁ I****LOKALNY RYNEK PRACY****BLOK****ZAJĘCIA GRUPOWE****REZULTATY:**

- rozwijanie samodzielności w poszukiwaniu zatrudnienia i poruszaniu się po lokalnym rynku pracy
- analiza swoich mocnych stron i możliwości na lokalnym rynku pracy
- poznanie i analiza swoich preferencji i predyspozycji zawodowych
- kształtowanie postaw umożliwiających efektywne i odpowiedzialne funkcjonowanie w środowisku pracy

PROGRAM:

- Wstęp – Przedstawienie programu, trenera i uczestników szkolenia
- Ćwiczenie 1 - ZASADY PRACY W GRUPIE
- Ćwiczenie 2 - PRZEDSTAWIANIE W PARACH
- Ćwiczenie 3 - FIRMA PRZYSZŁOŚCI
- Ćwiczenie 4 - MOJA IDEALNA PRACA
- Mini wykład - SUKCES NA RYNKU PRACY
- Ćwiczenie 5 - TEST PREFERENCJI I PREDYSPOZYCJI ZAWODOWYCH
- Ćwiczenie 6 - ZNOWU JESTEŚ SPÓŹNIONY
- Ćwiczenie 7 – ETYKIETKI
- Ćwiczenie 8 - STUDIUM PRZYPADKU „JANEK” / SYMULACJA
- Ćwiczenie 9 - STUDIUM PRZYPADKU „JANEK” / ANALIZA PROBLEMU
- Ćwiczenie 10 - PROGRAM ABSOLWENCKI

KARTA PRACY:

„Lokalny rynek pracy - Karta pracy do zajęć grupowych”

- Wstęp – Przedstawienie programu, trenera i uczestników szkolenia
- Ćwiczenie 1 - ZASADY PRACY W GRUPIE
- Ćwiczenie 2 - PRZEDSTAWIANIE W PARACH
- Ćwiczenie 3 - FIRMA PRZYSZŁOŚCI
- Ćwiczenie 4 - MOJA IDEALNA PRACA
- Ćwiczenie 5 - TEST PREFERENCJI I PREDYSPOZYCJI ZAWODOWYCH
- Ćwiczenie 6 - „ZNOWU JESTEŚ SPÓŹNIONY”
- Ćwiczenie 7 - ETYKIETKI
- Ćwiczenie 8 - STUDIUM PRZYPADKU „JANEK” / SYMULACJA
- Ćwiczenie 9 - STUDIUM PRZYPADKU „JANEK” / ANALIZA PROBLEMU
- Ćwiczenie 10 - PROGRAM ABSOLWENCKI
- Mini wykład - SUKCES NA RYNKU PRACY

Techniki szkoleniowe:

- ćwiczenia w parach w i małych grupach
- zadania zespołowe
- scenki wg przygotowanych scenariuszy
- studium przypadku
- ćwiczenia indywidualne
- kwestionariusze psychologiczne
- mini - wykład
- dyskusje grupowe

Czas trwania:

Osiem godzin szkoleniowych

Moduł I - LOKALNY RYNEK PRACY

Karta pracy do zajęć grupowych

Ćwiczenie 1 - ZASADY PRACY W GRUPIE

1. Zwracaj się do innych po imieniu używając formy 2-giej osoby liczby pojedynczej, np. "Mam inne zdanie niż Ty, Marek"
2. Nie używaj wulgarnych słów i epitetów skierowanych do którejkolwiek z osób.
3. Zwracaj się do innych wprost, tzn. mów DO tej osoby, a nie O niej.
4. Nie przerywaj, gdy ktoś mówi. Zabieraj głos w kolejności zgłoszenia się.
5. Wszystko to, o czym mówi się na grupie zachowaj do wiadomości uczestników. Nie wynoś tego na zewnątrz.
6. Staraj się traktować innych tak, jakbyś chciał, aby Ciebie traktowano.
7. Staraj się nie oceniać, nie krytykować, nie wydawaj wyroków. Przekazuj raczej swoje opinie, poprzedzając je zwrotem typu: "Moim zdaniem....", "Wydaje mi się....", "Myślę, że....", "Zauważyłem, że..."
8. Omawiając czyjeś ćwiczenie nie mów: "Zrobiłeś to do niczego, beznadziejnie itp." - to sprawia przykrość, wywołuje złość.
9. Przekazuj takie informacje, które można wykorzystać, tzn. opisujące zachowanie (nie osobę!). Dzięki takim informacjom osoba będzie mogła zmienić, poprawić swoje zachowanie nie czując się urażona.
10. Postaraj się mówić najpierw o tym, co Ci się podobało, a dopiero potem o tym, co warto zmienić.
11. Proponuję też przyjąć zasadę, abyście robili tylko to, co uważacie za korzystne osobiście dla siebie, ale tak, aby wasz sposób bycia nie przeszkadzał pozostałym osobom. Nie musicie zabierać głosu, jeśli nie macie na to ochoty!!!.

Niech każdy z uczestników grupy wypowie się czy zgadza się z tymi zasadami, czy może chciałby coś zmienić.

Ćwiczenie 2 - PRZEDSTAWIANIE W PARACH

Instrukcja:

Uczestnicy pracuje w parach.

Dowiedz się jak najwięcej o swojej partnerce / swoim partnerze. Zapisz uzyskane odpowiedzi na poniższym formularzu.

- *Jakie są jej/jego zainteresowania i hobby? Jak lubi spędzać wolny czas?*
- *Jaką jest osobą? Co w sobie najbardziej lubi? Co chciałaby/chciałby w sobie zmienić?*
- *Jakie ma plany zawodowe na przyszłość? Jaką pracę chciałaby/łby wykonywać? W jakiej czuje się najlepiej?*

Przedstaw swoją partnerkę / swojego partnera na forum grupy.

Ćwiczenie 3 - FIRMA PRZYSZŁOŚCI

Instrukcja:

1. Zadanie polega na zaplanowaniu własnej firmy, której będziecie wspólnie udziałowcami.
 2. Na początku określcie rodzaj firmy, miejsce działania, branżę, wielkość, rodzaj usług czy towarów, które oferujecie klientom.
 3. Następnie dokonajcie podziału ról, dopasowując do konkretnych osób zakres ich obowiązków:
 - czym mają się zajmować,
 - za co odpowiadają.
 - na czym polega ich praca.
- Postarajcie się, aby charakter pracy rzeczywiście odpowiadał zainteresowaniom i preferencjom uczestników grupy. Tak, aby czuli się w tej pracy dobrze.
4. Zaplanujcie strategię rozwoju firmy, jej logo, hasło reklamowe.
 5. Przedstawcie pozostałym zespołom SWOJĄ FIRMĘ.



Ćwiczenie 4 - MOJA IDEALNA PRACA

Instrukcja:

Opisz swoją idealną pracę według poniższych punktów.

Stanowisko / zawód

Główne obowiązki i zadania

-
-
-
-

Umiejętności potrzebne na tym stanowisku pracy

-
-
-
-

Cechy charakteru przydatne w tej pracy

-
-
-
-

Przykłady firm, instytucje gdzie pracują osoby wykonujące ten zawód

Ćwiczenie 5 - TEST PREFERENCJI I PREDYSPOZYCJI ZAWODOWYCH

Instrukcja:

Zaznacz przy każdym zdaniu odpowiedź Tak lub Nie

1. Czy podoba ci się praca, wymagająca używania różnych urządzeń, narzędzi lub maszyn?
2. Czy lubisz obsługiwać maszyny i urządzenia mechaniczne?
3. Czy lubisz pomagać kolegom w rozwiązywaniu ich problemów?
4. Czy lubisz brać na siebie zadania i odpowiedzialność za nie?
5. Czy radzisz sobie z załatwianiem spraw urzędowych?
6. Czy lubisz konstruować lub naprawiać różne rzeczy?
7. Czy lubisz projektować, wymyślać stroje?
8. Czy podejmujesz się nowych zadań dopiero wtedy, gdy skończysz poprzednie?
9. Czy lubisz realizować zadania, które pozwalają ci odkrywać nowe fakty lub prawidłowości?
10. Czy bezinteresownie pomagasz innym?
11. Czy chciałbyś pracować z materiałem takim, jak drewno, kamień, glina, tkanina lub metal?
12. Czy lubisz brać udział lub organizować spotkania z ludźmi?
13. Czy radzisz sobie w sytuacji, gdy masz wiele spraw „na głowie”?
14. Czy chciałbyś mieć taką pracę, w której będziesz brał odpowiedzialność za podejmowane decyzje?
15. Czy w rozwiązywaniu problemów kierujesz się własną intuicją i wyobraźnią?
16. Czy łatwo nawiązujesz kontakty z innym ludźmi?
17. Czy chciałbyś się opierać w swojej pracy na wyraźnie określonych zadaniach i regułach?
18. Czy lubisz książki i programy popularnonaukowe?
19. Czy chciałbyś mieć taką pracę, w której kierujesz, kontrolujesz i planujesz pracę innych ludzi?
20. Czy chciałbyś być przez cały dzień operatorem jakiegoś urządzenia?
21. Czy chciałbyś opiekować się ludźmi chorymi, starymi lub mającymi problemy?
22. Czy zwykle udaje ci się nakłonić ludzi, aby robili to czego ty chcesz?
23. Czy jesteś przekonującym mówcą?
24. Czy chciałbyś zajmować się projektowaniem wystroju wnętrz lub ogrodów?
25. Czy lubisz porządkować dane?

26. Czy lubisz rozwiązywać skomplikowane problemy zawodowe, badawcze?
27. Czy w swoim działaniu koncentrujesz się na dążeniu do osiągnięcia celu?
28. Czy lubisz prace ręczne takie, jak instalacje hydrauliczne, naprawa samochodów, szycie czy tapetowanie?
29. Czy chciałbyś się troszczyć o ludzi niepełnosprawnych?
30. Czy pełniłeś kiedykolwiek rolę kierownika w jakiejś grupie, zespole lub organizacji?
31. Czy podobałaby ci się praca, w której każdy dzień niósłby coś nowego i niespodziewanego?
32. Czy umiesz przyjmować polecenia?
33. Czy lubisz takie działania, których wynik daje się obiektywnie zmierzyć?
34. Czy umiesz pisać opowiadania, reportaże lub wiersze?
35. Czy uważasz się za osobę przedsiębiorczą?
36. Czy lubisz wypróbowywać różne, nawet niesprawdzone metody, aby całkowicie wykonać zadanie lub rozwiązać problem?
37. Czy lubisz, gdy ktoś inny ponosi odpowiedzialność za zadania (pracę), którą ty wykonujesz?
38. Czy lubisz gromadzić i porządkować dane?
39. Czy lubisz rysować, szkicować lub malować?
40. Czy raczej wolałbyś pracę nie wymagającą kontaktu z ludźmi?
41. Czy lubisz bawić się z dziećmi i organizować im zabawę?
42. Czy jest dla ciebie ważne aby mieć większe osiągnięcia niż inni?
43. Czy chciałbyś prowadzić własną firmę?
44. Czy czasami zdarza ci się działać chaotycznie, pod wpływem impulsu?
45. Czy wolisz się raczej podporządkować innym, niż kierować nimi?
46. Czy lubisz pracować według otrzymanych wytycznych?
47. Czy chciałbyś, żeby twoja praca polegała na kierowaniu samochodem czy sprzętem budowlanym?
48. Czy ludzie często zwracają się do ciebie z prośbą o radę?
49. Czy byłeś kiedyś odpowiedzialny za wykonanie takiej pracy, która wymagała dopilnowania wielu różnych szczegółów?
50. Czy lubisz robić rzeczy wymagające szybkiego i sprawnego działania?
51. Czy interesujesz się sztuką, odwiedzasz muzea, galerie i wystawy?
52. Czy wolałbyś mieć taką pracę, w której zawsze masz pewność, czego się od ciebie oczekuje?

53. Czy lubisz chodzić do teatru, opery lub filharmonii?
54. Czy lubisz zagłębiać się w problemy, nad którymi pracujesz?
55. Czy lubisz majsterkować lub dokonywać napraw mechanicznych?
56. Czy chciałbyś mieć pracę na stanowisku wymagającym kontaktu z ludźmi przez cały dzień?
57. Czy wolisz kierować pracą grupy niż być jej członkiem?
58. Czy lubisz realizować swoje nowe pomysły?
59. Czy jesteś otwarty na wszystkie możliwości rozwiązywania problemów?
60. Czy rozwiązując różne problemy, chciałbyś zawsze opierać się na maksymalnej ilości informacji?
61. Czy chciałbyś mieć taką pracę, w której nie musisz podejmować samodzielnych decyzji?
62. Czy chciałbyś prowadzić prace badawcze?
63. Czy lubisz rozwiązywać skomplikowane zagadki logiczne?
64. Czy lubisz pracę na działce?
65. Czy współpraca z ludźmi przychodzi ci łatwo?
66. Czy lubisz udzielać ludziom wskazówek?
67. Czy jesteś w stanie podejmować ryzykowne działania?
68. Czy możesz żyć i pracować w nieładzie?
69. Czy zadania lub inne prace wykonujesz dokładnie krok po kroku?
70. Czy lubisz wykonywać precyzyjne i długotrwałe prace?

Interpretacja wyników

Zsumuj teraz wszystkie odpowiedzi „TAK”, według poniższego klucza.

Preferencje przedmiotowe

1, 2, 6, 11, 20, 28, 40, 47, 55, 64

Preferencje społeczne

3, 10, 12, 16, 21, 29, 41, 48, 56, 65

Preferencje kierownicze

4, 14, 19, 22, 23, 30, 42, 49, 57, 66

Preferencje przedsiębiorcze

5, 13, 27, 31, 35, 36, 43, 50, 58, 67

Preferencje twórcze

7, 15, 24, 34, 39, 44, 51, 53, 59, 68

Preferencje wykonawcze

8, 17, 25, 32, 37, 45, 46, 52, 61, 69

Preferencje analityczne

9, 18, 26, 33, 38, 54, 60, 62, 63, 70

Interpretacja dokonywana jest w oparciu o ilość punktów otrzymanych w poszczególnych pytaniach (jeden punkt za każdą odpowiedź „TAK”). Jeżeli któryś z wymiarów w szczególny sposób wyróżnia się spośród pozostałych (pod względem zdobytych punktów), to może to sugerować, że u osoby udzielającej odpowiedzi dominują cechy wskazane przez dany wymiar. Może zaistnieć również taka sytuacja, w której w kilku skalach otrzymano wyniki znacznie wyższe niż w pozostałych. Pod charakterystyką każdego z wymiarów podano zawody, które są adekwatne do umiejętności i predyspozycji opisanych przez dany wymiar. Należy jednak pamiętać, że są to tylko orientacyjne zawody. Większość zawodów wymaga kombinacji różnych cech, preferencji i zainteresowań, np.: urzędnik pracuje z ludźmi (preferencje społeczne), ale również z komputerem (preferencje przedmiotowe) i wykonuje powierzone mu przez zwierzchnika zadania (preferencje wykonawcze).

Preferencje przedmiotowe

Osoby, które osiągnęły najwyższy, spośród pozostałych wymiarów, wynik w „Preferencjach Przedmiotowych” chętnie pracują przy pomocy narzędzi, maszyn i urządzeń technicznych. Lubią naprawiać i wytwarzać przedmioty z różnych materiałów. Wykorzystują w swoich działaniach określone technologie i sprawdzone metody pracy. Interesują się mechaniką i pokrewnymi dziedzinami życia. Lubią poznawać zasady pracy urządzeń i maszyn oraz oglądać programy i czytać książki, które im w tym pomagają. Wybierają takie kierunki kształcenia, które wiążą się z pracą w zakresie mechaniki, techniki, elektroniki, również informatyki.

Preferowane zawody: mechanik, operator maszyn, operator urządzeń, rzemieślnik, stolarz, geodeta, rolnik

Preferencje społeczne

Osoby, które osiągnęły najwyższy, spośród pozostałych wymiarów, wynik w „Preferencjach społecznych” lubią mieć do czynienia z ludźmi, zarówno w sytuacjach zawodowych, jak i osobistych. Często łączą obie te preferencje i wybierają zawody, które umożliwiają im prace np.: w zakresie pomocy społecznej. Chętnie podejmują się opieki nad innymi ludźmi, chorymi, niepełnosprawnymi, posiadającymi problemy życiowe, jak również opieki nad dziećmi. Potrafią rozpoznawać potrzeby ludzi, z którymi pracują, mają wysoki poziom współodczuwania (empatii) i są otwarci na zawieranie nowych znajomości. Nie lubią prac, które w znaczny sposób ograniczają im dostęp do ludzi. Lubią natomiast współpracować z innymi. Osiągają duże wyniki w pracy grupowej.

Preferowane zawody: nauczyciel, psycholog, socjolog, opiekun osób zależnych, pracownik socjalny, pracownik działu kadr, doradca, handlowiec

Preferencje kierownicze

Osoby, które osiągnęły najwyższy, spośród pozostałych wymiarów, wynik w „Preferencjach kierowniczych” lubią podejmować się obowiązków, które wymagają od nich kierowania i kontrolowania innych osób. Lubią także wydawać polecenia, formułować obowiązki i planować pracę swojego zespołu. Ważne jest również to, że potrafią wywiązywać się z obowiązków kierownika, czy też lidera. Często ludzie zwracają się do nich z prośbą, by pokierowali jakimś zadaniem. Nie boją się podejmowania decyzji i ponoszenia za nie

odpowiedzialności. Są zorganizowani i potrafią planować czas podczas realizacji pracy, której się podejmują. Natomiast siebie postrzegają jako osoby o dużej niezależności i samokontroli.

Preferowane zawody: dyrektor, przewodniczący, kontroler jakości, brygadzysta, kierownik magazynu, kierownik sprzedaży, koordynator

Preferencje przedsiębiorcze

Osoby, które osiągnęły najwyższy, spośród pozostałych wymiarów, wynik w „Preferencjach przedsiębiorczych” w swoim działaniu są nastawione na sukces. Cechuje ich duża odpowiedzialność, konsekwencja w działaniu oraz zdolność podejmowania ryzyka. Są ambitni, pewni siebie i potrafią innych przekonywać do swoich pomysłów. Tworzą plany działania, które mają wykonywać inni. Koncentrują się na osiągnięciu celu, ale nie są zbyt bardzo zainteresowani drogą prowadzącą do celu. Patrzą perspektywicznie, ale nie koncentrują się na szczegółach. Pełnią rolę przywódcy grupy, która realizuje jego plan. Jednocześnie odpowiedzialność za ową realizację planu zrzucają na innych. Mają duże zdolności negocjacyjne i umiejętności motywowania innych do pracy.

Preferowane zawody: przedsiębiorca, pośrednik w handlu nieruchomościami, przedstawiciel firm, dyrektor do spraw marketingu, menadżer, prawnik, spiker, makler

Preferencje twórcze

Osoby, które osiągnęły najwyższy, spośród pozostałych wymiarów, wynik w „Preferencjach twórczych” to nie tylko artyści, posiadający talent, ale również osoby charakteryzujące się twórczym, kreatywnym myśleniem i funkcjonowaniem. W pracy potrzebują prywatności i nieograniczonej przestrzeni. Są delikatni i wrażliwi, posiadają bogate życie wewnętrzne. Potrafią działać spontanicznie, ale nie tracą kontaktu z rzeczywistością. Są osobami nietuzinkowymi, z głową pełną pomysłów na nowe rozwiązania. Preferują pracę z ideami, aniżeli z ludźmi, ale lubią też wykorzystywać w niej narzędzia.

Preferowane zawody: florystka, architekt, dziennikarz, aktor, reżyser filmowy, projektant, muzyk, malarz, dekorator wnętrz, fryzjer, wizażysta

Preferencje wykonawcze

Osoby, które osiągnęły najwyższy, spośród pozostałych wymiarów, wynik w „Preferencjach wykonawczych” lubią działać w oparciu o określone, jasne i sprawdzone metody realizacji zadań. Preferują pracę pod kierunkiem innych, według otrzymanych od nich instrukcji. Pracują nad jednym zadaniem dopóki go nie skończą. Ponadto powierzone im zadania wykonują rutynowo i wolą sytuacje pozbawione niespodzianek. Znają również swoje miejsce w organizacji i dobrze się w nim czują. Lubią raczej przyjmować polecenia, aniżeli realizować własne pomysły. Nie lubią natomiast sytuacji, kiedy samodzielnie muszą podjąć jakąś decyzję. Doskonale wywiązują się z poleconych im zadań.

Preferowane zawody: pracownik administracyjno – biurowy, księgowy, urzędnik, pracownik produkcji, sekretarka, pracownik fizyczny

Preferencje analityczne

Osoby, które osiągnęły najwyższy, spośród pozostałych wymiarów, wynik w „Preferencjach analitycznych” posiadają umiejętności z zakresu matematyki. Są typem naukowców-samotników, lubiących rozwiązywać skomplikowane problemy. Lubią wyzwania intelektualne, które wymagają refleksji i zastanowienia. Lubią też zagłębiać się w problemy i eksperymentować, przez co pracują wolniej i nie znoszą pośpiechu. Zanim zabiorą się do pracy analizują wszystkie możliwe drogi prowadzące do jej wykonania – potrzebują maksimum informacji. Są też niezwykle ciekawi i dociekliwi oraz systematyczni i pełni poświęcenia dla swojej pracy.

Preferowane zawody: informatyk, biochemik, ekonomista, analityk, pracownik naukowy, audytor, logistyk

Ćwiczenie 6 – ZNOWU JESTEŚ SPÓŹNIONY

Opis:

Antek dwa miesiące temu podjął swoją pierwszą pracę w firmie kurierskiej. Dotychczas pracował tylko dorywczo jako ratownik, czasem w czasie wakacji pomagał koledze ojca w sklepie. Jest fanem seriali, ogląda je często do późna w nocy. Nie jest przyzwyczajony do wczesnego wstawania i regularnego trybu życia. Zależy mu na pracy ponieważ chce podjąć studia i musi je samodzielnie sfinansować. Jego przełożony, pan Tadek przywiązuje dużą wagę do punktualności, jest wyczulony na spóźnianie się do pracy nawet o 10 minut. Ogólnie jest zadowolony z Antka, docenia jego zaangażowanie, energię i pracowitość. Dostrzega, że potrafi on dobrze zorganizować swoją pracę, jest samodzielny i koleżeński. Jednak jego ciągłe spóźnianie się staje się problemem, dezorganizuje to pracę nie tylko jemu ale również kolegom z zespołu. Czasem muszą czekać na niego kilkanaście minut, dwukrotnie spóźnił się ponad pół godzin. Pan Tadek postanawia przeprowadzić z Antkiem rozmowę i jasno określić swoje oczekiwania. Nie chce rozwiązywać z nim umowy jednak zdaje sobie sprawę, że jeśli nie zmieni on swojego zachowania, będzie musiał to zrobić.

Instrukcja:

1. W parach odegrajcie rozmowę pomiędzy młodym pracownikiem a jego przełożonym.
2. Podsumowanie:
 - Jakie problemy mogą się pojawić w adaptacji zawodowej nowych pracowników? W jaki sposób należy je rozwiązywać?
 - Na co powinien być przygotowany młody pracownik, po raz pierwszy podejmujący pracę zawodową?

W zależności od liczebności grupy, można zwiększać ilość par odgrywających symulację. Na przykład: nowa pracowniczka w kwiaciarni, nowy pracownik w warsztacie samochodowym itp.

Ćwiczenie 7 - ETYKIETKI

Instrukcja:

1. Uczestnicy otrzymują samoprzylepne etykiety napisem do dołu i każdy przykleja swoją czołe innej osoby tak, aby nie zobaczyła ona, co jest na niej napisane.
2. Uczestnicy dobierają się w małe 2-3 osobowe grupy aby porozmawiać na temat tego, gdzie wybiorą się na wakacje. Przed rozpoczęciem rozmowy są proszeni, aby zwracali się do siebie zgodnie z przyklejonymi etykietkami.
3. Po zakończeniu ćwiczenia, uczestnicy wspólnie omawiają jego przebieg.
 - Czy byli w stanie zgadnąć swoją etykietkę?
 - W jaki sposób wpływała ona na przebieg rozmowy?

Propozycje etykietek

Jestem kierownikiem.

Jestem niepełnosprawna.

Byłam przez rok bezrobotny.

Mam 18 lat.

Jestem w ciąży.

Jestem absolwentem Technikum.

Mam tatuaże.

Jestem pracującą matką.

Jestem pracownikiem działu personalnego.

Leczę załamanie nerwowe.



Ćwiczenie 8 - STUDIUM PRZYPADKU „JANEK” / SYMULACJA

Opis:

Janek jest nowym pracownikiem w sieci sklepów ze sprzętem elektronicznym. Do jego obowiązków będzie należała obsługa infolinii oraz zdalna pomoc dla użytkowników. Ukończył Technikum Informatyczne, ma dobre przygotowanie zawodowe jednak to jest jego pierwsza praca związana z obsługą klientów. Jest ambitny, chciałby wykonywać swoją pracę jak najlepiej jednak nie zawsze potrafi samodzielnie udzielić wszystkich informacji czy rozwiązać problemy, z którymi ma do czynienia. Jest tym bardzo zestresowany, szczególnie jeśli musi prosić o pomoc swoich kolegów. Nie chce popełniać błędów, wie że jego praca jest oceniana, chciałby po stażu zostać na stałe w firmie, zależy mu na dobrej opinii. Opiekunem Janka został pan Hubert, pracownik z kilkunastoletnią praktyką na tym stanowisku. Ma pełnić rolę mentora i wprowadzić młodszego kolegę w jego pracę. Jest to szczególnie ważne ponieważ firma chce rozpocząć stałą współpracę ze szkołami informatycznymi i przyjmować absolwentów, co będzie też bardzo dobrą promocją firmy na rynku pracy i możliwością pozyskania kandydatów z dużym potencjałem rozwojowym. Aby dobrze przygotować się do swojego zadania postanowił przeprowadzić rozmowę ze Jankiem, na temat jego potrzeb i oczekiwań względem pracy i jego rozwoju w firmie.

Instrukcja:

Część 1.

Uczestnicy w parach odgrywają scenkę rozmowy pomiędzy opiekunką stażu panem Zbyszkim a stażystą Michałem. Następnie na forum grupy omawiany jest przebieg symulacji oraz wzajemne ustalenia.

Część 2.

Uczestnicy w parach wspólnie przygotowują propozycję programu szkoleniowego dla stażystów. Następnie na forum grupy przedstawiają swoją propozycję w formie prezentacji. Dyskusja grupowa i podsumowanie z wykorzystaniem kart pracy.

Ćwiczenie 9 - STUDIUM PRZYPADKU „JANEK” / ANALIZA PROBLEMU

Instrukcja:

Na podstawie studium przypadku, symulacji oraz własnych doświadczeń odpowiedz na poniższe pytania.

Co jest istotne dla nowego pracownika?

Co decyduje o efektywnym wprowadzeniu nowego pracownika do firmy?

Co jest istotne dla pracodawcy?

Jakie są czynniki istotne w uczeniu się / rozwoju zawodowym osób dorosłych?

Ćwiczenie 10 - PROGRAM ABSOLWENCKI

Instrukcja:

1. Jesteście członkami zespołu projektowego stworzonego w Waszej firmie, którego zadaniem jest przygotowanie programu rozwojowego dla absolwentów uczelni średnich i wyższych.
2. Program rozwojowy będzie miał formę sześciomiesięcznego stażu w firmie, obejmującego również szkolenia indywidualne i grupowe.
3. Grupa jest podzielona na 2 - 3 zespoły, które przygotowują swoją propozycję programu absolwenckiego.
4. Wybrani przez zespoły przedstawiciele przedstawiają propozycje programu.
5. Dyskusja moderowana - podsumowanie:
 - Co jest ważne w organizacji programu absolwenckiego?
 - Jakie są potrzeby i oczekiwania absolwentów?
 - Jakie są potrzeby i oczekiwania pracodawcy?
 - W jaki sposób powinien być zorganizowany program absolwencki?
 - Kto powinien być zaangażowany w jego organizację?



MINI - WYKŁAD

LOKALNY RYNEK PRACY

SUKCES NA RYNKU PRACY

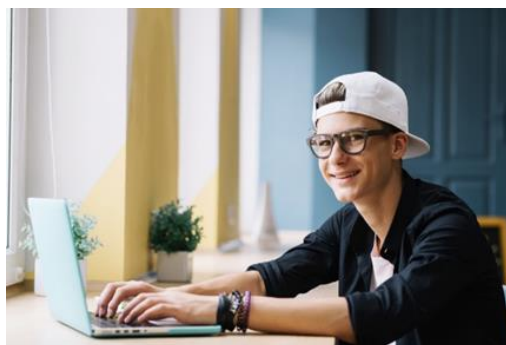
Jak łatwo można zaobserwować, rynek pracy oczekuje od nas dużej mobilności oraz elastyczności w szybko zmieniających się warunkach. Istnieje przekonanie, że za parę lat człowiek poruszający się po rynku pracy zacznie przypominać kameleona a najbardziej pożądaną cechą będzie zdolność adaptacji do nowych wyzwań zawodowych oraz permanentne poszerzanie swoich umiejętności. Dzisiaj w cenie są:

- Otwartość na nowe doświadczenia, inicjatywa, elastyczność
- Zdolność do samorozwoju, samokształcenia
- Zdolność do poznania samego siebie
- Samoorganizacja, planowanie
- Intuicja, kreatywność
- Odporność na stres,

Kariera i rozwój zawodowy

Kariera – to droga profesjonalnego rozwoju, którą człowiek zamierza przejść w swoim życiu zawodowym. Na rynku pracy oferujemy swoją wiedzę, umiejętności oraz kompetencje, które pozwalają nam wykonywać dobrze pracę. Poznanie siebie, poprzez określenie własnych zainteresowań, uzdolnień oraz umiejętności pozwoli skonfrontować nasz potencjał zawodowy z wymaganiami stanowisk pracy, którymi jesteśmy zainteresowani.

Karierę zawodową trzeba jednak świadomie zaplanować. Trzeba wyznaczyć sobie cele, do których będziemy dążyć a także opracować pewną strategię swego rozwoju, tak aby można było wykorzystać w pełni swoje uzdolnienia i umiejętności. Ale przede wszystkim warto wierzyć w swoje możliwości i siłę sprawczą.



W odniesieniu do sytuacji zawodowej człowieka możemy mówić o karierze zawodowej, jako o czymś co trwa przez całe życie, gdyż na każdym etapie naszego rozwoju możliwe jest zdobycie nowego zawodu, kwalifikacji, czy umiejętności. Karierę zawodową trzeba jednak świadomie zaplanować. Trzeba wyznaczyć sobie cel, bądź cele, do których będziemy dążyć.

Istnieje wiele zaleceń, których przestrzeganie może i powinno ułatwić planowanie własnej kariery. Zanim to jednak zrobimy, musimy poznać szereg czynników warunkujących właściwe zaplanowanie przyszłości. Poznanie ich - z jednej strony ułatwi nam odnalezienie się na rynku pracy, a z drugiej - pozwoli na wybór ścieżki zawodowej zgodnej z naszymi wartościami, przekonaniami, cechami, możliwościami, predyspozycjami, , itd.

Jak odnieść sukces na rynku pracy?

Aby droga do tej kariery była łatwiejsza należy:

- dobrze poznać samego siebie, swoje mocne i słabe strony i budować własny autorytet na mocnych stronach swej osobowości;
- postawić sobie wyraźny cel zasadniczy i cele każdego szczebla kariery, określić wyraźnie co pragnie się osiągnąć w życiu prywatnym i zawodowym;
- opracować pewną perspektywiczną strategię swego rozwoju, tak aby w dążeniu do celu można było wykorzystać w pełni swoje uzdolnienia i umiejętności;
- rozwijać umiejętność komunikowania się z ludźmi, empatii (rozumienia odczuć innych), panowania nad sobą i radzenia sobie ze stresami;
- być aktywnym i przedsiębiorczym, poszukiwać szans i rozwiązywać problemy, gdy się one pojawiają i to często w sposób niekonwencjonalny;
- nie działać schematycznie, starać się zdobyć jak najwięcej informacji o problemie i przewidywać nawet odległe następstwa podejmowanej decyzji;
- szukać pozytywów we wszystkich niekorzystnych sytuacjach, gdy zawiedzie jedno podejście, trzeba wypróbować następne.

**DORADZTWO ZAWODOWE OPARTE NA BADANIU PROCESÓW POZNAWCZYCH
DLA OSÓB Z GRUPY NEET**

MODUŁ I

LOKALNY RYNEK PRACY

BLOK

ZAJĘCIA INDYWIDUALNE

REZULTATY:

- rozwijanie świadomości swoich mocnych stron i poczucia wartości na rynku pracy
- zdobycie wiedzy na temat zasad planowania kariery w kontekście wyboru zawodu i przyszłej specjalizacji
- zdobycie wiedzy na temat lokalnego rynku pracy
- analiza swoich preferencji i predyspozycji zawodowych
- poznanie indywidualnego stylu uczenia się
- zdobycie wiedzy na temat zasad i metod aktywnego poszukiwania zatrudnienia

KARTA PRACY:

„Lokalny rynek pracy - Karta pracy do zajęć indywidualnych”

- Ćwiczenie 1 - ANALIZA SWOT
- Ćwiczenie 2 - MÓJ POTENCJAŁ ZAWODOWY
- Ćwiczenie 3 - IDEALNY ZAWÓD
- Ćwiczenie 4 - ANKIETA DO ZBIERANIA INFORMACJI O ZAWODZIE
- Ćwiczenie 5 - Test STYLE UCZENIA SIĘ
- Materiały - AKTYWNE POSZUKIWANIE PRACY

Moduł I - LOKALNY RYNEK PRACY

Karta pracy do zajęć indywidualnych

Ćwiczenie 1 - ANALIZA SWOT

Instrukcja:

W celu opracowania analizy SWOT należy przygotować odpowiedzi na poniższe pytania.

Twoje mocne strony:

- Jakie są Twoje zalety?
- W czym jesteś naprawdę dobry?
- Jakie zalety widzą w Tobie inni ludzie?
- Jakie cechy Twojej osobowości uważasz za cenne?

.....

.....

.....

.....

Twoje słabe strony:

- Nad czym musisz popracować?
- Co jest dla Ciebie trudne?
- Czego powinieneś unikać?
- Jakich cech najbardziej Ci brakuje?
- W czym twoi konkurenci są lepsi od Ciebie?

.....

.....

.....

.....

Twoje szanse/okazje:

- Gdzie widzisz dla siebie największe szanse?
- Jakie są dobre okazje, które na Ciebie czekają?
- Jakie są interesujące trendy na rynku pracy, których jesteś świadom?
- Jakie dostrzegasz pozytywne zmiany w polityce państwa związane z Twoją sytuacją?

.....

.....

.....

.....

Twoje zagrożenia:

- Z jakim przeszkodami staniesz twarzą w twarz?
- Co robi Twoja konkurencja?
- Czy zmieniają się wymagania odnośnie interesującej Cię pracy lub zawodu?

.....

.....

.....

.....



Ćwiczenie 2 - MÓJ POTENCJAŁ ZAWODOWY

Instrukcja:

Dokonaj bilansu swojego potencjału osobistego, odpowiadając na poniższe punkty.

Wiedza i umiejętności, które udało mi się już zdobyć:

.....

.....

.....

.....

Moje mocne strony, cechy osobowości, predyspozycje:

.....

.....

.....

Moje uzdolnienia, w czym jestem naprawdę dobra/dobry:

.....

.....

.....

Moje wartości, co jest dla mnie ważne w życiu osobistym i zawodowym:

.....

.....

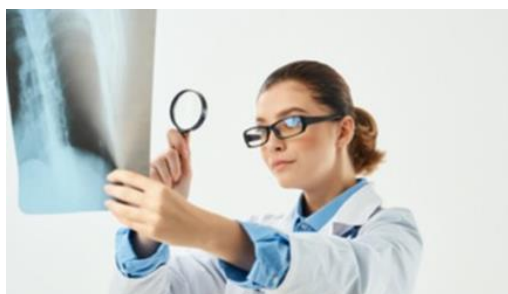
.....

.....

.....

.....

.....



Ćwiczenie 3 - IDEALNY ZAWÓD

Instrukcja:

Chcę zostać (zawód, praca którą chciałabym/chciałbym wykonywać):

.....

Opis wykształcenia, kwalifikacji, umiejętności potrzebnych do wykonywania pracy w tym zawodzie:

.....

.....

.....

Predyspozycje, wymagania psychologiczne potrzebne by pracować w tym zawodzie:

.....

.....

.....

Mój plan działania

Mój cel na najbliższy rok:

.....

.....

Mój cel długoterminowy (np. za 5 lat):

.....

.....

Kroki, które podejmą aby zrealizować swoje cele:

Krok 1

.....

Krok 2:

.....

Krok 3:

.....



