



Program de formare inovatoare pentru Experți prin experiență

Contextul teoretic



<https://www.experience-erasmusplus.eu/index.html>

<https://moodle.experience-erasmusplus.eu/>

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Cuprins

1. Cine este expert în experiență?	6
1.1. Definiția expertului în funcție de experiență	6
1.2. Exploatarea experiențelor proprii ale persoanelor cu dizabilități în consultanță de activitate	10
1.3. Reguli de acordare a ajutorului și de consiliere	17
2. Personalitatea Expertului prin experiență	18
2.1. Competențele Expertului prin experiență	18
2.2. Cunoștințe, competențe profesionale și de personalitate ale unui expert pe experiență	19
2.3. Competențele metodologice și sociale ale unui expert prin experiență	21
2.4. Auto-gestionarea unui expert prin experiență	23
3. Importanța abilităților de comunicare în practica experților prin experiență	24
3.1. Despre comunicare în general	24
3.1. Comunicarea non-verbală, limbajul corpului	29
3.3. Mesajul Eului sau Afirmația Eului	32
3.3.1 Mesajul Eului sau Afirmația Eului	32
3.4. Comunicare asertivă	34
3.5. Stabilirea unui contact de comunicare cu clientul	36
3.6. Comunicarea cu clienții cu dizabilități	38
4. Managementul conflictelor	42
4.1. Despre conflict în general	42
4.2. Ce este gestionarea conflictelor	45
4.3. Strategii de gestionare a conflictelor	48
4.4. Strategia de gestionare a conflictelor utilizată de Expert by Experience în situații diferite	51
4.5. Rezolvarea conflictelor. Abilitățile necesare pentru a fi utilizate de Expert prin experiență	52
5. Importanța gestionării de timp în practica Expertului prin experiență	54
5.1. Ce înseamnă gestionarea timpului?	54
5.2. Tehnici de gestionare a timpului și planificare a sarcinilor	56
5.3. Stresul și impactul acestuia asupra performanței unui expert prin experiența și prevenirea reducerii stresului	58
5.4. Strategii de gestionare a stresului	59
6. Lucrări individuale ale experților prin experiență cu persoanele cu dizabilități	61
6.1. Cooperarea individuală cu clienții din punct de vedere al tipului de dizabilitate	61
6.2. Motivația clientului	69
6.3. Dezvoltarea auto-eficacității clientului	71
6.4. Plan de dezvoltare a carierei pentru un client cu dizabilități	74
7. Consiliere în grup	78

7.1. Consiliere în grup în lucrarea Expert by Experience	78
7.2. Pregătirea consilierii în grup	80
7.3. Implementarea și evaluarea consilierii în grup.....	83
7.4. Dinamica grupului, consistența grupului și dezvoltarea grupului.....	86
7.5. Modul de abordare a tipurilor problematice de participanți	90
8. Rețele de parteneri a Expertului prin experiență – Echipa multidisciplinară	91
8.1. Ce este munca în echipă multidisciplinară?.....	91
8.2. Elemente de lucru în echipă la locul de muncă	94
8.3. Caracteristicile muncii eficiente în echipă	96
8.4. Competențe de bază în lucrul în echipă multidisciplinară.....	97
9. Informații pe piața muncii	100
9.1. Servicii de consiliere pentru persoane cu dizabilități	100
9.2. Posibilități de formare profesională pentru persoane cu dizabilități	103
9.3. Suport Legal	103
9.4. Contribuție financiară în privința creșterii angajării și în privința promovării ocupării forței de muncă	109
10. Înlăturarea barierelor în calea accesului egal la muncă pentru persoanele cu dizabilități	111
10.1. Înlăturarea barierelor în calea accesului egal la muncă pentru persoanele cu dizabilități ...	111
10.2. Accesibilitate	111
10.3. Cum se activează mediul?.....	113
10.4. Procesul de recrutare și de screening.....	118
10.5. Analizarea activității.....	119
10.6. Ajustări și adaptații	123
10.7 Procesul de adaptare al angajatorului	124
11. Evaluarea psihologică și pedagogică.....	127
11.1. Învățământul profesional - un drum de succes spre independență	129
11.2. Elementele de bază ale evaluării profesionale.....	133
11.3. Evaluarea psihologică și psihopedagogică	135
11.4. Bazele teoretice ale integrării prin medierea ocupării forței de muncă susținute.....	141
11.5 Instrumente de lucru angajate cu sprijin	144
12. Dezvoltarea personală și dezvoltarea competențelor pentru piața forței de muncă	146
12.1. Dezvoltarea personală și dezvoltarea competențelor pentru piața muncii - schimbarea titlului	146
12.2. Factori de auto-cunoaștere în clădirea purtătorilor de viață	148
12.3. Dezvoltarea acceptabilității de sine și a încrederii în sine a persoanelor cu dizabilități	151
13. Instrumentele și tehnicile strategiei de căutare a unui loc de muncă	159

13.1 Etapele căutării de locuri de muncă	159
13.2. Curriculum vitae (CV), scrisoare de intenție, scrisoare de motivație	167
13.3. Interviu de lucru, interviu telefonic	175
13.4. Reguli de bază ale comportamentului și comunicării la locul de muncă.....	178
14. Menținerea (menținerea) locului de muncă	180
14.1. Integrarea în noul loc de muncă	180
14.2. Competențe personale și sociale care să permită integrarea într-o nouă echipă de lucru și să contribuie la menținerea locurilor de muncă, lucrul în echipă.....	182
14.3. Resurse pentru menținerea pe termen lung a locurilor de muncă	185
15. Literatura	189

1. Cine este expert în experiență?

1.1. Definiția expertului în funcție de experiență

Situația periferică a persoanelor cu dizabilități este problema întregii societăți. Preconcepțiile puternice și temerile care stau la baza ei joacă un rol definitiv și în zilele noastre. Nu este necesar doar schimbarea atitudinii societății obișnuite, ci și imaginea negativă de sine a persoanelor cu dizabilitate față de ei înșiși.

A trecut mult de la conceptul de ajutor de la egal la egal prin conceperea unui coleg de ajutor la denotația expertului prin experiență. Specialitatea ajutorului este descrisă mai ales prin denotația Expert by Experience.

Ajutorul prin experiență este, de fapt, un ajutor care are experiențe proprii, care a experimentat sau a trăit aceleași dificultăți și probleme ca și persoana pe care dorește să o ajute datorită fie unui fost dependent de droguri, fie că suferă de o boală sau prin faptul că este dezactivat. În al doilea rând, el are o atitudine de ajutor și o comandă comunicativă generală de a ajuta. În al treilea rând, el a abordat deja experiențele acumulate în propria sa viață, fie în cadrul unei relații de ajutor, fie printr-o formare, și întărită și întărită de atitudini, abilități și metode, înțelegerea elementelor experienței sale personale, este capabilă să facă uz de experiențele sale, de asemenea, în beneficiul altor persoane.

Cine este Expert prin experiență?

Experții instruiți prin experiența dizabilității și a dizabilității sociale sunt acei oameni care se confruntă cu o dizabilitate înșiși, care pot aborda această experiență și care pot extinde această experiență la o înțelegere mai largă a dizabilității. Ele sunt mai sensibile la problemele colegilor lor, trăiesc cu o identitate specială, care este rezultatul unei lupte conștiente și al unui lucru pozitiv.

Obiectivul formării expertului prin experiență este:

- Formarea de asistenți bazați pe relaționarea permanentă, care își folosesc propriile experiențe de viață pentru beneficiul altora.
- În cadrul formării, aceștia dobândesc forme de comportament, aptitudini și metode pe care le pot folosi profesional pentru a facilita piața forței de muncă și integrarea socială a persoanelor cu dizabilități.

Condiții de input:

- calificarea la nivel secundar
- a prelucrat din punct de vedere mental propriul dizabilitate
- are experiență de "a fi ajutat", adică a participat la sesiuni de consiliere individuală sau de grup
- are o imagine realistă de sine
- are o atitudine de ajutor
- are o abilitate de comunicare adecvată
- nu se limitează la profesia de ajutor și conform calificărilor academice.

Motive de Excludere:

Un Expert de Experiență nu poate fi bolnav psihiatric, persoană cu dizabilități mintale și persoană cu autism.

De ce nu ar trebui să ajute unul care nu este capabil să facă față propriilor probleme?



Ar putea să-și piardă propriul credit



Starea lui proprie s-ar putea deteriora puternic.
Pericol de arsuri.



De asemenea, starea de spirit a persoanei ajutate s-ar putea deteriora puternic



Faderea inconștientă a limitelor de competență.



În relația dintre ajutor și persoana ajutată, de fiecare dată când este stabilită o relație emoțională, care este importantă pentru a fi bine gestionată. Dacă este necesar, expertul în experiență ar trebui să solicite sfatul unui ajutor instruit, dacă simte că a fost excesiv implicat în procesul de ajutor.

Competențe care pot fi dobândite în cadrul formării:



Oportunități de angajare ale experților după experiență: de către fiecare organizație și instituție civilă care lucrează cu grupul țintă cu handicap. De exemplu. o instituție de zi cu zi a persoanelor cu handicap, consilieri de carieră civilă, angajatori care angajează persoane cu dizabilități, organizații non-profit de caritate, școli care efectuează o educație integrată.

1.2. Exploatarea experiențelor proprii ale persoanelor cu dizabilități în consultanță de activitate

Prezentăm oportunitățile de utilizare a experiențelor experților în materie de dizabilitate prin experiență printr-o **descriere a cazului**.

De ce am ales această metodă?
1. Situațiile care pot fi exprimate greu doar prin modele teoretice pot fi reprezentate prin descrieri de caz, ajută la înțelegerea acelor fenomene care determină munca ajutoarelor.
2. Descrierea cazului are un rol semnificativ în dezvoltarea celor care se pregătesc pentru a lucra ca experți prin experiență.
3. Descrierea cazului nu este doar o documentație, ci reprezintă reprezentarea aplicării practice a cunoștințelor teoretice într-o scriere structurată, potrivită pentru analiză și reflecție. Dorim să încurajăm experții potențiali în materie de dizabilități, prin experiența că și ei fac descrieri de caz, deoarece descrierea cazului este un gen excelent pentru reconsiderarea și analizarea cazului, inclusiv faptul că, între timp, producătorul descrierii cazului deține o oglindă pentru el însuși și pentru alți oameni, fără a uita că împărtășirea experiențelor servește dezvoltării noastre și a altor oameni.
4. Descrierea cazului în interpretarea sa actuală este descrierea sistematică, documentația, analiza, reflecția profesională a unui caz. Pregătirea descrierii cazului îi ajută pe ajutor, pe consilier să se îndepărteze sau, eventual, să se despartă "definitiv" de procesul în care făcea parte. Îi ajută să observe evenimentele din afară, făcând astfel să poată judeca consecințele actuale ale muncii și îndrumării sale ca ajutor.

Descrierea cazului

În primul rând, să examinăm câteva analize profesionale despre clienți, să le ajutăm, apoi să examinăm cazul și, în final, să încheiem cu gândurile sumare.

Greșeli tipice făcute de consilieri:

1. Pericolele "sindromului Helfer"

"În activitatea mea profesională până acum am întâlnit aproximativ 10-15 persoane cu dizabilități care trăiesc cu muncă redusă capacități, care l-au definit ca un loc de muncă țintă, un scop de formare pe care ar dori să-l ajute altor persoane. În cazul lor, această intenție nu este expresia angajamentului față de profesia de ajutor. Acestea au fost conduse de sentimentul de a fi segregate. În numele lor, este expresia empatiei, toleranței și dorinței de a solicita o discriminare pozitivă.

Majoritatea persoanelor cu dizabilități consideră că nimeni nu le înțelege și nimeni nu a experimentat vreodată dificultățile pe care trebuie să le întâmpine. În cadrul carierei mele profesionale, a fost un simptom frecvent că, în principal, clienții care trăiesc cu boli psihice au definit dorința de a ajuta nu numai ca un scop, dar pe baza a ceea ce au spus, au pus în aplicare și activitatea de ajutor în practică. Ei au oferit în mod continuu sfaturi celorlalți ca ajutor ajutat de sine

și, potrivit judecății lor subiective, au făcut bine sfaturile. Dar ei au experimentat-o ca tragic ca același ajutor pe care l-au oferit altora, pe care nu l-au primit de la nimeni. Aceasta este de fapt o împlinire deosebită a unui ajutor cu sindromul Helfer.

Un ajutor specialist care trăiește cu sindromul Helfer îi ajută pe ceilalți să nu-și facă propriile sentimente, are nevoie de conștiință și încearcă să-și umple goliciunea interioară ajutând. Din relațiile sale umane lipsește o relație reciprocă, el pune în prim-plan relațiile de ajutat- ajutor. El își comunică propriile dorințe doar indirect, mai ales sub formă de reproșuri. El depinde de confirmările externe; autoevaluarea lui este instabilă. Un ajutor care trăiește cu sindrom Helfer împiedică persoana pe care o ajută să-și recâștige independența și autonomia, astfel încât, în loc de a elimina problema, el este interesat de consolidarea problemei.

Un expert în experiență nu ar trebui să facă în niciun caz greșeala de a întreprinde o atitudine limită, de rezolvare sau de ajutor inteligent.

Exemplu pentru prezentarea unei atitudini nepotrivite:

Ajutor: Care este problema?

Client: Peștii mei sunt morți.

Ajutor: Nu vă faceți griji! Vă voi ajuta să le găsiți. Ai idee unde ar fi plecat?

Client: Știu unde sunt, problema este că nu mai trăiesc!

Ajutor: Să ne uităm în jur, sunt sigur că îi vom găsi dacă vom petrece destul timp în căutarea lor.








Cazul ar putea fi o scenă a unei comedii absurde. Dar, în acest caz, prezintă **atitudinea de rezolvare, ajutor inteligent.**

2. Conștientizarea bolii, ca auto-protecție

Un lucru identic poate fi observat la marea majoritate a persoanelor cu dizabilități: **o mare conștientizare a bolii.** Pentru a putea înțelege acest lucru, ar trebui să facem o distincție între impactul psihic al unei daune asupra sănătății care a evoluat ca o consecință a unei boli lungi, posibil dureroase, și a unei daune asupra sănătății care decurge dintr-un accident brusc. În primul caz, persoana în cauză a avut timp să "pregătească" pentru consecințele pe tot parcursul vieții, să le confrunte, deci ar însemna o traumă psihologică mai mică. Desigur, acest lucru nu înseamnă că nu le pasă, înseamnă doar că șocul are o intensitate mai mică și că nu apare ca în cazul unei persoane care a devenit invalidă din cauza unui accident sau a unei boli acute și acute. Incapacitatea determinată de o tragedie bruscă, neașteptată este însoțită de un șoc mult mai puternic, este mai greu de abordat cu ea, acceptând că ar putea dura mai mult timp. Ca urmare a dezvoltării handicapului, a apatiei, a multor schimbări de dispoziție, a coghitării, a fricii din viitor.

Fenomenele psihologice care însoțesc stabilirea handicapului pot fi comparate cu durerea. Pierderile care vin în cazul lor împreună cu reacții asemănătoare durerii: pierderea sănătății, pierderea unor părți sau funcții ale corpului, pierderea locului de muncă, pierderea relațiilor umane.

Fazele reacției de durere:

-  1. Faza șocului: atunci când persoana în cauză este informată despre dizabilitatea sa, are loc un șoc psihic, el nu poate accepta realitatea.
-  2. Realitatea totală a pierderii. Acest lucru este însoțit de durere, senzație de gol și disperare. Aceasta nu este neobișnuit ca persoana deteriorată să acționeze agresiv împotriva celor care se află în jurul său (spital, doctor, asistent medical, membri de familie, etc.). În această fază, este tipic faptul că el plânge foarte mult și este disperat. Comportamentul de plâns în sine este un fenomen regresiv, o cerere de ajutor, la care împrejurimile, de obicei, reacționează imediat.
-  3. Prețuirea visele ireale. De exemplu, speranța de noi terapii, de medicamente, de naturopatie.
-  4. Apatie, resemnare despre ce sa întâmplat. În această perioadă se poate dezvolta chiar depresie serioasă.
-  5. Într-un caz bun, durerea mentală scade. Resemnarea este transferată în acceptare, persoana în cauză își ia noi scopuri, el își stabilește ritmul vieții, a împrejurărilor, el se adaptează la situația vieții schimbată.

Într-un caz contrar, totuși, conștientizarea bolii, durerea pierderii, sentimentul de a avea un statut inferior este stabilită și, de fapt, există doar un singur lucru rămas în viață, la care se poate vorbi atunci când apare orice problemă: **boala**.

Este o informație foarte importantă pentru expert, prin experiență, de a recunoaște că clientul său se află în stadiul procesului de doliu.

3. Bucurați-vă, "fiți veseli cu orice preț"!

În cazul persoanelor cu dizabilități care au o autoevaluare scăzută, aplauzele nu sunt o metodă eficientă. Pentru că, spre deosebire de oamenii optimiști și veseli, ei nu cred că experiențele negative sunt doar mici obstacole pe drum. **Punctul lor de vedere este că se simt prost.** Prin urmare, ajută în cazul în care expertul prin experiență acceptă situația existentă și îi permite clientului, în loc de opoziție și de "sfaturi privind stilul de viață": **Da, puteți simți astfel! Nu contează că vă simțiți așa.** Nu trebuie să dai o soluție, ci o simpatie și o atenție, iar expertul după experiența este capabil să facă asta, pentru că este mult mai capabil să se pună în locul clientului său.

Expertul prin experiență poate oferi sprijin persoanelor cu dizabilități prin împărtășirea propriilor experiențe de viață, a instrumentelor aplicate pentru depășirea dificultăților, a bazelor abordării

pozitive a vieții și, prin urmare, îi ajută să își schimbe propria interpretare, conștientizarea bolii, rolul și activitatea jucate în formarea propriei sale vieți.

Cazul lui Bianca

Bianka, în vârstă de 32 de ani, are o diplomă de învățământ superior, este excelentă, calificată în jargonul tehnic, este atentă, răbdătoare, are o bună abilitate logică de asociere și are un aspect athletic. Are o deformare gravă a posturii, cu tulburări de mișcare ușoară a motorului, abilități mimetice la nivel scăzut, mobilitate redusă, afectare a mobilității la nivel înalt.

Ea își poate schimba poziția numai cu un stick de trepied, într-o mică distanță.

Pe baza unui diagnostic medical: din cauza unei paralizii cerebrale în copilărie, centrul de mișcare a fost rănit. Ea a fost operat orthopaedically de mai multe ori, în scopul de a face sistemul ei muscular, organe locomotoric, mișcarea, activitatea de control cerebral mai eficient, dar ea a avut, de asemenea, o operațiune care a distrus în totalitate rezultatele anterioare de dezvoltare. Torturile ei medicale au continuat timp de 20 de ani (contrazicând documentele medicale, nu intervențiile medicale convenite anterior, alte leziuni provocate în cadrul operațiunilor). Ea a decis că, de asemenea, nu va da decât consimțământul ei pentru o intervenție chirurgicală în cazul în care viața ei va fi din nou în pericol. De fapt, ar fi complet de înțeles dacă ea era supărată pentru întreaga lume, în special pentru societatea medicală.

Bianka a venit la familie ca oa doua fiică, părinții ei așteptau cu nerăbdare să ajungă într-o atmosferă afectivă. Ea sa născut prematur, șansele ei de a rămâne în viață erau scăzute, era nesigură când și ce fel de afectare a suferit. Mama și familia au trebuit să-și reorganizeze toată viața când au luat-o acasă de la spital.

Mama ei a părăsit lumea muncii pentru totdeauna, după perioada de concediu de maternitate, ea a rămas acasă cu copilul ei, care nu a putut să trăiască în mod independent, luând alocația de îngrijire, și a întreprins coordonarea și administrarea întregii familii.

Încă de la început, familia a decis că vor face totul pentru ca Bianca să rămână în viață și pentru a putea să trăiască cât mai mult posibil și cât mai independent posibil. La vârsta de doi ani și jumătate, ei au luat cea mai dificilă decizie din viața lor: au trimis-o pe Bianca la o instituție live-in, la 200 km de reședința ei. Scopul cel mai important al activității Institutului Pető (Budapesta) este că, prin procesul de dezvoltare, ele oferă un avantaj copiilor care au devenit handicapați fizic datorită unei probleme a sistemului nervos central pe care le pot folosi în viața lor de zi cu zi. Anume, de exemplu, postura, mișcarea dobândită în cadrul exercițiilor fizice: cum poate fi folosită în timpul mersului pe jos, ședinței, mâncării sau pipirii. Fiecare element al întregii activități de zi servește dezvoltării copilului. Bianca a participat la dezvoltare până la vârsta de 7 ani, a învățat să ia o decizie în mod independent, să se îmbrace, să ajungă într-un loc, să folosească baie, să mănânce, să bea, să scrie și să vorbească într-un articulat - în mod interpretabil.

După ce și-a terminat viața, ea sa mutat acasă. După cum recunoaște, a pierdut o mare parte din independența ei, în timp ce era acasă, pentru că familia ei ar dori în mod inevitabil să îi ofere tot felul de manifestări de iubire, să-și recapete anii pe care i-au pierdut împreună și, prin urmare, chiar dacă va reuși să rezolve singur sarcina. Bianca mărturisește, de asemenea, că uneori este mai ușor și mai plăcut să "se folosească" de situație: este o senzație bună pentru ea, de exemplu, să-și găsească hainele ușor pregătite pentru această zi.

După cum își amintește Bianca, părinții ei nu au luat nicio decizie fără a face o discuție de familie, la care au participat atât ea, cât și fratele ei / sora, nici măcar când era mic. Deci, conform deciziei ei, Bianca a mers la școală în condiții normale în orașul său natal, în locul ei de reședință. Întotdeauna a găsit un sprijin perfect în împrejurimile sale, de ex. la școala elementară, colegii ei de clasă și

profesorii ei au ajutat-o într-o manieră naturală, neintenționată, fără să se încadreze în exagerări, nu a trebuit să rateze niciun program și a reușit să găsească echilibrul pentru ca ea să nu însemne o taxă suplimentară sau volumul de muncă. La examinările ei finale, ea nu a primit niciun fel de scutiri de la orice subiecți, ea a fost doar cu condiția permisă în mod legal de 10% timp în plus, în timp ce ea a luat examenele scrise. Matematica și abilitățile sale logice au fost deosebit de bune (sunt bune și în zilele noastre) și ea și-a ales calea de colegiu în consecință. A absolvit în calitate de economist, după ce și-a dat seama că șansele de pe piața forței de muncă sunt scăzute, cu o hotărâre de familie, a absolvit cursul de masterat în dezvoltarea întreprinderii majore a universității locale. Între timp, a absolvit examenele de limbă generală și comercială ECL în limba engleză și germană, a participat cu succes la mai multe cursuri și cursuri specializate (aplicarea egalității de tratament și conștientizarea socială).

Chiar și în prezent ea sa antrenat în mod continuu și spune că "se simte rea atunci când există perioade de inactivitate".

Ea a suferit o operație ortopedică în copilărie (intervenții chirurgicale de șold, intervenții chirurgicale la genunchi, mușchi ...). Starea ei actuală poate fi menținută prin dezvoltare continuă, mișcare specială și vitamine, dar este foarte instabilă, deoarece forța ei musculară revine imediat la minim printr-o răceală intensă sau o gripă.

Lipsa oxigenului (anoxia) a dus la o boală astmatică și, de asemenea, la o problemă cu inima (ia o pastilă încetinind bătăile inimii datorită numărului mare de puls)

În ciuda limitării sale la mișcarea fină, poate scrie bine, deși mai lent decât media, dar într-un mod lizibil.

Discursul ei este oarecum articulat, dar vocabularul ei este fastidios.

Luarea ei în instituții, la școală, la muncă, la doctor a fost întotdeauna rezolvată de familia ei. Se plimbe cu 2 bastoane de trepied, care coboară spre stânga și spre dreapta, nu poate să-și pună tălpile la pământ din cauza distorsiunilor de flexie. Piciorul stâng este mai scurt, dar mai puternic. Ea se poate menține mai puternică cu mâna stângă, poate să se prindă și să facă mai bine mișcările motrice cu mâna dreaptă. Ea este foarte limitată în ceea ce privește utilizarea scârilor, nu poate decât să lucreze într-un mediu care este transferat de-a lungul considerentelor ergonomice (ascensor, lipsa ușii, scaunul potrivit, abordarea fără barieră, dimensiunea băii ...)

Pe de altă parte, datorită motivației, rezoluției și conștientizării realității, ea se confruntă întotdeauna numai cu scările. Munca sa într-un mediu de lucru care nu a fost accesat în mod corespunzător mai devreme a avut ca rezultat o deteriorare semnificativă a stării sale de sănătate, datorită căreia ea a devenit deja în imposibilitatea de a îndeplini chiar și sarcinile mai ușoare încredințate ei. Ea se prezintă independent și pe piața forței de muncă, este conștientă de rolul autoactivității necesare pentru angajarea în muncă. În mod temporar, ea a făcut și o muncă voluntară pentru a-și convinge angajatorul despre capacitatea și capacitățile sale.

Familia ei cu boala ei este la nivel înalt, iar opinia ei despre situația ei este realistă. Datorită operațiunilor sale, viața ei a fost adesea luată într-un risc grav, ea consideră că este o mare valoare că este viu și că este capabilă să se descurce bine în lume. Ea face totul pentru a se dezvolta și pentru a se menține în formă: acasă, exersează în mod regulat cu antrenor eliptic, bicicletă de exerciții și rolator. Ea consideră starea sa de sănătate bună. Ea este conștientă de limitele ei, în cazul în care este necesar, ea îndrăznește să ceară ajutor. Este capabilă să ia decizii cu privire la sarcini și să solicite acordarea acestora (de exemplu, dacă poate participa la un eveniment sportiv, o conferință în Croația fără ajutorul părinților ei).

Sunt lucruri despre care ea credea doar ca un adult:

- De exemplu. cunoștința ei sa confruntat cu ideea că trimiterea unui copil de doi ani și jumătate, micuț și neajutorat la o instituție care trăiește în viață este rău. (este ca și cum ar fi fost dată într-o casă comunitară pentru al scoate de acasă). Apoi și-a dat seama că nu a presupus niciodată despre împrejurimile ei mai înguste sau mai largi că ar considera-o o neplăcere. În opinia ei, părinții ei au luat multe decizii dureroase pentru a-și ajuta copilul. Când sa mutat acasă și a fost înconjurată de iubire copleșitoare, ar fi plăcut să compenseze anii pe care ei nu i-au putut petrece împreună, apoi sa blocat și sa înfuriat cu ei, pentru că ea era limitată în independența ei și au forțat o lume închisă asupra ei. Apoi, ea a realizat treptat situația, sentimentele familiei și au reușit să alinieze că ea poate merge în felul ei, astfel încât sarcina familiei să nu se schimbe în mod semnificativ.

- Este conștientă de faptul că mama ei și-a sacrificat cariera la locul de muncă și viitorul ei pentru ea (ea lucra în domeniul administrativ) și mai mult chiar posibilitatea de a trăi ani de odihnă relaxați cu un bun ajutor de pensionare .

- La întrebarea dacă simte că este controlată în vreun fel, ea răspunde nu. A reușit să ajungă la tot ceea ce ea a stabilit ca un obiectiv pentru ea însăși.

- În ultimul timp a primit o cerere de consiliere în calitate de expert, prin experiență în cadrul unei organizații de protecție a intereselor locale pentru persoanele cu dizabilități fizice. Ea simte că poate să-i ajute pe ceilalți suferinzi, pentru că se află într-o situație asemănătoare cu a lor. Fraternitatea, dorința de a îmbunătăți situația celorlalți, egalitatea, colapsul sunt caracteristici importante ale ei, pe care le poate folosi în munca ei ca expert în experiență, oricum. Spune că cea mai importantă abilitate este perseverența ei.

Dintre planurile ei pentru viitor, nu se poate găsi o relație de parteneriat, ea găsește acest lucru foarte necunoscut. Ea ar dori cu adevărat să-și împărtășească cunoștințele, informațiile și experiențele ei cu alte persoane și astfel să devină un membru util al societății.

Și de ce Bianka va deveni un bun Expert prin experiență?

Pentru că Bianka a fost tratată ca un membru egal și sănătos în familie. Așa a fost socializată. Trebuia să experimenteze fazele de durere. Ea și-a procesat dizabilitatea, situația și, prin aceasta, își scoate la maxim viața. Ea este conștientă de propria răspundere. Bianka are o imagine realistă de sine, este conștientă de ea și își acceptă propriile limitări, le gestionează și le evaluează în mod corespunzător. Pe lângă toate acestea, are o îndemânare empatică la nivel înalt.

Cel mai important este împrejurimile sănătoase, unde nu este durerea pe toată durata vieții de sănătate pierdută pentru a determina rutina vieții de zi cu zi, ci bucuria de a rămâne în viață. Mărirea traumei psihice a evoluat ca o concluzie a dizabilității, iar posibilitatea de a o accepta depinde în mare măsură de forța și stabilitatea conexiunilor emoționale ale persoanei în cauză. Bianka, iubitoare, bine legată de legăturile familiale și experiențele sale de învățare, a făcut posibil ca ea să rămână stabilă din punct de vedere emoțional și mental.

O sugestie practică pentru experți prin experiență este că el trebuie să facă înregistrări despre conversația sa cu clientul, într-un mod asemănător jurnalului. Înregistrați evenimentele reale și percepțiile dvs. subiective:

de exemplu: a fost foarte tulburată în timpul întâlnirii, este greu să se exprime sau se află într-o relație simbiotică aparent puternică cu mama ei, ea nu este capabilă să ia decizii în mod independent.

1.3. Reguli de acordare a ajutorului și de consiliere

Principiile de bază privind furnizarea de ajutor și sfaturi: angajament, responsabilitate, cooperare, confidențialitate.


Reguli de conformitate a principiilor de bază:

➔ În cadrul activității sale, expertul în materie de dizabilități, prin experiență, ar trebui să fie atent, trebuie să manifeste mereu interes față de persoana care solicită ajutor și problema sa. El ar trebui întotdeauna să fie tact, hotărât și țintit. Empathic, cooperativ și ea are o atitudine de ajutor față de clientul ei și problema.


➔ Este responsabilitatea persoanei care efectuează munca experților în materie de dizabilități prin experiență să recunoască acele puncte care depășesc competențele sale profesionale. În aceste cazuri, este important ca acesta să ofere persoanei care solicită sfaturile informații adecvate și să îi informeze despre contactele altor profesioniști.

➔ Expertul cu dizabilitate prin experiență este conștient de faptul că activitatea sa afectează viața persoanelor care se află într-o relație profesională cu el. Prin urmare, are răspundere profesională pentru procesul de consiliere condus de el și calitatea acestuia.


➔ Expertul cu dizabilitate este responsabil de reînnoirea continuă a cunoștințelor sale, el este conștient de faptul că nu poate decât să-și îndeplinească informațiile, sprijinul și ajutorul clientului său prin cunoașterea actuală și prin cunoașterea informațiilor aparținând domeniului său.




Activitatea de consiliere poate fi implementată cu succes printr-o cooperare inter-trade. Expert prin experiență se străduiește să colaboreze cu colegii săi, precum și cu colegii din organizațiile care țin legătura cu clientul (colegi de organizare a muncii, asistenți sociali, psihologi, colegi de organizații civile și de caritate) pentru a ajuta și sprijini persoana cerând sfat.




Relația expertului în materie de dizabilități cu experiența și cu colegii săi este determinată de încredere, respect și discuție deschisă a problemelor profesionale, în caz de diferență de opinie, este definită printr-o cooperare constructivă pe o bază profesională.




Expertul cu dizabilitate comunică atât cu persoana care solicită consultanță, cât și cu colegii săi, într-un mod care respectă dreptul celeilalte părți la demnitatea umană și nu aplică în vreun fel expresii discriminatorii.



Este responsabilitatea expertului cu dizabilități prin experiență de a gestiona conflictele apărute în procesul de furnizare a informațiilor și de consiliere prin respectarea celeilalte părți prin implicarea sa în procedura de soluționare, într-un mod care să satisfacă ambele părți, între circumstanțe calme. Dacă este posibil, utilizați comunicarea asertivă și gestionarea constructivă a conflictelor.



Expertul cu dizabilitate, prin experiență, gestionează pe deplin documentația referitoare la procesul de consiliere. În cadrul activității sale, el folosește numai unelte testate, legitime, aprobate de angajator.



Expertul în materie de incapacitate în funcție de experiență este supus obligației de respectare a vieții private cu privire la toate datele medicale și personale pe care le cunoaște. El nu poate comunica decât aceste date cu aceia care au dreptul la acest lucru și este obligat să le gestioneze în mod confidențial. Acționează cu deosebită atenție în ceea ce privește datele personale și cele sensibile. El nu poate decât să-și împărtășească experiențele despre procesul de consiliere decât dacă identifică persoana particulară. Obligația de discreție și confidențialitate a expertului prin experiență persistă și după încheierea procesului de consiliere și a relației. Expertul în experiență își poate împărtăși experiențele, sugestiile în publicații științifice și informative, dar chiar și în acest caz, el trebuie să acorde atenție obligațiilor de confidențialitate. El își poate publica cazurile și experiențele doar într-un mod care nu este potrivit pentru identificarea persoanei respective.

2. Personalitatea Expertului prin experiență

2.1. Competențele Expertului prin experiență

În prezent, cerințele ridicate sunt acordate muncii oricărui lucrător din domeniul serviciilor sociale sau al consilierii pentru adulți, inclusiv cetățenii cu dizabilități. Aceste solicitări au o nevoie tot mai mare de învățare continuă pe tot parcursul vieții. Se pare că este adesea foarte important pentru succesul în muncă, dar și în viața noastră capacitatea de a interacționa, de a comunica cu alți

oameni, precum și de cunoștințele noastre profesionale și de cunoștințele teoretice. Pentru plasarea profesională și profesională, un expert pe experiență devine flexibil și capabil să-și completeze și să-și modifice abilitățile și abilitățile profesionale necesare pentru a supraviețui într-o lume în schimbare dinamică.

Cunoașterea este un set de fapte, principii, teorii și abordări care se aplică domeniului de studiu sau muncii.

Competențele înseamnă abilitatea de a aplica cunoștințele și de a folosi abordările învățate pentru a îndeplini sarcinile și a rezolva probleme.

Competențele înseamnă cele mai comune ipoteze sau abilități de realizare a unei activități sau a unei profesii, adică abilitatea de a gestiona o anumită poziție de lucru, de a putea implementa, de a fi calificat în domeniul respectiv și de a avea cunoștințele și abilitățile necesare.

Construirea competențelor cheie este un proces individual, care dezvoltă personalitatea pe tot parcursul vieții. Fiecare expert, prin experiență, își aduce punctele forte în procesul de consultare pe care îl poate construi. **Competențele cheie** includ, de exemplu: abilitatea de a utiliza cunoștințe, abilități și tehnologii, capacitatea de a construi relații de calitate, capacitatea de a coopera, capacitatea de comunicare, capacitatea de a gestiona și rezolva conflictele, empatia, inițiativa și abilitatea de a apăra și impune drepturile formarea și gestionarea planurilor și proiectelor personale și așa mai departe.

Expert prin experiență Competențele pot fi împărțite în:



Cu toate acestea, competențele nu stau singure unul lângă celălalt, ci în moduri diferite se se împletesc și se combină. Din propria experiență, învățăm abilitățile individuale de a ne reconecta unul cu altul, de a conecta altele noi cu cele obținute anterior.

2.2 Cunoștințe, competențe profesionale și de personalitate ale unui expert pe experiență

Cunoștințe și competențe profesionale ale unui expert după experiență

Competențele profesionale pot fi obținute prin calificarea profesională, prin instruire, în timpul activităților de lucru - practică, pe baza intereselor private. În cazul unui expert în experiență, care se

referă la activitatea realizată pentru cele mai importante, se consideră informațiile de bază din următoarele domenii, pentru a ști cum să ghideze clientul în continuare:

Legile actuale ale României (legi naționale) care servesc intereselor persoanelor cu handicap

Terminologie și legislație de bază în domeniul învățării pe tot parcursul vieții

Cunoștințe legate de personalitate și activitățile unui expert prin experiență

- Expert de personalitate experiență
- Importanța utilizării experienței proprii în activități de consiliere pentru persoanele cu dizabilități
- Principiile și limitele etice în activitatea unui expert prin experiență
- Modalități de comunicare optimă
- Gestionarea și soluționarea conflictelor în practică
- Planificarea tehnicilor și sarcinilor de gestionare a timpului
- Activități de eliminare a stresului
- Abordări de lucru cu clienții în domeniul consilierii și al învățării pe tot parcursul vieții
- Dezvoltarea abilităților persoanelor cu dizabilități pentru piața muncii
- Căutarea unui loc de muncă adecvat utilizând instrumentele respective
- Integrarea în noi locuri de muncă, susținerea ocupării forței de muncă
- Gestionarea unui interviu individual de consiliere
- Principii de lucru în grup, consiliere de grup
- Principiile cooperării cu angajatorii
- Analiza locurilor de muncă
- Rețele ale instituțiilor care cooperează
- Orientarea pe piața muncii, căutarea sorții informaționale

Cunoștințe în domeniul tehnologiilor informației și comunicațiilor

Competențe personale

Competențele personale sunt abilități de bază care vă permit să vă modelați în mod activ propria viață. Ele sunt puternic înrădăcinate în ființele umane și uneori pot reprezenta trăsături de personalitate.

Cele mai importante competențe personale ale experților în funcție de experiență

- Conștiinciozitate
- Fiabilitate

- Motivația
- Rezistență pe calea către obiective
- Managementul de sine
- Conștientizarea de sine (cunoașterea propriilor tări și puncte slabe, cunoașterea propriilor granițe, conștientizarea emoțională, cunoașterea abilităților și posibilităților, disponibilitatea și capacitatea de a depăși obstacolele ...)
- Încredere în sine
- Auto-asigurare
- Autocontrol
- Abilitatea de a reflecta spre tine (auto-reflecție), abilitatea de a te evalua și de a te dezvolta în continuare
- Conștienți de dezvoltarea propriilor valori, capacitatea de a inova
- Flexibilitate
- Independența
- Adaptabilitate
- Rezistență și durabilitate
- Entuziasm
- Responsabilitate individuală
- Pregătirea pentru dezvoltarea ulterioară
- Decideți în mod independent

2.3 Competențele metodologice și sociale ale unui expert prin experiență

Competențe metodologice

În cadrul competențelor metodologice înțelegem modul în care oamenii se ocupă de sarcinile și problemele atribuite. Competențele metodologice puternice ajută la lucrul cu obiectivele într-un mod cuprinzător și eficient. Unele competențe metodologice pot include, în parte, și competențe profesionale.

Cele mai importante competențe metodologice ale experților în funcție de experiență

- De gestionare a timpului
- Planificarea sarcinilor și a muncii
- Depanarea eficientă a comportamentului
- Lucru sistematic
- Organizarea muncii
- Lucrați în mod transparent
- Obținerea și implementarea cunoștințelor profesionale - planificarea, sistematizarea, orientarea obiectivă, dezvoltarea în continuare a propriului proces de învățare
- Dezvoltarea de soluții creative
- Acceptarea, utilizarea și implementarea de noi informații, cunoștințe, inovații
- Percepția relațiilor, conștientizarea contextului, abilitatea de a recunoaște problemele și de a le rezolva într-o manieră responsabilă
- Examinarea riscurilor și a șanselor

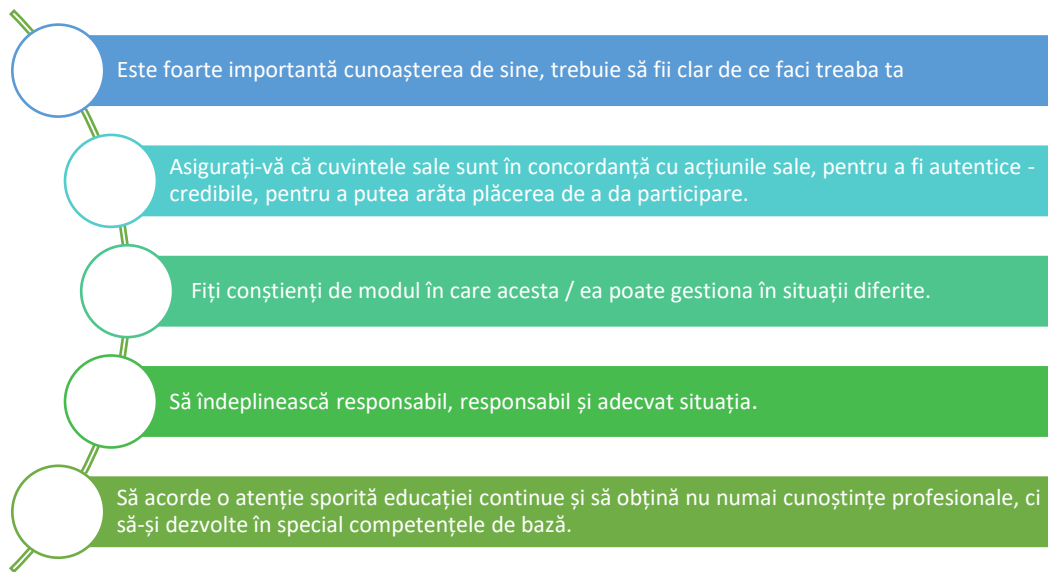
Competențe sociale

Competențele sociale indică capacitatea indivizilor de a înțelege alte persoane. Competențele sociale servesc interacțiunii și înțelegerii cu alte persoane și constituie baza pentru construirea, crearea și menținerea relațiilor (de exemplu, și în grupuri).

Cele mai importante competențe sociale ale experților după experiență

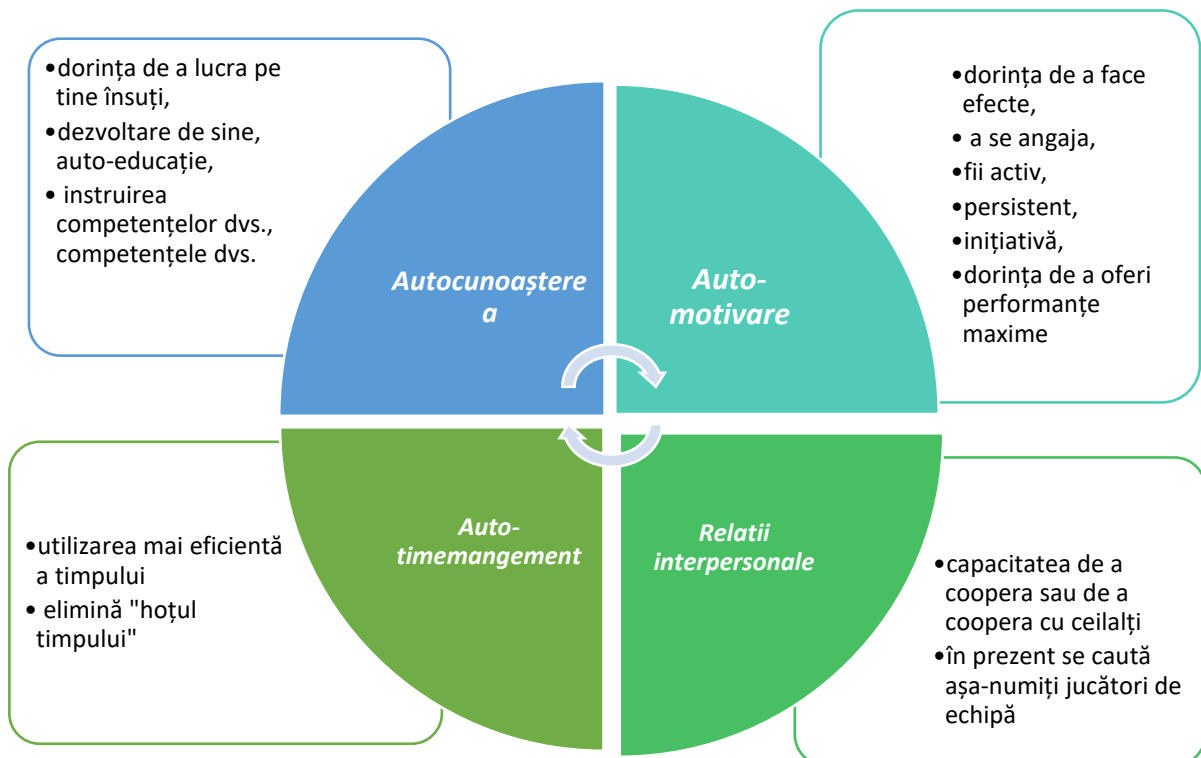
- Comunicare
- Empatia, orientarea către ceilalți, anticiparea nevoilor lor, efortul de a le satisface
- Abilitatea de a lucra în echipă, capacitatea de a coopera, cooperarea, abilitatea de a se adapta
- Abilitatea de a stimula creșterea, încurajarea, sprijinul personal al celorlalți
- Abilitatea de a folosi pozitiv diferențele dintre oameni
- Înțelegerea capacității de empatie
- Abilitatea de a face față conflictelor, de a rezolva conflictele
- Disponibilitatea de a schimba, abilitatea de a accepta schimbări, capacitatea de a veni singur cu noi abordări
- Abilitatea de a crea legături
- Loialitate, identificând intențiile și obiectivele grupului
- Inițiativă
- Abilitatea de a-și asuma responsabilitatea într-un grup
- Abilitatea de a construi rapid relații
- Abilitatea de a se angaja
- Empatia
- Abilitatea de a crea legături pozitive emoționale

Următorii factori influențează construirea unui expert în funcție de profesionalism:



2.4 Auto-gestionarea unui expert prin experiență

Este o direcție obiectivă a propriului comportament în raport cu valorile, nevoile, interesele, atitudinile primite față de ceilalți oameni și față de sine. Este un proces în care fiecare persoană își stabilește obiectivele personale și de lucru, le organizează împlinirea și evaluează realizările lor. Procesul de auto-gestiune se realizează prin intermediul funcțiilor de autoreglementare. Conținutul, influența și modul de abordare a experților după experiență au următoarele asemănări:



3. Importanța abilităților de comunicare în practica experților prin experiență

3.1. Despre comunicare în general

Viața noastră este un lanț de situații de comunicare. Deși comunicarea interpersonală este considerată o realizare uriașă, totuși majoritatea oamenilor comunică într-un mod neadecvat. Eficacitatea oamenilor, indiferent dacă sunt asistenți profesioniști, secretar, director, vânzător etc., este influențată în mare măsură de abilitățile lor de comunicare. Nu există aproape nicio situație în care comunicarea nu ar fi importantă. Dacă cineva poate să negocieze convingător, poate să citească bine de la semnele altor persoane, știe limbajul corpului, atunci va avea mai mult succes și va fi mai productiv decât colegii săi.

Noțiunea de comunicare: este un ansamblu de acțiuni care au în comun transmiterea de informații, indiferent de ce fel de semne și coduri sunt exprimate informațiile.

Este imposibil să nu comunici! Fiecare comportament (independent de intenția noastră) transmite un mesaj.

Situații de comunicare de bază:

Situațiile de comunicare sunt extrem de diverse, diferă unele de celelalte în ceea ce privește mai multe detalii și elemente. Anumite tipuri de situații pot fi distinse pe baza actorilor și a rolurilor, care pot fi după cum urmează:

	Internal	Interpersonală	Grup	Publică	Mass media
Orală	Discursuri, și gânduri interne	Dialog	conversații, discuții	prelegere, oratorie	radio, TV
Scris	note	e-mail, scrisoare, eseu	conversații, forum	blog, cărți, scrisoare formală,	Portaluri de știri, ziare, postere

Conform cercetărilor și observațiilor, **fiiința umană comunică nu numai cu împrejurimile sale, ci și cu sine. În urma blocării procesului de comunicare, expertul prin experiență poate conduce în continuare conversația cu clientul său, dacă îi cere să-și exprime gândurile legate de tema dată, problema.** Aceasta este o metodă extrem de simplă, dar în multe cazuri, oamenii nu o fac singură.

Să aruncăm o privire asupra avantajelor și dezavantajelor comunicării scrise și verbale!

