



# **Hoe ondersteun je jongeren in Cafe Europe?**

**Handleiding voor jongeren-  
werkers en vrijwilligers:  
Het ontwikkelen van Soft  
Skills tijdens Cafe Europe**



**Cafe  
Europe**



Medegefinancierd door  
de Europese Unie

# Inhoudsopgave

Leerdoelen en leerresultaten	3
Inleiding	3
Communicatie	4
Verantwoordelijkheid	5
Teambuilding	6
Reflectie en presentatievaardigheden	7
Het leren van een nieuwe vaardigheid	9
Verder lezen	10



Project (2020-1-NL02-KA205-002961)

De steun van de Europese Commissie voor de productie van deze publicatie houdt geen goedkeuring van de inhoud in. De inhoud geeft de standpunten van de auteurs weer en de Commissie kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het gebruik dat eventueel wordt gemaakt van de daarin opgenomen informatie.

# Leerdoelen en leerresultaten

---

Het volgende hoofdstuk is opgesteld op basis van de vragenlijsten en interviews die door de consortiumpartners zijn gehouden met lokale potentiële deelnemers aan het project. Het doel van dit hoofdstuk is het introduceren van belangrijke interpersoonlijke vaardigheden (soft skills) die deelnemers tijdens het project zullen ontwikkelen, evenals de methoden die zullen worden gebruikt.

Met behulp van de kennis uit dit hoofdstuk beschikken de deelnemers over logisch gestructureerde methoden om praktische problemen aan te pakken, hun eigen vaardigheden te ontwikkelen en hun efficiëntie als team te verbeteren.

## Inleiding

---

Soft skills of interpersoonlijke vaardigheden kunnen worden beschouwd als een combinatie van sociale vaardigheden en communicatieve vaardigheden. Harde vaardigheden zijn vaardigheden die beheerst worden op een formele manier, op bijvoorbeeld school, onderwijsinstellingen en hoger onderwijs, en hebben te maken met de eisen, kennis en vaardigheden, zowel technisch als formeel, om een bepaalde activiteit te kunnen ontwikkelen. Harde vaardigheden zijn vaardigheden die ons helpen om ons op een professionele manier te specialiseren in een bepaald gebied. Soft skills zijn vaardigheden die we continu aanleren in onze persoonlijke ontwikkeling en die ons helpen ons te ontwikkelen op privé- en professioneel gebied van ons leven. We kunnen harde en zachte vaardigheden leren. Alle soorten vaardigheden zijn belangrijk en noodzakelijk, afhankelijk van de uit te voeren taak. Hieronder willen we kort beschrijven hoe een vaardigheid wordt verworven en aangeleerd.

In deze sectie zullen we de belangrijkste soft skills doornemen, maar ook hoe je ze kunt ontwikkelen en aanscherpen tijdens je ervaring in het project.

# Communicatie

Een van de belangrijkste vaardigheden die de potentiële deelnemers wilden verbeteren, was communicatie. Communicatie omvat in dit geval, vanwege de deelnemersprofiel, zowel sociale vaardigheden als taalvaardigheden. Dit omdat veel potentiële deelnemers geen moedertaalsprekers zijn van de taal van het land waarin ze wonen. Communicatie is professioneel een buitengewoon belangrijke soft skill, vooral in de context van het werken in Cafe Europe, en het verbeteren van deze vaardigheid zal de inzetbaarheid van de deelnemers vergroten. Betere taalvaardigheden zullen ook het vermogen van de deelnemers om te integreren in de samenleving verbeteren en het sociale stigma en de intolerantie waarmee ze vanwege hun verschillende nationaliteit te maken kunnen krijgen, verminderen.

Het project zal standaard de communicatieve vaardigheden van de deelnemers verbeteren, omdat het hen dagelijks in contact brengt met meerdere mensen, waardoor ze gaan communiceren en nieuwe sociale vaardigheden gaan leren.