Ćwiczenie 4 - ANKIETA DO ZBIERANIA INFORMACJI O ZAWODZIE

Instrukcja:

Przeprowadź wywiad na temat interesującej Cię pracy / zawodu, z osobą która ją wykonuje.

1. Jakie trzeba spełnić wymagania (wykształcenie, kursy, licencje, języki, itp.), aby móc wykonywać tę pracę?
2. Jak dostał(a) Pan(i) tę pracę?
3. Dlaczego ją Pan(i) wybrał(a)?
4. Co uważa Pan(i) za najbardziej satysfakcjonujące w swojej pracy?
5. Co chciałby/chciałaby Pan/i zmienić w swojej pracy?
6. Jaka jest typowa droga kariery w tej pracy?
7. Jak wyglądają perspektywy tego zawodu w przyszłości?
8. Jak wygląda typowy dzień pracy (godziny, nadgodziny)?
9. Jakie uzdolnienia są preferowane w tym zawodzie?
10. Czy sprawdziły się Pana(i) wyobrażenia o tej pracy?



Ćwiczenie 5 – Test STYLE UCZENIA SIĘ

Celem tego testu jest ustalenie, jaka jest Twoja metoda uczenia się. W teście umieszczono dziewięć zdań; każde z nich posiada cztery różne zakończenia.

Przy zakończeniu zdania, które najlepiej opisuje Twój sposób uczenia się postaw cyfrę **4**; przy zdaniu, które jest następne w kolejności – cyfrę **3**; cyfrę **2** – przy takim zakończeniu zdania, które jeszcze słabiej opisuje Twój styl uczenia się; a cyfrę **1** – przy zdaniu, które w najmniejszym stopniu opisuje Twój sposób uczenia się.

Zakończenia tego samego zdania nie mogą mieć tych samych rang.

1. Kiedy uczę się czegoś:

- A. staram się odróżniać rzeczy ważne od mniej ważnych, nieznane od częściowo już znanych
- B. wiem, że te wiadomości i umiejętności nie będą zawsze przydatne, kiedyś trzeba będzie uczyć się czegoś nowego albo inaczej
- C. angażuje się bardzo w to, czego się uczę
- D. staram się dostrzegać praktyczne zastosowanie tego, czego się uczę.

2. Zwyczajnie uczę się:

- A. w ten sposób, że staram się jak najlepiej przyswoić sobie to, co mówią mi książki lub inni ludzie
- B. tylko tego, co wynika z określonej potrzeby lub wiąże się z interesującym mnie tematem
- C. w ten sposób, że staram się analitycznie podchodzić do różnych problemów
- D. pamiętając o tym, aby jak najbardziej bezstronnie traktować różne opinie, poglądy

3. Najwięcej mogę się nauczyć, kiedy:

- A. odczuwam coś głęboko, porusza to moje uczucia
- B. obserwuję, co się dzieje
- C. rozmyślam o różnych sprawach i analizuję je w myślach
- D. coś robię, działam

4. Zdobywam doświadczenie w ten sposób, że:

- A. spokojnie przyjmuję to, co mnie spotyka
- B. lubię ryzykować i próbować rzeczy nie sprawdzonych

- C. oceniam wszystko to, co dzieje się wokół
- D. staram się uświadamiać sobie, co się ze mną dzieje, co i dlaczego robię

5. Najwięcej można się w życiu nauczyć:

- A. przez intuicję
- B. kiedy trzeba coś zrobić, stworzyć, wyprodukować
- C. na drodze logicznego myślenia
- D. stawiając wiele pytań i podając wszystko w wątpliwość

6. Mój stosunek do nowych doświadczeń można określić jako:

- A. konkretny
- B. obserwujący
- C. uogólniający
- D. aktywny

7. Moje uczenie się można scharakteryzować jako:

- A. nastawione na teraźniejszość
- B. refleksyjne
- C. nastawione na przyszłość
- D. pragmatyczne, tzn. kierowane przez konkretne potrzeby

8. Najbardziej lubię:

- A. doświadczać czegoś konkretnie
- B. obserwować
- C. tworzyć sobie różne teorie na własny użytek
- D. eksperymentować

9. Staram się, aby mój sposób uczenia się:

- A. był odpowiednio intensywny
- B. był chłodny i spokojny, z rezerwą
- C. przede wszystkim był racjonalny
- D. dostarczył jakichś konkretnych i pożądaných rezultatów

ARKUSZ WYNIKÓW

Wypisz rang jakie przypisałeś:

Odp. „A” w pytaniach	Odp. „B” w pytaniach	Odp. „C” w pytaniach	Odp. „D” w pytaniach
Nr.3	Nr.1	Nr.2	Nr.1
Nr.4	Nr.3	Nr.3	Nr.3
Nr.5	Nr.6	Nr.5	Nr.6
Nr.6	Nr.7	Nr.6	Nr.7
Nr.7	Nr.8	Nr.8	Nr.8
Nr.8	Nr.9	Nr.9	Nr.9
SUMA	SUMA	SUMA	SUMA

W celu obliczenia własnego wyniku na podstawie czterech wymiarów:

- **konkretnego przeżycia (KP)** (odpowiedzi A)
- **refleksyjnej obserwacji (RO)** (odpowiedzi B)
- **abstrakcyjnego uogólniania (AU)** (odpowiedzi C)
- **aktywnego eksperymentowania (AE)** (odpowiedzi D)

należy podsumować liczby w każdej z kolumn.

Następnie wyniki należy przenieść na wykres i zaznaczyć otrzymana liczbę punktów przy każdym z wymiarów.

WYNIK INDYWIDUALNEJ ANALIZY STYLU UCZENIA SIĘ

AKTYWATOR	KONTEMPLATOR
PRAGMATYK	TEORETYK

INTERPRETACJA

AKTYWATOR

Aktywatorzy są ludźmi angażującymi się w pełni i bez uprzedzeń w każdą nową sytuację. Cieszą się chwilą obecną i najczęściej przyjemności odczuwają, gdy są zdominowani przez bezpośrednie doznania. Charakteryzują się otwartością i brakiem sceptycyzmu, co sprawia, że z entuzjazmem podchodzą do wszelkich nowinek. Ich motto to „wszystkiego trzeba raz spróbować”. Rzucają się na oślep w „paszcze lwa”. Ich dni są pełne działania. Uwielbiają doraźne „zażegnywanie ognia” w sytuacjach kryzysowych. Problemy rozwiązują na drodze „burzy mózgów”, spontanicznego poszukiwania wielu możliwych rozwiązań. Kiedy tylko przygasa podniecenie związane z jednym zadaniem, rozglądają się za następnym. Najlepiej czują się w obliczu wyzwania związanego z nowymi doświadczeniami, ale brak im zainteresowania procesem wdrażania i konsolidacji rozwiązań. Są nieustannie zaangażowani w sprawy innych, ale robiąc to starają się być w centrum uwagi. Są duszą towarzystwa i starają się, aby wszystko działało wokół ich osoby.

KONTEMPLATOR

Kontemplatorzy to osoby refleksyjne, które lubią z dystansu zastanawiać się nad zdarzeniami, obserwując je ze wszystkich możliwych punktów widzenia. Zbierają dane, zarówno bezpośrednio jak i za pośrednictwem innych i chcą je dokładnie przetrwać przed wyciągnięciem wniosków. Głównie liczy się dla nich proces gromadzenia i analizowanie danych o zjawiskach i zdarzeniach, tak więc mają tendencje do odkładania wniosków na ostatnią chwilę. Ich filozofia życiowa to rozważa i metodyczne podejście, motto: „sprawdź grunt” i „odłóż decyzję do rana”. Są to ludzie rozważni, którzy lubią zastanowić się nad wszelkimi możliwymi aspektami i implikacjami decyzji przed jej podjęciem. Na zebraniach wola pozostawać na drugim planie. Interesuje ich obserwacja innych w działaniu. Słuchają i starają się zaobserwować ogólny kierunek dyskusji, zanim zabiorą w niej głos. Mają tendencje do pozostawiania w tle, sprawiają wrażenie osób z dystansem, tolerancyjnych i niewzruszonych. Kiedy działają, robią to w ramach ogólnej wizji działania, łączącej w sobie przeszłość i teraźniejszość, obserwacje innych i własne.

TEORETYK

Teoretycy przyswajają i integrują obserwacje tworząc złożone lecz logicznie niepodważalne teorie. Podchodzą do problemów w sposób logiczny, krok po kroku. Asymilują pozornie rozbieżne fakty, budując spójne teorie. Maja tendencje do perfekcjonizmu, nie spoczną aż nie uporządkują i zasufladkują wszystkich elementów. Lubią analizować i syntetyzować fakty. Interesują ich podstawowe założenia, zasady, teorie, modele i systemy rozumowania. W ich filozofii życiowej główną rolę gra racjonalizm i logika, ich mottem jest: „jeżeli to jest racjonalne, musi być dobre”. Pytania, które często zadają: „Czy to ma sens?” „Jak się to ma do...?”, „Jakie są podstawowe założenia?” Patrzą na wszystko z dystansu, analitycznie. Skłaniają się raczej w stronę racjonalnego obiektywizmu, niż subiektywnych i mglistych rozważań. Ich podejście do problemów cechuje konsekwentna logika. Taki jest ich sposób myślenia i sztywno odrzucają wszystkie elementy z nim niezgodne. Wola maksymalizować stopień pewności i czują się niepewnie w obliczu sądów subiektywnych, myślenia „okrężnego”, nonszalanckiego podejścia do problemów.

PRAGMATYK

Pragmatycy lubią wypróbowywać pomysły, teorie i techniki, sprawdzają jak działają one w praktyce. Wyszukują nowe pomysły i przy pierwszej okazji eksperymentują z ich zastosowaniem. Są typem ludzi, którzy wracają z kursów i szkoleń pełni pomysłów, które chcą natychmiast wypróbować. Lubią przystępować natychmiast do dzieła i bezzwłocznie korzystać z pomysłów, które do nich przemawiają. Nie lubią owijania rzeczy w bawełnę i zazwyczaj ze zniecierpliwieniem podchodzą do rozwlekłych dyskusji, które nie owocują konkretnymi rozwiązaniami. Z zasady są praktyczni i konkretni, lubią podejmować praktyczne decyzje i rozwiązywać problemy. Problemy i szanse postrzegają w kategorii wyzwań. Ich motto to: „zawsze znajdzie się lepszy sposób” i „to co działa, musi być dobre”.

MATERIAŁY

LOKALNY RYNEK PRACY

AKTYWNE POSZUKIWANIE PRACY

Sukces, jakim jest znalezienie satysfakcjonującej pracy, zależy przede wszystkim od aktywności. Im więcej różnych sposobów poszukiwania pracy będzie wykorzystanych, tym większe prawdopodobieństwo jej znalezienia. Zanim jednak przystąpisz do działania, zapoznaj się z różnymi metodami szukania pracy.

ABC poszukiwania pracy:

- Aktywność – bądź aktywny, wykorzystuj wszelkie dostępne możliwości, a przede wszystkim nie czekaj, aż praca sama Cię znajdzie.
- Bezpośredniość – najefektywniejsze są bezpośrednie kontakty ze znajomymi, pracodawcami czy urzędami pracy.
- Cierpliwość – nawet po wykonaniu kroku A i B może okazać się, że trzeba będzie poczekać na znalezienie pracy. To proces długotrwały i konieczne jest wykazanie się cierpliwością.



Jest wiele sposobów i strategii poszukiwania pracy. Jedne są uważane za bardzo skuteczne np. „sieć kontaktów”, inne za mniej skuteczne. Różnica pomiędzy skutecznym a nieskutecznym poszukiwaniem pracy wynika ze sposobu podejścia osoby szukającej, a nie z warunków zewnętrznych.

1. Im więcej czasu poświęcisz na szukanie pracy, tym szybciej ją znajdziesz
2. Analogicznie, im więcej metod stosujesz, tym szybciej pojawią się efekty.
3. Bądź uprzejmy i kulturalny. Nawet, jeśli pracodawca nie zatrudni cię, wciąż może cię polecić swoim znajomym
4. Rozważ możliwość pracy na część etatu. Porusz tą kwestię w rozmowach
5. Zastanów się również nad wolontariatem i pracą czasową. Życie nie kończy się na pracy. Poszerz swoją perspektywę

Wskazówki o tym jak skutecznie zaplanować poszukiwania pracy

- codziennie spisuj sobie listę "rzeczy do zrobienia" - zaplanuj sobie to, co masz zrobić by znaleźć pracę
- składaj swoje oferty wczesnym rankiem, to robi dobre wrażenie i da Ci czas na wypełnianie kwestionariuszy, stawianie się na rozmowy kwalifikacyjne, poddawanie się testom,
- zapisuj sobie wszystkich pracodawców, z którymi się kontaktujesz, notuj daty zgłoszenia się do nich, nazwiska osób, z którymi rozmawiałeś i wszystkie specjalne uwagi o kontaktach,
- „rozgłaszaj wieści”, powiedz wszystkim znajomym, że szukasz pracy, utrzymuj kontakty z przyjaciółmi i z każdym, kto może Ci pomóc znaleźć pracę, natychmiast sprawdzaj wszystkie nowe możliwości,
- natychmiast chwytaj każdą możliwość, jeśli dowiesz się o wolnym miejscu pracy pod koniec godzin urzędowania, dzwoń od razu - nie czekaj do następnego dnia!
- czytaj publikacje o tym, jak znaleźć pracę, czas jaki spędzisz na czytaniu tych materiałów, zaoszczędzi Ci dużo czasu w trakcie poszukiwań.

Oferty pracy

Szukanie pracy w ogłoszeniach jest metodą stosowaną powszechnie przez osoby poszukujące pracy, zatem warto przyrzeć się, co zawierają niektóre z nich. Szkoda bowiem tracić czas na zajmowanie się ofertami, które nie są dla nas odpowiednie, warto natomiast nauczyć się wyławiania z ofert tych informacji, które pomogą nam przygotować się do rozmowy z pracodawcą.

Zwróć uwagę na to, że:

- Niektóre ogłoszenia, oferujące pracę są mało atrakcyjne pod względem zarobków czy innych warunków, celowo są niejasne lub akcentują tylko zalety pracy, aby przyciągnąć jak największą liczbę zainteresowanych.
- Dokładne czytanie ogłoszeń oszczędza frustracji, jednym z podstawowych błędów popełnianych przez kandydatów jest odpowiadanie na każde ogłoszenie, które w

jakikolwiek sposób wiąże się z naszymi zainteresowaniami czy też zamieszczone zostało przez wymarzonego pracodawcę.

- Najlepszy sposób określania, czy oferta może być skierowana do nas: Porównać wymagania stawiane przez pracodawcę z naszymi umiejętnościami.
- Bardzo rzadko zdarza się, że dobór wymagań stawianych kandydatom i ich kolejność są przypadkowe. Jeśli na początku listy znajdują się informacje, że wymagania dotyczą np.: dwuletniego doświadczenia na danym stanowisku to nie należy łudzić się, że nikt nie zauważy, że takowego doświadczenia nie posiadamy.

Pamiętaj!

Firmy na ogół podają w ogłoszeniach cechy kandydata idealnego. Zdarza się, że ci, którzy spełniają wszystkie wymienione w anonsie kryteria, z jakichś powodów, np. cech osobowości, wygórowanych wymagań finansowych, są odrzucani. A wtedy sięga się po kandydatów, którzy co prawda nie do końca spełniają zapisane w ogłoszeniu oczekiwania, ale rekompensują to innymi, cennymi dla pracodawcy umiejętnościami lub doświadczeniami

Wolontariat

Wolontariusz to osoba, która świadomie i dobrowolnie zdecydowała się bezpłatnie pomagać innym osobom lub organizacjom. Dzięki wolontariatowi ludzie wzajemnie sobie pomagają, poznają się i uczą nowych umiejętności. Każdy ma coś do zaoferowania innym. Wolontariat jest szczególnie dobrą formą zdobycia doświadczenia zawodowego. Będąc wolontariuszem zdobędziesz umiejętność współpracy w grupie, poznasz swoje mocne i słabe strony, rozwiniesz swoją wiedzę i zdobędziesz praktyczne umiejętności. Poszukiwania na rynku pracy wymaga od poszukującego znacznego zaangażowania.



Podobnie jak w wielu innych dziedzinach, obowiązuje tutaj reguła walizki: ile się włoży, tyle się wyjmie. Należy to tłumaczyć: im bardziej się zaangażujesz w działania, tym szybciej i lepsze będziesz miał efekty. Niestety w szukaniu pracy nie ma cudów, ani "objawionych" metod.

MODUŁ II - ZATRUDNIENIE I ZAROBKOWANIE W ELASTYCZNEJ FORMIE

BLOKI

1. Scenariusz zajęć grupowych
2. Karta pracy do zajęć grupowych
3. Scenariusz zajęć indywidualnych
4. Karta pracy do zajęć indywidualnych

**DORADZTWO ZAWODOWE OPARTE NA BADANIU PROCESÓW POZNAWCZYCH
DLA OSÓB Z GRUPY NEET**

MODUŁ II

ZATRUDNIENIE I ZAROBKOWANIE W ELASTYCZNEJ FORMIE

BLOK

ZAJĘCIA GRUPOWE

REZULTATY:

- zdobycie wiedzy na temat zasad planowania kariery zawodowej
- poznanie i analiza swoich preferencji i predyspozycji zawodowych
- kształtowanie postaw umożliwiających efektywne i odpowiedzialne funkcjonowanie w środowisku pracy
- nabycie umiejętności planowania, podejmowania decyzji i rozwiązywania problemów w budowaniu planu zawodowego

PROGRAM:

- Ćwiczenie 1 - PLANOWANIE KARIERY ZAWODOWEJ
- Ćwiczenie 2 - WARTOŚCI PRACY
- Ćwiczenie 3 - Kwestionariusz KOTWICE KARIERY
- Mini – wykład - PLANOWANIE I STRATEGIE KARIERY
- Ćwiczenie 4 - Quiz KOMPETENCJE
- Ćwiczenie 5 - STUDIUM PRZYPADKU „JULIA”/ SYMULACJA
- Ćwiczenie 6 - STUDIUM PRZYPADKU „JULIA”/ ANALIZA SYTUACJI
- Ćwiczenie 7 – PROFIL KOMPETENCYJNY
- Mini – wykład – KSZTAŁTOWANIE PROFESJONALNEGO WIZERUNKU
- Ćwiczenie 8 - SCENARIUSZ ROZMOWY KWALIFIKACYJNEJ
- Ćwiczenie 9 - SYMULACJA ROZMOWY
- Ćwiczenie 10 - LISTA KONTROLNA

KARTA PRACY:

„Zatrudnienie i zarobkowanie w elastycznej formie - Karta pracy do zajęć grupowych”

- Ćwiczenie 1 - PLANOWANIE KARIERY ZAWODOWEJ
- Ćwiczenie 2 - WARTOŚCI PRACY
- Ćwiczenie 3 - Kwestionariusz KOTWICE KARIERY
- Ćwiczenie 4 - Quiz KOMPETENCJE
- Ćwiczenie 5 - STUDIUM PRZYPADKU „JULIA”/ SYMULACJA
- Ćwiczenie 6 - STUDIUM PRZYPADKU „JULIA”/ ANALIZA SYTUACJI
- Ćwiczenie 7 – PROFIL KOMPETENCYJNY
- Ćwiczenie 8 - SCENARIUSZ ROZMOWY KWALIFIKACYJNEJ
- Ćwiczenie 9 - SYMULACJA ROZMOWY
- Ćwiczenie 10 - LISTA KONTROLNA
- Mini – wykład - PLANOWANIE I STRATEGIE KARIERY
- Mini – wykład – KSZTAŁTOWANIE PROFESJONALNEGO WIZERUNKU

Techniki szkoleniowe:

- ćwiczenie w parach i małych grupach
- praca indywidualna
- kwestionariusz
- symulacja
- studium przypadku
- mini - wykład
- dyskusja grupowa

Czas trwania:

Osiem godzin szkoleniowych

Moduł II - ZATRUDNIENIE I ZAROBKOWANIE W ELASTYCZNEJ FORMIE

Karta pracy do zajęć grupowych

Ćwiczenie 1 - PLANOWANIE KARIERY ZAWODOWEJ

Instrukcja:

1. Co jest ważne w planowaniu kariery zawodowej?
2. Jakie cechy są ważne na rynku pracy? Dlaczego?
3. Jak zaplanować karierę zawodową by odnieść sukces na rynku pracy?

Ćwiczenie 2 – DOBRY PLAN TO PODSTAWA

Instrukcja:

Uczestnicy pracują w parach lub w małych grupach. Ich zadaniem jest zaplanowanie remontu pokoju. Poniżej wypisane zostały kolejne kroki, zgodnie z którymi należy postępować:

Określamy cel: Remont pokoju

- Dlaczego chcemy to zrobić? Co nas motywuje?
- Co się stanie, jeżeli tego nie zrobimy? Jakie będą konsekwencje dla nas, dla innych?
- Jakie są bariery i trudności do pokonania?
- W realizacji mojego planu może pomóc:.....

4 kroki prowadzące do celu:

Działanie	Początek (data)	Zakończenie (data)
1.		
2.		
3.		
4.		

Wskazówki do planu działania

Cel - Trzymaj się jednego celu.

Wytyczne - Mówią o tym, w jaki sposób osiągniesz swój cel. Powinny być:

- konkretne - zdefiniowane,
- wymierne - musisz wiedzieć, czy udało ci się zrealizować dane zamierzenie,
- realistyczne i możliwe do wykonania - powinny być czymś, co możesz wykonać,
- zapisane jako działania - pomocne może być rozpoczęcie zdania od czasownika.

Dlaczego chcę to zrobić? Co mnie motywuje? - Wymień tylko jeden albo dwa główne powody. Twoje racje wyjaśniają twój cel.

Co się ze mną stanie, jeżeli tego nie zrobię? Jakie konsekwencje poniosę? - Często z jakiegoś powodu nie robisz tego co chciałbyś. Może to być: strach przed nieznanym, niepokój związany ze zmianą, obawa przed tym, że ci się nie uda.

Dlaczego boję się to zrobić? Jakie są bariery i trudności do pokonania? - Zazwyczaj każdej zmianie w życiu towarzyszy pewien niepokój. Nawet wtedy, kiedy wiesz, że bardzo pragniesz tej zmiany. Może nie wierzysz, że posiadasz niezbędne umiejętności i predyspozycje? Co tak naprawdę cię ogranicza?

Dążenie do celu - Wybierz działania, które pomagają zrealizować twoje cele. Pomyśl też o tym, w jaki sposób będziesz mógł ocenić swoje postępy.

Powodzenia!



Ćwiczenie 3 - WARTOŚCI PRACY

Autonomia

Możliwości wyboru zadań zgodnych z twoimi zainteresowaniami. Możliwość swobodnego (tj. według twojego własnego uznania) planowania pracy i sposobu jej wykonania.

1 2 3 4 5

Bezpieczeństwo

Brak zagrożenia fizycznego. Jasno określona przyszłość, stała i szczegółowo określona droga awansu oraz sposobu nagradzania i karania, stałość pracy

1 2 3 4 5

Kontakty społeczne

Praca zespołowa. Osobiste, serdeczne związki ze współpracownikami. Częste kontakty z ludźmi

1 2 3 4 5

Dobre warunki finansowe

Wysoka pensja i wysokie nagrody pieniężne

1 2 3 4 5

Urozmaicenie

Różnorodne zadania. Częste zmiany w rodzaju lub wymaganiach zadań

1 2 3 4 5

Uznanie

Wysoki status, prestiż pracy. Poczucie bycia uznawanym przez innych (zwierzchników, współpracowników)

1 2 3 4 5

Twórczość

Praca wymagająca inwencji, wysuwania oryginalnych pomysłów. Zadania nietypowe, nowatorskie

1 2 3 4 5

Produktywność

Wymagania wysokie, konkretne wyniki pracy. Stawiane krótkoterminowych celów

1 2 3 4 5

Przywódstwo

Wpływanie na zachowanie innych ludzi i ich wyniki pracy. Ponoszenie odpowiedzialności za innych. Kontrolowanie i ocenianie pracy innych ludzi

1 2 3 4 5

Jasność (klarowność)

Dobrze zdefiniowane role i sposób postępowania. Jasność celów i zadań. Precyzja i jasność w ocenie efektów końcowych pracy

1 2 3 4 5

Zawodowa specjalizacja

Możliwość wykazania się umiejętnościami w ramach danej specjalizacji zawodowej

1 2 3 4 5

Awans

Możliwość promocji, otwarta droga do wyższych poziomów odpowiedzialności

1 2 3 4 5

Rozwój własny

Możliwość uczenia się, zadania zmuszające do rozwoju. Rozwój osobisty i zawodowy

1 2 3 4 5

Wybierz z powyższej listy trzy najbardziej pożądane przez Ciebie wartości pracy:

- 1.
- 2.
- 3.

Wybierz z powyższej listy trzy najmniej pożądane przez Ciebie wartości pracy:

- 1.
- 2.
- 3.

Ćwiczenie 4 – Kwestionariusz KOTWICE KARIERY

Proszę ocenić prawdziwość stwierdzeń używając następującej skali:

- 1 – Nigdy nie jest dla mnie prawdziwe
- 2 lub 3 – jest dla mnie czasami prawdziwe
- 4 lub 5 – jest często dla mnie prawdziwe
- 6 – jest zawsze dla mnie prawdziwe

Im wyższa ocena, tym stwierdzenie jest dla Ciebie bardziej prawdziwe.

OCENA	Pytania
	1. Marzę by być tak dobrym w tym co robię, aby moja profesjonalna wiedza była stale poszukiwana.
	2. Najbardziej jestem spełniony w pracy, gdy mogę kierować i integrować wysiłki innych.
	3. Marzę o karierze, która dawałaby mi swobodę wykonywania pracy tak jak chcę i według własnego planu.
	4. Stabilizacja i bezpieczeństwo są dla mnie istotniejsze od wolności i autonomii.
	5. Ciągłe poszukuję pomysłów, które pozwoliłyby mi rozwinąć własny biznes.
	6. Będę czuł, że osiągnąłem sukces w karierze dopiero wtedy, gdy poczuję, że miałem realny wkład w podniesienie dobrobytu społeczeństwa.
	7. Marzę o karierze, w której mógłbym rozwiązywać problemy i wygrywać w szczególnie trudnych sytuacjach.
	8. Wolałbym zmienić firmę, niż znaleźć się w sytuacji, w której musiałbym wybrać pomiędzy osiągnięciami zawodowymi a rodziną.
	9. Będę się czuł usatysfakcjonowany tylko, gdy w pracy będę mógł podnosić moje techniczne i menedżerskie umiejętności, aż do najwyższego poziomu.
	10. Marzę o zarządzaniu złożoną organizacją i o podejmowaniu decyzji, które dotyczą wielu ludzi.
	11. Czuję się spełniony w pracy, gdy mogę z całkowitą swobodą tworzyć swoje zadania, plany i pomysły.



	12. Wolałbym zmienić stanowisko, niż zaakceptować rozwiązania, które by zagrażały mojemu bezpieczeństwu w organizacji.
	13. Budowanie własnego biznesu jest dla mnie ważniejsze, niż zajmowanie wysokich pozycji menedżerskich w firmie należącej do kogoś innego.
	14. Realizuję się w pracy, w której mogę używać mych talentów w służbie innym ludziom.
	15. Będę się czuł usatysfakcjonowany tylko, jeśli napotkam i przezwyciężę trudne zadania i sytuacje.
	16. Marzę o pracy, która pozwoliłaby mi na połączenie moich osobistych, rodzinnych i zawodowych potrzeb.
	17. Pozycja kierownika wysokiego szczebla w obszarze mojej specjalizacji jest atrakcyjniejsza, niż pozycja dyrektora generalnego.
	18. Osiągnę sukces zawodowy dopiero, gdy zostanę dyrektorem generalnym w jakiejś organizacji.
	19. Czuję się spełniony w mojej pracy tylko, gdy osiągnę pełną swobodę i autonomię.
	20. Szukam pracy w organizacji, która da mi poczucie stabilizacji i bezpieczeństwa.
	21. Czuję się spełniony w pracy, gdy mogę budować coś, co jest całkowicie efektem moich własnych pomysłów i wysiłków.
	22. Używanie moich umiejętności w celu ulepszenia świata by stał się lepszym miejscem do pracy i do życia jest dla mnie ważniejsze, niż zdobywanie wysokich pozycji menedżerskich.
	23. Czułbym się spełniony w mojej karierze, gdy rozwiązywałbym pozornie nierozwiązywalne problemy lub wygrywałbym mimo niewielkich szans.
	24. Czuję, że osiągnąłem sukces w życiu dopiero, gdy mogę zrównoważyć moje prywatne, rodzinne i zawodowe potrzeby.
	25. Wolałbym zmienić firmę niż zaakceptować zadania, które nie leżałyby w moim obszarze specjalizacji.
	26. Pozycja dyrektora generalnego jest atrakcyjniejsza, niż pozycja menedżera wysokiego szczebla w moim obszarze specjalizacji.
	27. Możliwość pracowania po swojemu, bez reguł i ograniczeń jest ważniejsza dla mnie, niż poczucie bezpieczeństwa.



	28. Czuję się usatysfakcjonowany w pracy, gdy gwarantuje mi ona bezpieczeństwo finansowe i stałe zatrudnienie.
	29. Czuję się spełniony w pracy, gdy z sukcesami tworzę lub buduję coś, co jest całkowicie moim własnym wytworem lub pomysłem.
	30. Marzę o karierze, która by coś naprawdę dała społeczeństwu i innym ludziom.
	31. Poszukuję możliwości pracy, która wykorzystywałaby moje zdolności do konkurowania i rozwiązywania problemów.
	32. Zrównoważenie potrzeb osobistych i zawodowych jest dla mnie ważniejsze, niż osiągnięcie wysokich stanowisk kierowniczych.
	33. Czuję się spełniony w pracy, gdy mogę korzystać z moich specyficznych umiejętności i talentów.
	34. Prędzej zmienię, niż zaakceptuję pracę, która by odsuwała mnie od pełnienia głównych ról kierowniczych.
	35. Prędzej zmienię, niż zaakceptuję pracę, która ogranicza moją autonomię i wolność.
	36. Marzę o karierze, która pozwoli mi poczuć bezpieczeństwo i stabilizację.
	37. Marzę o stworzeniu i budowaniu mojego własnego biznesu.
	38. Prędzej opuszczę organizację, niż zaakceptuję zadania, które negatywnie wpłyną na moją zdolność do pomagania innym.
	39. Praca nad ciekawymi problemami jest dla mnie ważniejsza, niż uzyskiwanie wysokiej pozycji zarządczej.
	40. Zawsze szukam pracy, która zminimalizuje konflikt pomiędzy sprawami zawodowymi a osobistymi.

- Po ocenieniu wszystkich stwierdzeń znajdź te, które oceniłeś najwyżej.
- Wybierz trzy stwierdzenia, które wydają Ci się najbardziej prawdziwe i **dodaj do ich oceny po cztery dodatkowe punkty.**

TABLICA WYNIKÓW

Wpisz do tablicy wyników wyniki testu a potem dodaj je w ramach kolumny. Nie zapomnij o dodaniu dodatkowych 4 punktów do najwyższej ocenionych przez Ciebie stwierdzeń.

Kompetencje zawodowe	Kompetencje menedżerskie	Autonomia	Stabilizacja	Kreatywność	Pomaganie innym	Wyzwania	Styl życia
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.
9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.
17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.	24.
25.	26.	27.	28.	29.	30.	31.	32.
33.	34.	35.	36.	37.	38.	39.	40.
Razem	Razem	Razem	Razem	Razem	Razem	Razem	Razem

„Kotwicę kariery” stanowią zdolności, potrzeby i motywacje oraz postawy i wartości konkretnego człowieka, wpływających na to, czego chce i czego oczekuje od życia zawodowego.

Planując własną karierę należy pamiętać, że każdy z nas stanowi niepowtarzalną indywidualność, mającą określony potencjał rozwojowy. Kariera, to droga ku profesjonalnej doskonałości i osiągnięciu satysfakcji w życiu zawodowym. E. Schein w swojej koncepcji „kotwic kariery” wskazuje na stosunkowo trwałe ukierunkowanie życia zawodowego.



Kompetencje zawodowe

Wyraża się w zainteresowaniu karierą specjalisty. Tacy ludzie unikają stanowisk kierowniczych, natomiast cenią sobie kariery profesjonalne i możliwość poznania innych profesjonalistów. Oczekują pracy będącej wyzwaniem i płacy stosownej do ich kwalifikacji. Towarzyszy im dążenie do „bycia fachowcem” w konkretnej dziedzinie, potwierdzenia własnego mistrzostwa, awansu poziomego.

Kompetencje menedżerskie

Ludzi takich przyciąga praca o odpowiedniej pozycji i statusie w organizacji, możliwość przewodzenia i kierowania innymi ludźmi. Motywuje ich perspektywa wniesienia własnego wkładu w sukces i dochód przedsiębiorstwa oraz uzyskanie prestiżu. Celem zawodowym staje się wówczas zdobycie nowych doświadczeń w zakresie zarządzania, podejmowanie decyzji, zwiększenie zakresu władzy, dążenie do sukcesu finansowego.

Autonomia

Osoby tego typu są przekonane, że życie w organizacji narzuca za dużo ograniczeń i stwarza wiele powodów do irytacji. Szukają zwykle pracy dającej możliwie dużą niezależność. Za awans uważają raczej to, co prowadzi do większej autonomii. Celem takiej osoby jest „bycie sobie sterem, żeglarzem i okrętem”. Mówi się nawet o nich, że unikają tzw. „złotych kajdanek”. W związku z tym często zatrudnia się ich na ściśle określonych, terminowych kontraktach. Freelancerzy.

Stabilizacja

Pracownik, który ceni sobie bezpieczeństwo i stabilizację, wybiera prace wymagające jasno określonych, możliwych do przewidzenia wyników, pragnie być nagradzany za dobre wyniki i lojalność wobec firmy. Nie podejmuje ryzyka sprawdzania własnych możliwości w innej organizacji, tracąc w ten sposób zdobywanie nowych doświadczeń i szansę rozwoju. Zachowanie tych osób zdaje się świadczyć o braku ambicji z ich strony, co w wielu przypadkach nie jest prawdą. Osoby takie są często bardzo utalentowane, lecz cenią sobie stabilność i poczucie bezpieczeństwa.

Kreatywność

W odniesieniu do osób tego typu podstawowym motywem aktywności zawodowej jest dążenie do znalezienia lub zorganizowania czegoś nowego. Do tej grupy należą wynalazcy, przedsiębiorcy pragnący wypromować nowe towary lub usługi, wprowadzić udoskonalenia w zarządzaniu, powołać do życia własną firmę. Ludzie ci różnią się pod względem uzdolnień, lecz łączy ich zaufanie we własne siły, przedsiębiorczość, wielkie zaangażowanie we własne dzieło, zdolność do wpływania na innych ludzi.

Pomaganie innym

Osoby pragnące pomagać innym i ulepszać w ten sposób świat. Głównym celem w życiu staje się realizacja wartości humanistycznych, rozwiązywanie problemów politycznych, pomaganie innym, leczenie, nauczanie. Osoby wyznające te wartości chętnie angażują się w akcje społeczne, podejmują prace jako wolontariusze.

Wyzwania

Takich ludzi cechuje dążenie do osiągnięć, potrzeba rywalizacji, „ścigania się”, poszukiwanie wyzwań. Podłożem działania jest tu często chęć przeciwstawiania się trudnościom i możliwość podejmowania ryzyka. Osoby lubiące wyzwania chętnie podejmują prace w środowisku stwarzającym okazje do walki i rywalizacji. Pola wyzwań mogą być bardzo różne np. takie jak ratowanie firmy od bankructwa, ale również handel i sport.

Styl życia

Osoby ceniące i dbające o styl życia, harmonię. Osoby prezentujące tę wartość starają się o zachowanie proporcji i harmonii między różnymi aspektami życia - a przede wszystkim pracą i życiem osobistym. Są gotowe zrezygnować z wyższych dochodów na rzecz spędzania większej ilości czasu z bliskimi. Sukces to dla nich coś więcej niż sukces zawodowy.

Ćwiczenie 5 - Quiz KOMPETENCJE

W parach dopasujcie definicje do poszczególnych kompetencji, poprzez wpisanie odpowiednich liter w pierwszej tabeli.