	Comunicarea verbală	Comunicarea scrisă
avantajele	Rapid Flexibil Există feedback Semne nonverbale	Trasabile Mai interpretabil Mai obiectiv
dezavantajele	De uitat Nu are nici o urmă Poate fi distorsionată	Consumă timp Impersonal Nu există feedback

În timpul colaborării cu clientul, expertul în experiență aplică de asemenea comunicarea scrisă și orală. El poate decide cu ușurință care dintre ele va avea nevoie pe baza tabelului de mai sus.

Sfat: face munca experților prin experiență mult mai ușoară, dacă ia note despre întâlnirile cu clientul. Mai târziu, vom prezenta o fișă tehnică de interviu pe care o veți aplica în timpul procesului.

Este important ca clientul să facă, de asemenea, un document scris pentru el însuși, cum ar fi de ex. când face un plan SMART.

Se poate întâmpla ca noi să nu ne înțelegem cu cealaltă persoană. În astfel de cazuri, are loc o **tulburare de comunicare**. Expertul în experiență trebuie să determine motivul tulburării de comunicare și trebuie să-l poată corecta. Dacă are loc o tulburare de comunicare între el și client, atunci acesta va pune în pericol lucrul împreună și va face imposibilă o mișcare înainte.

Tulburarea de comunicare este incapacitatea de a stabili relații cu alte persoane sau limitarea lor puternică.

Motive ale tulburărilor de comunicare:

- **lipsa transmiterii informațiilor**, adică nu am transferat sau nu am primit informații importante în integritatea sa.

- **denaturarea informațiilor transmise**, adică faptul că conținutul informațiilor nu a fost transmis în integritatea sa, lipsesc o parte importantă sau nu sunt precise (de exemplu, pe baza studierii situației de sănătate a clientului, expertul după experiență nu a primit toate informații despre bolile legate de angajarea în câmpul muncii sau despre dimensiunea sa.

Motive de denaturare a informațiilor:

Denaturare subiectivă

- Un membru al perechea de experți în experiență și clientul înțelege greșit sau nu înțelege informațiile

Clientul este distras de sentimentele sale

- În astfel de cazuri, expertul în funcție de experiență trebuie să reflecte mai întâi asupra sentimentelor clientului, trebuie să fie procesat împreună și numai atunci poate continua.

Intensitatea stimulului nu este adecvată

- Pentru clienții cu dizabilități mintale este de obicei necesar să repetați de câteva ori o informație importantă sau este necesar să o scrieți într-un mod simplu sau poate să o ilustrați cu desene simple.

Atenția selectivă

- De exemplu, dacă clientul este obosit sau are dureri care decurg din boala sa, expertul în experiență trebuie să observe acest lucru și trebuie să suspende munca pentru o perioadă definită împreună.

Mesajul este prea complicat sau obscur

Acesta este, de obicei, vina expertului prin experiență, adică nu a luat în considerare limitările și abilitățile clientului

Torrent de cuvinte

Acest lucru este de obicei aplicat de către clienți, adică multe vorbire, fără nici un mesaj. Expertul în experiență trebuie să direcționeze conversația către tema dată, pe care o conlucrează cu clientul.

Ei nu cunosc aceleași fapte

- În final, clientul ar putea avea experiențe negative despre un angajator, pe care expertul după experiență nu îl știe.

Ei nu evaluează cunoștințele existente în același mod

- Clientul poate considera un loc de muncă extrem de dificil, numai din numele complicat al poziției)

Impolitețe, minciună, rețineri

Dacă, în calitate de Expert cu Experiență, vă întâlniți cu ceva de genul acesta, ar trebui să cereți ajutorul unui profesionist, al unui psiholog, al unui psihiatru, al unui instructor sau al unui lucrător social. Nu aparține competențelor experților prin experiență pentru a rezolva o problemă pe cont propriu.)

Expert de experiență este ca un avocat bun! Dar dacă nu are toate informațiile relevante, el nu poate să reprezinte cazul cu succes!

Reguli de bază ale comportamentului și comunicării la locul de muncă

Ne petrecem o treime din viața noastră la locul de muncă, deci este important să știm regulile de comportament legate de aceasta, care contribuie la stabilirea unei atmosfere calmă. O atmosferă bună de lucru nu este importantă numai pentru lucrători, ci și pentru companie, deoarece munca eficientă poate avea loc doar într-o comunitate bună.

Datorită integrării cu succes la locul de muncă, expertul în funcție de experiență trebuie să elaboreze următoarele subiecte cu clientul:

1. Salut, introducere, adresă

- Este subordonată întâi salutul. Dacă nu este cerută de cultură la locul de muncă, atunci bărbatul să-i salute mai întâi pe femeie și este tânăr să-i salute pe cel vechi.
- Salut în funcție de perioada din zi.
- Adresarea informală nu este posibilă, atâta timp cât nu avem permisiunea.
- Handshake-ul este inițiat de către superior. Handshake-ul nu este obligatoriu pentru femei. Dacă o femeie încă ține mâinile, atunci trebuie acceptată.
- La introducere, așteptați până când cealaltă persoană îi va spune numele și apoi ar trebui să ne spuneți propria noastră.

2. Reguli de conduită a telefoniei:

- Salut, introducere, trebuie să ne întrebăm dacă ne deranjează
- Nu este permisă să mâncăm, să beți, să fumați, să mestecați o gumă în timp ce vorbiți
- Apelurile oficiale ar trebui să aibă loc în timpul orelor de program
- Pentru robotul telefonic: numele nostru, numărul nostru de telefon, un mesaj scurt
- Nu vorbim informal și la telefon
- Fiți concis, inteligibil și precis

Expertul prin experiență poate practica tema **salutării, introducerii, adresării și telefonării** celei mai reușite în cadrul jocului roleplaying.

- first meeting with the employer
- telephone conversation with the HR manager about whether the job is still unfilled
- appointment arrangement on the phone for the job interview

3.1. Comunicarea non-verbală, limbajul corpului

3.2. Comunicarea non-verbală, limbajul corpului

Ce vreau să spun, și între timp, ce fac?

Limbajul corpului ca o formă de comunicare a existat întotdeauna, dar, din punct de vedere științific, el a fost tratat doar în ultimii ani. **60-80% din comunicarea noastră zilnică are loc prin gesturi diferite, prin limbajul corpului.**

Comunicarea nonverbală, limbajul corpului nu este nimic altceva decât **mimetism, postură, vedere oculară, gesticulare, intonație, distanță de cealaltă persoană**, pe care o aplicăm pe lângă comunicarea verbală, fie conștient, fie neintenționat.

Mimică

- Mimica este reflectarea relațiilor emoționale pe față. Ochii, sprâncenele și gura au rol în exprimarea sentimentelor. Mimetica vie demonstrează angajamentul sentimentelor. Mimicria exagerată este teatrală, în timp ce lipsa mimicii este deranjantă, deoarece nu putem vedea reacția partenerului nostru la discursul nostru din fața lui. Acordați atenție expresiei faciale, deoarece este informativă pentru partenerul de conversație.

Privire de ochi

- "Ochii sunt oglinda sufletului" - chiar și în zilele noastre auzim adesea această vorbă. Viziunea ochiului are un rol de reglementare în procesul de comunicare. Oferă feedback despre înțelegere, despre relația emoțională cu cealaltă persoană. Contactul cu ochii înseamnă că privim în ochi sau în fața persoanei cu care vorbim. De asemenea, contactul vizual exagerat, prea rigid, aspect exploratoriu este greșit, precum și evitarea vederii.

Postură

- Posturarea înseamnă mișcarea corpului în poziția sa în picioare sau în poziție șezândă. Mișcarea corpului este, de obicei, inconștientă în timpul comunicării, dar poate fi de asemenea învățată. Este important să nu ne strângem brațele în fața noastră sau în spatele nostru (aceasta înseamnă izolare) și nu ar trebui să ne traversăm picioarele, de exemplu, dacă suntem în picioare. Dacă ascultăm cealaltă persoană prin înclinarea în față, acesta este semnul atenției.

Gesticulație

- Aceasta înseamnă mișcarea membrelor, gesturi, postura corpului (mișcarea mâinii, a brațelor, a piciorului, a trunchiului și a capului). Cel mai dezvoltat sistem de semnalizare a comunicării non-verbale este gestul. Gesturile mâinilor au un sens diferit și subtil, de ex. putem să apelați, să refuzăm, să protestăm, să-i mulțumim sau să-i mulțumim. Dintre gesturile mâinii, o parte din semnele non-conștiente însoțesc comunicarea verbală. Exprimăm adesea cu mișcarea mâinilor pe care am vrea să o vorbim sau că dorim să accelerăm sau să întrerupem vorbirea.

Gesturi inovatoare:

- Zâmbet (de asemenea, un copil născut surd și zâmbete orb)
- Arme intercalate pe piept

Gesturi de bază:

- Ștergerea capului, "da", "nu"
- Zâmbet
- Dinti baring (de la acțiunea de atac, este de origine animală)
- Ridicarea umărului (nu înțeleg)
- Semnul V (palma întoarsă spre exterior: victorie) (A fost introdusă de Winston Churchill în timpul celui de-al doilea război mondial.)
- Gestul degetului mare ridicat moartea (din epoca romană). Aceasta este, de asemenea, originea semnului recent cunoscut "ca"
- Brat blocat, picior: protecție, închidere
- Gesturi de palmier, agitare mâini

Intonație

- nu este tot ceea ce spunem, cum spunem noi. Este importantă viteza de vorbire (nu ar trebui să jabber), pasul de voce (o persoană nervoasă, de exemplu, vorbește la un pas mai înalt de voce), ritmul și volumul.

Reglarea spațiului, adică distanța de la o altă persoană

- În procesul de comunicare, spațiul, ca semn non-verbal, joacă un rol destul de important. Nevoile spațiale ale ființei umane au fost cercetate inițial de către cercetătorul american Edward Hall în anii 1960.

El a distins patru distanțe (zone) prin observarea comportamentului oamenilor în interacțiunile sociale:

- zona confidențială sau intimă (0 - 45 cm): oamenii care sunt aproape emoțional de persoana pot intra doar aici (părinți, iubiți, copii, prieteni apropiați, rude)
- zona personală (45 - 120 cm): distanța întreținută în mod obișnuit și social, întâlniri cu prietenii (aproximativ la îndemână)
- zona comunitară / socială (120-360 cm): păstrăm o astfel de distanță cu oameni pe care nu-i cunoaștem suficient (străini, dulgher, poștaş, nou angajat), aplicăm-o atunci când ne ocupăm de probleme impersonale.

- zonă publică (mai mare de 360 cm): distanța corectă dacă ne adresăm cuvintele noastre unui grup care constă dintr-un număr mai mare de persoane (și în caz de pericol este ușor de scăpat.

Clienții, care sunt invalizați mental și suferă de o boală psihiatrică de mulțori, nu percep zona intimă, de câteori chiar o încalcă. Ar putea face acest lucru cu expertul în funcție de experiență, precum și de colegii de la locul de muncă. Dacă, în calitate de expert după experiență, ai descoperit că clientul încalcă această regulă, atrage atenția asupra faptului că este deranjant.

Expertul prin experiență trebuie să fie conștient de faptul că tot ceea ce el întărește sau slăbește impactul a ceea ce spune el!

Limbajul corpului reprezintă reprezentarea externă a stării emoționale a ființei umane printr-un gest sau mișcare care poate evidenția emoțiile actuale ale persoanei respective. De exemplu, persoana, care se teme, își împletește brațele, stabilind un fel de bastion în fața lui. Majoritatea oamenilor nu au nici o idee despre semnele corpului și despre semnificațiile lor, deși în cadrul unei conversații, **marea majoritate a mesajelor ajung la cealaltă parte prin limbajul corpului.** Pentru a putea înțelege limbajul corpului, **trebuie să ascultăm ceea ce întreba persoana, între timp, să acorde atenție circumstanțelor, pentru că numai în acest fel este posibil să se stabilească faptele.**

De exemplu: expertul prin experiență este capabil să calmeze clientul și el îl ajută să stabilească relația de încredere necesară pentru a lucra împreună.

Semnele de atenție activă, concentrată în limbajul corpului sunt:

- păstrarea contactului vizual
- îndoirea spre client, întorcându-se spre el
- Poziția deschisă a corpului: nu își depășește nici picioarele, nici brațele

Comunicarea este autentică dacă comunicarea verbală și nonverbală este în armonie una cu cealaltă, ambele exprimând același lucru. Dacă spui altfel cu cuvintele tale și arată diferit cu mișcările tale, cu ochii, cu mimica lui, apoi se pune o **disonanță în comunicare.** Această disonanță este, de asemenea, percepută de către client, care umbrește succesul colaborării.

De aceea este foarte important să știm dacă instrumentele de comunicare non-verbale se întăresc sau se schimbă, să se accentueze cuvintele sale, să se consolideze sau să se slăbească semnificația mesajului oral.

De asemenea, trebuie să fie suficient de empatici și intuitivi pentru a putea interpreta corect mesajele limbajului corporal al clientului.

Merită să cunoaștem cât mai mult despre elementele limbajului corporal, pentru că dacă avem doar o cunoaștere foarte limitată, s-ar putea să apară cu ușurință că interpretăm greșit mesaje non-verbale și acest lucru poate duce la o tulburare de comunicare.

Lectură recomandată: [Barbara Pease](#) - [Allan Pease](#): The Definitive Book of Body Language, 2012

3.3. Mesajul Eului sau Afirmația Eului

3.3.1 Mesajul Eului sau Afirmația Eului

Mesajul Eului este un instrument individual pentru a exprima modul în care abordăm problema dată. Expertul prin experiență trebuie să poată aplica cu succes metoda I-message, deoarece este aproape sigur că vor exista câteva declarații de comunicat, că dacă sunt formulate într-un mod greșit, pot ofensa clientul sau pot repune munca în comun. **De asemenea, am putea spune că ar trebui să comunicăm cu mesaje I ori de câte ori este posibil. Ce înseamnă asta? De exemplu, în loc de a spune: "De ce ați făcut un lucru atât de prost?", Mai bine spuneți: "Sunt curios și aș vrea să înțeleg, care a fost motivul pentru care ați făcut acest lucru?"**

În mesajul Eului, definim sentimentele noastre însuși în situația dată. De exemplu, trimitem un mesaj despre propria noastră dispoziție (sunt curios, aș vrea să înțeleg, sunt îngrijorat, sunt speriat, sunt dezamăgit).

În acest fel, putem lăsa cealaltă persoană să știe ce simțim în situația dată, fără a da un caracter acuzator sau amenințător cuvintelor noastre sau fără a le oferi o marjă de jignire.

Putem aplica cu succes mesajul Eului într-o situație de conflict. Folosind-o, putem pune comunicarea înapoi la piesa normală.

Aplicând mesajul Eului, **putem împiedica cealaltă persoană să fie nevoită să se protejeze**, în același timp, există posibilitatea de a comunica intenția proprie într-un mod clar și evident. Bazat pe aceasta, mesajul eului este un instrument util de comportament asertiv (auto-împuternicire).

Cele 3 elemente ale mesajului eficient a Eului:



definirea propriilor sentimente ale comunicatorului legate de caz (fără etichetare, acuzare)

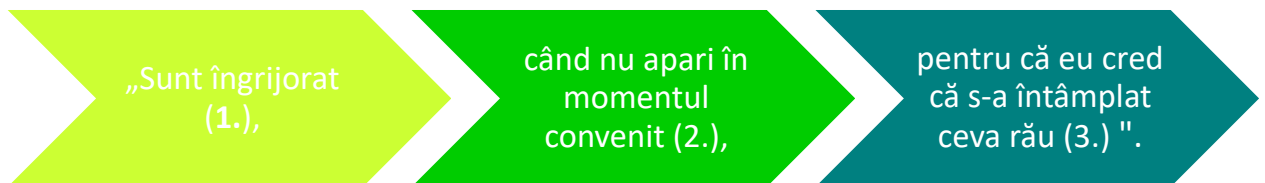
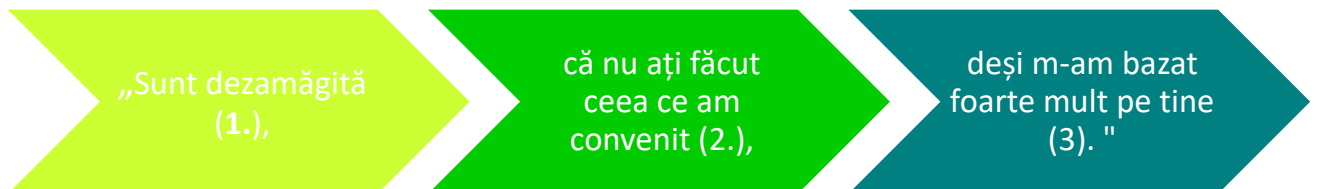
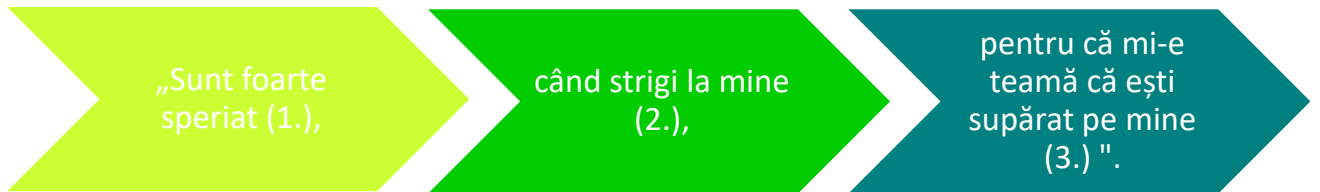


definirea unei probleme, comportamentul apărut (obiectiv)



justificare, consecință concretă, impact direct

Exemple:



Aplicarea corectă a mesajelor Eului:

- Dacă vrem să comunicăm ceva, dar nu știm cum să procedăm, comunicarea Eului poate fi un început bun. Cu toate acestea, pentru a putea face acest lucru, este rezonabil să definiți ce vrem să spunem în prealabil.
- Mesajul eului nu este o politețe veșnică, nu o inutilitate și niciodată nu include nici o rude, nici o indiscreție și nici o etichetare a celorlalte persoane.
- Mesajul eului nu este ultimul cuvânt dintr-o întrebare dată. Această formulă servește drept un început adecvat al comunicării, nu ca închidere a comunicării.
- Scopul mesajului eului nu este acela de a declara fapte. Folosindu-l, lăsam oamenilor să știe cum simțim și de ce avem nevoie, care sunt motivele noastre.

Înstaurarea unei emoții puternice emoționale, cineva este înclinat să se îmbrace într-o afirmație, adică în etichetare. Testarea ta este contrariul mesajului I. Nu este vorba despre noi, ci despre partenerul de conversație și este întotdeauna declarativ (de exemplu, ești proastă, ești tâmpă, nu poți să o faci). Declarația dvs. este ofensatoare, închide comunicarea și face imposibilă rezolvarea cu succes a unui conflict.

3.4. Comunicare asertivă

Expresia asertivă descrie o formă de comportament în cadrul căreia individul este capabil să-și impună necesitățile într-un mod care să respecte și nevoia celuilalt partid în același timp. Comportamentul asertiv este practic principiul de aur al echilibrului dintre forma de predare / subordonare / pasivă și cea amenințătoare / agresivă.

Conform terapiei comportamentale cognitive, comunicarea asertivă este mijlocul de aur al comunicării opiniei personale, nevoilor și limitelor.

Asertivitatea sau comunicarea asertivă este o abilitate sau un comportament învățabil atunci când cineva este capabil să se exprime cu încredere într-o situație dificilă din punct de vedere emoțional, fără a fi pasivă sau agresivă. Scopul comunicării persoanei care se comportă asertiv este de a rezolva conflictul, ținând cont de nevoile fiecăruia dintre participanți - el nu se preda (pasiv) și nu încearcă să predomine cealaltă parte (agresivă).

Cele mai importante caracteristici ale comunicării / comportamentului asertiv:

- este auto-exprimă și cinstit
- este dreaptă și directă
- respectă drepturile altor persoane
- respectă atât interesul propriu, cât și cel al altor persoane
- vizează situația particulară, scopul și persoana
- acceptabil din punct de vedere social
- standarde de conduită învățate

Persoanele asertive au adesea următoarele caracteristici:

- Ei își exprimă liber sentimentele, gândurile și dorințele.
- Sunt capabili să inițieze și să mențină relații umane satisfăcătoare.
- Ei își cunosc drepturile.
- Ei pot controla temperamentul lor. Aceasta nu înseamnă că o suprimă, ci că ei pot vorbi într-un mod obiectiv.
- Ei pot face un compromis în loc să meargă pe propriile lor căi și de obicei au o bună autoevaluare.

Asertivitatea ca strategie de comunicare diferă de agresivitate și de pasivitate. Diferența dintre aceste trei stiluri poate fi cea mai bună prin tratarea limitelor personale.

Cei care se comportă pasiv nu își protejează limitele personale și nu permit altui partid agresiv să domine interacțiunea, situația. Oamenii care au un stil pasiv încearcă să nu domine alte persoane, încearcă să evite conflictele și să rămână în conflict.

Oamenii agresivi nu respectă limitele altor oameni și pot să facă rău în timp ce încearcă să domine situația.

O persoană asertivă este capabilă să-și depășească temerile legate de sine, de părerea lui și de manifestarea sentimentelor sale și face acest lucru într-un mod care nu încalcă limitele personale ale altora. Cine se comportă asertiv, este capabil să se protejeze împotriva oamenilor care au un stil de comunicare agresiv.

Astfel, comunicarea asertivă ia în considerare limitările fiecăreia dintre persoanele implicate în situație, în timp ce se străduiește să îndeplinească cerințele și nevoile fiecărei părți.

Conceptul asertiv este, de asemenea, asociat cu drepturi asertive. Putem doar să le insistăm dacă respectăm și dreptul celorlalți pentru asta!

Am dreptul:

- Definirea propriei capacități.
- Fiți tratați cu respect.
- Fiți ascultat și luați în serios.
- Exprimarea opiniei și a sentimentelor mele.
- Solicitarea a ceea ce am nevoie.
- Efectuarea unei greșeli.
- Starea în fundal, dacă vreau.
- respingerea sau discutarea problemei date;
- Declarația că "nu știu" fără a oferi scuze.
- Cereți o perioadă de reflecție.

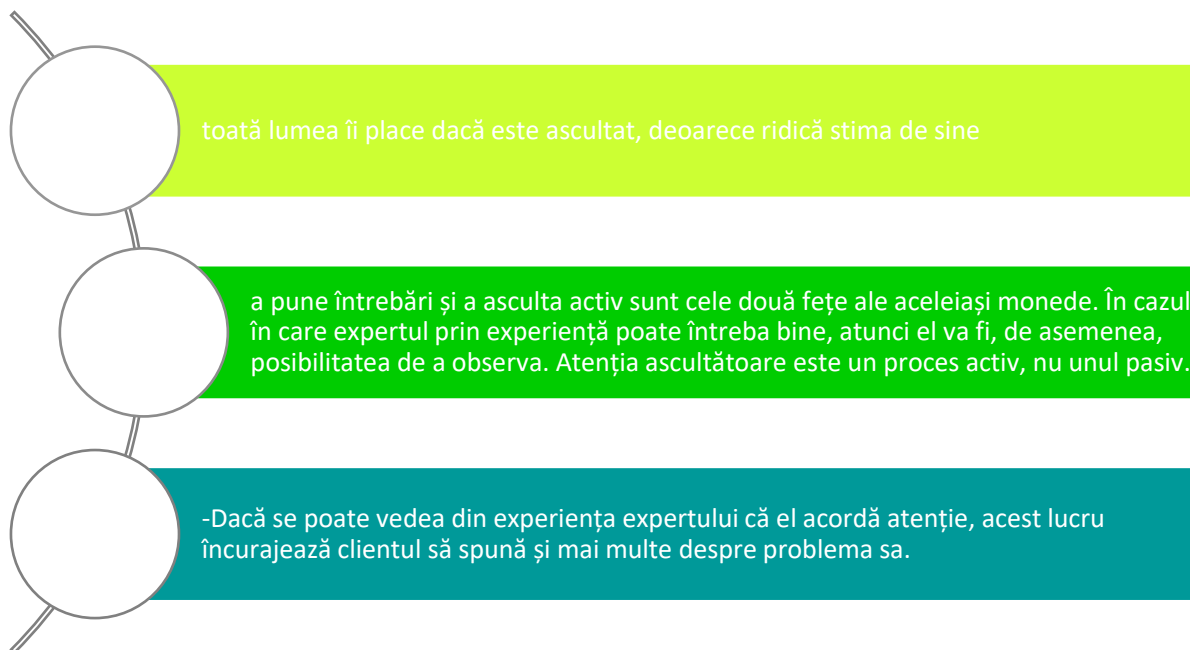
De asemenea, expertul în experiență poate exercita aceste drepturi în timpul muncii și trebuie, de asemenea, să cunoască clientul cu aceste drepturi. Dacă ambii respectă drepturile celuilalt, atunci lucrul împreună cu speranță va fi una fără conflicte.

3.5. Stabilirea unui contact de comunicare cu clientul

Instrumentul de bază al expertului prin experiență este comunicarea: stabilirea relației cu clientul, sprijinirea acestuia prin conversații, aprofundarea cunoștințelor sale de auto-cunoaștere, cunoașterea pieței forței de muncă. Este foarte important pentru stabilirea unor relații pe care expertul, prin experiență, trebuie să le recunoască, să înțeleagă și să înțeleagă instrumentele verbale și nonverbale de comunicare, mesajele de comunicare ale clientului.

Unul dintre cele mai importante instrumente de comunicare ale experților prin experiență este abilitatea de a asculta activ, care poate fi dobândită și practică.

Trei lucruri importante pe care trebuie să le cunoașteți despre ascultarea activă:



Atenția activă este demonstrată de faptul că expertul prin experiență **pune întrebări, rezumă, verifică dacă a înțeles corect ce a spus cealaltă parte. El observă în tăcere, păstrează un contact vizual corect, ia o poziție deschisă a corpului și, în locul potrivit, încurajează vorbitorul să continue.** Pentru a încuraja clientul și pentru a-l asigura că îl înțelege corect, el din când în când - în pauzele naturale de vorbire - **recompune mesajul vorbitorului, el așteaptă confirmare, clarificare.** Este important ca ascultătorul activ să nu ofere nici mai multă reacție și nici o confirmare mai mică decât ceea ce simte că a însemnat mesajul vorbitorului. Prin ascultarea, interogarea, accentuarea, el evită consilierea directă și litigiile, astfel încât el dă impresia că este înțeles și acceptat în client.

Expertul de experiență poate asigura clientului faptul că nu înțelege greșit comunicarea sa. Atenția activă ajută clientul să redacteze mai exact situația și îndoielile proprii.

Merită ca expertul, prin experiență, să facă simbolic un pas înapoi, ceea ce reprezintă un element-cheie al stabilirii unei atmosfere de încredere care să faciliteze acceptarea. Conversația, al cărei scop nu este de a convinge, înflorirea înțelegerii reciproce facilitează faptul că punctele de vedere se apropie una de cealaltă. În atmosfera de sprijin stabilită prin ascultarea activă, clientului i se oferă o oportunitate de ventilare, în cadrul căreia îndoielile sale, sentimentele negative scad.

Instrumente de comunicare ulterioare care pot fi utilizate de experți prin experiență:

- instrumente non-verbale care demonstrează acceptarea, deschiderea;
- blocarea: amânarea explicației unui subiect dat la o dată ulterioară;
- aplicarea: consolidarea unui anumit subiect, gândire;
- reflecție emoțională: punerea sentimentelor clientului în cuvinte;
- recunoașterea importanței: evaluarea pozitivă a lucrurilor care sunt semnificative pentru client;
- evidențierea: sublinierea și sublinierea elementelor relevante ale informațiilor;
- confruntare: evidențierea informațiilor contradictorii definite de client;
- limitare: direcționarea subiectului către o anumită direcție;
- fraza deschisă: încurajarea pentru elaborarea gratuită;
- Mesajul Eului: împărtășirea unor experiențe proprii, simțăminte legate de experiența clientului;
- parafraza: evidențierea elementelor importante cu propriile lor cuvinte;
- rezumat: rezumând un subiect mai mare;
- alăturarea: evidențierea unor gânduri importante, crearea de legături între ele;
- feedback: referindu-se la etapele anterioare ale conversației.

Dificultatea comunicării nu este uniformă de către clienții cu dizabilități care trăiesc cu capacități reduse de lucru, există grupuri țintă speciale, care consideră că este deosebit de dificil să se descurce cu lumea comunicării.

3.6 Comunicarea cu clienții cu dizabilități

Comunicarea cu clienții cu dizabilități mintale

Este un fenomen frecvent faptul că ajutoarele, funcționarii se simt incomod în compania unei persoane cu dizabilități mintale. Este tipic, de exemplu, că ei nu pot decide dacă ar trebui să discute cu persoana cu dizabilități mintale sau cu persoana care o însoțește. Datorită faptului că persoanele cu dizabilități nu pot folosi în mod eficient limba utilizată în mod eficient în majoritatea cazurilor, comunicarea verbală (vorbită și scrisă) este în special agravată, adesea nu își pot pune sentimentele și gândurile în cuvinte. De obicei, **puterea lor este de a utiliza oportunități non-verbale**. În cazul unui client cu dizabilități mintale, este important ca expertul prin experiență să fie sensibil la expresia nonverbală a clientului, ceea ce nu este în stare să-l exprime, expertul experiența ar trebui să fie adesea capabilă să găsească prin intuiție.

Dacă vorbești cu o persoană cu dizabilități mintale, este important să:

folosiți propoziții scurte raționale, subliniind ceea ce este important;

-utilizați în primul rând cuvinte bine cunoscute;

adresați-vă partenerilor dvs. dacă poate urma mesajul;

nu ar trebui să spuneți numere mari, în loc de asta: mulți, foarte mulți;

evitați utilizarea noțiunilor abstracte;

folosiți în primul rând forme verbale active;

dacă este posibil, să vă abțineți de la sintagme negative;

dacă vorbiți cu o persoană adultă, atunci nu folosiți un stil informal;

acordați respectul față de partenerul dvs.!

Comunicarea cu clienții cu deficiențe de auz

Majoritatea clienților cu deficiențe de auz încearcă să colecteze informații din mediul înconjurător prin citirea buzelor, care necesită o atenție deosebită din partea acestuia și care ar putea duce la oboseală rapidă. Este necesar să aflăm, chiar prin colectarea de informații înainte de întâlnire cu privire la comunicarea clientului cu reziduurile auditive sau prin intermediul unui interpret de limbaj semnic. De asemenea, este necesar să cunoaștem expertul prin experiență dacă el este capabil să înțeleagă articularea persoanei cu deficiențe auditive însuși. În timp ce comunică cu oamenii cu deficiențe de auz, ar putea avea loc chiar și neînțelegeri în astfel de cazuri, atunci când oamenii din jur fac totul pentru a ajustați la nevoile speciale ale persoanei cu deficiențe de auz. Ce ar putea fi în contextul problemei este că persoana cu deficiențe auditive nu poate urma comunicarea sau conversația formată din mai mulți actori interesați sau nu înțelege sau înțelege greșit ceea ce se spune din cauza deficiențelor sale de limbă.

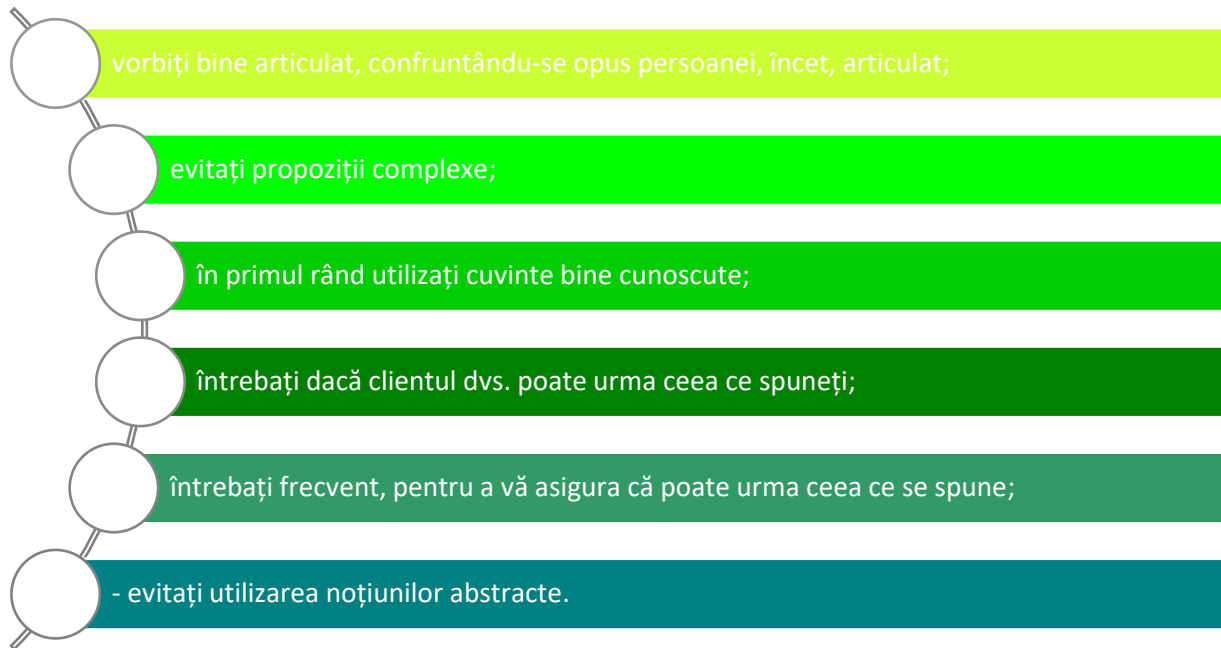
O astfel de problemă poate apărea chiar și în cazul glumelor construite pe ambiguități și cuvinte. De multe ori partenerii de comunicare sunt nerăbdători dacă trebuie să repete ceea ce li sa spus. Posibilitatea unei neînțelegeri persistă în special în interpretarea tonului emoțional, intonația comunicării, care este încărcată în funcție de starea de auz, pe de altă parte, are și un impact modificator de semnificație. Acest fapt face mai dificilă orientarea persoanelor care suferă de auz în atmosfera emoțională a împrejurimilor, din cauza căreia se poate stabili un sentiment de incertitudine. Iar din cauza neînțelegerilor, pot apărea situații jenante.

Dacă clientul vorbește limbajul semnelor bine, în fiecare caz, asistența unui interpret de semn poate fi sugerată pentru comunicare. În cadrul unei comunicări asistate de interpreți, următoarele puncte de vedere merită acordate atenție:

Expertul în experiență nu trebuie să vorbească privitor la interpret, ci la persoana cu deficiențe de auz!

- Conversația bilaterală a expertului prin experiență și interpret trebuie evitată, deoarece în acest caz, persoana cu deficiențe auditive se poate simți exclusă
- Este necesar să se acorde suficient timp pentru interpretare.
- Este util pentru interpreți dacă primesc proiectul, rezumatul subiectului în prealabil, astfel încât să se poată gândi la sarcină.

If you are talking to a hearing-impaired person, it is important that you:

- 
- vorbiți bine articulat, confruntându-se opus persoanei, încet, articulat;
 - evitați propoziții complexe;
 - în primul rând utilizați cuvinte bine cunoscute;
 - întrebați dacă clientul dvs. poate urma ceea ce spuneți;
 - întrebați frecvent, pentru a vă asigura că poate urma ceea ce se spune;
 - evitați utilizarea noțiunilor abstracte.

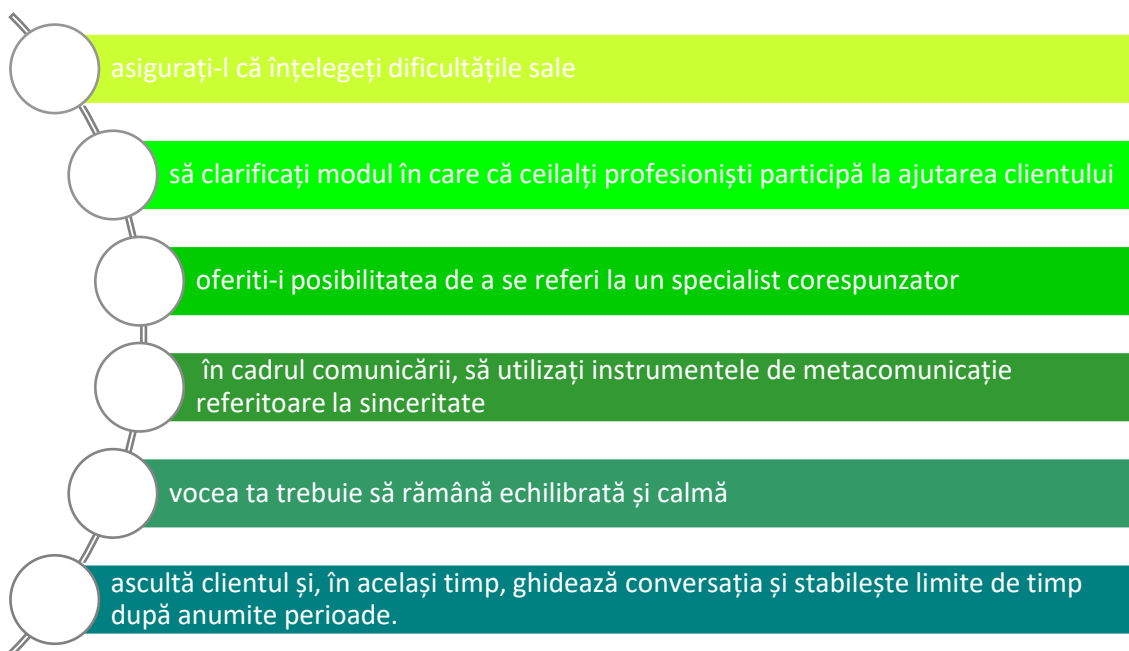
Comunicarea cu persoanele care trăiesc cu o tulburare mentală și de comportament

Datorită dificultăților care decurg din trăsăturile speciale ale persoanelor care trăiesc cu o tulburare psihică și de comportament, **este recomandat** experților că experiența să nu funcționeze **într-un mod izolat, ci să implice și alți asistenți, profesioniști. Este foarte important să găsim și să păstrăm limitele experților prin experiență.**

Dacă vorbești cu un client care trăiește cu o tulburare mentală și de comportament, este important să:

Este frecvent faptul că suporterii persoanelor care trăiesc cu o tulburare mentală și comportamentală se implică prea mult din punct de vedere emoțional în proces și există multe exemple și pentru faptul că preconcepțiile ascunse ale experților prin experiențe activează pentru simptomele bolii și nu la poporul "ascuns" în spatele lor, fără ca faptul că comportamentul lor respingător devine conștient pentru ei.

Implicarea exagerată ar putea decurge din dificultățile sociale și gravitatea stării de sănătate a persoanelor care suferă de o tulburare psihică și comportamentală, precum și din depistarea lipsei de sprijin și sensibilitatea față de ea. Este important să se înțeleagă problemele, să simțiți acuzațiile care derivă din iluzie și, în același timp, este necesar să găsiți acele puncte în care expertul prin experiență poate oferi ajutor în legătură cu depășirea factorilor prevenirea intrării în câmpul muncii.



4. Managementul conflictelor

4.1. Despre conflict în general

Conflictul se află în jurul nostru, iar unii ar putea chiar să spună că conflictul face lumea să meargă în jur. Face parte din viața noastră de zi cu zi și se întâmplă în toate grupele de vârstă, se poate întâmpla oricui.

Cu toate acestea, nu toate conflictele sunt rele, nici nu sunt negative în mod inerent. Cum se rezolvă conflictul face diferența. Expertul prin experiență prin identificarea și înțelegerea corectă a conflictului ajută la rezolvarea eficientă, dintre care unele pot genera rezultate pozitive. În acest curs, vom examina diferitele tipuri de conflicte, cum să înțelegem și să îmbrățișăm aspectele pozitive ale conflictului și cum să navigăm cu succes în conflict cu rezoluția pozitivă.

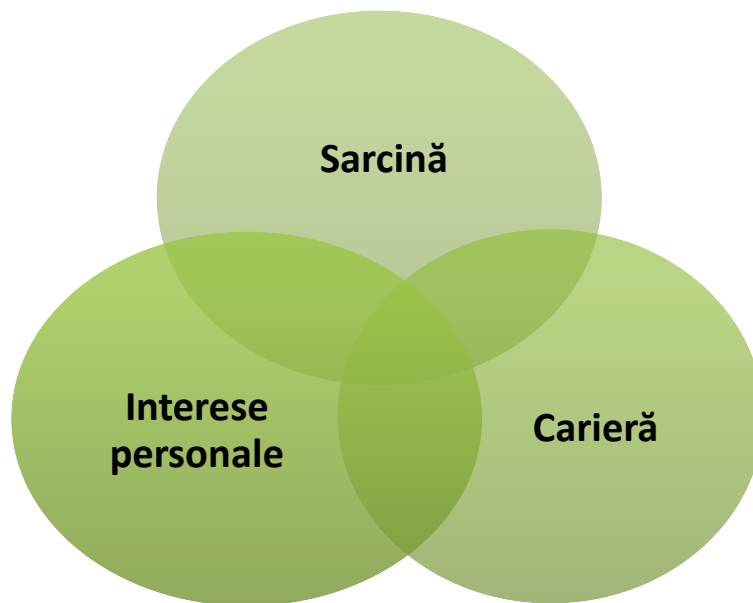
Atunci când conflictul apare dintr-un număr de motive și nu este rezolvat în timp util, devine distructiv. Poate provoca probleme dincolo de cele evidente. Pierderi în productivitate, moralitate și armonie. Continuarea conflictului dintre colegi sau echipe poate determina angajații să devină dezangajați. Cazurile mai extreme pot duce la violență fizică sau proceduri de litigiu. Multe costuri ale conflictelor nerezolvate includ costurile datorate scăderii productivității.



Obiective și competențe

În capitolul următor, vom încerca să arătăm eventualele surse de conflict cu conceptul de conflict. Scopul nostru este de a dezvolta competențe de gestionare a diverselor conflicte prin introducerea unor strategii de soluționare a conflictelor. Considerăm că este deosebit de important să se facă distincția între conflictele constructive și cele distructive.

Tipuri de conflict

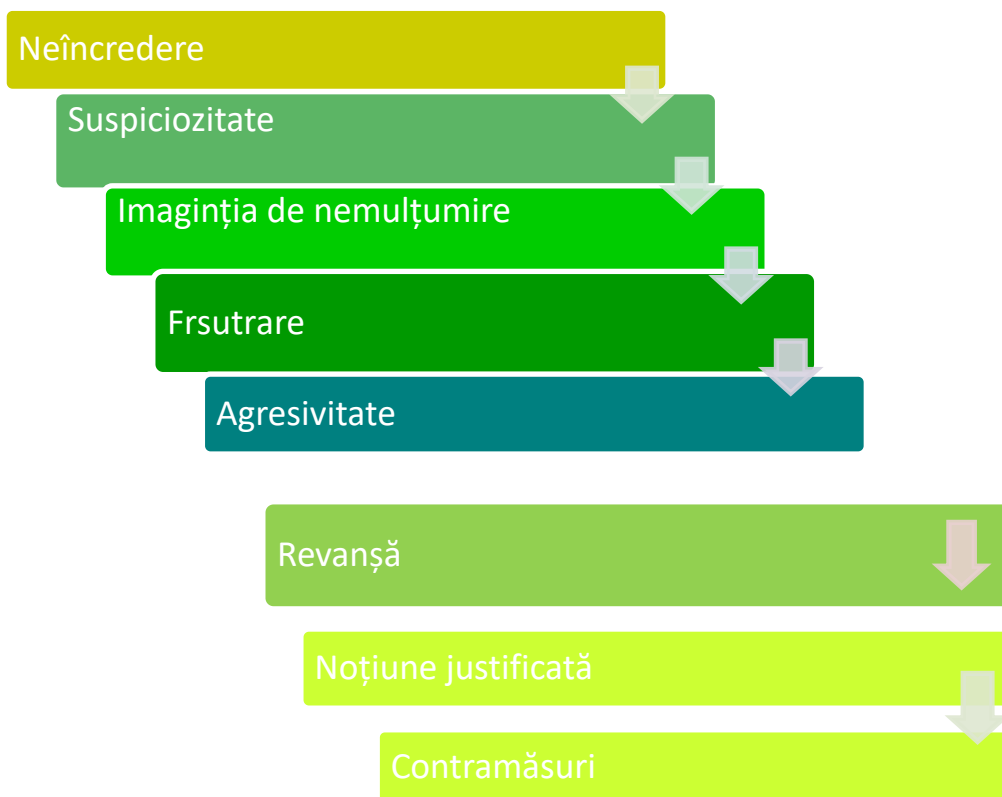


Graficul de mai sus ilustrează relația și tensiunea care apare adesea între munca unei persoane (sarcină), progresul carierei (cariera) și valorile personale, stilul de viață (interese personale). Cele trei sub-seturi pot avea părți comune (cele subțiri), dar pot rămâne separate.

Expertul prin experiență trebuie să fie conștient de sursele diferitelor conflicte, să identifice în mod adecvat, să îmbrățișeze aspectele pozitive ale conflictului și să navigheze cu succes în conflict cu rezoluția pozitivă.

Modelul procesului de conflict care trebuie analizată de către Expertul prin experiență:

Concept of Conflict



Traumatismul presupus poate fi format numai de viziune, în funcție de starea de spirit a individului. Această idee va determina reacția indusă de frustrare. Ideea este mai târziu confirmată, deoarece răspunsul este un rănit, care provoacă în mod natural contramăsuri.

Potrivit lui Barlai Róbert (2004), procesul este împărțit în secțiuni mai mari. Unele secțiuni se pot repeta sau chiar pot dispărea. Întreaga rezolvare a **conflictului depinde de modul în care acesta afectează în mod emoțional expertul prin experiență, ce fel de resurse are, dacă el / ea se simte suficient de încrezător în rezolvarea conflictului și cel mai important: este celălalt persoană dispusă să discute și să rezolve problema de asemenea.**

- Statutul preventiv (Conflictul latent)

- Conflict cu experiență

- Conflicte sensibile

- Faza de tratament / reprimare

- Etapa după efecte

Stadiul de prevenire implică posibilitatea unei probleme, dar nu evoluează neapărat în conflict. Pentru a deveni eficace, expertul în experiență trebuie să fie conștient de ambele părți că partenerul este într-un fel favorabil poziției sale.

În timpul *fazei experimentate*, pericolul perceput, percepția problemei declanșează o reacție emoțională (de exemplu, tensiune, teamă, furie etc.).

Acesta este un *conflict perceput*, dar este foarte important să menționăm că, de vreme ce formarea conflictelor este o problemă de percepție, controversa poate provoca și conflicte. Prin urmare, conflictele trebuie înțelese atât pe de o parte, cât și pe celălalt, despre senzația neplăcută asociată cu ea. (Bakacsi, 1998)

Reacțiile emoționale sunt urmate de o acțiune verbală sau verbală. Părțile dau vocea problemei lor, susțin, convingându-se unii pe alții. Conflictul a devenit vizibil.

În continuare este secțiunea *rezoluție / represiune*. Manipularea dezavantajului se poate face în mai multe moduri.

Părțile pot să evadeze conflictul, ca și când nu ar exista, să-și controleze cursul, să-l controleze sau să-l rezolve. (Barlai - Kóvágó 2004)

În *faza post-efect*, sentimentele privind gestionarea conflictelor și consecințele acestora sunt dezvoltate și curățate. Evenimentul negativ este un caz în care una sau ambele părți simt sentimentele victimei. Acest lucru ar putea duce la noi conflicte. Urmările sunt pozitive dacă părțile sunt mulțumite de rezultat. (Barlai-Kóvágó 2004)

În acest stadiu, asistentul trebuie să spună: "Am o problemă, trebuie să fac ceva despre situația mea".

4.2. Ce este gestionarea conflictelor

Gestionarea conflictelor este practica identificării și gestionării conflictelor în mod rezonabil, corect și eficient.

Lumea nu ar fi un loc mai bun dacă tot conflictul ar fi dispărut? În timp ce credem că este un gând minunat la suprafață, să ne gândim la ce cauzează conflictul și la ce se poate întâmpla după găsirea unei rezoluții. Gândiți-vă la filmul preferat sau la carte. A existat un conflict în ea?