## Praktische oefeningen:

Simulatie: Probeer je op te splitsen in teams van Cafe medewerkers en gasten, die om de beurt communiceren. Pauzeer wanneer je het gevoel hebt dat je hulp of een pauze nodig hebt en vraag je teamgenoten om ondersteuning tijdens de oefeningen. Dit zal je geleidelijk leren hoe je kan deelnemen en het Cafe kunt runnen. Daarnaast kunnen deze nagebootste interacties met gasten worden gebruikt om de deelnemers te helpen oefenen en zich zelfverzekerder te voelen om in de toekomst met de echte interacties om te gaan.

Wat taal betreft, is het de bedoeling dat deelnemers in rollen worden geplaatst die afhankelijk zijn van hun bestaande vaardigheden en voorkeuren, zodat een persoon die niet zeker is van zijn taalvaardigheden kan beginnen vanuit een positie zonder veel interactie met klanten, en geleidelijk naar de voorkant van het Cafe kan groeien terwijl ze hun kennis en vertrouwen opbouwen. Iemand die bijvoorbeeld geen vertrouwen heeft in mensen, kan proberen om langzaam steeds meer verantwoordelijkheden op zich te nemen waarbij mensen gedurende het hele project betrokken zijn en in hun eigen tempo aan de vaardigheden kunnen werken.

# Verantwoordelijkheid

Een andere belangrijke vaardigheid die niet vaak aan bod kwam in de vragenlijsten en interviews was verantwoordelijkheid. Het zal echter wel worden opgenomen in deze reeks richtlijnen, omdat het een cruciale zachte vaardigheid is die gedurende het hele project zal worden geëvalueerd.

De verantwoordelijkheid kan door de deelnemers intern worden verbeterd en bijgehouden. Verantwoordelijkheid moet op een positieve manier worden aangeleerd, in plaats van op een negatieve. In het bijzonder moet de nadruk worden gelegd op aansporing en beloning, in plaats van controle en straf (sociale theorie Y versus theorie X). Hierbij is aanmoediging een betere manier om leden van een groep te motiveren om hun taken met verantwoordelijkheid uit te voeren, dan dat ze dit doen uit angst voor repercussies. Aanwezigheid van deelnemers, iedereen doet wat hem is gevraagd, persoonlijke evaluatie door wederzijdse discussie en het delen van ervaringen met collega's kan enorm helpen bij het vergroten van de verantwoordelijkheid.

*Meer informatie over Theorie X en Theorie Y vind je op de volgende site: <https://www.slideshare.net/Aglaiaconnect/theory-x-and-theory-y-of-motivation>*



# Teambuilding

Een van de soft skills die tijdens de interviews en vragenlijsten naar voren kwamen, was teambuilding. Het is een essentiële vaardigheid in termen van het runnen van of werken in Cafe Europe, omdat het een systeem is dat coördinatie, taakverdeling, verantwoordelijkheid en respect van de projectgenoten vereist.

Om teambuilding te stimuleren, worden deelnemers aangemoedigd om het volgende in groepen te doen:

1. Breng individuele sterke en zwakke punten in kaart, deel ze met jouw team en bespreek hoe iedereen in harmonie kan samenwerken.

2. Doelen identificeren. Bespreek wat jouw persoonlijke doelen zijn en wat het doel van het team zou moeten zijn. Zorg ervoor dat je hierin op dezelfde lijn zit wat betreft wat je wilt dat Cafe Europe inhoudt.

3. Taken verdelen op basis van de individuele sterke en zwakke punten, rekening houdend met verbeterdoelen (bijvoorbeeld iemand die niet goed kan communiceren maar dit wel wil verbeteren, kan geleidelijk op verschillende posities worden geplaatst om hieraan te werken)

4. Probleem- en conflicthantering. Definieer een strategie voor probleemoplossing en conflicthantering. Je kunt ofwel afspreken om alles als een team te bespreken of iemand te kiezen om als leider op te treden in tijden waarin snelle beslissingen gemaakt moeten worden of conflicten moeten worden opgelost.