1.	Cierpliwość	
2.	Coaching	
3.	Efektywność	
4.	Elastyczność myślenia	
5.	Empatia	
6.	Inteligencja emocjonalna	
7.	Kreatywność	
8.	Motywowanie innych	
9.	Opanowanie	
10.	Otwartość	
11.	Pewność siebie	
12.	Przywództwo	
13.	Samowiedza	
14.	Współpraca w zespole	
15.	Wytrwałość	
16.	Wywieranie wpływu	
17.	Wyznaczanie priorytetów	

A.	Skuteczne wpływanie na emocje własne i innych ludzi
B.	Aktywne wspieranie działań własnego zespołu
C.	Znajomość osobistych ograniczeń i mocnych stron
D.	Działanie z energią, zapałem i chęcią ukończenia zadań
E.	Dokładne określanie wagi podejmowanych działań
F.	Wysoki poziom realizowanych zadań
G.	Podejmowanie roli lidera
H.	Wykazywanie wyrozumiałości i tolerancji wobec ludzi i zdarzeń
I.	Wpływanie na zachowania i decyzje innych ludzi
J.	Umiejętność przełamywania stereotypów oraz schematów myślenia
K.	Podejmowanie działań, dzięki którym ludzie angażują się w pracę
L.	Gotowość do dzielenia się opiniami na swój temat
M.	Zachowanie spokoju w trudnych, emocjonalnych sytuacjach
N.	Tworzenie wielu nowatorskich pomysłów
O.	Tworzenie i wspieranie planów rozwoju zawodowego podwładnych
P.	Okazywanie autentycznego współczucia i troski o ludzi
R.	Wiara w siebie, swoje możliwości i osobistą efektywność

Rozwiązanie

1.	Cierpliwość	Wykazywanie wyrozumiałości i tolerancji wobec ludzi i zdarzeń
2.	Coaching	Tworzenie i wspieranie planów rozwoju zawodowego podwładnych
3.	Efektywność	Wysoki poziom realizowanych zadań
4.	Elastyczność myślenia	Umiejętność przełamywania stereotypów oraz schematów myślenia
5.	Empatia	Okazywanie autentycznego współczucia i troski o ludzi
6.	Inteligencja emocjonalna	Skuteczne wpływanie na emocje własne i innych ludzi
7.	Kreatywność	Tworzenie wielu nowatorskich pomysłów
8.	Motywowanie innych	Podejmowanie działań, dzięki którym ludzie angażują się w pracę
9.	Opanowanie	Zachowanie spokoju w trudnych, emocjonalnych sytuacjach
10.	Otwartość	Gotowość do dzielenia się opiniami na swój temat
11.	Pewność siebie	Wiara w siebie, swoje możliwości i osobistą efektywność
12.	Przywództwo	Podejmowanie roli lidera
13.	Samowiedza	Znajomość osobistych ograniczeń i mocnych stron
14.	Współpraca w zespole	Aktywne wspieranie działań własnego zespołu
15.	Wytrwałość	Działanie z energią, zapałem i chęcią ukończenia zadań
16.	Wywieranie wpływu	Wpływanie na zachowania i decyzje innych ludzi
17.	Wyznaczanie priorytetów	Dokładne określanie wagi podejmowanych działań

Ćwiczenie 6 - STUDIUM PRZYPADKU „JULIA” / SYMULACJA

Opis sytuacji

Pani Anna jest właścicielką biura rachunkowego, które świadczy usługi dla małych i średnich przedsiębiorstw z zakresu obsługi księgowej i kadrowo – placowej. W biurze rozpoczęła pracę Julia, absolwentka Liceum Ekonomicznego. Na początku współpracy pani Anna przygotowała zakres obowiązków nowej współpracownicy, obejmował on zadania o charakterze administracyjno – biurowym oraz pomoc pracownikom biura w rozliczeniach księgowych dla klientów biura.

Julia początkowo była zadowolona z pracy, szczególnie zależało jej aby poznać obsługę programów finansowo – księgowych i Płatnika. Stopniowo czuje się jednak coraz bardziej rozczarowana swoją pracą, jest najmłodsza w biurze więc pozostali pracownicy często zlecają jej wykonywanie pomocniczych prac typu archiwizowanie dokumentów, przygotowywanie korespondencji, wykonywanie telefonów do klientów itp. Ma poczucie, że nie uczy się nowych rzeczy, wykonuje typowe zadania sekretarsko – administracyjne a nie księgowe. Poprosiła o rozmowę właścicielkę biura rachunkowego, aby omówić z nią zakres swoich zadań i obowiązków służbowych, a także zasady organizacji jej pracy w zespole. Wie, że wiele może nauczyć się od starszych koleżanek i kolegów, zależy jej na dobrych relacjach z nimi ale chciałaby też się rozwijać zawodowo.

Instrukcja

1. Uczestnicy w parach odgrywają scenkę rozmowy pomiędzy właścicielką biura panią Anną a młodą pracowniczką Julią.
2. Następnie na forum grupy omawiany jest przebieg symulacji oraz wzajemne ustalenia co do dalszej pracy, zadań i obowiązków służbowych Julia.
3. Dyskusja grupowa i podsumowanie.

Ćwiczenie 7 - STUDIUM PRZYPADKU „JULIA” / ANALIZA SYTUACJI

Dokonaj analizy przypadku według poniższych punktów.

Problem	
Interesy pracownika	
Interesy pracodawcy	
Propozycje rozwiązań	
Uwagi	

Ćwiczenie 8 - PROFIL KOMPETENCYJNY

Instrukcja:

Uczestnicy pojedynczo lub w parach przygotowują profile kompetencyjne dla różnych stanowisk na formularzu. W drugiej części zadania, uczestnicy przygotowują propozycje procesu i technik rekrutacji dla kandydatów na wybrane dla siebie stanowisk. Następnie prezentują je na forum grupy.

PROFIL KOMPETENCYJNY

Stanowisko

.....

Wykształcenie, doświadczenie, kwalifikacje, umiejętności

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.

Predyspozycje, cechy osobowości

8.
9.
10.

Etapy rekrutacji

1.

2.

3.

4.

5.

Uwagi:

Techniki i formy selekcji kandydatów

1.

2.

3.

4.

5.

Uwagi:



Scenariusz rozmowy kwalifikacyjnej

W parach przygotujcie listę przykładowych pytań na wybrane przez siebie stanowisko.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.

Uwagi:

Ćwiczenie 9 – SYMULACJA ROZMOWY

Instrukcja:

Uczestnicy w parach przeprowadzają symulacje rozmów kwalifikacyjnych, na zmianę wchodząc w rolę pracodawcy i kandydata.

Przykładowe pytania na rozmowie kwalifikacyjnej

1. Jakie ma Pan/i kwalifikacje?
2. Jakie ma Pan/i doświadczenie zawodowe?
3. Jak widzi Pan/i swoją przyszłość zawodową?
4. Jakie są Pana/i największe osiągnięcia?
5. Co jest Pana/i najmocniejszą stroną?
6. Jaka jest Pana/i najsłabsza strona?
7. Co było dotąd dla Pana/i największym wyzwaniem?
8. Co może nam Pan/i zaoferować innego niż pozostali kandydaci?
9. Jaką książkę Pan/i ostatnio czytał/a lub jaki film oglądał/a?
10. Jak radzi sobie Pan/i ze stresem?
11. Dlaczego powinniśmy zatrudnić akurat Pana/ią?
12. Jak reaguje Pan/i na krytykę?
13. Czego Pan/i nie lubi najbardziej?
14. Jakie jest Pana/i hobby?
15. Bardziej odpowiada Panu/i praca w grupie czy samodzielna?
16. Ile chce Pan/Pani zarabiać?
17. W jaki sposób doskonalili Pan/Pani swoją wiedzę i umiejętności?
18. Czego Pan/i oczekuje w tej pracy?
19. Jakie cechy Pan/i zdaniem są istotne na tym stanowisku?
20. Jakie cechy według Pana/i powinien mieć dobry przełożony?

Ćwiczenie 10 - LISTA KONTROLNA

Instrukcja:

Po przeprowadzonej symulacji uczestnicy oceniają jej przebieg według poniższych punktów.

	Wymaga poprawy	Poprawnie	Bardzo dobrze
Wejście do pokoju, powitanie, uścisk dłoni			
Sylwetka podczas siedzenia			
Wygląd (ubranie, uczesanie)			
Gestykulacja, mowa ciała			
Uprzejmy i pewny siebie sposób bycia			
Mówienie wyraźnie i dostatecznie głośno			
Kontakt wzrokowy			
Odpowiadanie na zadane pytania			
Poprawność stylistyczna i gramatyczna wypowiedzi			
Umiejętność uzasadnienia swoich sądów			
Umiejętne prezentowanie siebie i swoich zalet			
Zaangażowanie w rozmowę			
Okazanie zainteresowania pracą			
Pozytywny stosunek do rozmówcy			

MINI - WYKŁAD

ZATRUDNIENIE I ZAROBKOWANIE W ELASTYCZNEJ FORMIE**I. PLANOWANIE I STRATEGIE KARIERY**

Planowanie pochodzi od łacińskiego słowa "planta", które oznaczało "szkic budynku". Zatem "planować" znaczy – zaprojektować jakiś szkic, schemat, działanie lub wykonanie czegoś. Planowanie oznacza wytyczanie celów i określanie najlepszej i najprostszej drogi do ich osiągnięcia. Planowanie polega na tym, że planujący stawia sobie jakiś cel i obmyśla środki do tego celu. Mamy więc dwa główne etapy planowania: wyznaczenie celów i dobranie odpowiednich środków do ich osiągnięcia. Planowanie jest to proces, który polega na świadomym ustaleniu kierunków działania a także podejmowaniu decyzji, które są oparte na celach faktach i przemyślanych ocenach. Plan sporządzamy wtedy, gdy chcemy lub musimy działać skutecznie. Potrzeba przygotowania planu działania pojawia się w sytuacjach, kiedy:

- zadanie jest nowe i nie mamy takich doświadczeń,
- zaniechanie działania będzie miało znaczące negatywne konsekwencje,
- zamierzony cel wymaga złożonego działania, wykonania wielu czynności i użycia różnych środków,
- na realizację celu mamy ograniczony czas i środki,
- w swoim doświadczeniu mamy wiele zaczętych i nie zakończonych działań

Planowanie działania zawiera następujące punkty:

1. Należy mieć jasno wytyczony cel. Zaczynij od sprecyzowania tego, co zamierzasz teraz zrobić.
2. Szczegółowo opisz podejmowane działania.
3. Uporządkuj plan podejmowanych działań w sposób logiczny.
4. Bądź świadomy tego, że działanie może wymagać zaplanowania jakichś innych, dodatkowych czynności.
5. Określaj ściśle ramy czasowe każdego działania.
6. Zdecyduj, kiedy podsumujesz swoje postępy i wpisz to do swojego planu działania.

Dobry plan powinien być:

- celowy - jego wykonanie powinno prowadzić do osiągnięcia zamierzonego celu w ściśle określonym terminie,
- wykonalny - musi być dostosowany do możliwości wykonawcy środków i warunków,
- zgodny wewnętrznie - nie powinien zawierać takich elementów, które uniemożliwią późniejszą jego realizację,
- prosty w budowie - o przejrzystej strukturze, łatwy do zrozumienia, nie za szczegółowy,
- plastyczny, giętki - dający się łatwo zmienić w pewnych fragmentach, podatny na konieczne przeróbki, bez zagrożenia dla istoty całego planu,
- długodystansowy - opracowany w całości, podający terminy poszczególnych etapów i końca realizacji.

Kiedy masz już jasno wyznaczony cel, następnym krokiem jest opracowanie planu działania. Jest odpowiedzią na pytanie: „Co mam zrobić, by osiągnąć mój cel?”

Etapy planowania:

Etap 1: Ustalenie celu lub zbioru celów. Jasne określenie czego organizacja lub jej część chce lub potrzebuje.

Etap 2: Określenie istniejącej sytuacji. Analiza obecnego stanu rzeczy w organizacji, czy jej części i jakie są zasoby do jej realizacji.

Etap 3: Ustalenie co sprzyja, a co przeszkadza w realizacji celów. Ustalenie jakie czynniki środowiska wewnętrznego (wewnątrz organizacji) i zewnętrznego (otoczenie) mogą ułatwiać a które utrudnić osiągnięcie założonych celów.

Etap 4: Opracowanie planu lub zbioru działań prowadzących do osiągnięcia celu. Opracowanie różnych wariantów działań prowadzących do osiągnięcia pożądanego celu lub celów, ocena tych wariantów i wybór najodpowiedniejszego z nich z nich. W tym etapie podejmowane są decyzje dotyczące przyszłych działań.

Planowanie służy podejmowaniu decyzji. Na ogólny model podejmowania decyzji, a więc także na proces planowania składają się następujące etapy:

- Ustalanie celów
- Identyfikacja problemu
- Poszukiwanie alternatywnych rozwiązań
- Ocenianie konsekwencji
- Dokonanie wyboru
- Wdrażanie planu
- Kontrola realizacji



Najlepiej zacząć od określenia, co właśnie dziś będzie naszym celem. Warto zacząć od zajęć niecierpiących zwłoki i kolejno skupiać się na tych nieco mniej istotnych. Wiedząc, co powinniśmy dziś zrobić, ustalmy priorytety i kolejność działań. Kolejnym krokiem jest spisanie, jak chcemy wykonać poszczególne zadania. Wiedząc czym i jak będziemy się dziś zajmować, warto określić także, kiedy przewidujemy koniec. Zawsze trzeba uwzględnić przerwy i fakt, że coś może nas zaskoczyć. Elastyczność i zdrowy rozsądek pozwolą nam planować skuteczniej i dostosowywać się do zmiennych okoliczności. W dobrej organizacji zajęć przydaje się też asertywność. Wykonując jedno, nie zaprzatajmy sobie głowy innymi sprawami. Ciągłe przerywanie nie sprzyja skupieniu i zwyczajnie wydłuża czas. Nawet najprostszy plan ma dużo większą wartość, jeśli jest realizowany, niż taki, który jest tylko na papierze.

Dobra organizacja czasu – zasady

- Ustal plan dnia i tygodnia. Wypisz w kalendarzu lub na kartce wszystko, co musisz i chciałabyś zrobić. Porządkując zadania, podziel je na priorytetowe, ważne, najmniej ważne.
- Dopasuj plan dnia do zegara biologicznego.
- Zrób listę rzeczy, które cię rozpraszają i pożerają twój czas, a następnie je wyeliminuj. Utrzymuj porządek wokół siebie.
- Prowadź dziennik. Nie bierz sobie za dużo na głowę.

Strategie kariery

Strategie planowania i realizacji kariery są bardzo indywidualne, są mieszanką osobistego potencjału, głównie - motywacji, pragnień, wartości. Specjaliści najczęściej wymieniają następujące strategie – typy karier:

„Iść naprzód” - Gdy ktoś: Chce należeć do elity. Lubi odpowiedzialność i bycie autorytetem. Lubi być nagradzany za rezultaty swej pracy. Dąży do wyzwań. Aby to osiągnąć wysuwa pracę na plan pierwszy, opracowuje szczegółowy plan kariery, inwestuje w nią wielkie środki i stara się „piąć szybko”, poszukując wyzwań i odbierając korzyści.

„Bezpieczeństwo” - Gdy ktoś stawia na lojalność wobec pracodawcy i firmy. Lubi piąć się w górę, jednak nie robi tego na siłę. Ceni sobie stabilizację i bezpieczeństwo w pracy. Chętnie dopasowuje się do kultury i organizacji firmy, zapewniając więź emocjonalną. Buduje sieć wsparcia. Podejmuje starania głównie dla zapewnienia bezpieczeństwa.

„Wolność” - Gdy ktoś ceni własną autonomię. Ma duże poczucie niezależności. Nie lubi konformizmu i uległości. Jest powściągliwy, trudny do poznania. Lubi znaleźć sobie nisze, w której jego opinia jako eksperta będzie niepodważalna. Skupia się na realizowaniu swoich celów, najlepiej czuje się na samodzielnych stanowiskach, z pełną odpowiedzialnością za własną pracę. Źle znosi ścisłe podporządkowanie szefowi. Nie interesują go stanowiska kierownicze.

„Równowaga” - Gdy ktoś ceni sobie jednocześnie życie osobiste i karierę. Poświęca wiele uwagi godzeniu prywatnej części życia z zawodową. Wyznaje zasadę szczęśliwej równowagi – „work-life balance”. Jest pracowity i gotowy zabłysnąć w czasie kryzysu. Ma zawsze czas na drobne przyjemności. Realizuje zobowiązania w zgodzie z sobą, asertywny, przestrzega reguł.

„Sukces” - Gdy ktoś jest utalentowany i chce swoje zdolności wykorzystywać. Fachowiec, stawia na profesjonalizm. Nastawiony na rozwój osobisty. Łatwo się nudzi, popychany pasją do przodu. Jest motywowany przez ciekawą pracę, nie przez pieniądze. Poszukuje stymulujących zadań. Kreatywny, z nastawieniem na wprowadzanie zmian.

ZATRUDNIENIE I ZAROBKOWANIE W ELASTYCZNEJ FORMIE

II. KSZTAŁTOWANIE PROFESJONALNEGO WIZERUNKU

Autoprezentacja to przedstawienie, zaprezentowanie siebie, budowanie własnego wizerunku, pomaga nam uzyskać to czego pragniemy i wytworzyć pożądany wizerunek własnej osoby. Służy również celowi społecznemu, dając innym wskazówkę, jak chcemy być traktowani. Autoprezentacja, to zbitka dwóch słów: prezentacji, z łacińskiego presentatio, oznaczającej „zapoznanie kogo z kim, przedstawienie kogo komu” oraz cząstki auto, z greckiego autós, czyli „sam”. Każdy ma swój wizerunek, jakiś wizerunek, który jednak w dużej mierze wynika z tego, co sami postanowiliśmy innym ludziom przekazać. Autoprezentacja bywa czasami określana mianem manipulacji. Czy słusznie? To dość negatywnie kojarzące się określenie zupełnie nie oddaje istoty tego zagadnienia. Często przecież zastanawiamy się: „co inni sobie o mnie pomyślą?” i w zależności od tego dostosowujemy swoje zachowanie i kształtujemy swój publiczny wizerunek.

Efekt aureoli



W autoprezentacji bardzo duże znaczenie ma „pierwsze wrażenie”. Jest to efekt towarzyszący pierwszym chwilom kontaktu z nowo poznanym człowiekiem. Trwa do około 3 minut, z tym że pierwsze kilkanaście sekund to podświadoma ocena człowieka.

Złe pierwsze wrażenie bardzo trudno zatrzeć, ponieważ zazwyczaj nie lubimy zmieniać raz przyjętej opinii na czyjś temat. Utrzymywanie się ogólnego dobrego albo złego wrażenia o człowieku powoduje, że dobrze (albo źle) myślimy również o jego poszczególnych cechach albo działaniach. Mówimy wtedy o „efekcie aureoli”. Polega na tym, że przypisanie jednej ważnej pozytywnej lub negatywnej właściwości (mówiąc obrazowo, „aureola” może być pozytywna lub negatywna) wpływa na skłonność do przypisywania innych – niezaobserwowanych – właściwości, które są zgodne ze znakiem emocjonalnym pierwszego przypisanego atrybutu.

Podstawowe taktyki autoprezentacyjne czyli sposoby wywierania na innych wrażenia zgodnie z naszymi intencjami:

- **Opisywanie siebie.** Podczas rozmów z innymi osobami ujawniamy wybrane informacje na swój temat. Możemy mówić o swoich upodobaniach, dokonaniach, rodzinie czy też opisywać własną osobowość. Spora część obrazu naszej osoby, który tworzy się w umysłach innych, opiera się właśnie na tym, co sami mówimy na swój temat. Dlatego zasadą, jaką warto przyjąć, jest podkreślanie swoich pozytywnych cech i osiągnięć.
- **Wyrażanie postaw.** Postawa to względnie trwała struktura przekonań, emocji oraz zachowań, wyrażająca nasz stosunek wobec określonego przedmiotu. Demonstrując określone postawy, budujemy wizerunek naszej osoby. Ludzie bowiem opierając się na postawach, jakie wyrażamy, przypisują nam określone cechy.
- **Publiczne atrybucje,** czyli wyjaśnianie, opisywanie przyczyn naszych sukcesów i porażek. To samo zdarzenie może stawiać nas w innym świetle w zależności od tego, jakie przyczyny je spowodowały. Nasze sukcesy tłumaczymy swoimi wewnętrznymi uwarunkowaniami, natomiast porażki najczęściej wyjaśniamy przyczynami zewnętrznymi.
- **Wyrażanie emocji** także jest elementem autoprezentacji. Zapewne są sytuacje, w których trudno powstrzymać się od ekspresji przeżywanych emocji, jednak poddajemy je kontroli. Przyczyną tego może być właśnie dbałość o wizerunek społeczny.
- **Kontakty społeczne** także bywają wykorzystywane do kreowania własnego wizerunku, zgodnie z zasadą, iż to z kim pokazujemy się publicznie może wzmocnić lub osłabić naszą pozycję społeczną. Można obserwować powszechną tendencję do pokazywania się w towarzystwie osób popularnych, szanowanych, odnoszących sukcesy. Mówimy wtedy o „pławieniu się w odbitym blasku”.



**DORADZTWO ZAWODOWE OPARTE NA BADANIU PROCESÓW POZNAWCZYCH
DLA OSÓB Z GRUPY NEET**

MODUŁ II

ZATRUDNIENIE I ZAROBKOWANIE W ELASTYCZNEJ FORMIE

BLOK

ZAJĘCIA INDYWIDUALNE

REZULTATY:

- zdobycie wiedzy na temat zasad efektywnego poszukiwania pracy
- rozwijanie świadomości swoich preferencji i potencjalnych możliwości na rynku pracy
- nabycie umiejętności podejmowania decyzji i rozwiązywania problemów w budowaniu planu zawodowego
- kształtowanie postaw umożliwiających efektywne i świadome funkcjonowanie w środowisku pracy
- zdobycie wiedzy na temat przygotowywania dokumentów aplikacyjnych

KARTA PRACY:

„Zatrudnienie i zarobkowanie w elastycznej formie - Karta pracy do zajęć indywidualnych”

- Ćwiczenie 1 - KWESTIONARIUSZ „JAK SZUKAM PRACY”
- Ćwiczenie 2 - PLANOWANIE JAKO PODSTAWA SUKCESU
- Ćwiczenie 3 - PODEJMOWANIE DECYZJI
- Ćwiczenie 4 - METODA SZEŚCIU KAPELUSZY
- Ćwiczenie 5 - LIST MOTYWACYJNY
- Materiały „DOKUMENTY APLIKACYJNE”

Moduł II - ZATRUDNIENIE I ZAROBKOWANIE W ELASTYCZNEJ FORMIE

Karta pracy do zajęć indywidualnych

Ćwiczenie 1 - KWESTIONARIUSZ „JAK SZUKAM PRACY”

Instrukcja:

Przed każdym z zamieszczonych poniżej stwierdzeń postaw odpowiednią literę: D – „robię to dobrze”, P – „muszę to poprawić”.

- _____ 1. Wykorzystuję sieć przyjaciół i znajomych, by trafić na „ukryty rynek pracy”.
- _____ 2. Aktywnie szukam pracy przez Internet.
- _____ 3. Potrafię przedstawić w dobrym świetle moje dotychczasowe osiągnięcia i umiejętności.
- _____ 4. Opracowałam plan szukania pracy, na podstawie którego wykonuję codzienne czynności z tym związane.
- _____ 5. Poszukiwanie pracy traktuję z taką samą systematycznością i zaangażowaniem, jakby to właśnie była moja praca.
- _____ 6. Przećwiczyłam rozmowy kwalifikacyjne z osobami, do których mam zaufanie.
- _____ 7. Moi krewni wiedzą o moich poszukiwaniach i mogą liczyć na ich pomoc.
- _____ 8. Znam różne portale i strony internetowe z ofertami pracy.
- _____ 9. Mam dobrze opracowane CV i potrafię je modyfikować w zależności od oferty pracy.
- _____ 10. Umieję pisać dobre listy motywacyjne, które uzupełniają moje CV.
- _____ 11. Wykorzystuję do kontaktów z pracodawcami pocztę elektroniczną.
- _____ 12. W poszukiwaniach pracy korzystam z usług Urzędu Pracy i biur pośrednictwa pracy.

Liczba odpowiedzi „D”: _____

Liczba odpowiedzi „P”: _____

Ćwiczenie 2 – PLANOWANIE JAKO PODSTAWA SUKCESU

Czy często planujesz realizację czegoś, na czym Ci zależy? Jeśli tak, podaj przykłady

→

→

→

Kluczem do dobrej organizacji jest planowanie, które wiąże się z wyznaczaniem zadań, czyli celów. Aby zrealizować cel, potrzebujesz planu działania, który pozwoli Ci wyznaczyć drogę do sukcesu. W myśl zasady: „Jak zjeść słonia? Po kawałku”.

Jakie są zalety i korzyści z planowania?

.....

.....

.....

.....

Jakie są trudności i bariery w planowaniu?

.....

.....

.....

.....



Ćwiczenie 3 - PODEJMOWANIE DECYZJI

Podaj przykłady sytuacji, kiedy musimy podejmować decyzje

-
-
-
-
-

Jakie problemy i obawy możemy mieć przy podejmowaniu decyzji?

.....

.....

.....

O czym warto pamiętać przy podejmowaniu decyzji?

-
-
-
-
-



Ćwiczenie 4 - METODA SZEŚCIU KAPELUSZY

Instrukcja:

Zastanów się i napisz problem, który chcesz przeanalizować i rozwiązać metodą sześciu kapeluszy.

.....

A teraz zastanów się nad nim, zakładając każdy z kapeluszy. Zapisz swoje pomysły.



Biały kapelusz skupia się na faktach.

→



Kapelusz czerwony koncentruje się na emocjach.

→



Żółty kapelusz jest optymistą.

→



Zielony kapelusz jest kreatywny.



Czarny kapelusz jest pesymistą.



Niebieski kapelusz porządkuje i kontroluje pomysły.

Twoje wnioski

.....

.....

.....

Decyzja rozwiązania problemu

.....

.....

.....

Kapelusz biały:

Dzięki myśleniu spod białego kapelusza poznajemy fakty i liczby, odsuwamy interpretacje. Myślenie zgodnie z zasadami tego kapelusza zmusza nas do rozgraniczenia faktów od ich ekstrapolacji i interpretacji. Unikamy stosowania argumentowania przytaczanych przez nas danych, również nie dokonujemy interpretacji faktów, lecz podajemy suche informacje, bez otoczki interpretacyjnej. Myślenie spod białego kapelusza pozwala na osiągnięcie dyscypliny i ukierunkowania. W trakcie przedstawiania sytuacji i faktów staraj się zachować bardziej neutralnie i obiektywnie. Neutralność, którą powinniśmy się wykazać, warunkuje włożony przez nas kapelusz koloru białego.

Kapelusz czerwony:

Myślenie spod czerwonego kapelusza ingeruje we wszystkie kwestie, które związane są z emocjami, odczuciami i nieracjonalnymi aspektami myślenia. Akceptujemy, szanujemy to, co myślimy, czynią to samo osoby słuchające naszych wypowiedzi. Nie tłumaczymy się, gdyż pozwalamy pokazać swoje emocje. Emocje niekontrolowane zaburzają nasz sposób myślenia i negatywnie wpływają na podejmowane decyzje. Kiedy w sposób kontrolowany, myśląc z czerwonym kapeluszem, mówimy o emocjach, intuicji, przeczuciu i odczuciach, pozwalamy wyrazić emocje i w odpowiednim momencie skończyć ich uzewnętrznianie. Poddajemy się emocjom na określoną przez nas chwilę, sami wyznaczamy czas jej trwania.

Kapelusz czarny:

Myślenie spod czarnego kapelusza jest negatywne, ale nie emocjonalne. Taki sposób myślenia wymaga od nas podania logicznych i uzasadnionych informacji. Pozwalamy sobie na negatywne myślenia w sposób kontrolowany, ale świadomy. Faktom obiektywnym i pozytywnym, należy udowodnić ich błędność lub niemożność zastosowania w praktyce. Wyrażanie informacji negatywnych powinno odbywać się w sposób obiektywny.

Kapelusz żółty:

Patrzemy, że warto coś zrobić w przyszłości, spekulujemy w sposób pozytywny. Aspekt pozytywny nie wynika z zobaczenia zalet, ale jest on zakładany z góry. Należy szukać optymistycznych cech, założeń, gdyż zawsze mimo pierwszego wrażenia, dostrzeżemy pozytywy mogący mieć ogromne znaczenie. Musimy spoglądać na wszystko od logiczno-pozytywnego myślenia do huraoptymizmu. Pozytywne sugestie należy oznaczyć stopniem prawdopodobieństwa: potwierdzony, bardzo-prawdopodobny, prawdopodobny, są spore szanse, istnieje taka możliwość, nikłe szanse lub perspektywa długofalowa. Powinniśmy dążyć do uzasadnienia swojego optymizmu, ale nie za wszelką cenę.

Kapelusz zielony:

Zielony kapelusz odpowiada za kreatywność. Osoba, która go wkłada, ma na celu świadome szukanie zmian i nowego podejścia do rozważanego problemu. Odnalezienie nowego podejścia wymaga szukania najlepszej alternatywy, a nie zadowalania się pierwszym rozwiązaniem. Założenie zielonego kapelusza często nie wystarczy, aby pojawiły się nowe pomysły. Kreatywność dla jednego jest czymś naturalnym, dla innych wymaga ćwiczeń. Wynika to z typowego schematu działania mózgu, w którym kreatywność nie jest stanem zbyt częstym. Dzięki technikom wspierającym powstawanie nowych pomysłów można pobudzić kreatywność.

Kapelusz niebieski:

Ostatnim kapeluszem, który spina pozostałe, jest niebieski kapelusz myślowy. Jego rola to organizacja procesu myślenia i czuwanie nad jego efektywnym przebiegiem. Dokonuje się tego, między innymi, poprzez wybieranie i ustalanie kolejności użycia poszczególnych kapeluszy myślowych. Niebieski kapelusz przekształca beładną debatę w zorganizowany proces myślowy. Początek jego działania to ustalenie struktury procesu myślenia i sposobu tworzenia obrazu sytuacji, poprzez wszystkie kapelusze. Następnie niebieski kapelusz odpowiada za pilnowanie reguł i zażegnanie sporów, co pozwala na sprawne podążanie ustaloną ścieżką rozważań. W trakcie i na końcu, określa on, w którym punkcie rozważań się znajdujemy i co zostało osiągnięte.

Ćwiczenie 5 - LIST MOTYWACYJNY

Instrukcja:

W celu lepszego przygotowania się do napisania listu motywacyjnego i przyszłej rozmowy z pracodawcą, uzupełnij poniższe zdania:

Wykształcenie

Ukończyłem/łam.....

Posiadam wykształcenie zawodowe o profilu.....

Kursy zawodowe

Ukończyłem/łam zawodowy kurs w zakresie.....

W trakcie kursu zdobyłem/łam wiedzę na temat

Doświadczenie zawodowe

Posiadam doświadczenie w pracy na stanowisku

Do moich obowiązków należało.....

Praca ta wymagała ode mnie.....

Kwalifikacje i umiejętności

Posiadam rozwinięte umiejętności w zakresie.....

Potrafię.....

Cechy, zalety osobiste

Jestem osobą.....

Mam rozwinięte zdolności

Do swoich zalet zaliczam.....

Moi przełożeni wysoko oceniają moją.....

Instrukcja:

Napisz list motywacyjny na wybrane ogłoszenie o pracę. Wykorzystaj wcześniej przygotowane zdania.

.....

....., r.

.....

.....

.....

.....

.....

Szanowni Państwo,

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Z poważaniem,

.....

MATERIAŁY

ZATRUDNIENIE I ZAROBKOWANIE W ELASTYCZNEJ FORMIE

DOKUMENTY APLIKACYJNE

CURRICULUM VITAE

Jak napisać CV? Jaka jest najlepsza budowa CV? Jakie są rodzaje CV i który jest najlepszy? Nie ma zasad lub prawd absolutnych w konstruowaniu CV. Istnieją jedynie pewne wytyczne. Pewne wskazówki mogą ci się nie podobać. Nie musisz ich stosować i traktuj je selektywnie. To ma być twoje CV i ciebie ma prezentować. Głównym celem dla którego tworzy się życiorys jest zaproszenie na rozmowę kwalifikacyjną. Wszystko, co umieszczasz w swoim CV musi być możliwe do sprawdzenia i prawdziwe. Jeśli nie będziesz w stanie wytłumaczyć lub otwarcie omówić jakiegoś fragmentu swojego CV, stracisz wiarygodność w oczach pracodawcy i szansę na pracę.

Pierwsze wrażenie



Badania wykazują, że życiorysy są raczej przeglądane - skanowane wzrokiem - niż czytane. Masz 10-20 sekund, aby zachęcić pracodawcę do lektury. Dlatego bardzo ważna jest górna połowa pierwszej strony twojego CV. Postaraj się wywołać zainteresowanie i przekonanie, że warto cię zaprosić na rozmowę.

Budowa CV

Dane osobowe - Najważniejsza sekcja w życiorysie. Brak informacji kontaktowych uniemożliwi pracodawcy zaproszenie cię na rozmowę. Podaj aktualny adres, numer telefonu i email. Zastanów się i wkomponuj te dane razem z nazwiskiem, tak aby powstała atrakcyjna graficznie "główka" dokumentu.

Cel zawodowy - Tutaj precyzujemy, jakiego rodzaju stanowiskiem jesteśmy zainteresowani. Z CV nie zawsze jednoznacznie wynika, jaką pracę dany kandydat jest zainteresowany. Określenie preferencji zawodowych pozwala uniknąć nieporozumień.

Profil zawodowy - Jest to podsumowanie zawierające kilka zwięzłych zdań skupiających uwagę czytającego na twoich najważniejszych umiejętnościach, cechach i osiągnięciach. Powinny one stanowić przekonującą demonstrację, dlaczego pracodawca powinien zatrudnić właśnie ciebie. Masz tutaj dużą szansę, aby zachęcić go do dalszej lektury. Podsumowanie może być jedyną częścią życiorysu przeczytana w całości przez niego. Ten akapit możesz też nazwać: „Kwalifikacje zawodowe”, „Umiejętności i kompetencje”.



Wykształcenie - Informacje na temat wykształcenia wpisujemy w odwrotnej kolejności chronologicznej. Należy podać: datę rozpoczęcia i zakończenia nauki, pełną nazwę szkoły i/lub uczelni, wydział i kierunek. Jeśli nie mamy bogatego doświadczenia zawodowego, to wykształcenie może stać się naszym atutem.

Doświadczenie zawodowe - Wymieniamy swoje dotychczasowe prace w odwrotnym porządku chronologicznym, ostatnie na górze, a pod nimi te, które wykonywałeś wcześniej. Pisząc o swoim doświadczeniu zawodowym miej na uwadze następujące pytania: Dla kogo pracowałeś? Kiedy tam pracowałeś? Co tam robiłeś? Pamiętając o zasadzie lewej kolumny, zdecyduj, czy na początku wiersza umieścisz stanowisko, czy też firmę, dla której pracowałeś. Gdy się zdecydowałeś, bądź konsekwentny i zachowaj ten układ w całym dokumencie.

Znajomość języków obcych - Podajemy stopień opanowania języka (w mowie, w piśmie). Warto wspomnieć o nauce języka za granicą. Jeśli posiadamy certyfikaty potwierdzające naszą znajomość języka (np. FCE, CAE, itd.), to wymieniamy je w tym paragrafie

Kursy, szkolenia i certyfikaty - Należy wymienić te kursy i szkolenia, które są istotne z punktu widzenia pracodawcy i wymagań stanowiska, na które aplikujemy. Podajemy: datę, czas trwania kursu, jego organizatora i temat.

Cechy charakteru / osobowości

Ten paragraf daje nam szansę przedstawienia naszych mocnych stron. Warto wspomnieć o cechach, które ważne będą na stanowisku, o które się ubiegamy.

Hobby i zainteresowania



Wypełnienie tego bloku nie jest obowiązkowe. Stanowi jednak okazję do zaprezentowania swojej osoby, wyróżnienia się spośród wielu innych kandydatów. Zainteresowania mówią dużo o twojej osobie. Użyj opisu zainteresowań, aby podkreślić swoje ważne cechy i umiejętności.

Oświadczenie

Do Curriculum Vitae powinniśmy dołączyć oświadczenie, zezwalające na przetwarzanie naszych danych osobowych w celach rekrutacyjnych. Oto standardowa treść takiego oświadczenia:

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych zawartych w niniejszym dokumencie do realizacji procesu rekrutacji zgodnie z ustawą z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych (Dz. Ustaw z 2018, poz. 1000) oraz zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO).

Celem CV jest praca

Jeżeli piszesz do kilku firm, każdy życiorys musi być dopasowany do danej sytuacji. Pomijaj informacje, które nie są istotne w odniesieniu do konkretnego stanowiska, podkreśl natomiast te umiejętności i doświadczenia, które są dla firmy najważniejsze. Opisując zakres obowiązków na stanowiskach u byłych pracodawców, na pierwsze pozycje wysuń te, które pokrywają się z obowiązkami wyszczególnionymi w ogłoszeniu o pracę, na które odpowiadasz.