Da, a existat. Rețeta de bază pentru un complot despre poveste este: introduceți personajele, găsiți conflicte, rezolvați conflicte, rămas bun de la caractere. Evident, pentru povestirile care nu au un sfârșit fericit, se schimbă rezoluția părții conflictuale. Acest progres este adevărat în ceea ce privește

emisiunile destinate celor mai tineri din public (de exemplu, ursul vrea miere din copac, dar trebuie să-i smulgă albinele pentru ao obține).

Definiția conflictului

Conflictul se referă la o anumită formă de fricțiune sau discordie care apare într-un grup atunci când credințele sau acțiunile unuia sau mai multor membri ai grupului sunt fie împotriva sau inacceptabili unui sau mai multor membri ai altui grup. Pot apărea conflicte între membrii aceluiași grup, cunoscut sub numele de conflict intragrup, sau se poate întâmpla între membrii a două sau mai multe grupuri și implică violență, conflict conflictual interpersonal. Conflictele în grupuri urmează adesea un curs specific. Interacțiunea grupului de rutină este mai întâi perturbată de un conflict inițial, adesea cauzată de diferențele de opinie, de dezacordurile dintre membri sau de lipsa resurselor. În acest moment, grupul nu mai este unit și se poate împărți în coaliții. Această perioadă de escaladare a conflictelor, în unele cazuri, dă loc la o etapă de rezolvare a conflictelor, după care grupul poate reveni la *interacțiunea grupului de rutină*.

M.Ajit notează că nu există o definiție universală acceptată a conflictului. El observă că o problemă de conflict este dacă conflictul este o situație sau un tip de comportament.

Referindu-se la o revizuire a definițiilor conflictelor organizaționale din 1990 de Robert A. Baron, Rakhim remarcă următoarele elemente comune în definițiile conflictului:

- există conflicte interese recunoscute între părți într-o situație;
- trebuie să existe o credință de fiecare parte că cealaltă acționează sau va acționa împotriva lor;
- această credință ar putea fi justificată prin acțiunile întreprinse;
- conflictul este un proces, dezvoltat din interacțiunile din trecut;

Bazându-se pe aceasta, definiția propusă a conflictului de către Rakhim este "un proces interactiv manifestat prin incompatibilitate, dezacord sau disonanță în interiorul sau între entitățile sociale". Rakhim constată de asemenea că un conflict poate fi limitat la un individ care este în conflict în sine intrapersonal).

Pentru a lua o altă definiție a conflictului, Michael Nicholson o definește ca o activitate care are loc atunci când ființe conștiente (indivizi sau grupuri) doresc să efectueze acte reciproc inconsistente cu privire la dorințele, nevoile sau obligațiile lor. Conflictul este o escaladare a unui dezacord, care este cerința comună a acestuia, și se caracterizează prin existența unui comportament de conflict, în care ființele încearcă în mod activ să se deterioreze reciproc. Rakhim enumeră câteva manifestări ale comportamentului conflictual, începând cu dezacordul, urmate de abuz verbal și interferențe.

Pot apărea conflicte între persoane, grupuri și organizații; exemple includ certuri între indivizi, greve de muncă, sport competitiv sau conflicte armate.

Tipuri de conflicte

Când Expertul prin experiență caută sursa unui conflict, este important să rețină că diferitele tipuri de conflicte reflectă locul unde provine conflictul (intern sau extern) și numărul de persoane implicate (personal sau grup).

Conflictul interpersonal

Conflictul care există între două persoane se numește **conflict interpersonal**. Conflictul este extern pentru fiecare persoană (de aici și prefixul "inter-") și există doar între cei doi oameni. Conflictul interpersonal poate fi văzut de fiecare dată când doi oameni nu sunt de acord cu privire la un subiect. O vedem la oameni tineri ca bebelușii atunci când se luptă cu o singură jucărie și la fel de bătrâni ca și cei doi pacienți care alăptează în timp ce se certau asupra politicii. Deoarece avem diferite plăceri și neplăceri, ne bucurăm de lucruri diferite și vedem lumea din diferite perspective, conflictele interpersonale sunt obligate să se întâmple.

Conflictul intrapersonal

Amintim că prefixul "intra-" înseamnă origine internă, puteți vedea că **conflictul intrapersonal** este atunci când vă simțiți în conflict cu gândurile sau acțiunile proprii. Poate că i-ai spus mereu oamenilor că ar trebui să-i ajute pe cei fără adăpost și atunci, când vezi o persoană fără adăpost pe stradă, te temi și te întorci. Deconectarea între cuvintele și acțiunile dvs. poate provoca turbulențe interne.

Modul în care expertul prin experiență răspunde și rezolvă conflictul va limita sau va permite succesul acestuia.

Îmbrățișarea conflictului ca sursă de Creștere și Transformare

Conflictul poate veni dintr-o varietate de surse:

- **Scopuri.** Conflictul se poate întâmpla ca rezultat al unor obiective sau priorități conflictuale. Se poate întâmpla și atunci când există o lipsă de obiective comune.
- **Conflictele de personalitate.** Conflictele de personalitate sunt o cauză comună a conflictului. Uneori nu există chimie sau nu ați găsit o cale eficientă de a face clic cu cineva.
- **Resurse limitate.** Conflictul se poate întâmpla când te lupți cu resurse limitate.
- **Stiluri.** Oamenii au stiluri diferite. Stilul de gândire sau stilul de comunicare ar putea intra în conflict cu stilul de gândire al altcuiva sau cu stilul său de comunicare. Vestea bună este că conflictele în stiluri sunt ușor de adaptat atunci când știi cum.
- **Valori.** Uneori veți găsi conflicte în valori. Provocarea aici este că valorile sunt esențiale. Adaptarea cu stiluri este un lucru, dar rezolvarea valorilor conflictuale este altceva. De aceea, o anumită afacere, grup sau cultură poate să nu fie potrivită pentru dumneavoastră. De asemenea, de ce "o pasăre a unui pene se îngrămădește împreună" și de ce "atrage contrariile, dar asemănările se leagă".

Prin îmbrățișarea conflictului ca parte a vieții, puteți profita **la maximum de fiecare situație** și o puteți folosi ca **o oportunitate de învățare sau o oportunitate de lider.**

Puteți, de asemenea, să o utilizați ca o oportunitate de a transforma situația într-un ceva mai bun.



Expertul prin experiență pentru a identifica conflictul trebuie să asculte părerea ambelor părți

4.3 Strategii de gestionare a conflictelor

Percepția și conflictul perceput (cum vedeți conflictul) sunt urmate de alegerea modalității de gestionare a conflictului. În acest caz, trebuie să decidem cum intenționăm să numărăm situația nefavorabilă pentru noi, pentru a rezolva problema existentă. Atunci când rezolvăm conflictele, ne putem strădui să realizăm propriile noastre scopuri, fiind conduse de propriul interes și de luarea în considerare a altora. (Bakacsi, 1998)

Conform strategiei de gestionare a conflictelor pe care o folosim, ea definește în esență următoarele două aspecte:

- Pentru a ne atinge obiectivele personale
- Menținerea unei relații bune cu cealaltă persoană

De cele mai multe ori, fiecare are propria sa strategie personală de a face față conflictelor, dar din moment ce aceasta este o abilitate învățată, ea poate fi modificată prin metode eficiente.

Potrivit lui Filley, comportamentul omului într-o situație de conflict poate fi caracterizat prin auto-validare și autosuficiență (cât de bine știți și vă controlați), precum și dimensiunile de orientare a rezultatelor și orientare-relație.

Abilitățile care trebuie utilizate în faza de contact.

Împreună cu aspectele legate de ceea ce se face, trebuie să ne uităm cum să procedăm.

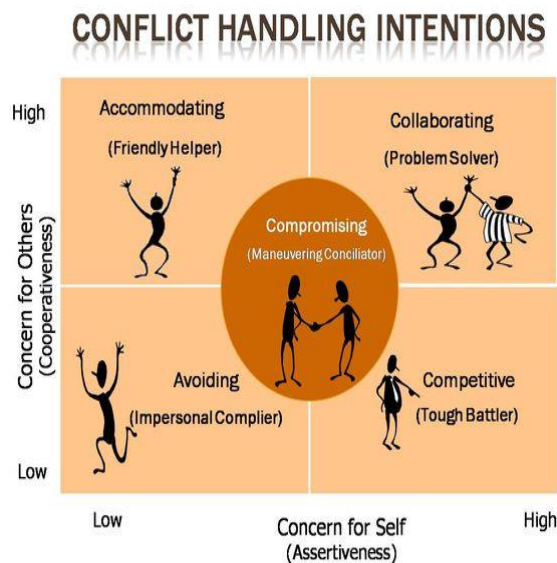
Astfel, în acest stadiu, sunt necesare o serie de abilități, cum ar fi abilitatea de a comunica, empatia, sinceritatea, interesul, respectul, îngrijorarea.

Abilitățile de a asculta și de a reacționa (atât la poziția cât și la limbajul corpului) la ceea ce trebuie comunicat necesită ca ascultarea să fie făcută "cu urechi pentru cuvinte și ochi pentru limbajul trupului" (ce simte asistentul, cum percepe alții, care sunt aspirațiile și obiectivele sale).

Pentru a fi sigur că expertul prin experiență interpretează bine cuvintele sau sentimentele asistentului, trebuie verificat din când în când împreună cu acesta, sumarizând mesajul primit și conectând câteva aspecte pe care asistentul nu le-a legat (puteți utiliza expresii cum ar fi: "Ceea ce îmi spui înseamnă ... înțeleg că ..." etc.). Uneori expertul în experiență ar putea simți înclinat să transmită simpatie asistentului, dar se știe că atenția înseamnă empatie, nu simpatie!

- 1. *Auto-afirmare*: individul caută sau își realizează interesele în căutarea ideilor și deciziilor sale, respectând în același timp interesele, intențiile și aspirațiile celorlalți.
- 2. *Auto-încredere*: ajută intențiile și aspirațiile celui alt, în timp ce renunță la propriile nevoi
- 3. *Rezultat-orientare*: o forță motrice puternică, succes și performanță bună.
- 4. *Relația-orientare*: motivează buna relație cu ceilalți. O persoană din ochiul relației este dispus să renunțe la el sau ea interese și să accepte opiniile altora. (Horváth-Szabó, 2002)

Pe baza dimensiunilor de mai sus, Kenneth Thomas (1976) distinge între cinci tipuri de stiluri de gestionare a conflictelor: majoritatea oamenilor folosesc toate cele cinci strategii în contextul unui conflict, dar fiecare se caracterizează prin utilizarea fiecărei strategii. (Horváth-Szabó, 2002)



Instrumentul de conflict Conflict Thomas Kilmann este un model pentru gestionarea conflictelor

Modul în care o persoană răspunde și rezolvă conflictul va limita sau va permite succesul acelei persoane.

Strategiile individuale nu pot fi clasificate în sine, în orice moment, în funcție de gradul în care se dovedesc eficiente. (Szekszárdi, 1995)

Concurență: ("Dacă este posibil, liber"): auto-validarea și necooperarea. Aceasta înseamnă un comportament care forțează o parte la alta, chiar și în detrimentul celeilalte părți.

O poziție câștigătoare pierde, care se caracterizează prin rivalitate, joc de putere.

Poate însemna un stand pentru propriul nostru drept, protecția unei poziții percepute sau pur și simplu urmărirea victoriei. (Tuska, 2000) Conflictul este un joc în care participanții să câștige, cunoscând doar poziția câștigătoare / pierdută. Acest tip aplică de multe ori amenințarea, raționamentul, persuasiunea și presiunea indirectă ca tactici de negociere.

Rezolvarea problemelor ("Lucrează împreună soluția"): se auto-validează și colaborează la un moment dat. Ambele părți se străduiesc să-și îndeplinească pe deplin obiectivele și interesele, să-și consolideze în mod deschis opiniile, informațiile, bazele opiniilor, să-și împărtășească cauzele între ele.

Problema conflictuală este considerată o provocare, căutând o soluție care să implice ambele părți. (Tuska, 2000) Aplicarea sa duce la o poziție câștigătoare, dar este nevoie de mult timp și efort. (Gyökér, 1999) Părțile își asigură reciproc încrederea reciprocă, asumându-și acceptul de auto-supunere, după cum este necesar. Această strategie necesită cooperare, deschidere, empatie și toleranță. Atunci când împărtășim intențiile, nevoile și ideile, relația sexuală se poate apropia și este posibil să descoperim până acum valorile necunoscute. (Szekszárdi, 1995)

Evitarea: ("Să lăsăm totul"): Nu se auto-validează, nu cooperează. Nici măcar nu-și fortează propriile scopuri, evită confruntarea cu ceilalți. Acest lucru se poate datora faptului că conflictele anterioare au lăsat o amprentă profundă, negativă sau că consideră conflictul drept unul distructiv. S-ar putea să văd că este foarte dificil sau nu considerați întrebarea cu adevărat importantă. Se străduiește să mențină echilibrul de armonie, urmărind menținerea status quo-ului actual. Dacă coliziunea este inevitabilă, ea folosește doar mijloace birocratice pentru a supraviețui. Dacă nu există nicio modalitate de a vă retrage, veți fi condamnați să vă impuneți interesul. (Tuska, 2000) Măsurarea conflictului sub covor înseamnă că părțile opuse nu au ocazia să se alinieze cu opiniile și sentimentele celuilalt, astfel încât problemele latente vor fi acolo și apoi se vor schimba unde și când nimeni nu contează. (Szekszárdi, 1995)

Adaptare: ("Doar după tine"): colaborare și nu auto-validare. O persoană renunță la propriile intenții pentru a face intențiile celeilalte părți să o pună în aplicare. În mod substanțial supus subordonării, permisivității. (Tuska, 2000). Respingerea sa provine din teamă, constrângere sau tact, după o decizie deliberată, ajutând cealaltă parte să-și atingă obiectivele. Dacă adaptarea nu se bazează pe propria decizie, tensiunea care însoțește autostimularea poate provoca o reacție de inducție disproporționat de puternică. Adaptarea cu orice preț este o strategie provocatoare, deoarece forța internă necesară pentru rezolvarea conflictelor de zi cu zi nu se dezvoltă în mod corespunzător. Cei care adoptă o strategie adaptivă adesea nu își asumă teama de a-și pierde relația, singurătatea, punând astfel în pericol unicitatea și integritatea personalității lor. (Horváth-Szabó, 2002)

Căutarea compromisului: moderată încrederea în sine și cooperarea moderată. Aplicarea comportamentului de a construi "mijlocul de aur". Scopul său este de a utiliza o soluție viabilă și reciproc acceptabilă care să satisfacă parțial intențiile ambelor părți. Nimeni nu poate câștiga astăzi, dar nimeni nu pierde totul. (Tuska, 2000). Cu compromisuri, relațiile pot fi menținute deoarece părțile se ascultă unul pe altul și încearcă să ajungă la un compromis pe care toată lumea îl consideră drept. Ei folosesc tehnici cum ar fi negocierea, reducerea diferențelor, votarea. (Bakacsi, 1998) Această strategie oferă timp și oportunitate de a căuta soluții mai bune, nu compromite, dar duce adesea la un echilibru scurt și fragil. Prin schimbarea echilibrului de putere, cu atât mai puternică este încercarea de a utiliza metoda câștigătoare / pierdută. (Horváth-Szabó, 2002)

Observați că strategiile prezentate reflectă un punct de vedere al unei părți a conflictului: convingerile sale cu privire la natura problemei, dorința de a coopera, atitudinea față de cealaltă parte. Într-o situație de conflict, majoritatea oamenilor au o atitudine dominantă, dar acest lucru nu

implică exclusivitate, deoarece comportamentul unei persoane depinde în mare măsură de situația particulară. (Bakacsi, 1998)

Toate cele cinci metode de gestionare a conflictelor sunt utile în anumite situații. Eficacitatea unei strategii de gestionare a conflictului depinde de cerințele situației particulare și depinde de cât de priceput este aceasta. Toată lumea poate folosi toate cele cinci moduri.

4.4. Strategia de gestionare a conflictelor utilizată de Expert by Experience în situații diferite

Aplicarea concurenței:

- Atunci când este foarte important pentru o acțiune rapidă și decisivă (ex. în caz de urgență)
- Atunci când se introduc măsuri importante dar nepopulare (ex. disciplina, reduceri cheltuieli)
- În chestiuni de importanță vitală pentru bunăstarea organizației, dacă suntem unii avem dreptate
- Auto-apărare împotriva persoanelor care doresc să beneficieze de un stil non-concurențe.

Cum se depanează:

- În cazurile în care percepția ambelor părți este prea importantă pentru o soluție de compromis
- Când obiectivul este de a înțelege învățarea (de exemplu, controlul propriului dvs. ipoteze) sau înțelegerea gândirii celeilalte părți
- Dacă vrem să folosim o viziune diferită a noastră, dacă vrem să combinăm punctul de vedere al altora alții cu al nostrum
 - Trezirea angajamentului în cealaltă parte prin consens negocierea intereselor
 - Pentru procesarea în comun a sentimentelor negative care rupe relația

Utilizarea evitării:

- When the problem is insignificant, or it is only temporary or other constraints to solve the most important issues. Atunci când problema este neimportantă sau doar temporară sau alți constrângeri trebuie soluționate cel mai mult probleme importante.
 - Dacă nu vedem o șansă de a ne face propriile interese, intențiile noastre (de exemplu, lipsa puterii, un obstacol ceea ce este imposibil de schimbat)
 - Când daunele provocate de confruntare sunt mai mari decât beneficiile preconizate ale soluționării conflictului.
 - Când avem timp ca cealaltă parte să se calmeze și să-și recâștige capacitatea de negociere dacă vrem să reducem nivelul de tensiune sau să ne acordăm timp pentru noi
 - Când colectarea mai multor informații are mai multe avantaje decât luarea de decizii imediate.
 - Când alții pot rezolva problema mai eficient.
 - Când întrebarea este doar un simptom sau un produs secundar al altui, mai important, mai mult problemă fundamentală.

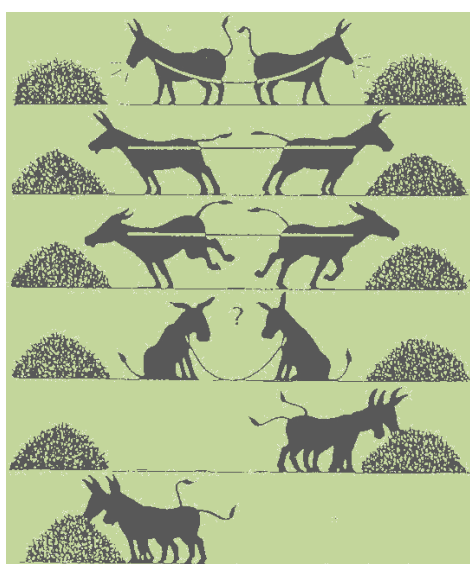
Utilizarea adaptării:

- Când se dovedește că nu avem dreptate, greșim, acceptăm ipoteza corectă. Când învățăm de la cineva, când vrem să ne arătăm înțelegerea.
- Atunci când problema este mai importantă pentru cealaltă parte. Procedând astfel, vom satisface nevoile celeilalte părți și vom continua să cooperăm
- Dacă vrem să "răscumpărăm" linia noastră de credit pe angajamentul nostru anterior, și dacă vom continua să concurăm, pierdem doar poziția noastră pentru că pierdem și vrem să minimalizăm pierderile noastre
- Când este deosebit de important pentru noi să menținem armonie, stabilitate și / sau să evităm ruperea.
- Când vrem să permitem subordonaților noștri să învețe din greșelile experimentelor lor, ei ar trebui să evolueze.

Găsirea compromisului:

- Când obiectivele sunt destul de importante, dar nu ating efortul sau despartirea care ar fi asociate cu un stil mai auto-dependent
- Atunci când cealaltă parte este la fel de puternică ca noi și ne îndeplinim obiectivele care ne exclud pe a noastră
- Când discutăm despre un acord complex pe probleme complexe, obținem o soluție satisfăcătoare, în momente de nevoie
- Atunci când nici rezolvarea problemei, nici concurența nu generează rezultatul dorit, ne putem retrage aici

4.5. Rezolvarea conflictelor. Abilitățile necesare pentru a fi utilizate de Expert prin experiență



"Persoana de succes are o abilitate neobișnuită de a se ocupa de conflict și de a asigura cel mai bun rezultat pentru toți" — Sun Tzu

Rezolvarea conflictelor este o aptitudine managerială critică care este adesea subestimată. Această instruire scurtă explorează factorii care conduc conflictele și căile de a interveni eficient și de a facilita rezultatele pozitive în situații de multe ori emotive. Învățând să identificați conflictul în stadiile incipiente, veți putea să răspundeți cu încredere și să gestionați în mod eficient situațiile de conflict înainte de a se escala.

La finalizarea acestui curs, veți putea:	
1.	Identificați diferitele tipuri de conflicte
2.	Identificați aspectele pozitive ale conflictului
3.	Oferiți exemple de modalități pozitive de a face față conflictului

Abilități active de ascultare utilizate de Expert prin Experiență în rezolvarea conflictelor:

1. Utilizați abilități active de învățare atunci când faceți față conflictelor
2. Alegeți tactica de comunicare adecvată atunci când vă confrunțați cu conflictul
3. Creați un plan util pentru gestionarea conflictelor

Abilități active de ascultare: abilități active de ascultare ca mijloc de a ajunge la o rezoluție.

"Ascultarea activă" înseamnă, așa cum sugerează și numele, ascultarea activă. Aceasta se concentrează pe ceea ce se spune mai degrabă în loc să "asculte" pasiv mesajul vorbitorului. Ascultarea activă presupune ascultarea cu toate simțurile. Pe lângă faptul că acordă o atenție deosebită vorbitorului, este important ca "ascultătorul activ" să fie, de asemenea, "văzut" ca fiind ascultător - în caz contrar, vorbitorul poate concluziona că ceea ce vorbește este neinteresant pentru ascultător.

Interesul poate fi transmis vorbitorului prin folosirea atât a mesajelor verbale cât și a celor nonverbale, cum ar fi menținerea contactului cu ochii, încuviințarea capului și zâmbind, acceptarea prin a spune "Da" sau pur și simplu "Mmm hmm" pentru a le încuraja să continue. Prin furnizarea acestui feedback, vorbitorul se va simți, de obicei, mai mult în largul său și, prin urmare, va comunica mai ușor, deschis și onest.

Probleme și abilități de comunicare

Există multe motive pentru care comunicațiile interpersonale pot eșua. În multe comunicări, mesajul (ceea ce se spune) nu poate fi primit exact așa cum intenționa expeditorul. Prin urmare, este important ca comunicatorul să caute feedback pentru a verifica dacă mesajul lor este clar înțeles.

Cea mai eficientă strategie de comunicare este numită "Eu mesaj" în loc de "Tu mesaj". Folosind acest lucru, puteți evita apariția conflictelor, deoarece vă dezvăluiți sentimentele, dorințele, nevoile în loc să vă învinovați sau îndreptați-vă spre cealaltă ca fiind cauza problemei. Exp: "Mă simt dezamăgită de faptul că nu mă suni", în loc de "Ești iresponsabil, nu m-ai sunat, niciodată nu o faci". Această problemă va fi discutată mai departe în capitolul comunicării.

Managementul conflictelor devine mult mai ușor atunci când știi cu ce te ocupi. Problema este că, dacă nu aveți un model mental simplu de conflict, lucrurile se pot complica rapid.

5. Importanța gestionării de timp în practica Expertului prin experiență

5.1. Ce înseamnă gestionarea timpului?

Obiectivul principal al Expert by Experience este de a spori calitatea vieții persoanelor cu dizabilități prin eliminarea, soluționarea și atenuarea problemelor lor de viață, sprijinirea dobândirii de competențe adecvate pentru piața forței de muncă, orientarea acestora pentru plasarea pe o piață de muncă protejată sau deschisă. Din cauza diversității problemelor naturale, este o operație dificilă care necesită o organizare eficientă și o planificare a timpului.

Timpul limitează durata vieții și oferă un cadru pentru capacitățile noastre. Se caracterizează în special prin faptul că:

- este definit în mod absolut,
- este aceeași pentru fiecare persoană,
- nu poate fi cumpărat sau salvat,
- nu pot fi stocate,
- nu pot fi multiplicare,
- fluxurile pentru toată lumea continuu și irevocabil (Vetráková, Seková, 2004).

Chiar dacă mulți oameni se plâng de lipsa de timp, îl folosim adesea ineficient.

Fiecare expert în experiență ar trebui să aibă o evaluare obiectivă a ceea ce este în puterea sa și a ceea ce trebuie să respingă pentru că tot ceea ce este legat de munca unui expert prin experiență este consumator de timp.

Când vă planificați timpul, trebuie să țină cont de timpul:

- Care va oferi asistență cetățenilor cu dizabilități în lună,
- Timpul pentru posibila administrare,
- Timpul de a construi și menține contacte cu diverse organizații,
- Timpul activității creative,

- Timpul pentru educația proprie și creșterea personală,
- Timpul de relaxare.

Timpul nu poate fi condus, numai că poate fi afectată folosirea timpului de abilitățile și activitățile proprii. Pentru experții cu experiență în ceea ce privește utilizarea eficientă a timpului, vă recomandăm să analizați timpul și prioritizarea.

Analiza timpului

Întrebări pentru examinare	Recomandări
Cum vă petreceți zilele lucrătoare în zilele noastre?	Efectuați-vă un sondaj detaliat al activităților pe care le realizați în timpul zilei de lucru. Concentrați-vă mai mult pe activități regulate.
Cât timp acordați lucrurilor irelevante?	Ce activități nu aduc niciun efect în cadrul muncii dvs. - nu sunt legate de munca dvs. și în același timp nu se conectează nici măcar la câteva minute.
Cât timp reușiți să vă concentrați?	Observați cât de mult timp ați reușit să primiți și că vă concentrați pe o anumită sarcină fără a pleca sau a face altceva.
Ce lucruri iti iau mult timp si care sunt punctele tale forte?	Identificați activitățile pe care le puteți elabora, respectiv pentru a rezolva rapid și activități pe care aveți nevoie de mai mult timp pentru elaborare.

Priorități

Sortați sarcinile după importanță în funcție de timp. Decideți ce este important și ce activități sunt neesențiale. Asistența în alegere poate fi furnizată prin răspunsuri la câteva întrebări simple:

Întrebări pentru examinare	Recomandări
Ce? Cand? Pentru ce? De ce? Este o sarcină urgentă?	Când da, nu trebuie să o amânați mai mult decât este necesar.
Sarcina dată necesită atenția dvs. imediată?	Dacă da, activitatea are o prioritate ridicată.
Sunt beneficii imediate pentru muncă?	Acest criteriu devine relevant până în momentul în care trebuie să acordăm prioritate uneia din mai multe sarcini, care din perspectivă pe termen lung sunt la fel de benefice pentru noi.

Care este valoarea non-financiară a acestei lucrări?	Răspunsul la această întrebare depinde de motivația dvs. internă privind sarcina concretă. Este legat de natura umană faptul că este mai bine, mai rapid și, mai important, facem lucruri în care vedem sensul.

Alocarea corectă a sarcinilor și calendarul lor este foarte importantă. Următoarele instrumente vă pot ajuta atunci când efectuați activități:

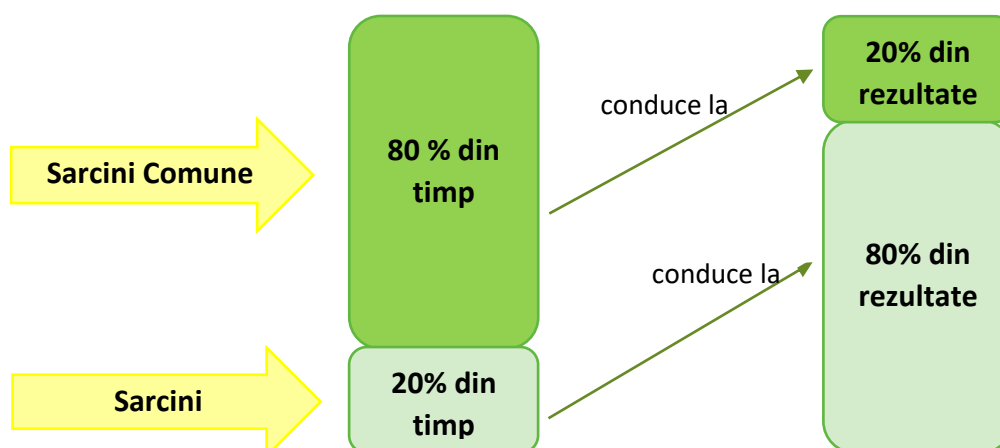
- a) Agende, calendare - înregistrarea evenimentelor anterioare și viitoare,
- b) Liste de verificare - servesc pentru pregătirea consultațiilor / sesiunilor de consiliere, întâlniri, negocieri, servesc pentru sarcini și termene repetate pentru stabilirea unor reguli sau a unei anumite proceduri,
- c) sisteme software, instrumente auxiliare electronice - jurnale electronice, computere / tablete de buzunar, laptopuri, calculatoare personale, soluții software - de ex. calendare, sisteme de planificare.
- d) Sisteme de planificare și loggers - servesc la înregistrarea obiectivelor pe termen scurt și lung.

Utilizarea anumitor tipuri de instrumente auxiliare în experiența expertului depinde de capacitatea individuală de a lucra cu instrumentele individuale și de preferințele individuale. Pentru cineva, scrierea de înregistrări și planificarea poate fi mai practică decât să se ocupe de invenții tehnologice.

5.2. Tehnici de gestionare a timpului și planificare a sarcinilor

Regulă a lui Paret

Potrivit economistului W. Paret, 20% din timpul petrecut corect ajunge la 80% din rezultate, iar în restul celor 80% din timpul petrecut, se obține doar 20% din rezultatele totale ale producției. Sau, 80% din timpul total petrecut incorect va aduce doar 20% din rezultatele obținute din producția totală.



Regula lui Paret

Principiul știe să aleagă doar acele activități care vă aduc rezultate maxime. Din motive de planificare, este bine să cunoașteți natura tuturor sarcinilor și sarcinilor pe care trebuie să le furnizați în prezent.

Metoda lui Eisenhower

Aceasta reprezintă planificarea timpului bazată pe prioritățile de importanță și urgență ale activităților individuale de lucru care sunt împărțite în patru cadrane de timp. Potrivit acestora, putem determina din totalul timpului pe care trebuie să-l atingem:

- Care este cea mai urgentă și cea mai importantă (cvadrantul I.)
- Ce este important și mai puțin urgent (cvadrantul II)
- Ceea ce este urgent și mai puțin important (cadranul III) și
- Ceea ce nu este urgent și neimportant pentru realizarea obiectivelor (IV cvadrant).

	Urgent	Non-urgent
Important	I. cvadrantul timpului De exemplu Situția clientului de criză Apel telefonic de la un client important Proiect, cu termenul limită mâine	II. cvadrantul timpului De exemplu Stil de viața sanatos Conducerea clienților Activitati de planificare a unui expert experimentat
Non important	III. cvadrantul timpului De exemplu Tulburarea de la un coleg Bipuri de SMS și e-mailuri Achiziționarea de consumabile de birou	IV. cvadrantul timpului De exemplu Discuții lungi despre întâlniri Timp de rubbers(Facebook ...) Pauzele de lucru frecvente

Esența este presupunerea că importanța întotdeauna prevalează asupra urgenței. În acest sens, acesta diferențiază sarcinile pe care expertul după experiență:



Un factor important în gestionarea timpului este evitarea așa-numitului "**hoț al timpului**". Este important ca toată lumea să determine ce este hoțul timpului. Poate fi, de exemplu, **o întrerupere frecventă a muncii** atunci când începem să lucrăm la o anumită sarcină în care adăugăm o altă sarcină nouă și un coleg ne cheamă să ne cerem să rezolvăm următoarea situație. O consecință a unui astfel de efort poate fi oboseala, epuizarea și pierderea timpului. Pentru ceilalți hoți frecvenți găsim **cafea, țigări, internet, poșta sau vorbind cu colegii**. Acestea sunt activități plăcute care nu reprezintă neapărat o întrerupere substanțială a timpului nostru de lucru atunci când sunt administrate și utilizate în mod corespunzător. **Așteptarea constantă pentru** cineva care pleacă târziu, fie pe sesiuni de consiliere, fie pe întâlniri de afaceri, este de asemenea un hoț de timp.

5. 3. Stresul și impactul acestuia asupra performanței unui expert prin experiența și prevenirea reducerii stresului

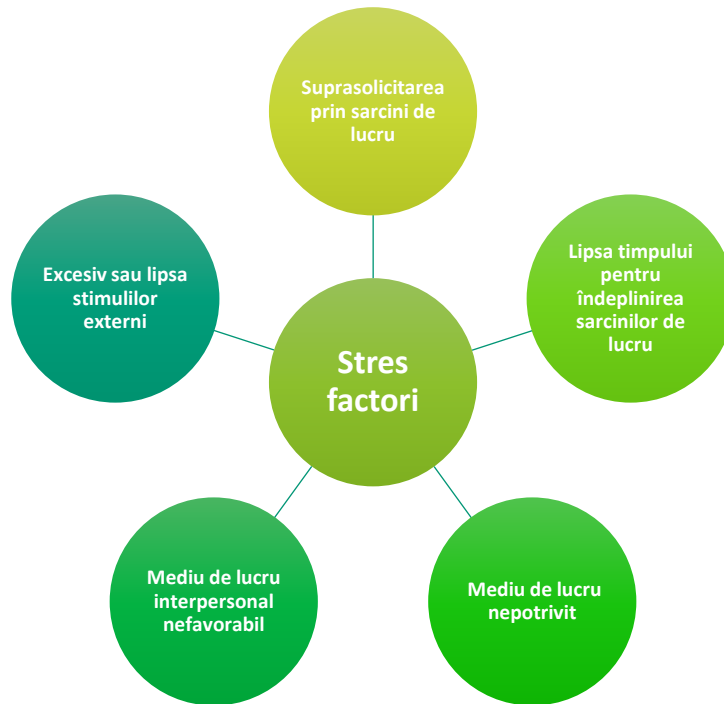
Stresul este o parte nedorită a vieții de zi cu zi. Majoritatea oamenilor încearcă să ignore simptomele stresului până când apar pentru sănătate. Doar pentru că considerăm necesar să facem față stresului chiar și în cazul unui expert din experiență.

Situațiile de zi cu zi ne împovărează cu niveluri diferite. Aceleași cerințe de mediu, situații similare sau egale determină reacțiile noastre diferite și tensiuni diferite.

Stresul pe termen scurt poate afecta pozitiv organismul, dar **pe termen lung** poate provoca boli în timp. Stresul pe termen lung afectează atât sănătatea mentală, cât și cea fizică. Stimulii care provoacă stresul pot fi orice situație în care organismul se deflectă de la o stare de echilibru. Unii

oameni răspund situației cu apatie și se răzgândesc, alții cu dezordine sau cu agresiune sau decid să se ocupe și să facă față situației de povară.

Inducția de stres (Plamínek, 2004)



Stresul poate fi de asemenea pozitiv deoarece se activează la activitate, care poate fi benefică pentru sănătate (eustress), dar și nesănătoasă (stres). Doar acea suferință determină corpul să devină din ce în ce mai puțin capabil să restabilească echilibrul dintre tensiune și relaxare și să apară problemele de altă natură (schimbări fizice, psihice, comportamentale).

5.4. Strategii de gestionare a stresului

Puteți utiliza următoarele abordări pentru a gestiona stresul sau pentru a preveni stresul:

- Reducerea numărului de situații stresante în timpul zilei,
- Reduceți entuziasmul emoțional care însoțește stresul,
- Modificați modul de abordare a situațiilor stresante pe care nu le putem influența (de exemplu, schimbarea atitudinii, relaxării).

Activități	Explicații	Recomandări
Modificați	Potrivit psihoterapeutului Albert Ellis,	• Căutați stresul dvs. intern,

gândurile care provoacă stres	principalul motiv al dificultăților psihologice și stresului sunt gândurile iraționale, modelele de gândire (de exemplu, trebuie să încerc să fiu recunoscut de toată lumea). Aceste formule ne insuflă cel mai apropiat împrejurim încă din copilărie și mai târziu sunt adăugate de autorități.	<p>identificați-i și aflați ce idei vă simțiți într-o situație stresantă</p> <ul style="list-style-type: none"> • Renunțați, examinați corectitudinea acestora • Încercați să faceți schimbări în gândire și atitudini pe parcursul zilei
Compensați-vă cu siguranță cu pretențiile altora	La locul de muncă suntem expuși diferitelor revendicări, cerințe și așteptări (eficiență ridicată a muncii, bună dispoziție, ascultarea altor probleme, rezolvarea conflictelor).	<ul style="list-style-type: none"> • Fiți conștienți de ce vă așteaptă în mod special așteptările • apărați-vă de presiunile asupra mediului și spuneți exact cu ce și în ce măsură vă puteți ajuta (refuzul asertiv, apărarea legitimă a dvs.) • Practica refuzul dvs. într-un mod sensibil
Eliminați stările emoționale negative	Este vorba de obținerea rezistenței la stres într-o situație deosebit de stresantă	<p>Învățați una dintre tehnicile de relaxare care vă vor ajuta să fixați sentimentele unui corp relaxat, odihnindu-vă respirația, imagini interioare plăcute</p> <ul style="list-style-type: none"> • În stres puteți să vă mișcați sau să spuneți un cuvânt și veți simți un sentiment de relaxare
Îmbunătățirea comunicării și cooperării	Este vorba despre utilizarea abilităților de comunicare în practică în diverse situații de povară și stres.	<ul style="list-style-type: none"> • Fiți suficient de deschiși pentru a comunica cu clienții • Creați spațiu de timp pentru a vorbi despre problemele apărute • Nu suprimați conflictele și soluția sa, acestea vor reapărea la oportunitatea potrivită
Creșteți calificarea	Metodele eficiente de gestionare a stresului includ, de asemenea, o analiză critică a propriilor cunoștințe, abilități și competențe profesionale și corecția acestora. Mulți oameni recunosc că sunt obișnuiți, deoarece nu au învățat cum să-și împartă și să-și planifice timpul în mod corespunzător.	<ul style="list-style-type: none"> • Analizați critic propriile cunoștințe, abilități și abilități profesionale • Identificați cauza lor • Efectuați un plan de corecție

6. Lucrări individuale ale experților prin experiență cu persoanele cu dizabilități

Experții de experiență ar trebui să fie capabili să lucreze cu persoane cu handicap individuale. Lucrările individuale ar trebui să conțină o analiză a nevoilor privind nevoile și cererile clienților, promovând motivația clientului, dezvoltarea eficacității de sine și un plan individual de acțiune. Fiecare individ are caracteristici separate bazate pe tipul său de handicap, circumstanțele vieții, condițiile economice, mediul educațional, situația familială etc. Acești factori sunt cauze ale diferențelor individuale și experți prin Experiența ar trebui să înceapă cu determinarea acestor factori, are nevoie.

6.1. Cooperarea individuală cu clienții din punct de vedere al tipului de dizabilitate

Experții de experiență trebuie să-și recunoască bine clienții în primul rând. Din acest motiv, nevoile clienților trebuie identificate înainte de a lucra cu aceștia. Nevoile pot fi identificate prin intermediul anumitor canale:

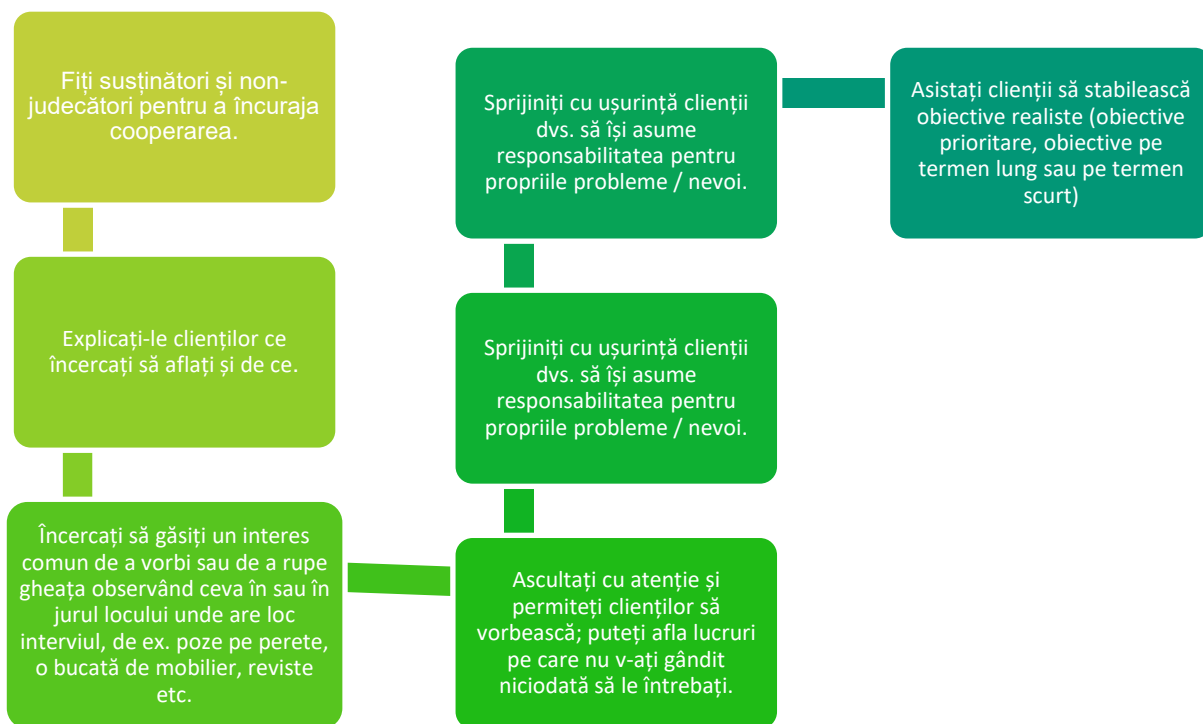
- ❖ Interviuri cu clientul / îngrijitorul
- ❖ Interviuri cu familia și prietenii
- ❖ Observarea zilnică a activităților și colectarea de date

Experții ar trebui să abordeze nevoile clienților și familiilor acestora într-un mod holistic. Aceasta înseamnă că evaluarea se concentrează pe întreaga persoană și pe întreaga sa bunăstare, inclusiv fizică, emoțională, spirituală, mentală, socială și de mediu.

Expertul prin experiență poate implementa Identificarea nevoilor clienților în diferite moduri. O opțiune este de a procesa rezultatele interviului într-o formă scrisă a profilului clientului. Formularul scris este potrivit deoarece clientul îl poate lua acasă, poate lua în considerare informații importante și poate schița pașii următori.

Pe baza analizei datelor obținute, putem crea o caracteristică complexă, specifică de direcționare a individului, care devine o parte a altor recomandări Expert prin experiență.

► Problemele de desfășurare a "Interviurilor cu clienții" sunt furnizate mai jos:



Nevoile de PWD variază în funcție de tipul de handicap, deși toate au nevoi în comun.

Disfuncționalități surde/orbire

O persoană surdă-orb nu poate vedea sau auzi într-o oarecare măsură. Acest lucru duce la dificultăți mai mari în accesarea informațiilor și gestionarea activităților zilnice.

Iată câteva sfaturi despre servirea clienților care sunt surdo-orbi:

- Nu presupuneți ce poate sau nu poate face o persoană. Unii oameni cu surdo-orb au o vedere sau auz, în timp ce alții nu au nici unul.
- Nu te referi la dizabilitate și nu folosești niciodată fraze ca "handicap".
- Un client cu surdo-orb este foarte probabil să vă explice cum să comunicați cu ei sau să vă dați un card de asistență sau o notă care să explice cum să comunicați cu ei.
- Nu atingeți niciodată o persoană nevăzută-surdă brusc sau fără permisiune, cu excepția cazului în care este o urgență.

Dizabilitati intelectuale

Persoanele cu dizabilități intelectuale pot avea dificultăți în a face multe lucruri pe care majoritatea dintre noi le consideră drept. Aceste dizabilități pot limita ușor sau profund capacitatea de a învăța. Este posibil să nu știți că cineva are această dizabilitate decât dacă vi se spune sau observați modul în care oamenii acționează, pun întrebări sau folosesc limbajul corpului. Fiți susținători și răbdători.

Pe cât posibil, tratați clienții cu dizabilități intelectuale ca oricine altcineva. Ei pot înțelege mai mult decât crezi și ei vor aprecia că le tratezi cu respect.

Iată câteva sfaturi despre servirea clienților care au o dizabilitate intelectuală:

- ◆ Nu presupuneți ce poate sau nu poate face o persoană.
- ◆ Nu te referi la dizabilitate și nu folosești niciodată fraze ca "handicap".
- ◆ Utilizați cuvinte simple și propoziții scurte.
- ◆ Asigurați-vă că clientul înțelege ceea ce ați spus.
- ◆ Dacă nu înțelegi ce se spune, nu te prefăce. Întreabă din nou.
- ◆ Dați câte o informație la un moment dat.
- ◆ Fiți politicoși și răbdători.
- ◆ Vorbiți direct clienților dvs., nu cineva care este cu ei.

Învățare sau dizabilități cognitive

Deficiențele de învățare pot duce la o mulțime de dificultăți de comunicare diferite pentru oameni. Acestea pot fi subtile, ca în dificultate de a citi, sau mai pronunțate, dar pot interfera cu capacitatea clientului de a primi, exprima sau procesa informații. Este posibil să nu știți că cineva are unul din aceste dizabilități, dacă nu vi se spune, sau observați modul în care oamenii acționează, pun întrebări sau vorbesc corpul. Fiți susținători și răbdători.

Iată câteva sfaturi despre servirea clienților cu dizabilități de învățare:

- ✿ Răbdarea și dorința de a găsi o modalitate de a comunica sunt cele mai bune instrumente.
- ✿ Când știți că cineva cu dizabilități de învățare are nevoie de ajutor, întrebați cum vă puteți ajuta cel mai bine.
- ✿ Vorbiți în mod normal și clar, și direct la client
- ✿ La ceva timp - persoanele cu anumite tipuri de dizabilități pot dura mai mult timp să înțeleagă și să răspundă.
- ✿ Încercați să găsiți modalități de a furniza informații într-un mod care să le funcționeze cel mai bine. De exemplu, aveți o hârtie și stilou la îndemână.
- ✿ Nu te referi la dizabilitate și nu folosești niciodată fraze ca "handicap".
- ✿ Fiți amabili și răbdători, iar clientul dvs. vă va informa cum să furnizați cele mai bune servicii într-un mod care să funcționeze pentru ei.

Disabilități mentale

Persoanele cu dizabilități de sănătate mintală arată ca oricine altcineva. Nu veți ști că clientul dvs. are o dizabilitate de sănătate mintală dacă nu sunteți informat despre acest lucru. Și, de obicei, nu va afecta deloc serviciul dvs. pentru clienți.

Dar dacă cineva întâmpină dificultăți în controlarea simptomelor sau se află într-o criză, este posibil să aveți nevoie de ajutor. Fiți calmi și profesioniști și permiteți clienților să vă spună cum vă puteți ajuta cel mai bine.

lată câteva sfaturi despre servirea clienților care au dizabilități mentale:

- Tratați persoanele cu dizabilități mentale cu același respect și atenție pe care le aveți pentru oricine altcineva.
- Fiți încrezători și liniștiți și ascultați clienții cu dizabilități mentale și nevoile lor.
- Dacă cineva pare să se afle într-o criză, cereți-i să vă spună cel mai bun mod de a vă ajuta.
- Luați în serios clienții dvs. cu handicap de sănătate mintală și lucrați cu ei pentru a satisface nevoile lor.

Dizabilități fizice

Există multe tipuri și grade de dizabilități fizice, și nu toate necesită un scaun cu roțile. Persoanele care suferă de artrită, inimă sau afecțiuni pulmonare sau amputații pot avea, de asemenea, dificultăți în mutarea, în picioare sau în șezut. Poate fi dificil să se identifice o persoană cu dizabilități fizice. Fii răbdător.