5. Focus op flexibiliteit. Dit gaat over het vermogen van het team om zich aan te passen aan de behoeften van de leden. Tijdschema's, rollen en individuele taken moeten duidelijk worden gedefinieerd en toegewezen, maar tegelijkertijd moeten de leden begrip hebben voor hun collega's. Bespreek jouw tijd en andere verantwoordelijkheden en probeer tegemoet te komen aan ieders behoeften, zonder sommige leden van het team meer te belasten dan anderen.



# Reflectie en presentatievaardigheden

Presentatievaardigheden en reflectievaardigheden zullen nuttig zijn tegen het einde van het project, wanneer de deelnemers hun ervaringen gaan presenteren door erover te reflecteren. Het zijn ook nuttige vaardigheden, niet alleen voor professionele maar ook voor persoonlijke ontwikkeling.

Om reflectie en presentatie te vergemakkelijken, zullen we het “Four Fs” -model (Greenaway Model of Reflection) gebruiken om een logisch en nuttig reflectiekader te creëren voor de deelnemers, omdat het hen een uitgebreide manier zal bieden om te reflecteren, ervaringen te evalueren en het consortium te helpen omdat het kan worden gebruikt bij de evaluatie van het project.

Het vier F's-model verwijst naar het volgende proces:

1. Facts: een objectief verslag van wat er is gebeurd. Probeer de situatie en de verschillende factoren die daaraan hebben bijgedragen objectief te beschrijven.
2. Feelings: De emotionele reacties op de situatie. Probeer je te herinneren hoe je je voelde en hoe deze gevoelens je acties beïnvloedde.
3. Findings: De concrete uitkomsten dat je uit de situatie kunt halen. Wat heb je geleerd van deze ervaring?
4. Future: De uitkomsten zo structureren dat je het in de toekomst kunt gebruiken. Wat je hebt geleerd, hoe kun je het in de toekomst gebruiken? Welke dingen ga je verbeteren? Welke dingen ga je herhalen en welke vermijd je?





## Doen



## Niet doen

Concentreer je op het langzaam en methodisch ontwikkelen van jouw soft skills, in overeenstemming met jouw eigen bestaande vaardigheden en capaciteiten.

Jezelf isoleren in je comfortzone en vermijd dingen waarvan je denkt dat je er niet zo goed in bent.

Coördineer met jouw team en communiceer jouw behoeften, wensen en zorgen.

Alleen werken of voel je onder druk gezet door anderen in iets waar je je niet prettig bij voelt.

Probeer een gemeenschappelijke basis te vinden tijdens een conflict en probeer het perspectief van anderen te begrijpen.

Conflicten persoonlijk nemen. Mensen zijn verschillend en meningsverschillen zijn natuurlijk.

Neem iedereen mee en neem ze gelijk op.

Mensen uitsluiten van de groep of interne groepen vormen die anderen uitsluiten.

Het is oké om fouten te maken. Je leert daar juist van.

Negatieve feedback geven en beledigende opmerkingen maken

Gebruik de methoden die in deze handleiding worden beschreven, zelfs als sommige triviaal lijken. Het doel van deze suggesties is om een logisch kader te creëren om vaardigheden te ontwikkelen.