LIST MOTYWACYJNY

Funkcje listu motywacyjnego



List motywacyjny jest bardzo ważny. Jednak pracodawcy nie zawsze poświęcają dużo czasu na przejrzanie dołączonego listu. Czasem nawet go nie czytają. Jeśli jednak czytają, warto wiedzieć, jakie funkcje on spełnia.

- Informuje pracodawcę o stanowisku, o które się starasz.
- Rozwija i uzupełnia informacje zawarte w twoim życiorysie.
- Pozwala pracodawcy poznać twoją osobowość lepiej niż dzięki przejrzaniu CV.
- Daje ci rzadką okazję do zrobienia wrażenia dzięki wykazaniu się wiedzą, którą zgromadziłeś o organizacji poprzez badania.

Jak go napisać, żeby był skuteczny?

1. Zawsze odnoś się do konkretnego ogłoszenia, spróbuj podkreślić w nim swoje atuty wymagane na danym stanowisku, możesz także dokonać porównania oczekiwań potencjalnego pracodawcy i tego, jak przedstawiają się Twoje kompetencje w danym zakresie.
2. Jeśli chcesz po prostu wysłać swoje dokumenty do bazy danych danego pracodawcy lub firmy doradztwa jasno określ jaki dział lub stanowisko Cię interesuje (postaraj się uwypuklić jakie masz predyspozycje i doświadczenie w danym obszarze).
3. Koniecznie odwiedź wcześniej strony internetowe danego pracodawcy - niestety dość często zdarza się, że w liście można przeczytać "chciałbym pracować w dużej międzynarodowej korporacji", a tymczasem kandydat zgłasza się do średniej wielkości firmy o polskim rodowodzie.
4. Unikaj banałów - jeśli piszesz o firmie, do której się zgłaszasz lub jej produktach to postaraj się napisać coś od siebie, tak, aby zdania nie były tylko pustymi frazesami.

5. Nie powtarzaj się - część niezbędnych informacji zamieściłeś już w swoim CV, w liście motywacyjnym należy więc rozwinąć elementy, których tam zabrakło. Jeśli szczegółowo opisałeś zakres swoich obowiązków to nie pisz o tym ponownie w liście, nie podawaj dat, o których już pisałeś w CV itd.
6. Odnieś się do swojego doświadczenia - jeśli napiszesz, gdzie po raz pierwszy dostrzegłeś tego pracodawcę i co zwróciło Twoją uwagę, to Twój list od razu stanie się ciekawszy i bardziej autentyczny.
7. Napisz kilka zdań o swoim charakterze, osobowości - jednakże wypowiedź uzasadnij przykładami, będzie to o wiele bardziej wiarygodne niż wymienienie kilku cech charakteru.
8. Wspomnij o swojej motywacji - powinieneś napisać dlaczego praca właśnie w tej firmie albo na tym stanowisku Cię interesuje.
9. Pisz prostym językiem - zdania nie powinny epatować naukową stylistyką lub mało zrozumiałym żargonem.



Budowa listu motywacyjnego

Imię i nazwisko

miejsowość,

Adres

data

Nr telefonu

Ew. e-mail

Nazwa instytucji

Adres

Wstęp: Na jakie stanowisko aplikujesz, gdzie usłyszałeś o ofercie

Akapit drugi: Rozwinięcie – kilka zdań o sobie (kwalifikacje i umiejętności, wykształcenie, doświadczenie zawodowe, nie powtarzane dosłownie z CV) oraz uzasadnienie, dlaczego jest się odpowiednią osobą na dane stanowisko.

Zakończenie: Wyrażenie gotowości spotkania się w celu odbycia rozmowy kwalifikacyjnej

Zwrot pożegnalny

Imię i nazwisko

czytelny, odręczny podpis

MODUŁ III - EMOCJE I STRES ZWIĄZANY Z POSZUKIWANIEM PRACY

BLOKI

1. Scenariusz zajęć grupowych
2. Karta pracy do zajęć grupowych
3. Scenariusz zajęć indywidualnych
4. Karta pracy do zajęć indywidualnych

**DORADZTWO ZAWODOWE OPARTE NA BADANIU PROCESÓW POZNAWCZYCH
DLA OSÓB Z GRUPY NEET**

MODUŁ III

EMOCJE I STRES ZWIĄZANY Z POSZUKIWANIEM PRACY

BLOK

ZAJĘCIA GRUPOWE

REZULTATY:

- podniesienie świadomości na temat radzenia sobie ze stresem i emocjami związanymi z poszukiwaniem pracy
- rozwijanie swoich mocnych stron i poczucia wartości na rynku pracy
- zwiększenie efektywności i profesjonalizmu autoprezentacji w procesie poszukiwania zatrudnienia i w kontaktach z pracodawcami
- kształtowanie postaw umożliwiających efektywne i odpowiedzialne funkcjonowanie w środowisku pracy

PROGRAM:

- Ćwiczenie 1 - CO CZUJESZ I CO MYŚLISZ O SWOJEJ OBECNEJ SYTUACJI
- Ćwiczenie 2 - KONSEKWENCJE BEZROBOCIA
- Ćwiczenie 3 - PRZYCZYNY I OBJAWY STRESU
- Mini – wykład - PSYCHOLOGICZNE SKUTKI BEZROBOCIA
- Ćwiczenie 4 - KWESTIONARIUSZ GOTOWOŚCI DO ZMIANY
- Ćwiczenie 5 - PORTRET
- Ćwiczenie 6 - MOJE OSIĄGNIĘCIA
- Ćwiczenie 7 – KREATYWNOŚĆ
- Ćwiczenie 8 - MOJA HISTORIA
- Mini – wykład - PSYCHOLOGICZNE CZYNNIKI SUKCESU ZAWODOWEGO
- Ćwiczenie 9 - JEŚLI SIĘ NIE UDA...
- Ćwiczenie 10 - ZASADY SKUTECZNEGO DZIAŁANIA

KARTA PRACY:

„Emocje i stres związany z poszukiwaniem pracy - Karta pracy do zajęć grupowych”

- Ćwiczenie 1 - CO CZUJESZ I CO MYŚLISZ O SWOJEJ OBECNEJ SYTUACJI?
- Ćwiczenie 2 - KONSEKWENCJE BEZROBOCIA
- Ćwiczenie 3 - PRZYCZYNY I OBJAWY STRESU
- Ćwiczenie 4 - KWESTIONARIUSZ GOTOWOŚCI DO ZMIANY
- Ćwiczenie 5 - PORTRET
- Ćwiczenie 6 - MOJE OSIĄGNIĘCIA
- Ćwiczenie 7 - KREATYWNOŚĆ
- Ćwiczenie 8 - MOJA HISTORIA
- Ćwiczenie 9 - JEŚLI SIĘ NIE UDA...
- Ćwiczenie 10 - ZASADY SKUTECZNEGO DZIAŁANIA
- Mini – wykład - PSYCHOLOGICZNE SKUTKI BEZROBOCIA
- Mini – wykład - PSYCHOLOGICZNE CZYNNIKI SUKCESU ZAWODOWEGO

Techniki szkoleniowe:

- ćwiczenie w parach i małych grupach
- praca zespołowa
- praca indywidualna
- prezentacja na forum grupy
- kwestionariusz psychologiczny
- symulacja
- mini - wykład
- dyskusja grupowa

Czas trwania:

Osiem godzin szkoleniowych

Moduł III - EMOCJE I STRES ZWIĄZANY Z POSZUKIWANIEM PRACY

Karta pracy do zajęć grupowych

Ćwiczenie 1 - CO CZUJESZ I CO MYŚLISZ O SWOJEJ OBECNEJ SYTUACJI?

Instrukcja:

Proszę zaznaczyć, które z następujących stwierdzeń trafnie określa, co myślisz i jak się czujesz w obecnej sytuacji?

1.	Obawiam się, że zabraknie mi pieniędzy na życie, zanim znajdę pracę.	
2.	Nie wiem, jak szukać pracy w dzisiejszych czasach.	
3.	Wątpię, czy moje kwalifikacje są wystarczające na obecnym rynku pracy.	
4.	Obawiam się, że jestem za stary/młody, aby znaleźć pracę.	
5.	Nie wiem, jak wygląda rynek pracy w obecnej sytuacji.	
6.	Nie dopisuje mi zdrowie.	
7.	Boję się niepowodzenia, odrzucenia i zmiany.	
8.	Nie czuję się swobodnie z przyjaciółmi, odkąd nie pracuję.	
9.	Nie wiem, czy można włączyć rodzinę w poszukiwanie pracy dla mnie.	
10.	Nie lubię ryzykować.	
11.	Czuję się bardzo niepewnie w czasie rozmów z pracodawcą.	
12.	Nie wiem, czy mam szansę na znalezienie pracy z taką pensją, abym mógł się utrzymać.	
13.	Nie wiem, czy można włączyć rodzinę w poszukiwanie pracy dla mnie.	
14.	Czuje się nieszczęśliwy i zły.	
15.	Nie sądzę, aby to co robię na tych zajęciach pomogło mi znaleźć pracę.	
16.	Nie wiem od czego zacząć poszukiwanie pracy.	
17.	Mam skłonność do odkładania rzeczy na później i marnowania czasu.	
18.	Nie wiem co mogę dalej robić w życiu.	
19.	Nie wiem jakie są inne formy pracy oprócz pracy na etacie.	
20.	Nie wiem do końca, jakie mam prawa jako osoba bezrobotna.	

Ćwiczenie 2 - KONSEKWENCJE BEZROBOCIA

Instrukcja:

Pojedynczo lub w parach przygotuj listę konsekwencji pozostawania bez pracy. Lista powinna obejmować psychologiczne i społeczne czynniki długotrwałego bezrobocia.

Lista konsekwencji pozostawania dłuższy czas bez pracy

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.

Przykłady:

1. Mniejsza pewność siebie.
2. Brak chęci do robienia czegokolwiek, apatia.
3. Przygnębienie, poczucie beznadziejności.
4. Pesymizm
5. Poczucie osamotnienia,
6. Spadek poczucia własnej wartości.
7. Monotonia życia.
8. Niepewność, brak poczucia bezpieczeństwa.
9. Zmniejszenie liczby kontaktów z innymi ludźmi.
10. Brak pieniędzy, ubożenie.
11. Większa zależność od innych.
12. Wzrost konfliktów w rodzinie.
13. Brak perspektyw.
14. „Zawalenie się” się dotychczasowej koncepcji życia



Ćwiczenie 3 – PRZYCZYNY I OBJAWY STRESU

Instrukcja:

Stres często objawia się jako kombinacja symptomów fizjologicznych. Spróbuj przez chwilę pomyśleć o sytuacjach stresujących i odpowiedz na pytania:

Jakie sytuacje są dla Ciebie najbardziej stresujące?

-
-
-
-

Jakie są objawy stresu, co się wtedy dzieje z Tobą?

-
-
-
-
-

Napisz jak do tej pory radziłeś/radziłaś sobie w sytuacjach stresowych?

-
-
-
-
-



Ćwiczenie 4 - KWESTIONARIUSZ GOTOWOŚCI DO ZMIANY

Instrukcja:

Skoncentruj się na swoim sposobie działania i wykonywanej pracy. W kwestionariuszu znajdziesz stwierdzenia określające ten sposób. Postaraj się do nich szczerze ustosunkować. W tym celu przy każdym zdaniu zakreśl cyfrę, która najdokładniej określa Twoje rzeczywiste funkcjonowanie zawodowe, Twoje zachowania i postawy.

	1	2	3	4	5	6
Zdecydowanie się nie zgadzam						Zdecydowanie się zgadzam
1. Wolę rzeczy znane od nieznanych	1	2	3	4	5	6
2. Rzadko mam do siebie o coś pretensje po dokonany fakcie	1	2	3	4	5	6
3. Jest mało prawdopodobne, żebym zmienił coś, co wcześniej zaplanowałem	1	2	3	4	5	6
4. Nie mogę doczekać się dnia, w którym mam rozpocząć coś ważnego.	1	2	3	4	5	6
5. Nie wierzę, że marzenia mogą się ziścić	1	2	3	4	5	6
6. Jeśli coś się psuje, to zwykle znajduję sposób, by to naprawić.	1	2	3	4	5	6
7. Niecierpliwę się, gdy nie otrzymuję jasnych odpowiedzi.	1	2	3	4	5	6
8. Mam tendencję do ustalania rutynowych rozwiązań i polegania na nich.	1	2	3	4	5	6
9. Umiem każdą sytuację wykorzystać dla swojego dobra.	1	2	3	4	5	6
10. Kiedy nie udaje mi się coś ważnego, trudno jest mi się z tym pogodzić.	1	2	3	4	5	6

11. Nie mogę znieść bezczynności i odpoczynku	1	2	3	4	5	6
12. Jeśli coś ma pójść źle, to na pewno pójdzie źle	1	2	3	4	5	6
13. Kiedy znajduję się w martwym punkcie w realizacji jakiegoś trudnego zadania, zaczynam improwizować	1	2	3	4	5	6
14. Jestem niezadowolony/a, jeśli czegoś nie mogę ubrać w jasne, określone ramy	1	2	3	4	5	6
15. Wolę pracować w obrębie bliskich mi i znanych zagadnień	1	2	3	4	5	6
16. Radzę sobie ze wszystkim, co przynosi dzień	1	2	3	4	5	6
17. Jeśli już raz podejmę decyzję, niełatwo ją zmieniam	1	2	3	4	5	6
18. Eksploatuję siebie do maksimum	1	2	3	4	5	6
19. Zwykle koncentruję się na potencjalnych porażkach	1	2	3	4	5	6
20. Często jestem proszony o rozwiązanie problemu	1	2	3	4	5	6
21. Kiedy mam do czynienia z niejasnym zagadnieniem, wręcz odruchowo zmierzam do uzyskania wyjaśnienia	1	2	3	4	5	6
22. Zbyt wiele kosztuje mnie codzienna konfrontacja z rzeczywistością	1	2	3	4	5	6
23. Koncentruję się na moich mocnych stronach, a nie na słabościach	1	2	3	4	5	6
24. Trudno rozstać mi się z jakimś pomysłem, nawet jeśli okazał się nie najlepszy	1	2	3	4	5	6
25. Jestem ciągle podminowany i pełen energii	1	2	3	4	5	6
26. Rzeczywistość rzadko jest taka, jakiej byś sobie życzył	1	2	3	4	5	6
27. Umiem obchodzić trudności dookoła	1	2	3	4	5	6

28. Nie znoszę rzeczy niedokończonych	1	2	3	4	5	6
29. Wolę utarte drogi od bocznych szlaków	1	2	3	4	5	6
30. Wierzę w sposób niezachwiany we własne możliwości	1	2	3	4	5	6
31. „Kiedy wejdiesz między wrony, musisz krakać tak jak one”	1	2	3	4	5	6
32. Jestem osobą pełną wigoru i pasji	1	2	3	4	5	6
33. Częściej dostrzegam problemy i trudności niż świetne okazje	1	2	3	4	5	6
34. Kiedy trzeba znaleźć rozwiązanie, jestem gotów/a szukać go w sposób bardzo nietypowy	1	2	3	4	5	6
35. Nie mogę działać efektywnie, kiedy cele jakie mam realizować oraz oczekiwania wobec mnie są niejasne	1	2	3	4	5	6

ARKUSZ OBLICZENIOWY

1. POMYSŁOWOŚĆ		2. NAPĘD (PASJA)	
6		4	
13		11	
20		18	
27		25	
34		32	
SUMA		SUMA	
WYNIK		WYNIK	
Wynik optymalny = 22 – 26		Wynik optymalny = 22 – 26	
3. PEWNOŚĆ SIEBIE		Wynik to jest: 35 – uzyskana suma (dotyczy 4 – 7)	
2			
9			
16			
23			
30			
SUMA			
WYNIK			
Wynik optymalny = 22 – 26			
4. OPTYMIZM		5. PODEJMOWANIE RYZYKA (ŚMIAŁOŚĆ)	
5		1	
12		8	
19		15	
26		22	
33		29	
SUMA		SUMA	
WYNIK		WYNIK	
Wynik optymalny = 22 – 26		Wynik optymalny = 22 – 26	
6. ZDOLNOŚĆ ADAPTACJI		7. TOLERANCJA NA NIEPEWNOŚĆ	
3		7	
10		14	
17		21	
24		28	
31		35	
SUMA		SUMA	
WYNIK		WYNIK	
Wynik optymalny = 22 – 26		Wynik optymalny = 22 – 26	

GOTOWOŚĆ DO ZMIANY – INTERPRETACJA

1. Pomysłowość

Ludzie pomysłowi potrafią wykorzystać każdą sytuację do własnych celów i zrobić „coś z niczego”. Umieją docierać do własnych źródeł i zasobów, aby zrealizować swoje plany. Dostrzegają różnorodne sposoby działania i w sposób twórczy podchodzą nawet do stereotypowych zagadnień. Wiedzą, że każdy problem można rozwiązać, a trudności w nim tkwiące stanowią dla nich wyzwanie w wartość samą w sobie. Niski wynik w tej skali może oznaczać zbyt przywiązanie do typowych sytuacji i utartych dróg. Wynik zbyt wysoki (ponad 26 pkt) może oznaczać, że osoba nie zauważa prostych i oczywistych rozwiązań i tym samym przysparza sobie więcej pracy niż jest to konieczne.

2. Napęd (pasja)

Napęd jest rodzajem energii, która wzmacnia wszystkie pozostałe cechy. Pasjonaci rzadziej ulegają znużeniu i zmęczeniu. U progu trudnych zadań nie odczuwają lęku, a raczej są pełni energii i entuzjazmu. Bardzo wysoki wynik jednakże, może oznaczać skłonność do trwania w bezsensownym uporze oraz grozi szybkim wypaleniem zawodowym.

3. Pewność siebie

O ile optymiści pozytywnie interpretują rzeczywistość zewnętrzną, o tyle osoby pewne siebie mają zaufanie do własnych zdolności i możliwości. Wysoki wynik w tej skali jest typowy dla osób o silnym poczuciu własnej wartości. Mają one przekonanie, że panują nad swoim życiem. Jeśli mimo chęci, nie mogą zmienić rzeczywistości wokół siebie, to starają się ją maksymalnie wykorzystać. Nie przeraża ich możliwość porażki, a pojedyncze niepowodzenia nie podważają ich wiary w siebie. Uczą się na błędach, wierząc, że bez porażek nie ma mistrzostwa. Zbyt wysoki wynik w tej skali (ponad 26 pkt) może oznaczać zarozumiałość, nadmierne zadufanie oraz odrzucenie opinii innych ludzi na własny temat.

4. Optymizm

Cecha optymizmu wysoce koreluje z gotowością do podejmowania zmian. Optymiści prezentują pozytywny, a niekiedy wręcz entuzjastyczny stosunek do wszelkich nowości. W przeciwieństwie do pesymistów, którzy skoncentrowani są na trudnościach i przeszkodach, optymiści dostrzegają wokół siebie różnorodne możliwości i okazje. Pozytywnie interpretują

rzeczywistość i wierzą, że czas pracuje dla nich. Zbyt wysoki wynik w tej skali (ponad 26 pkt.) może oznaczać brak umiejętności krytycznego myślenia.

5. Podejmowanie ryzyka (śmiałość)

Ryzykanci traktują życie jak wielką przygodę. Kochają wyzwania. Charakteryzuje ich ciągły ruch i niepokój, nie znoszą poczucia bezpieczeństwa i stagnacji. Nudzą ich działania rutynowe i powtarzalne. Zwykle są twórcami zmian i podejmują działania innowacyjne. Pracują efektywnie w środowisku pełnym „burz i zawirowań”.

6. Zdolność adaptacji

Zdolność ta zawiera w sobie dwa komponenty: elastyczność i odporność. Dzięki elastyczności możliwe jest łatwe przystosowanie się osoby do zmiennych wymagań otoczenia. Oszczędza jej to rozczarowań i frustracji. Ludzie elastycznie stawiają sobie cele, ale nie inwestują w ich realizację ponad miarę. W razie potrzeby szybko zmieniają plany mając wcześniej przygotowane różne opcje. Odporność jest cechą, dzięki której ludzie nie załamują się niepowodzeniami, a popełniane błędy mają dla nich walor kształcący. Żyją raczej dniem dzisiejszym i przyszłością niż przeszłością. Nie przywiązują nadmiernej wagi do własnego statusu i funkcji. Osoby o zbyt wysokim wyniku w tej skali (ponad 26 pkt.) mogą odznaczać się pewną powierzchownością i zbyt małym zaangażowaniem w to, co robią.

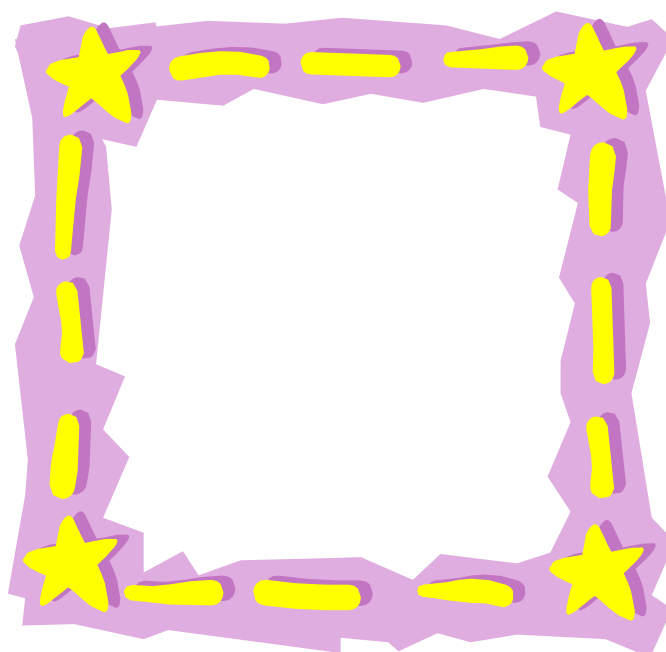
7. Tolerancja na niepewność

Dla osób obdarzonych tą cechą jedyną pewną rzeczą jest to, że w dzisiejszym świecie nic nie jest pewne. Akceptują one ten stan rzeczy, wiedząc, że w realizacji każdego planu mogą pojawić się elementy nowe i zaskakujące. Ponieważ nie spodziewają się szybkich rozwiązań i prostych odpowiedzi, wykazują dużą cierpliwość i nie dokonują pochopnych ocen. Zbyt duża tolerancja na niepewność (ponad 26 pkt.) może oznaczać trudności w doprowadzaniu zadań do końca i podejmowaniu ostatecznych decyzji.

Ćwiczenie 5 – PORTRET

Instrukcja:

Narysuj swój portret, podpisz go a następnie poproś wszystkie osoby, by wypisały, za co Cię lubią i cenią.



Ćwiczenie 6 - MOJE OSIĄGNIĘCIA

Instrukcja:

Wypisz co najmniej 10 spraw dużych i małych, które uważasz za swoje osiągnięcia. Może to być nauczenie się obsługi komputera, pomalowanie mieszkania, wybrnięcie z jakiejś trudnej sytuacji lub podjęcie decyzji o rzuceniu palenia. To co uważasz za ważne, z czego jesteś dumna/y.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.

Jakie Twoje cechy były przydatne w uzyskaniu tych osiągnięć? Wymień przynajmniej pięć cech.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Ćwiczenie 7 - KREATYWNOŚĆ

Zabawy i gry rozwijające kreatywność, do wykonania pojedynczo lub w parach.

A. „Podobieństwa”

Ćwiczenie rozwijające umiejętność abstrakcyjnego myślenia

Instrukcja:

Wyszukaj podobieństwa pomiędzy poniższymi parami. Na przykład: „Co mają ze sobą wspólnego stół i banan?” Odpowiedź: gruba skórę, występują w podobnych strefach klimatycznych.

1. Co mają ze sobą wspólnego ołówki i parasol?
2. Co mają ze sobą wspólnego kawa i czekolada?
3. Co mają ze sobą wspólnego sznurowadła i pociągi?

B. „Pantomima”

Ćwiczenie rozwijające kreatywność i elastyczność działania

Instrukcja:

„Pokaż bez słów wymienione poniżej czynności. Pozostałe osoby mają za zadanie zgadnąć jaka to jest czynność.”

- Przechodzenie przez strumyk po kamieniach
- Chodzenie po oblodzonej drodze
- Wspinanie się na ścianę
- Otwieranie puszki
- Budowanie domku z kart
- Rzucanie piłki
- Zawijanie krawatu
- Nawlekanie igły

C. „Przysłowia”

Ćwiczenie rozwijające kreatywność i elastyczność działania

Instrukcja:

Pokaż bez słów wymienione poniżej przysłowia. Pozostałe osoby mają za zadanie zgadnąć jakie to jest przysłowie. Uczestnicy mogą również przedstawiać inne, znane sobie przysłowia

- Albo rybki, albo akwarium.
- Co dwie głowy, to nie jedna.
- Jajko mądrzejsze od kury.
- Nie ma róży bez kolców.
- Szewc bez butów chodzi.



Ćwiczenie 8 – MOJA HISTORIA

Instrukcja:

Opisz zdarzenie z Twojego życia, kiedy musiałeś/łaś poradzić sobie z trudną sytuacją, problemem. Po jej ukończeniu, zastanów się i wymień wszystkie zdolności i umiejętności, które wtedy wykorzystałeś/łaś. Na koniec odczytaj swoją historię na forum grupy.

Wypisz wszystkie zdolności, jakie wymieniałeś w tekście	Moja historia

Ćwiczenie 9 - JEŚLI SIĘ NIE UDA...

Instrukcja:

Nie możesz oczekiwać, że otrzymasz każdą pracę, o którą się starasz. Czego może cię nauczyć to niepowodzenie? Przypomnij sobie o odbytych rozmowach / spotkaniach z pracodawcami. Zastanów się i spróbuj ocenić siebie według poniższych punktów. Podziel się swoimi przemyśleniami na forum grupy.

- **Czy była to praca odpowiednia dla ciebie?** - Czy przed zgłoszeniem oferty zastanowiłaś się, w jakim stopniu Twoje kwalifikacje, umiejętności i doświadczenie odpowiadają stawianym wymaganiom?
- **Czy okazało się, że praca różniła się od tego, czego się spodziewałaś?** - Czy dokładnie przeczytałaś ogłoszenie? Czy postarałaś się zebrać dodatkowe informacje na temat pracy i firmy?
- **Czy twoje kontakty z firmą przebiegały poprawnie?** - Jeśli musiałaś skorzystać z telefonu, czy nie popełniłaś jakiejś niezręczności? Czy jesteś pewna, że wystarczająco dużo uwagi poświęciłaś wszystkim dokumentom i kwestionariuszom, które wypełniałaś?
- **Czy dobrze wypadłaś w czasie spotkania z pracodawcą?** - Czy zadbałaś o swój wygląd? Czy zachowywałaś się naturalnie i byłaś przyjazna? Czy byłaś nastawiona pozytywnie? Czy przyszłaś punktualnie?
- **Czy przygotowałaś się do rozmowy?** - Czy wystarczająco dużo wiedziałaś na temat firmy? Czy orientowałaś się na czym ma polegać praca, o którą się starasz? Czy byłaś w stanie przewidzieć niektóre pytania? Czy niektóre pytania były dla ciebie zaskoczeniem?
- **Czy jesteś zadowolony z tego, co zaprezentowałaś?** - Czy udało ci się odpowiednio przedstawić swoje kwalifikacje i mocne strony? Czy starałaś się mówić jak najbardziej interesująco? Czy mówiłaś wystarczająco głośno?

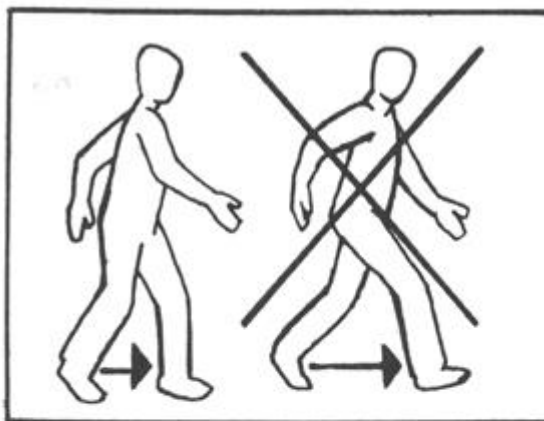
Ćwiczenie 10 - ZASADY SKUTECZNEGO DZIAŁANIA

1. Zadaniem grupy jest przygotowanie plakatów „Zasady skutecznego działania”
2. W przygotowaniu ćwiczenia można wykorzystać gazety, zdjęcia itp.

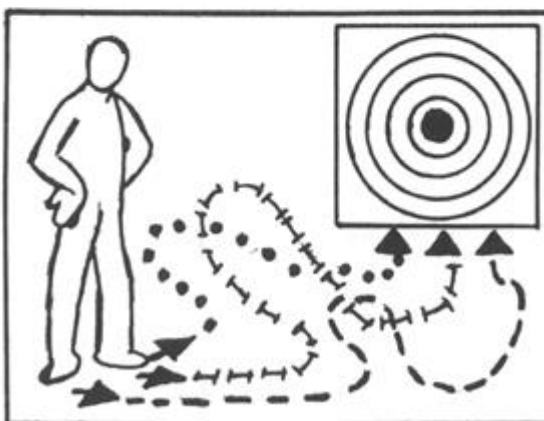
Przykładowe materiały:

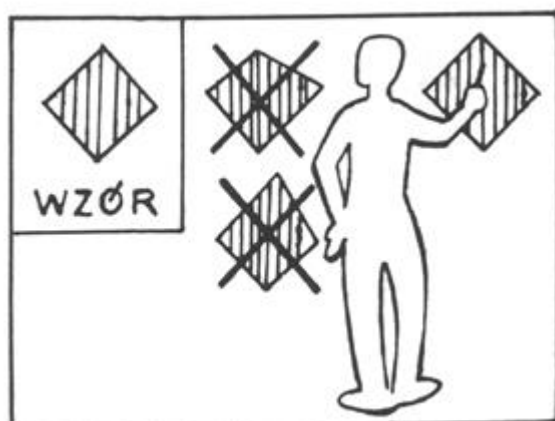
Ważne zasady działania

Stosuj metodę „małych kroków”
Nie próbuj osiągać zbyt wiele na raz.

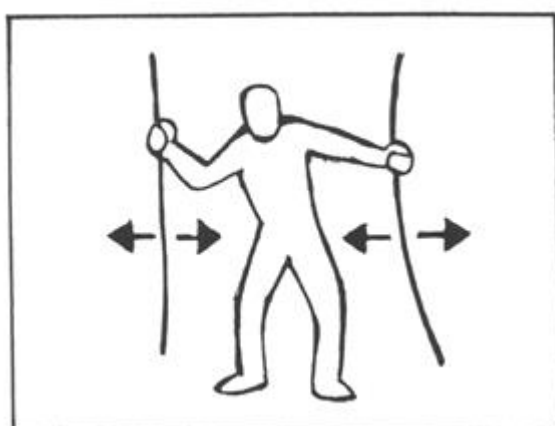


Do celu możesz dojść różnymi drogami.

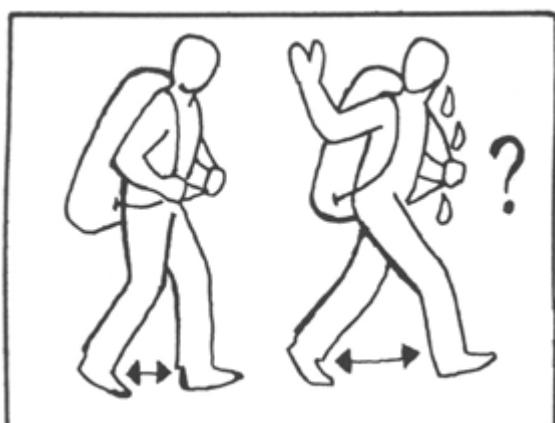




Masz prawo do błędów.



Bądź elastyczny.



Osiągaj cel we własnym tempie.

Ciesz się tym, co zrobiłeś
Świętuj nawet małe sukcesy.



Pomyśl pozytywnie o zadaniu,
które Cię czeka.



Każdy przeżywa momenty
zwątpienia; nie można re-
zygnować.



MINI – WYKŁAD

EMOCJE I STRES ZWIĄZANY Z POSZUKIWANIEM PRACY**I. PSYCHOLOGICZNE SKUTKI BEZROBOCIA**

Bezrobocie jest bardzo trudnym okresem w życiu omal każdego, kto tego doświadczył. Utrata pracy lub niemożność jej zdobycia jest przyczyną głębokiej frustracji, poczucia zawodu, bezsilności i porażki życiowej. Jednym ze skutków bezrobocia jest problem tożsamości zawodowej, zmian w tym zakresie i konsekwencji tych zmian. Im silniej człowiek identyfikuje się z wykonywanym zawodem, tym silniej przeżywa problemy związane z tożsamością.

Można powiedzieć, że osoba długotrwale bezrobotna, kiedy już znajdzie pracę, w dalszym ciągu przeżywa zespół stresu pourazowego. Mimo, że sytuacja bezrobocia już się zakończyła, głęboko w jej psychice wciąż tkwi pamięć i świadomość sytuacji, oraz pozostaje uraz psychiczny, który trudno jest zatrzeć w pamięci.

Zdarzenie utraty pracy niesie ze sobą zwykle poczucie krzywdy i niesprawiedliwości, niezależnie od tego, jak bardzo było uzasadnione obiektywnie i prawnie. W sensie psychologicznym oznacza także poczucie porażki i utraty kontroli. Utrata pracy ma swoją dynamikę. Ważnym czynnikiem, który wpływa na to, w jaki sposób człowiek poradzi sobie z tą sytuacją jest styl radzenia sobie ze stresem. Utrata pracy lub niemożność jej zdobycia jest przyczyną głębokiej frustracji, poczucia zawodu, bezsilności i porażki życiowej.



Sytuacja bezrobocia powoduje takie problemy, jak obniżenie samooceny, dezorientację i niepewność, co do własnej tożsamości, zachwianie jej elementami takimi, jak osobista hierarchia wartości i osobiste przekonania. Duży wpływ na stan psychiczny bezrobotnego ma długość okresu pozostawania bez pracy.

Można zauważyć, że osoby pozostające bez pracy dłużej niż jeden rok, przeważnie są w silnej depresji, która co z kolei znacznie utrudnia znalezienie pracy, napędzając tym samym mechanizm błędnego koła. Osoby te czują się zgubione i obce. Psychiczne skutki braku pracy są najboleśniejsze dla ludzi, dla których jest ona sensem i celem życia. Skutki zdrowotne

bezrobocia mogą być natychmiastowe, bądź też odłożone w czasie. Konieczność pokonania szoku związanego ze stanem bezrobocia, następnie uczucie rezygnacji i bezsilności powoduje stres, a wraz z nim zaburzenia szczególnie psychiczne i układu krążenia. Wraz z przedłużaniem się czasu pozostawanie bez pracy, obniża się ogólna aktywność życiowa bezrobotnego.

Psychologiczne skutki długotrwałego bezrobocia to m.in.:

- obniżenie samooceny, zachwianie osobistej hierarchii wartości i osobistych przekonań, poczucie porażki i utraty kontroli, wyuczona bezradność;
- dezorientację i niepewność, co do własnej tożsamości,
- pogorszenie się zdrowia fizycznego i psychicznego jednostki;
- nasilenie chorób psychosomatycznych;
- niższa ocena własnych kompetencji i umiejętności;
- zmiany w strukturze czasu i działania – bezcelowość, poczucie bezsensu,
- negatywne reakcje emocjonalne; smutek, niezadowolenie, przygnębienie, żal, lęk, złość.

Etapy psychologicznej reakcji na utratę pracy

Są cztery etapy, przez które przechodzi osoba, która utraciła pracę. Jest to cykl charakterystyczny nie tylko dla sytuacji utraty pracy, lecz również dla innych trudnych i negatywnych wydarzeń w życiu. Niezależnie od temperamentu, charakteru, czy sposobu reagowania na negatywne wydarzenia, większość z nas przeżywa go w związku z bezrobociem.

- Szok - Na ogół wiadomość o pozbawieniu pracy wywołuje wstrząs psychiczny. Człowiek reaguje złością, agresją. Szok jest reakcją oszołomienia, zagubienia, często związany jest z lękiem, odrętwieniem i niedowierzaniem.
- Pseudooptymizm - Po okresie szoku bezrobotny wchodzi w fazę pseudooptymizmu. Zwraca uwagę na dobre strony bezrobocia (mogę się wreszcie wyspać, zająć się swoim hobby), traktując go jako czas urlopu.
- Pesymizm - Po okresie około pół roku poczucie zagrożenia znacznie wzrasta, gdy poszukiwanie pracy kończy się niepowodzeniem. Pojawia się wtedy przekonanie, że i tak nic się nie da zrobić. Człowieka ogarnia troska o przyszłość, co będzie dalej a także poczucie beznadziei, apatia. Wielu zaprzestaje poszukiwać pracy.