Clienții vă vor identifica nevoile.

lată câteva sfaturi despre servirea clienților care au dizabilități fizice:

- ✿ Vorbiți în mod normal și direct către clientul dvs. Nu vorbiți cu cineva care este cu ei.
- ✿ Persoanele cu dizabilități fizice au adesea propriile căi de a face lucruri. Întreabă înainte de a vă ajuta.
- ✿ Nu te referi la dizabilitate și nu folosești niciodată fraze ca "handicap".
- ✿ Fiți răbdători și asigurați-vă că înțelegeți nevoile lor.
- ✿ Nu atingeți în mod inutil dispozitivele de asistență, inclusiv scaunele cu roțile, dacă nu este o situație de urgență.
- ✿ Furnizați clienților dvs. informații despre caracteristicile accesibile ale mediului imediat (uși automate, camere de toaletă accesibile etc.).

Impedimente în vorbire

Unii oameni au probleme cu comunicarea. Ar putea fi rezultatul unei paralizii cerebrale, al unei pierderi de auz sau al unei alte condiții care face dificilă pronunțarea cuvintelor, cauze de slăbire sau stuttering sau neputința de a se exprima sau de a înțelege limbajul scris sau vorbit. Unele persoane care întâmpină dificultăți grave pot utiliza table de comunicare sau alte dispozitive de asistență.

lată câteva sfaturi despre servirea clienților cu impedimente de vorbire:

- ⌘ Doar pentru că o persoană are un handicap, nu înseamnă că au altă persoană. De exemplu, dacă un client are dificultăți de a vorbi; nu presupuneți că au o dizabilitate intelectuală.
- ⌘ Dacă nu înțelegeți, cereți-i clientului să repete informațiile.
- ⌘ Nu te referi la dizabilitate și nu folosești niciodată fraze ca "handicap".
- ⌘ Dacă sunteți în stare, puneți întrebări la care se poate răspunde "da" sau "nu".
- ⌘ la ceva timp. Fiți răbdători și politicoși și oferiți clientului timpul necesar pentru a-și obține punctul de vedere.

- ✚ Nu întrerupeți sau nu încheiați sentințele clientului. Așteaptă ca ei să termine.
- ✚ Răbdarea, respectul și dorința de a găsi o modalitate de a comunica sunt cele mai bune instrumente.
- ✚ Fiecare întreprindere ar trebui să dispună de proceduri de urgență pentru clienții cu dizabilități. Asigurați-vă că știți ce sunt. - În Slovacia acest lucru este inaplicabil; consilierii nu au competența de a verifica condițiile la angajator.

Dizabilități vizuale:

Persoanele cu dizabilități vizuale își reduc capacitatea de a vedea clar. Foarte puțini oameni sunt total orbi. Mulți dintre aceștia au o viziune limitată, cum ar fi viziunea tunelului, în cazul în care o persoană are o pierdere de viziune periferică sau laterală sau o lipsă de viziune centrală, ceea ce înseamnă că ei nu pot vedea direct. Unii pot vedea conturul obiectelor, în timp ce alții pot vedea direcția luminii.

Disabilitățile vizuale pot restrânge abilitățile clienților dvs. de a citi semne, de a găsi repere sau de a vedea pericole. În unele cazuri, poate fi dificil să se spună dacă o persoană are o dizabilitate vizuală. Alții pot folosi un câine de ghidare sau o trestie albă.

Iată câteva sfaturi despre servirea clienților care au dizabilități vizuale:

- ✚ Identificați-vă când vă apropiați de client și îi vorbiți direct.
- ✚ Vorbiți în mod normal și clar.
- ✚ Nu te referi la dizabilitate și nu folosești niciodată fraze ca "handicap".
- ✚ Nu atingeți niciodată clientul dvs. fără a cere permisiunea, cu excepția cazului în care este o urgență.
- ✚ Dacă oferiți asistență, așteptați până la permisiunea dvs. de primire.
- ✚ Oferiți brațului (cotului) să ghideze persoana și să meargă încet.
- ✚ Dacă dați instrucțiuni sau informații verbale, fiți exact și clari. De exemplu, dacă vă apropiați de o ușă sau de un obstacol, spuneți așa.
- ✚ Nu presupune doar că individul nu te poate vedea.
- ✚ Nu lăsați clientul dvs. în mijlocul unei încăperi. Arătați-le într-un scaun sau călăuzați-le într-o locație confortabilă.
- ✚ Identificați repere sau alte detalii pentru a vă orienta clientul către mediul înconjurător.
- ✚ Nu pleca fără să te lași la revedere.

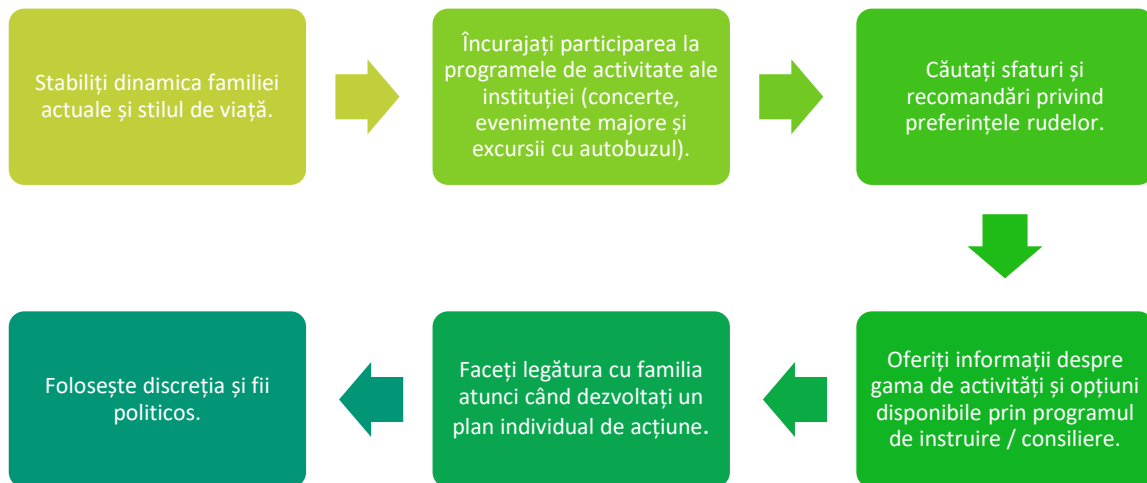
Bolile civilizației

Grupul următor de persoane cu dizabilități se compune din persoane cu boli ale civilizațiilor (de exemplu, boli oncologice, diabet zaharat, boli locomotorii / scheletice etc.), aceste persoane fiind recunoscute de către autoritățile competente drept cetățeni cu dizabilități și sunt responsabili la asistența medicală dispensară, au o rată redusă de capacitate de a desfășura o activitate lucrativă, dar doresc și pot lucra și se aplică pentru muncă.

Sfaturi pentru furnizarea de servicii clienților:

- Fii atent, respectuos și atent.
- Oferiți o atmosferă plăcută.
- Folosiți cuvinte prietenoase.
- Să lucrăm la dezvoltarea cooperării prin acordarea unei atenții active și concentrate clientului.
- Să manifeste respectul și respectul acordat clientului.
- Creați o oportunitate de pronunțare a cererii, a ordinului.

► Preferințele pentru desfășurarea "**Interviurilor cu familia / prietenii**" sunt furnizate mai jos:



► Cu mai jos sunt prezentate câteva sfaturi practice pentru colectarea "**Informației prin observația clienților**" (în centrul de zi):

Observați interacțiunile clienților cu colegii la orele de masă.

Luați act de comunicarea verbală și non-verbală.

Observați mobilitatea clientului în timpul zilei, de ex. capabil să se așeze în jos, dar are nevoie de asistență pentru a se ridica, în imposibilitatea de a merge la toaleta singur, capabil să bea din ceașcă, dar nu poate turna băutură.

Clasificați asistența pentru recreere, de ex. supraveghere, escortare, suport suplimentar, scaun cu roțile necesar.

Consultați alți angajați care intră în contact cu clientul, de ex. personalul casnic, grădinarii, voluntarii, capelanii și alții.

► Sfaturi pentru întrebări de analiză a nevoilor

O evaluare a nevoilor trebuie să includă informațiile personale ale clientului, precum și motivele pentru care trebuie să vă adresați pentru instruire / consiliere / îndrumare. Deci, ar trebui să pregătiți întrebări care vizează mediul educațional, circumstanțele economice, condițiile de locuit, condițiile psihologice, relațiile de familie; precum și punctele slabe și forțele lui, tipurile de profesii pe care ar dori să le lucreze, abilitățile care ar putea fi îmbunătățite, dorința de a lucra etc.

Întrebările de analiză a nevoilor din PWD lucrătorilor trebuie să fie solicitate fie ei înșiși; sau călugării, membrii familiei, prieteni etc.

Pentru a recunoaște persoanele cu handicap, se pot pune întrebări în schema de mai jos:



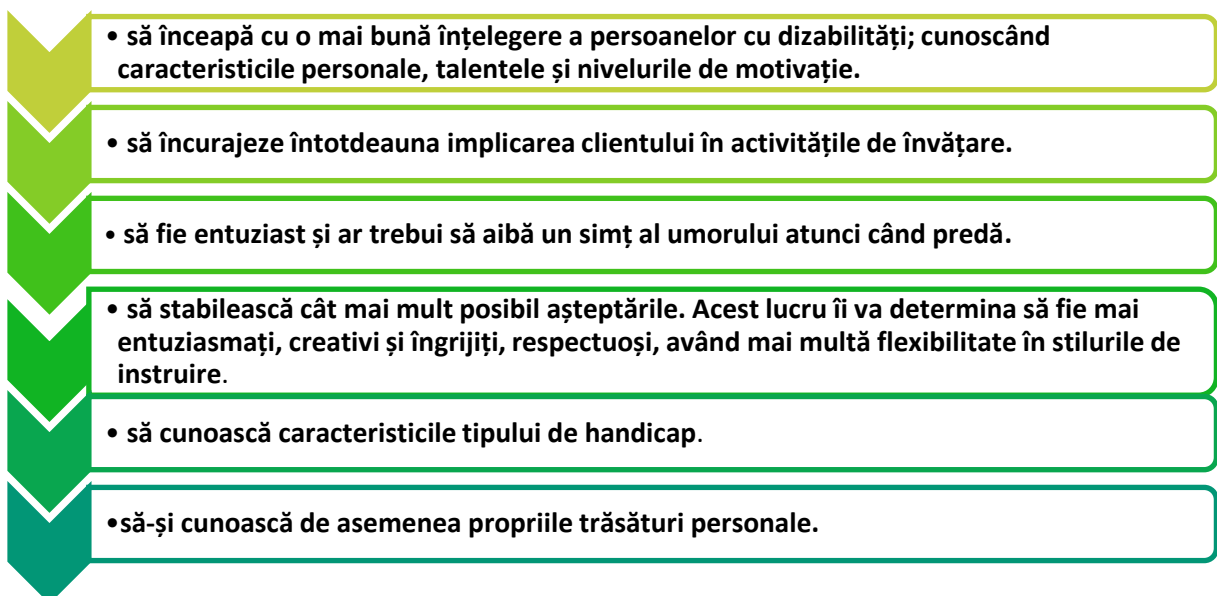
Aceste întrebări sunt doar câteva exemple. Un expert ar trebui să poată dezvolta mai multe întrebări orientate spre țintă pentru interviuri.

Tema interviului introductiv:

- Obținerea de informații despre dorințele și ideile clientului în legătură cu educația lui continuă
- Obținerea de informații cu privire la faptul dacă a făcut pași în acest domeniu - el sau ea sa înscris într-un curs de formare sau a început să studieze literatura de specialitate și cum evaluează acești primii pași, ceea ce este mai sus.
- Clientul trebuie să cunoască cursul de consiliere completă, cu numărul așteptat de întâlniri și durata acestora, cu acesta și modul în care vor fi prezentate datele obținute și ce informații poate obține pentru sine.

6.2. Motivația clientului

Motivația poate fi definită ca "... sentimente legate de capacitatea lor de a face față multor provocări și probleme ale vieții" pentru persoanele cu dizabilități. (Lavoie, 2007) Motivația pentru educație poate fi descrisă ca promovarea acestora pentru a învăța abilitățile și cunoștințele necesare și pentru a-și spori disponibilitatea de a fi învățați. Studiile indică faptul că motivația elevilor este atât de importantă în educație. Experții de experiență ar trebui;

- 
- să înceapă cu o mai bună înțelegere a persoanelor cu dizabilități; cunoscând caracteristicile personale, talentele și nivelurile de motivație.
 - să încurajeze întotdeauna implicarea clientului în activitățile de învățare.
 - să fie entuziast și ar trebui să aibă un simț al umorului atunci când predă.
 - să stabilească cât mai mult posibil așteptările. Acest lucru îi va determina să fie mai entuziasmați, creativi și îngrijiți, respectuoși, având mai multă flexibilitate în stilurile de instruire.
 - să cunoască caracteristicile tipului de handicap.
 - să-și cunoască de asemenea propriile trăsături personale.

Obiectivul Expert by Experience este de a găsi modalități de a ajuta clientul să cunoască, să înceapă și, în consecință, să utilizeze toate resursele sale motivaționale - atât pe plan extern, cât și pe plan intern. Cu toate acestea, motivația sa internă este cel mai bun "șofer" pentru client, ceea ce este mai important pentru realizarea și menținerea ulterioară și permanența schimbărilor.

Viața este determinată de schimbări constante. Atât o organizație, cât și o persoană trebuie să poată răspunde în mod eficient schimbărilor din mediul extern. Flexibilitatea și competitivitatea fiecărei companii sau organizații sunt direct afectate de nivelul de educație și de experiența lucrătorilor care

lucrează în cadrul acesteia. Procesul de schimbare începe prin a deveni conștient de nevoia de schimbare. Cu toate acestea, oamenii sunt de la natura lor contradictorii la schimbări. Dacă trebuie să accepte schimbarea, trebuie să fie motivați.

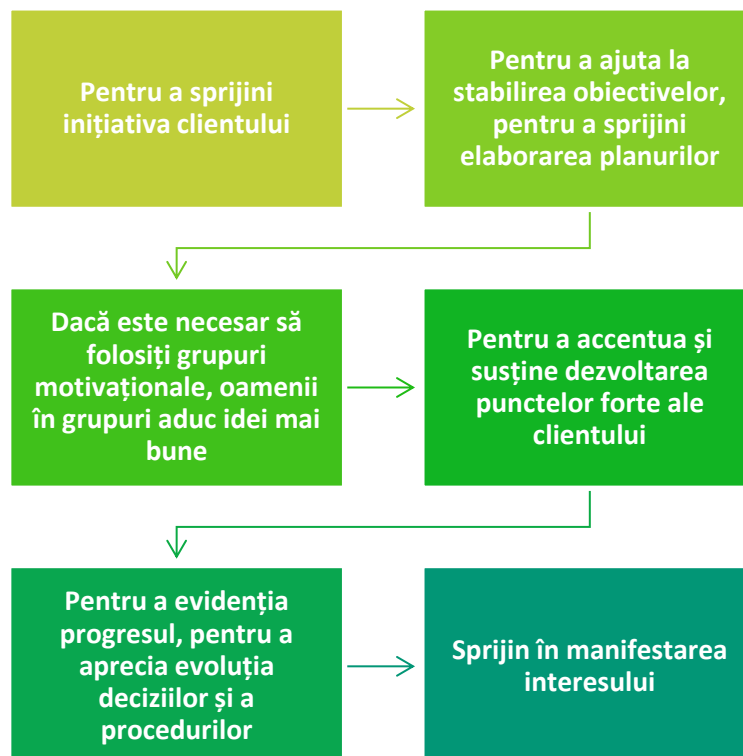
Motivarea este puterea care conduce persoana la activitate, în consecință și la învățare. Oamenii motivați doresc să lucreze cât mai bine știu și vor să lucreze așa, nu pentru "cineva", ci pentru ei înșiși, pentru sentimentul lor în sine.

Există două tipuri de motivație care joacă un rol important în motivația de lucru a individului:

- Motivație internă - auto-motivație

- Motivația externă - de ex. motivare de către angajator, familie, cunoștințe, prieteni, consilier, Expert
prin Experiență, etc.

Strategii de motivare:



Expertul prin experiență poate utiliza următoarele metode pentru a dezvolta motivația pentru persoanele cu dizabilități:

Depanarea învățării	<ul style="list-style-type: none">• Descrierea problemei, inițierea interesului pentru soluționarea acesteia
Învățare prin joc	<ul style="list-style-type: none">• Factorul de motivație este concurența, bucuria de la joc, de la concurență, atmosferă relaxată
Atragerea de sarcini	<ul style="list-style-type: none">• Sarcinile neconvenționale, interesante, misterioase, dramatice
Concurență	<ul style="list-style-type: none">• Posibilitatea de a obține o recompensă
Învățare programată	<ul style="list-style-type: none">• Clientul își propune propriile soluții, își alege propriul ritm de lucru, îl folosim
Brainstorming	<ul style="list-style-type: none">• Trimiterea propunerilor de soluții la această problemă, alternative fără critici
Cooperare	<ul style="list-style-type: none">• Working in groups, using group dynamics and group spirit, social interaction in a group
Dinamica grupului	<ul style="list-style-type: none">• Utilizarea proceselor social-psihologice și de grup, utilizarea presiunii grupului
Principiul ierarhiei obiectivelor	<ul style="list-style-type: none">• Conștientizarea obiectivului activităților dvs., trecerea de la un obiectiv la altul

6.3 Dezvoltarea auto-eficacității clientului

Dezvoltat pentru prima oară în 1977, autoeficacitatea este o componentă importantă a teoriei cognitive sociale a lui Albert Bandura. Auto-eficacitatea se referă la judecățile oamenilor privind capacitatea lor de a efectua comportamentele necesare pentru a produce rezultatele dorite în situații specifice. Aceste judecăți sunt extrem de specifice contextului și au tendința de a influența activitățile pe care oamenii le vor încerca, cât de mult se vor depune în activități, cât timp vor persista asupra lor și răspunsurile lor emoționale în timp ce se implică în activități.

Auto-eficacitatea este gradul sau puterea credinței cuiva în capacitatea proprie de a-și îndeplini sarcinile și de a-și atinge obiectivele (sau de a crede în capacitatea cuiva de a reuși în anumite situații). Aceasta diferă de încrederea generală, de stima de sine, de locul de control și de alte concepte psihologice: este specific scopului în cauză, deci nu este o viziune generalizată asupra propriei persoane.

Auto-eficacitatea este importantă în consilierea pentru ocuparea forței de muncă deoarece:

- exprimându-și nivelul de încredere în anumite sarcini specifice ocupării forței de muncă, clienții pot alege căile spre ocuparea forței de muncă la care sunt mai susceptibile de a reuși
- prin aplicarea metodelor care îmbunătățesc eficacitatea de sine, expertul Experiența poate ajuta clienții să devină încrezători și capabili de sarcini care le-au eliminat anterior.

Credințele de auto-eficacitate reglementează funcționarea umană prin intermediul a patru tipuri majore de procese: cognitive, motivaționale, afective și selective. Au fost identificate trei tipuri majore de auto-eficacitate: auto-eficacitatea specifică sarcinilor, eficacitatea auto-reglementării și eficacitatea copingului. Eficacitatea specifică sarcinii se referă la convingerile oamenilor în capacitatea lor de a îndeplini sarcinile specifice necesare pentru a reuși într-un anumit domeniu.

Sursa de auto-eficacitate:

Experiențe de măiestrie	<ul style="list-style-type: none"> •Experiențele de măiestrie sunt experiențe personale care dau oamenilor un sentiment de împlinire și un sentiment de măiestrie. Prin gestionarea provocărilor prin pași succesivi realizabili, oamenii dezvoltă un sentiment de măiestrie.
Experiență vicarioase	<ul style="list-style-type: none"> •Experiențele vicarioase prin modelarea socială reprezintă o altă modalitate de a dezvolta auto-eficacitatea. Dacă oamenii văd alții asemănători cu ei înșiși, reușesc prin eforturi persistente, ei pot ajunge să creadă că și ei pot reuși în activități similare.
Persuasiune socială	<ul style="list-style-type: none"> •Oamenii pot conduce pe alții, prin sugestie, să creadă că au capacitatea de a face ceea ce este necesar pentru a realiza un anumit rezultat. În timp ce persuasiunea socială nu este la fel de eficace ca experiența de masterat sau vicarie, adesea oamenii pot fi convingși verbal că posedă capacitatea de a stăpâni anumite activități.
Stări fizice și emoționale	<ul style="list-style-type: none"> •Oamenii își folosesc stările fizice și emoționale pentru a-și judeca capacitățile. O stare ridicată poate îmbunătăți auto-eficacitatea, în timp ce o dispoziție negativă o poate diminua. Oamenii tind să asocieze stresul, tensiunea și alte semne fiziologice neplăcute, cu performanțe slabe și incompetență percepută. În activitățile care necesită rezistență și rezistență, sentimentele de oboseală și durere determină convingerile de auto-eficacitate să scadă.

Exemple:

1. Experiențe de masterat

Clienților ar trebui să li se acorde sprijin pentru a face activități orientate spre lucru pe care le pot realiza cu încredere. Atunci când există inevitabil o șansă de eșec, ca de exemplu în interviurile de angajare, aceștia ar trebui să fie ajutați să se pregătească pentru posibilele eșecuri și să reacționeze în mod pozitiv dacă se întâmplă.

2. Experiențe vicarioase

Văzând că o altă persoană sau alte persoane care îndeplinesc cu succes o sarcină ridică auto-eficacitatea, ele trebuie să fie "exemple valoroase". Deci, oamenii similari cu sine sau stimați experți prin experiența pot crește încrederea. Văzând oameni foarte diferiți de sine nu are același efect. Acest beneficiu poate rezulta în urma unor rezultate bune obținute în activitățile de căutare de locuri de muncă atent proiectate.

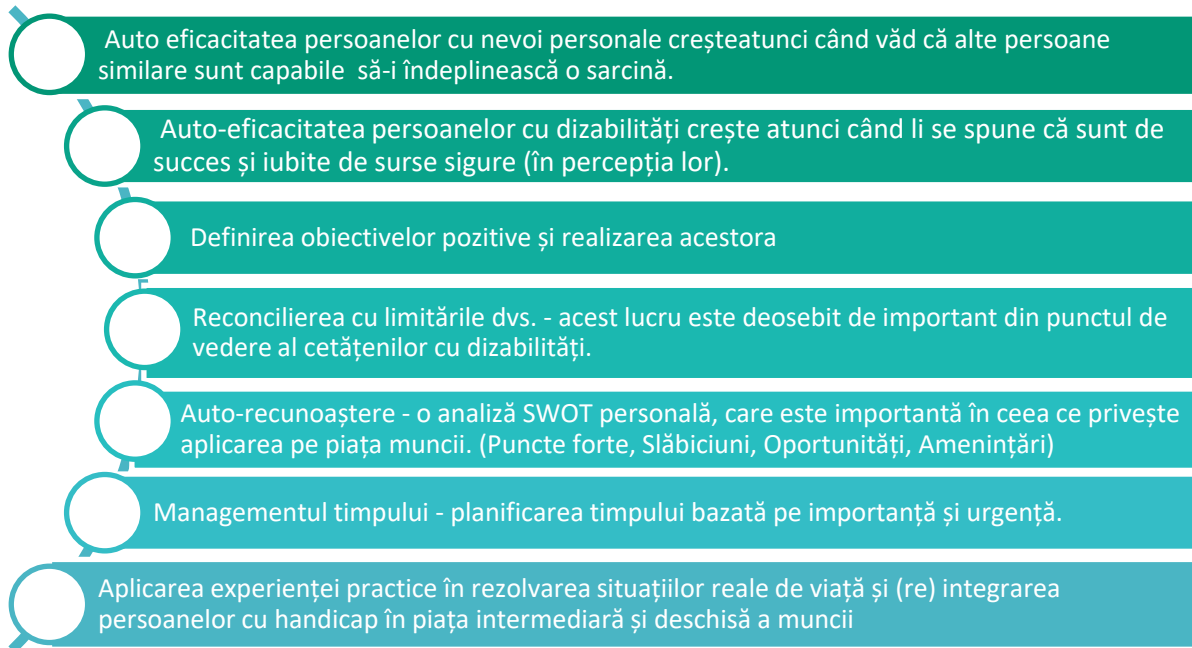
3. Convingerea socială

Oamenii pot fi convinși să creadă că sunt capabili să reușească. Obținerea feedback-ului pozitiv de la experți prin experiență contribuie la credința lor, cu condiția ca feedbackul să fie autentic și prompt și să se concentreze asupra comportamentului.

4. Stările fizice și emoționale

Starea de spirit, emoțiile și sentimentele personale provocate de situații sunt importante în auto-eficacitate. Dar este mai puțin puterea emoției, decât percepția ei și importanța acesteia pentru client care este influențată. Unii oameni sunt determinați să reușească prin sentimentele lor (de exemplu) stres, în timp ce alții sunt determinați de frica de eșec. Însă învățarea de a controla răspunsurile emoționale, așa cum se întâmplă de exemplu în pregătirea pentru stresul interviurilor, îmbunătățește eficacitatea și performanța.

Metode de dezvoltare a auto-eficacității clienților cu dizabilități



6.4. Plan de dezvoltare a carierei pentru un client cu dizabilități

Înainte de elaborarea unui plan de dezvoltare a carierei, Expert by Experience va informa clientul cu privire la toate condițiile pentru furnizarea consilierii. Expertul prin experiență deja în această etapă trebuie:

- cunoașteți așteptările clientului,
- Să aveți o ipoteză de lucru formulată împreună și
- Obiective de consiliere.

Împreună, aceștia vor conveni asupra obiectivelor, regulilor, principiilor, precum și asupra formelor și metodelor de consiliere, cursului procesului de consiliere, duratei, numărului de întâlniri, conținutului așteptat și modului în care acesta va fi finalizat.

Planul de dezvoltare a carierei ar trebui să ia forma unor materiale scrise, deoarece numai în formă scrisă clientul poate, ori de câte ori se întoarce, compara, să se confrunte cu obiectivele realizate, să controleze îndeplinirea sarcinilor indicate.

Dezvoltarea unui plan eficient de dezvoltare a carierei pentru un client cu dizabilități necesită o înțelegere puternică a mai multor aspecte-cheie, printre care:

- Rezumatul evaluării individuale, inclusiv rezultatele relevante ale profilului;
- Obiective (sau obiective);

- ✦ Imaginea actuală privind ocuparea forței de muncă pentru persoanele cu handicap și relația sa cu alfabetizarea, sărăcia și tendințele economice și de pe piața muncii;
- ✦ Politicile și programele pe care le avem deja pentru promovarea oportunităților de angajare;
- ✦ Problemele și barierele actuale cu care se confruntă oamenii în timp ce încearcă să se pregătească și să intre în forța de muncă și ceea ce trebuie schimbat;
- ✦ Cunoașterea unor bune practici curente în domeniul formării și ocupării forței de muncă pentru persoanele cu dizabilități; și
- ✦ Responsabilitățile guvernamentale și ale societății care decurg din tratatele și legislația privind drepturile omului și din angajamentele politice existente.

Un plan cuprinzător de dezvoltare a carierei pentru un client cu dizabilități;

- Evident, caracterizează situația de bază a clientului
- Afișează clientului prognoza carierei cu determinarea obiectivului său de carieră
- Denumeste obiectivele parțiale
- Denumeste pașii cei mai importanți pentru realizarea unor obiective obiective și mici pentru a atinge obiectivele parțiale
- Stabilește cursul de timp al implementării fiecărui pas
- Căută și numește posibilele riscuri și obstacole în calea obiectivului și determină posibilitățile de prevenire sau soluționare a acestora
- Subliniază obstacolele care nu pot fi afectate și se concentrează pe cele pe care clientul le poate influența
- Stabilește o modalitate de evaluare și monitorizare a îndeplinirii obiectivelor parțiale ale clientului și a progresului clientului
- Oferă posibilitatea unei revizuirii cu o anumită perioadă de timp

Etapele de planificare a carierei

Pasul 1: Alegerea unui facilitator

Părinții și familiile pot începe procesul de planificare centrată pe persoană pentru fiul sau fiica lor cu dizabilități, prin alegerea unui facilitator. Un facilitator trebuie să fie un bun ascultător, să lucreze creativ pentru a modela visele individului, pentru a descoperi capacitățile în cadrul individului și în cadrul comunității și a fi un constructor comunitar.

Un facilitator poate fi membru al familiei, membru al personalului școlii, un furnizor de servicii sau un consultant. Este util ca facilitatorii să aibă experiență anterioară sau să se angajeze în realizarea

planificării centrate pe persoană. Formarea de facilitatori este oferită în multe state prin districte școlare sau alte programe finanțate din fonduri publice.

Pasul 2: Proiectarea procesului de planificare

O întâlnire inițială pentru dezvoltarea profilului personal are loc de obicei cu câteva zile înainte de întâlnirea de planificare, astfel încât participanții au timp să reflecte asupra a ceea ce este împărtășit. Întâlnirea durează aproximativ două ore.

Părinții / familiile și persoanele cu dizabilități:

- ✿ Identificați data și ora întâlnirii inițiale și alte reuniuni de urmărire.
- ✿ Determinați locul care va fi cel mai convenabil pentru toată lumea, în special persoana cu dizabilități.
- ✿ Discutați despre strategii care măresc participarea persoanei cu accent, a persoanei cu dizabilități.
- ✿ Decideți cine va conduce în colectarea informațiilor în timpul întâlnirii și care va fi procesul care va fi centrat pe persoană.
- ✿ Dezvoltați o istorie sau o poveste de viață personală sau un profil al persoanei de focalizare de către toți cei care împărtășesc evenimentele trecute în viața persoanei. Părinții și familia persoanei de focalizare pot împărtăși cea mai mare parte a acestor informații. Evenimentele critice, problemele medicale, evoluțiile majore, relațiile importante și multe altele pot fi împărtășite.
- ✿ Descrieți calitatea vieții persoanei de focalizare prin explorarea următoarelor: participarea comunității, prezența comunității, alegerile / drepturile, respectul și competența.
- ✿ Descrieți preferințele personale ale persoanei de focalizare. Includeți atât plăceri, cât și nebun-uri pentru a obține o imagine completă.
- ✿ Trimiteți invitațiilor profilul personal.

Pasul 3: Reținerea întâlnirii: Implementarea procesului de planificare centrată pe persoană

- Examinați profilul personal și faceți comentarii și observații suplimentare.
- Identificați evenimentele în desfășurare care pot afecta viața persoanei de focalizare, cum ar fi condițiile care promovează sau amenință sănătatea.
- Împărtășiți viziuni pentru viitor. Prin brainstorming, imaginați modalități de a crește oportunitățile.
- Identificați obstacolele și oportunitățile care dau viziunii un context real al vieții.
- Identificați strategiile și pașii de acțiune pentru implementarea viziunii.
- Creați un plan de acțiune. Planurile de acțiune identifică ce urmează a fi făcut, cine va face acest lucru, când se va întâmpla acțiunea și când vă veți întâlni din nou. Identificați pașii de acțiune care pot fi finalizați într-un timp scurt.

Pasul 4: Planificarea și strategizarea la reuniunile ulterioare

Efectuați planul de acțiune. Implementarea planului poate necesita persistență, rezolvarea de probleme și creativitatea. Aduceți din nou împreună echipa din nou pentru a discuta ce părți ale planului funcționează și ce părți nu sunt. Încă o dată, identificați ce urmează a fi făcut, cine va face acest lucru, când se va întâmpla acțiunea și când vă veți întâlni din nou.

Asigurați-vă că la fiecare întâlnire de urmărire a echipei:

- ◆ Stabilește timpul și locul întâlnirii ulterioare;
- ◆ Stabilește lista participanților;
- ◆ Afișează toate activitățile care au avut loc în trecut;
- ◆ Enumeră toate barierele / provocările care au avut loc;
- ◆ Brainstorms noi idei și strategii pentru viitor;
- ◆ Stabilește priorități pentru următoarea perioadă de timp convenită (6 luni / 12 luni);
- ◆ Stabilește angajamentul reînnoit de către cei care participă;
- ◆ Listează cinci până la zece pași concreți pentru fiecare persoană care trebuie urmată;
- ◆ Stabilește următoarea perioadă de întâlnire; și
- ◆ Întotdeauna sărbătorește succesele.

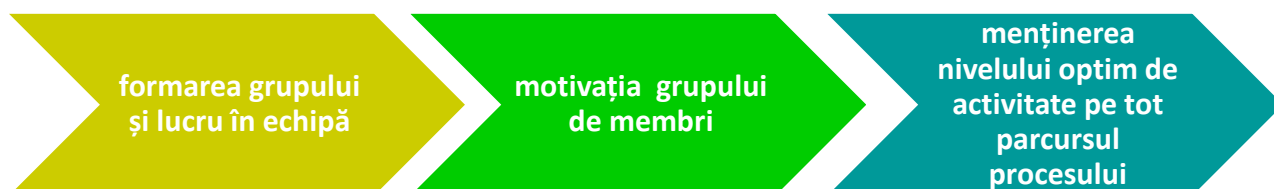
Planul individual de dezvoltare a carierei va fi principala sursă pe care o veți urmări atunci când dezvoltați abilitățile și cunoștințele despre persoanele cu handicap și va îmbunătăți integrarea sa în societate și în viața economică. Deci, este mass-media principală de susținere a lui / ei.

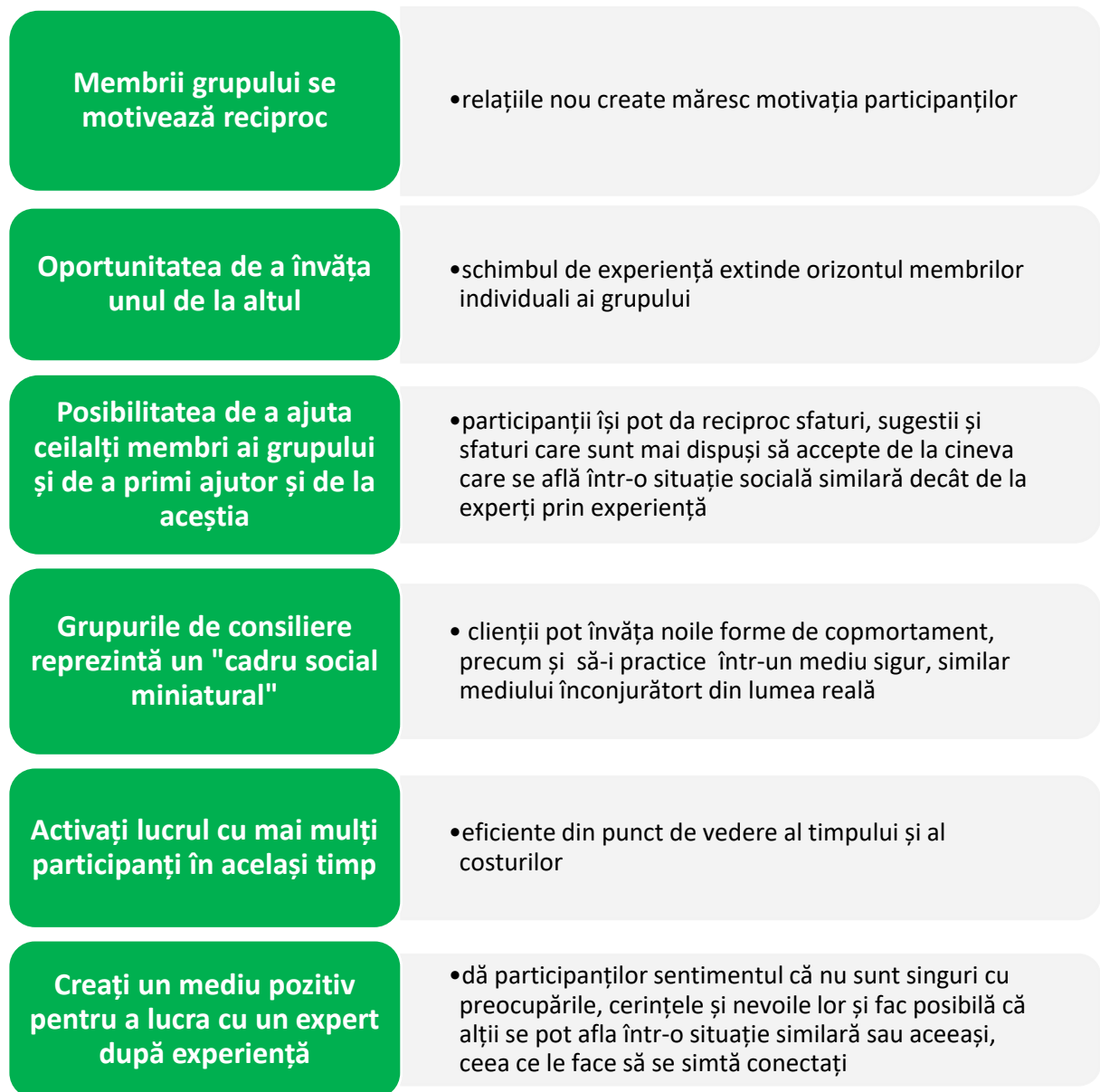
7. Consiliere în grup

7.1. Consiliere în grup în lucrarea Expert by Experience

O altă formă de experți în serviciile de consultanță prin oferta de experiență pentru șomerii cu dizabilități este consilierea în grup. Beneficiile consilierii de grup pentru persoanele cu dizabilități includ dobândirea de noi experiențe și aptitudini sociale în diferite situații de model. Consilierea pe bază de grup se bazează pe dinamica grupului, pe învățarea socială activă și pe obținerea de cunoștințe și abilități practice prin experiență personală, feedback și experiențe practice.

În comparație cu consilierea individuală, consilierea în grup are următoarele avantaje atât pentru **participanți, cât și pentru experți, prin experiență (consilier / lector):**





Schema nr.1 Avantajele consilierii în grup

Un dezavantaj al consilierii de grup ar putea fi faptul că, în ciuda situațiilor similare de viață, grupul poate include persoane cu prezumții și așteptări diferite. Prin urmare, succesul consilierii de grup depinde în mare măsură de profesionalismul expertului prin experiență, care joacă, de asemenea, rolul de lector în acest proces. Pe lângă cerințele obișnuite pentru un consilier profesionist (expert în experiență), experții în experiență trebuie să îndeplinească, de asemenea, cerințele de bază pentru un lector și să le combine într-un mod adecvat. Următoarele aptitudini ale experților prin experiență joacă un rol crucial în consilierea în grup:

Calitățile unui Expert prin experiență, și anume competențele personale, metodologice și sociale, sunt deosebit de importante pentru buna gestiune a muncii în grup. Gestionarea activității de grup necesită consilierul să utilizeze abilități de comunicare diferite decât în cazul consilierii individuale. Cerințele privind expertiza consilierului joacă, de asemenea, un rol important, de ex. cunoașterea pieței în ceea ce privește competențele și competențele solicitate, disponibilitatea instituțiilor și

programelor de învățământ, situația forței de muncă, dar și abilitatea de a redacta și edita documente.

Sarcina consilierului (expertul prin experiență) nu este de a "învăța" în adevăratul sens al cuvântului, ci de a media și de a practica cunoștințele și aptitudinile, de a le corecta și de a le specifica și de a orienta procesele în direcția corectă printr-o comunicare clară și inteligibilă. Este recomandat întotdeauna să combinați consilierea în grup cu consilierea individuală.

În organizarea consilierii în grup este important să urmați procesul care constă într-o evaluare a nevoilor prin planificare și implementare până la evaluare. În caz contrar, nu ar fi clar care sunt nevoile participanților și dacă acestea sunt îndeplinite.

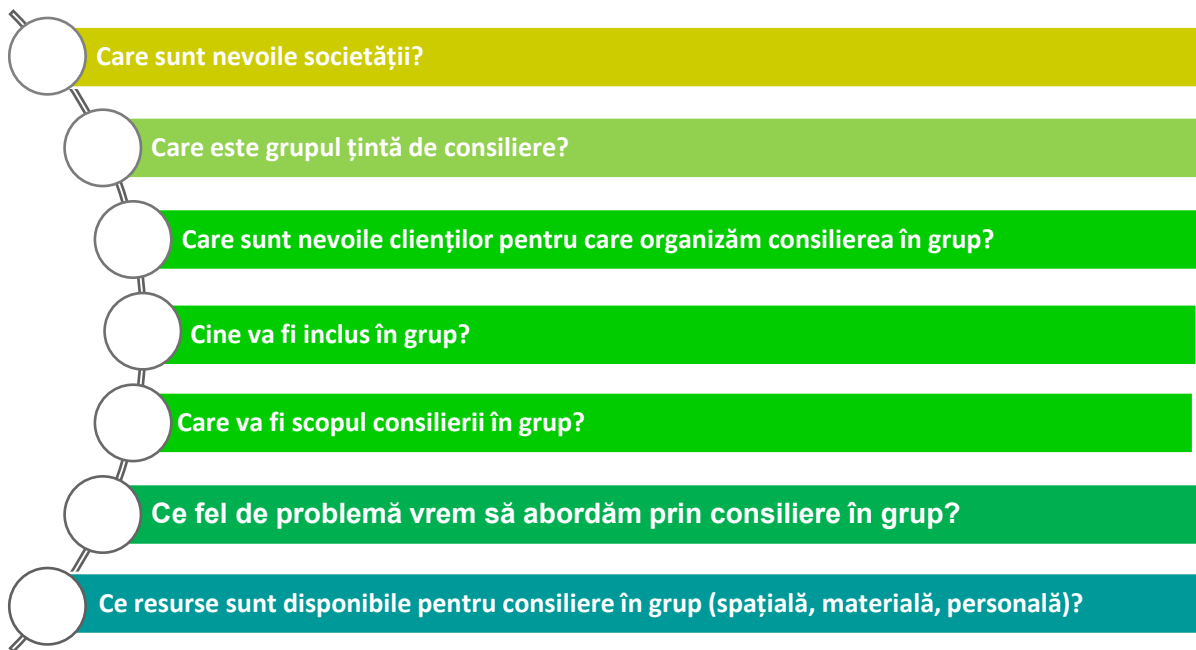
Consilierea de grup oferită de experți prin experiență persoanelor cu dizabilități poate fi împărțită în trei etape care sunt descrise mai jos



7.2. Pregătirea consilierii în grup

Analiza nevoilor de învățare

Înainte de a se angaja în consiliere în grup, este necesar să se evalueze nevoile participanților, adică să se răspundă la următoarele întrebări:



Abordarea acestor aspecte este foarte importantă, în special atunci când intenționăm o consiliere de grup cu persoanele cu handicap, deoarece consilierea trebuie să se bazeze pe evaluarea nevoilor lor. Există mai multe tehnici de evaluare a nevoilor, de ex. un chestionar, observarea situației din lumea reală sau un interviu.

Crearea unui grup

În practică, aceasta înseamnă a decide cu privire la mărimea și componența grupului, precum și la criteriile de selecție a participanților. Selectăm clienții pentru a fi incluși în programul de consiliere în conformitate cu obiectivele stabilite ale programului de consiliere, și anume ceea ce dorim să realizăm prin activitatea de consiliere. În cazul persoanelor cu dizabilități este necesar să se ia în considerare tipul și gradul de invaliditate.

Număr redus de participanți	Numărul mare de participanți	Numărul optim de participanți (10-15 ani)
<ul style="list-style-type: none"> • dinamica grupului este hamepred, • exercițiile nu au eficiență corespunzătoare, • de comunicare falters, se nasc mai putine idei, • mai puțin creativitate, • feedback insuficient din partea participanților 	<p>nu toată lumea are posibilitatea de a vorbi și de a se exprima (din cauza constrângerilor de timp) spațiu limitat, ocazie limitată de a satisface nevoile individuale, poziția formatorului (consilierul) este destul de dificilă - nu poate răspunde întotdeauna,</p>	<p>allows time to be spent with individuals and to address their needs</p> <p>presupune că nevoile individuale vor fi satisfăcute,</p> <p>permite petrecerea timpului cu persoanele fizice și pentru a răspunde nevoilor acestora, o mulțime de stimulente în cadrul grupului, atmosferă creativă în cadrul grupului, se nasc multe idei, eficiență mai mare</p>

Impactul dimensiunii grupului asupra eficienței acestuia

Pregătirea experților prin experiență, pregătirea domeniului de consiliere în grup

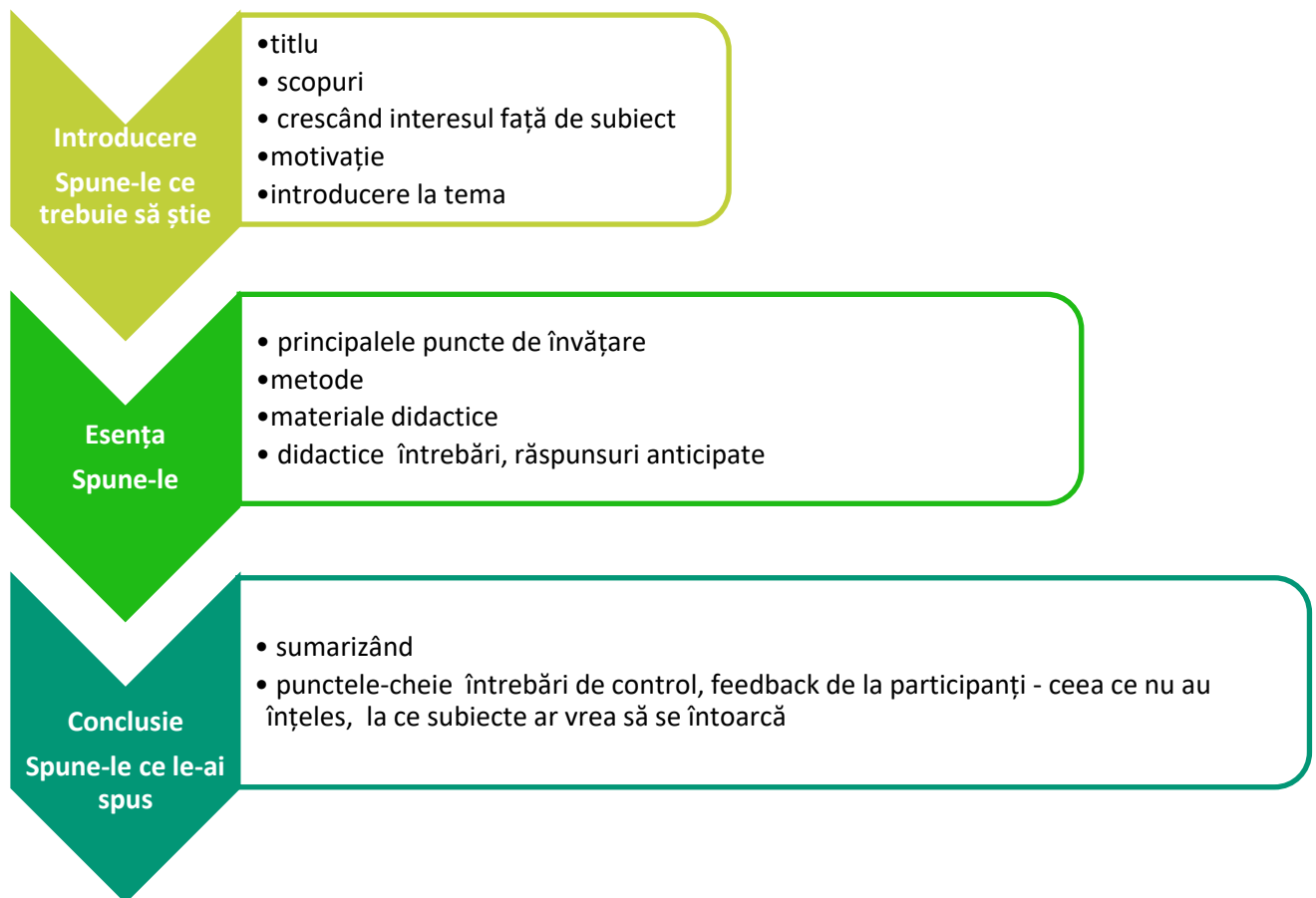
Pregătirea experților prin experiență (consilier / formator)

O pregătire scrisă cuprinzătoare și detaliată poate garanta până la 90% din succes. Cu cât este mai bine pregătit expertul, cu atât mai ușor va fi lucrarea. Formatorul va apărea mai confident și mai profesionist și va facilita răspunsul operațional la schimbări sau va improviza, dacă este necesar.

