Jak podpořit nově příchozí v zapojení do Cafe Europe

PŘÍRUČKA PRO PRACOVNÍKY S MLÁDEŽÍ: Rozvoj měkkých dovedností

Cafe Europe

Spolufinancováno Evropskou unií

Obsah

Vzdělávací cíle a záměry	3
Úvod	3
Komunikace	4
Odpovědnost	5
Teambuilding	6
Reflektivní a prezentační dovednosti	7
Fáze učení se dovednosti	9
Další čtení	10

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

Podpora Evropské komise pro vydání této publikace nepředstavuje potvrzení obsahu, který odráží pouze názory autorů, a Komise nemůže nést odpovědnost za jakékoli použití informací v ní obsažených.

Vzdělávací cíle a záměry

Následující příručka byla vypracována z dotazníků a rozhovorů vedených partnery projektu s místními potenciálními účastníky. Účelem této kapitoly je představit hlavní měkké dovednosti, které účastníci v průběhu projektu budou rozvíjet, stejně jako metody, které budou použity.

S využitím znalostí z této kapitoly budou mít účastníci logicky strukturované metody řešení praktických problémů, budou rozvíjet vlastní dovedností a zlepšovat jejich efektivitu jako tým.

Úvod

Měkké dovednosti nebo interpersonální dovednosti lze považovat za kombinaci sociálních dovedností a komunikačních dovedností. Tvrdé dovednosti jsou ty, které se formálně získávají ve škole, instituci, na vysoké škole a souvisejí s požadavky, znalostmi a dovednostmi, technickými i formálními potřebnými pro výkon konkrétní činnosti. Tvrdé dovednosti jsou ty, které nám pomáhají specializovat se na konkrétní oblast profesionálně, získané ve vzdělávací instituci. Měkké dovednosti jsou ty, které se soustavně učíme v průběhu našeho osobního rozvoje a které nám slouží k rozvoji v soukromé i profesní oblasti našeho života. Tvrdé a měkké dovednosti můžeme rozvíjet. Všechny druhy dovedností jsou důležité a nezbytné podle druhu práce, kterou chceme vykonávat. V následujícím textu chceme krátce popsat, jak se dovednosti získávají a učí se.

V této sekci si projdeme nejdůležitější měkké dovednosti a také to, jak je můžete rozvíjet a zdokonalovat během svých zkušeností s projektem.

Komunikace

Jednou z hlavních dovedností, které si potenciální účastníci přáli zlepšit, byla komunikace. Komunikace v tomto případě díky skupině účastníků zahrnuje jak sociální dovednosti, tak jazykové dovednosti, protože mnoho potenciálních účastníků není rodilými mluvčími jazyka země, ve které žijí. Komunikace je profesionálně mimořádně důležitá měkká dovednost, zejména v kontextu práce v kavárně. Zlepšení uvedených dovedností pomáhá zlepšit zaměstnatelnost účastníků. Lepší jazykové znalosti také podpoří schopnost účastníků začlenit se do společnosti, sníží sociální stigma a nesnášenlivost, s nimiž se mohou setkat kvůli své odlišné národnosti.

Projekt ze své podstaty zlepší komunikační dovednosti účastníků, protože je denně přivede do kontaktu s větším počtem lidí, což od nich vyžaduje interakci a učení se novým sociálním dovednostem.

Praktická cvičení:

Simulace: Rozdělte do týmů pracovníky kavárny a klienty tak, aby se mohli střídat v komunikaci. Dejte si pauzu, kdykoli budete mít pocit, že potřebujete pomoc nebo přestávku, a požádejte své kolegy o podporu během cvičení. To vás postupně naučí, jak se zapojit a provozovat kavárnu. Konkrétně lze simulované interakce se zákazníky použít k tomu, aby účastníci mohli cvičit a cítit se jistější, aby se v budoucnu vypořádali se skutečnými interakcemi.

Pokud jde o jazyk, účastníci by měli být zařazeni do rolí v závislosti na svých stávajících dovednostech a preferencích, takže člověk, který si není jistý svými jazykovými znalostmi, může začít z pozice bez velké interakce se zákazníky a postupně přejít do interaktivnější části kavárny, protože si buduje znalosti a sebevědomí. Například někdo, kdo si není jistý v komunikaci s lidmi, by se měl snažit přebírat více a více odpovědností zahrnující kontakt s lidmi v projektu svým vlastním tempem, aby tuto svou dovednost postupně zlepšil.

Odpovědnost

Další důležitou dovedností, která ale nebyla tak často uváděna v rozhovorech, je odpovědnost. Protože se však jedná o klíčovou měkkou dovednost, která bude hodnocena v průběhu celého projektu, bude zahrnuta do této příručky.

Odpovědnost mohou účastníci zlepšit a sledovat interně. Odpovědnost by měla být vymáhána spíše pozitivně než negativně. Konkrétně by se pozornost měla zaměřit na motivaci a odměnu, spíše než na kontrolu a trest (sociální teorie Y vs teorie X). Konkrétně povzbuzení je lepší způsob, jak motivovat členy skupiny k plnění jejich úkolů s odpovědností, než když to dělají ze strachu z následků. Jakýkoliv způsob zapojení účastníků, osobní hodnocení prostřednictvím vzájemné diskuse a sdílení zkušeností nebo obav se spolupracovníky, to vše může výrazně pomoci se zvýšením odpovědnosti.