- Fatalizm - Przy dłuższym okresie pozostawania bez pracy rozpoczyna się proces destrukcji. Wyraża się on izolacją społeczną, brakiem zaufania do samego siebie, pogorszeniem zdrowia psychicznego i fizycznego, niewystarczającym stopniem mobilności zawodowej i zwiększonymi trudnościami znalezienia nowej pracy.

Kryzys szansą na rozwój?

Słowo „kryzys” wywołuje najczęściej negatywne skojarzenia, dotyczące jakichś dramatów i bolesnych zakrętów w naszym życiu. Zapominamy, że może być on początkiem pozytywnych zmian w naszym życiu. W kulturze chińskiej ludzie wierzą, że trudności niosą jednocześnie zapowiedź rozwoju. Pisząc słowo „kryzys” używają dwóch znaków, z których jeden znaczy „niebezpieczeństwo”, „bliska, nieunikniona ruina”, drugi zaś oznacza „okazję, możliwość”, coś w rodzaju perspektywy otwierającej się w obliczu przyszłości.

O kryzysie możemy mówić, gdy pojawiają się takie cechy jak:

- odczucie wydarzenia jako nieoczekiwanego, zaskakującego;
- spostrzeganie i odbiór sytuacji jako naruszenia, zagrożenia, utraty lub wyzwania;
- poczucie niepewności i braku perspektyw co do przyszłości;
- doświadczenie przez osobę negatywnych przeżyć i emocji;
- poczucie utraty kontroli nad własnym życiem,
- naruszenie rutynowych sposobów zachowania, przyzwyczajień, rytmu dnia;
- konieczność zmiany dotychczasowego sposobu funkcjonowania.

Kryzys jednoczy w sobie coś, co jest równocześnie niebezpieczeństwem i szansą, zagrożeniem i możliwością na zmianę. Tak bywa, że problem, który nas w danym momencie dotyka może być punktem zwrotnym – po bolesnych doświadczeniach może nastąpić zmiana na lepsze.

Koncepcja poczucia koherencji

Jedną z najciekawszych teorii psychologicznych odnoszących się do umiejętności radzenia sobie z kryzysami życiowymi jest koncepcja poczucia koherencji Aarona Antonovsky’ego. W tej koncepcji zdarzenia życiowe, nawet te najbardziej traumatyczne, nie są postrzegane jako czynniki zakłóceń, zaburzeń czy anomalii w funkcjonowaniu człowieka. Po prostu się wydarzają.



Decydujące jest to, jak człowiek interpretuje te wydarzenia, jakie subiektywne znaczenie im nadaje, czy widzi w nich sens i czy potrafi sobie z nimi poradzić, traktując je jak wyzwanie czy sposobność, a nie fatum lub przekleństwo.

Poczucie koherencji składa się z trzech powiązanych ze sobą składowych: poczucia zrozumiałości, poczucia zaradności i poczucia sensowności.

- Poczucie zrozumiałości określa stopień, w jakim człowiek spostrzega bodźce napływające ze środowiska jako zrozumiałe, uporządkowane, spójne i jasne. Osoba o silnym poczuciu zrozumiałości spodziewa się, że bodźce, z którymi zetknie się w przyszłości, niezależnie, czy będą pożądane czy niepożądane, będą przewidywalne. W najgorszym wypadku oczekuje, że jeśli jakiś bodziec ją zaskoczy, będzie go mogła do czegoś przyporządkować i wyjaśnić.
- Poczucie zaradności określa stopień, w jakim człowiek spostrzega dostępne zasoby jako wystarczające, by sprostać wymogom. Osoba o wysokim poczuciu zaradności uważa, że istnieje wysokie prawdopodobieństwo, że wszystko ułoży się na tyle dobrze, na ile można się było rozsądnie spodziewać. W najgorszym wypadku przypuszcza, że konsekwencje niepomyślnego zdarzenia dadzą się jakoś znieść. Zasoby potrzebne by sprostać wymogom, to zasoby, którymi jednostka sama dysponuje lub którymi dysponują osoby, którym ufa i na które może liczyć.
- Poczucie sensowności wyraża motywację jednostki do działania. Jest to stopień, w jakim człowiek czuje, że życie ma sens z punktu widzenia emocjonalnego, że przynajmniej część problemów i wymagań jakie niesie życie, warta jest wysiłku, poświęcenia i zaangażowania. Osoba o wysokim poczuciu sensowności spostrzega problemy jako wyzwania, które warto podejmować.

EMOCJE I STRES ZWIĄZANY Z POSZUKIWANIEM PRACY

II. PSYCHOLOGICZNE CZYNNIKI SUKCESU ZAWODOWEGO

Proaktywność

To postawa ujawniająca się w realizacji dążeń oraz celów. Osoba proaktywna nie czeka biernie na to, co jej przyniesie kolejny dzień i nie ogranicza się jedynie do reagowania na zmiany, a sama podejmuje aktywne działania, by się do nich przygotować, zapobiec im lub – w najbardziej optymistycznym scenariuszu – ukształtować przyszłość zgodnie z własnymi potrzebami. Między ludźmi proaktywnymi i nie proaktywnymi dostrzegalne są wyraźne różnice w sile woli i wpływu na otoczenie społeczne.

- Osoby proaktywne ustanawiają efektywne i zorientowane na zmianę cele, koncentrują się na maksymalizowaniu swoich osiągnięć, otwierają nowe ścieżki działania i nowe zależności oraz dążą do następnych osiągnięć, których efekty będą mogły oddziaływać na sposób, w jaki są postrzegane przez otoczenie społecznie.
- Osoby proaktywne przewidują problemy, podejmują środki zaradcze odrabiając wyprzedzająco „zadania domowe”, analizują własne osiągnięcia, dokonują ewaluacji produktów swoich działań, poszukują sygnałów zagrożeń w ich związkach z innymi, poszukują możliwości zmian poza obrębem własnego działania, ale z konsekwencjami pozytywnego oddziaływania na nie.
- Osoby proaktywne są uparte, trwają przy swoich planach, ale też są w stanie zmienić strategię i taktykę działania, gdy wymagają tego okoliczności.
- Osoby proaktywne stale nastawione są na poszukiwanie nowych sposobów osiągania przyjętych przez siebie celów, nie kierując się ograniczeniami tradycji, lecz ambicją ustanawiania nowej tradycji.



- Osoby proaktywne jako ludzie czynu podejmują działania i różne próby, nigdy nie zatrzymują się na etapie pomysłu, a biorąc sprawy w swoje ręce mają świadomość ryzyka i odpowiedzialności.
- Osoby proaktywne legitymują się osiągnięciami, które wymagają wdrażania zmian, a swoją postawą oddziałują na zaangażowanie innych ludzi, inne procesy i inne organizacje.
- Osoby proaktywne poszukują możliwości zmiany, eksplorują środowisko, poszukują możliwości zdobycia czegoś dla osiągnięcia celów przez własne działania, wychodzą poza ograniczenia sytuacji, kreując ją w taki sposób, by możliwe stało się wydobywanie wszelkich korzyści wynikających z jej przekształcenia.

Pojęcie samoskuteczności

Oznacza wiarę we własne zdolności, możliwość podejmowania takich działań, które będą potrzebne do przezwyciężenia przyszłych, potencjalnych trudności. Ludzie przekonani o swoich zdolnościach częściej podchodzą do trudnych zadań jak do wyzwań, z którymi z pewnością sobie poradzą, a nie jako do zadań, których będą unikać. Można wyróżnić trzy główne źródła wpływające na kształtowanie samoskuteczności.

- Pierwszym są doświadczenia, które dają poczucie, że jest się dobrym w tym, co się robi. Aby poczucie skuteczności było silne, konieczne jest doświadczanie wielu trudności, sytuacji z którymi trzeba sobie poradzić. Wówczas wzbudza to silne przekonanie o swojej skuteczności.
- Drugim źródłem tworzenia i wzmacniania wiary we własną skuteczność jest modelowanie społeczne. Obserwowanie ludzi podobnych do siebie, którzy osiągają swoje cele poprzez podejmowanie wytrwałych wysiłków powoduje, że zaczynamy wierzyć, że my też mamy takie zdolności. Z tego samego powodu obserwowanie porażek innych ludzi, mimo wkładanych przez nas wysiłków w osiągnięcie celu, obniża nasz osąd o własnej skuteczności.
- Trzecie źródło to perswazja społeczna. Ludzie, którzy są przekonywani przez otoczenie o tym, że mają zdolności radzenia sobie z wszelkiego rodzaju trudnościami, wykazują większą mobilizację i wkładają większy wysiłek, niż gdyby wątpili w siebie. Owa

„wzmacniająca” perswazja popycha ludzi do tego, by starali się z całych sił dążyć do wyznaczonego celu i osiągnąć go. Natomiast ludzie, których otoczenie przekonywało, że nie posiadają umiejętności w działaniu, mają skłonność do unikania wyzwań a w obliczu niepowodzenia łatwo się poddają.

Ogólnie można powiedzieć, że ludzie o wysokim poczuciu własnej skuteczności są bardziej zorientowani zadaniowo i skoncentrowani na osiągnięciu celu, znalezieniu właściwego sposobu rozwiązania problemu, bardziej elastyczni i otwarci w poszukiwaniu różnych możliwości działania. Z kolei ludzie o niskim poczuciu własnej skuteczności mają tyle wątpliwości dotyczących swoich umiejętności, że w trakcie działania koncentrują się przede wszystkim na własnych przeżyciach, rozważają konsekwencje ewentualnej porażki, a przez to zwracają mniejszą uwagę na samo rozwiązanie zadania.

Inteligencja emocjonalna



Inteligencja emocjonalna - zdolność rozpoznawania uczuć własnych i uczuć innych osób, zdolności motywowania się i kierowania emocjami, zarówno własnymi, jak i osób znaczących. Inteligencja emocjonalna jest bardzo bliska pojęciu dojrzałości życiowej.

Inteligencja emocjonalna pozwala kontrolować własne zachowanie, radzić sobie w relacjach z innymi i podejmować w życiu takie decyzje, które dają pożądane rezultaty.

Na inteligencję emocjonalną według Golemana składa się pięć kompetencji emocjonalnych i społecznych. Są to:

- Samoświadomość - obiektywne ocenianie własnej sytuacji, umiejętność rozpoznawania własnych stanów emocjonalnych, wiedza o swoich stanach wewnętrznych, preferencjach i możliwościach, poprawna samoocena, wiara w siebie, tj. silne poczucie własnej wartości, świadomość swoich możliwości i umiejętności.

- Samoregulacja - panowanie nad własnymi emocjami, impulsami i możliwościami, samokontrola, utrzymywanie norm uczciwości i prawości, sumienność, elastyczność w dostosowywaniu się do zmian, umiejętność radzenia sobie ze stresem i kształtowania własnych emocji w zgodzie z samym sobą, z własnymi normami, zasadami oraz wyznawanymi wartościami.
- Motywacja - skłonności emocjonalne, które prowadzą do nowych celów lub ułatwiają ich osiągnięcie, własne zaangażowanie, dążenie do osiągnięć, inicjatywa, optymizm.
- Empatia - uświadamianie sobie uczuć, potrzeb i niepokojów innych osób, umiejętność analizowania sytuacji z punktu widzenia innych, rozumienie innych, wrażliwość na odczucia innych, postawa nastawiona na pomaganie i wspieranie innych osób; zdolność odczuwania i rozumienia relacji społecznych.
- Umiejętności społeczne - umiejętność wzbudzania u innych pożądanych reakcji czyli wpływanie na innych, zawieranie porozumień, łagodzenie konfliktów, przewodzenie, tworzenie więzi, współpraca i współdziałanie, umiejętności zespołowe.

Aby osiągnąć wysoką pozycję zawodową, potrzeba dużej dawki inteligencji emocjonalnej, sama wysokość ilorazu inteligencji nie decyduje o tym, czy ktoś odniesie w życiu sukces, czy nie.



Dopiero połączenie inteligencji z umiejętnościami emocjonalnymi daje taką szansę. Inteligencja emocjonalna ma ogromny wpływ na nasze życie, ponieważ motywacja, siła woli i dojrzałość emocjonalna mogą w jeszcze większym stopniu kształtować nasze codzienne funkcjonowanie, niż poziom ilorazu inteligencji IQ.

**DORADZTWO ZAWODOWE OPARTE NA BADANIU PROCESÓW POZNAWCZYCH
DLA OSÓB Z GRUPY NEET**

MODUŁ III

EMOCJE I STRES ZWIĄZANY Z POSZUKIWANIEM PRACY

BLOK

ZAJĘCIA INDYWIDUALNE

REZULTATY:

- zdobycie wiedzy na temat mechanizmu powstawania stresu
- analiza własnych reakcji w sytuacjach trudnych oraz poznanie technik związanych z negatywnym myśleniem i własnym zachowaniem
- podniesienie świadomości na temat radzenia sobie ze stresem i emocjami związanymi z poszukiwaniem pracy
- rozwijanie umiejętności stosowania technik relaksacyjnych

KARTA PRACY:

„Emocje i stres związany z poszukiwaniem pracy - Karta pracy do zajęć indywidualnych”

- Ćwiczenie 1 - STRES I EMOCJE
- Ćwiczenie 2 - NEGATYWNE MYŚLENIE
- Ćwiczenie 3 - MECHANIZM GNIEWU
- Ćwiczenie 4 - MODEL A-B-C
- Ćwiczenie 5 - PROGRESYWNE ROZLUŻNIANIE MIĘŚNI
- Materiały - RADZENIE SOBIE ZE STRESEM I TRUDNYMI SYTUACJAMI

Moduł III - EMOCJE I STRES ZWIĄZANY Z POSZUKIWANIEM PRACY

Karta pracy do zajęć indywidualnych

Ćwiczenie 1 – STRES I EMOCJE

Aby lepiej zrozumieć własne doświadczenia związane z przeżywaniem stresu i silnych emocji, napisz rodzaje zdarzeń lub sytuacji, w których masz tendencję do ich odczuwania.

Przykłady sytuacji:

.....

.....

Jakie są Twoje MYŚLI w tej sytuacji:

.....

.....

.....

Opisz OBJAWY FIZYCZNE, które odczuwasz w tej sytuacji:

.....

.....

.....

Jak się ZACHOWUJESZ w tej sytuacji:

.....

.....

.....



Objawy stresu:

Zaznacz wszystkie elementy, które do Ciebie pasują i/lub dodaj własne.

Reakcje fizyczne

- Spocone dłonie
- Napięcie mięśni
- Przyspieszone bicie serca
- Zarumienione policzki
-
-

Myśli

- Przeszacowanie niebezpieczeństwa
- Niedocenianie swojej zdolności poradzenia sobie
- Niedoścignienie dostępnej pomocy
- Zamartwianie się i katastroficzne myśli
-

Zachowania

- Unikanie sytuacji
- Ucieczka
- Próba robienia rzeczy jak najlepiej
- Próba kontrolowania zdarzenia
- Próba uniknięcia niebezpieczeństwa
-
-

Nastroj

- Zdenerwowanie
- Drażliwość
- Niepokój
- Panika
-
-



Ćwiczenie 2 - NEGATYWNE MYŚLENIE

Instrukcja:

Podaj przykład Twojego negatywnego myślenia:

.....

.....

Jak bardzo uważasz tę myśl za prawdziwą?

Moja myśl jest w % prawdziwa.

Oceń to w ujęciu procentowym, np. uważam, że myśl „Nie zdam egzaminu na prawo jazdy” jest w 50% prawdziwa.

Jakie są dowody przemawiające za i przeciw tej myśli?

Dowody za	Dowody przeciwko

Teraz ponownie oceń, jak prawdziwa jest Twoja negatywna myśl.

Moja negatywna myśl jest teraz w % prawdziwa.

Ćwiczenie 3 – MECHANIZM GNIEWU

Instrukcja:

Aby poradzić sobie z gniewem, możemy starać się unikać sytuacji, które go wywołują, ale nie zawsze jest to jednak możliwe. Dlatego ważne jest posiadanie alternatywnych strategii reagowania na nie. Wymaga to zmiany naszego sposobu myślenia o tych sytuacjach i przyczynach naszego gniewu.

Podaj przykład sytuacji, która wywołała Twój gniew:

→

Jakie były wtedy Twoje myśli?

→
.....

Jakie było wtedy Twoje zachowanie?

→
.....

Czy było inne możliwe wyjaśnienie tej sytuacji? Jeśli tak, to jakie?

→
.....



Instrukcja:

Często na różne sytuacje możemy reagować w odmienny sposób, w zależności jak je oceniamy. Poniżej opisano zdarzenia i sytuacje, które mogą powodować gniew. Wyobraź sobie, że Ci się one przytrafiły, a następnie napisz w pierwszej kolumnie, co mogłoby doprowadzić Cię do gniewu. Następnie pomyśl o innych możliwych sposobach ich wyjaśnienia, które nie doprowadziłyby Cię do złości.

Sytuacja / zdarzenie	Co myślę <u>w gniewie</u>	Co myślę <u>bez gniewu</u>
Ktoś popycha Cię w sklepie.	• Chce mnie sprowokować. • Zrobił to specjalnie.	• Stracił równowagę. • Zrobił to niechcący.
Kolega długo nie odpowiada na Twoją wiadomość.	• Nie dba o mnie. • Chce mi zrobić przykrość.	• Wybrałem zły czas. • Musi załatwić coś pilnego.
Twój najlepszy przyjaciel nie złożył Ci życzeń urodzinowych.		
Twoja koleżanka dostała nagrodę w pracy.		
Sąsiedzi głośno puścili telewizor, który Ci przeszkadza zasnąć.		

Ćwiczenie 4 - MODEL A-B-C

Instrukcja:

Pomyśl o dwóch zdarzeniach, które ostatnio Cię zdenerwowały:

A Przyczyna/Zdarzenie	B Myśli/Przekonania	C Emocje/Konsekwencje
Zapisz, co wywołało Twój gniew	Zapisz myśli i przekonania, które przeszły Ci do głowy	Zapisz jakie było Twoje emocje i zachowanie w tej sytuacji oraz ich skutek
Zdarzenie 1.		
Zdarzenie 2.		

Czy można było inaczej..

- a) Zastanów się, czy można było wtedy zachować się inaczej.
- b) Czy istniało inne, możliwe wytłumaczenie tego zdarzenia?
- c) Jakie wtedy byłyby twoje emocje i działanie?

Zdarzenie 1.

- a)
.....
- b)
.....
- c)
.....

Zdarzenie 2.

- a)
.....
- b)
.....
- c)
.....



Ćwiczenie 5 - PROGRESYWNE ROZLUŻNIANIE MIĘŚNI

Instrukcja:

Progresywne rozluźnianie mięśni jest prostą techniką, stosowaną do powstrzymania lęku przez rozluźnianie poszczególnych partii mięśni według ustalonej kolejności. Idea polega na silnym naprężeniu grupy mięśni (silnym, jednak z zachowaniem pewnego wyczucia, aby nie nadwerężyć mięśni) przez około dziesięć sekund i następującym po nim szybkim rozluźnieniu. Należy odczekać piętnaście do dwudziestu sekund, obserwując odczucia pochodzące z rozluźnionych mięśni i porównując je z odczuciem, które powstawało, kiedy były napięte. Następnie przechodzi się do kolejnej grupy mięśni.

Wskazówki :

- Ćwicz przynajmniej dwadzieścia minut dziennie.
- Znajdź spokojne miejsce do ćwiczeń, gdzie nikt nie będzie Ci przeszkadzał.
- Ćwicz o ściśle ustalonej porze.
- Ćwicz z pustym żołądkiem.
- Zajmij wygodną pozycję. Pozbądź się wszystkiego, co krępuje czy uciska Ci ciało.
- Zdecyduj, że nie będziesz się niczym martwić.
- Przyjmij pasywną, obojętną postawę.
- Napinaj, nie nadwerężaj.
- Skoncentruj się na tym, co się dzieje.
- Oduść. Kiedy rozluźniasz daną grupę mięśni, zrób to nagle i dopiero po chwili rozluźnij się, czerpiąc przyjemność z uczucia bezwładu.
- Spróbuj powtarzania relaksującej frazy.
- Utrzymaj skupienie na swoich mięśniach.

Po ułożeniu się w cichym, spokojnym miejscu, postępuj według następujących zaleceń.

1. Na początek **weź trzy głębokie oddechy** z przepony, za każdym razem wydychając powietrze bardzo powoli. Podczas wydechu wyobraź sobie, że całe napięcie zgromadzone w Twoim organizmie uchodzi z niego.
2. **Zaciśnij pięści**. Utrzymaj je mniej więcej siedem do dziesięciu sekund i rozluźnij na piętnaście do dwudziestu sekund. Używaj tych przedziałów czasu dla wszystkich pozostałych grup napinanych mięśni.
3. **Podciągnij przedramiona do ramion** i napnij bicepsy obu rąk. Przytrzymaj... a następnie rozluźnij.
4. **Napnij tricepsy** (mięśnie na tylnej stronie ramienia) poprzez wyprostowanie rąk i zablokowanie ich w łokciach. Przytrzymaj... a następnie rozluźnij.
5. **Napnij mięśnie czoła**, unosząc brwi najwyżej jak potrafisz. Przytrzymaj... a następnie rozluźnij. Wyobraź sobie, że mięśnie czoła, rozluźniając się, stają się gładkie i bezwładne.
6. **Napnij mięśnie znajdujące się wokół oczu**, zaciskając zamknięte oczy. Przytrzymaj... a następnie rozluźnij.
7. **Napnij mięśnie szczęki**, otwierając usta tak szeroko, jak to tylko możliwe i rozciągając w ten sposób mięśnie, znajdujące się w okolicy stawu żuchwy. Przytrzymaj... a następnie rozluźnij.
8. **Napnij mięśnie karku**, odchylając głowę do tyłu, tak jakbyś chciał nią dotknąć pleców (uwaga, aby nie doznać kontuzji). Przytrzymaj... a następnie rozluźnij.
9. **Napręż ramiona**, podnosząc je tak, jakbyś chciał dotknąć nimi swoich uszu. Przytrzymaj... a następnie rozluźnij.
10. **Napnij mięśnie w okolicy łopatek**, ściągając je maksymalnie do tyłu. Przytrzymaj je w napięciu... a następnie rozluźnij. Ponieważ również ten obszar jest szczególnie podatny na napięcia, możesz powtórzyć cykl dwa razy.

11. **Napnij mięśnie klatki piersiowej**, biorąc głęboki wdech. Przytrzymaj do dziesięciu sekund... i rozluźnij je powoli. Wyobraź sobie, że całe napięcie wypływa z Ciebie wraz z wydychanym powietrzem.
12. **Napnij mięśnie brzucha**, wciągając go. Przytrzymaj... a następnie rozluźnij.
13. **Rozluźnij swoje ciało.**
14. **Napręż dolną część pleców**, wyginając je w łuk (jeśli cierpisz na bóle pleców, możesz pominąć tę grupę mięśni). Przytrzymaj... a następnie rozluźnij.
15. **Napnij pośladki**, ściągając je do siebie. Przytrzymaj... a następnie rozluźnij. Wyobraź sobie mięśnie znajdujące się w okolicy bioder i to, jakie luźne i bezwładne się stały.
16. **Napnij mięśnie ud.** Najprawdopodobniej będziesz musiał napiąć również biodra i pośladki, gdyż wszystkie te mięśnie mają swoje przyczepy na kościach miednicy. Przytrzymaj...a następnie rozluźnij.
17. **Napnij łydki**, podciągając stopy do góry w kierunku kolan (zginaj ostrożnie, aby uniknąć skurczu). Przytrzymaj... a następnie rozluźnij.
18. **Napnij mięśnie stóp**, zawijając palce u nóg do dołu. Przytrzymaj... a następnie rozluźnij.
19. Jeżeli któryś z obszarów mięśni pozostaje spięty, powinieneś powtórzyć dwa do trzech cykli napinania i rozluźniania dla takiej grupy.
20. Teraz wyobraź sobie falę rozluźnienia, wypełniającą powoli całe Twoje ciało i stopniowo przechodzącą przez wszystkie grupy mięśni, począwszy od głowy, aż do palców stóp.

Cała sesja progresywnego rozluźniania mięśni powinna zająć od dwudziestu do trzydziestu minut. Aby pomóc sobie podczas ćwiczenia, można korzystać z gotowych nagrań, gdzie powyższe polecenia są podane w odpowiedniej kolejności.

MATERIAŁY

EMOCJE I STRES ZWIĄZANY Z POSZUKIWANIEM PRACY**RADZENIE SOBIE ZE STRESEM I TRUDNYMI SYTUACJAMI****Mechanizm i objawy stresu**

Stresem nazywamy sytuację trudną, która wytrąca nas ze stanu równowagi i zakłóca spokój. Codzienne życie pokazuje, że nie jesteśmy w stanie go uniknąć. Jest naturalną reakcją na codzienne wyzwania i życiowe zmiany - nie tylko negatywne, ale i pozytywne. Całkowite wyeliminowanie stresu nie jest możliwe ani potrzebne. Jednak to, w jaki sposób będziemy sobie z nim radzić, zależy w dużej mierze od nas samych. Możliwe jest natomiast opracowanie własnej strategii radzenia sobie, by zminimalizować jego negatywne skutki. Stres nie musi być zły, może spełniać pozytywną funkcję, gdyż w pewnych sytuacjach mobilizuje nas do efektywniejszego działania. Każdy z nas potrzebuje pewnego, optymalnego poziomu stresu.



Umiarkowany stres podnosi jakość wykonania zadań, zaangażowanie w to, co robimy. Zbyt niski poziom stresu powoduje spadek motywacji, apatię i znużenie. Zbyt wysoki - napięcie, trudności z koncentracją, lęk i zamęt w głowie, fizyczne zmęczenie, zwolnienie refleksu.

Objawy stresu

Przywołajmy w pamięci jakieś stresujące wydarzenia. Np. w trakcie rozmowy kwalifikacyjnej rozwiązujemy test. Mamy wyznaczony limit czasu. Nie rozumiemy niektórych pytań. Zaczynamy mieć "pustkę w głowie", czujemy szybsze niż zwykle bicie serca, pocą się ręce, czujemy suchość w gardle, dygocą nam nogi, zaczyna boleć brzuch, itp.

Stres jest złożoną reakcją, w której można zaobserwować zarówno elementy emocjonalne jak i fizjologiczne, wpływa także na nasz sposób myślenia czy zachowanie. Fizjologiczne reakcje na stres to swoista pozostałość po przodkach. Dziś, straciwszy w dużej mierze swe pierwotne funkcje, często są dla nas kłopotliwe. Do fizjologicznych reakcji na stres należy m.in.: przyspieszenie akcji serca, wzrost napięcia mięśniowego, przyspieszony, płytki oddech,

suchość w ustach, zwiększona aktywność gruczołów potowych, przyspieszona perystaltyka jelit, zwiększone napięcie mięśni gładkich (m.in. skurcz żołądka).



Emocje towarzyszące sytuacji stresowej to lęk, niepokój, zwiększona czujność, irytacja, drażliwość, czasem nawet agresja. Pojawiają się też zmiany w myśleniu: trudności z koncentracją, pamięcią, trudności w podejmowaniu decyzji, poczucie bezradności, negatywne myślenie.

Wynikiem długotrwałego stresu mogą być również zmiany w zachowaniu: zaburzenia łaknienia, objadanie się, nadużywanie alkoholu, zaburzenia snu. Każdy z nas reaguje inaczej, dlatego niezwykle ważne jest poznanie naszych indywidualnych reakcji na sytuacje stresujące. Jedną z najczęściej występujących przyczyn małej odporności na stres jest brak higieny psychicznej. Chęć sprostania wszystkim wymaganiom otoczenia powoduje, że ograniczamy przyjemności, odpoczynek, relaks, czyli wszystkie elementy, które pozwalają na regenerację sił i zwiększenie odporności na stres.

Style radzenia sobie ze stresem

- Styl skoncentrowany na zadaniu to radzenie sobie ze stresem polegające na podejmowaniu działań zaradczych. Jest to podejmowanie wysiłków zmierzających do rozwiązania problemu poprzez poznawcze przekształcenia lub próby zmiany sytuacji. Główny nacisk jest położony na zadanie.
- Styl skoncentrowany na emocjach charakteryzuje się takimi zachowaniami w sytuacji stresowej jak: koncentrowanie się na sobie i własnych przeżyciach emocjonalnych (złości, poczuciu winy i napięciu), myślenie życzeniowe, fantazjowanie. Działania podejmowane w ramach tego stylu mają na celu zmniejszenie napięcia emocjonalnego związanego z sytuacją stresową, choć w rzeczywistości mogą prowadzić do efektów odwrotnych.



- Styl skoncentrowany na unikaniu jest stylem charakterystycznym dla osób, które w sytuacjach stresowych wykazują tendencję do wystrzegania się myślenia, przeżywania i doświadczania tej sytuacji. Charakterystyczny jest dla osób, które starają się nie myśleć o problemie i nie odczuwać sytuacji stresowej poprzez angażowanie się w kontakty towarzyskie czy czynności zastępcze np. oglądanie telewizji, objadanie się, sen lub spożywanie alkoholu.

Higiena psychiczna

Pamiętajmy jednak, że przy radzeniu sobie ze stresem najlepsza i najskuteczniejsza jest profilaktyka. Warto pamiętać o kilku prostych zasadach:

- Miej czas tylko dla siebie. Wyłącz telefon, usiądź wygodnie w fotelu, włącz ulubioną muzykę lub dawno odkładaną książkę.
- Stosuj techniki relaksacyjne. Może to być joga, medytacja czy proste techniki oddechowe. Sprawiają one, że poczujesz się wyciszony i spokojny.
- Uprawiaj sport. Aktywność fizyczna jest jednym z najlepszych sposobów na odreagowanie stresu.
- Zdrowo się odżywiaj. Unikaj używek; papierosów, kawy, alkoholu. Pamiętaj powiedzenie: "W zdrowym ciele - zdrowy duch".
- Naucz się lepiej gospodarować czasem. Naucz się planować. Rób spis rzeczy, które masz do załatwienia, dziel je na bardzo pilnie i takie, które mogą jeszcze poczekać.
- Stawiaj sobie realistyczne cele. Ustal, co chcesz osiągnąć i w jakim czasie. Sporządź plan działań i bądź konsekwentny. Nie bierz jednak na siebie zbyt wiele.
- Nie staraj się być perfekcjonistą. Każdy popełnia błędy. Nie musisz wszystkiego robić bezbłędnie. Bądź dla siebie tolerancyjny.



MODUŁ IV - EFEKTYWNY ZESPÓŁ

BLOKI

1. Scenariusz zajęć grupowych
2. Karta pracy do zajęć grupowych
3. Scenariusz zajęć indywidualnych
4. Karta pracy do zajęć indywidualnych

**DORADZTWO ZAWODOWE OPARTE NA BADANIU PROCESÓW POZNAWCZYCH
DLA OSÓB Z GRUPY NEET**

MODUŁ IV

EFEKTYWNY ZESPÓŁ

BLOK

ZAJĘCIA GRUPOWE

REZULTATY:

- rozwój umiejętności współpracy zespołowej
- analiza problemów i barier w procesie budowania efektywnego zespołu
- doskonalenie umiejętności elastycznego rozwiązywania konfliktów
- kształtowanie postaw umożliwiających efektywne funkcjonowanie w zespole
- podniesienie kompetencji społecznych i przygotowanie do profesjonalnej aktywności w przyszłej pracy zawodowej

PROGRAM:

- Ćwiczenie 1 - PUZZLE
- Ćwiczenie 2 - BUDOWANIE WIEŻY
- Ćwiczenie 3 - Kwestionariusz MOJA ROLA W GRUPIE
- Ćwiczenie 4 - STUDIUM PRZYPADKU „DOROTA” / SYMULACJA
- Ćwiczenie 5 - STUDIUM PRZYPADKU „DOROTA” / ANALIZA PROBLEMU
- Mini – wykład - ZASADY PRACY ZESPOŁOWEJ
- Ćwiczenie 6 - WYJAZD INTEGRACYJNY
- Ćwiczenie 7 – NOWY LOKATOR
- Ćwiczenie 8 - DEFINICJA KONFLIKTU
- Mini – wykład – ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW
- Ćwiczenie 9 - JAK POWSTAJE KONFLIKT?
- Ćwiczenie 10 - CZYM JEST DLA MNIE KONFLIKT?

KARTA PRACY:

„Efektywny zespół - Karta pracy do zajęć grupowych”

- Ćwiczenie 1 - PUZZLE
- Ćwiczenie 2 - BUDOWANIE WIEŻY
- Ćwiczenie 3 - Kwestionariusz MOJA ROLA W GRUPIE
- Ćwiczenie 4 - STUDIUM PRZYPADKU „DOROTA” / SYMULACJA
- Ćwiczenie 5 – STUDIUM PRZYPADKU „DOROTA” / ANALIZA PROBLEMU
- Ćwiczenie 6 - WYJAZD INTEGRACYJNY
- Ćwiczenie 7 - NOWY LOKATOR
- Ćwiczenie 8 - DEFINICJA KONFLIKTU
- Ćwiczenie 9 - JAK POWSTAJE KONFLIKT?
- Ćwiczenie 10 - CZYM JEST DLA MNIE KONFLIKT?
- Mini – wykład - ZASADY PRACY ZESPOŁOWEJ
- Mini – wykład – ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW

Techniki szkoleniowe:

- ćwiczenie w parach i małych grupach
- praca indywidualna
- praca zespołowa
- kwestionariusz
- studium przypadku
- mini - wykład
- dyskusja grupowa

Czas trwania:

Osiem godzin szkoleniowych

Moduł IV - EFEKTYWNY ZESPÓŁ

Karta pracy do zajęć grupowych

Ćwiczenie 1 - PUZZLE

Instrukcja:

1. Uczestnicy dzielą się w kilkusobowe grupki. Każda z nich otrzymuje w kopercie zestaw pociętych zdjęć.
2. Zadaniem każdej grupy jest ułożenie całego obrazka. W każdym zestawie są również elementy innych obrazków, żadna z grup nie ma pełnego zestawu kawałków. (Nie informujemy o tym grupy).

W trakcie ćwiczenia konieczne będzie nawiązanie kontaktu z pozostałymi grupami w celu zdobycia brakujących elementów.

3. Po ułożeniu wszystkich obrazków następuje omówienie ćwiczenia.
 - Jak wyglądała współpraca w poszczególnych grupach?
 - Jak się komunikowali?
 - W jaki sposób rozwiązywali zadanie?
 - W jaki sposób zdobyli brakujące elementy?
 - Jakie są ich wrażenia z zakończonego ćwiczenia?



Ćwiczenie 2 - BUDOWANIE WIEŻY

Instrukcja:

1. Uczestnicy dzielą się na 3-4 osobowe grupy. Każda z grup otrzymuje zestaw gazet, taśmę klejącą i nożyczki. Ich zadaniem jest zbudowanie jak najwyższej wieży.
2. Ustalamy czas na zbudowanie wieży np. 1 godz. Grupy dostają informację, że wieża w chwili mierzenia musi stać samodzielnie, nie może być też przyklejona do podłogi, sufitu itp. Nie można w trakcie budowy wykorzystywać innych przedmiotów, oprócz tych które otrzymali na początku zadania.
3. Po upływie wyznaczonego czasu następuje mierzenie wież.
4. Podsumowanie.
 - a. Jak wyglądała współpraca w poszczególnych grupach?
 - b. W jaki sposób dzielili się zadaniami?
 - c. Czy ktoś kierował pracą grupy?
 - d. Czy pojawiły się jakieś sytuacje konfliktowe?
 - e. W jaki sposób je rozwiązywali?
 - f. Jakie są ich wrażenia z zakończonego ćwiczenia?

Ćwiczenie 3 - Kwestionariusz MOJA ROLA W GRUPIE

Wypełnij zamieszczony poniżej kwestionariusz w następujący sposób:

- 1) *rozdziel 10 punktów w każdej z siedmiu części kwestionariusza. Możesz przypisać 10 punktów tylko jednemu zadaniu, które doskonale opisuje Twoje zachowanie w grupie, lub też rozdzielić 10 punktów pomiędzy wszystkie lub niektóre zadania opisujące mniej lub bardziej adekwatnie Twoje zachowanie;*
- 2) *wpisz Twoje odpowiedzi do tablicy wyników.*

Część I

Sądzę, że osobiście wnoszę do grupy...

- a) wydaje mi się, że szybko dostrzegam i umiem wykorzystać nowe możliwości,
- b) mogę dobrze pracować z bardzo różnymi ludźmi,
- c) „produkowanie” pomysłów to moja naturalna zdolność,
- d) moja siła tkwi w tym, że potrafię z ludzi „wyciągnąć” to, co mają w sobie najlepszego, aby przyczynili się do osiągnięcia celów i zadań grupowych,
- e) moja główna umiejętność polega na doprowadzeniu spraw do końca i wiąże się z efektywnością,
- f) jestem w stanie przez jakiś czas zaakceptować niepopularność mojej osoby, jeśli prowadzi to do wartościowych wyników,
- g) zwykle wyczuwam, co jest realistyczne i prawdopodobne, jeśli chodzi o osiągnięcie sukcesu,
- h) zwykle mogę zaproponować jakieś alternatywne wyjście bez uprzedzeń i niechęci.