Pregătirea domeniului de aplicare a consilierilor de grup

La pregătirea scopului consilierilor de grup, este necesar să se definească mai multe puncte cheie și să se coreleze logica celei mai importante idei. Punctele cheie trebuie subliniate în mod repetat, în special pentru că creierul uman tinde să-și amintească mai bine informațiile după ce a fost repetat de cel puțin 3 ori. Tholtová și colab. (2014) recomandă aplicarea principiului 3 Ts:

Spune-le ce le vei spune - Spune-le - Spune-le ce le-ai spus

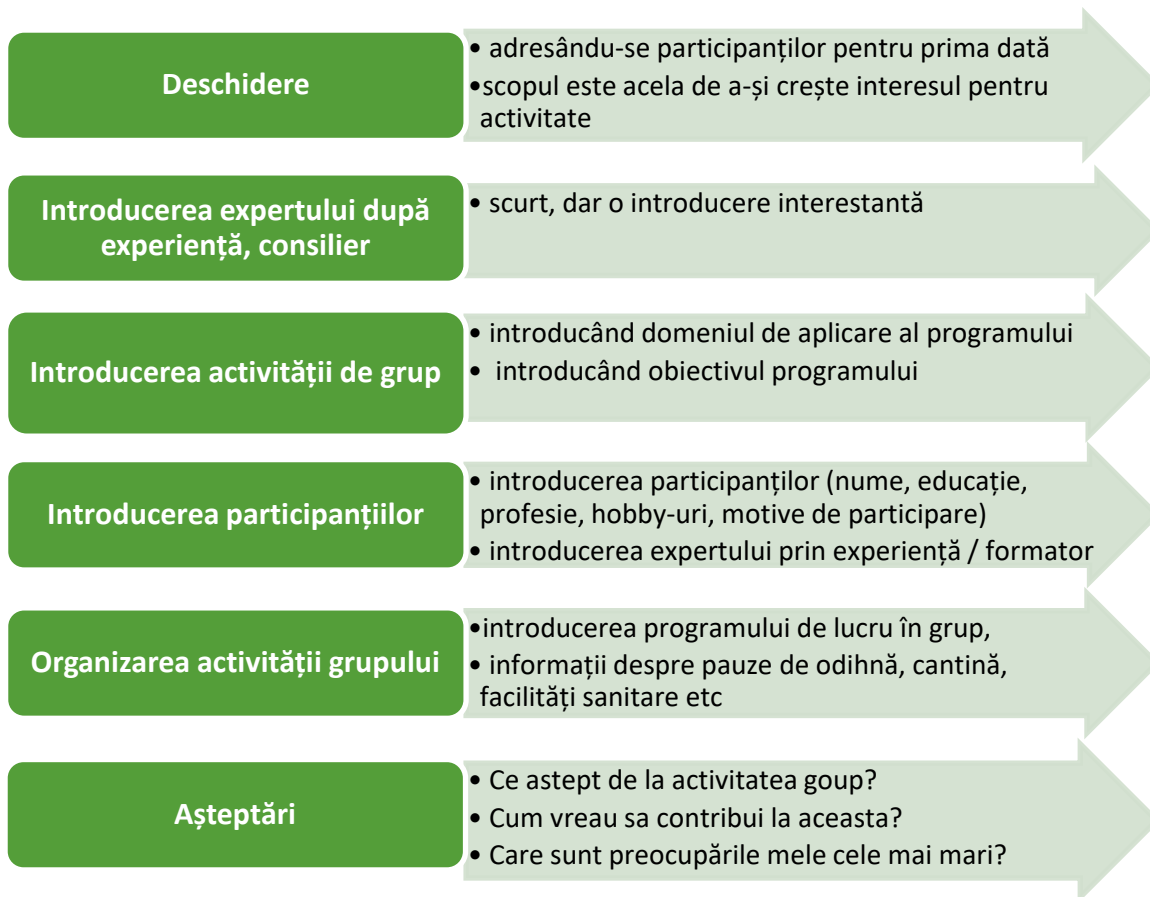


7.3. Implementarea și evaluarea consilierii în grup

Munca în grup constă în trei faze: faza introductivă, nucleul muncii și faza de încheiere.

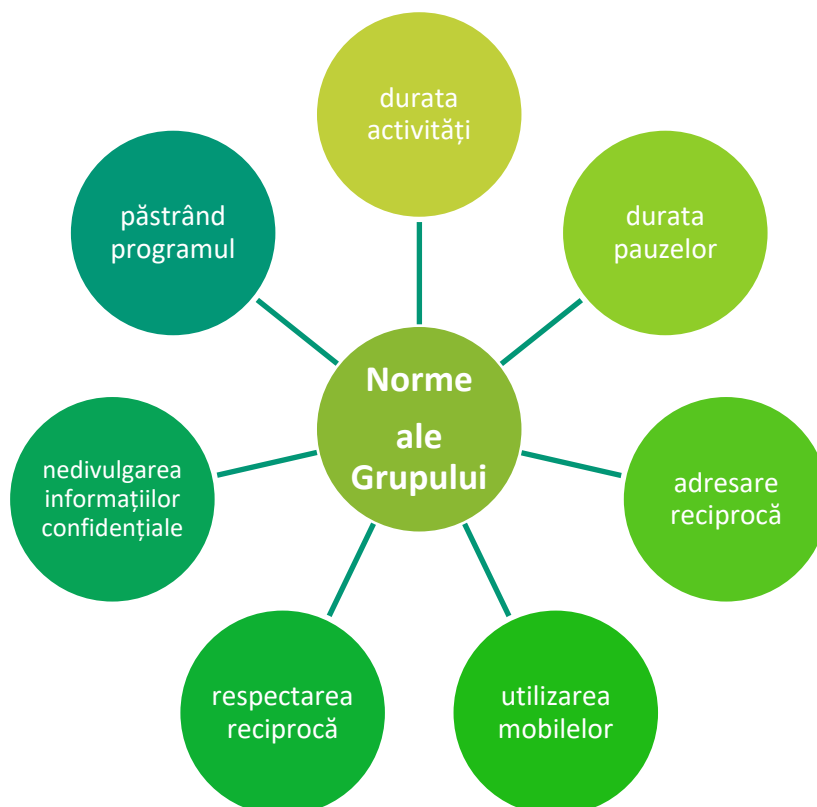
În etapa introductivă, participanții se pregătesc să primească informații noi. Scopul este de a crea o atmosferă adecvată, de a atrage atenția participanților și de a stabili o relație de lucru cu aceștia.

Indiferent de durata consilierii în grup (4 ore sau mai multe zile), faza introductivă constă întotdeauna în următoarele părți:



Stabilirea regulilor de grup

Rezultatul introducerii este **acordul asupra regulilor grupului**. Regulile trebuie plasate / atârinate într-un loc vizibil pentru a vă asigura că toți participanții le pot vedea în întreaga activitate a grupului.



Regulile grupului ar trebui adoptate împreună cu participanții la un consens de grup. Grupul poate conveni asupra duratei activității, duratei de pauză, modului de adresare, utilizării telefoanelor mobile, respectului reciproc, nedivulgării informațiilor confidențiale / personale și respectării calendarului a programului.

În practică, următoarele reguli s-au dovedit a fi cele mai utile:

- Adresându-se reciproc prin numele lor, folosirea etichetelor de nume vizibile altora
- Punctualitate, menținând programul inclusiv perioadele de odihnă
- Evitați să vorbiți în termeni generali, în cea de-a treia persoană. Vorbiți-vă singur, exprimați-vă opinia în prima persoană (formularul I).
- Toată lumea are dreptul de a avea o opinie, chiar dacă ceilalți nu sunt de acord cu aceasta (nu vă întrerupeți în timp ce vorbiți)
- Fiecare opinie poate îmbogăți grupul, nu se separă de grup.
- Fiecare participant are dreptul să nu participe la o activitate sau să refuze să comenteze un subiect fără a fi nevoie să justifice motivul pentru care nu își exprimă opinia sau nu participă la o activitate;
- Toată lumea poate decide ce / cât să dezvăluie altora!
- Telefoanele mobile trebuie puse în modul silențios.
- Vă rugăm să vă respectați reciproc!
- Neprezentarea informațiilor personale în afara grupului
- Sancțiunile pentru încălcarea regulilor (întârzierea) pot fi o formă frumoasă de scuze pentru restul grupului și pot lua o formă de ex. o ghemuire, o glumă, o poezie sau un cântec, în timp ce participantul poate decide ce / câte să facă.
- Formatorul (consilierul, expertul după experiență) are ultimul cuvânt.

Faza de lucru

În cadrul fazei de lucru, consilierul discută teme mai profunde și implică activ participanții. Activitățile sunt de obicei împărțite în mai multe zile. Prin urmare, este important să înțelegem că fiecare zi își are partea introductivă, când consilierul evaluează atmosfera din cadrul grupului, disponibilitatea de a lucra, satisfacția participanților în ziua dată. Împreună cu participanții prezintă corelația logică a informațiilor furnizate în fiecare zi. Fiecare zi trebuie să aibă o concluzie, care permite participanților să-și împărtășească cunoștințele, de ex. ceea ce le-a găsit cel mai interesant și de ce și permite instructorului să înceteze / închide o unitate didactică și să evalueze operativ satisfacția cu cursul zilei date, de ex. prin selectarea unui emoticon.

Consilierul (expert după experiență) monitorizează continuu eficacitatea activității grupului în timpul implementării. "Eficacitate" înseamnă un grup care funcționează bine, activ și plin de viață și creează condiția prealabilă pentru satisfacerea membrilor săi. Condiția de bază pentru îndeplinirea obiectivelor grupului este de a-și îndeplini obiectivele personale (individuale), care sunt legate de obiectivul grupului.

Faza finală

Odată ce programul general a fost finalizat, trebuie să se mențină suficient timp pentru a finaliza activitatea grupului pentru a elimina atmosfera generală din grup. În cazul în care durata activităților individuale nu este estimată corespunzător sau dacă cursul de lucru în grup nu este coordonat în mod adecvat, formatorul nu poate avea suficient timp pentru această parte a lucrării, ceea ce ar putea avea un efect negativ asupra impresiei generale a participanților și, desigur, evaluarea.

Potrivit lui Miklovič (2013), scopul final al fazei este acela de a repeta din nou punctele cheie și de a lăsa o urmă / emoție emoțională. Concluzia poate fi împărțită în următoarele secțiuni:

Rezumatul participanților la punctele cheie	<ul style="list-style-type: none">• ceea ce le plăcea cel mai mult și ceea ce au învățat
Lăsând o urmă emoțională / amprentă	<ul style="list-style-type: none">• pentru a încheia evenimentul spunând o poveste sau un citat cu o muzică• vizionarea unui videoclip
Mulțumire participanților	<ul style="list-style-type: none">• să evidențieze unicitatea grupului, calitățile sale cele mai apreciate de antrenor, ce a învățat antrenorul din grup ceea ce la făcut mai departe
Evaluarea activității de consiliere în grup	maparea satisfacției participanților la program și studierea îmbunătățirii lor în domeniul cunoștințelor, aptitudinilor sau schimbării atitudinilor (de exemplu, chestionare)

7.4. Dinamica grupului, consistența grupului și dezvoltarea grupului

Dinamica grupului este un rezumat al proceselor care se desfășoară în grupurile sociale în timpul formării și existenței lor. Este rezultatul interacțiunii indivizilor într-o situație de grup. Dinamica grupului este compusă din mai multe elemente care interacționează și se dezvoltă. Elementele de bază ale dinamicii grupului sunt următoarele:

Obiective și standarde - unde ne îndreptăm împreună, ce moduri și procese vrem să aplicăm pentru a ne atinge obiectivele

Leadership și management, motivație și stimulare - modul de aplicare a standardelor

Tipul de comunicare - influența reciprocă a membrilor grupului, regulile de comunicare între membrii grupului

Subgrupe - o caracteristică naturală a grupului de 4-5 membri este împărțirea la subgrupe. Este important să observăm în ce măsură subgrupurile se identifică cu standardele și obiectivele grupului mare. Subgrupurile pot avea un rezultat pozitiv (îmbogățirea altor participanți cu cunoștințele,

experiența lor), precum și impactul negativ (rivalitate, împiedicarea activităților) pe întreaga gaură. Abordarea pozitivă a formatorilor la subgrupe poate fi benefică pentru întregul grup.

Structura și identitatea grupului - grupul poate avea o structură formală sau informală. Experții din experiență vor întâlni cel mai adesea grupuri formale, de obicei de compoziție eterogenă (inclusiv participanți de vârstă, gen, educație, situația pieței forței de muncă, tipul handicapului etc.).

Rolul grupului și poziția de grup - statutul unui membru din cadrul grupului indică importanța poziției sale în cadrul grupului, sub rezerva atractivității sociale și a prestigiului personal. Rolul social reprezintă așteptările grupului față de un membru și îndeplinirea așteptărilor acestuia. Acesta este modul în care un membru al grupului se angajează să colaboreze cu alți membri ai grupului, în funcție de tipul de personalitate și de preferințele pe care le au membrii echipei.

M. Belbin a definit următoarele 9 roluri de echipă:

- gânditor
- Investigatorul resurselor
- Coordonator
- Shaper
- Evaluatorul
- Lucrator în echipa
- Executant
- Completer
- Specialist

Niciunul dintre noi nu este limitat să îndeplinească un singur rol. Toți avem și roluri secundare, care ar putea fi mai puțin importante, dar fiecare dintre noi poate ocupa până la trei roluri secundare (Mikuláščík, 2003, p. 194). Rolurile sunt complementare, iar anumite combinații îmbunătățesc eficacitatea muncii.

Faza de dezvoltare a grupului, istoricul grupului - grupul se dezvoltă, se confruntă cu anumite etape de dezvoltare (modelare, storming - cristalizare, standardizare - crearea de standarde de grup, performanță optimă - activitate activă în grup, suspendare - distribuție, amânarea)

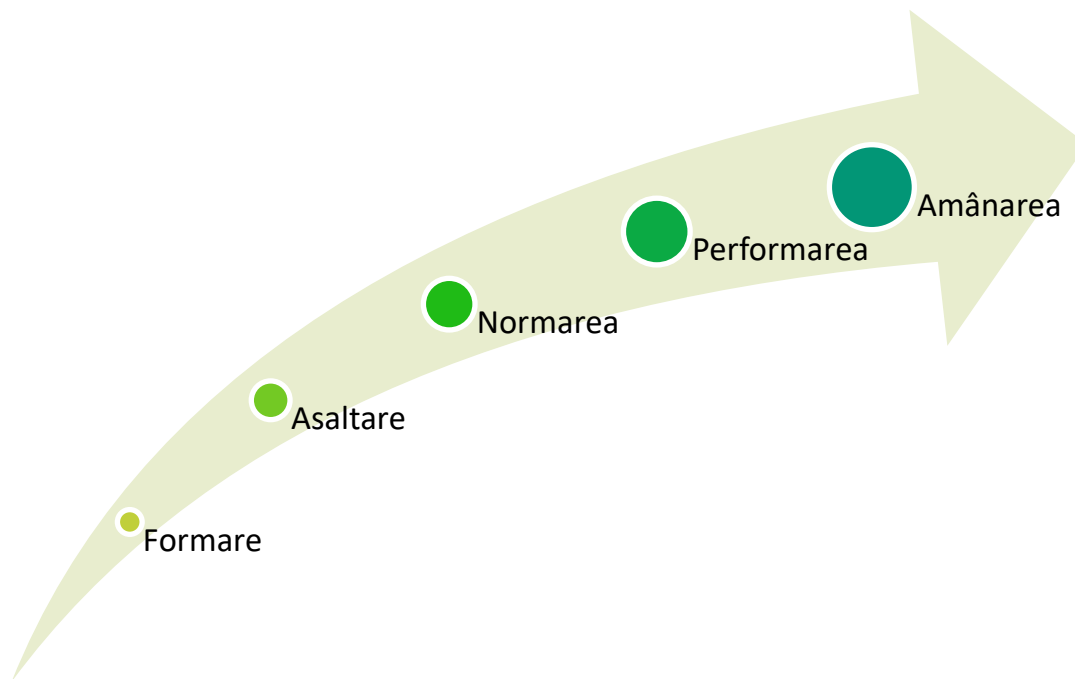
Atmosfera în cadrul grupului - atmosfera cu grupul este creată de membrii grupului prin interacțiunile lor de zi cu zi

Coeziunea (cooperarea) și tensiunea (rivalitatea) - o trăsătură naturală a grupării este cooperarea și rivalitatea. Rivalitatea competitivă asupra fenomenelor constructive este considerată pozitivă și că fenomenele distructive sunt negative. Deși cooperarea este un indicator pozitiv al dinamicii grupului, este necesar să se stabilească anumite limite. Pericolul apare atunci când un membru al grupului trebuie să se adapteze în mod repetat la alți membri pe propria cheltuială (adică sacrificiu).

Gestionarea grupului de către expert în funcție de experiența în fazele specifice de dezvoltare

Realizarea performanței optime a grupului necesită un efort din partea experților în funcție de experiență. Pentru a înțelege mai bine funcționarea grupului și situațiile posibile care trebuie tratate în cadrul grupului, modelul dezvoltat de psihologul B. W. Tuckman poate fi de ajutor. Modelul său se bazează pe o presupunere că fiecare echipă trece prin câteva perioade sau etape mai mult sau mai puțin identice, care au anumite trăsături distinctive.

Tuckman, Jesenová (1965, 1977) a identificat și caracterizat colectiv aceste faze după cum urmează:



Source: <http://www.projectman.cz/clanky/posts/105-faze-vyvoje-projektoveho-tymu-podle-tuckmana-cim-vsim-si-vas-tym-muze-po-svem-vzniku-projit>

Gestionarea grupului de către expert în funcție de experiența în fazele specifice de dezvoltare

Fazele	Semne ale dinamicii grupului	Recomandare
Faza 1 - Primul contact și orientare, sosire FORMARE	<ul style="list-style-type: none"> - insecuritatea membrilor grupului, comportamentul de reținere, menținerea distanței, - încercarea de a "pune oamenii într-o cutie", - căutarea unor standarde valide, - semne de comportament normal, - nivel scăzut de asumare a responsabilității. 	<ul style="list-style-type: none"> - să pregătească un program cu o structură clară și cuprinzătoare, - să permită "cunoașterea reciprocă", - să clarifice așteptările și nevoile participanților, - risipi temerile, - să convină asupra regulilor grupului.
Faza 2 - Lupta pentru putere, control, fermentare ASALTARE	<ul style="list-style-type: none"> membrii încep să se comporte într-un mod mai personal, - există unele eforturi pentru a obține influență și a stabili pozițiile, - apare critica, discutarea comportamentului liderului, lupta pentru statut, - se formează subgrupe, - există riscul ca membrii să părăsească grupul. 	<ul style="list-style-type: none"> - nu împiedica rivalitatea de a lua poziții venite, - definirea cadrului de învățare - să precizeze regulile de contact reciproc, - clarificați pozițiile, - să aplice metodele de lucru, care permit membrilor să-și demonstreze punctele forte și să se concentreze asupra comunicării
Faza 3 - Stabilirea standardelor de grup NORMARE	<ul style="list-style-type: none"> - rivalitatea competitivă se retrage, - cooperarea intensifică, - începe comunicarea deschisă, - schimbul de idei și opinii, clarificarea necesităților, - membrii echipei încep să se accepte, relațiile dintre membrii echipei încep să se dezvolte. 	<ul style="list-style-type: none"> - să faciliteze comunicarea și colaborarea; - să permită dezvoltarea liberă a persoanelor și a grupului, - schimbarea responsabilității, - încurajarea toleranței reciproce.
Etapa 4 - Gruparea activă PERFORMARE	<ul style="list-style-type: none"> - grupul este coerent, - lucrează productiv, - persoanele se identifică cu grupul, se acceptă reciproc, - dorința crescută de a da naștere, - grupul se administrează preponderent. 	<ul style="list-style-type: none"> - să transferați o parte din conducere grupului, - să ofere feedback atât membrilor, cât și grupului, - să fie deschis procesului de grup, - să fie conștienți de punctele tari și punctele slabe ale membrilor, - să permită experiențe noi.
Faza 5 - Diviziune, dizolvare	<ul style="list-style-type: none"> - o agitație nouă în grup, 	<ul style="list-style-type: none"> - să prezinte posibilitățile de

și plecare	<ul style="list-style-type: none"> - relații ambivalente, - încercarea de a evita ruperea, - căutați grupuri noi. 	<p>transfer, de aplicare a cunoștințelor, abilităților și abilităților,</p> <ul style="list-style-type: none"> - să evalueze și să rezume experiența câștigată, - să aibă în vedere perspective viitoare, - reflectarea evenimentelor din cadrul grupului, - stimularea amintirilor pozitive.
AMÂNARE		

7.5. Modul de abordare a tipurilor problematice de participanți

Tipul participanților	Caracteristici	Cauzele	Recomandările expertului pri n experiență
Sceptic	În mod constant sceptic, care poate avea un efect negativ asupra dinamicii grupului.	<ul style="list-style-type: none"> - a experimentat deja multe idei noi care au dispărut, - multe dintre ele erau ideile lui, - se teme de lipsă, se teme de lucruri noi. 	<ul style="list-style-type: none"> - convinge-l treptat că funcționează și merită încercat - aflați motivul scepticismului său - sugerăm amânarea oricărei judecați care spune că nu putem pretinde, că ceva nu ar funcționa până când nu o vom încerca.
Sfătos Zelos Deranjant	Se monopolizează, adică își petrec tot timpul vorbind despre experiențelelor.	<ul style="list-style-type: none"> - sunt nesiguri, încearcă să se dovedească atât tgrupului, cât și tutorelui, - să caute consimțământul, să manifeste interes pentru subiect, - doresc să fie acceptate de grup, să se angajeze active și să mențină conversații. 	<ul style="list-style-type: none"> - spuneți mulțumesc, sunt de acord cu dvs. Și îl redirectionați ("Da, este corect, nu are cineva altă viziune?"), confirmați că ați înțeles ce spune și apoi continuați ("Deci, spui asta ... Și acum vom continua ..."), - vorbește cu el despre pauză, - atribuie sarcinilor specific în cadrul grupului.
Timid	Stă în afara grupului, nu se angajează foarte mult, rămâne tăcut.	<ul style="list-style-type: none"> - se teme de a fi ridiculizat, - lipsa de motivare poate fi problema, - este mai convenabil doar să stai și să ascuți. 	<ul style="list-style-type: none"> - încercați să găsiți motivul, - în caz de insecuritate, - în caz de motivare scăzută explică importanța subiectului dat, - dacă are dificultăți de exprimare, dați întrebări finale, - să accepte faptul că unii oameni preferă să învețe prin ascultare.
Critic	Un anumit nivel de critic poate fi revigorant. Cu toate acestea, dacă utilizează	<ul style="list-style-type: none"> - își ascunde insecuritatea și îi face pe ceilalți responsabili pentru aceasta, 	<ul style="list-style-type: none"> - nu-l lăsa să discute nimic altceva decât subiectul său să-l lase să explice (din când în

	fiecare discuție pentru a se plânge, comportamentele sale negative poate afecta restul grupului și poate submina entuziasmul acestuia.	- scopul său nu este acela de a schimba lucrurile, el trebuie să se asigure că alții au aceleași sentimente și păreri ca și el.	când) ce este problema și cum ar face-o cu ea. - vorbește cu el despre pauză. - în caz de insecuritate, - în caz de motivație scăzută demonstrează importanța subiectului pentru el.
Conspirativ	Cei doi sunt separați și, în afară de alții, trebuie să-și unească forțele și sunt lipsiți de respect față de ceilalți.	- să clarifice lucrurile pe care nu le înțelegeau, - lipsa de motivație, - nu sunt de acord cu ceea ce spune tutorele.	- explicația ambiguităților, - dacă comportamentul său nu deranjează grupul, ignorați-l, - întrerupeți lecția și uitați-vă la el, - spuneți-l numele și cereți-l să nu deranjeze grupul și voi. - recunoașteți că are ceva important de spus și spuneți-l că veți lua curând o pauză.
Jucător, comod	Are puțină distracție bună, ajută la ușurarea tensiunii și facilitează prietenia. Dar dacă este prea mult, poate împiedica eficacitatea grupului.	- doresc să fie în centrul atenției, să fie acceptat de grup.	- să ia măsuri de precauție, să schimbe toate poveștile și glumele la pauză, - să profitați de presiunea grupului de a-l opri perturbând, - spuneți-l deschis că comportamentul lui vă deranjează.

8. Rețele de parteneri a Expertului prin experiență – Echipa multidisciplinară

8.1. Ce este munca în echipă multidisciplinară?

O echipă multidisciplinară este un grup de lucrători din medii profesionale diferite sau discipline de lucru care **colaborează** în **probleme specifice** sau **în mod continuu**. Acest tip de echipă de lucru este comună într-un cadru de birou datorită valorii sale în discutarea problemelor sau a provocărilor cu perspective variate. Expertul prin experiență este un "mediator" între profesioniști și persoanele cu dizabilități, deoarece este un specialist instruit, dar care "umblă în pantofii" persoanelor cu dizabilități.

Multidisciplinaritatea

Mai multe discipline sau profesioniști lucrează în paralel

Complementaritatea dintre discipline și profesioniști: nici nu poate răspunde la întreaga problemă

Identitate instituțională

Puține interacțiuni între profesioniști

Familiile primesc informații separate de la diverse profesioniști

Potrivit lui Junor, Hole & Gillis (1994), echipa multidisciplinară de lucru este cunoscută pentru a "maximiza eficacitatea".

Echipele trebuie să aibă **obiective** și **valori comune**, să **înțeleagă** și să **respecte** competențele altor membri ai echipei, să **învețe din alte discipline** și să **respecte opiniile** și **perspectivele lor diferite**. Este posibil ca membrii echipei individuale să fie nevoiți să **reevalueze revendicările exclusive** privind cunoștințele și autoritatea specialiștilor pentru a **forma echipe eficiente multidisciplinare** care să ofere cea mai bună îngrijire posibilă utilizatorului individual de servicii.

O echipă înseamnă:

"Un grup de persoane cu abilități complementare care se angajează într-un scop comun, obiective de performanță și abordare, pentru care își asumă responsabilitate reciprocă".



Schema nr.1. Lucru în echipă multidisciplinară

Lucru de bază în echipă

Lucrul în echipă este obișnuit în multe companii. Companiile cu o structură a echipei de lucru recunosc valoarea în a **avea mai multe perspective și voci împărtășite** în luarea de decizii și rezolvarea problemelor. În timp ce echipele poate dura mai mult timp în anumite cazuri pentru a ajunge la rezoluții, ele **tind să genereze idei și perspective mai largi**. Unele echipe de lucru funcționează în cadrul aceluiași departament, funcție sau disciplină, în timp ce altele sunt de lucru social, iar **Expertul prin experiență împreună cu profesioniști din diverse discipline pot colabora pentru a ajuta clienții să obțină cel mai bun ajutor în găsirea de programe de asistență și sprijin comunitar**.

Beneficii

Premisa de bază a unei echipe multidisciplinare este de a obține puncte de vedere diferite în ceea ce privește o situație sau o problemă. Un comitet de angajare include adesea profesioniști care au un fundal care îi determină să interacționeze în mod diferit cu noua angajat. Această **configurație permite fiecărui profesionist să-și împărtășească opinia și perspectiva și să învețe despre cele ale altora**. În mod similar, alte tipuri de echipe multidisciplinare pot discuta diverse moduri pozitive și negative în care deciziile sau activitățile afectează fiecare departament sau profesionist din cadrul unei organizații.

Dezavantaje

O preocupare majoră cu echipele multidisciplinare este că acestea pot întârzia în mod semnificativ deciziile. Echipele au nevoie de timp pentru a discuta idei, dar cu echipe multidisciplinare, în mod normal, aveți mai multe perspective și potențiale puncte de conflict. Unii angajați s-ar putea simți inconfortabil să fie repartizați la o echipă cu profesioniști în afara sferei normale a persoanelor cu care lucrează. Trebuie să cântăriți potențialele îmbunătățiri ale discuțiilor și deciziilor împotriva implicării sporite a timpului. Expertul prin experiență trebuie să-și cunoască propriile puncte forte și puncte slabe, precum și ceilalți membri ai echipei, pentru a colabora eficient, pentru a evita conflictele interpersonale.

Factori / bariere

Preocupările altor grupuri care au prioritate mai mică

Utilizarea unui anumit vocabular → creează probleme de comunicare

Ei lucrează pentru diferite agenții care sunt finanțate în moduri diferite și au priorități diferite

Tensiuni datorate diferențelor în ceea ce privește statutul perceput, aranjamentele de gestionare sau volumul de muncă.

Codul de confidențialitate → este greu de împărtășit înregistrări sau informații.

Există obstacole în calea muncii multidisciplinare, care nu sunt atât de ușor de articulat, cum ar fi rivalitatea profesională și neîncrederea, lipsa suportului pentru lucrul în echipă de la profesioniștii cheie și managerii / administratorii de sănătate mintală, problemele de confidențialitate, riscul crescut, lipsa de cunoaștere a ceea ce fac alți profesioniști și ce abilități unice au de oferit. Lipsa de formare în munca în echipă este, de asemenea, o barieră semnificativă pentru echipele eficiente. Toate profesiile sunt educate și instruite separat, atât la nivel universitar, cât și la nivel preuniversitar.

8.2. Elemente de lucru în echipă la locul de muncă

Expertul de experiență trebuie să muncească din greu pentru a angaja cele mai bune talente posibile. Trebuie să-și dezvolte oamenii atunci când este necesar, să se străduiască să conducă exemplul și să muncească cu sârguință pentru a crea o cultură corporativă pozitivă. **Toate acestea trebuie făcute pentru ca stii ca punerea energiei in echipa ta aduce rezultate pozitive in afaceri. Uitați-vă la echipa dvs. pentru a vedea dacă există elemente de lucru în echipă și unde puteți adăuga exerciții de team building pentru a crea un grup și mai bun.**

Echipa multidisciplinară eficientă
<i>O bază de cunoștințe bazată pe disciplină:</i>
Fiind încrezător în domeniul de expertiză, fără a fi arogant
Fiind clar despre rațiunea, scopul, limitele și limitele propriei baze de cunoștințe
<i>Abilitati de colaborare:</i>
Asociere
Negociere
Rețele
Comunicarea
Reîncadrarea
Confrontare
Flexibilitate
<i>Valori</i>
Centrată pe client
Respect pentru colegi și pentru utilizatorii de servicii
Sinceritate

Comunicare deschisă și respectabilă

Comunicarea deschisă și respectuoasă este un element cheie al muncii în echipă. În mediile de echipă pozitive, oamenii exprimă idei, opinii și chiar probleme altor lucrători fără ego sau critică. Echipele înțeleg că informațiile trebuie transmise în cadrul organizației pentru a realiza obiectivele generale.

Liderii pot vedea acest element în acțiuni simple, cum ar fi colegii să se informeze despre disponibilitate sau modificările programului. Este și mai evident în situațiile de colaborare în care se

desfășoară brainstorming. Colaboratorii ascultă și respectă opiniile diverse și diferite ale celorlalți, așteaptă cu răbdare să aibă un rând și contribuie cu încrederea că ideile lor sunt evaluate.

Rezolvarea efectivă a conflictelor

Un grup este dinamic; problemele apar în mod natural, iar lucrurile se schimbă. În cazul în care Expertul prin experiență în calitate de membru al echipei este conștient de o problemă a unui client cu al unui alt membru al echipei, apropierea de acest membru al echipei în mod respectuos și exprimarea clară a situației evită o escaladare a problemei. Când apare conflictul și lucrează în echipă, nimeni nu se simte singur în rezolvarea unei probleme. Echipa este acolo cu experiență și informații care ajută la rezolvarea problemelor mai repede.

Ar putea fi o problemă a unui client cu departamentul de service. Mai degrabă decât arătând degetele, sau jucând jocul de vină, o bună echipă de lucru abordează orice problemă ca o problemă a echipei și lucrează împreună la rezolvarea colectivă.

Acțiuni responsabile

Un element al muncii în echipă eficace are un rol clar definit în echipă. O echipă de baschet are jucători în teren cu atribuții specifice de muncă și poziționarea instanțelor. Jucătorii își cunosc rolurile și nu se bat între ei pentru minge. Același lucru este valabil și într-un mediu de birou. Stabilirea unei bune colaborări în echipă înseamnă că managerii au acordat timp pentru a defini rolul fiecărui angajat și pentru a explica în continuare modul în care echipa funcționează împreună.

Nu este vorba doar despre cine raportează către cine. Este vorba despre modul în care diferite departamente lucrează împreună sau de ce. Toată lumea din echipă își cunoaște rolul și modul în care se încadrează în obiectivul general. Când se întâmplă acest lucru, oamenii își asumă responsabilitatea și responsabilitatea pentru rolurile și îndatoririle lor de serviciu.

Încurajarea colaboratorilor

Lucrul în echipă nu subminează persoana care stă lângă tine. Un element esențial al muncii în echipă este construirea celor din echipă, pentru că atunci când o persoană reușește, toată lumea este mai aproape de succes. Dacă o persoană se luptă, poate aduce întreaga echipă. Printre elementele de încurajare se numără sărbătorirea succeselor, oferirea de asistență celor care se luptă și care se păstrează reciproc pe drumul cel bun pentru a atinge obiectivele țintă.

De exemplu, Expertul cu experiență în echipă ar putea recunoaște că un angajat mai recent se luptă să proceseze comenzile rapid și corect. Rezultatul este o încetinire a eficienței, frustrarea clienților și o muncă suplimentară în centrul de implementare pentru a remedia greșelile. Mai degrabă decât să critice persoana pentru a face viața fiecăruia mai dificilă, membrul senior al echipei ar putea oferi să se așeze și să revizuiască procesul. Acest lucru ajută întreaga echipă să reușească.

8.3. Caracteristicile muncii eficiente în echipă

Obiectivele și obiectivele trebuie înțelese, acceptate și împărtășite de toți părțile interesate
Fiecare membru trebuie să înțeleagă rolul, responsabilitățile și responsabilitățile altor membri ai echipei
Respectarea reciprocă a acestor roluri
Mecanisme eficiente de comunicare și de luare a deciziilor trebuie stabilite și periodic reevaluate

Sentiment de scop

Un sistem centrat pe persoană este descris ca unul care "identifică și răspunde nevoilor individului, este planificat și livrat într-un mod coordonat și îi ajută pe indivizi să participe la luarea deciziilor pentru a-și îmbunătăți performanța".

Lucrul în echipă se caracterizează prin faptul că are un sens unit al scopului pentru a atinge un obiectiv clar, specific, pe care toți membrii îl consideră important să îl atingă. O echipă poate fi desemnată să realizeze un proiect specific, cum ar fi căutarea unor modalități de îmbunătățire a rentabilității într-o întreprindere mică. De asemenea, o echipă ar putea fi asamblată pentru a stabili un buget sau pentru a găsi candidatul potrivit pentru deschiderea unui loc de muncă. Alegeți membrii echipei despre care știți că vor fi angajați în acest scop și acest lucru va funcționa bine împreună. Acest lucru nu înseamnă că nu pot să nu fie de acord, ci că își vor pune deoparte diferențele pentru binele echipei și scopul lor.

Competență consistentă

Toate echipele trebuie să fie alcătuite din membri capabili să contribuie la realizarea obiectivului pe baza nivelului de cunoștințe sau expertiză. Dacă o echipă are sarcina de a elabora un buget de cheltuieli, dar unul sau mai mulți dintre membri au o experiență de bugetare puțin sau deloc, întreaga echipă va suferi ca rezultat. Acest lucru nu înseamnă că toți membrii echipei ar trebui să aibă aceleași competențe. De fapt, acest lucru ar putea fi contraproductiv (în competiție unul cu celălalt), deoarece ar putea începe să lupte pentru ca abilitățile lor să fie cele dominante folosite. Echipa ideală va avea membri care au fiecare competență în materie, dar cu abilități diferite de a contribui la proiect în ansamblu.

Spiritul cooperativ

O echipă de succes are un spirit de cooperare. Toți membrii trebuie să colaboreze pentru a atinge obiectivul specific. Acest lucru poate fi dificil, mai ales dacă unii membri posedă personalități puternice sau sunt foarte încăpățânați. Echipele de succes au tendința de a avea lideri puternici care să țină pe toată lumea pe aceeași pagină, menținându-se haitele la minimum. Un lider puternic nu este același lucru ca și un jucător de star care lucrează mai bine singur. În schimb, el preia conducerea subtil, asigurându-se că toată lumea este la bord cu scopul și toată lumea știe rolul lor și pașii următori.

A juca după reguli

Echipele ar trebui, de asemenea, să dispună de un set de reguli care să determine procedurile sale de funcționare. Aceste reguli ajută la menținerea echipei pe calea și eliminarea ambiguităților. De exemplu, o echipă ar putea avea o regulă conform căreia toți membrii echipei trebuie să convină asupra unei decizii înainte de a putea fi implementată. Acest lucru ar impune ca echipa să delibereze, mult în calea unui juriu de judecată, până când se ajunge la un consens. Bineînțeles, asta înseamnă că toți cei din echipă trebuie să accepte și regulile în prealabil; ele nu pot fi impuse de o singură persoană pentru că lucrează bine în acest fel.

8.4. Competențe de bază în lucrul în echipă multidisciplinară

Un model de capacitate

Abilitățile cerute de membrii de bază ai echipei multidisciplinare sunt descrise în mod divers ca "capabilități" și "competențe" (Clarke, 2004). Fiecare individ într-o echipă multidisciplinară aduce la locul de muncă competențele asociate cu profesia sau disciplina proprie. Acestea sunt abilitățile care sunt evidențiate în activitatea lor în echipă și cu utilizatorii individuali de servicii. Competența lor în aceste abilități va varia în funcție de experiența, calificările și munca implicată în obținerea calificărilor (adică, cantitatea de pregătire practică, practică pe care au avut-o).

Fiecare individ într-o echipă multidisciplinară aduce de asemenea cu ei propriile atitudini și valori care pot avea o influență semnificativă asupra cunoștințelor, comportamentului și abilităților lor. În cele din urmă, fiecare membru al echipei este un individ unic, cu propriile abilități interpersonale, puncte forte și puncte slabe.

Aceste elemente ale individului pot avea cea mai mare influență asupra modului în care acestea funcționează ca membri ai echipei. Este relativ ușor să enumerați tipul de abilități necesare pentru a lucra în calitate de membru al echipei multidisciplinare, este mai dificil să se determine aptitudinile și caracteristicile interpersonale care fac un bun membru al echipei.

Capacitatea extinde conceptul de competență pentru a include abilitatea de a aplica cunoștințele, abilitățile și atitudinile necesare într-o gamă de setări complexe și în schimbare. Astfel, accentul în acest model se pune pe o practică eficientă și reflectivă. Acest lucru necesită un set de valori, atitudini și cunoștințe în plus față de competențele lor, pentru a fi cu adevărat eficienți în lucrul cu echipa.

Capacitatea dobândită pentru experți prin experiența include:

- componentă de performanță care identifică "ce trebuie să dețină oamenii" și "ce trebuie să obțină" la locul de muncă
- o componentă etică care se ocupă cu integrarea cunoștințelor culturale, a valorilor și a conștientizării sociale în practica profesională
- o componentă care subliniază practica reflexivă în acțiune

- capacitatea de a implementa eficient intervențiile bazate pe dovezi în configurațiile de servicii ale unui serviciu modern de sănătate mintală,
- și angajamentul de a lucra cu noile modele de educație profesională și responsabilitatea pentru învățarea pe tot parcursul vieții.

Competențe principale, cunoștințe și atitudini pentru o muncă multidisciplinară

Acest concept de capacitate este combinat aici cu o descriere detaliată a competențelor.

Competențele sunt enumerate în următoarele domenii:

- evaluare
- tratament și management de îngrijire
- colaborare
- management și administrare
- aptitudini interpersonale.



Este important de remarcat că instruirea diferită a disciplinelor înseamnă că se uită la individ în diferite moduri - fiecare valabil, dar fiecare parte a imaginii unei persoane întregi.

De exemplu, abilitatea unică a unui terapeut ocupațional utilizează activitate deliberată ca instrument terapeutic cu un individ cu o problemă de sănătate mintală. Abilitatea lor de a crea programe pentru a realiza acest lucru este unică pentru terapeuții ocupaționali deoarece ei văd individul din această perspectivă. În mod similar, abilitatea unică a unui asistent social este de a lua în considerare, ca perspectivă primară, o viziune a individului în contextul circumstanțelor sale personale, familiale, culturale și socio-economice și de a propune și efectua intervenții în acest context.



Nu toți profesioniștii din echipă au același nivel de îndemânare și experiență. Caracteristicile interpersonale pe care fiecare individ le aduce echipei sunt esențiale. Nivelul de calificare în domenii cum ar fi evaluarea și intervențiile diferite pot fi dezvoltate în timp, dar dacă o persoană la un anumit nivel de bază nu crede în munca în echipă, nici o cantitate de formare în terapii nu le va face un membru efectiv multidisciplinar al echipei.

Rolul principal al experților prin experiența în lucrul în echipă este:

- ❖ furnizarea de expertiză prin propria sa experiență
- ❖ fiind empatic
- ❖ și furnizarea de informații despre îmbunătățirea celorlalți utilizatori
- ❖ articularea experiențelor lor și aducerea acestor cunoștințe în constructiv pe sistem. În acest context, devine o chestiune de dezbatere critică inclusivă că utilizatorii joacă un rol important în furnizarea de servicii și în funcționarea echipelor multidisciplinare de sănătate

- ❖ utilizarea învățării bazate pe practică, prin sprijinul colegilor sau prin metoda de învățare mediată
- ❖ conectarea pacienților și a membrilor familiei cu resursele necesare, urmărind asigurarea unor conexiuni eficiente
- ❖ sprijinirea pacienților în examinarea și accesarea serviciilor complementare și alternative destinate să sprijine sănătatea și sănătatea.
- ❖ Promovarea diversității între furnizorii care lucrează în echipe interprofesionale.

Sfaturi practice pentru Expert de experiență și profesioniști:

- Intotdeauna prezintă-te echipei
- Clarificați rolul .Dvs
- Utilizați un limbaj obiectiv (nu subiectiv)
- Învățați și utilizați numele celor din jurul Dvs
- Să fi asertiv când este necesar
- Citiți înapoi / închideți bucla de comunicare
- Subliniați evidențele pentru a evita ipotezele
- Puneți întrebări, verificați și clarificați
- Delegați sarcinile unor persoane specifice, nu în aer
- Dacă ceva nu are sens, aflați perspectiva celeilalte persoane
- Întotdeauna faceți o informare de echipă înainte de a începe o activitate de echipă și o audiere ulterioară
- Când sunteți în conflict, concentrați-vă asupra "ce" este potrivit pentru pacient, nu "cine" este corect / greșit?
- Și rețineți: "Munca în echipă nu se întâmplă doar". Necesita:



- O înțelegere a caracteristicilor echipelor de succes
- Cunoașterea modului în care echipele funcționează și a modalităților de menținere a echipelor eficiente.

9. Informații pe piața muncii

Persoanele cu dizabilități au dreptul de a munci și de a realiza venituri în conformitate cu prevederile legislației muncii, precum și cu dispozițiile speciale din legea privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap. Persoanele cu dizabilități pot fi încadrate în muncă conform pregătirii lor profesionale și capacitații de muncă, atestate prin certificatul de încadrare în grad de deficiență, emis de comisiile de evaluare (Legea 448/2006)

Beneficiile PWD aflate în căutarea unui loc de muncă sau încadrate în muncă

- adaptare rezonabilă la locul de muncă;
- consiliere în perioada prealabilă angajării și pe parcursul angajării, precum și în perioada de probă, din partea unui consilier specializat în medierea muncii;
- o perioadă de probă la angajare, plătită, de cel puțin 45 de zile lucrătoare;
- un preaviz plătit, de minimum 30 de zile lucrătoare, acordat la desfacerea contractului individual de muncă din inițiativa angajatorului pentru motive neamputabile acestuia;
- posibilitatea de a lucra mai puțin de 8 ore pe zi, în condițiile legii, în cazul în care beneficiază de recomandarea comisiei de evaluare în acest sens, dar și de scutirea de plata impozitului pe salarii (accentuat și grav)

9.1. Servicii de consiliere pentru persoane cu dizabilități

DIRECȚIILE STRATEGICE ALE POLITICILOR SOCIALE ÎN FAVOAREA PERSOANELOR CU DIZABILITĂȚI ÎN PERIOADA 2014-2020

Asistență și consiliere în căutarea unui loc de muncă

Conceptul de consiliere în carieră

Pentru ca o persoană cu sau fără dizabilități să-și găsească un loc de muncă aceasta trebuie să beneficieze mai întâi de un proces de consiliere în carieră.

Potrivit inițiatorilor acestui ghid, există 3 tipuri de profesioniști care pot face această activitate în diverse stadii de viață ale persoanelor care urmează să se ocupe de un loc de muncă: Educator / profesor, ofițerul de asistare și plasare și mentorul. Prezentul ghid se referă în special la ultimele două categorii, în timp ce primul se găsește în legislație și în alte acte legislative legate de sistemul național de învățământ.

Activitatea de consiliere în carieră are un rol deosebit în societatea umană, iar țările dezvoltate din punct de vedere economic, cu un nivel de trai crescut, i-au acordat importanța cuvenită, elaborând o legislație care să ajute la desfășurare și dezvoltarea acesteia.

Consilierea reprezintă inima unui program de orientare a carierei; semnificația acestui fapt este nu numai de **natură psihologică**, ci și **educațională (pedagogică)**. Elevii, tinerii, adulții trebuie formați astfel încât să poată lua decizii optime legate de viața lor. În acest sens, atenția acestora și implicat a

educatorilor trebuie să se îndrepte spre crearea unor circumstanțe în cadrul cărora fiecare consiliat să aibă libertatea luării unor hotărâri pe care să le ducă la bun sfârșit și, în același timp, să-și asume consecințele ce decurg din el.

Dezvoltarea carierei semnifică toate aspectele vieții umane aflate în devenire și cu o dinamică specifică în diferite planuri, adică:

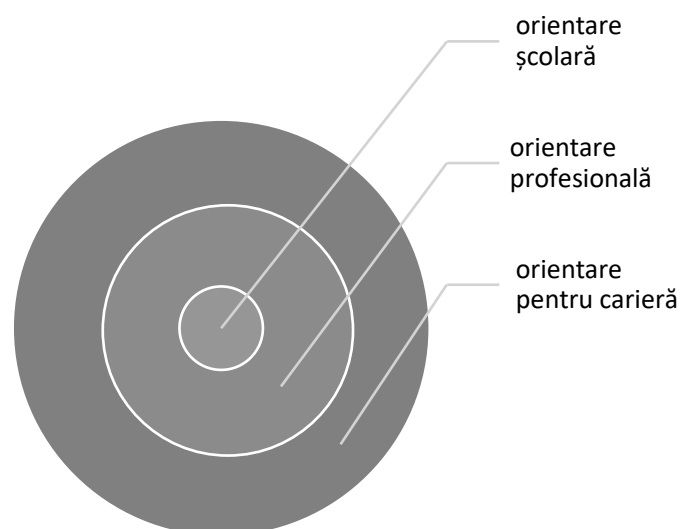
- autocunoașterea și formarea deprinderilor de relaționare interpersonală;
- educația și formarea profesională inițială;
- asumarea de diferite roluri în viață;
- modul de integrare, trăire și planificare a diferitelor evenimente ale vieții.

Educația pentru carieră include, adesea, și subiecte care nu sunt, aparent, direct legate de exercitarea unei profesii, precum: viața de familie, petrecerea timpului liber, creșterea și educarea copiilor, economie familială, chestiuni legate de valori și calitatea vieții, modul de a face față situațiilor dramatice din viață: deces, divorț, cataclisme naturale, șomaj.

Consilierea este și o **formă de socializare și/sau învățare socială** prin faptul că oferă indivizilor noi experiențe și informații prin care aceștia pot să-și contureze mai bine și să-și dezvolte identitatea și imaginea de sine, să se integreze cu succes și într-un mod care să le aducă satisfacții sau să le faciliteze depășirea anumitor contexte critice ale vieții.