Více o teorii X a teorii Y se můžete dočíst zde: https://www.slideshare.net/Aglaiaconnect/theory-x-and-theory-y-of-motivation

Teambuilding

Jednou z měkkých dovedností, které byly uvedeny během rozhovorů, bylo budování týmu. Je to základní dovednost, pokud jde o založení nebo práci v Cafe Europe, protože jde o systém, který vyžaduje koordinaci, rozdělení úkolů, odpovědnost a úctu ke spolupracovníkům.

Za účelem posílení budování týmu jsou účastníci vyzváni, aby ve skupinách provedli následující:

1. Identifikujte jednotlivé silné a slabé stránky, sdílejte je se svým týmem a diskutujte o tom, jak mohou všichni spolupracovat.

2. Identifikace cílů. Diskutujte o tom, jaké jsou vaše osobní cíle a jaký by měl být cíl týmu. Ujistěte se, že jste všichni na stejné vlně, pokud jde o to, čím chcete, aby tato kavárna byla.

3.Rozdělení úkolů na základě těchto silných a slabých stránek při zohlednění zlepšovacích cílů (například někdo, kdo není dobrý v komunikaci, ale chce se zlepšit, může být postupně umístěn na různých pozicích, aby se zajistilo, že tým funguje správně, zatímco se zlepší jeho slabá stránka před přechodem na požadovanou pozici)

4. Řešení problémů a konfliktů. Definujte strategii řešení problémů a řešení konfliktů. Můžete buď souhlasit s tím, že vše prodiskutujete jako tým, nebo zvolit někoho, kdo bude jednat jako vůdce v době, kdy je třeba vyřešit rychlá rozhodnutí nebo konflikty.

5. Zaměřte se na flexibilitu, což znamená schopnost týmu přizpůsobit se potřebám svých členů. Harmonogramy, úlohy a jednotlivé úkoly by měly být jasně definovány a přiděleny, ale zároveň by členové měli mít porozumění ke svým spolupracovníkům. Diskutujte o svém čase a dalších povinnostech a snažte se vyhovět potřebám všech, aniž byste některé členy týmu zatěžovali více než ostatní.

Reflektivní a prezentační dovednosti

Prezentační dovednosti a reflektivní dovednosti budou užitečné ke konci projektu, kde účastníci budou muset prezentovat své zkušenosti tím, že se nad nimi zamyslí. Jsou také užitečnými dovednostmi nejen pro profesionální, ale i pro osobní rozvoj.

Abychom usnadnili reflexi a prezentaci, použijeme model „Čtyř F“ (Greenawayův model reflexe) k vytvoření logického rámce reflexe, který bude užitečný pro účastníky, protože jim poskytne komplexní způsob reflexe a vyhodnotí jejich zkušenosti a také pomůže konsorciu, jelikož může být použity při hodnocení projektu.

Model Čtyř F se vztahuje k následujícímu procesu:

1. Fakta (Facts): Objektivní popis toho, co se stalo. Objektivně popsat situaci a různé faktory, které k tomu přispěly.
2. Pocity (Feelings): Emocionální reakce na situaci. Zkuste si vzpomenout, jak jste se cítili a jak tyto pocity ovlivnily vaše činy.
3. Zjištění (Findings): Konkrétní ponaučení, které si můžete ze situace odnést. Co jste se z této zkušenosti naučili?
4. Budoucnost (Future): Strukturujte své učení tak, abyste jej mohli použít v budoucnu. Když vezmeme to, co jste se naučili, jak to můžete použít v budoucnosti? Jaké věci zlepšíte? Jaké věci budete opakovat a kterým se budete vyhýbat?

Co dělat	Čemu se vyhnout
Zaměřte se na pomalé a metodické rozvíjení svých měkkých dovedností podle svých vlastních stávajících dovedností a schopností	Izolujte se ve své komfortní zóně a vyhýbejte se věcem, o kterých si myslíme, že v nich nejste moc dobrý.
Spolupracujte se svým týmem a sdělte své potřeby, přání a obavy.	Jednejte sami nebo se pod tlakem spolupracovníka pouštějte do něčeho, co vám není příjemné.
Snažte se najít společnou řeč během konfliktu a pokuste se pochopit perspektivu ostatních.	Berte konflikty osobně. Lidé jsou různí a rozdíly v názorech jsou přirozené.
Zahrňte všechny a zahrňte je stejně.	Vylučte osoby ze skupiny nebo vytvářejte interní skupiny, které vylučují ostatní.
Je v pořádku dělat chyby. Učíte se z nich.	Podávejte negativní zpětnou vazbu a urážlivé poznámky.
Použijte metodiky popsané v této příručce, i když se některé zdají triviální. Účelem těchto návrhů je vytvořit logický rámec pro rozvoj dovedností.	Jděte do toho, aniž byste plánovali nebo prodiskutovali to, co chcete se svým týmem dělat.