Część II

Jeśli mam jakieś niedociągnięcia w pracy grupowej to dlatego, że...

- a) nie mogę się uspokoić, dopóki narada nie jest uporządkowana, kontrolowana i ogólnie dobrze prowadzona,
- b) mam skłonność do bycia wspaniałomyślnym dla tych, których przekonujące pomysły nie zostały odpowiednio przemyślane,
- c) mam skłonność do gadulstwa, gdy grupa rozpracowuje nowe pomysły,
- d) mój chłodny ogląd spraw utrudnia mi przyłączenie się do gotowości i entuzjazmu kolegów,
- e) czasami jestem spostrzegany jako wywierający nadmierny nacisk i autorytatywny wpływ, jeśli coś musi zostać rzeczywiście zrobione,
- f) trudno mi kierować „na pierwszej linii”, gdyż czuję się zbyt odpowiedzialny za atmosferę grupową,
- g) mam skłonność do rozmyślania o tym, co w danej chwili wpada mi do głowy, przez co tracę kontakt z tym, co się dzieje,
- h) koledzy widzą mnie jako niepotrzebnie przejmującego się szczegółami i możliwością, że sprawy mogą się źle ułożyć.

Część III

Gdy jestem wciągnięty razem z innymi w przygotowanie projektu...

- a) mam skłonność do wywierania wpływu na ludzi, lecz bez wywierania na nich presji,
- b) moja czujność pozwala zapobiegać wielu pomyłkom i błędom,
- c) jestem gotów kłaść nacisk na działanie, aby upewnić się, że narada nie jest stratą czasu lub, że prowadzi do utracenia z widoku głównego celu,
- d) zwykle można na mnie polegać, że wymyślę coś oryginalnego,
- e) zawsze jestem gotów uczynić dobrą sugestią przedmiotem zainteresowania całej grupy,
- f) zawsze poszukuję ostatnich nowinek, nowych odkryć i wyników badań na określony temat,
- g) mam przekonanie, że moja umiejętność wydawania sądu może pomóc w podjęciu odpowiednich decyzji,
- h) moją specjalnością jest zorganizowanie najbardziej znaczącej części pracy.

Część IV

Moją charakterystyczną cechą w pracy grupowej jest...

- a) rzeczywiście interesuję się bliższym poznaniem moich kolegów,
- b) nie mam oporów przed przeciwstawianiem się zdaniu większości,
- c) zwykle potrafię przyjąć taką linię argumentacji, aby obalić błędny punkt widzenia,
- d) sądzę, że mam szczególny talent do wprowadzania pomysłów w życie, gdy plan ma być zastosowany,
- e) mam skłonność do unikania tego, co oczywiste i do zaskakiwania czymś niespodziewanym,
- f) doprowadzam to, czego się podejmę do perfekcji,
- g) jestem gotów do nawiązywania i wykorzystywania kontaktów poza grupowych, jeśli jest to potrzebne,
- h) nawet jeśli interesuje mnie wiele aspektów sprawy, nie mam problemów z podjęciem decyzji co do wyboru rozwiązania.

Część V

Czerpię satysfakcję z pracy, gdyż...

- a) cieszy mnie analizowanie sytuacji i rozważanie możliwości wyboru,
- b) interesuje mnie znalezienie praktycznych rozwiązań problemów,
- c) lubię mieć przekonanie, że sprzyjam kształtowaniu dobrych kontaktów międzyludzkich w pracy,
- d) lubię mieć duży wpływ na decyzje,
- e) cieszę się z kontaktów z ludźmi, którzy mają coś nowego do zaoferowania,
- f) jestem w stanie doprowadzić do zgody w ważnych dla pracy sprawach,

- g) wczuwam się w moją część zadania, jeśli pragnę poświęcić zadaniu całą swoją uwagę,
- h) lubię znaleźć taki obszar, który pobudza moją wyobraźnię.

Część VI

Jeśli nagle otrzymuję trudne zadanie do wykonania w ograniczonym czasie i wobec nieznanym mi osób...

- a) mam ochotę zaszyć się w kącie, aby wymyślić sposób na wyjście z impasu,
- b) byłbym gotów do współpracy z osobą, która wykazała najbardziej pozytywna nastawienie,
- c) znalazłbym sposób na zmniejszenie skali zadania przez ustalenie, co mogłyby zrobić poszczególne jednostki,
- d) moje naturalne wyczucie spraw pilnych pozwoli na postępowanie zgodnie z planem,
- e) z pewnością zachowam spokój i zdolność do trzeźwego sądu,
- f) mimo nacisków zachowam stałość celu,
- g) byłbym przygotowany do przejęcia konstruktywnego kierownictwa, jeśli stwierdziłbym, że grupa nie robi postępu,
- h) zainicjowałbym dyskusję w celu stymulowania nowych pomysłów, rozwiązań.

Część VII

W odniesieniu do problemów, za które jestem w grupie odpowiedzialny...

- a) mam skłonność do ujawniania niezadowolenia wobec tych, którzy moim zdaniem przeszkadzają w osiągnięciu postępów,
- b) inni mogą mnie krytykować za to, że jestem analityczny i niedostatecznie opieram się na intuicji,
- c) moje pragnienie, aby praca została starannie wykonana, może wstrzymywać pójście do przodu,
- d) mam skłonność do nudzenia się i oczekuję, że inni będą mnie stymulować i „zapalać”,
- e) trudno mi rozpocząć, jeśli cele nie są dla mnie jasne,
- f) czasami nie jestem tak efektywny, jak bym chciał, jeśli chodzi o wyjaśnienie złożonych problemów, jakie przede mną stoją,
- g) mam świadomość, że wymagam od innych rzeczy, których sam nie mogę zrobić,
- h) waham się, gdy należałoby przeforsować mój punkt widzenia, gdy mam do czynienia z jawną opozycją.

LICZENIE WYNIKÓW

Wykaz skrótów użytych w tablicy klucza

PO – praktyczny organizator	CZK – człowiek kontaktów
NL – naturalny lider	SĘ – sędzia
CZA – człowiek akcji	CZG – człowiek grupy
SIĘ – siewca (człowiek idei)	PER – perfekcjonista

Tablica wyników

Nanieś punkty, które przydzielisz poszczególnym odpowiedziom do poniższej tabeli.

Odpowiedź/ Część	a	b	c	d	e	f	g	h
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
7.								

Tablica klucza

Przenieś wyniki wpisane z tablicy wyników do tablicy klucza. Dodaj punkty wpisane w każdej kolumnie w celu obliczenia liczby punktów przypisanych poszczególnym rodom grupowym.

Typ/ część	PO		NL		CZA		SIE		CZK		SĘ		CZG		PER	
1.	g		d		f		c		a		h		b		e	
2.	a		b		e		g		c		d		f		h	
3.	h		a		c		d		f		g		e		b	
4.	d		h		b		e		g		c		a		f	
5.	b		f		d		h		e		a		c		g	
6.	f		c		g		a		h		e		b		d	
7.	e		g		a		f		d		b		h		c	
Suma																

INTERPRETACJA WYNIKÓW

Najwyższy wynik w określonej kolumnie świadczy o najczęściej przyjmowanej KONSTRUKTYWNEJ ROLI GRUPOWEJ. Następny w kolejności dotyczy roli, którą przyjmuje się, jeśli z jakiś powodów istnieje ,mniejsze zapotrzebowanie na tę najbardziej preferowaną.

Dwa najniższe wyniki dotyczą obszarów, które należałoby rozwijać i prawdopodobnie najslabszych. Być może jednak zamiast je „na siłę” wzmacniać, lepiej poszukać kolegów, którzy mogliby w grupie stanowić dla nas dopełnienie.

Rola/ Wyniki	Niskie	Średnie	Wysokie	Bardzo wysokie
PO	0 – 6	7 – 11	12 – 16	17 – 23
NL	0 – 6	7 – 10	11 – 13	14 – 23
CZA	0 – 8	9 – 13	14 – 17	18 – 36
Się	0 – 4	5 – 8	9 – 12	13 – 29
CZK	0 – 6	7 – 9	10 – 11	12 – 21
SĘ	0 – 5	6 – 9	10 – 12	13 – 19
CZG	0 – 8	9 – 12	13 – 16	17 – 25
PER	0 - 3	4 - 6	7 - 9	10 - 17

ROLE W DOBRYM ZESPOLE

Naturalny lider – sprawuje pieczę i kontrolę nad sposobem, w jaki grupa stara się osiągnąć cele. Potrafi efektywnie wykorzystać zasoby zespołu; rozpoznaje, gdzie tkwią zalety, a gdzie słabości grupy; potrafi wykorzystać potencjał indywidualny każdego pracownika. Cechy: zrównoważony, dominujący, ekstrawertyk. Charakteryzuje go raczej zdrowy rozsądek aniżeli rozważania intelektualne, w kierowaniu nie jest agresywny.

Człowiek akcji – kształtuje sposób, w jaki wykorzystany zostanie wysiłek grupy; kieruje swoją uwagę bezpośrednio na ustalaniu celów i priorytetów; pragnie wywierać wpływ na kształt lub wzorzec dyskusji grupowej. Cechy: niespokojny, dominujący, ekstrawertyk, impulsywny, łatwo się irytuje.. Chce szybko widzieć rezultaty. Rywalizuje i bywa arogancki, ale dzięki niemu „coś się rzeczywiście dzieje”.

Praktyczny organizator – zamienia koncepcje i plany na praktyczne działanie i realizuje uzgodnione plany w sposób systematyczny i efektywny. Cechy: zrównoważony i zdyscyplinowany. Dzięki niemu następuje praktyczne wdrożenie projektów i planów rozwiązań. Pragnie konkretów, nie lubi zmienności planów.

Siewca (człowiek idei) – wysuwa nowe pomysły i strategie ze szczególnym uwzględnieniem najistotniejszych problemów. Próbuje „przedzierać się” ze swoją wizją przez grupowe podejście do problemu na zasadzie konfrontacji. Cechy: dominujący, inteligentny, introwertyk. Może „gubić” szczegóły i robić błędy, a także krytykować pomysły innych. Im większy problem, tym większe wyzwanie, żeby go rozwiązać. Uważa, że wszystkie dobre pomysły z początku dziwnie wyglądają. Roztacza wokół siebie aurę „geniusza”.

Człowiek kontaktów – bada, analizuje i przytacza informacje na temat pomysłów, stanu wiedzy i działań na zewnątrz grupy; nawiązuje kontakty zewnętrzne, które mogą być użyteczne dla zespołu; potrafi prowadzić niezbędne negocjacje. Cechy: zrównoważony, dominujący, ekstrawertyk. Popiera innowacje i jest dobrym improwizatorem. Trochę cyniczny w poszukiwaniu zysku dla grupy – często mówi „nowe możliwości powstają w wyniku błędów innych”.

Sędzia – analizuje problem, ocenia pomysły i sugestie, dzięki czemu grupa startuje z lepiej przygotowanej pozycji do podjęcia ważnej decyzji. Cechy: inteligentny, zrównoważony, introwertyk. Jest najbardziej obiektywny, bezstronny i niezaangażowany emocjonalnie, lubi mieć czas do namysłu, brak mu entuzjazmu, ale jego spokój pozwala na podjęcie wyważonych decyzji.

Człowiek grupy – wspiera członków grupy, podbudowuje morale grupy, jeśli są jakieś niedociągnięcia i braki, potrafi zapobiegać konfliktom, kształtuje „ducha” grupy, wzmacnia współpracę i lepszą komunikację, jest lojalny wobec zespołu. Cechy: ekstrawertyk, zrównoważony, niskie pragnienie dominacji i rywalizacji, zdolność empatii. Może jego wkład nie jest zbyt wyraźny, ale nieoceniona jest jego lojalność i oddanie wobec grupy, nie lubi konfrontacji.

Perfekcjonista – nastawiony na konkretny efekt – na zakończenie zadania w określonym czasie i zapewnienie mu jak najwyższego standardu wykonania; może być trudny w kontaktach ze względu na to, że jest wrogiem przypadku i grzeźnie w szczegółach, które nie są najistotniejsze do zakończenia zadania, zawsze świadom celu. Cechy: niespokojny, napięty, introwertyk, zdyscyplinowany.

Ćwiczenie 4 - STUDIUM PRZYPADKU „DOROTA”/ SYMULACJA

Opis sytuacji

W małym sklepie osiedlowym zatrudnione są trzy osoby oraz kierownik Włodzimierz. Pracują w takim składzie od kilku lat, mają wypracowany system pracy oraz podział obowiązków. W ostatnim czasie dołączyła do zespołu nowa pracowniczka, Dorota. Posiada już kilkuletnią praktykę w handlu, pracowała w dwóch dużych supermarketach. Jest pełna zapału i zaangażowania, chciałaby wykorzystać swoje wcześniejsze doświadczenia w nowym miejscu pracy. Jednak jej propozycje nie podobają się pozostałym osobom, są krytykowane i odrzucane jako mało praktyczne i nieprzydatne w ich sklepie. W ostatnim czasie Dorota zaproponowała zorganizowanie stoiska z żywnością wegańską. Dla pozostałych osób to tylko utrudnienie i dodatkowa praca. Włodzimierz był początkowo przychylny pomysłowi, szczególnie że klienci często pytają o takie produkty i zauważył podobne stoiska w konkurencyjnych sklepach. Podoba mu się entuzjazm Doroty i nowatorskie pomysły. Jednak nie chce wprowadzać zmian wbrew woli pozostałych pracowników, zależy mu na dobrej atmosferze w pracy. Zastanawia się, jak rozwiązać sytuację aby nie doprowadzić do konfliktu w zespole a jednocześnie wprowadzić ciekawe pomysły marketingowe Doroty i zwiększyć atrakcyjność oferty handlowej sklepu. Postanowił przeprowadzić rozmowę z nią na temat jej pracy, współpracy w z innymi pracownikami oraz możliwości realizacji jej pomysłu.

Instrukcja

1. Uczestnicy w parach odgrywają scenkę rozmowy pomiędzy kierownikiem a nową pracowniczką Dorotą.
2. Następnie na forum grupy omawiany jest przebieg symulacji oraz wzajemne ustalenia.
3. Dyskusja grupowa i podsumowanie.

Ćwiczenie 5 - STUDIUM PRZYPADKU „DOROTA” / ANALIZA PROBLEMU

Instrukcja

Na podstawie studium przypadku, symulacji oraz własnych doświadczeń odpowiedz na poniższe pytania.

Co jest istotne w komunikacji w zespole?

Jakie mogą powstać bariery w komunikacji?

Co sprzyja skutecznemu rozwiązywaniu konfliktów?

Jakie są korzyści wynikające z odpowiedniego rozwiązywania konfliktów?

Ćwiczenie 6 – WYJAZD INTEGRACYJNY

Instrukcja:

1. Grupa dzieli się na dwa zespoły, ich zadanie polega na opracowaniu programu weekendowego wyjazdu integracyjnego. Każdy zespół otrzymuje godzinę na przygotowanie prezentacji.

Jesteście członkami działu personalnego. Przedstawiciel dyrekcji zwrócił się do was z prośbą o przygotowanie programu trzydniowej wizyty dla grupy pracowników z oddziałów regionalnych z całego kraju. Otrzymaliście informację, że grupa będzie dziesięcioosobowa, złożona z 5 kobiet i 5 mężczyzn, prawdopodobnie znajdzie się wśród nich co najmniej jedna osoba niepełnosprawna, poruszająca się na wózku inwalidzkim. Program powinien obejmować cały czas wyjazdu. Podczas prezentacji przedstawcie również planowane wydatki.

2. Każdy zespół przedstawia swój program drugiemu zespołowi.
3. Podsumowanie:
 - Czy efektywnie wykorzystali czas?
 - Jak funkcjonowała komunikacja w zespole?
 - Czy w trakcie pracy zespołu dochodziło do sytuacji konfliktowych?
 - W jaki sposób je rozwiązywali?
 - Czy udało im się dojść do wspólnego porozumienia?
 - Co pomagało we współpracy zespołowej?
 - Co utrudniało osiągnięcie porozumienia?
 - Czy są zadowolenie z efektu swojej pracy?

Ćwiczenie 7 - NOWY LOKATOR

Instrukcja:

1. Wspólnie ze znajomymi wynajmujecie czteropokojowe mieszkanie. Właśnie zwolnił się pokój i szukacie nowego współlokatora/współlokatorki. Zgłosiły się cztery chętne osoby.

BASIA

- studiuje medycynę, wegetarianka, lubi uczyć się w nocy, często chce decydować za innych

MAJA

- dobrze pływa, lubi jeździć na rowerze, robi świetne zdjęcia, ma kota

MACIEK

- zna trzy języki obce, ma dużo znajomych, zawsze się spóźnia, lubi słuchać głośno muzyki

OLEK

- doskonale gotuje, fan gier komputerowych, majsterkowicz, nie lubi sprzątać

2. Każda z osób prezentuje wybranego przez siebie kandydata. Po prezentacji poszczególnych osób następuje dyskusja grupowa na temat plusów i minusów poszczególnych osób oraz wybór jednego z nich.

Podsumowanie:

- Jak przebiegała komunikacja w czasie dyskusji grupowej?
- Co pomagało w osiągnięciu porozumienia?
- Co przeszkadzało w osiągnięciu porozumienia?

Ćwiczenie 8 – DEFINICJA KONFLIKTU

Instrukcja:

1. Jeden z uczestników w myśli wymienia kolejne litery alfabetu, drugi mówiąc stop wskazuje jedną z nich. Uczestnicy wymieniają słowa rozpoczynające się na tę literę a które kojarzą im się z konfliktem. Prowadzący zapisuje na flipcharcie. Powtarza to kilkakrotnie np. 3-4. Następnie dzieli grupę na tyle zespołów, ile liter zostało wykorzystanych w zadaniu.
2. Zadaniem każdego zespołu jest stworzenie własnej definicji konfliktu z wykorzystaniem wszystkich słów, które zostały podane na poszczególne litery.
3. Każda z grup czyta przygotowaną przez siebie definicję konfliktu.

Podsumowanie:

Uczestnicy podają znane sobie przysłowia i powiedzenia związane z konfliktem a następnie zapisują je na flipcharcie.



Ćwiczenie 9 – JAK POWSTAJE KONFLIKT?

Instrukcja:

W parach ułóżcie w odpowiedniej kolejności, etapy powstawania konfliktu. Porównajcie swoje rozwiązanie zadania z innymi.

ODCZUCIE ZŁOŚCI
WROGIE ZACHOWANIE
URAŻA
ROZCZAROWANIE
INTERPRETACJA ZACHOWANIA JAKO ZŁOWROGIEGO, NIEBEZPIECZNEGO DLA NAS
NARUSZENIE OBRAZU WŁASNEJ OSOBY
POCZUCIE ZAGROZENIA
ATAK
ODWET
UCIECZKA (WYCOFANIE SIĘ)
SZUKANIE POROZUMIENIA

Ćwiczenie 10 – CZYM JEST DLA MNIE KONFLIKT?

Instrukcja:

Dobierzcie się w pary. Najpierw indywidualnie odpowiedzcie na poniższe pytania. Później omówcie wzajemnie swoje odpowiedzi.

Co czujesz w sytuacjach konfliktowych?

W jaki sposób się zachowujesz w takich sytuacjach? Co jest dla Ciebie wtedy trudne?

W jaki sposób komunikujesz się z innymi w sytuacjach konfliktowych?

Czy i co chciałbyś/chciałabyś zmienić w swoim zachowaniu?

MINI - WYKŁAD

EFEKTYWNY ZESPÓŁ

I. ZASADY PRACY ZESPOŁOWEJ

Zespół pozwala na osiągnięcie efektu „synergii”, czyli uzyskanie lepszego wyniku niż suma wyników pracy samodzielnie pracujących osób. Budowanie skutecznego zespołu wiąże się z koniecznością doboru uczestników i już na początku trzeba sobie odpowiedzieć na pytania: Jaki skład zespołu odpowiada najbardziej celom, które mają być zrealizowane? Zespół jednolity pod względem cech zapewnia lepsze porozumienie i współpracę, charakteryzuje się jednak niskim stopniem innowacyjności i ryzykiem pojawienia się nierealnej wiary we własne możliwości, zespół taki także niechętnie przyjmuje osoby o odmiennych cechach.



Zespół silnie zróżnicowany umożliwia osiąganie wyższej skuteczności w realizacji zadań trudnych i złożonych, jest bardziej innowacyjny i zorientowany na poszukiwanie twórczych rozwiązań.

Czynniki skutecznego zespołu

- Wspólne cele - Aby skutecznie działać, zespół musi mieć jasno postawione cele. Nie można ich sprowadzać do znajomości bezpośrednich zadań. Zespół musi znać i rozumieć swoje miejsce w całości organizacji, swoją strefę odpowiedzialności i to, co powinien osiągnąć.
- Wykorzystanie zasobów - Ostatecznym celem zespołów jest efektywność. Dlatego zespół musi wykorzystywać zasoby, jakimi dysponuje, co oznacza tworzenie takiego środowiska, w którym każdy z członków zespołu będzie mógł i chciał wykorzystać swój potencjał.
- Zaufanie i rozwiązywanie konfliktów - W wielu sytuacjach pracy zespołowej mogą pojawić się kontrowersje. Dlatego zdolność do rozpoznania i otwartego rozwiązania konfliktu jest dla zespołu warunkiem koniecznym. To jedyna droga do rozwiązania emocjonalnych i budowy zdrowych relacji.



- Procedury i kontrola - Zespoły potrzebują procedur, które regulują ich działania. Mogą to być proste ustalenia, co do przebiegu spotkań zespołu, ale także mogą to być skomplikowane procedury realizacji zadań. Sam zespół powinien decydować o tym, jaki rodzaj kontroli będzie dla niego najlepszy.
- Efektywna komunikacja interpersonalna - Rozwój zespołu zależy od umiejętności wzajemnego komunikowania się jego członków. Najlepsze wskaźniki efektywności komunikowania to wzajemne słuchanie się i budowanie na pomysłach innych.

Techniki pracy zespołowej

Proponowanie - Zachowanie, dzięki któremu powstają nowe sugestie i propozycje.

- *Zajmijmy się tym jutro. Proponuję, żebyśmy wspólnie przejrzyli te materiały.*

Budowanie - Zachowanie, które zwykle przyjmuje formę propozycji, poszerzającej lub rozwijającej to, co powiedział ktoś inny.

- *Twój plan będzie nawet lepszy, jeżeli dodamy drugi raport.*
- *Sugerujesz wprowadzenie zmian do raportu. Pozwól, że zaproponuję, w jaki sposób można to zrobić.*

Wspieranie - Zachowanie, które w sposób jasny i świadomy stanowi deklarację zgody z inną osobą i jej poglądami.

- *Tak, zgadzam się z tym. Akceptuję to rozwiązanie. Sadzę, że to dobry pomysł.*

Sprawdzanie zrozumienia - Zachowanie, które ma na celu upewnienie się, że dotychczasowe ustalenia są zrozumiałe.

- *Chciałbym się upewnić, że mówimy o tym samym. Czy mogę przyjąć, że wszyscy się na to zgadzają?*

Podsumowywanie - Zachowanie mające na celu podsumowanie dyskusji lub biegu wydarzeń.

- *Tak więc zgodziliśmy się, że zrobimy zebranie zespołu w najbliższy piątek.*

Poszukiwanie informacji - Poszukiwanie faktów, opinii lub wyjaśnień.

- *Czy ktoś może mi powiedzieć, w którym folderze znajdę listy z lutego?*

Włączanie - Świadome włączanie osób do dyskusji.

- *Siedziałeś dotychczas cicho. Ciekawe, co o tym sądzisz?*

MINI - WYKŁAD

EFEKTYWNY ZESPÓŁ

II. ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW

Czym jest konflikt?

Konflikt jest nieodłączną częścią ludzkiego życia, zarówno zawodowego jak i osobistego. Jest elementem wszelkich kontaktów międzyludzkich. Jeśli tak jest, to zamiast szukać sposobów uniknięcia go, lepiej jest szukać sposobów radzenia sobie z konfliktem tak, aby rozstrzygać go z korzyścią dla obydwu stron.



Ludzie mają różne potrzeby, których jednoczesna realizacja jest niemożliwa. Unikanie sytuacji konfliktowych czasem jest błędem. Niedostrzegane problemy narastają i prędzej czy później objawią się ze zdwojoną siłą.

Sposoby rozwiązywania konfliktów

Metoda „Ty zwyciężasz, drugi przegrywa” - W tej sytuacji wykorzystujemy swoją przewagę w stosunkach z innymi, aby zaspokoić swoje potrzeby ich kosztem. Nasze rozwiązanie bierze górę jednak w rezultacie „zyskujemy” urazę ze strony drugiej osoby. Zaspokajanie swoich potrzeb kosztem innych psuje stosunki, gdyż inni czują rosnącą urazę wobec ciebie.

Metoda „Ty ponosisz porażkę, drugi zwycięża” - W tej konfliktowej sytuacji, pozwalamy drugiej stronie zaspokoić swoje potrzeby swoim kosztem – rezygnujemy z nich. Rozwiązanie proponowane przez drugą osobę bierze górę. Metoda ta używana jest najczęściej przez ludzi, którzy chcą uniknąć konfliktu, chcą pokoju za wszelką cenę.

Metoda „Bez porażek” - Alternatywa wobec przedstawionych dwóch metod rozwiązywania konfliktów, zakładających zwycięstwo lub porażkę. Polega ona na tym, że do konfliktów w stosunkach podchodzi się otwarcie i uczciwie. Obie strony mogą zaspokoić swoje potrzeby, nikt nie musi ponosić porażki. Metoda ta wymaga, aby obie strony zobowiązały się nie zaspokajać własnych potrzeb kosztem drugiej osoby.

Co sprzyja rozwiązywaniu konfliktów?

- Jasne i otwarte prezentowanie własnego stanowiska.
- Uznawanie prawa strony przeciwnej do własnego zdania.
- Dobre poznanie stanowiska drugiej strony.
- Szukanie i sugerowanie rozwiązań kompromisowych.
- Dążenie do szybkiego rozwiązania konfliktu, zanim zdąży się rozszerzyć i zanim zaangażują się w niego inni ludzie.
- Koncentracja na zasadniczym przedmiocie sporu i unikanie „tematów zastępczych”.
Lepiej rozwiązać konflikt do końca i rozładować w ten sposób całą sytuację, niż go łagodzić. Pozorne rozwiązanie nie przynosi dobrych efektów.
- Uświadomienie sobie własnych emocji i kontrolowanie ich.

Pozytywne strony konfliktu

- Konflikty przyczyniają się do zmian - Bywają one silnym impulsem do zmian. Brak zmian oznacza często stagnację, udawanie, że wszystko jest dobrze. Otwarta konfrontacja sprzyja wyjaśnieniu dręczących spraw i usprawnia rozwiązywanie problemów. Ukazuje słabe strony sytuacji, skłania do modyfikacji postępowania i wypracowania nowych rozwiązań.
- Konflikt sprzyja lepszemu poznaniu siebie i innych osób - Konflikt przyczynia się do pogłębienia wiedzy zarówno na nasz temat, jak i na temat innych. W normalnych warunkach możemy po prostu nie zdawać sobie sprawy z tego, na czym najbardziej nam zależy, jakie są nasze priorytety. Konfrontacja ze stanowiskiem i interesami innych osób skłania nas, aby się nad tym zastanowić. Można dowiedzieć się także, na czym nam zależy, poznać lepiej swoje cechy charakteru i temperamentu jak zdecydowanie, pewność siebie, zdolności negocjacyjne, umiejętność działania w stresie.
- Konflikty mogą przyczynić się do poprawy kontaktów w zespole - Po pomyślnym rozwiązaniu konfliktu ludzie mogą czuć się sobie bliżsi, niż przed jego powstaniem. Przewyciężanie kryzysu w zespole daje ludziom poczucie siły i kompetencji, a wspólne doświadczenia pogłębiają więzi, przyczyniają się do zwiększenia zaufania i poczucia wzajemnego zrozumienia.

**DORADZTWO ZAWODOWE OPARTE NA BADANIU PROCESÓW POZNAWCZYCH
DLA OSÓB Z GRUPY NEET**

MODUŁ IV

EFEKTYWNY ZESPÓŁ

BLOK

ZAJĘCIA INDYWIDUALNE

REZULTATY:

- analiza problemów i barier w procesie budowania efektywnego zespołu
- rozwój umiejętności współpracy zespołowej
- diagnoza własnego stylu rozwiązywania konfliktów
- rozumienie zalet i wad pięciu stylów rozwiązywania konfliktów
- doskonalenie umiejętności elastycznego rozwiązywania konfliktów

KARTA PRACY

„Efektywny zespół - Karta pracy do zajęć indywidualnych”

- Ćwiczenie 1 - ZASADY PRACY ZESPOŁOWEJ
- Ćwiczenie 2 - DESTRUKCYJNA I KONSTRUKTYWNA ROLA KONFLIKTU
- Ćwiczenie 3 - STYLE ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW
- Ćwiczenie 4 - MÓJ KONFLIKT – ANALIZA POTRZEB I ZACHOWAŃ
- Ćwiczenie 5 - STRUKTURA KONFLIKTU
- Materiały - SZTUKA ZAWIERANIA KOMPROMISÓW

Moduł IV - EFEKTYWNY ZESPÓŁ

Karta pracy do zajęć indywidualnych

Ćwiczenie 1 - ZASADY PRACY ZESPOŁOWEJ

Dlaczego jest ważna dobra komunikacja między ludźmi?



.....

.....

.....

.....

.....

.....

Zasady skutecznej pracy w zespole

Zastanów się i napisz, jakie są zasady skutecznej komunikacji w zespole. O czym powinniśmy pamiętać, aby lepiej komunikować się z innymi ludźmi i z nimi bardziej efektywnie współpracować?

→ Co w tym pomaga?.....

.....

.....

.....

→ Co przeszkadza?.....

.....

.....

.....

Ćwiczenie 2 - DESTRUKCYJNA I KONSTRUKTYWNA ROLA KONFLIKTU

Instrukcja:

Wymień cechy i skutki destrukcyjnego konfliktu oraz cechy i skutki konstruktywnego konfliktu

Cechy i skutki **destrukcyjnego konfliktu**

-
-
-
-
-
-

Cechy i skutki **konstruktywnego konfliktu**

-
-
-
-
-
-

Ćwiczenie 3 - STYLE ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW

Kwestionariusz ten przeznaczony jest do identyfikacji Twojego stylu rozwiązywania konfliktów. Zamieszczono w nim 30 par stwierdzeń, które mogą charakteryzować Twoje zachowanie się w sytuacjach konfliktowych. Z każdej pary wybierz to stwierdzenie, które w porównaniu z drugim lepiej opisuje Twoje zachowanie.

1.	a)	Jestem zazwyczaj stanowczy w realizacji własnych celów.
	b)	Próbuję z każdą sprawą wychodzić na zewnątrz i stawiać sprawy otwarcie.
2.	a)	Wykładam zawsze swoje karty na stół i zachęcam drugą osobę do uczynienia tego samego.
	b)	Gdy powstaje konflikt, zawsze próbuję wygrywać swój interes.
3.	a)	Raz zajętej pozycji bronie bardzo silnie.
	b)	Wolę nie używać perswazji, lecz wskazywać wprost na najlepsze rozwiązanie problemu.
4.	a)	Niekiedy poświęcam własny interes na rzecz interesów drugiej osoby.
	b)	Czuję, że przyczyny różnic zdań nie zawsze są tego warte, by się o nie spierać.
5.	a)	Wolę akceptować cudzy punkt widzenia niż narażać się na kłótnię.
	b)	Unikam ludzi ze zdecydowanymi poglądami.
6.	a)	Lubię współpracować z innymi i wspólnie rozpatrywać ich racje.
	b)	Czuję, że większość wypowiedzanych myśli, także moich, jest niewiele warta jako argumenty.
7.	a)	Próbuję szukać kompromisu w trudnej sytuacji.
	b)	Jestem zazwyczaj stanowczy w realizacji własnych celów.
8.	a)	Gdy powstaje konflikt, zawsze próbuję wygrywać swoje interesy.
	b)	Proponuję neutralny grunt podczas rozstrzygania konfliktów.
9.	a)	Lubię wychodzić naprzeciw drugiej osobie.
	b)	Raz zajętej pozycji bronie bardzo silnie.
10.	a)	Czuję, że przyczyny różnic zdań nie zawsze są tego warte, by się o nie spierać.
	b)	Próbuję szukać kompromisu w trudnej sytuacji.
11.	a)	Proponuję neutralny grunt podczas rozstrzygania konfliktów.

	b)	Unikam ludzi ze zdecydowanymi poglądami.
12.	a)	Czuję, że większość wypowiedzanych myśli, także moich, jest niewiele warta jako argumenty.
	b)	Lubię wychodzić naprzeciw drugiej osobie.
13.	a)	Jestem zazwyczaj stanowczy w realizacji własnych celów.
	b)	Niekiedy poświęcam własny interes na rzecz interesów drugiej osoby.
14.	a)	Wolę akceptować cudzy punkt widzenia niż narażać się na kłótnię.
	b)	Gdy powstaje konflikt, zawsze próbuję wygrywać swoje interesy.
15.	a)	Raz zajętej pozycji bronię bardzo silnie.
	b)	Lubię współpracować z innymi i wspólnie rozpatrywać ich racje.
16.	a)	Próbuję szukać kompromisu w trudnej sytuacji.
	b)	Niekiedy poświęcam własny interes na rzecz interesów drugiej osoby.
17.	a)	Wolę akceptować cudzy punkt widzenia niż narażać się na kłótnię.
	b)	Proponuję neutralny grunt podczas rozstrzygania konfliktów.
18.	a)	Lubię wychodzić naprzeciw drugiej osobie.
	b)	Lubię współpracować z innymi i wspólnie rozpatrywać ich racje.
19.	a)	Czuję, że przyczyny różnic zdań nie zawsze są tego warte, by się o nie spierać.
	b)	Jestem zazwyczaj stanowczy w realizacji własnych celów.
20.	a)	Gdy powstaje konflikt, zawsze próbuję wygrywać swoje interesy.
	b)	Unikam ludzi ze zdecydowanymi poglądami.
21.	a)	Czuję, że większość wypowiedzanych myśli, także moich, jest niewiele warta jako argumenty.
	b)	Raz zajętej pozycji bronię bardzo silnie.
22.	a)	Próbuję z każdą sprawą wychodzić na zewnątrz i stawiać sprawy otwarcie.
	b)	Czuję, że przyczyny różnic zdań nie zawsze są tego warte, by się o nie spierać.
23.	a)	Unikam ludzi ze zdecydowanymi poglądami.
	b)	Wykładam zawsze swoje karty na stół i zachęcam drugą osobę do uczynienia tego samego.
24.	a)	Wolę nie używać perswazji, lecz wskazywać wprost na najlepsze rozwiązanie

	b)	problemu. Czuję, że większość wypowiedzanych myśli, także moich, jest niewiele warta jako argumenty.
25.	a) b)	Próbuję z każdą sprawą wychodzić na zewnątrz i stawiać sprawy otwarcie. Próbuję szukać kompromisu w trudnej sytuacji.
26.	a) b)	Wykładam zawsze swoje karty na stół i zachęcam drugą osobę do uczynienia tego samego. Proponuję neutralny grunt podczas rozstrzygania konfliktów.
27.	a) b)	Wolę nie używać perswazji, lecz wskazywać wprost na najlepsze rozwiązanie problemu. Lubię wychodzić naprzeciw drugiej osobie.
28.	a) b)	Niekiedy poświęcam własny interes na rzecz interesów drugiej osoby. Próbuję z każdą sprawą wychodzić na zewnątrz i stawiać sprawy otwarcie.
29.	a) b)	Wykładam zawsze swoje karty na stół i zachęcam drugą osobę do uczynienia tego samego. Wolę akceptować cudzy punkt widzenia niż narażać się na kłótnię.
30.	a) b)	Lubię współpracować z innymi i wspólnie rozpatrywać ich racje. Wolę nie używać perswazji, lecz wskazywać wprost na najlepsze rozwiązanie problemu.