Conținutul activității de consiliere și orientare a carierei

Serviciile de consiliere, orientare și educare pentru carieră – ca organizare, metode, structură, resursele umane avute în vedere, dar și structurile ocupaționale disponibile – au evoluat semnificativ în societatea industrială, post-industrială și informațională. Consilierea și orientarea școlar – profesională îl sprijină pe individ să-și îndeplinească propria carieră, prin aceasta îl ajută să aibă un destin demn în viață. De aceea alegerea unei profesii trebuie să fie un act profund personal, liber, rezultat al procesului deliberării responsabile, în acord cu situațiile concrete, obiective ale realității sociale și economice, cu motivațiile interne și interesele dominante și stabile.



Consilierea și orientarea profesională

Activitatea de orientare școlară o precede pe cea profesională, ambele fiind componente ale orientării pentru carieră. Debutul și intensificarea activității de orientare școlară are loc, de regulă, la nivelul anilor școlari care marchează sfârșitul și începutul ciclurilor de învățământ.

Orientarea profesională pentru persoanele cu dizabilități încearcă stabilirea unui echilibru adecvat între **profesiune**, considerată în ansamblul său, personalitatea privită în totalitatea sa și **limitările funcționale** ale persoanei. Consilierea și orientarea vocațională a persoanei cu dizabilități urmărește ca prin tehnicile practice utilizate să contribuie la descoperirea de sine și să faciliteze opțiunea către un tip de educație adecvat propriilor posibilități, abilități și interese.

Consilierea vocațională reprezintă ansamblul acțiunilor proiectate, organizate, desfășurate în procesul educațional cu scopul identificării, stimulării, structurării capacităților specifice și pasiunilor complementare acestor capacități.

Elementele componente și specifice consilierii și orientării carierei, în viziunea lui Holland, (Holland, J.L. *Making Vocational Choices :A Theory of Vocational Personalities and Work Environments*, Englewood Cliffs, Prentice-Hall, 1985), constau în:

- *oferirea de informații* clientului despre ocupații prin metode comprehensibile și accesibile;
- *furnizarea de date organizate și structurate* despre alternativele ocupaționale;
- *informarea și documentarea personală*;
- *informarea și educația privind dezvoltarea carierei desfășurate* în școală sau în cadrul activităților extrașcolare;
- *oferirea de materiale și metode* pentru evaluarea capacităților clienților cu scopul de a crea o imagine realistă asupra resurselor și potențialului profesional;
- *derularea de activități* de consiliere-individuală și în grup – în vederea dezvoltării carierei sau rezolvării problemelor personale ale beneficiarilor; educarea intereselor constând în formarea și stimularea atitudinilor pozitive pentru o anumită profesie;
- *îndrumarea elevilor* în vederea conturării unei opțiuni profesionale stabile; valorificarea în grup a experiențelor personale pozitive ale elevilor și părinților acestora; desfășurarea de activități personale de punere în practică a tehnicilor de căutare a unui loc de muncă (redactarea unui Curriculum Vitae, a unei scrisori de prezentare, a portofoliului personal);
- *desfășurarea de activități speciale inițiate* de consilieri în instituții de profil; cunoașterea elevilor.

Consilierea și orientarea nu trebuie să constituie un obiect de studiu sau o disciplină școlară ci o arie de *aplicații, dezvoltări practice, experiențe și atitudini* care trebuie învățate și exersate în viață. Consilierea și orientarea pentru carieră este compatibilă cu ezitățile, renunțările, erorile, alegerile succesive. Activitatea de orientare școlară și profesională în anumite limite ce țin de latura informativă, de furnizarea de date și sfaturi practice cu finalitate imediată pot fi preluate și dezvoltate și de ceilalți profesori din școală, sarcină care nu trebuie să fie în totalitate atribuită profesorilor consilieri.

9.2. Posibilități de formare profesională pentru persoane cu dizabilități

Alte cheltuieli legate de procesul de integrare în muncă al unei persoane cu dizabilități deductibile sunt cheltuielile specifice de pregătire, formare și orientare profesională și de încadrare în muncă a persoanelor cu handicap care sunt deductibile din bugetul asigurărilor de șomaj pe care îl plătește unitatea către bugetul de stat.

Legea cu privire la persoanele cu dizabilități prevede că orice persoană cu handicap care dorește să se reintegreze sau să se reintegreze în muncă are *acces gratuit* la evaluare și orientare profesională, indiferent de vârstă, tipul și gradul de handicap. Persoana cu handicap participă activ în procesul evaluării și orientării profesionale, are acces la informare și la alegerea activității, conform dorințelor și aptitudinilor sale.

Beneficiază de orientare profesională:

- persoanele școlarizate și cu vârsta corespunzătoare în vederea integrării profesionale,
- persoane care nu au un loc de muncă, experiența profesională
- persoane care, deși încadrate în muncă, doresc reconversie profesională.

Cheltuielile specifice de pregătire, formare și orientare profesională și de încadrare în muncă a PWD sunt deductibile din bugetul asigurărilor de șomaj pe care îl plătește unitatea de către bugetul de stat.

9.3. Suport Legal

Persoanele cu dizabilități au o serie de drepturi pe care este esențial să le cunoască. Ele trebuie să știe că își pot continua parcursul carieristic și că au o serie de facilități menite să le ajute în viața profesională.

Lege nr. 76 din 16 ianuarie 2002 privind sistemul asigurărilor pentru șomaj și stimularea ocupării forței de muncă

Art. 1

În România fiecărei persoane îi sunt garantate dreptul de a-și alege liber profesia și locul de muncă, precum și dreptul la asigurările pentru șomaj.

Convenția privind Drepturile Persoanelor cu Dizabilități

Articolul 27

Munca și încadrarea în muncă

1. Statele Părți recunosc dreptul persoanelor cu dizabilități de a munci în condiții de egalitate cu ceilalți; aceasta include dreptul la oportunitatea de a-și câștiga existența prin

exercitarea unei activități liber alese sau acceptate pe piața muncii, într-un mediu de lucru deschis, inclusiv și accesibil persoanelor cu dizabilități. Statele Părți vor proteja și promova dreptul la muncă, inclusiv pentru cei care dobândesc o dizabilitate pe durata angajării, prin luarea de măsuri adecvate, inclusiv de ordin legislativ, pentru ca, printre altele:

(a) Să interzică discriminarea pe criterii de dizabilitate referitoare la toate aspectele și formele de încadrare în muncă, inclusiv la condițiile de recrutare, plasare, angajare și menținere în muncă, la progresul în carieră și la condiții de sănătate și securitate la locul de muncă;

(b) Să protejeze drepturile persoanelor cu dizabilități, în condiții de egalitate cu ceilalți, din punct de vedere al condițiilor corecte și favorabile de muncă, inclusiv al oportunităților și remunerației egale pentru muncă egală, al condițiilor de sănătate și securitate la locul de muncă, al protecției împotriva hărțuirii și prin reglementarea conflictelor;

(c) Să se asigure că persoanele cu dizabilități sunt capabile să-și exercite dreptul la muncă și drepturile sindicale în condiții de egalitate cu ceilalți;

(d) Să permită persoanelor cu dizabilități accesul efectiv la programele generale de orientare tehnică și vocațională, la servicii de plasare și formare profesională continuă;

(e) Să promoveze, pe piața muncii, oportunitățile de angajare și de progres în carieră pentru persoanele cu dizabilități și să ofere asistență în căutarea, obținerea și menținerea unui loc de muncă, inclusiv pentru revenirea la locul de muncă.

(f) Să promoveze oportunitățile pentru activități independente, dezvoltarea spiritului antreprenorial, dezvoltarea de cooperative și începerea unei afaceri proprii;

(g) Să angajeze persoane cu dizabilități în sectorul public;

(h) Să promoveze angajarea persoanelor cu dizabilități în sectorul privat prin politici și măsuri adecvate, care să includă programe de acțiune pozitive, stimulente și alte măsuri;

(i) Să se asigure oferirea unor adaptări adecvate persoanelor cu dizabilități, la locul de muncă;

(j) Să încurajeze obținerea, de către persoanele cu dizabilități, a unei experiențe în muncă, pe piața liberă a forței de muncă;

(k) Să promoveze reabilitarea vocațională și profesională, menținerea locului de muncă și programele de reintegrare profesională pentru persoanele cu dizabilități.

2. Statele Părți se vor asigura că persoanele cu dizabilități nu sunt ținute în sclavie sau servitute și sunt protejate, în condiții de egalitate cu ceilalți, împotriva muncii forțate sau obligatorii.

Strategia națională "O societate fără bariere pentru persoanele cu dizabilități", 2015-2020

Strategia națională "O societate fără bariere pentru persoanele cu dizabilități", 2015-2020, denumită în continuare Strategia, își propune să asigure implementarea Convenției privind drepturile persoanelor cu dizabilități¹ ratificate de România prin Legea nr. 221/2010, denumită în continuare Convenția, prin seturi de măsuri coerente, integrate și interinstituționale. Convenția oferă un cadru de elaborare a politicilor publice și de modernizare a practicilor, instrumentelor și modalităților de sprijin în comunitate, care să conducă la participarea deplină a persoanelor cu dizabilități în societate, la o viață demnă și împlinită în comunitate. România se angajează să mobilizeze resursele necesare pentru eliminarea barierelor astfel încât nicio persoană cu dizabilități să nu fie discriminată, marginalizată, exclusă sau abuzată, iar alegerile și aspirațiile ei să fie respectate și sprijinite, transpunând astfel în realitate principalele priorități în domeniul politicilor pentru persoanele cu dizabilități ale Programului de Guvernare, asigurând coerența politicilor în domeniul dizabilității precum și între diferite nivele și mecanisme de guvernare, dar și concordanța acestora cu principiile și obiectivele stabilite în tratatele și convențiile internaționale la care România este parte.

Dreptul la muncă pentru persoanelor cu dizabilități

Persoanele cu dizabilitati au dreptul la munca, conform pregatirii lor profesionale si a gradului de handicap. Acestea au o serie de drepturi si facilitati. Autoritatile si institutiile publice au, de asemenea, drepturi si obligatii in cazul angajarii persoanelor cu dizabilitati.

Art.33 al Legii Nr.60 din 2012 privind *incluziunea socială* a persoanelor cu dizabilități, intitulat « Dreptul la muncă al persoanelor cu dizabilități» stabilește:

(3) Se interzice discriminarea pe criterii de dizabilitate referitor la toate aspectele și formele de încadrare în muncă, inclusiv la condițiile de recrutare, plasare, angajare și desfășurare a activității de muncă, la avansarea în carieră, la condițiile de sănătate și securitate la locul de muncă.

Legislatia ce reglementeaza dreptul la munca al persoanelor cu dizabilitati

Legea 448 din 2006, actualizat în 2016, oferă drepturile persoanelor cu handicap, dar și beneficiile oferite de stat angajatorilor lor.

Conform legii privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap nr. 448/2006 persoanele cu dizabilități sunt cele care, din cauza bolilor fizice, mentale sau senzoriale, își pierd capacitatea de a desfășura activități zilnice normale, care necesită măsuri de protecție pentru sprijin, integrare și incluziune socială. Din această lege beneficiază copiii și adulții cu handicap, cetățenii români, cetățenii altor state sau apatrizii, în condițiile în care, potrivit legii, își au reședința în România.

Condițiile de încadrare în munca a persoanelor cu dizabilitati

Articolul 74, alineatul 1, din Legea 448 din 2006 prevede faptul ca persoanele cu handicap au dreptul sa li se creeze toate conditiile pentru a-si alege si exercita profesia, meseria sau ocupatia, pentru a dobandi si mentine un loc de munca, precum si pentru a promova profesional.

Persoanele cu handicap pot fi încadrate în munca conform pregătirii lor profesionale și capacității de munca, atestate prin certificatul de încadrare în grad de handicap, emis de comisiile de evaluare de la nivel județean sau al sectoarelor municipiului București.

În același timp, autoritățile și instituțiile publice, persoanele juridice, publice sau private, care au cel puțin 50 de angajați, au obligația de a angaja persoane cu handicap într-un procent de cel puțin 4% din numărul total de angajați.

La încadrarea în munca a persoanelor cu dizabilitati verificarea aptitudinilor profesionale se realizează printr-o perioadă de proba la angajare, platită, de cel puțin 45 de zile lucratoare, conform art. 83, litera d) din legea 448/2006 actualizată.

Programul legal de munca al unei persoane cu dizabilitati

Persoanele cu dizabilitati au posibilitatea de a lucra mai puțin de 8 ore pe zi în cazul în care beneficiază de recomandarea comisiei de evaluare în acest sens.

Drepturile de formare profesionala ale unei persoane cu dizabilitati

Legea cu privire la persoanele cu dizabilitati prevede ca orice persoana cu handicap care dorește să se integreze sau să se reintegreze în munca are *acces gratuit* la evaluare și orientare profesională, indiferent de vârstă, tipul și gradul de handicap. Persoana cu handicap participă activ în procesul evaluării și orientării profesionale, are acces la informare și la alegerea activității, conform dorințelor și aptitudinilor sale.

Beneficiaza de orientare profesională:

- persoanele școlarizate și cu vârsta corespunzătoare în vederea integrării profesionale,
- persoane care nu au un loc de muncă, experiența profesională
- persoane care, deși încadrate în muncă, doresc reconversie profesională.

Dreptul la concediu al unei persoane cu dizabilitati

În ceea ce privește concediul persoanelor cu dizabilitati, *Codul Muncii* menționează ca beneficiază de un concediu de odihnă suplimentar de cel puțin 3 zile lucratoare:

- a) salariații care lucrează în condiții grele, periculoase sau vătămătoare;

- b) persoanele cu handicap;
- c) tinerii in varsta de pana la 18 ani.

In acelasi timp, in cazul in care aceeaasi persoana se incadreaza in doua situatii pentru care legea prevede concediu de odihna suplimentar, cuantumului acestuia va reprezenta cel putin suma minimelor prevazute de lege pentru fiecare din situatii.

Drepturile salariale si alte beneficii ale persoanelor cu dizabilitati angajate

Persoanele cu dizabilitati au dreptul la o indemnizatie lunara la care se adauga salariul lunar si nu pierd indemnizatia pentru handicap si nici indemnizatia de insotitor odata cu semnarea unui contract de munca. Persoanele cu dizabilitati au aceleasi drepturi in ceea ce priveste salariul ca si persoanele care nu au acest statut, insa ele nu platesc impozit pe salariu.

In ceea ce priveste pensia, persoanele care au realizat un stagiul de cotizare in conditii de handicap preexistent calitatii de asigurat beneficiaza de reducerea varstelor standard de pensionare, in functie de gradul de handicap, dupa cum urmeaza:

- cu 15 ani, in situatia asiguratilor cu handicap grav, daca au realizat, in conditiile handicapului preexistent calitatii de asigurat, cel putin o treime din stagiul complet de cotizare;
- cu 10 ani, in situatia asiguratilor cu handicap accentuat, daca au realizat, in conditiile handicapului preexistent calitatii de asigurat, cel putin doua treimi din stagiul complet de cotizare;
- cu 10 ani, in situatia asiguratilor cu handicap mediu, daca au realizat, in conditiile handicapului preexistent calitatii de asigurat, stagiul complet de cotizare.

Obligatiile angajatorului in ceea ce priveste angajarea persoanelor cu dizabilitati

Art. 78. - (1) Persoanele cu handicap pot fi încadrate în muncă conform pregătirii lor profesionale și capacității de muncă, atestate prin certificatul de încadrare în grad de handicap, emis de comisiile de evaluare de la nivel județean sau al sectoarelor municipiului București.

(2) Autoritățile și instituțiile publice, persoanele juridice, publice sau private, care au cel puțin 50 de angajați, au obligația de a angaja persoane cu handicap într-un procent de cel puțin 4% din numărul total de angajați

Ordonanța de urgență Nr. 60/2017 – Autoritățile și instituțiile publice, persoanele juridice, publice sau private, care nu angajează persoane cu handicap în condițiile prevăzute la alin. (2), plătesc lunar către bugetul de stat o sumă reprezentând salariul de bază minim brut pe țară garantat în plată înmulțit cu numărul de locuri de muncă în care nu au angajat persoane cu handicap."

În scopul stimulării angajării persoanelor cu handicap, în condițiile prevăzute la alin. (2), autoritățile și instituțiile publice, persoanele juridice publice, cu excepția celor prevăzute la alin. (4), au obligația organizării unor concursuri de angajare exclusiv pentru persoanele cu handicap, cu respectarea

prevederilor legale în vigoare. Această măsură nu exclude posibilitatea persoanelor cu handicap de a participa la toate celelalte concursuri de angajare organizate de către instituția publică."

Drepturile angajatorului in ceea ce priveste persoanelor cu dizabilitati angajate si facilitatile fiscale de care poate beneficia

Angajatorii care au salariatii cu dizabilitati beneficiaza de cateva facilitati fiscale.

Sunt deductibile de la calculul profitului impozabil urmatoarele cheltuieli: cheltuielile efectuate pentru adaptarea locului de munca, cheltuielile efectuate pentru achizitionarea utilajelor si echipamentelor utilizate in procesul de productie de catre persoana cu handicap, cheltuielile efectuate pentru transportul persoanelor cu handicap de la domiciliu la locul de munca, cheltuielile efectuate pentru transportul materiilor prime si al produselor finite la si de la domiciliul persoanei cu handicap, angajata pentru munca la domiciliu

Alte cheltuieli legate de procesul de integrare in munca al unei persoane cu dizabilitati deductibile sunt cheltuielile specifice de pregatire, formare si orientare profesionala si de incadrare in munca a persoanelor cu handicap care sunt deductibile din bugetul asigurarilor de somaj pe care il plateste unitatea catre bugetul de stat.

Totodata, in cazul in care angajatorul nu este obligat prin lege sa angajeze persoane cu handicap, acesta va primi timp de un an de zile salariul minim pe economie, lunar, pentru fiecare persoana cu handicap angajata, cu conditia sa o pastreze angajata cel putin 2 ani.

Mai mult, angajatorii care incadreaza in munca pe durata nedeterminata absolventii din randul persoanelor cu handicap sunt scutiti de plata asigurarilor pentru somaj si primesc lunar, timp de 1,5 ani urmatoarele sume:

- a) 1 salariu de baza minim brut pe tara pentru absolventii ciclului inferior al liceului sau ai scolilor de arte si meserii;
- b) 1,2 salarii de baza minime brute pe tara, pentru absolventii de invatamant secundar superior sau invatamant postliceal;
- c) 1,5 salarii de baza minime brute pe tara, pentru absolventii de invatamant superior.

Ordonanța Guvernului nr. 4/2015 pentru modificarea și completarea Legii nr. 571/2003 privind Codul fiscal - Persoanele cu handicap grav sau accentuat vor fi scutite de la plata impozitului pentru toate categoriile de venituri realizate.

Pe lângă scutirea de la plata impozitului pe salarii, persoanele cu handicap grav sau accentuat nu vor plăti impozit nici pentru veniturile provenite din pensii, din activități independente ori agricole, din silvicultură și piscicultură, altele decât cele impozitate prin tranșe de venit.

Facilitatile ce trebuie oferite unei persoane cu dizabilitati la locul de munca

Persoanele cu handicap angajate la domiciliu beneficiaza din partea angajatorului de transportul la si de la domiciliu al materiilor prime si materialelor necesare in activitate, precum si al produselor finite realizate.

Angajatorul trebui sa ii ofere angajatului cu dizabilitati urmatoarele facilitati:

- o perioada de proba la angajare, plătită, de cel puțin 45 de zile lucrătoare;
- un preaviz plătit, de minimum 30 de zile lucrătoare, acordat la desfacerea contractului individual de muncă din inițiativa angajatorului pentru motive neimputabile acestuia;
- posibilitatea de a lucra mai puțin de 8 ore pe zi, in conditiile legii, in cazul in care beneficiaza de recomandarea comisiei de evaluare in acest sens;

9.4. Contribuție financiară în privința creșterii angajării și în privința promovării ocupării forței de muncă

În baza Legii 448/2006 persoanele cu dizabilități care se angajează pe piața muncii (angajați PWD) dar și angajatorii care angajează persoane cu dizabilități beneficiază de o serie de facilități.

Facilități angajați PWD

Persoanele cu handicap angajate la domiciliu beneficiaza din partea angajatorului de *transportul* la si de la domiciliu al materiilor prime si materialelor necesare in activitate, precum si al produselor finite realizate.

Angajatorul trebuie să îi ofere angajatului cu dizabilitati urmatoarele facilitati:

- o perioada de proba la angajare, plătită, de cel puțin 45 de zile lucrătoare;
- un preaviz platit, de minimum 30 de zile lucrătoare, acordat la desfacerea contractului individual de munca din initiativa angajatorului pentru motive neimputabile acestuia;
- posibilitatea de a lucra mai puțin de 8 ore pe zi, in conditiile legii, in cazul in care beneficiaza de recomandarea comisiei de evaluare in acest sens;

Facilități pentru angajatorii persoanelor cu handicap

Facilități fiscale

- Sunt deductibile de la calculul profitului impozabil următoarele cheltuieli: cheltuielile efectuate pentru *adaptarea locului de munca*, cheltuielile efectuate pentru *achiziționarea utilajelor si echipamentelor utilizate* in procesul de productie de catre persoana cu handicap, cheltuielile efectuate pentru *transportul persoanelor cu handicap* de la domiciliu la locul de munca,

cheltuielile efectuate pentru *transportul materiilor prime si al produselor finite* la si de la domiciliul persoanei cu handicap, angajata pentru munca la domiciliu

- Alte cheltuieli legate de procesul de integrare in munca al unei persoane cu dizabilitati deductibile sunt cheltuielile specifice *de pregatire, formare si orientare profesionala side incadrare in munca* a persoanelor cu handicap care sunt deductibile din bugetul asigurarilor de somaj pe care il plateste unitatea catre bugetul de stat.
- Totodata, in cazul in care angajatorul nu este obligat prin lege sa angajeze persoane cu handicap, acesta va primi timp de un an de zile salariul minim pe economie, lunar, pentru fiecare persoana cu handicap angajata, cu conditia sa o pastreze angajata cel putin 2 ani.
- Angajatorii care incadreaza in munca pe durata nedeterminata absolventi din randul persoanelor cu handicap sunt scutiti de plata asigurarilor pentru somaj si primesc lunar, timp de 1,5 ani urmatoarele sume:
 - a) 1 salariu de baza minim brut pe tara pentru absolventii ciclului inferior al liceului sau ai scolilor de arte si meserii;
 - b) 1,2 salarii de baza minime brute pe tara, pentru absolventii de invatamant secundar superior sau invatamant postliceal;
 - c) 1,5 salarii de baza minime brute pe tara, pentru absolventii de invatamant superior.

În ceea ce privește creșterea accesului pe piața muncii a persoanelor cu dizabilități, atât Ministerul Muncii și Justiției Sociale, cât și Ministerul Fondurilor Europene au în lucru proiecte finanțate din fonduri naționale și europene. Ministrul Fondurilor Europene, Rovana Plumb, a subliniat că prin modificarea Programului Operațional Capital Uman vor putea fi accesate 155 de milioane de euro.

Fondurile vor fi destinate proiectelor de încurajare a angajării persoanelor cu dizabilități și vor include atât măsuri de susținere a angajatorilor, prin acordarea de subvenții și accesibilizarea mediului de lucru, cât și de sprijinire a persoanelor cu dizabilități. De asemenea, în aceste proiecte vor fi incluse și măsuri de integrare în comunitate și dezinstituționalizare a persoanelor cu dizabilități.

Consultările dintre aceste asociații și reprezentanții Guvernului vor continua.

10. Înlăturarea barierelor în calea accesului egal la muncă pentru persoanele cu dizabilități

10.1. Înlăturarea barierelor în calea accesului egal la muncă pentru persoanele cu dizabilități

Persoanele cu dizabilități nu sunt un grup omogen. Acestea pot avea o dizabilitate fizică, o dizabilitate senzorială sau mentală. Poate că au avut o dizabilitate de la naștere sau au dobândit acest lucru în copilărie, adolescență sau mai târziu în viață, în cursul educației ulterioare sau în timpul angajării. Incapacitatea acestora poate avea un impact redus asupra capacității lor de a munci și a lua parte la societate sau poate avea un impact major, necesitând un sprijin considerabil și o asistență considerabilă.

Munca nu are sens mai puțin pentru persoanele cu dizabilități. Milioane de persoane cu dizabilități din întreaga lume, care continuă să li se refuze dreptul la muncă ... rămân excluse din posibilitatea de a se realiza și de a aduce o contribuție semnificativă la dezvoltarea economică, socială și culturală a comunităților lor.

Evaluarea spațiului de lucru de către ocupanți, bazată pe experiența lor de lucru, măsurarea adecvării abilităților angajaților în raport cu activitățile și nevoile companiilor care le angajează (Dunnette & Hough, 1990, 1991)

Evaluarea mediului de lucru vizează în primul rând caracteristicile fizice ale locului de muncă ca factori care afectează activitățile și interacțiunile umane.

În mod obișnuit, evaluarea mediului de lucru este compusă din două aspecte interdependente:
➤ în primul rând, identificarea modurilor în care condițiile ambientale de mediu afectează îndeplinirea sarcinilor și,
➤ în al doilea rând, modul în care lucrătorii percep și evaluează aceste condiții. (cum ar fi atmosfera, iluminarea, modul de lucru: ședința, în picioare, individual sau în grup etc.)

10.2. Accesibilitate

Pentru a facilita recrutarea persoanelor cu dizabilități și menținerea locurilor de muncă de către lucrătorii care dobândesc o dizabilitate, angajatorii ar trebui să ia măsuri pentru a îmbunătăți accesibilitatea locurilor de muncă pentru persoanele cu diferite tipuri de dizabilități. Aceasta ar trebui să includă luarea în considerare a intrării și circulației în jurul incintei și a spațiilor de toaletă și de toaletă. Accesibilitatea ar trebui să fie înțeleasă, de asemenea, ca și semnalizare în utilizare, manuale, instrucțiuni la locul de muncă și informații electronice.

Accesul la mobilitate

- Transport accesibil pentru scaune cu rotile
- Parcare rezervată
- Săli de întâlnire fără bariere / toaile / platformă podium / difuzor
- Rampă compatibilă Acces la întreprinderi și locuri publice
- Cazare accesibilă

Audierea accesului

- Copiile în avans ale ziarelor
- Un sistem de asistare asistat
- Interpreții de limbă
- Un loc liniștit pentru a se aduna pentru o conversație socială (un spațiu mai silențios, care este încă vizibil pentru alții, ar trebui să fie rezervat la evenimentele sociale sau la mese, astfel încât persoanele care au dificultăți de auz să meargă acolo să vorbească cu colegii lor.)

Acces complet

- Copii mari tipărite / brățări ale programului și documentelor
- Un voluntar student care să ghideze și să descrie opera de artă, munca pe calculator etc.
- Un tehnician care să ajute la dispozitivele de asistență și cititoarele de ecran (de exemplu, JAWS)
- mânușile să atingă lucrul tridimensional (dacă este permis)

Indicatoare

- Semnele includ semne de direcție, avertizări de urgență și de pericol, panouri informative și semne de localizare. Trebuie să fie clar, ușor de citit și de înțeles, luminat corespunzător pe timp de noapte, vizibil și bine situat.
- Suprafețele semnelor ar trebui să împiedice aprinderea și să fie rezistente la intemperii
- Culorile trebuie să contrasteze cu suprafața înconjurătoare pentru a evita confuzia persoanelor cu viziune redusă și orbire
- combinațiile de culori trebuie să fie roșii și verde sau galben și albastru, pentru a evita confuzia persoanelor cu vedere redusă și orbire
- literele trebuie să fie dimensionate proporțional cu distanța de citire
- Simbolul internațional de acces ar trebui utilizat atunci când este cazul (de exemplu în parcare și toaile pentru persoanele cu dizabilități).

Alte probleme

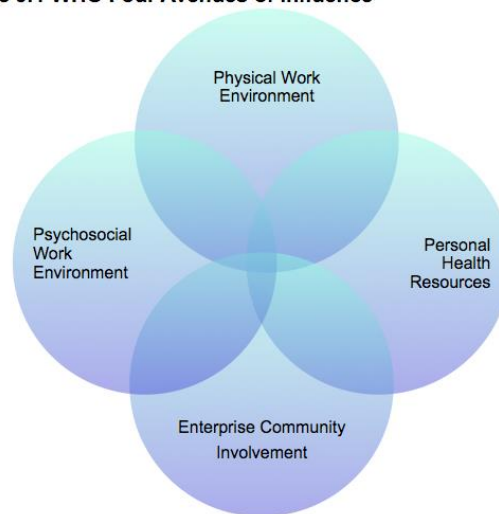
- Notificarea dacă evenimentele sociale includ lumini intermitente și zgomote (acestea pot provoca convulsii, fie evitați sau anunțându-le înainte de timp).

- Notificări prin care se solicită participanților să se abțină de la problemele care cauzează alergii (de exemplu, parfumuri)
- Informații furnizorii de alimente cu privire la alergii alimentare (de exemplu, arahide, crustacee, etc.)
- Informații de recomandare pentru agențiile locale de îngrijire personală
- Informații de recomandare pentru îngrijirea medicului veterinar pentru animalele de serviciu
- Accesul la un loc de odihnă în timpul zilei (în cazul în care locul de desfășurare a conferinței este departe de cazare)

10. 3. Cum se activează mediul?

Pentru a crea un loc de muncă care să protejeze, să promoveze și să susțină bunăstarea fizică, mentală și socială completă a lucrătorilor, expertul în experiență ar trebui să ia în considerare soluționarea conținutului în patru "căi de influență", abordând nevoile identificate.

Figure 9.1 WHO Four Avenues of Influence



Modul în care experiența experților se adresează celor patru căi trebuie să se bazeze pe nevoile și preferințele identificate printr-un proces de evaluare care implică o consultare amplă cu lucrătorii și cu reprezentanții acestora.

Influența mediului militar asupra performanței umane

Natura influențelor pozitive și negative ale factorilor de mediu asupra comportamentului și, în mod special, asupra calităților lucrătorilor atribui elementelor din mediul lor fizic. (cum vedem cum circumstanțele noastre de lucru au un efect asupra performanței noastre.)



În primul rând, influența **mediei de lucru asupra performanței umane**. În această categorie, mediul este caracterizat ca fiind exclusiv fizic și relația dintre mediu și comportament. De exemplu, anumite variabile, cum ar fi iluminatul, ventilația și zgomotul, pot genera, în anumite condiții, stres, ceea ce, la rândul său, are un efect negativ asupra productivității (Evans & Cohen, 1987). Aversul acestui argument susține că un mediu favorabil performanței muncii îmbunătățește performanța și moralul (Dewulf & Van Meel, 2003).

Dimensiunea psihosocială a mediului de lucru

A doua categorie abordează **dimensiunile psihosociale** ale mediilor de lucru.

Factorii psihosociale la locul de muncă se referă la interacțiunile dintre mediul de lucru, conținutul locului de muncă, condițiile organizaționale și capacitățile lucrătorilor, nevoile, cultura, considerații personale suplimentare care pot influența sănătatea, performanța și satisfacția locului de muncă prin percepții și experiență.

Factorii individuali fundamentali includ capacitățile și limitările lucrătorului față de cererile de muncă și îndeplinirea nevoilor și așteptărilor. Condițiile de muncă și mediul de lucru includ sarcina în sine, condițiile fizice la locul de muncă, relațiile lucrător / coleg / supraveghetor și practicile de management. Factorii externi la locul de muncă, dar relevanți pentru preocupările psihosociale la locul de muncă includ preocupările vieții familiale sau private, elementele culturale, nutriția, ușurința de transport și locuințele.

Factorii psihosociale la locul de muncă: se referă la INTERACȚII cum ar fi  mediul de lucru, conținutul postului, condițiile organizaționale, capacitățile lucrătorilor, nevoile și așteptările, vama și cultura, condiții personale extra-profesionale care pot influența reflecția asupra  performanței muncii, satisfacției profesionale, sănătății.

Resursele de sănătate personale la locul de muncă înseamnă mediul de susținere, serviciile de sănătate, informațiile, resursele, oportunitățile și flexibilitatea pe care o întreprindere le oferă lucrătorilor pentru a-și susține sau motiva eforturile de îmbunătățire sau menținere a unor practici sănătoase de viață personală.

Resurse la locul de muncă

Exemple de probleme privind resursele de sănătate personale la locul de muncă: Condițiile de muncă sau lipsa de informații și cunoștințe pot determina angajații să întâmpine dificultăți în adoptarea unui stil de viață sănătos sau să rămână sănătoși. De exemplu:

• Inactivitatea fizică poate rezulta din orele de lucru, costurile echipamentelor de fitness sau ale echipamentului, lipsa de flexibilitate în momentul și durata pauzelor.

• Dieta slabă poate apărea din cauza lipsei de acces la gustări sau mese sănătoase la locul de muncă, lipsa timpului de a lua pauze pentru mese, lipsa de refrigerare pentru a stoca prânzuri sănătoase, lipsa de cunoștințe despre alimentația sănătoasă.

• Fumatul poate fi permis sau activat de mediul de lucru.

• Utilizarea sau abuzul de alcool pot fi încurajate, tolerate sau activate de practicile la locul de muncă

• Calitatea slabă sau cantitatea de somn pot rezulta din stresul la locul de muncă, volumul de muncă sau lucrul în schimburi.

• Bolile pot rămâne nediagnosticate sau netratate din cauza lipsei de servicii de îngrijire primară accesibile și / sau accesibile.

• Lipsa de cunoștințe sau de resurse pentru prevenirea bolilor cu transmitere sexuală (STD) poate duce la niveluri ridicate de infecție cu HIV sau alte boli cu transmitere sexuală transmisibile pe cale sanguină.

Examples of ways to provide personal health resources in the workplace: The enterprise may provide a supportive environment and resources in the form of medical services, information, training, financial support, facilities, policy support, flexibility or promotional programmes to enable and encourage workers to develop and continue healthy lifestyle practices. Some examples are:

- Furnizați facilități de fitness pentru lucrători sau o subvenție financiară pentru cursuri sau echipamente de fitness.

- Încurajați transportul activ, spre deosebire de transportul pasiv, în activitățile de lucru, ori de câte ori este posibil, prin adaptarea volumului de muncă și a proceselor.

- Furnizați și subvenționați alegeri alimentare sănătoase în cafeneaua și automatele.

- Permiteți flexibilitatea în timp și lungimea pauzelor de lucru pentru a vă permite să faceți exerciții fizice.

- Respectați politicile de fumat și aplicați-le.

- Implementați campanii promoționale sau competiții pentru a încuraja activitatea fizică, o alimentație sănătoasă sau alte activități "distractive" la locul de muncă.

- Oferiți informații despre consumul de alcool și droguri și despre serviciile de consiliere pentru asistența angajaților.

- Furnizați programe de renunțare la fumat (informații, medicamente, stimulente) pentru a ajuta fumătorii să renunțe la fumat.

- Implementați politici sănătoase de muncă în schimbare, permiteți muncitorilor să aleagă schimburile cât mai mult posibil și oferă îndrumări pentru un somn odihnitor și eficient.

- Furnizați servicii medicale confidențiale, cum ar fi evaluările de sănătate, examinările medicale, supravegherea medicală (de exemplu, măsurarea pierderii auzului, nivelurile de plumb din sânge, testarea statutului HIV) și tratamentul medical dacă nu este accesibil în comunitate (de exemplu, tratamentul antiretroviral pentru HIV).

- Furnizați informații confidențiale și resurse (de exemplu, prezervative) pentru prevenirea bolilor cu transmitere sexuală.

Implicarea comunității de afaceri

Întreprinderile există în comunități, afectează și sunt afectate de aceste comunități. Deoarece lucrătorii trăiesc în comunități, sănătatea lor este afectată de mediul fizic și social al comunității.

Exemple de probleme comunitare care afectează locul de muncă: Unele probleme ale comunității globale și locale care pot afecta lucrătorii sunt:

- calitatea slabă a aerului în comunitate;
- sursele de apă poluate din comunitate;
- lipsa expertizei sau a cunoștințelor despre sănătate sau siguranță în comunitate;
- lipsa accesului la asistența medicală primară pentru lucrători și familiile acestora;
- lipsa legilor naționale sau regionale care protejează drepturile femeilor sau ale altor grupuri vulnerabile;
- lipsa de alfabetizare în rândul lucrătorilor și al familiilor acestora;
- dezastre comunitare, cum ar fi inundații, cutremure;
- lipsa de fonduri pentru întreprinderile sau cauzele locale non-profit;
- niveluri ridicate ale infecției HIV în comunitate și un acces limitat la resursele de prevenire sau tratare accesibile;
- lipsa infrastructurii comunitare sau a siguranței pentru a încuraja transportul activ la și de la locul de muncă și în timpul liber.

Exemple de moduri în care întreprinderile se pot implica în comunitate:

Întreprinderea poate alege să furnizeze sprijin și resurse, de exemplu prin:

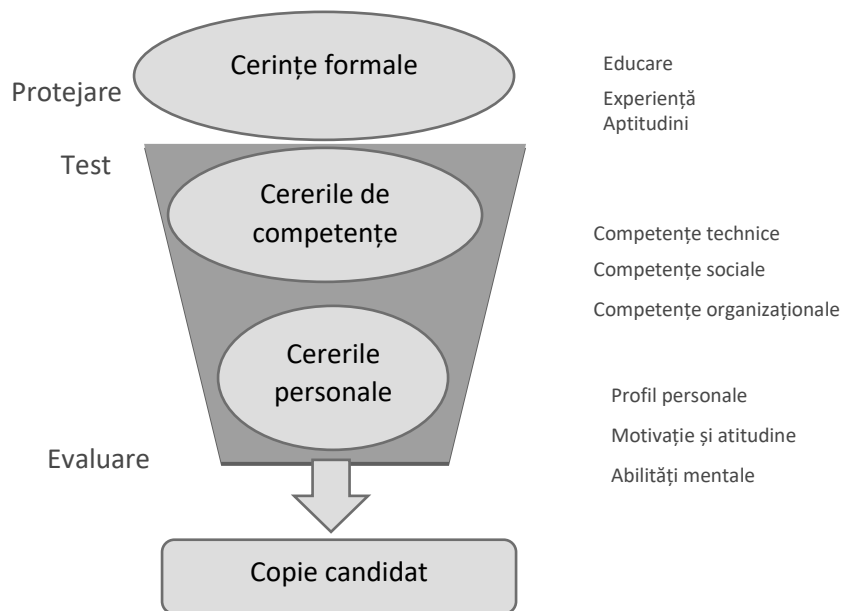
- Oferirea de asistență medicală primară gratuită sau accesibilă lucrătorilor, inclusiv accesul membrilor familiei, angajaților din IMM-uri și lucrătorilor informali.
- Instituirea politicilor privind egalitatea între sexe la locul de muncă pentru a proteja și sprijini femeile sau politicile de protecție pentru alte grupuri vulnerabile atunci când acestea nu sunt cerute din punct de vedere juridic.
- Oferirea de educație gratuită sau accesibilă pentru alfabetizare lucrătorilor și familiilor acestora.
- Oferă conducere și expertiză în domeniul sănătății și siguranței la locul de muncă pentru IMM-uri fără astfel de resurse în comunitate.
- Implementarea controalelor voluntare asupra poluanților eliberați în aer sau în apă de la întreprindere.
- Implementarea politicilor și practicilor de angajare a lucrătorilor cu dizabilități fizice sau mentale, influențând astfel șomajul și problemele culturale din comunitate.

- Încurajarea și permiterea muncitorilor să se angajeze voluntar pentru organizații non-profit în timpul programului de lucru.
- Furnizarea de sprijin financiar pentru cauze comunitare valoroase, fără a se aștepta la publicitatea concomitentă a întreprinderilor sau la cerințele pentru cumpărarea în comunitate a produselor întreprinderii.
- Lucrați cu planificatorii comunității pentru a construi și asigura practicabilitatea și siguranța căilor de biciclete, a trotuarelor, a sistemului de transport public și a îmbunătățirii securității.

10.4. Procesul de recrutare și de screening

Pregătirea pentru recrutare

Principiul nediscriminării ar trebui respectat pe tot parcursul procesului de recrutare, pentru a asigura un beneficiu maxim pentru angajator și oportunități echitabile pentru candidații cu și fără dizabilități.



Procesul de recrutare și de screening

Angajatorii trebuie să se asigure că procesul de recrutare atrage cereri din partea unui număr cât mai mare de persoane calificate cu handicap. Aceștia ar putea face acest lucru, de exemplu, prin consultarea cu serviciul de ocupare a forței de muncă pentru persoanele cu handicap sau prin alte agenții speciale, asigurând publicarea locurilor de muncă vacante într-un format accesibil persoanelor cu handicap diferite - prin tipărit, prin radio, pe internet - prin furnizarea de materiale pentru aplicații de lucru într-o serie de formate.

În cazul în care angajatorii se bazează pe agenții de gestionare a recrutării, autoritățile competente ar putea colabora cu organizațiile patronale, cu organizațiile relevante ale persoanelor cu handicap și cu asociațiile de publicitate pentru a dezvolta practici publicitare care atrag solicitările persoanelor aflate în căutarea unui loc de muncă cu handicap. Autoritățile competente ar trebui să asiste angajatorii prin facilitarea recrutării persoanelor cu handicap prin utilizarea unor servicii eficiente de plasare a forței de muncă. Autoritățile competente ar trebui, de asemenea, să faciliteze acordarea de consultanță tehnică, subvenții salariale și alte stimulente, după caz. Organizațiile angajatorilor și ale lucrătorilor și, după caz, autoritățile competente ar putea pregăti orientări pentru a ajuta la angajarea persoanelor cu handicap în zonele urbane și rurale. Aceste orientări ar trebui să reflecte circumstanțele naționale și sectoriale. Organizațiile patronale ar putea sprijini recrutarea lucrătorilor cu dizabilități prin colaborarea cu agenții de servicii, serviciile de ocupare a forței de muncă, prin angajarea unui expert pe bază de experiență sau prin organizațiile persoanelor cu handicap pentru a se asigura că serviciile furnizate satisfac în mod eficient nevoile angajatorului. La examinarea unui candidat cu handicap pentru un anumit loc de muncă, angajatorii ar trebui să fie liberi să facă ajustări, dacă este necesar, la locul de muncă, în stația de lucru și în condițiile de muncă, pentru a maximiza capacitatea acestui candidat de a-și îndeplini funcția.

Sfaturi și îndrumări privind ajustările adecvate pot fi obținute de la serviciile de ocupare a forței de muncă sau de la agențiile specializate, inclusiv organizațiile persoanelor cu dizabilități sau pentru persoanele cu dizabilități. Ajustările, atunci când este necesar, ar trebui planificate în consultare cu lucrătorii cu handicap și fără lucrători cu handicap și se vor face cu acordul reprezentanților lucrătorilor și al lucrătorilor cu dizabilități implicați.

10.5. Analizarea activității

Analizarea postului înseamnă procedura de colectare a informațiilor despre un loc de muncă. Acest proces implică două seturi de informații:

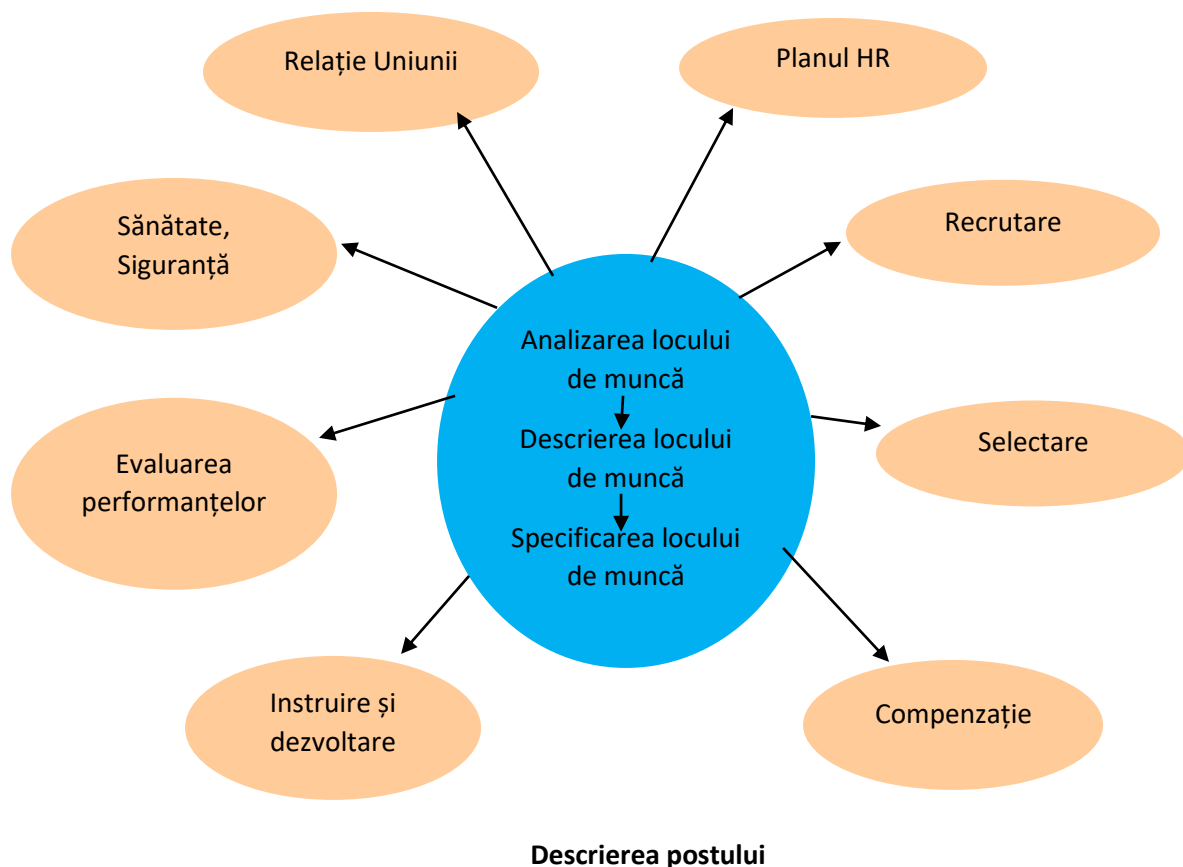
1. Descrierea postului
2. Caietul de sarcini

Înainte de a intra în aceste două seturi, să vorbim despre câteva definiții ale analizei locurilor de muncă.

- Analiza locurilor de muncă reprezintă o metodă de colectare și studiu a informațiilor referitoare la o anumită activitate. Aceasta include operațiunile și sarcinile unei anumite locuri de muncă.
- Un alt înțeles al analizei de locuri de muncă este o examinare completă a activităților dintr-un loc de muncă. Aceasta poate fi considerată o procedură tehnică care poate fi utilizată pentru a clasifica sarcinile și responsabilitățile unui loc de muncă.
- De asemenea, poate fi definit ca un grup de sarcini care pot fi îndeplinite de un angajat singuratic în vederea producerii unor servicii sau produse ale unei organizații.

Dacă expertul prin experiență o ia într-o manieră specifică, analiza postului implică pașii de mai jos:

→ Înregistrarea și colectarea informațiilor referitoare la un loc de muncă.
→ Pentru a verifica acuratețea informațiilor despre locuri de muncă.
→ Notați descrierea postului pe baza datelor colectate.
→ Utilizați datele pentru a determina aptitudinile și cunoștințele necesare pentru o anumită funcție.
→ Actualizarea informațiilor colectate din când în când.



Metode de analiză a locurilor de muncă

Cele mai generale metode de analiză a locurilor de muncă sunt discutate mai jos:

1. Metoda de observare: În această metodă, expertul locului de muncă observă angajații cum lucrează și înregistrează toate sarcinile care sunt îndeplinite, precum și cele care nu sunt îndeplinite. Aceasta poate părea o metodă ușoară de analiză a locurilor de muncă, dar este cea mai dificilă. Principalul motiv pentru care fiecare persoană are un mod diferit de observare a lucrurilor, care ar putea implica părtinire personală, plăceri și plăceri care nu vor da rezultatele dorite.

2. Metoda de interviu: În această metodă este interviuată forța de muncă. Angajatul în cadrul acestei metode vine cu idei diferite față de stilul lor de lucru, problemele cu care se confruntă și incertitudinile sau insecuritățile cu care se confruntă. Expertul ajută organizația să știe exact ce gândesc angajații despre locurile lor de muncă. Acest lucru ajută la minimizarea erorilor, deoarece nu este interviu doar un angajat, ci toată lumea din organizație este interviuată.