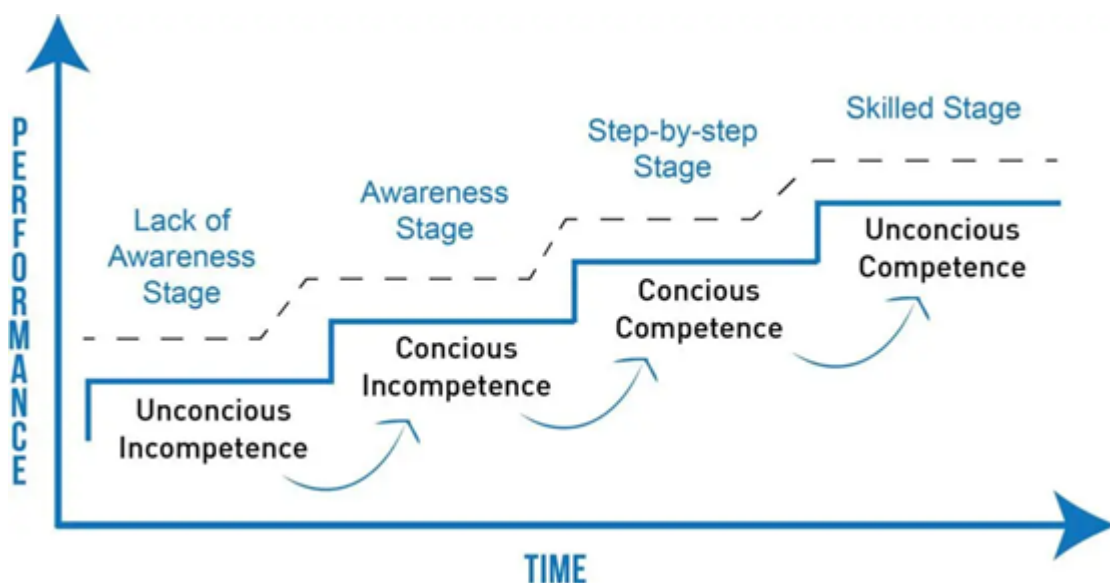
Beginnen zonder te plannen of te bespreken wat je met je team wilt doen.

# Het leren van een nieuwe vaardigheid

Het leren van een nieuwe vaardigheid kan soms een volkomen natuurlijk proces zijn, terwijl het soms ook een overweldigende ervaring kan zijn. In beide gevallen is het het beste als je het leerproces benadert via een 4-fasensysteem, dat het voordeel van het proces maximaliseert, terwijl het tegelijkertijd beter beheersbaar en stressvrij wordt.

Het proces omvat het analyseren van jouw sterke en zwakke punten en het identificeren van een specifieke kloof in jouw vaardigheden, waarvan je je al bewust was of die je hierdoor bent gaan inzien. Als je dit eenmaal hebt gedaan, zul je dit door oefening nog meer verbeteren. Dit betekent dat je actief en bewust een vaardigheid aan het verwerven bent, wat bewuste competentie wordt genoemd. Ten slotte, als deze vaardigheid eenmaal voldoende is verworven, zul je hem gaan gebruiken zonder er zelfs maar over na te denken, wat het stadium is dat we idealiter willen bereiken, dat de onbewuste competentie wordt genoemd

1. Onbewuste incompetentie: we weten niet dat we een vaardigheid niet bezitten.
2. Bewuste incompetentie: we weten dat we een vaardigheid niet bezitten, we zijn ons bewust van ons "gebrek".
3. Bewuste competentie: Ik heb besloten dat ik deze vaardigheid wil verwerven. Ik krijg training om het te kunnen perfectioneren. Dit is het moment waarop ik altijd moet nadenken over wat ik aan het doen ben.
4. Onbewuste competentie: Ik heb deze vaardigheid op een bevredigende wijze verworven, in feite is ze zo verworven en zit ze zo in ons geworteld dat we ze ontwikkelen en in praktijk brengen zonder er zelfs maar bij na te denken. Kortom, interpersoonlijke vaardigheden helpen ons om ons te onderscheiden van andere mensen.



# Verder lezen

Je zou nu een goed begrip moeten hebben van Soft Skills en hoe je ze kunt ontwikkelen en gebruiken.

Dit is wat je vervolgens kunt doen:

1. In deel 7 van deze handleiding (Impact) leer je meer over hoe je jouw reflectievaardigheden kunt gebruiken om de impact die Cafe Europe heeft gehad op jouw vaardigheden te evalueren, en hoe je jouw algehele ervaring kunt beoordelen;
2. In de e-learning cursus, in Module 7, krijg je de kans om meer te leren over soft skills en hun toepassingen;
3. In het volgende deel van deze handleiding maak je kennis met culturele sensitiviteit, wat op zichzelf al een zeer belangrijke soft skill is. Zorg ervoor dat je alle dingen die je hier leest in gedachten houdt wanneer je verder gaat, om ervoor te zorgen dat jouw ervaring de best mogelijke is in deze multiculturele onderneming.



# Voorbereid door

---