Klucz do kwestionariusza „STYL ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW”

Nr	a)	b)	Nr	a)	b)	Nr	a)	b)
1.	D	E	11.	C	A	21.	A	D
2.	E	D	12.	A	C	22.	E	A
3.	D	E	13.	D	B	23.	A	E
4.	B	A	14.	B	D	24.	E	A
5.	B	A	15.	D	B	25.	E	C
6.	B	A	16.	C	B	26.	E	C
7.	C	D	17.	B	C	27.	E	C
8.	D	C	18.	C	B	28.	B	E
9.	C	D	19.	A	D	29.	E	B
10.	A	C	20.	D	A	30.	B	E

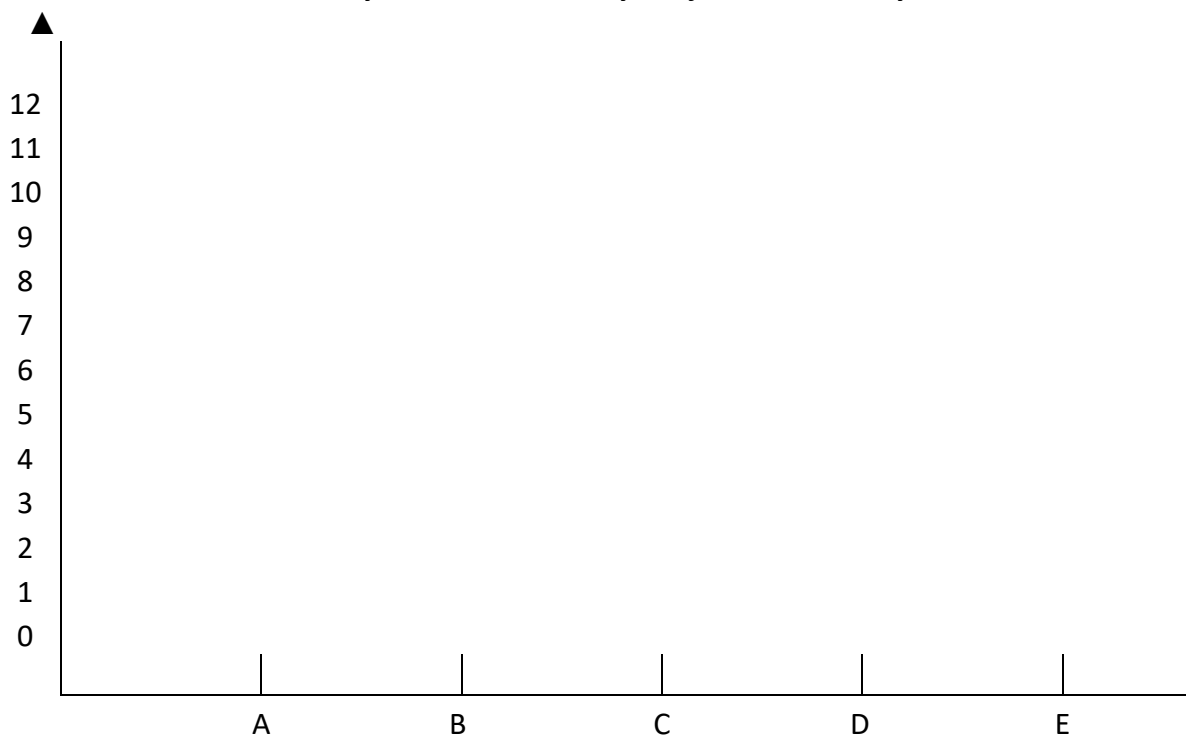
Teraz policz, jakich odpowiedzi masz najwięcej.

A =	B =	C =	D =	E =
-----	-----	-----	-----	-----

Maksimum 12 pkt

Minimum 0 pkt

Siatka stylów zachowań w sytuacjach konfliktowych



STYLE ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW

A Unikanie

Styl charakterystyczny dla ludzi, dla których napięcie spowodowane konfliktem jest na tyle silne, że wolą się z niego wycofać niż go konstruktywnie rozwiązać. Unikanie może polega na wycofywaniu się z sytuacji konfliktowych lub takich, które grozić mogą ich powstaniem. Unikanie może być jednak całkiem sensowną reakcją, kiedy przedmiot konfliktu jest dla nas mało ważny, lub są małe szanse na jego pozytywne rozwiązanie.

B – Łagodzenie

Preferują ten styl osoby, którym bardzo zależy na dobrych stosunkach z otoczeniem i w tym celu gotowe są poświęcić własne sprawy i postępują zgodnie z interesem strony przeciwnej. Łagodzenie jest odpowiednim zachowaniem, kiedy stronie przeciwnej bardzo zależy na przedmiocie konfliktu, my natomiast nie przywiązujemy do niego większej wagi.

C – Kompromis

Styl ten bliski jest osobom, ceniącym sobie rozsądek i racjonalne podejście do życia. Wyływa z przekonania, że ludzie w każdej sytuacji mogą znaleźć wspólną płaszczyznę porozumienia. W poszukiwaniu kompromisu, każda ze stron musi liczyć z tym, że nie uda się jej osiągnąć wszystkiego i częściowo będzie musiała ustąpić, lub z czegoś zrezygnować. Kompromis jest najlepszym rozwiązaniem, gdy staje się oczywiste, że żadna ze stron nie zdoła w całości przeformułować swego poglądu i obie są gotowe na ustępstwa.

D – Rywalizacja

To dążenie do osiągnięcia własnych celów w jak największym stopniu, bez współpracy ze stroną przeciwną a nawet jej kosztem. Rozstrzygnięcie konfliktu bywa traktowane jako sprawdzian własnej wartości. Wygrana oznacza sukces i satysfakcję, przegrana natomiast słabość i porażkę. Takie postępowanie z pozycji siły ma swoje zalety, szczególnie w sytuacjach krytycznych, kiedy nie ma czasu na długie dyskusje i szukanie wspólnego rozwiązania.

E - Kooperacja/Współpraca

Wiąże się z wolą zaakceptowania celów drugiej strony konfliktu, bez rezygnacji z własnych. Jest to jeden z bardziej efektywnych stylów reagowania na konflikt. Często różnice pomiędzy kompromisem, a kooperacją zacierają się. Zwolennika kooperacji wyróżnia przekonanie, iż jest możliwe osiągnięcie takiego rozwiązania konfliktu, które w sumie da największą korzyść wszystkim stronom. Kooperacja zakłada współdziałanie w rozwiązywaniu problemu przy uznaniu i zaspokojeniu celów obu stron, dochodzenie do rezultatów obopólnie korzystnych przy wzajemnej dobrej woli i zaufaniu.

Chociaż style postępowania w sytuacjach konfliktowych związane są z cechami osobowości, to jednak ta sama osoba w różnych sytuacjach może przejawiać odmienne style postępowania. Może prezentować inny styl w konfliktach ze znajomymi a całkowicie odmienny w sytuacjach spornych z przełożonymi. Ważne jest abyśmy szukali takiego rozwiązania, które zaspokoi potrzeby zarówno jednej, jak i drugiej strony konfliktu.



Ćwiczenie 4 - MÓJ KONFLIKT - ANALIZA POTRZEB I ZACHOWAŃ

Instrukcja:

Przypomnij sobie swój własny konflikt, sytuację, co do której masz poczucie, że nie została rozwiązana w ogóle, lub mogłaby być lepiej rozwiązana. Opisz tę sytuację starając się być obiektywnym i podając suche fakty.

.....

.....

.....

Twoje potrzeby

Zapisz wszystkie swoje potrzeby, jakie wiążą się lub wiązały się z tą sytuacją. Postaraj się nie „cenzurować”, zapisując nawet te negatywne potrzeby, do których trudno byłoby Ci się przyznać przed drugą stroną.

.....

.....

.....

Twoje zachowania

Przypomnij sobie i wypisz swoje konkretne działania i zachowania w tamtej sytuacji. Zrób to bez cenzurowania, czyli wypisz zarówno te, które oceniasz teraz pozytywnie, jak również te, które oceniasz negatywnie. Co było Twoim celem wtedy: Rozwiązanie konfliktu, danie nauczki drugiej stronie, wygranie?

.....

.....

.....

Potrzeby drugiej strony

Teraz spójrz na tę sytuację z drugiej strony. Przypomnij sobie zachowania drugiej strony i zastanów się co druga strona chciała osiągnąć i jakie mogła mieć potrzeby w tamtej sytuacji. Staraj się sformułować je pozytywnie – bądź empatyczny / empatyczna.

.....

.....

.....

Perspektywa obserwatora

Wciel się teraz w rolę życzliwego obserwatora – opisz tę sytuację na nowo. Co widzisz?

.....

.....

.....

Wnioski

Przyjrzyj się teraz ponownie sobie. Jak postrzegasz tę sytuację? Co było szansą, a co zagrożeniem? Czego dowiedziałeś się o sobie i o drugiej stronie?

.....

.....

.....

Zobacz teraz swoje działania i zachowania w tej sytuacji. Co mogłeś / mogłaś zrobić inaczej. Jak teraz podeszłabyś do rozwiązywania konfliktu. Czy jest szansa aby to zrobić i rozwiązać tę starą sprawę?

.....

.....

.....



Ćwiczenie 5 - STRUKTURA KONFLIKTU

Instrukcja:

Na podstawie wyróżnionych typów i źródeł konfliktu określ możliwe sposoby ich zapobiegania.

Rodzaj / Przykład konfliktu	Sposoby zapobiegania
Konflikt danych • brak informacji • błędne zrozumienie danych • różne interpretacje danych • różne procedury zbierania danych	
Konflikt relacji • błędne spostrzeganie • zła komunikacja • silne emocje • stereotypy • negatywne, odwetowe działania	
Konflikt interesów • interesy rzeczowe (pieniądze, czas, podział pracy) • interesy proceduralne (sposób prowadzenia rozmowy) • interesy psychologiczne (poczucie własnej wartości, godności, szacunku, zaufania)	

Konflikt strukturalny • nierówna kontrola zasobów • nierówny rozkład sił • rozmieszczenie przestrzenne • ograniczenia czasowe • nadmiar zadań • różne role społeczne	
Konflikt wartości • różnice religii, ideologii, tradycji • wartości związane z własnym „ja” (tożsamością osoby) • wartości dnia codziennego (zwyczaje, konwenanse)	



MATERIAŁY

EFEKTYWNY ZESPÓŁ**SZTUKA ZAWIERANIA KOMPROMISÓW**

Rozwiązanie konfliktu to wspólnie przyjęte porozumienie, które umożliwia realizację interesów na akceptowalnym przez wszystkie strony poziomie. Jego realizacja ma chronić przed eskalacją konfliktu w przyszłości. Zobowiązania przyjęte przez strony będą przestrzegane w zależności od obopólnej satysfakcji z porozumienia, od poczucia "autorstwa" wypracowanego porozumienia. Im większa kontrola sposobu rozwiązywania problemu i treści porozumienia, tym lepsze zrozumienie mechanizmów współzależności stron i strat wynikających z niedotrzymania zobowiązań.



Negocjacje są procesem komunikowania się stron, gdy oczekują one, że porozumienie może zapewnić większe korzyści niż działanie bez porozumienia. Stwarzają realne nadzieje na uzyskanie takiego rozwiązania, które będzie satysfakcjonować obie strony – żadna z nich nie odejdzie z poczuciem przegranej.

Aby mogły zaistnieć negocjacje musi powstać kompromis, czyli stopniowa rezygnacja ze swoich interesów na rzecz ostatecznego porozumienia. Porozumienie zostaje zawarte wówczas, gdy zostanie zaakceptowane przez wszystkie strony. Model rozwiązywania konfliktu poprzez negocjacje oparte na zasadach i współpracy obejmuje następujące etapy:

- Ustalenie reguł postępowania
- Zamiana stanowisk na interesy (nazwanie interesów własnych i partnera)
- Ustalenie interesów wspólnych i sprzecznych
- Sformułowanie problemu negocjacyjnego
- Poszukiwanie rozwiązań
- Wybór rozwiązania obustronnie korzystnego

Zasady negocjacji

Negocjacje to proces dwustronnej komunikacji, którego celem jest osiągnięcie porozumienia.

Do negocjacji warto się przygotować pamiętając o głównych zasadach:

- oddziel ludzi od problemu – jest to podstawowa umiejętność, którą ciągle trzeba ćwiczyć, ponieważ niejednokrotnie słuchając drugiej strony automatycznie zaczynamy oceniać ich i przestajemy słuchać, przestajemy zajmować się problemem (zadawaj pytanie: o co chodzi?)
- koncentruj się na interesach, nie na stanowiskach – gdy druga strona przedstawia swoje racje często pochopnie myślimy, że nasze racje są lepsze (zadawaj pytanie: jakie osiągniemy korzyści?)
- ustal jasne cele na początku negocjacji – co ma być celem negocjacji, co chcesz uzyskać
- wspólnie wypracujcie rozwiązanie satysfakcjonujące obie strony – tylko podejście, że obie strony mają odnieść korzyści w wyniku negocjacji gwarantuje, że mogą one się zakończyć sukcesem.

Style negocjowania

Roger Fisher i Wiliam Ury w pracy „Dochodząc do tak”, wyróżnili trzy style negocjacyjne, które warto opanować, ale podkreślili zarazem, że styl oparty na zasadach jest optymalny.

Miękki styl negocjacji

- Starasz się być przyjacielem
- Dążysz do porozumienia
- Ustępujesz, unikasz walki
- Ufasz, nie oszukujesz
- Elastycznie zmieniasz stanowisko
- Idziesz na kompromis
- Składasz oferty
- Poddajesz się presji



Twardy styl negocjacji

- Wywierasz presję.
- Rozmówca to twój wróg.
- Celem jest zwycięstwo.
- Żądasz ustępstw, walczysz.
- Nie ufasz, oszukujesz.
- Twardo bronisz swojego stanowiska.
- Kompromis nie wchodzi w grę.
- Stosujesz groźby.

Negocjacje oparte na zasadach

- Uczestnicy negocjacji, to partnerzy wspólnie rozwiązujący problem.
- Celem negocjacji jest mądry wynik osiągnięty polubownie.
- Oddzielasz negocjujących ludzi z ich wadami od problemu.
- Działasz z ograniczonym zaufaniem, miękko do ludzi, twardo do problemu.
- Koncentrujesz się na interesach, nie na stanowiskach (zdaniach, poglądach).
- Opracowujesz różne możliwości, korzystne dla obu stron.
- Upierasz się przy stosowaniu obiektywnych kryteriów.
- Poddajesz się regułom ustalonym obiektywnie i wspólnie.
- Badasz i odkrywasz interesy obu stron.
- Pozostajecie w dobrych stosunkach.
- Nigdy nie poddajesz się presji.



MODUŁ V - KOMUNIKACJA Z KLIENTEM

BLOKI

1. Scenariusz zajęć grupowych
2. Karta pracy do zajęć grupowych
3. Scenariusz zajęć indywidualnych
4. Karta pracy do zajęć indywidualnych

**DORADZTWO ZAWODOWE OPARTE NA BADANIU PROCESÓW POZNAWCZYCH
DLA OSÓB Z GRUPY NEET**

MODUŁ V

KOMUNIKACJA Z KLIENTEM

BLOK

ZAJĘCIA GRUPOWE

REZULTATY:

- rozwój umiejętności efektywnej komunikacji w sytuacjach osobistych i zawodowych
- poznanie swoich mocnych i słabych stron w relacjach interpersonalnych
- analiza problemów i barier w procesie budowania relacji z innymi ludźmi
- poznanie asertywnych technik w sytuacjach konfliktowych
- wzbudzanie motywacji do rozwiązywania problemów w życiu osobistym i zawodowym

PROGRAM SESJI:

- Ćwiczenie 1 - JAK OCENIASZ SWOJĄ UMIEJĘTNOŚĆ SŁUCHANIA?
- Ćwiczenie 2 - KONTAKT OBUSTRONNY
- Ćwiczenie 3 - Kwestionariusz STYLE KOMUNIKACJI
- Mini – wykład – ZASADY EFEKTYWNEJ KOMUNIKACJI
- Ćwiczenie 4 - TRUDNA ROZMOWA
- Ćwiczenie 5 – KOMUNIKAT ŻYRAFY
- Ćwiczenie 6 - ZACHOWANIA ASERTYWNE
- Ćwiczenie 7 – Kwestionariusz CZY JESTEŚ ASERTYWNY?
- Mini – wykład – ASERTYWNOŚĆ
- Ćwiczenie 8 - SCENKI
- Ćwiczenie 9 - KARNET DO SPA
- Ćwiczenie 10 - UKŁADANKA

KARTA PRACY:

„Komunikacja z klientem - Karta pracy do zajęć grupowych”

- Ćwiczenie 1 - JAK OCENIASZ SWOJĄ UMIEJĘTNOŚĆ SŁUCHANIA?
- Ćwiczenie 2 - KONTAKT OBUSTRONNY
- Ćwiczenie 3 - Kwestionariusz STYLE KOMUNIKACJI
- Ćwiczenie 4 - TRUDNA ROZMOWA
- Ćwiczenie 5 – KOMUNIKAT ŻYRAFY
- Ćwiczenie 6 - ZACHOWANIA ASERTYWNE
- Ćwiczenie 7 - Kwestionariusz CZY JESTEŚ ASERTYWNY?
- Ćwiczenie 8 - SCENKI
- Ćwiczenie 9 - KARNET DO SPA
- Ćwiczenie 10 – UKŁADANKA
- Mini – wykład – ZASADY EFEKTYWNEJ KOMUNIKACJI
- Mini – wykład – ASERTYWNOŚĆ

Techniki szkoleniowe:

- ćwiczenia w parach w i małych grupach
- scenki wg przygotowanych scenariuszy
- kwestionariusze psychologiczne
- ćwiczenia indywidualne
- mini - wykład
- dyskusja grupowa

Czas trwania:

Osiem godzin szkoleniowych

Moduł V - KOMUNIKACJA Z KLIENTEM

Karta pracy do zajęć grupowych

Ćwiczenie 1 - JAK OCENIASZ SWOJĄ UMIEJĘTNOŚĆ SŁUCHANIA?

Instrukcja:

Spróbuj dokonać samooceny, wpisując w odpowiednich miejscach punkty według skali od 1 do 5, w zależności od tego, w jakim stopniu dane stwierdzenie odpowiada twojemu postępowaniu.

- _____ 1. Podczas rozmowy patrzę rozmówcy w twarz.
- _____ 2. Nie przerywam rozmówcy.
- _____ 3. Nie mówię, gdy wypowiada się druga osoba.
- _____ 4. Zwracam uwagę na mowę ciała rozmówcy.
- _____ 5. Nie wykorzystuję przerw w wypowiedzi rozmówcy, aby samemu zacząć mówić.
- _____ 6. Sygnalizuję rozmówcy, że go słucham, potwierdzając jego wypowiedzi wyrażeniami typu: „Rozumiem”.
- _____ 7. Odpowiednio posługuję się mową ciała.
- _____ 8. Jestem skupiony, co ujawnia się w wyrazie twarzy.
- _____ 9. Kontroluję cały czas ton swojego głosu.
- _____ 10. Nie uśmiecham się nieszczercze.

Razem:

Porównaj swoje wyniki z innymi uczestnikami grupy.

Ćwiczenie 2 - KONTAKT OBUSTRONNY

Instrukcja:

W parach stwórzcie zbiór dobrych zasad, dotyczący każdego z etapów komunikacji. Zaprezentujcie go na forum grupy, porównajcie z zasadami innych uczestników.

Mówienie:

-
-
-
-

Zadawanie pytań:

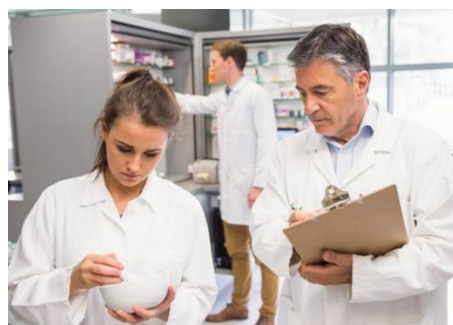
-
-
-
-

Słuchanie:

-
-
-
-

Zrozumienie:

-
-
-
-



Ćwiczenie 3 – Kwestionariusz STYLE KOMUNIKACJI

Twoim zadaniem jest uszeregowanie zakończeń A, B, C, D przy każdym z czterech niezakończonych stwierdzeń testu. Zastanów się, które zakończenia najlepiej pasują do Ciebie, są dla ciebie ważne w komunikacji z innymi, które mniej istotne a które nieważne i nie oddające prawdy o tobie.

Postaw cyfrę 1 przy najważniejszym, cyfrę 4 przy najmniej ważnym zakończeniu. Pozostałym nadaj cyfry 2 i 3. Uszereguj w ten sposób zakończenia w każdym z IV sektorów testu:

I. W kontaktach z innymi czuję się najbardziej zadowolony...

- ☐ A. gdy poszukuje się nowych idei, koncepcji czy innowacyjnych rozwiązań
- ☐ B. gdy bierze się pod uwagę odczucia ludzi, rozważa powody ich zachowania, gdy ważne są relacje międzyludzkie
- ☐ C. gdy pracuje się systematycznie nad problemem przy użyciu logicznego dociekania i wnioskowania
- ☐ D. gdy realizujemy przedsięwzięcie, w które mogę zaangażować całe swoje możliwości i którego rezultat jest szybko widoczny

II. Zauważam, że pracując z innymi denerwuję się, gdy oni...

- ☐ A. tracą czas na zbyt długie dyskusje zamiast zabrać się za konkretne działanie
- ☐ B. nie dostrzegają wagi czynnika ludzkiego w danym problemie
- ☐ C. opierają się tylko na rutynowych sposobach działania, są zamknięci na nowe rzeczy
- ☐ D. działają zbyt raptownie, nie poświęcają dość czasu na gruntowną analizę wszystkich aspektów danej sprawy

III. Gdy pracuję nad danym zagadnieniem, najważniejszym jest dla mnie...

- ☐ A. logika, systematyczność i racjonalność w podejściu do problemu
- ☐ B. jak najszybsze osiągnięcie celu przy użyciu środków i metod najbardziej skutecznych w danej sytuacji
- ☐ C. rozważenie wszystkich możliwych rozwiązań i ich skutków
- ☐ D. jakie reakcje, uczucia wywołuje w innych moje podejście do zagadnienia, jak jest odbierane i oceniane

IV. Czuję się niezadowolony z siebie, kiedy...

- ___ A. przysporzyłem innym nieprzyjemności i w rezultacie tego popsułem nasze stosunki
- ___ B. spóźniłem się z podjęciem stosownych działań i w rezultacie tego straciłem szansę na osiągnięcie celu
- ___ C. rozwiązywałem problem starym sposobem, a potem dowiedziałem się, że istnieją nowsze i lepsze metody
- ___ D. pominąłem jakieś istotne czynniki czy też dokonałem niedokładnej analizy danych

PODSUMOWANIE

Oblicz teraz swój wynik przenosząc cyfry, które wstawiłeś w teście do odpowiednich kolumn poniższej tabeli a następnie podsumuj wyniki w wierszach. Styl, dla którego uzyskałeś najniższy wynik, jest prawdopodobnie stylem komunikacji dominującym w Twoim zachowaniu, tzn. najczęściej go prezentujesz w kontaktach z innymi. Suma punktów 4 – 6 wskazuje na wyraźne preferencje danego stylu. Wyrównane, wysokie wyniki świadczą o braku preferencji dla jednego stylu.

STYLE KOMUNIKACJI	CZĘŚĆ I	CZĘŚĆ II	CZĘŚĆ III	CZĘŚĆ IV	Suma punktów
ANALITYK	C	D	A	D	=
PRZYJACIEL	B	B	D	A	=
POMYSŁODAWCA	A	C	C	C	=
ZADANIOWIEC	D	A	B	B	=

„Nadawaj na tych samych falach”

Mamy różne style formułowania przekazów i wchodzenia w kontakt z innymi, mamy też pewne preferencje co do tego, jak inni powinni się z nami komunikować, jakiego rodzaju informacje zawierać w swoich przekazach. Poznanie preferencji, nastawień, przyzwyczajień każdego z nich może pomóc nam w lepszej komunikacji.

Dlaczego warto je poznać? Ponieważ szansa, że nasza informacja dotrze i będzie zrozumiana przez odbiorcę zwiększy się, gdy zaczniemy "nadawać na tych samych falach", na których funkcjonuje druga osoba. Musimy dopasować nasz styl do preferencji odbiorcy i tak "opakować" naszą informację, aby był on skłonny ją odebrać.

JAK KOMUNIKOWAĆ SIĘ Z INNYMI

ANALITYK

- przywiązuje dużą wagę do faktów
- poszukuje danych liczbowych, szczegółowych informacji i przesłanek
- zwykle podchodzi do problemu w sposób usystematyzowany
- ostrożny w konkluzjach
- potrzebuje czasu na samodzielne zbadanie zagadnienia i podjęcie decyzji
- nie lubi być popędzany, nie lubi decyzji podejmowanych pochopnie
- analizuje dane dotyczące przeszłości, rozważa sytuację obecną i na tej podstawie tworzy plany odnośnie przyszłości
- mówi niewiele, zadaje krótkie pytania odnośnie faktów

Jeżeli chcemy taką osobę do czegoś przekonać, musimy bardzo dobrze się przygotować i przedstawić jak najwięcej konkretnych argumentów. Dobrze jest jej pokazać dokumentację zagadnienia czy konkretną propozycję na piśmie wraz z liczbami, faktami czy wykresem, aby dać jej szansę dokładnego zanalizowania problemu czy idei, które przedstawiamy. Bądź konkretny, opanowany, metodyczny. Nie popędzaj, zachęcaj jednak do dokonania uogólnień i wyciągnięcia wniosków.

PRZYJACIEL

- zainteresowany wzajemnymi oddziaływaniami ludzi
- dobry obserwator
- interesują go pobudki ludzkich działań
- wrażliwy na argumenty emocjonalne
- wysoki poziom empatii
- nastawiony na przeszłość - często tworzy odniesienia do przeszłych wydarzeń i swoich relacji z innymi ludźmi w tym czasie
- lubi rozmawiać o ludziach i ich emocjach
- w rozmowach ceni komfort i bezpieczeństwo
- szczery, ciepły, otwarty, potrafi słuchać

Jeżeli chcesz zainteresować taką osobę swoim pomysłem, zaznacz co przyniesie on ludziom, jak wpłynie na ich nastrój, atmosferę w zespole, jak rozwiąże problemy społeczne. Dane liczbowe, wykresy, paragrafy zrobią na tej osobie mniejsze wrażenie niż ludzkie aspekty danej sytuacji. Osoba taka lubi rozważania na temat charakterów i typów osobowości ludzi, ich odczuć i pobudek działania. Bądź szczery i bezpośredni, jednocześnie przyjacielski. Dbaj o atmosferę rozmowy. Zwróć szczególną uwagę na swoje zachowania niewerbalne.

POMYSŁODAWCA

- przywiązuje dużą wagę do nowatorskich pomysłów, nowych teorii i koncepcji
- kocha eksperymenty
- zorientowany na przyszłość
- postrzegany jako osobę innowacyjną, twórczą, posiadającą wyobraźnię
- lubi zmieniać świat, zadaje prowokacyjne pytania
- poddaje w wątpliwość uznane prawdy, nie uważa rzeczy za przesądzone
- często nie interesują go obowiązujące procedury, przepisy, czy realia uniemożliwiające realizację jego koncepcji
- lubi dużo mówić gdy zapali się do nowego projektu

Aby przekonać go do naszego pomysłu, wystarczy mu pokazać jego nowatorstwo – wtedy chętnie pomoże nam go rozwinąć. Jeżeli chcesz trochę oderwać się od codziennych problemów, pobujać w obłokach, stworzyć nową wizję dla waszego zespołu czy organizacji, to pozwól się mu "porwać" w rozmowie, otwórz się na jego sposób widzenia świata, nie udowadniaj mu, że czegoś nie można. Raczej staraj się być entuzjastyczny i przyjazny. Nie żądaj konkretów i gotowych rozwiązań. Nie lekceważ jego rozwiązań. Czasami taktownie naprowadzaj go na temat rozmowy.

ZADANIOWIEC

- kładzie nacisk na praktyczne działanie i jego rezultaty
- lubi działać efektywnie i szybko osiągać wyniki
- postrzegany przez innych jako podejmujący szybkie decyzje oraz kierunkujący i praktyczny
- zorientowany na "tu i teraz"
- lubi działanie, tworzenie i konkrety
- przekształca idee w konkretne działania
- dynamiczny i pomysłowy
- lubi krótkie, konkretne rozmowy dotyczące zadania
- nie lubi długich zebrań raczej krótkie robocze odprawy

Jeżeli chcesz go zachęcić do współudziału w jakimś działaniu, nie rozwijaj przed nim kwiecistych tyrad dotyczących idei, nie przedstawiaj długich wywodów i dokumentacji, nie bądź na niego również działający aspekty emocjonalne. On po prostu chce wiedzieć, co jest do zrobienia, na ile jest to ważne oraz jaki ma być wynik. Znajdzie z pewnością praktyczną drogę do realizacji celu i zmobilizuje też innych do działania. W rozmowie z nim bądź zrozumiały, trzymaj się spraw istotnych. Nie marnuj jego czasu. Skup się na wynikach i rozwiązaniach

Ćwiczenie 4 - TRUDNA ROZMOWA

Instrukcja:

Uczestnicy odgrywają scenki podzieleni w pary.

1. Prowadzisz firmę poligraficzną. Wysłałeś przygotowaną kalkulację kosztów zlecenia dla nowego klienta. Wstępnie zakładaliście o 1/3 niższe koszty, ale wzrosły ceny surowców. Obawiasz się jego reakcji i niestety masz rację. Klient właśnie zadzwonił i robi Ci wyrzuty, jest bardzo zły i oskarża Cię o to, że go oszukujesz. Chcesz mu wytłumaczyć wzrost ceny usługi.
2. Twój kolega z działu zadzwonił z informacją, że potrzebuje pilnie sprawozdania, musisz go przygotować do jutro. Wiesz, że zrobienie zajmie Ci co najmniej ok 5 godzin, co oznacza że będziesz musiał zostać po godzinach w pracy. Obiecałeś swojej żonie, że dzisiaj pojedziecie oglądać meble do nowego mieszkania. Informujesz kolegę, że możesz najwcześniej oddać sprawozdanie jutro w godzinach popołudniowych. Ten zaczyna straszyć Cię złożeniem skargi do przełożonego.
3. Jako firma produkująca gadżety reklamowe korzystasz z usług różnych grafików. Z większością z nich współpraca przebiega sprawnie. Jednak z panią Małgorzatą sprawa wygląda inaczej, ale zależy Ci na współpracy z nią, ponieważ jest świetną projektantką. Często, oddaje projekty po terminie, co powoduje problemy w realizacji zlecenia i karne odsetki. Chcesz z nią o tym porozmawiać.

Omówienie:

Po odegraniu scenek uczestnicy omawiają je.



Ćwiczenie 5 - KOMUNIKACJA BEZ PRZEMOCY

Warunkiem satysfakcjonującej komunikacji jest umiejętność wyrażania własnych uczuć i potrzeb. Sprawne opanowanie każdego etapu, umożliwia komunikację opartą na empatii i aktywnym słuchaniu.

Etapy komunikatu w języku żyraby

- Spostrzeżenie: „Kiedy widzę, słyszę...”.

Pierwszy element to umiejętność dostrzeżenia potrzeb innych ludzi oraz próba przyjęcia ich punktu widzenia. Opisujemy tu swoje spostrzeżenie dotyczące konkretnej sytuacji, nie używając generalizacji.

- Opis własnych emocji: „Czuję...”.

Efektywna komunikacja możliwa jest tylko przy informowaniu innych o swoich prawdziwych emocjach, jakie rodzi w nas dana sytuacja, bądź zachowanie drugiej osoby. Pozwala to opowiedzieć o swoich odczuciach związanych z sytuacją: rozczarowania, frustracji czy złości.

- Potrzeba: „Potrzebuję...”.

Umiejętność wyrażania swoich potrzeb jest trzecim elementem składowym języka żyraby. Warto zadać sobie pytanie: Czego ja tak naprawdę chcę?. Warto dodać, że wyrażenie tego, czego się chce, nie jest gwarantem osiągnięcia celu. Nie możemy też obwiniać nikogo w przypadku kiedy ktoś nam odmówi. Ten etap wypowiedzi pozwala na zakomunikowanie oczekiwań, np. szacunku, współpracy.

- Prośba: „Proszę...”.

Ostatnim elementem empatycznej komunikacji jest prośba, czyli określenie swojej potrzeby w sposób jednoznaczny i zrozumiały dla drugiej osoby, tak by nie budziła ona wątpliwości u drugiej osoby. Ta część wypowiedzi pozwala sformułować prośbę o wyjaśnienie lub modyfikację zachowania. „Proszę, powiedz mi, co ty na to, co usłyszałeś?”.

Etapy komunikatu w języku żyrafy

- Spostrzeżenie: „Kiedy widzę, słyszę...”.
- Opis własnych emocji: „To czuję...”.
- Potrzeba: „Bo potrzebuję...”.
- Prośba: „Proszę...”.

Instrukcja:

Na podstawie powyższego schematu, przygotuj indywidualnie lub w parach dwa przykłady komunikatu w języku żyrafy:

„Kiedy widzę, słyszę...”.

„To czuję...”.

„Bo potrzebuję...”.

„Proszę...”.

1.

.....

.....

.....

2.

.....

.....

.....

Ćwiczenie 6 - ZACHOWANIA ASERTYWNE

Instrukcja:

1. Każdy z uczestników przypomina sobie ze swojego życia, w której miał problem z asertywnością. Opisuje ją na kartce
2. Następnie uczestnicy dobierają się oni w pary. Uzgadniają którą ze scenek będą chcieli wykorzystać w ćwiczeniu. (Możliwe jest również wykorzystanie wszystkich opisanych przez uczestników sytuacji).
3. Każda para odgrywa wybraną sytuację na forum grupy, starając się aby tym razem zachować się asertywnie.
4. Omówienie po każdej scenie.
 - Co udało wam się zmienić?
 - Czego próbowaliście, aby polepszyć swoją sytuację?
 - Czy stosowaliście jakieś techniki asertywności?
 - Czy jesteście z siebie zadowoleni?
 - Jak można jeszcze inaczej rozwiązać tę sytuację?
5. Podsumowanie.



Ćwiczenie 7 – Kwestionariusz CZY JESTEŚ ASERTYWNY?

Wyobraź sobie, że poniższe zdania dotyczą Twojego zachowania i zdecyduj, czy reagujesz tak: „często”, „czasami”, „rzadko” lub „nigdy”. Właściwą Twoim zdaniem odpowiedź zaznacz w odpowiedniej rubryce. Nie zastanawiaj się zbyt długo nad odpowiedzią. Niech będzie jak najbardziej spontaniczny.

ZDANIA	często	czasami	rzadko	nigdy
1. W czasie trudnego i pełnego napięć spotkania potrafię mówić spokojnie i z pewnością siebie.				
2. Gdy mam z czymś kłopot, z łatwością umiem poprosić kogoś o pomoc.				
3. Gdy ktoś zachowuje się agresywnie i nie fair w stosunku do mnie, umiem sobie z tym poradzić nie tracąc pewności siebie.				
4. Kiedy ktoś kpi ze mnie, ironizuje, potrafię z nim rozmawiać nie stając się tak samo złośliwy.				
5. Gdy jestem poniżany lub traktowany protekcyjnie, potrafię otwarcie wyrazić swoje oburzenie, nie stając się agresywny.				
6. Jeśli wydaje mi się, że ktoś chce decydować za mnie, nie pyta mnie o zdanie, to potrafię zaprotestować bez okazywania zdenerwowania i niechęci.				
7. Gdy ktoś pyta mnie czy może zrobić coś czego ja sobie nie życzę, np. zapalić papierosa, umiem stanowczo powiedzieć nie, nie czując się winny.				
8. Łatwo i bez skrępowania nawiązuję rozmowy z obcymi osobami.				

ZDANIA	często	czasami	rzadko	nigdy
9. Jeśli ktoś chce znać moją opinię na jakiś temat, to wyrażam ją swobodnie, bez obaw, nawet gdy wiem, że nie jest ona popularna i akceptowana.				
10. Gdy w sklepie lub restauracji otrzymuję wadliwy, nieodpowiedni towar, usługę lub dane potrafię złożyć reklamację nie atakując osoby np. kelnera.				
11. Kiedy trzeba, umiem walczyć o swoje.				
12. Kiedy widzę, że moje sprawy źle się układają, że coś „źle idzie”, to umiem wcześniej i szybko reagować, nie czekając aż nastąpi klęska.				
13. Gdy mam komuś do przekazania złe wiadomości potrafię to zrobić w sposób opanowany i spokojny, bez przesadnego niepokoju.				
14. Kiedy czegoś potrzebuję, umiem o to poprosić w sposób bezpośredni i otwarty.				
15. Gdy ktoś nie słucha mnie uważnie, umiem dobitnie wyrazić to co chcę.				
16. Jeśli uważam, że ktoś mnie źle zrozumiał umiem spokojnie to wyrazić – bez poczucia winy, ale też bez pretensji do tej osoby.				
17. Gdy nie zgadzam się z powszechną opinią na jakiś temat, to potrafię przedstawić swój punkt widzenia - bez usprawiedliwiania się, ale też bez naruszania swojego zdania.				
18. Dobrze znoszę zasłużoną krytykę.				