3. Metoda chestionarului: Aceasta este o altă metodă obișnuită a analizei locurilor de muncă, care utilizează un chestionar pentru a fi completat de angajați. O mare atenție ar trebui să fie luată în timp ce formulați întrebări pentru acest lucru, deoarece această metodă are dezavantajul, de asemenea, de erori față de superioritate. Este întotdeauna mai bine dacă personalul este anunțat într-o manieră mai delicată pentru ai face să înțeleagă că datele colectate sunt pentru binele lor. Aici sunt pregătite diferite tipuri de chestionare pentru grade diferite, care sunt, de asemenea, consumatoare de timp.

Așa cum am menționat mai devreme Analiza locurilor de muncă este clasificată în două părți, Să discutăm acum aceste două părți importante:

Descrierea postului

Acesta este un document foarte important, care are, de obicei, un caracter explicativ. Se compune atât din informațiile organizaționale, cât și din cele funcționale. Expertul în funcție de experiență oferă informații cu privire la domeniul de activitate, funcția și responsabilitățile. Oferă angajaților o imagine foarte clară a ceea ce este necesar ca acesta să-și îndeplinească obiectivele slujbei.

O descriere bună a postului trebuie să cuprindă următoarele:

1. Ar trebui să includă natura și sfera de activitate a locului de muncă împreună cu responsabilitatea.
2. O bună descriere a postului trebuie să fie lucidă în ceea ce privește poziția, responsabilitățile și îndatoririle.
3. Complexitatea locului de muncă.
4. Cantitatea de abilități necesare pentru acel loc de muncă.
5. Cat de departe sunt coerente problemele?
6. Nivelul de responsabilitate pe care îl are lucrătorul pentru fiecare etapă de lucru.

Conținutul descrierii postului

De obicei, Descrierea postului constă în următoarele:

→ Clasificarea postului: Aceasta include titlul postului, titlul alternativ, dacă este cazul, codul locului de muncă, divizia sau departamentul etc. Titlul postului desemnează locul de muncă corespunzător, iar departamentul sau departamentul indică care departament și locația lucrează angajatul.
→ Rezumatul postului: Acesta servește două scopuri aici; unul este faptul că, atunci când Titlul de locuri de muncă nu este suficient, acesta oferă informații suplimentare despre locul de muncă. În al doilea rând, oferă informații mai descriptive despre locul de muncă particular.
→ Obligații și responsabilități: Acesta enumeră toate sarcinile și responsabilitățile unui anumit loc de muncă. Uneori, sarcinile și responsabilitățile sunt enumerate, de asemenea, pentru aptitudinile specifice și incidența acestora.
→ Relația cu alte locuri de muncă: Aceasta oferă angajaților o imagine destul de bună în ceea ce privește ierarhia poziției. Ca și pentru cine raportează: senior, junior, etc.

Cerințele jobului

Specificația postului convertește descrierea postului la calificările necesare pentru realizarea lucrării. Aceasta este, de obicei, o declarație care constă în calificări, caracteristici, trăsături etc. pentru ca un angajat să poată îndeplini sarcinile. Primul lucru este să pregătiți un director al tuturor locurilor de muncă și apoi următorul pas este să faceți o scriere a fiecărui loc de muncă.

Următoarele sunt conținutul specificației de locuri de muncă:

→ Calificări fizice: Aceste calificări sau specificații variază de la un loc de muncă la altul. Calificările fizice nu sunt altceva decât capabilitățile angajaților. Acestea includ înălțimea, greutatea, auzul, vizibilitatea, capacitatea de a manipula mașinile etc.
→ Calificări Mentale: Aceasta include abilitatea de a interpreta date, calcule, planificare, cunoștințe generale, judecată, memorie etc.
→ Specificații sociale și emoționale: Acest lucru este vital pentru rolul managerilor și al supraveghetorilor. Acesta include constanța emoțională și elasticitatea. De asemenea, include modul în care se îmbracă, personalitatea și relația.
→ Calificări comportamentale: Această calificare este foarte importantă în selectarea angajaților pentru niveluri mai înalte de management. Această specificație cere să se descrie mai degrabă actele

managerilor decât trăsăturile care provoacă aceste acte. Aceasta include creativitatea, cercetarea, nivelul de maturitate, dominația etc.

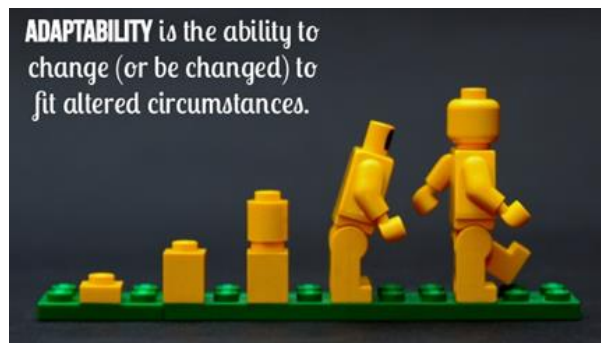
10.6. Ajustări și adaptații

Ajustări

În cazul recrutării sau reținerii lucrătorilor cu dizabilități, este posibil ca angajatorii să fie nevoiți efectuați o ajustare sau ajustări în unele cazuri pentru a permite persoanei în cauză să-și îndeplinească eficient slujba. Din motive de conveniență, dispozițiile privind diferite tipuri de ajustări posibile sunt grupate în această secțiune. Este subliniat, totuși, în multe cazuri, astfel de ajustări nu sunt necesare.



Schema nr. 3. Ajustare



Shema nr. 4. Adaptabilitatea

Pot fi necesare adaptări pentru stația de lucru pentru a permite lucrătorului cu dizabilități să-și îndeplinească eficient activitatea. În planificarea adaptărilor, angajatorii ar trebui să se consulte cu lucrătorii cu dizabilitate implicați și cu reprezentanții lucrătorilor, în mod similar.

➤ Pot fi necesare adaptări pentru unelte și echipamente pentru a facilita performanța optimă a locurilor de muncă. Și acestea ar trebui planificate în consultare cu lucrătorul cu dizabilitate și cu reprezentanții lucrătorilor.
➤ Pentru unii lucrători cu dizabilități, poate fi necesar să revizuiți descrierea postului și să efectuați modificări - de exemplu, prin ștergerea unei părți a sarcinii pe care persoana nu o poate efectua și înlocuirea acesteia cu o altă sarcină sau sarcini.
➤ Flexibilitatea programelor de lucru poate fi un factor semnificativ pentru a permite anumitor persoane cu handicap să-și îndeplinească într-un mod satisfăcător un loc de muncă. Acest lucru ar trebui să fie luat în considerare, din nou, în consultare cu lucrătorii în cauză și cu reprezentanții acestora.
➤ Cerințele privind performanța să fie revizuite, în consultare cu lucrătorii cu handicap și cu reprezentanții acestora, în special într-un stadiu precoce după recrutare sau după ce un angajat existent a dobândit un handicap.

10.7 Procesul de adaptare al angajatorului

Procesul acomodării
1. Există un birou desemnat și o persoană centrală responsabilă pentru a aborda întrebările de la solicitanții, angajații și supraveghetorii care au primit o cerere de acomodare
2. Un proces de luare a deciziilor pentru furnizarea de locuri de cazare de la caz la caz este în vigoare și a fost comunicat în întreaga organizație, preferabil ca o politică scrisă
3. Procesul organizatoric al cazării rezonabile este revizuit periodic pentru a se asigura că acesta continuă să funcționeze bine
4. Există o procedură de soluționare a reclamațiilor pentru soluționarea problemelor rezonabile de cazare care încorporează standarde de procedură adecvate
Facilități accesibile și comunicare

1. Facilitățile existente sunt accesibile solicitanților și angajaților cu dizabilități de mobilitate și de comunicare (de exemplu, rampe, acolo unde este cazul, semnalizare Brailled etc.)
2. Spațiile de parcare și transportul sunt accesibile solicitanților și angajaților cu dizabilități
3. Organizația selectează și conduce evenimente sociale ale angajaților în facilități accesibile
4. Orice informație despre resursele de rețea în rețea este accesibilă și / sau disponibilă în formate alternative (tipărire, imprimare mare, Braille, disc de calculator, audiotape)
Politici și practici de resurse umane
1. Organizația are un angajament articulat din partea conducerii superioare pentru promovarea nediscriminării în materie de handicap
2. Departamentul de resurse umane al organizației este flexibil în aplicarea politicilor de resurse umane, atunci când este necesar ca un loc de cazare (de exemplu, flex în timpul orelor de lucru, prelungirea concediului de invaliditate, transferarea într-o poziție vacantă etc.)
3. Organizația păstrează datele privind cazarea pentru a documenta eforturile organizației de cazare și pentru a facilita răspunsul în timp util la solicitări similare în viitor
4. Organizația a scris descrieri de posturi care identifică funcțiile esențiale ale postului
5. Locurile de muncă și sarcinile specifice sunt repartizate într-un mod astfel încât angajații cu dizabilități să nu fie izolați de ceilalți angajați
6. Când sarcinile marginale sunt transferate unui alt angajat ca loc de cazare unui angajat cu dizabilități, ceilalți lucrători sunt implicați într-o manieră care menține percepțiile privind echitatea și echitatea
Instruirea și informarea personalului
1. Formarea și informarea privind diversitatea reflectă aspectele legate de handicap în considerentele lor
2. Autoritățile de supraveghere au fost instruite în ceea ce privește cerințele ADA, procesul de acomodare, rolul acestora în momentul solicitării de acomodare și posibilele schimbări ale abordărilor de supraveghere atunci când este necesar ca cazare (de exemplu înlocuirea instrucțiunilor scrise de muncă pentru verbale etc.)
3. Personalul de sănătate și siguranță a fost instruit în ceea ce privește cerințele ADA, procesul de

cazare și rolul acestora în momentul solicitării de acomodare
4. Personalul de management al dizabilității a fost instruit în ceea ce privește cerințele ADA, procesul de acomodare și rolul acestora atunci când se face o cerere de acomodare
5. Personalul de asistență a angajaților a fost instruit în ceea ce privește cerințele ADA, procesul de acomodare și rolul acestora atunci când se face o cerere de acomodare
6. Personalul din domeniul comunicațiilor / tehnologiei informației a fost instruit în ceea ce privește cerințele ADA, procesul de acomodare și rolul acestora atunci când se face o cerere de acomodare
7. Personalul din domeniul sănătății ocupaționale este informat despre aderarea organizației la ADA și cerințele de acomodare
8. Administratorii de îngrijiri medicale, de invaliditate pe termen lung, concedii medicale și planuri profesionale de compensare / compensare a lucrătorilor sunt informați cu privire la aderarea organizației la ADA și la cerințele de acomodare
9. Personalul de aprovizionare a fost informat cu privire la importanța selecției echipamentelor cu luarea în considerare a caracteristicilor de accesibilitate pentru persoanele cu dizabilitate
Cunoașterea resurselor adecvate
1. Organizația a identificat resursele necesare pentru a ajuta la achiziționarea sau modificarea echipamentelor / dispozitivelor utilizate la locul de muncă sau la mediul de lucru atunci când este necesar ca un loc de acomodare
2. Organizația a identificat resursele necesare pentru a oferi cititorilor sau interpreților calificați solicitantii și angajații care le solicită
3. Organizația a identificat resurse pentru a ajuta la abordarea preocupărilor legate de accesibilitate pentru solicitanți și angajați în ceea ce privește site-urile web, computerele și tehnologia informației
4. Organizația a identificat resurse care să ajute la adaptarea lucrătorilor cu considerente de sănătate mintală sau de acomodare psihiatrică
5. Organizația a identificat resurse comunitare pentru asistență în cazul reabilitării profesionale, a sprijinirii ocupării forței de muncă / coachingului, a transportului și a aspectelor legate de locuințe ale persoanelor cu handicap atunci când este necesar.

11. Evaluarea psihologică și pedagogică

Atunci când se efectuează evaluări, este esențial să se ia în considerare interacțiunea dintre individul cu dizabilități și mediul său. Dimensiunile acestei interacțiuni includ modul în care individul funcționează în timp, în situații variate și ca răspuns la cerințele de mediu în schimbare (Bruyère & Peterson, 2005, Bruyère et al., 2005, Peterson, 2005, Radnitz, Bockian, & Moran, 2000, Reed și colab., 2005, Scherer, 1998, Simeonsson & Rosenthal, 2001).

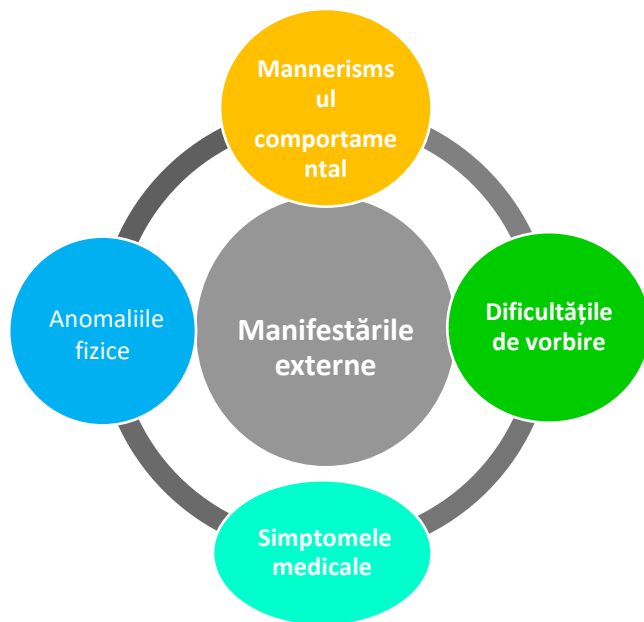
De exemplu, înțelegerea atitudinilor colegilor, a răspunsurilor membrilor familiei, a elementelor de proiectare la locul de muncă sau a efectului locurilor de muncă este important în evaluarea persoanelor cu dizabilități (Bruyère&Peterson, 2005; Bruyère et al., 2005; Chan et al, 2009; Hurst, 2003 &Szymanski, 2000 (bothascitedin Reed et al 2005); Peterson, 2005; Reed et al., 2005).

Atunci când este adecvat în contextul obiectivelor evaluării, **expertul după experiență** poate întreba:

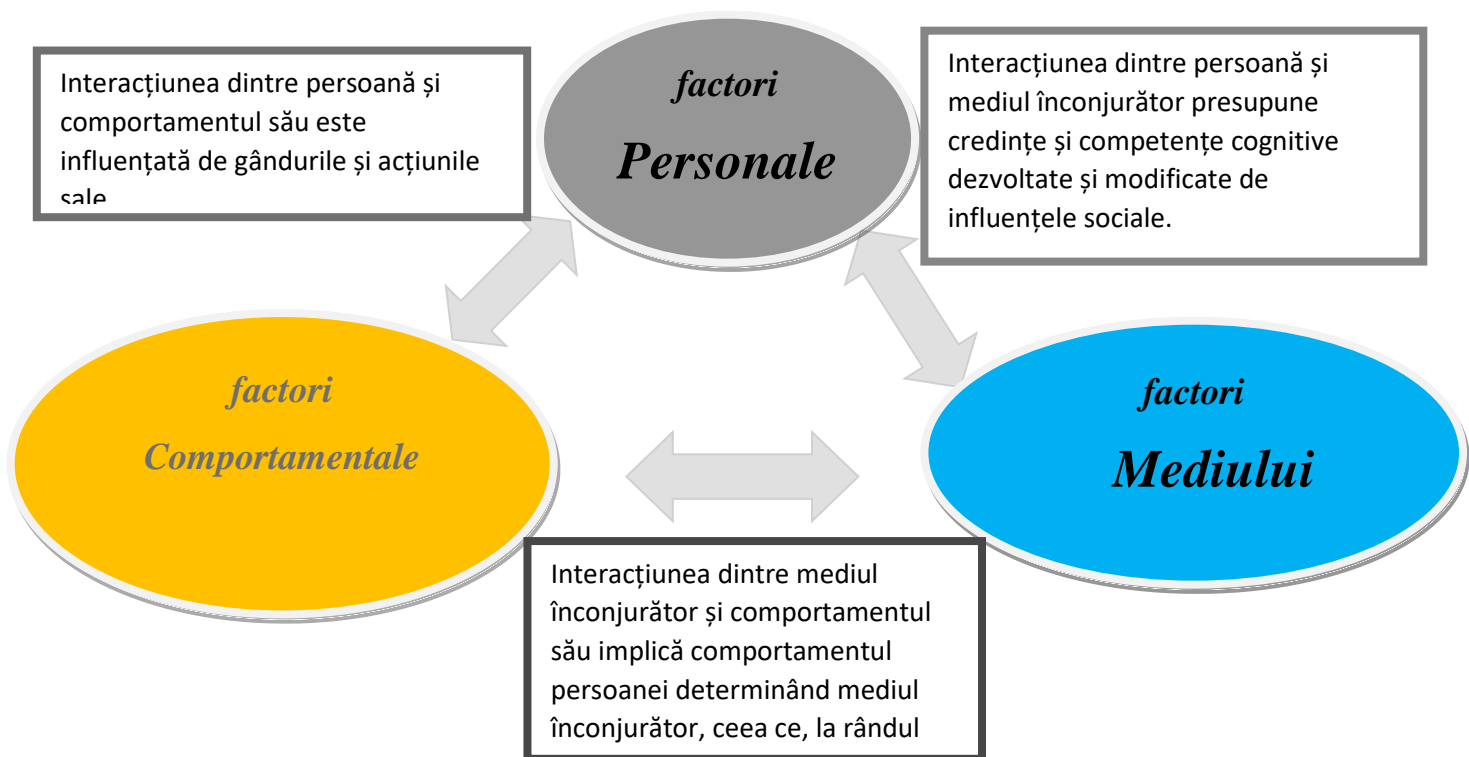
- tipul și originea dizabilității persoanei;
- percepția clientului asupra punctelor forte și limitărilor legate de dizabilitate;
- impactul funcțional al handicapului persoanei;
- reacțiile celorlalți la dizabilitatea persoanei;
- ajutoare necesare, cazare, tratamente și medicamente;
- și modificările necesare ale stilului de viață (Olkin, 1999b; Vane & Motta, 1987).



Este important să se urmărească nu numai **manifestările externe** ale dizabilității persoanei, cum ar fi **manierismul comportamental, dificultățile** de vorbire și **simptomele medicale sau anomaliiile fizice**, dar și o gamă largă de alte **domenii funcționale** (de exemplu nivelul excitării, limbajul, psihomotorul și motorul funcții, cooperare, abilități interpersonale, cogniție, stare de spirit, afecțiune și stare emoțională, toleranță la frustrare, coping și înțelegere (Vanderploeg, 2000).



Schema No.1. Manifestările externe a persoanei cu dizabilități



Schema nr. 3. Ce definește personalitatea

Evaluarea funcțională măsoară modul în care o persoană interacționează cu mediul și se concentrează asupra diferitelor domenii ale competențelor din viața reală care permit persoanei să se angajeze independent în mediul său (Halpern & Fuhrer, 1984, citat în Crewe & Dijkers Chapter, în Bedell, 1994 , NASP, 2000, Shriver, Anderson, & Proctor, 2001). Această evaluare se concentrează pe comportamentul social, activitățile de viață zilnică, familia, comportamentul școlar sau de lucru, comunicarea, abilitățile motorii și abilitățile academice funcționale și asigură locurile de invaliditate într-un cadru de evaluare.

De exemplu, pentru ca capacitatea parentală a unei persoane cu restricții de mobilitate să fie evaluată funcțional, mediul de acasă trebuie adaptat corespunzător. Ulterior, ambele comportamente și mediul pot deveni ținte de intervenție (Bruyère & Peterson, 2005; Bruyère et al., 2005; Gaylord-Ross & Browder, 1991; McComas, Hoch & Mace 2000; Peterson, 2005; Reed și colab., 2005; Yoman & Edelstein, 1994).

O perspectivă multidisciplinară este luată în considerare la evaluarea clienților cu dizabilități. De exemplu, evaluarea funcțională a comunicării legate de muncă și abilitățile sociale ale unei persoane cu leziuni cerebrale severe poate necesita o echipă care să cuprindă un psiholog sau neuropsiholog, un terapeut de vorbire și de limbă, un terapeut ocupațional, un consilier de reabilitare profesională și alții selectarea, administrarea și interpretarea instrumentelor adecvate.

11.1. **Învățământul profesional - un drum de succes spre independență**

Determinarea modului de a defini personalitatea dvs. poate fi o provocare. Dar cunoașterea personalității tale poate ajuta să înțelegi mai bine pe tine însuși și pe alții. Definindu-vă personalitatea, vă puteți gândi la trăsăturile pozitive pe care le posedați care vă fac o persoană bună și reflectați asupra trăsăturilor pe care este posibil să mai aveți nevoie să lucrați. Toată lumea are trăsături pozitive și negative, iar definirea personalității tale vă poate ajuta să determinați unde străluciți personal și unde doriți să creșteți. Puteți defini cu ușurință personalitatea dvs. dacă stabiliți modul în care vă descrieți și explorați unele dintre cele mai populare și cercetate sisteme de definire a personalității.



Determinarea modului în care vă descrieți

1. Faceți o listă cu trăsăturile voastre. Trăsăturile sunt părți ale dvs. care nu se schimbă de obicei în timp. Sunt caracteristici despre tine, care pot fi pozitive, în timp ce altele ar putea fi un pic mai negative. Personalitatea ta este suma tuturor acestor trăsături și caracteristici și este ceea ce te face o persoană unică.

Afișarea trăsăturilor dvs. vă poate ajuta să vă definiți personalitatea.

- De exemplu, ați putea scrie că sunteți sensibili, îngrijiți, încăpățânați, hotărâți, ambițioși, muncitori și dependenți.
- Utilizați cuvinte care descriu modul în care gândiți, comportați și simțiți în general.
- De exemplu, puteți include: calm, bufnita de noapte, sociabilă, un planificator bun sau util în lista dvs. Uită-te la listele de trăsături de personalitate online pe care alții le-au folosit pentru a se defini. Vedeți care dintre acestea sunt aplicabile pentru dvs., apoi adăugați propriile cuvinte.
- Includeți cuvinte pe care familia și prietenii le folosesc frecvent pentru a vă descrie. De exemplu, dacă vă spun întotdeauna că sunteți comic, puneți-l pe listă. Puteți întreba chiar familia și prietenii pentru a vă ajuta să găsiți cuvinte descriptive pentru dvs.



Examinează-ți atitudinea și acțiunile

2. Examinați-vă atitudinea și acțiunile. Unele studii sugerează că personalitatea dvs. influențează felul în care abordați situațiile și perspectiva asupra vieții. Alte cercetări sugerează că trăsăturile de personalitate influențează comportamentul.

Uitați-vă la atitudinea și acțiunile dvs. pentru a înțelege cum să vă definiți personalitatea.

- Luați în considerare atitudinea dvs. față de schimbare. Scrie despre o schimbare majoră în viața ta. De exemplu, puteți scrie că v-ați simțit nervos și îngrijorat când v-ați mutat.
- Gândiți-vă la modul în care gestionați provocările și obstacolele. Apoi, luați în considerare probabilitatea de a vă asuma riscuri și cum răspundeți la eșecuri sau obstacole. Scrieți trăsăturile de personalitate care vin în minte.
- De exemplu, gândiți-vă la modul în care reacționați atunci când cineva este nepoliticos pentru dvs. S-ar putea să scrii: "Spun-le liniștit să se oprească și să încerce să-și dea seama ce sa întâmplat."
- Gândiți-vă la lucrurile pe care le faceți. V-ați descrie ca activități individuale sau sociale?
- De exemplu, grădăritul, lectura și pictura sunt activități individuale. Activitățile sociale sunt lucruri precum sportul de echipă și participarea la cluburi și organizații.



Alegeți trei caracteristici care vă summarizează

3. **Alegeți trei caracteristici care vă summarizează.** Gândiți-vă la trei cuvinte care ar putea fi folosite pentru a descrie majoritatea lucrurilor de pe lista dvs. Aceste trei cuvinte vă vor ajuta să vă definiți personalitatea.

Priviți lista dvs. și găsiți cuvintele care pot fi folosite ca sinonime sau pentru a descrie unele dintre celelalte cuvinte.

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• De exemplu, "ambitios" ar putea fi un cuvânt care să rezume că este determinat, muncitor și țintit. |
| <ul style="list-style-type: none">• Ca un alt exemplu, energia, distracția iubitoare, independența și căutarea de emoție pot fi descrise prin cuvântul "aventuros". |
| <ul style="list-style-type: none">• Ca un alt exemplu, energia, distracția iubitoare, independența și căutarea de emoție pot fi descrise prin cuvântul "aventuros". |
| <ul style="list-style-type: none">• S-ar putea să determinați că sunteți de ieșire, activ și ușor, de exemplu. |

Scopul Programului de Învățământ Profesional este de a oferi tinerilor oportunitatea de a dobândi o viață independentă - în conformitate cu criteriile de referință ale cetățeniei Uniunii Europene - deși aparțin unui grup vulnerabil. Această independență se referă la obținerea unui loc de muncă și a unui

salariu în conformitate cu abilitățile și abilitățile muncii lor.

Drumul de succes spre independență se bazează pe un curriculum structurat care acoperă perioada de tranziție de la școală la locul de muncă.

Pentru a permite trecerea de la școală la locul de muncă, structura educațională necesită anumite metode și instrumente prin care specialiștii pot adapta tinerii. Programul de Învățământ Profesional funcționează în diferite țări europene pentru a elimina percepțiile de segregare ale persoanelor aparținând diferitelor categorii vulnerabile.

Motivul de segregare nu oferă o șansă acestor tineri să experimenteze un mediu profitabil, un mediu de lucru, astfel încât să devină victime ale excluziunii sociale a societății.

Obiectivul programului de formare profesională este, în primul rând, dedicat tinerilor, indiferent de tipul lor de vulnerabilitate, să fie pregătiți pentru angajare și, în al doilea rând, angajatorilor să devină parteneri în angajamentul lor prin deschidere și acceptare. (Erzsébet Banga, 2016)

11.2. Elementele de bază ale evaluării profesionale

Ce este evaluarea profesională?

Evaluarea profesională este procesul de determinare a intereselor, abilităților și aptitudinilor și abilităților individului pentru a identifica punctele forte, nevoile și potențialul carierei.

Evaluarea profesională poate utiliza o varietate de tehnici standardizate (de exemplu, teste) sau abordări nestandardizate (de exemplu, interviuri, observarea oamenilor). Evaluarea profesională face parte din procesul de orientare profesională și, de obicei, are ca rezultat recomandări pentru formare sau angajare.

Evaluarea profesională îi ajută pe individ să facă o formare profesională reală și opțiuni de carieră bazate pe interesele, aptitudinile și abilitățile sale și pe realitățile pieței muncii.

Expertul de experiență care contribuie la procesul de evaluare profesională ar trebui să se concentreze pe identificarea abilităților și a punctelor forte care pot fi utilizate în situații de formare și de lucru. Ea și un specialist ar trebui să le compare cu cerințele viabile de muncă și să facă recomandări. Pentru persoanele cu dizabilități, recomandările pot include, de asemenea, necesitatea unor servicii de asistență, a unor dispozitive de asistență, a locurilor de muncă sau de abordare a altor probleme specifice legate de handicap, care vor contribui la formarea profesională sau la succesul locului de muncă.

PROCEDURA DE LUCRU

1. Profilul solicitantului de locuri de muncă

informație
Primul interviu
Evaluarea psihologică și psihopedagogică / Planul de mediere la
locul de muncă



2. Profilul angajatorului

informație
Evaluare firmă
Evaluarea responsabilităților de serviciu



3. Analiza de fitness

Pregătiți-vă pentru a completa o activitate
Corelarea între responsabilitățile de lucru și profilul
solicitantului



4. Ajuțați-vă la muncă

Învățarea la locul de muncă
Stabilirea contactelor
Monitorizarea

11.3. Evaluarea psihologică și psihopedagogică

Evaluarea este cel mai important instrument al profilului solicitantului. Având în vedere că pe baza acestui instrument vor fi definite acele caracteristici pe baza cărora se va construi integrarea și medierea unui loc de muncă. Scopul profilului este de a aduna informații, de a structura informațiile referitoare la abilitățile persoanelor care caută un loc de muncă și care ar putea crește și care ar putea să se dezvolte după programe / intervenții psihopedagogice.

Vor fi evaluate:

- Stabilirea nivelului de inteligență pentru a defini capacitatea de lucru
- Abilități / observații sociale în situații reale de viață în cadrul programelor de intervenție
- Măsurarea stării de sănătate
- mediul social în care trăiește;
- Mediul familial / instituțional din punct de vedere relațional
- Percepția solicitantului asupra locului de muncă, motive, aspirații, preferințe,

Componentele profilului:

Stabilirea nivelului de inteligență și înțelegere

• Anamneză
• Cartografierea condițiilor sociale ale vieții
• Identificați starea actuală
• Nivelul de dezvoltare în momentul evaluării
• Concluzii, propuneri

Metode utilizate pentru stabilirea gradului de inteligență:

- Discuții, interviuri,
- Observarea,
- utilizarea instrumentelor de evaluare: chestionare, teste, - stabilirea nivelului de atenție, concentrare, abilități, aptitudini,
- Teste practice efectuate sub coordonarea specialiștilor - pentru a avea o viziune asupra abilităților neuromotorice în raport cu cele cognitive.

În cadrul unor activități simple de sport sau de joc, expertul prin experiență poate observa abilitățile necesare pentru a obține locuri de muncă: (punctualitate, respectarea regulilor, comportament socializat, comportament în mijlocul prietenilor, reacție în situații critice, igienă personală și curățenie - îmbrăcăminte după activități de sport.). Observațiile făcute în cadrul unor astfel de activități practice ne vor arăta cum se va comporta într-un loc de muncă viitor.

Stabilirea nivelului de dezvoltare a competențelor sociale

Având în vedere diferitele categorii de persoane vulnerabile, se vor face diferențe în evaluarea aptitudinilor sociale.

Persoanele cu dizabilități intelectuale sau asociate au:

- Dificultăți de comunicare
- Dificultăți de cunoaștere de sine
- Dificultăți în definirea dorințelor și a aspirațiilor personale
- Dificultăți în rezolvarea problemelor relaționale
- Dificultăți în identificarea și analizarea anumitor probleme de ordin relațional

Persoanele care provin din medii sociale defavorizate:

- Au dificultăți de auto-cunoaștere
- Au dificultăți în definirea dorințelor și a aspirațiilor personale
- Aveți o imagine distorsionată de sine
- Imaturitatea afectivă
- Dificultăți în rezolvarea problemelor
- Dificultăți de auto-control

Stabilirea nivelului de dezvoltare a competențelor sociale

Stabilirea stării de sănătate este importantă pentru a obține locuri de muncă, definește limitele funcționalității individuale. Fiecare solicitant are documente justificabile de la medici, eliberate de instituțiile de referință (sesizare medicală, certificate de handicap, anchetă socială).

- Starea de sănătate: fizică, somatică, fiziologică, vizuală, mentală, asociată
- Pe lângă documentele solicitantului, fiecare domeniu de funcționalitate al stării de sănătate va fi evaluat pentru a identifica dificultățile neprevăzute de familie, solicitant sau persoane aflate în întreținere.

Evaluarea mediului social - este realizată de asistentul social prin încheierea investigației sociale.

Evaluarea mediului familial / instituțional din punct de vedere emoțional

- se desfășoară în cadrul vizitei la finalizarea investigației sociale. Este o vizită de familie, recunoașterea membrului familiei. În cazul tinerilor proveniți din protecția specială, ar trebui să contactăm instituția în care tinerii au crescut; contactați asistența socială a instituției.

Următorii zece pași, ca parte a procesului de orientare profesională:
1. Un interviu cu un ofițer de orientare profesională
2. Examinarea înregistrării experienței de muncă
3. Examinarea înregistrărilor școlare sau a altor documente referitoare la educație sau formare primită
4. Examen medical pentru îndrumare profesională
5. Teste adecvate de capacitate și aptitudine și, dacă este de dorit, alte teste psihologice
6. Constatarea circumstanțelor personale și familiale
7. Constatarea aptitudinilor și dezvoltarea abilităților prin experiențe de muncă adecvate și trasee și alte mijloace similare
8. Testele de comerț tehnic, fie verbale, fie în alt mod, în toate cazurile în care acest lucru pare necesar
9. Analiza capacității fizice în raport cu cerințele ocupaționale și posibilitatea de a îmbunătăți această capacitate
10. Furnizarea de informații privind oportunitățile de angajare și de formare în ceea ce privește calificările, capacitățile fizice, aptitudinile, preferințele și experiența persoanei în cauză și nevoile pieței forței de muncă.

Cine efectuează evaluări profesionale?

În multe situații, evaluarea profesională este realizată de o echipă multidisciplinară care poate include, în funcție de situație și handicapul persoanei, specialiști din domenii precum terapia ocupațională, medicina de reabilitare sau psihiatrie, psihologie, asistență socială, orientare profesională, educație și reabilitare, expert prin experiență. Angajatorii sau specialiștii dintr-un domeniu tehnic pot fi, de asemenea, implicați.

În unele țări sau regiuni (cum ar fi o instituție de reabilitare profesională), un evaluator vocațional special instruit, care cunoaște o varietate de discipline legate de evaluare, efectuează o evaluare profesională. Aceste evaluări sunt, de obicei, completate de evaluări efectuate de un psiholog, de personal medical sau de alții în funcție de handicapul persoanei.

Personalul din domeniul evaluării profesionale ar trebui să aibă cunoștințe despre piața forței de muncă, oportunitățile de angajare și formare, astfel încât recomandările pe care le fac să fie realiste.

Persoana cu dizabilități ar trebui să fie pe deplin informată cu privire la procese și scopurile lor. Membrii familiei, angajatorii, formatorii sau alții pot fi, de asemenea, implicați în acest proces.

Ce este evaluat?

În cel mai îngust sens, evaluările vocaționale sunt de obicei preocupate de corelația dintre abilitățile unei persoane și abilitățile și cerințele locului de muncă. Cu toate acestea, deoarece multe aspecte, altele decât competențele și aptitudinile, influențează succesul locului de muncă, majoritatea evaluărilor profesionale adoptă o abordare mai cuprinzătoare.

(extensiv).

Următoarele sunt evaluate ca parte a unei evaluări profesionale cuprinzătoare (presupunând deja că a avut loc o evaluare medicală sau psihiatrică)

• Istorie, educație, ocuparea forței de muncă, fundal etc.
• Tendințe și dezvoltare psihosocială
• Abilități independente de viață
• Alfabetizare
• Cunoașterea lumii muncii
• Abilități / aptitudini
• Aptitudini tehnice / profesionale
• Generic comportamente de lucru (sociale, comunicare, etc.)
• Abilități de căutare a locurilor de muncă
• Pregătirea pentru muncă
• Nevoi speciale

Care sunt tehnicile sau metodele utilizate în evaluarea profesională?

Evaluarea profesională include o varietate de metode și tehnici de evaluare. Unele sunt standardizate, iar unele sunt nestandardizate, adică mai puțin formale și mai mult supuse unei prejudecăți individuale sau unei judecăți educate. După cum sa menționat, metodele standardizate includ diverse teste sau mostre de lucru care au norme sau medii din populația generală împotriva cu scorul sau rezultatul persoanei pe care se bazează. Metodele nestandardizate pot include observația unei persoane care lucrează. Metodele nonstandardizate sunt importante și un amestec de abordări va produce cea mai bună evaluare, care poate fi făcută de către expert, prin experiență, alături de un specialist.

Vocational assessment includes the following techniques and tools:

• Informații de fond și rapoarte ale altor profesioniști și ale individului
• Interviuri cu persoana cu dizabilități și probabil cu familia, foști profesori, angajatori sau alții
• Listele de verificare (pentru utilizarea de către profesioniști sau evaluarea persoanei)
• Explorarea și consilierea profesională pentru a clarifica obiectivele și pentru a ajuta la direcționarea procesului
• Teste de hârtie și creion, inclusiv o varietate de teste psihometrice și psihologice standardizate (unele care trebuie administrate de un psiholog instruit)
• Eșantioane de lucru (sarcini de lucru care necesită indivizii să-și desfășoare activitatea și compară performanța lor cu cea a altora)
• Evaluarea situațională (observarea persoanelor în muncă sau în cadrul formării)
• Job-castingul

Ce sunt eșantioanele de lucru?

Eșantioanele de lucru reprezintă sarcini de lucru reale sau simulate, care sunt utilizate atât pentru procesele de evaluare, cât și pentru procesele de căutare. Prin angajarea în astfel de sarcini, individul își testează capacitatea de a-și îndeplini sarcinile împotriva unei norme (date colectate despre performanța medie a unei anumite populații sau a unui grup normativ). Prin experiență directă, individul se confruntă cu abilitățile și abilitățile proprii în ceea ce privește sarcina. Evaluatorul, expertul prin experiență, prin observație și comparare cu normele, este capabil să facă o apreciere și o apreciere cu privire la capacitățile persoanei.

Ce se înțelege prin evaluarea situațională?

Evaluarea situațională presupune plasarea persoanei într-o situație reală de lucru pentru a evalua performanța acesteia. Evaluările situației sunt utilizate în mod obișnuit în facilitățile de reabilitare care au magazine de lucru și de obicei utilizate pentru a evalua comportamentele de lucru, toleranța la locul de muncă, abilitatea de a urma instrucțiunile, de a lucra cu alții etc. Totuși, astfel de evaluări pot fi folosite și pentru a evalua abilitățile și abilitățile de lucru specifice. Dacă o evaluare situațională este coordonată cu o analiză specifică a locului de muncă (o listă de verificare a tipurilor care conturează toate cerințele unui anumit loc de muncă), aceasta poate fi cea mai eficientă în determinarea capacității unei persoane de a-și folosi un loc de muncă. Centrele de instruire și activitățile individuale de la clasă sau experiență pot oferi un loc pentru evaluarea situației, precum și pentru explorarea vocațională. Un examen de locuri de muncă este ca o evaluare situațională, dar de obicei este la sfârșitul procesului de evaluare atunci când indivizii sunt destul de siguri de ceea ce dorește să facă și se pare că au toate aptitudinile, abilitățile și abilitățile necesare. Expertul în experiență aranjează o scurtă activitate de încercare pentru a determina dacă persoana poate să-și facă treaba și dacă se potrivește bine.

Cum sunt utilizate metodele de evaluare?

Un evaluator calificat și experimentat va utiliza varietatea metodelor menționate, cum ar fi analizarea informațiilor de bază, interviuarea, furnizarea de experiențe de explorare vocațională, folosind teste și liste de verificare, precum și eșantioane de lucru, evaluarea situației, încercări de lucru și chiar sarcini personalizate individual o persoană determină potențialul și direcția carierei. Următoarele sunt abordări generale pentru fiecare dintre domeniile majore de evaluare.

Cum evaluezi problemele psihosociale relevante?

Factorii psihosociale se referă la comportamentele, atitudinile și condițiile de viață care pot contribui la succesul individului în formare sau la locul de muncă.

Printre acești factori se numără:
• Motivație
• Stimă de sine
• Abilități sociale și de comunicare
• Situația familială
• Viața socială
• Stabilitatea și forța personală
• Caracteristici de personalitate
• Abilități de rezolvare a problemelor
• Scopul vieții
• Situația economică și financiară

Mulți dintre acești factori și semnificația lor la locul de muncă vor fi determinate cultural. Cu toate acestea, acestea pot fi extrem de importante pentru succesul la locul de muncă.

Acestea pot fi evaluate utilizând:

- Tehnici de interviu
- Liste de verificare (disponibile comercial sau concepute pentru a se potrivi nevoilor)
- Teste de personalitate și inventare
- Teste psihologice și de aptitudini
- Revizuirea informațiilor de fundal.

Rețineți că multe teste de personalitate sau psihologice sunt legate de cultura și necesită administrarea de către un psiholog instruit.

Cum evaluați abilitățile de viață independentă?

Este important să aveți o anumită apreciere a aptitudinilor de viață independente ale unei persoane, cum ar fi:
• Îngrijire
• Perierea
• Abilitatea de a indica gestionarea timpului și a timpului
• Abilitatea de a gestiona finanțele
• Abilitatea de a utiliza transportul
• Abilitatea de a menține o casă
• Etc.

Acestea pot fi evaluate prin diferite metode:

- Interviu
- Liste de verificare
- Teste de hârtie și creion
- Experiențe special proiectate
- Observarea

11.4. Bazele teoretice ale integrării prin medierea ocupării forței de muncă susținute

Ce este ocuparea forței de muncă susținută?

Angajamentul susținut este un serviciu internațional de integrare specializată la un loc de muncă implementat pentru a ajuta și a media un loc de muncă pentru o categorie de persoane vulnerabile care efectuează o perioadă de tranziție, de la școală la un loc de muncă sau de la o perioadă extinsă de inactivitate până la reluarea angajării.

Locurile de muncă susținute pot fi considerate o formă de abordare a integrării deoarece subliniază dreptul tuturor persoanelor de a respecta reciproc demnitatea, dreptul la libera alegere, dreptul la siguranță și dreptul la integrarea societății ca cetățean cu drepturi depline.

Centrele de ocupare a forței de muncă susținute doresc să faciliteze implementarea sistemului de integrare și dezvoltare prin angajare, oferind sprijin, consultanță și colaborare acelor instituții care se ocupă de integrarea persoanelor aparținând grupurilor vulnerabile.

Scopul este de a facilita dezvoltarea serviciilor de integrare în trei direcții:

- serviciile oferite persoanei vulnerabile,
- servicii de consultanță și instruire pentru companii,
- instruirea specialiștilor și asistența specialiștilor din domeniul ocupării forței de muncă susținute.

Obiectivul principal este integrarea persoanelor cu dizabilități, bazate pe o metodologie integrată de formare profesională, integrare la locul de muncă și monitorizare a celor implicați, implicând mai mulți actori.

Serviciile de integrare oferite persoanelor vulnerabile se bazează pe o metodologie europeană privind sistemul de educație și formare profesională (VET) prin două orientări:

1. Tren (formare) - locul (plasarea) - menținerea (sprijinul)
2. Locul (plasarea) - trenul (formarea) - menținerea (sprijinul).

1. Metodologia T.P.M Train-Place-Maintain

Instruire - Plasament (Angajare) - Sprijin

Pe baza premiselor că achizițiile generalizate sunt dificil / foarte greu de realizat de persoanele cu dizabilități mintale sau de persoanele care au abandonat sistemul de învățământ precoce și la locul de muncă aceste persoane necesită mai mult timp pentru a învăța sarcini simple decât angajatorul ar putea accepta; această abordare încearcă să includă în același proces, atât:

- ❖ formarea și;
- ❖ pregătirea la locul de muncă în cadrul unui loc de muncă susținut.

Această abordare încearcă să stabilească o legătură între procesele de formare continuând cu un loc de muncă susținut, acoperind astfel perioada de tranziție de la școală la locul de muncă în vederea unei mai bune integrări.

Formarea constă în:

- ❖ formare profesională adaptată individualizat pentru persoanele cu dificultăți de învățare (metode ușor de citit, ușor de înțeles) și se termină
- ❖ cu locuri de muncă susținute și monitorizare.

În acest proces vorbim despre realizarea fiecărei etape fără stagnare sau perioade lungi între. Putem vorbi despre TPM, numai atunci când etapele urmează unul pe altul, ceea ce înseamnă că există o cerință pentru un loc de muncă, există anumite responsabilități definite pentru ce antrenament se desfășoară pentru a oferi o resursă performantă.

Dezavantajul metodologiei TPM arată într-o clasă instruită prin formare profesională; aici prevederea pentru ocuparea forței de muncă trebuie să fie în număr egal dintre cei care absolvec. În cazul unor diferențe semnificative între numărul de persoane pregătite și cei care vor veni să locuiască la locul de muncă, se vor pierde abilitățile învățate care nu vor mai fi atât de eficiente după o perioadă de inactivitate prelungită.

2. Metodologia PTM Locul - Tren - Menținerea

Locul (plasarea) - trenul (formarea) - menținerea (sprijinul)

Ca prim pas, înlocuiește formarea profesională și accentuează medierea pentru un loc de muncă propus pe baza unui meci între abilități și abilități; ulterior formarea va fi efectuată la locul de muncă. Generalizarea abilităților nu este atât de importantă în acest sistem, deoarece persoana învață exigențele exacte ale postului. Această abordare a devenit cunoscută sub numele de "ocuparea forței de muncă asistată" sau "ocuparea forței de muncă susținută".

Această angajare susținută înseamnă:

- ❖ adaptarea locului de muncă la abilitățile neuro-motorii ale angajatului,
- ❖ un ajutor,
- ❖ sprijinul specialistului în învățarea responsabilităților la locul de muncă.

După ce persoana a fost angajată și integrată, acest sprijin va deveni din ce în ce mai mic, dar angajatul va intra într-un sistem de monitorizare care are rolul de a preveni orice conflict și pierderea locurilor de muncă.

În ambele orientări, cel mai important element în integrarea socială a persoanelor vulnerabile este cel al realizării unei activități lucrative.

Puncte-cheie în procesul de ocupare a forței de muncă susținute:

- Munca efectiv plătită (responsabilități reale)
- Locurile de muncă reale
- Locuri de muncă pe piața liberă
- Acceptare totală - respingeri zero
- Planificarea individuală a carierei
- Evaluarea individuală

Metoda sprijinită de angajare (SE - Employment Support) promovează principiul "modelului social al dizabilității" prin care se susține că: "Nu handicapul este cauza problemelor care apar în acest sens, ci societatea care nu găsește mijloace prin care să ajute persoanele cu dizabilități să devină o parte integrantă a acestora".

Elementele procedurii de angajare susținută:

- Integrare
- Ajutor individualizat
- Capacitatea de asistență fără delimitare de timp
- Planuri de elaborare a alegerii personale și de auto-reprezentare
- Relații egale

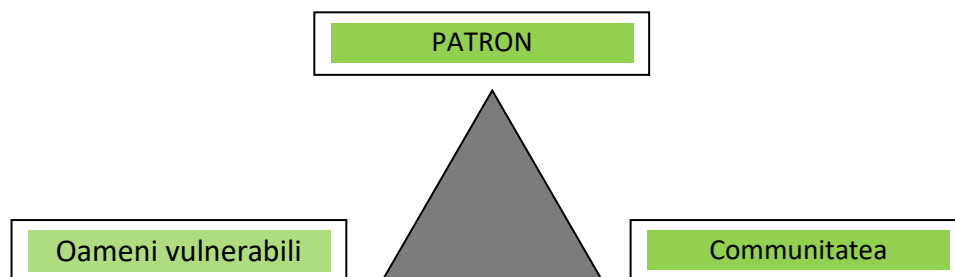
- Capacitate de asistență - dezvoltarea competențelor independente, dezvoltarea competențelor profesionale și sociale necesare pentru a obține un loc de muncă.

Cercetarea efectuată în domeniu, precum și experiența noastră împărtășită de experți prin experiență arată că angajații cu dizabilități sunt la fel de productivi și au o eficiență similară cu cea a colegilor lor pe piața liberă a forței de muncă, dacă își pot desfășura un loc de muncă adecvat abilităților și capacităților lor, respectiv beneficiind de un sprijin specializat individual (IPS - Suport Independent de Plasament) . Prin angajarea în câmpul muncii (angajat cu sprijinul SE) angajatorul va dobândi un angajat valoros, fiabil și loial, dacă va oferi condițiile necesare pentru o persoană cu dizabilități.

11.5 Instrumente de lucru angajate cu sprijin

Cine este specialistul în domeniul locurilor de muncă susținute?

Specialistul în domeniul locurilor de muncă susținute, prin activitatea de mediere, este implicat în preocuparea generală a integrării societății cu care se confruntă o persoană vulnerabilă în general și integrarea la locul de muncă a persoanei vulnerabile, în special. Astfel, specialistul în domeniul ocupării forței de muncă are drept scop să îmbunătățească situația integrării și să faciliteze relația în triada:



Specialistul în domeniul ocupării forței de muncă trebuie:

- să adopte atitudini profesionale în situații ambigue,
- știe cum să intervină pentru a soluționa un conflict pentru a facilita comunicarea între părți, asigurând în același timp respectul și neutralitatea față de toți cei implicați.
- cunoaște legislația privind drepturile și protecția copiilor, a tinerilor vulnerabili,
- cunoaște legislația referitoare la drepturile și obligațiile raporturilor de muncă dintre angajator și salariat și contribuie la respectarea drepturilor acestora.
- oferă informații și îndrumări atât angajatorului, cât și angajatului, în vederea unei colaborări cât mai bune între părți.
- are o pregătire specială în domeniile: asistență socială, psihologie, psihopedagogie în ceea ce privește cunoașterea nevoilor persoanei vulnerabile.