Fáze učení se dovednosti

Naučit se novou dovednost může být někdy zcela přirozený proces, zatímco jindy to může být ohromující zážitek. V obou případech je nejlepší přistupovat k procesu učení se prostřednictvím čtyřfázového systému, který maximalizuje přínos procesu a zároveň ho činí lépe zvládnutelným a nestresujícím.

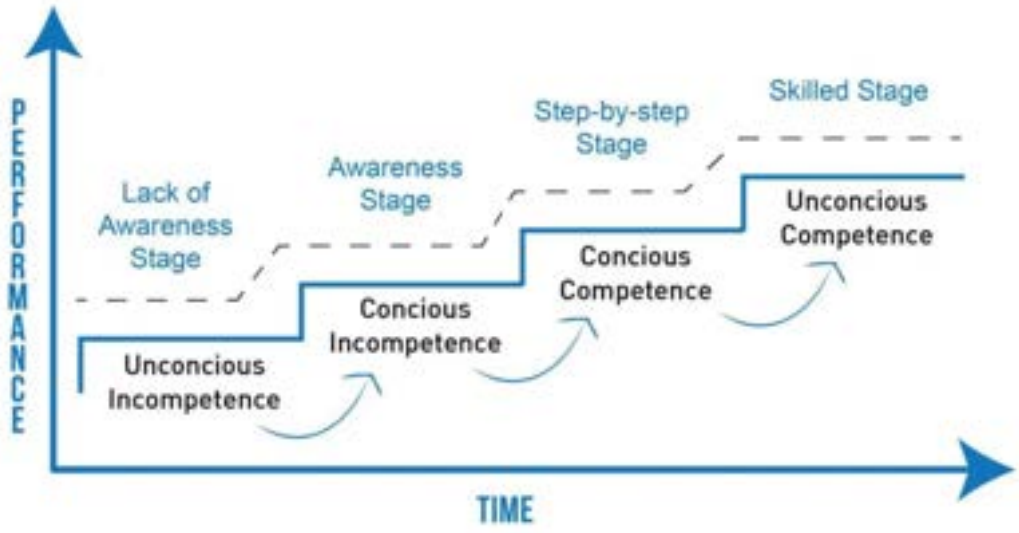
Tento proces zahrnuje analýzu vašich silných a slabých stránek a identifikaci konkrétní mezery ve vašich dovednostech, které jste si již byli vědomi, nebo jste si ji právě uvědomili. Díky tomu je tato mezera vědomá. Jakmile to uděláte, cvičením se začne zlepšovat. To znamená, že aktivně a vědomě získáváte dovednost, která se nazývá vědomá kompetence. Nakonec, jakmile si tuto dovednost dostatečně osvojíte, začnete ji používat, aniž byste o tom přemýšleli, nastává fáze, které v ideálním případě chceme dosáhnout, a která se nazývá nevědomá kompetence.

1. *Nevědomá neschopnost:* Nevíme, že nemáme dovednost.

2. *Vědomá neschopnost:* Víme, že nemáme dovednost, jsme si vědomi našeho "nedostatku"

3. *Vědomá kompetence:* Rozhodl jsem se, že chci tuto dovednost získat. Absolvuji výcvik, abych jí mohl zdokonalit. Tohle je chvíle, kdy musím pořád přemýšlet o tom, co dělám

4. *Nevědomá kompetence:* Tuto dovednost jsem uspokojivě získal, ve skutečnosti byla tak získána a je v naší mysli tak zakořeněná, že ji rozvíjíme a zavádíme do praxe, aniž bychom o tom přemýšleli. Stručně řečeno, mezilidské dovednosti nám pomáhají odlišit se od ostatních lidí.



Další čtení:

Nyní byste měli dobře porozumět měkkým dovednostem a tomu, jak je rozvíjet a používat. Co můžete udělat dál:

1. V kapitole 7 této příručky se dozvíte více o tom, jak využít své reflexní dovednosti k vyhodnocení dopadu Cafe Europe na vaše dovednosti a také k posouzení vašich celkových zkušeností.
2. V kurzu e-learningu budete mít v modulu 7 možnost dozvědět se více o měkkých dovednostech a jejich použití.
3. V další kapitole této příručky vás seznámíme s kulturní citlivostí, která je sama o sobě velmi důležitou měkkou dovedností. Při přechodu na něj si pamatujte vše, co zde čtete, abyste zajistili, že vaše zkušenosti budou ve vašem multikulturním úsilí co nejlepší.

Na obsahu se podíleli

ΟΜΙΛΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ UNESCO ΠΕΙΡΑΙΩΣ & ΝΗΣΩΝ
CLUB FOR UNESCO OF PIRAEUS & ISLANDS

INBÁZE

Inqubator Leeuwarden

KOGED
KOCAELİ KÜLTÜREL GELİŞİM VE DAYANIŞMA DERNEĞİ

Gysbert Bergsma

GUYDOLPH DIJKSTRA

idec