ZDANIA	często	czasami	rzadko	nigdy
19. Umieć mówić komplementy bez zakłopotania, ale też tak, że nie brzmią one jak puste pochlebstwa.				
20. Gdy złoścę się na kogoś, umiem wyrazić swój punkt widzenia, nie czując się ani lepszy, ani gorszy; robię to bez wymądrzania się i bez pouczania kogoś.				

Jak liczyć punkty?

5 punktów – jeśli Twoja odpowiedź jest w rubryce „często”

2 punkty – jeśli Twoja odpowiedź jest w rubryce „czasami”

1 punkt – jeśli Twoja odpowiedź jest w rubryce „rzadko”

0 punktów - jeśli Twoja odpowiedź jest w rubryce „nigdy”

Aby otrzymać wynik testu należy podsumować wszystkie punkty

Interpretacja wyników sprawdzianu asertywności

75-100 punktów: Jesteś asertywny, pewny siebie, śmiały. Podchodzisz do różnych sytuacji w sposób stanowczy i śmiały.

50-75 punktów: Chociaż potrafisz być asertywny i stanowczy, możesz mieć więcej sukcesów i korzyści, gdy trochę popracujesz nad swoją asertywnością.

25-50 punktów: Nie potrafisz być konsekwentny w swoim zachowaniu.

0-25 punktów: Jeśli zechcesz rozwinąć swoją asertywność, musisz poświęcić sporo pracy i czasu na wytrenowanie jej.

Ćwiczenie 8 - SCENKI

Instrukcja:

W parach proszę odegrać scenki, tak aby pokazać zachowanie asertywne.

Scenki:

1. Siedzisz w parku z koleżanką, obok na sąsiedniej ławce siedzi para studentów. Jeden z nich zapala papierosa. Ty nie znosisz dymu papierosowego i sama nie palisz. Nie chcesz zmieniać miejsca ale przeszkadza Ci dym. Co zrobisz, chcąc się asertywnie zachować?
2. Jesteś w pubie ze znajomymi, jest już późno i chcesz wrócić do domu. Kolega proponuje, że cię zawiezie, Ty jednak wyczuwasz od niego zapach alkoholu. Lubisz go ale tym razem nie chcesz ryzykować. Odmów w sposób asertywny.
3. Trzy tygodnie temu pożyczyłeś koledze 300 złotych i do tej pory ci jej nie oddał, chociaż obiecał zwrócić po tygodniu. Chcesz odzyskać dług.
4. Jesteś z grupą znajomych przed klubem. Zbliżyła się do was atrakcyjna dziewczyna. Jeden z kolegów zaczyna ją niegrzecznie zaczepiać, wydaje Ci się to bardzo niestosowane. Przekonaj go w sposób asertywny, by przestał.
5. Jesteś w trakcie pisania ważnego raportu, dzwoni Twoja siostra prosząc, abyś odebrał jej psa od weterynarza. Odpowiedz jej w sposób asertywny:

Omówienie:

Każdy z uczestników scenki przedstawia swoje wrażenia; czy udało się mu zachować asertywnie, co było dla niego/niej trudne, dlaczego?



Ćwiczenie 9 - KARNET DO SPA

Instrukcja:

1. Uczestnicy dobierają się w pary i negocjują sprzedaż/kupno karnetu.

Osoba A

Jesteś w ośrodku SPA, gdzie wykupiłaś karnet trzydniowy karnet umożliwiający korzystanie ze specjalistycznych zabiegów kosmetycznych. Niestety w czasie pierwszego dnia pobytu dowiedziałaś się, że musisz pilnie wracać do domu. Pozostał Ci karnet, z którego jeszcze można korzystać dwa dni. Sprzedając go mogłabyś odzyskać przynajmniej część z 500 złotych, które za niego zapłaciłaś.

Osoba B

Przyjechałaś na delegację do hotelu, gdzie można korzystać z szerokiego wachlarza zabiegów kosmetycznych i relaksacyjnych. Zostajesz na weekend, chciałabyś skorzystać z dodatkowych atrakcji. Trzydniowy karnet kosztuje 500 zł, jednak szkoda Ci wydawać tak wiele pieniędzy. Na recepcji dowiadujesz się, że jedna osoba pilnie chce odsprzedać swój karnet. Postanawiasz sprawdzić, czy uda się wynegocjować korzystną cenę.

2. Prowadzący spisuje wszystkie wynegocjowane rozwiązania na flipczarcie i omawia strategie negocjacyjne.

Ćwiczenie 10 - UKŁADANKA

Instrukcja:

Uczestnicy pojedynczo lub podzieleni w pary przyporządkowują poniższe zachowania do odpowiednich stylów prowadzenia negocjacji:

- kooperacyjnego (miękkiego)
- rywalizacyjnego (twardego)
- rzeczowego (zasadniczego)

Celem jest zwycięstwo	
Uczestnicy rozwiązują wspólny problem	
Postępuj niezależnie od zaufania	
Żądaj ustępstw jako warunku podtrzymania kontaktu	
Celem jest rozsądny wynik uzyskany sprawnie i w dobrej atmosferze	
Nie ufaj innym	
Bądź twardy wobec ludzi i problemu	
Oddzielaj ludzi od problemu	
Unikaj formowania dolnej granicy	
Badaj stan interesów	
Stwarzaj możliwości korzystne dla obydwu stron	
Bądź delikatny wobec ludzi i twardy wobec problemu	
Szukaj wielu możliwości, wybierzesz jedną później	

Koncentruj się na interesach a nie stanowiskach	
Uczestnicy są przeciwnikami	
Okopuj się na swym stanowisku	
Stosuj groźby	
Maskuj, ukrywaj dolną granicę akceptacji	
Oddzielaj ludzi od problemu	
Uczestnicy rozwiązują wspólny problem	
Celem jest rozsądny wynik uzyskany sprawnie i w dobrej atmosferze	
Koncentruj się na interesach a nie stanowiskach	
Badaj stan interesów	
Stwarzaj możliwości korzystne dla obydwu stron	
Bądź delikatny wobec ludzi i twardy wobec problemu	
Żądaj jednostronnych ustępstw jako warunku prowadzenia rozmów	
Szukaj jednego rozwiązania, korzystnego tylko dla ciebie	
Postępuj niezależnie od zaufania	

MINI – WYKŁAD

KOMUNIKACJA Z KLIENTEM**I. ZASADY EFEKTYWNEJ KOMUNIKACJI****Dlaczego komunikacja jest ważna?**

Efektywna komunikacja ma bezpośredni wpływ na nasze życie zawodowe, rodzinne i towarzyskie. Kiedy potrafimy skutecznie się porozumiewać zazwyczaj mamy udane związki, jesteśmy doceniani w pracy, otacza nas szeroki krąg znajomych i przyjaciół.

Źródłem wielu nieporozumień jest to, że nie mówimy otwarcie o tym, czego pragniemy lub naprawdę myślimy. Przekazujemy swoje myśli i uczucia w sposób niepełny, zniekształcony lub wieloznaczny. Komunikacja jest otwarta kiedy o naszych wewnętrznych stanach (życzeniach, oczekiwaniach, obawach, itp.) mówimy wprost, zamiast ukrywać je za milczeniem, niejasnymi aluzjami i nieuprawnionymi uogólnieniami. Otwartość w komunikacji to także szczerze zainteresowanie tym, co druga osoba ma do powiedzenia. Otwarta komunikacja to również klucz do sukcesu w wielu obszarach zawodowych. Umiejętność dobrego komunikowania się: zapobiega nieporozumieniom i konfliktom, tworzy dobrą atmosferę między ludźmi, oszczędza czas, sprawia, że inni ludzie wiedzą, czego chcemy oraz czego mogą się po nas spodziewać.

Aktywne słuchanie

Aktywne słuchanie oznacza umiejętność słuchania całym ciałem oraz umiejętność odczytywania uczuć, które kryją się za słowami. Pełni ono bardzo ważne funkcje w relacjach międzyludzkich. Słuchając dajemy naszemu rozmówcy odczuć naszą akceptację i chęć zrozumienia go. Co powinniśmy zrobić, aby być dobrym słuchaczem?

- Słuchaj uważnie, nie przerywaj. Zadawaj pytania w celu lepszego zrozumienia.
- Powtarzaj własnymi słowami część wypowiedzi, upewnij się, że wszystko dobrze zrozumiałeś.
- Rób przerwy po wypowiedzi rozmówcy, nie spiesz się z odpowiedzią.
- Dawaj werbalne (aha) i niewerbalne (skinienie głowy) potwierdzenia.

Mowa ciała

Gesty i mimika twarzy odzwierciedlają nasze emocje i stosunek do osób, z którymi się kontaktujemy. Potakiwanie głową wyraża poparcie dla rozmówcy lub zachęcanie do kontynuowania wypowiedzi.



Zaciskanie pięści może wyrażać agresję, pocieranie czoła – zmęczenie lub zamyślenie, kiwanie nogą – zniecierpliwienie. Nie powinno się jednak interpretować pojedynczych gestów, pomijając towarzyszący im kontekst. Błędna interpretacja mowy ciała może być źródłem nieporozumień między ludźmi. Ten sam gest może mieć zupełnie inne znaczenie w zależności od sytuacji. Założenie rąk może świadczyć o wycofaniu się podczas trudnej rozmowy z przełożonym lub oznaką relaksu w trakcie oglądania naszego serialu. Co składa się na mowę ciała?

- Kontakt wzrokowy - Ważną rzeczą jest kontakt wzrokowy z drugą osobą. W trakcie rozmowy nie unikajmy wzroku rozmówcy, patrzymy mu często w oczy. Świadczy to o spokoju, pewności siebie, szczerości. Osoby nawiązujące częstszy kontakt wzrokowy są odbierane bardziej pozytywnie, patrzenie komuś w oczy w naszej kulturze jest oznaką prawdomówności i uczciwości. Uciekanie wzrokiem budzi niepewność i powoduje brak zaufania.
- Mimika i wyraz twarzy jest równie ważna. Jest ona wyrazem naszych emocji: sympatii, złości, pogardy, zdumienia, zakłopotania, itp. Przyjazny uśmiech wskazuje na pozytywny stosunek do rozmówcy. Niestety, negatywne emocje są także widoczne. Ściągnięte brwi, zaciśnięte usta i szczęki mogą być oznaką niezadowolenia lub niechęci do rozmówcy.
- Ton głosu pomaga w porozumiewaniu się, gdy jest pewny, ciepły i spokojny. Nie powinien być ani zbyt głośny, ani zbyt cichy. Ważna jest intonacja oraz wyraźna, lecz nie przesadna artykulacja. Wysokość głosu i jego barwa są ważną informacją. Pozwalają odczytać, kiedy wypowiedź jest pochwałą, a kiedy złośliwym komentarzem, kiedy wypowiedziana jest z gniewem, a kiedy w przyjaznym tonie.

- Dystans i postawa ciała - W czasie rozmowy istotną rolę odgrywa postawa. Lekkie wychylenie w stronę rozmówcy oznacza zainteresowanie. Odchylenie może zaś budzić negatywne odczucia rozmówcy. Nie należy wykonywać niepotrzebnych gestów, kręcić się, przesadnie gestykulować. Warto też zwrócić uwagę na odpowiedni dystans. Każdy człowiek ma swoją „osobistą przestrzeń”. Jeśli zostanie ona naruszona, rozmówca może odczuwać niepokój i zamiast koncentrować się na rozmowie, będzie starał się odsunąć. Właściwa odległość to około 60 cm.

Bariery w komunikacji werbalnej



Ważnym elementem komunikacji są słowa. To dzięki nim ludzie przekazują sobie informacje, przekonują się nawzajem i wywierają wpływ na swoje postępowanie. Często jednak w komunikacji międzyludzkiej natrafiamy na bariery.

Złudzeniem jest, że nasz rozmówca myśli i odbiera świat tak samo jak my oraz że pewne rzeczy są zrozumiałe dla wszystkich. Aby uniknąć niepotrzebnych nieporozumień, warto pamiętać o następujących zasadach, które pozwalają lepiej i skuteczniej porozumiewać się z innymi ludźmi:

- Mów krótkimi zdaniami – świadczą one o precyzji oraz koncentracji.
- Nie powtarzaj się – powtarzanie męczy rozmówcę, a rozmowa staje się niejasna i niezrozumiała.
- Nie rób zbyt często przerw - powodują one, że rozmówca “traci wątek”.
- Nie zaczynaj zdania od “nie”.
- Dbaj o prostotę i przejrzystość języka.
- Unikaj „gadulstwa”, stosuj zasadę: minimum słów – maksimum treści.

Pytania

Istnieją różne rodzaje pytań. Jakość otrzymywanej informacji zależy od jakości zadanego pytania. Pytania w różnym stopniu definiują możliwość odpowiedzi. Pytania ograniczające określają ściśle możliwość odpowiedzi. Pytania nieograniczające pozostawiają rozmówcy nieskrępowane pole odpowiedzi i zapewniają słuchaczowi informację najwyższej jakości.

- Pytania zamknięte - ograniczają odpowiedź, tym samym nie pozwalają słuchaczowi na uzyskanie wszelkich potrzebnych informacji.
- Pytania otwarte - zaczynają się od pytańników takich jak: co?, kto?, jak?, gdzie?, kiedy?, ile?, w jaki sposób?, itd. Pozwalają rozmówcy udzielić informacji, które on sam uważa za najbardziej istotne.

Parafraza, czyli sprawdzam czy dobrze rozumiem

Parafraza – jest to zwrotna reakcja słuchacza na usłyszaną wypowiedź. Polega na odtworzeniu własnymi słowami tego, co przed chwilą powiedział mówiący. Parafraza na ogół zaczyna się od słów: „powiedziałeś przed chwilą, że...” „mówiłeś, że...” po czym następuje odtworzenie zapamiętanych treści.



Dzięki parafrazie:

- mówiący dowiaduje się, że jest naprawdę słuchany;
- słuchający sprawdza, czy dobrze usłyszał i czy na pewno zrozumiał;
- mówiący ma możliwość weryfikacji poziomu zrozumienia komunikatu;
- autor komunikatu, dzięki parafrazie słuchającego, może odpowiednio zareagować

MINI – WYKŁAD

KOMUNIKACJA Z KLIENTEM**II. ASERTYWNOŚĆ**

Asertywność to umiejętność zachowania się zdecydowanego, ale bez agresji, spokojnego i łagodnego, ale bez lęku. Zachowanie asertywne pomaga w skutecznym realizowaniu własnych celów poprzez bezpośrednie, precyzyjne, szczere wyrażanie poglądów i uczuć. W sytuacjach konfliktowych, umiejętności asertywne pozwalają osiągnąć kompromis, bez poświęcania własnej godności i rezygnacji z uznawanych wartości. Asertywność nie zawsze gwarantuje powodzenia, ale umożliwia wyrażanie własnych odczuć przy jednoczesnym poszanowaniu odczuć innych osób, stwarza realną szansę.



Jeden z klasyków treningu asertywności Herbert Fensterheim, udziela następującej rady; „Jeżeli masz wątpliwości, czy dane zachowanie jest asertywne, sprawdź, czy choćby odrobinę zwiększa ono Twój szacunek do samego siebie.

Jeżeli tak, jest to zachowanie asertywne. Jeżeli nie – nie jest ono asertywne”. Asertywność powiązana jest z poczuciem własnej godności i szacunkiem do samego siebie. W sytuacjach konfliktowych, umiejętności asertywne pozwalają osiągnąć kompromis, bez poświęcania własnej godności i rezygnacji z uznawanych wartości.

Jakimi cechami charakteryzują się ludzie asertywni?

- potrafią powiedzieć „nie”, bez wyrzutów sumienia, złości czy lęku.
- dają jasno do zrozumienia czego oczekują od innych, wyrażają wprost swoje uczucia;
- zachowują spokój i opanowanie w trudnych sytuacjach;
- nie boją się uczciwej i konstruktywnej krytyki w stosunku do siebie i innych;
- komplementują i przyjmują szczere komplementy;
- traktują innych tak, jak sami chcieliby być traktowani.

Powodem, dla którego ludzie nie zachowują się asertywnie jest często obawa przed reakcją innych. Każdy chce być lubiany. Problem powstaje wtedy, gdy dla uzyskania aprobaty innych gotowi jesteśmy poświęcić samych siebie. Umiejętnie wyrażane potrzeby i życzenia, z jednoczesnym wyznaczeniem swoich granic, których nie chcemy, by ktoś przekroczył, powoduje, że czujemy się bardziej wartościowi, bardziej pewni siebie.

Techniki asertywności

Każdy z nas miewa takie sytuacje, w których trudno jest nam być asertywnym oraz takie, gdy jest to łatwiejsze. To normalne. Dużo łatwiej obstawać przy swoim zdaniu w rozmowie z obcym a trudniej sprzeciwiać się osobie bliskiej, którą boimy się urazić.



Można być swobodnym w wypowiadaniu swoich osobistych opinii w gronie znajomych, natomiast dla wielu z nas, jest to dużo trudniejsze w trakcie zebrania lub rozmowy z przełożonym. Asertywności można się na szczęście nauczyć. Możemy opanować techniki, dzięki którym będziemy umieli skutecznie, ale grzecznie odmawiać, wytyczać swoje granice, lepiej radzić sobie z krytyką. Na początku mogą się nam wydawać sztuczne, jednak po jakimś czasie staną się częścią nas samych.

Technika „zdartej płyty”

Polega na wielokrotnym i stanowczym powtarzaniu zdania – klucza w różnych jego formach. Jest to skuteczny sposób w sytuacji, gdy musimy odmówić drugiej osobie, która zmusza nas do ustępstw, do uległości, wtedy, kiedy ktoś próbuje nas namówić na coś, na co nie mamy ochoty. W tej metodzie, na każdy kolejny argument drugiej osoby odpowiadamy tak samo - spokojnie, jednoznacznie, stanowczo. Nie pozwalamy wciągnąć się w kłótnię czy tłumaczenia. Koncentracja na „zdaniu – kluczu” pozwala także opanować własne emocje.

Na przykład, gdy mało solidny kolega nalega na pożyczenie książki, odpowiadamy: „Nie, nie pożyczę ci tej książki”, „Nie pożyczę ci książki, bo nie oddałeś mi poprzedniej”, „rozumiem, że to się zmieni, ale nie pożyczę ci książki” itd., aż do wycofania się osoby proszącej.

Technika „zaślony dymnej”



Technika ta polega na bezdyskusyjnym akceptowaniu uwag krytycznych, zarzutów, przyjmowanych bez jakichkolwiek reakcji. Pozornie akceptujemy krytykę skierowaną do nas, nie próbujemy się otwarcie bronić, nie usprawiedliwiamy się i nie kontratakujemy.

Zasadniczym elementem jest tu sformułowanie "być może", które przypomina, że zawsze możliwe są przekłamania i nieporozumienia, a każdy ma prawo do własnej opinii.

Na przykład: "Być może masz rację", „Być może źle zrobiłem”, „Chyba faktycznie nie pomyślałem...”

Technika czterech kroków

Zwana jest czasami metodą OWPS (opisz – wyraż – podaj - sformułuj). Polega na tym, że w pierwszym kroku określamy krótko, na czym polega problem, w drugim kroku opisujemy, jakie w związku z tym przeżywamy emocje, krok trzeci to podanie sposobu na rozwiązanie problemu zaś krok czwarty to sformułowanie konsekwencji, jakie to rozwiązanie będzie miało dla dalszych relacji interpersonalnych.

Na przykład „Podniosłeś na mnie głos w obecności moich znajomych" (nazwanie problemu). "Bardzo mnie to zabiło. Jest mi przykro i ogarnia mnie złość, że to zrobiłeś". (szczerze mówienie o własnych emocjach). "W przyszłości proszę, aby się tak nie zachowywał. Wolę, kiedy rozmawiamy o naszych problemach na osobności" (propozycja). "Jeżeli zachowasz się tak ponownie, nie będziemy wspólnie wychodzić" (pokazanie skutków).

**DORADZTWO ZAWODOWE OPARTE NA BADANIU PROCESÓW POZNAWCZYCH
DLA OSÓB Z GRUPY NEET**

MODUŁ V

KOMUNIKACJA Z KLIENTEM

BLOK

ZAJĘCIA INDYWIDUALNE

REZULTATY:

- poznanie zasad empatycznej komunikacji
- zrozumienie różnic pomiędzy „językiem żyrafy” a „językiem szakala”
- rozwój umiejętności otwartego wyrażania swoich emocji, potrzeb i oczekiwań
- poznanie asertywnych technik w sytuacjach konfliktowych
- budowanie pozytywnych relacji z zachowaniem własnych praw i wyznaczaniem granic

KARTA PRACY

„Komunikacja z klientem - Karta pracy do zajęć indywidualnych”

- Ćwiczenie 1 - Kwestionariusz KOMUNIKATYWNOŚĆ
- Ćwiczenie 2 - KOMUNIKAT TY I KOMUNIKAT JA
- Ćwiczenie 3 - JĘZYK SZAKALA VS JĘZYK ŻYRAFY
- Ćwiczenie 4 - ASERTYWNOŚĆ
- Ćwiczenie 5 - ZACHOWANIA BIERNE, AGRESYWNE, ASERTYWNE
- Materiały - KOMUNIKACJA BEZ PRZEMOCY

Moduł V - KOMUNIKACJA Z KLIENTEM

Karty pracy do zajęć indywidualnych

Ćwiczenie 1 - Test KOMUNIKATYWNOŚĆ

Instrukcja:

Zaznacz na formularzu odpowiedzi, kwadrat w kolumnie „P”, jeżeli zgadzasz się z kolejnym z powyższych stwierdzeń lub w kolumnie „N” jeśli się nie zgadzasz.

1. Humor najczęściej rozładowuje napięcie na zebraniach
2. Osoby sugerujące "wybierzmy przewodniczącego" bardzo często same chcą zostać wybrane
3. Rysowanie czegoś na papierze na ogół pomaga słuchać.
4. Ludzie nie lubią słuchać i czytać, z czym się nie zgadzają.
5. Plotki nigdy nie są godne uwagi.
6. Porozumiewanie się jest łatwe.
7. Ci, którzy nie słuchają, na ogół nie są zainteresowani.
8. Jeżeli ktoś nie przestaje mówić, oznacza to, że ma do przekazania dużo ważnych informacji.
9. Ludzie zawsze zapominają o tym co ich nie interesuje.
10. Sposób w jaki się stoi jest ważną formą komunikacji.
11. Uważne słuchanie jest rzeczą naturalną.
12. Mówienie w sposób przekonywujący jest jedną z najważniejszych umiejętności potrzebnych do zapewnienia skutecznej komunikacji.
13. Jeżeli zostały zranione czyjeś uczucia, komunikacja nie była skuteczna.
14. Uśmiech nie zawsze oznacza zadowolenie.
15. Osoba przychodząca na zebranie jako pierwsza jest na ogół najbardziej nim zainteresowana.
16. Zachęcanie małomównych do zabierania głosu nie ma większego sensu, choć może jest uprzejme.
17. Ludzie dający się najłatwiej przekonać to prawie zawsze ci, którzy najszybciej pojmują.

18. Ubiór odzwierciedla osobowość.
19. Osoba dobrze rozumiejąca dane zagadnienie przeważnie umie dobrze je zakomunikować.
20. Osoba, która na zebraniu siedzi ""na szczycie stołu"" może usiłować dominować nad innymi.
21. Sposób w jaki się wypowiada dane słowo, wpływa na jego znaczenie.
22. Kiedy ludzie obawiają się krytyki, skłonni są mniej mówić.
23. W większości przypadków ciszę można rozumieć jako zgodę.
24. Osoba, która najwięcej mówi, zapewne usiłuje zdominować innych.
25. Znaczenie słów rzadko jest przyczyną nieporozumień.
26. Najlepszym sposobem na wyrażanie złości jest podniesienie głosu.
27. Ludzie przeważnie lepiej się porozumiewają, kiedy są w dobrym nastroju.
28. Osoby otwarte mogą się dogadać o wiele łatwiej niż osoby skryte.
29. Jeżeli ktoś jest zły, przeważnie mniej mówi.
30. Siadanie najdalej od stołu może oznaczać najmniejsze zainteresowanie tematem.
31. Jeżeli polecenie zostało dobrze zrozumiane, prawie zawsze zostanie wykonane.
32. Samo słuchanie o cudzych kłopotach nie ma większego sensu, chyba że jesteś w stanie coś doradzić.
33. Krzyczenie na ludzi nigdy niczego nie daje.
34. Wyciągnięcie się na krześle może oznaczać brak uwagi.
35. Częste spoglądanie na zegarek oznacza zapewne chęć opuszczenia zebrania.
36. Członek zespołu wciąż proponujący różne sposoby załatwienia spraw jedynie opóźnia pracę i zmniejsza efektywność zespołu.
37. Częste i głośne powtarzanie swojego stanowiska jest na ogół najskuteczniejszym sposobem przeforsowania go.
38. Rozglądanie się na wszystkie strony podczas gdy ktoś mówi zapewne oznacza brak zainteresowania tematem.
39. Ludzie którzy mniej mówią, mają mniej do zaoferowania.
40. Osoba, która chce podejść do tablicy lub wykresu może usiłować zdominować innych.

Instrukcja:

Zaznacz kwadrat w kolumnie „P”, jeżeli zgadzasz się z kolejnym z powyższych stwierdzeń lub w kolumnie „N” jeśli się nie zgadzasz.

Numer (P) (N)

1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		
16.		
17.		
18.		
19.		
20.		

Numer (P) (N)

21.		
22.		
23.		
24.		
25.		
26.		
27.		
28.		
29.		
30.		
31.		
32.		
33.		
34.		
35.		
36.		
37.		
38.		
39.		
40.		

OBLICZANIE WYNIKU:

Błędy w komunikacji:

Jeżeli któreś z poniższych stwierdzeń uznałeś za nieprawdziwe, zakreśl numer i zsumuj liczbę odpowiedzi

3, 5, 6, 8, 11, 12, 13, 16, 17, 19, 23, 25, 26, 28, 31, 32, 33, 36, 37, 39

Suma / 20

Komunikacja werbalna

Jeżeli któreś poniższych odpowiedzi uznałeś za prawdziwe, zakreśl numer i zsumuj liczbę odpowiedzi.

1, 2, 4, 7, 9, 21, 22, 24, 27, 29

Suma / 10

Komunikacja niewerbalna

Jeżeli któreś poniższych odpowiedzi uznałeś za prawdziwe, zakreśl numer i zsumuj liczbę odpowiedzi.

10, 14, 15, 18, 20, 30, 34, 35, 38, 40

Suma / 10

SUMA OGÓLNA

DZIAŁ	OCENA				
	B. niska	Niska	Przeciętna	Wysoka	B. Wysoka
Ogólna umiejętność komunikacyjna	Do 26	27-28	29-30	31-32	33-40
	Możesz znacznie lepiej		Przeciętna	Wiele umiesz	
Umiejętność unikania błędów komunikacyjnych	Do 13		14-15	16-20	
Komunikacja werbalna	Do 6		7-8	9-10	
Komunikacja niewerbalna	Do 6		7-8	9-10	

Ćwiczenia 2 - KOMUNIKAT TY I KOMUNIKAT JA

Instrukcja:

Sformułuj komunikat TY i komunikat JA do poniższych sytuacji:

Na uroczystym przyjęciu głośno bawią się dzieci Twojej siostry, przeszkadzają innym osobom w rozmowie.	
Komunikat TY	
Komunikat JA	
Klient jest niezadowolony z zakupionego towaru. Ale zwraca go po terminie. Musisz odmówić jego przyjęcia.	
Komunikat TY	
Komunikat JA	
Klient zarzuca ci brak kultury i straszy złożeniem na skargi. Nie zgadzasz się z jego zarzutami.	
Komunikat TY	
Komunikat JA	
Przełożony zarzuca ci, że nie przygotowałeś raportu na czas. Nie uważasz się za winnego.	
Komunikat TY	
Komunikat JA	

Ćwiczenie 3 - JĘZYK SZAKAŁA VS JĘZYK ŻYRAFY

Instrukcja:

Przekształć komunikat z języka szakala na komunikat w języku żyrafy.

Mąż zapomniał o rocznicy ślubu. Jak zareagowałby żona komunikująca się w języku żyrafy?	Język szakala: Ty zawsze zapominasz o naszej rocznicy. Nigdy o niej nie pamiętasz.	Język żyrafy:
Dwóch kolegów rozmawia o wspólnym wyjeździe w delegację. Co powiedziałby osoba komunikująca się w języku żyrafy?	Język szakala: Jesteś denerwujący, przestań mówić takie brednie. Tylko działasz mi na nerwy.	Język żyrafy:
Nauczyciel rozmawia ze swoim uczniem na temat pracy zaliczeniowej. Jaką informację przekazałaby osoba posługująca się językiem żyrafy?	Język szakala: Nie przyłożyłeś się do tego, to jest bardzo słabe.	Język żyrafy:

Ojciec i córka rozmawiają o niezdanym egzaminie. Jaki komunikat przekazałaby mama porozumiewająca się w języku żyrafy?	Język szakala: Gdybyś się tylko przyłożyła miałabyś lepszą ocenę. Masz się poprawić bo wylecisz ze studiów.	Język żyrafy:
Mąż zapomniał naprawić cieknący kran. Jak zareaguje mąż posługujący się językiem żyrafy?	Język szakala: Nigdy nie mogę na Ciebie liczyć. Nic w domu nie pomagasz.	Język żyrafy:
Umówiłeś się ze znajomą. Przychodzi pół godziny spóźniona Jak zareagowałaby osoba komunikująca się w języku żyrafy?	Język szakala: Zawsze się spóźniasz, nie ma sensu się z Tobą umawiać.	Język żyrafy:
Żona dostała mandat za przekroczenie prędkości. Co powiedziałaaby mama komunikująca się w języku żyrafy?	Język szakala: Jak mogłaś się tak głupio zachować, jesteś taka nieodpowiedzialna.	Język żyrafy:

Ćwiczenie 4 - ASERTYWNOŚĆ

Instrukcja:

Napisz swoimi słowami jak rozumiesz ten termin.

Asertywność to:

.....
.....

Jakie są cechy i zachowania osoby asertywnej?

-
-
-

Jakie są cechy i zachowania osoby agresywnej?

-
-
-

Jakie są cechy i zachowania osoby uległej?

-
-
-



Ćwiczenie 5 - ZACHOWANIA BIERNE, AGRESYWNE, ASERTYWNE

Instrukcja:

Na podstawie opisów sytuacji, podaj przykłady zachowań agresywnych, biernych i asertywnych.

LP.	OPIS ZACHOWAŃ	ZACHOWANIE
1.	<i>Masz zaplanowany wyjazd na narty. Twoja szefowa przekazuje Ci wiadomość, musisz wziąć dyżur za chorego kolegę.</i>	Zachowanie agresywne Zachowanie bierne Zachowanie asertywne
2.	<i>Podejrzewasz, że jeden z Twoich kolegów z pracy wyjada Twoje śniadanie ze służbowej lodówki.</i>	Zachowanie agresywne Zachowanie bierne Zachowanie asertywne

3.	<i>Twoja pracowniczka popełniła błąd ważnym raporcie, musisz teraz za nią go poprawić.</i>	Zachowanie agresywne Zachowanie bierne Zachowanie asertywne
4.	<i>Kolega oddał Ci 100 złotych, jesteś przekonana że pożyczyłaś mu 120 złotych.</i>	Zachowanie agresywne Zachowanie bierne Zachowanie asertywne

MATERIAŁY

KOMUNIKACJA Z KLIENTEM

KOMUNIKACJA BEZ PRZEMOCY

Komunikacja bez przemocy opiera się na otwartym wyrażaniu swych uczuć, potrzeb i życzeń oraz umiejętności odczytywania ich w słowach innych ludzi, bez względu na formę, w jakiej zostają przekazane. Warunkiem dobrej komunikacji jest nie tylko nawiązanie empatycznego stosunku z rozmówcą, lecz również z sobą samym - bycie w dobrym kontakcie z własnymi uczuciami i potrzebami oraz adekwatne ich wyrażanie. Dzięki porozumieniu bez przemocy wyrażamy siebie szczerze i jasno, zarazem z szacunkiem i empatią poświęcając uwagę innym ludziom.



Zasady komunikacji bez przemocy, są szczególnie przydatne i potrzebne tam, gdzie mamy do czynienia z dużymi różnicami w zakresie potrzeb (wartości) i osobistych przeżyć oraz sposobów ich wyrażania pomiędzy potencjalnymi rozmówcami.

Jest skutecznym sposobem unikania walki, sztuką służącą „pokojowej koegzystencji” ludzi o różnych przekonaniach, potrzebach i interesach.

Style porozumiewania się

Marshall Rosenberg twórca metody porozumienia bez przemocy wyróżnił dwa style porozumiewania się, określając je mianem języka żyrafy i języka szakala.

Język Szakala

Szakał jako drapieżnik, nie liczy się z uczuciami innych, a jego sposób wyrażania jest agresywny oparty na żądaniach, ocenie i manipulacji. Szakał oczekuje, że inni spełnią jego żądania. Nie respektuje ich praw, generalizuje, uogólnia, rani, bazuje on na uproszczeniach i osądzaniu drugiego człowieka.

Autor wyróżnia kilka typów wypowiedzi charakterystycznych dla „języka szakala”, których wspólnym mianownikiem jest to, że blokują empatię i w konsekwencji sprzyjają powstawaniu konfliktów. Są to:

- dokonywanie ocen moralnych i krytykowanie,
- porównywanie, klasyfikowanie (i ocenianie),
- diagnozowanie i interpretowanie,
- używanie wyrażen sugerujących brak osobistej odpowiedzialności.

Język szakala polega na ocenianiu, krytykowaniu, porównywaniu i obrażaniu innych. Osoby, które używają tego złego sposobu komunikacji często myślą stereotypowo, posługują się etykietami i uogólnieniami, a ich jedynym celem jest postawienie na swoim.

Język Żyrafy



Osoby, które posługują się językiem żyrafy cechują się wysokim poziomem empatii, życzliwości, wrażliwością na potrzeby i uczucia innych. Żyrafa dba o dobre poczucie rozmówcy i zawsze pozostawia wolność wyboru. Jej język odnosi się do tu i teraz.

Oddziela fakty od interpretacji – a faktem jest to, co można zobaczyć, usłyszeć albo poczuć na własnej skórze. Używanie tego języka pozwala na oddzielenie spostrzeżeń od ocen. Język żyrafy - są to komunikaty oparte na empatii i wyzwajające empatie wykorzystują elementy języka obserwacji, uczuć, potrzeb oraz próśb.

Komunikat w języku żyrafy

- Spostrzeżenie: „Kiedy widzę, słyszę...”.
- Opis własnych emocji: „To czuję...”.
- Potrzeba: „Bo potrzebuję...”.
- Prośba: „Proszę...”.

Komunikat TY i JA

Komunikat typu „JA” jest zdaniem zaczynającym się od słowa „JA”. Używamy go, aby powiedzieć jak na mnie działają słowa, zachowanie mojego rozmówcy, jak się z tym czuję, jaką reakcję wywołują one we mnie. W komunikacie typu JA mówimy o reakcji, jaką w nas wywołało zachowanie drugiej osoby, jakie są nasze uczucia i czego potrzebujemy.



Używając komunikatu typu „JA” pozostaję na swoim terytorium psychologicznym i z szacunkiem traktuję drugą osobę. To taka forma wyrażania własnych uczuć i potrzeb, która nie rani drugiej strony i nie obarcza jej odpowiedzialnością za to co czujemy i myślimy.

Komunikat typu JA składa się z dwóch elementów:

1. Fakt, czyli zachowanie drugiej osoby na poziomie faktu, który zaistniał
2. Moja reakcja na zachowanie drugiej osoby, emocje jaka to zachowanie we mnie wywołuje.

Przykłady komunikatów typu „JA” : „Kiedy mówisz do mnie tak podniesionym głosem (zachowanie drugiej osoby), czuję się niekomfortowo (moja reakcja)”, „Gdy patrzysz w laptopa jak do Ciebie mówię (zachowanie drugiej osoby), to czuję się ignorowany (moja reakcja)”.

Komunikaty typu „TY” powodują naruszenie granic terytorium psychologicznego drugiej osoby. W komunikacie typu TY skupiamy się na nieodpowiednich zachowaniach drugiej osoby, jest on mocno oskarżycielski i powoduje ocenianie, etykietowanie odbiorcy. Jest to częsta droga do tworzenia napięć, kłótni. Konsekwencją jest odrzucenie treści komunikatu i skoncentrowanie się na obronie. Nawet, jeśli krytyka skierowana do rozmówcy była słuszna, nie przyjmie on jej treści, a tym samym, nie ma szansy na zmianę.

Przykłady komunikatów typu „TY”: „Zawsze musisz mieć swoje zdanie, nawet jak nikt Cię nie pyta” „Zawsze wszystko robisz po swojemu”