- face parte dintr-o echipă multidisciplinară în care se lucrează pentru un management eficient al cazurilor.

Specialiștii din centrele de ocupare a forței de muncă susținute oferă:

- ❖ Informații despre cum să realizăm integrarea, angajarea persoanelor vulnerabile în medii lucrate.
- ❖ Servicii specializate pentru evaluarea organizației / întreprinderii / societății, în vederea recunoașterii nivelului de accesibilitate în ceea ce privește posibilitatea integrării persoanelor vulnerabile.
- ❖ Informații referitoare la mijloacele de accesibilitate fizică, comunicare și angajare.
- ❖ Prin serviciile de evaluare psihologică se realizează un profil profesional, astfel încât să putem afla care sunt oamenii potriviți pentru un anumit loc de muncă.
- ❖ Servicii de evaluare a accesibilității locurilor de muncă în organizații / întreprinderi / companii.
- ❖ Informații privind modul în care un loc de muncă poate fi accesibil pentru o persoană cu dizabilități.
- ❖ Organizarea diferitelor activități de dezvoltare personală / de grup ale angajatorului organizației / întreprinderii / companiei pentru a deveni mai informați și mai primiți în ceea ce privește acceptarea unei persoane vulnerabile în mediul de lucru.
- ❖ Asistență după angajare prin monitorizare, astfel încât legătura dintre persoana care caută un loc de muncă - organizația / întreprinderea / societatea - și specialiștii să nu fie întreruptă după perioada de probă sau după angajare.

Cum evaluați formatorii și angajatorii?

Având în vedere că guvernul încearcă să integreze studenții în formarea profesională majoră, serviciile de ocupare a forței de muncă și locurile de muncă, cred că este **esențial să evaluăm instituțiile și organizațiile care le vor primi ca stagieri, clienți sau lucrători**. Succesul integrării persoanelor cu dizabilități în școlile profesionale de bază și în centrele de servicii va depinde de conștientizarea, receptivitatea și aptitudinile personalului din aceste organizații. Este esențial ca aceștia să fie instruiți, să aibă instrumentele și să li se acorde sprijin adecvat pentru a lucra cu elevii cu dizabilități.

12. Dezvoltarea personală și dezvoltarea competențelor pentru piața forței de muncă

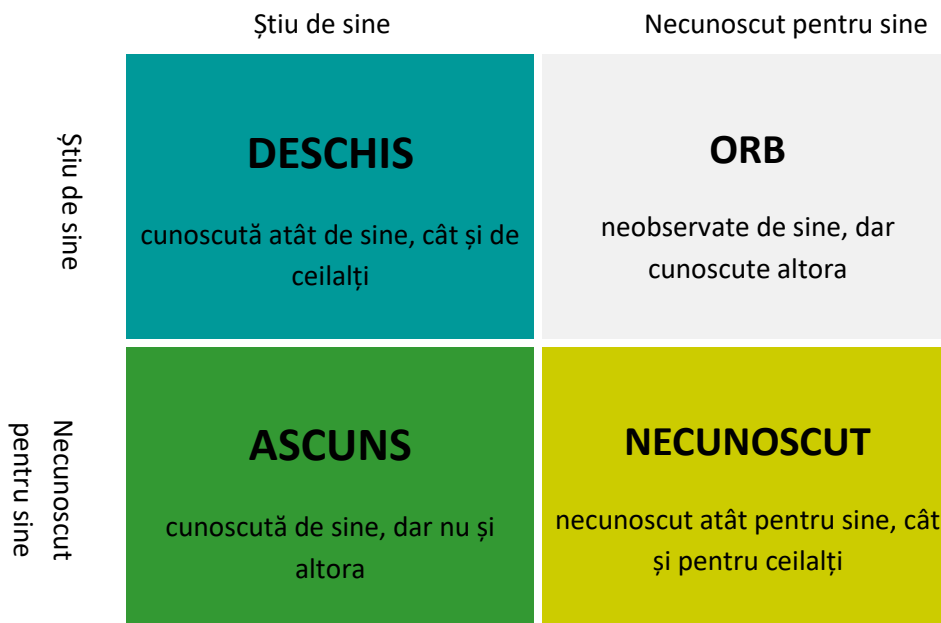
În ultimele decenii, abilitățile soft (numite și abilități non-cognitive) au devenit un fenomen în creștere pe piața muncii. Competențele soft includ comportamentul încrezător la locul de muncă, abilitatea de a se adapta la noi persoane și împrejurimile, capacitatea de a decide rapid, competența de rezolvare a problemelor, o bună prezentare, motivația și interesul, disponibilitatea de a învăța lucruri noi, capacitatea de a lucra într- gândirea pozitivă, competența de comunicare, stima de sine, flexibilitatea, comportamentul diplomatic, rezoluția, îmbunătățirea constantă a performanței etc. Acestea sunt abilitățile pe care angajatorii le așteaptă și le cer, în afara calificărilor profesionale relevante "obișnuite".

12.1. Dezvoltarea personală și dezvoltarea competențelor pentru piața muncii - schimbarea titlului

Cea mai bună cale spre succesul procesului de aplicare pe piața forței de muncă și atingerea obiectivelor dvs. este cunoașterea propriilor abilități și înțelegerea modului în care trebuie să le folosiți în mod corespunzător.

Expertul prin experiență ar trebui să asiste cetățenilor cu dizabilități în procesul de autoidentificare, în identificarea punctelor forte și a punctelor slabe ale personalității și în planificarea unor măsuri ulterioare pentru atingerea obiectivelor.

Înțelegerea emoțiilor proprii și a altora necesită, de asemenea, o bună înțelegere a punctelor dvs. forte, a punctelor slabe, a resurselor interioare și, poate cel mai important, a limitelor voastre. Un instrument simplu și util pentru înțelegerea conștiinței de sine este Johari Window; care a fost creat de Joseph Luft și Harry Ingham în 1955. O demonstrație a ferestrei Johari este mai jos:



Schema nr.1 fereastra Johari

Există doi factori care lucrează în fereastra Johari. Primul factor este ceea ce știi despre tine. Al doilea factor se referă la ceea ce știi ceilalți despre tine. Modelul funcționează utilizând patru cadrane de zonă. Orice știți despre dvs. și sunteți dispus să vă împărtășiți face parte din zona dvs. deschisă. Persoanele fizice pot construi încredere între ele prin dezvăluirea informațiilor altora și prin învățarea altora din informațiile pe care le dezvăluie la rândul lor despre ele însele. Orice aspect pe care nu-l cunoașteți despre voi înșivă, dar alții din cadrul grupului au devenit conștienți de faptul că vă aflați în zona orb. Cu ajutorul feedback-ului de la alții, puteți deveni conștienți de unele dintre trăsăturile pozitive și negative pe care le-ați perceput de către ceilalți și de a depăși unele dintre problemele personale care pot inhiba dinamica personală sau de grup în cadrul echipei. Există, de asemenea, aspecte despre tine pe care le cunoști, dar care nu ar vrea să știe alții, acest cvadrant este cunoscut ca aria ta ascunsă. Acest lucru lasă o singură zonă și este zona necunoscută pentru dvs. sau pentru oricine altcineva - zona necunoscută. Din punct de vedere practic, în activitatea expertului Experiență cu un cetățean cu dizabilități în implementarea ferestrei Johari, este necesar să se țină seama de faptul că:

Cu cât suprafața este mai mare, cu atât este mai larg spațiul și mediul nostru de comunicare, vom fi mai cunoscuți de alții. Feedback-ul de la alți oameni ne permite să devenim mai conștienți de noi înșine și astfel să ne împărtășim încrederea în sine.

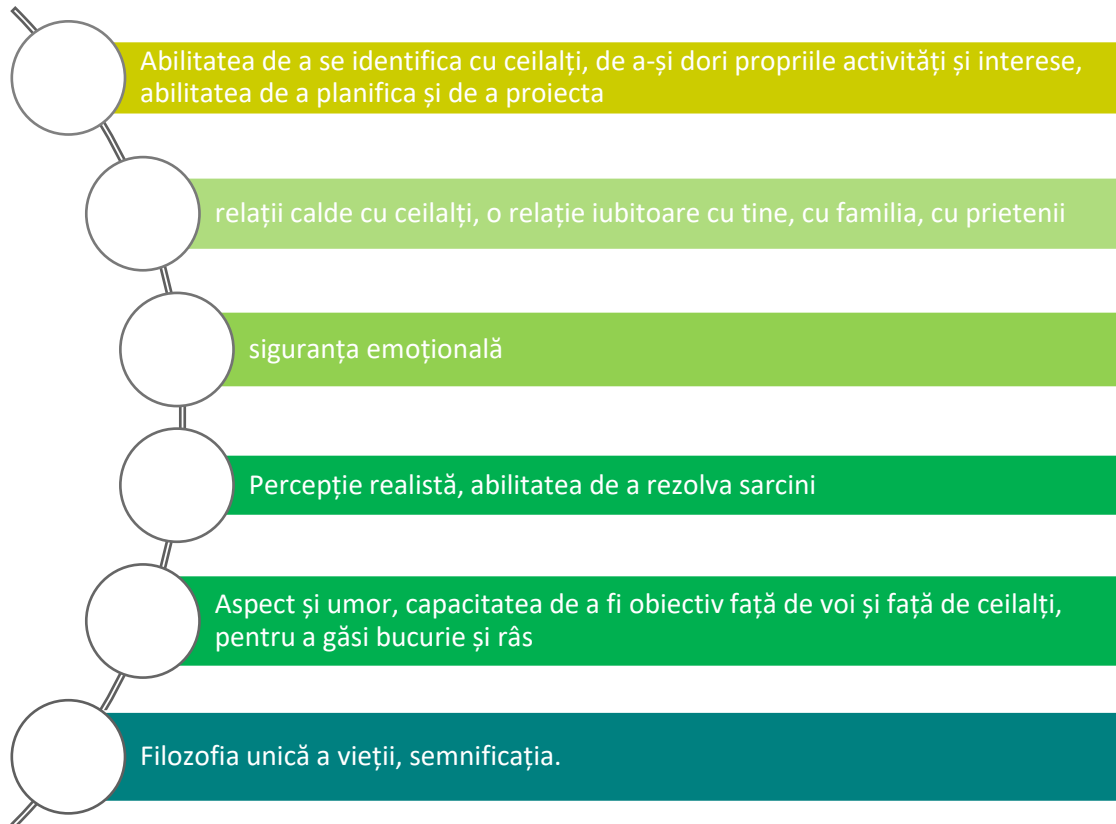
Viața de astăzi în ritm rapid ne împiedică să fim conștienți de sine. Insuficiența cunoașterii de sine și conștientizarea de sine pot determina mai ușor manipularea oamenilor. Pentru următoarele întrebări, ar trebui să puteți răspunde:

Ce pot face ? - competențe, ipoteze și competențe

Ce și de ce vreau să fac? - atitudini, valori, motive, dorințe

Cine sunt eu? - atitudini, interese, orientări de viață, dinamică a personalității

Caracteristicile personalității mature de către Allporte:



12.2. Factori de auto-cunoaștere în clădirea purtătorilor de viață

Conștientizarea de sine poate fi definită ca fiind cunoașterea pe care o dobândiți și care se referă la diferitele aspecte ale personalității voastre, inclusiv punctele forte, slăbiciunile, credințele, interesele, motivația și emoțiile. Este procesul care vă ajută să vă cunoașteți mai bine și să vă identificați nevoile de carieră. Este de obicei un proces care necesită timp și ar trebui să fie constant pe tot parcursul vieții. Este nevoie de o analiză atentă a propriei persoane și nu poate fi realizată prin citirea unei cărți sau a unui post pe blog. Dimpotrivă, dacă vrei să devii mai conștient de sine, trebuie să fii dispus să te dai jos și

să faci niște eforturi. Când vorbim despre carieră, este primul pas pe care cineva trebuie să-l facă pentru a începe călătoria explorării.

Conștientizarea de sine necesită timp pentru a te cunoaște cu adevărat, iar asta înseamnă să descoperi ceea ce îți place, ceea ce nu-ți place, să-ți identifici punctele forte și slăbiciunile, la ce te simți bine și la ce trebuie să lucrezi. Din această perspectivă, vă permite să vă găsiți talentul și pasiunea naturală, direcționându-vă spre creșterea personală și profesională. De asemenea, te ajută să rămâi autentic pentru tine, îmbrățișând și practicându-ți propriile valori morale. Este important pentru că vă arată calea către adevăratul dvs. potențial. Cu conștiința de sine vine auto-îmbunătățirea. Dar, trebuie să fii cu adevărat interesat să te îmbunătățești. În acest fel, veți avea mai multe șanse să faceți acțiuni care vă pot provoca și vă pot ajuta să vă dezvoltați abilitățile. Aceasta deschide ușa spre noi posibilități, experiențe și creștere.

Poate cel mai mare dușman al conștiinței de sine este schimbarea. În timp ce schimbarea este inevitabilă pentru cei care doresc să devină mai buni în orice aspect al vieții lor, de aici se tem cel mai mult oamenii. Ca atare, le este mai ușor să rămână la ceea ce știu deja, fără a încerca destul de mult sau pentru a explora "sinele" în profunzime. Adevărul este că schimbarea este un sinonim al riscului și descrie acest tip de pericol care vă poate face să vă simțiți incomod. Acest lucru se întâmplă deoarece vă forțează să vă înfrunțați temerile, să vă identificați punctele slabe și să vă faceți să începeți din nou de la zero. Deci, dacă nu sunteți dispuși să schimbați sau cel puțin să faceți pași către această schimbare, de ex. hotărând asupra unei cariere, nu veți putea să vă cunoașteți mai bine sau să obțineți rezultatul dorit.

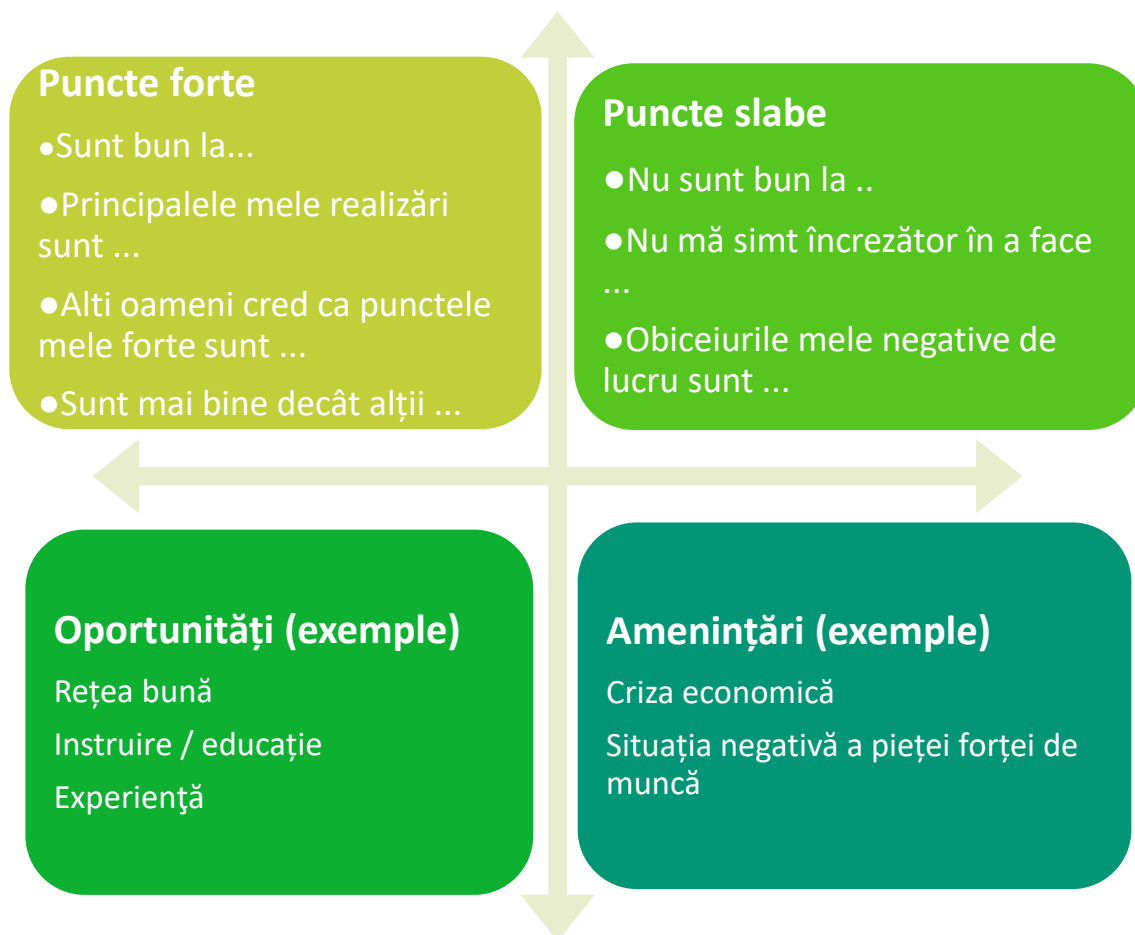
Auto-cunoașterea are efecte absolut asupra dezvoltării carierei. O persoană ar trebui să își pună întrebările de mai jos atunci când alege o carieră și o urmează.



Întrebări care vă îmbunătățesc cunoștințele de sine

Instrumentul adecvat pentru îmbunătățirea cunoștințelor de sine pe care expertul de experiență îl poate utiliza pentru a lucra cu clientul este analiza SWOT (punctele tari, spațiul pentru dezvoltare, oportunitățile de mediu și amenințările pentru mediu). Analiza SWOT se bazează pe ipoteza că succesul poate fi realizat prin maximizarea activelor și oportunităților și prin minimizarea amenințărilor și a deficiențelor. Determinarea punctelor forte are potențial motivațional și poate duce la căutarea unui loc de muncă.

Cu sprijinul acordat, persoanele cu dizabilități se pot concentra pe punctele forte, reduc punctele slabe și amenințările și pot profita de oportunitățile actuale.



12.3. Dezvoltarea acceptabilității de sine și a încrederii în sine a persoanelor cu dizabilități

Acceptarea de sine este piatra de temelie a vieții cu mai multă încredere. Aceasta implică așteptări realiste despre tine și despre viață. Acceptarea de sine vă permite să vă recunoașteți punctele forte și punctele slabe. Vă permite să mergeți cu o conștiință iubitoare a umanității voastre, este bunătate și defecte. Acceptarea de sine vă permite să vă întrupați punctele forte pentru a duce o viață care este în concordanță cu credințele, valorile și prioritățile dvs. de bază.

Când nu avem încredere în noi înșine, suntem mai capabili să cedăm temerilor și îndoielii de sine atunci când vine vorba de urmărirea unor noi posibilități în viața noastră. Începem să ne întrebăm dacă avem ceea ce este necesar pentru a face ceea ce este necesar pentru a atinge obiectivele dorite. Suntem mai

sensibili la opiniile negative ale celorlalți atunci când vorbesc împotriva a ceea ce dorim să obținem. Permite-mă convingerile noastre limitate cu privire la circumstanțele noastre să ne limiteze la status quo. Noi ne sabotăm progresul, pentru că nu avem un sentiment puternic de valoare de sine.

Persoanele cu încredere își dau seama de povestea pe care o vorbește despre cine pot deveni, despre ce pot face, despre ceea ce sunt suficient de puternice pentru a se descurca și despre ceea ce merită să se confrunte cu forme, identitate, sentimente și comportament. Ei sunt încrezători din cauza unui puternic sentiment de sine, care este cultivat de o identitate împuternicită a cine sunt, a ceea ce ei reprezintă și a căror credință pot deveni. Dezvoltarea unei identități încrezătoare nu se referă la rasa, genul, circumstanțele actuale sau experiențele trecute. Este vorba despre convingerile care alcătuiesc povestea pe care o spui despre tine și despre curajul pe care îl demonstrezi că urmărești noi posibilități în viața ta.

Poate cel mai important factor în dezvoltarea unei încrederi în sine sănătoase este planificarea și pregătirea pentru situații necunoscute. Pentru ca oamenii să-și poată atinge obiectivele în viață, trebuie să fie concreți.

Metoda SMART poate ajuta expertul în experiență în stabilirea obiectivului în colaborarea cu clientul:

S - SPECIFIC - definiți-vă cât mai detaliat obiectivul

M - MĂSURĂ - să concretizeze și să definească indicatori calitativi

A - ACHIEVABIL - gândiți-vă prin modul în care dorim să atingem obiectivul

R - REALISTIC - a stabilit un obiectiv realist

T - TIMP BORD - setați intervalul de timp - începutul și sfârșitul

Cu cât mai mult timp persoana este capabilă să gândească, să planifice, cu cât este mai în măsură să vadă, cu atât mai mare este viața în viață.

Persoane cu dizabilități

Acceptarea dizabilității care se referă la circumstanțele care facilitează acceptarea handicapului ca prețioasă și preferința poziției proprii față de ceilalți îi va permite să se dedice unor activități mai potrivite pentru ele și care nu sunt apreciate de standardele obișnuite. Acceptarea dizabilității poate spori încrederea PWD că este inclusă în societate. Acest lucru va spori încrederea lor socială și le va permite să se identifice cu un grup mai mare de persoane cu dizabilități pentru a reduce barierele care trebuie incluse în mainstream-ul societății. Persoanele cu dizabilități care au auto-atitudine pozitivă, competențe și care și-au acceptat handicapul sunt capabile să se proiecteze și să participe activ la economie mai bine.

În același mod, persoanele cu PWD cu o încredere în sine sănătoasă sau mai pozitivă sunt capabile să-și accepte "așa cum este". Aceasta înseamnă recunoașterea faptului că toți avem atât puteri, cât și puncte slabe - și asta este bine! O încredere în sine sănătoasă sau pozitivă nu înseamnă că cineva are o viziune umflată sau auto-dreaptă asupra lui sau a ei însuși. O provocare suplimentară pentru o persoană cu dizabilități poate fi privită mai întâi ca persoană. O dizabilitate este doar o fațetă a unei persoane. Astfel, pentru persoanele cu dizabilități, este important să vă permiteți să vă vedeți handicapul ca pe o componentă a vieții dvs., nu singura componentă.

Multe cercetări au arătat că lucrătorii cu mobilitate redusă, cu un nivel ridicat de acceptare de sine și de stimă de sine, sunt mai integrați în societate în toate domeniile vieții. Sunt mai productivi în economie, mai activi în sport, mai implicați în procesul de luare a deciziilor politice etc. Deci, dezvoltarea acceptabilității de sine și a încrederii în sine este atât de importantă pentru persoanele cu dizabilități.

Cum de a dezvolta acceptarea de sine și încrederea în sine a persoanelor cu dizabilități?

Recomandările de mai jos vor contribui mult:

1

- **Apreciez-te pe tine însuși. Aceasta înseamnă și aprecierea handicapului. Pot exista momente când credeți că este mai enervant decât apreciabil, ci concentrați-vă asupra aspectelor pozitive ale handicapului dumneavoastră. O modalitate de a face acest lucru este de a face o listă a punctelor forte, inclusiv modul în care handicapul dvs., sau metodele de a face față cu acesta, poate fi un bun**

2

- **Maximizați pozitivul și minimalizați negativul. Concentrează-te pe abilitățile tale mai mult decât limitele tale. Toată lumea are abilități și limitări. Acest lucru nu înseamnă că nu recunoașteți că aveți o dizabilitate, ci că, concentrându-vă și dezvoltându-vă abilitățile, vă puteți simți bine cu privire la toate lucrurile pe care le puteți face.**

3

- **Evitați comparațiile nerealiste. Nu te prinde prin compararea merelor cu portocalele. Toată lumea are atât puteri, cât și limitări. O persoană cu dizabilități locomotorii poate să nu poată concura în hochei pe gheață olimpic, dar el sau ea poate concura în hochei paralimpice de sanie.**

4

- **Stabiliți obiectivele realiste pentru dvs. Deoarece toată lumea are limite, nu este corect să te aștepti să faci ceva nerealist. Acest lucru poate însemna să vă permiteți să vă luați timpul necesar pentru a citi materialele și pentru a vă recompensa pentru perseverență. S-ar putea să nu fie realist să te aștepti să citești ceva în același timp cu cineva fără dizabilități la citire.**

5

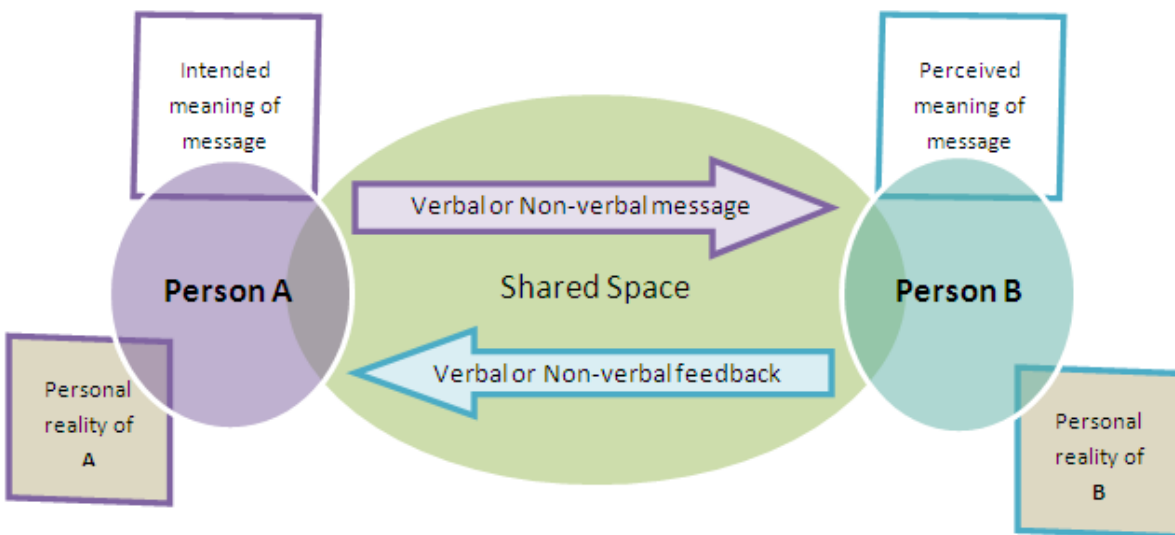
- **Nu generalizați prea mult. Dacă există ceva ce nu puteți face ca urmare a dizabilității dvs., nu este corect să concluzionați că sunteți un eșec global. Există multe lucruri pe care le puteți face. Nu vă legați toată valoarea dvs. de sine la un singur atribut sau eveniment. Doar pentru că s-ar putea să fii un bucătar prost nu înseamnă că ești o persoană prost, în general.**

6

- **Evitați să fiți prinși folosind declarații "ar trebui". De exemplu, un student cu ADHD spune: "Ar trebui să fiu capabil să termin acest examen în 50 de minute ca toți ceilalți din clasă". Acesta este un exemplu de declarație "ar trebui să", care poate să nu fie exactă. Cazările ca timpul suplimentar pe teste reprezintă un instrument important pentru a crea oportunități egale pentru studenți de a arăta ceea ce știu.**

12.4. Abilități de comunicare, abilități pentru piața forței de muncă

Un alt element important în competențele soft este abilitățile de comunicare. Cuvântul "comunicare" provine din comunicarea latină, ceea ce înseamnă "a face comun" sau "a împărtăși". Este un proces de partajare a ideilor, a informațiilor și a mesajelor. Poate fi verbal (scris, vorbit), non-verbal (limbajul corpului, gesturi) sau vizual (de ex. Imagini, video). Comunicarea este întotdeauna formată de realitățile și intențiile personale ale expeditorului și ale destinatarului.



Persoana A și Persoana B au propria lor realitate formată din experiențele, percepțiile, ideile, etc. de mai sus. Ei vor percepe, vor experimenta și vor interpreta lucrurile în mod diferit. Același eveniment va fi întotdeauna perceput diferit de fiecare dintre ele. Deci, un bun comunicator trebuie să ia întotdeauna situația personală a celui vorbit

Comunicarea este o abilitate vitală pentru viață, dezvoltarea abilităților de comunicare vă poate aduce beneficii în toate aspectele vieții dvs., de la viața profesională la adunările sociale, în comunicarea eficientă cu clienții și colegii este una dintre competențele esențiale pe care un candidat le poate avea. Într-un sondaj din 2016, angajatorii au clasat "Abilitatea de a comunica verbal cu persoane din interiorul și în afara organizației" ca fiind calitatea sau calitatea numărul unu pe care îl caută într-un candidat.

Comunicarea bună este uleiul care menține utilajul la locul de muncă funcționând fără probleme. Abilitatea de a asculta cu atenție, de a vorbi în mod clar și de a le pune pe ceilalți la dispoziție este valoroasă în orice organizație și poate implica o gamă largă de competențe:

- Ascultați cu atenție alții și manifestați interesul pentru tot ceea ce spun
- Să se ocupe de conversațiile telefonice într-o manieră adecvată
- Încurajarea interesului și interacțiunii celorlalți din echipa dvs.

- Exprimarea unei opinii sau punerea unei întrebări în mod clar și concis
- capacitatea de a convinge pe alții de raționamentul dvs.

Pentru a vă asigura că comunicați bine, experții din experiență ar trebui să ia în considerare sugestiile de mai jos:

Ascultă persoana cu care vorbești

- Cereți clarificări pentru a evita neînțelegerile. În acel moment, persoana care vă vorbește ar trebui să fie cea mai importantă persoană din viața ta. Un alt punct important este acela de a avea o conversație la un moment dat. Aceasta înseamnă că, dacă vorbiți cu cineva la telefon, nu răspundeți la un e-mail sau trimiteți un text în același timp. Cealaltă persoană va ști că nu are atenția dvs. nedivizată.

Cui vorbești este important

- Este bine să utilizați acronime și limbaj informal atunci când comunicați cu un prieten, dar dacă trimiteți prin e-mail sau trimiteți mesaje prin e-mail șeful dvs., "Hey", "TTYL" sau orice limbaj informal, nu are niciun loc în mesajul dvs. Nu puteți să presupunem că cealaltă persoană știe ce înseamnă acronimul. Unele acronime au semnificații diferite față de diferiți oameni, vrei să fii înțeles greșit? Comunicatorii eficienți au ca țintă mesajul pe baza cărora vorbesc, așa că încercați să păstrați în minte cealaltă persoană, atunci când încercați să transmiteți mesajul dvs.

Limbajul corpului contează

- Acest lucru este important pentru întâlnirile față în față și videoconferințele. Asigurați-vă că apar accesibile, deci aveți limba deschisă a corpului. Asta înseamnă că nu ar trebui să-ți tragi brațele. Și păstrați contactul vizual astfel încât cealaltă persoană să știe că vă acordați atenție.

Verificați mesajul înainte de să trimiteți

- Verificați ortografia și gramatica, dacă nu sunteți siguri. Verificați dublu ceea ce ați scris, pentru a vă asigura că cuvintele dvs. comunică mesajul dorit.

Fiți scurt, dar specific

- Pentru comunicarea scrisă și verbală, practica fiind suficient de scurtă și destul de specifică, să oferiți suficientă informație celorlalte persoane pentru a înțelege ceea ce încercați să spuneți. Și dacă răspundeți la un e-mail, asigurați-vă că ați citit întreaga e-mail înainte de a realiza răspunsul dvs. Cu o practică suficientă, veți învăța să nu vă lăsați prea departe sau să oferiți prea multă informație.

Scrive lucrurile jos

Luați note în timp ce vorbiți cu o altă persoană sau când vă aflați într-o întâlnire și nu vă bazați pe memorie. Trimiteți un e-mail de urmărire pentru a vă asigura că înțelegeți ce sa spus în timpul conversației.

Gândește-te înainte de a vorbi

- Înterupeți întotdeauna înainte de a vorbi, fără a spune primul lucru care vine în minte. Luați o clipă și acordați o atenție deosebită ceea ce spuneți și cum spuneți. Acest obicei vă va permite să evitați jena.

Tratează pe toți în mod egal

- Nu discutați cu nimeni, tratându-i pe toți cu respect. Tratează-i pe ceilalți ca fiind egali.

Mențineți o atitudine pozitivă și zâmbet.

- Chiar și atunci când vorbești la telefon, zâmbește pentru că atitudinea ta pozitivă va străluci și cealaltă persoană o va cunoaște. Când zâmbești des și exudați o atitudine pozitivă, oamenii vă vor răspunde pozitiv.

13. Instrumentele și tehnicile strategiei de căutare a unui loc de muncă

13.1 Etapele căutării de locuri de muncă

Pașii de căutare a locului de muncă până la interviul de angajare:

1. definiția locului de muncă vizat
2. explorarea locurilor de muncă
3. pregătirea CV-ului
4. contactarea companiilor, transmiterea CV-urilor
5. participarea la interviu

În timpul căutării unui loc de muncă, unul dintre cei mai importanți pași care precede toate este definirea **locului de muncă vizat**. Clientul trebuie să decidă (cu ajutorul experților prin experiență) ce fel de loc de muncă, ce fel de activitate ar dori să-și îndeplinească în viitor.

Pentru a decide acest lucru, clientul trebuie să se gândească la câteva întrebări legate de angajarea în muncă.

Expertul prin experiență îl poate ajuta în luarea deciziei cu următoarele întrebări adresate.

Use cards, on which you write the questions one by one, that the client reads and gives answers for them:

Can I imagine myself in this field, or some other subdivision, discipline?

How important is this for me?

Have I found the professional challenge? Do I have questions, ideas for the field? How important is this for me?

Would I like to reach at least a „minimally appropriate” financial level, or a higher one?

How important is this for me?

Would I like to work near to where I live, in the countryside or in the capital? Or maybe abroad? Is there a need for my work? How important is this for me?

Is the atmosphere at work, the personality of my superior definitive for me? Why is it important for me? Can I get rid of its importance?

Does my employment in this field influence my state of health? Is this acceptable for me?

Can the working field be adjusted to my physical capacities?

Definirea locului de muncă vizat poate stabili succesul procesului de căutare a unui loc de muncă. În cadrul căutării de locuri de muncă, clientul poate modifica, extinde gama de poziții țintă și, prin aceasta, șansele de angajare vor crește, de asemenea. Punctele de vedere ale determinării locului de muncă vizat sunt **calificarea, profesionalismul**, dar alte puncte pe care se poate baza pot fi date de ex. practici profesionale, subiecte preferate, cunoștințe de limbi străine și experiențe profesionale și de muncă

anterioare, chiar și în cazul în care aceste domenii nu pot fi îndeplinite în starea actuală din cauza unor dizabilități sau boli.

Următorul punct de vedere este luarea în considerare a **domeniilor conexe**:

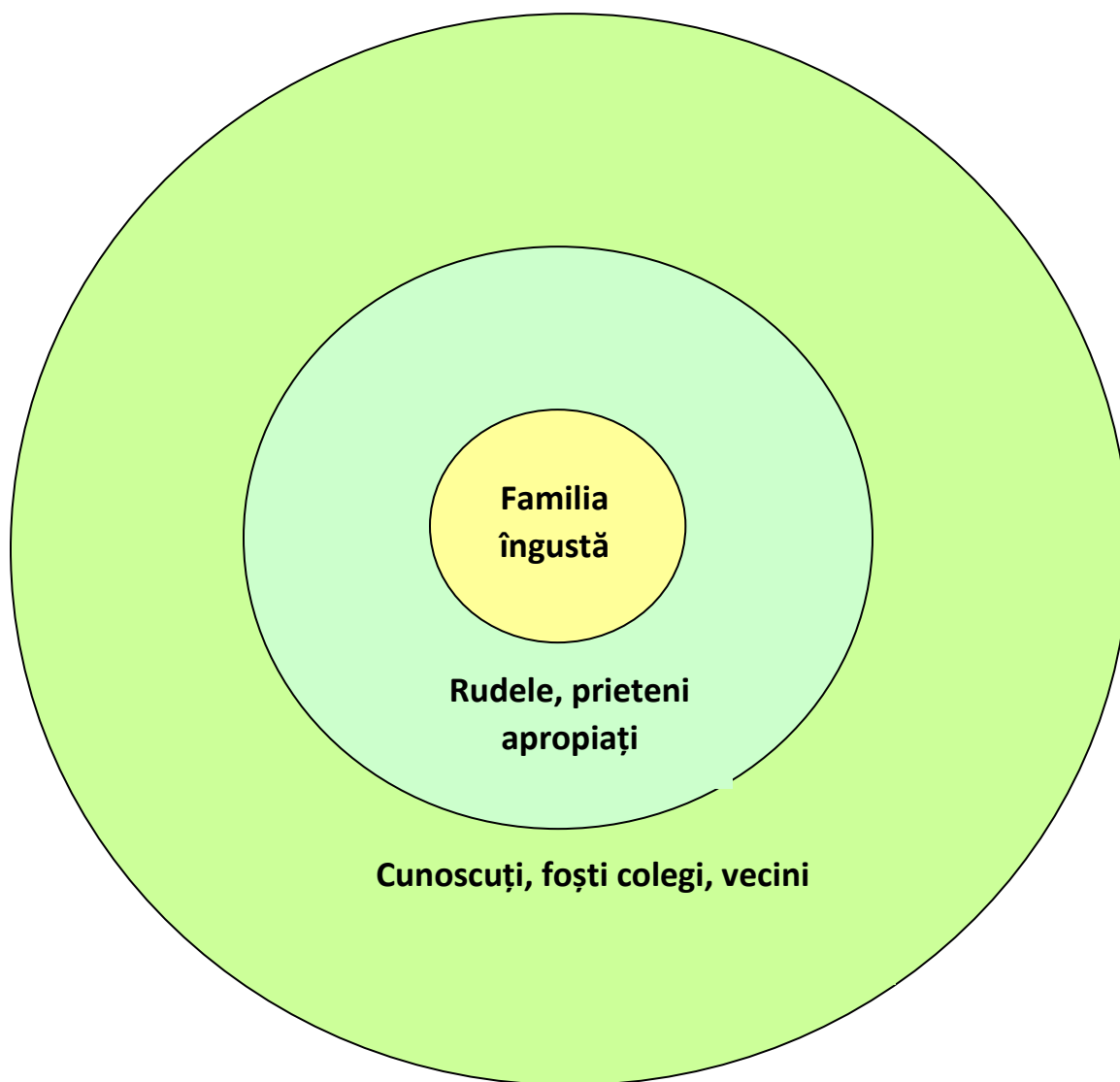
Adică să precizați care sunt domeniile conexe care pot fi îndeplinite prin formare profesională, formare continuă sau investigație. Expertul prin experiență le ia în considerare împreună cu clientul, dar le permite clientului să definească aceste zone.

Pe de altă parte, nu trebuie ignorate și **nevoile pieței muncii**. I.E. cât de mare este cererea și oferta în domeniul dat, ce **standard financiar se poate aștepta**? Este posibil să găsim un loc de muncă mai potrivit prin mobilitatea teritorială? **Merită să ținem cont de viitor**, precum și de planurile clientului pentru mai târziu. Toate acestea determină împreună și influențează numele jobului vizat.

După ce ați definit sarcina țintă, următoarea sarcină este să **explorați locurile de muncă** în toate forumurile posibile - de ex. portaluri online, târguri de locuri de muncă, agenții de recrutare, pagini de carieră proprii ale companiilor etc.

De asemenea, cartografierea contactelor personale ale clientului este importantă, deoarece unele dintre locurile de muncă nu sunt anunțate nicăieri și numai cunoștințele îi pot ajuta să exploateze oportunitățile pieței forței de muncă latente.

Următoarea metodă este utilizată pentru a mapa rețeaua de contacte. Ar trebui să scrie nume pentru fiecare parte a figurii. Ar trebui să fie sarcina independentă a clientului de a colecta contactele care aparțin denumirilor.



În etapa inițială de căutare a unui loc de muncă, este necesar să se extindă intervalul de informații despre locul de muncă și cunoștințele clientului. Clientul, susținut de Expert prin experiență, ar trebui să facă o listă despre locul unde poate obține informații despre ce fel de locuri de muncă așteaptă să fie ocupate în perioada următoare.

Este important să se separe următoarele surse de informații despre locuri de muncă! Verificați lista pe care ați pregătit-o în baza înregistrării de mai jos și completați-o cu sursele de informații menționate aici și extindeți-o cu propriile idei suplimentare!

- Obținerea de informații de la organizația muncii.
- Rețeaua de contact: familie, prieteni, rude, cunoștințe, vecini.
- Angajatorii anteriori; foști profesori, pedagogi, instructori profesioniști.
- Anunțuri de locuri de muncă în ziar.
- coloane de afaceri de ziare. Articole de reviste.
- Director de afaceri.
- Directorul companiilor clasificate.
- Publicitatea mall-urilor comerciale
- Organizații profesionale (camere, fundații).
- Placi publicitare.
- Internet.

În timp ce caută un loc de muncă, este o informație importantă pentru expert, prin experiență și pentru clientul său cum, prin ce metode angajatorii încearcă să umple vacanțele viitoare.

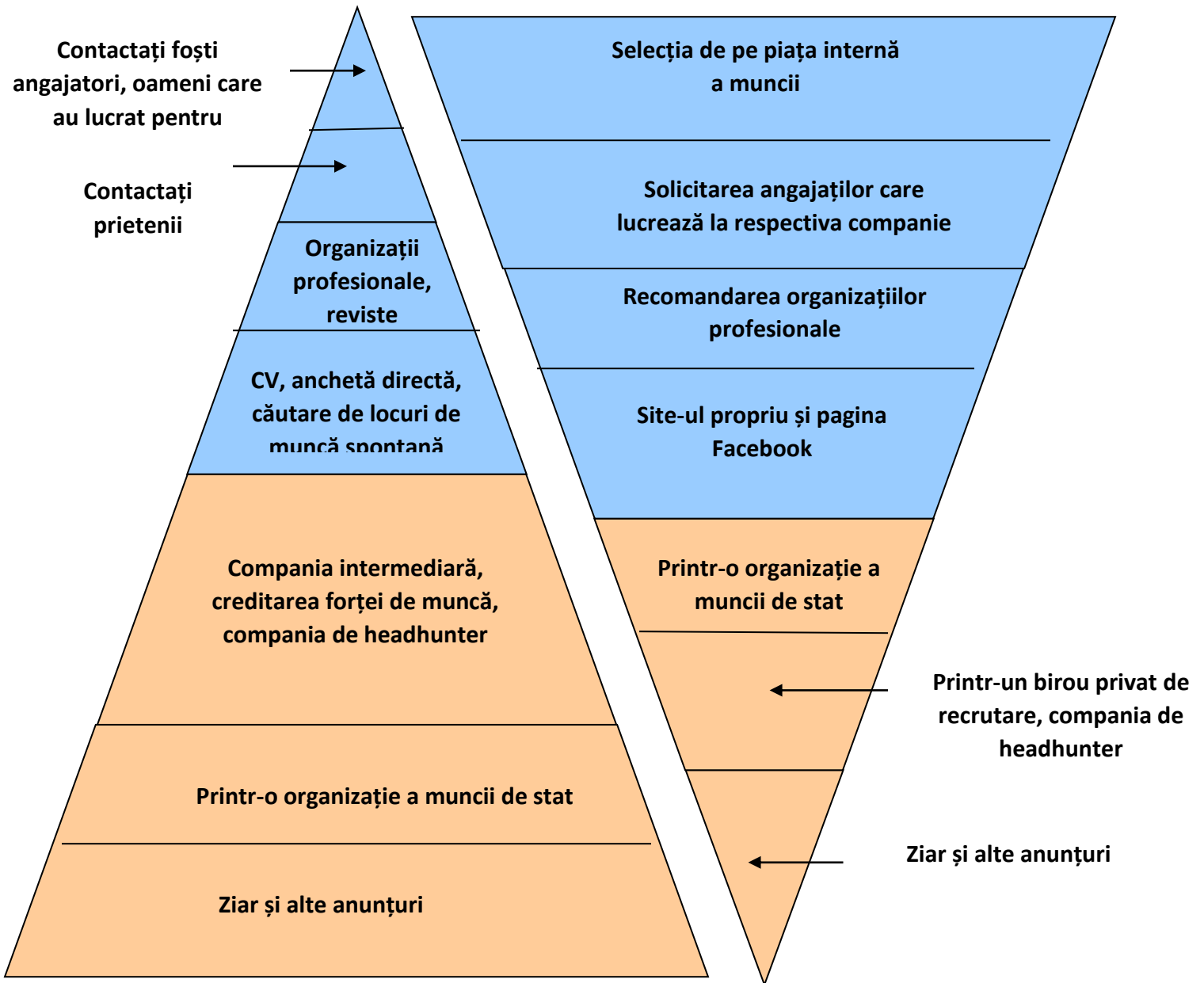
IMPORTANT!

Interesul angajatorului este acela de a găsi cea mai potrivită forță de muncă în cel mai scurt timp posibil, luând cea mai mică capacitate și cheltuială umană posibilă. După ce am rezumat mai multe, sa constatat că aproximativ 15-20% din locurile de muncă sunt anunțate.

Este necesar ca clientul să înțeleagă faptul că cunoașterea și înțelegerea obiceiurilor angajatorului în timp ce caută un loc de muncă poate crește semnificativ șansele acestora.

Așa-numita "**piramida inversă**" de mai jos demonstrează obiceiurile de căutare contrastante ale angajatorilor și ale angajaților, introducerea, explicarea și compilația în practică, care servește ca ajutor pentru experți, prin experiență, pentru a schimba atitudinea de căutare a locului de muncă a clientului său.

Obiceiuri de căutare a slujbei și proceduri de aplicare pe piața muncii



Job seeking habits of employees

Metode aplicate de angajatori

Locuri de muncă ascunse
70-80%

Locuri de muncă deschise
20-30 %

70-80% din posibilitățile efective de angajare nu sunt anunțate în mass-media sau în agențiile de ocupare a forței de muncă. Noi numim aceste **slujbe ascunse**. Aceste informații pot fi obținute numai prin metodele de căutare spontană a locului de muncă, prin păstrarea vieții rețelei de contacte, contactând direct angajatorii.

Planul SMART



Sursele de informații despre locuri de muncă ar trebui să fie luate în considerare nu numai, dar ar trebui să fie, de asemenea, posibilitatea de a le "folosi"!

Sarcina expertului prin experiență este să-l învețe clientului său cum își poate planifica și gestiona timpul cu metoda SMART (inteligentă), astfel încât să poată transforma ideile în acțiuni.

Sarcina este ca clientul să-și facă un plan scris pentru el însuși!

Atunci când se utilizează un plan SMART, clientul ar trebui să folosească un jurnal sau o carte de exerciții, în care să documenteze cu precizie pașii pe care intenționează să le ia și ceea ce a făcut deja pentru a obține un loc de muncă.

Planul va fi discutat cu expertul după experiența de la următoarea întâlnire și îl va corecta, dacă este necesar.

Steps of SMART planning	
<p>1. Specific, i.e. CONCRETE activity <i>It is not an obscure, empty sentence, but a tangible, confineable, explainable decision. Job seeking shows you the direction, it is detailed and specific.</i></p>	E.g.: I call my friend, XY, who I wrote into my contact network, if he is aware of any vacant position!
<p>2. Measureable, i.e. MEASURABLE It is possible to know whether a step taken was successful, and what he reached by taking it.</p>	E.g.: My friend, XY informed me about the fact that there is an vacant job by the company he works for.
<p>3. Attainable, i.e. ATTAINABLE Plan by attainable, small steps. This is important for those clients, who are less efficient, since success develops their self-confidence, while failure can destroy it. It can help if the plan is divided up to small parts.</p>	<p>E.g.: In the first step, I have to update my CV and the cover letter.</p> <p>In the second step, I have to find out what the name and the contact of the HR manager of the company.is.</p>
<p>4. Relevant, i.e. RELEVANT It should be a company that is really important for the client. This is a very important point. They can only be committed to something that concerns them, that they wish for.</p>	E.g.: based on what was told, the job mentioned by my friend would fit for me, I would like to work in that position.
<p>5. Time-bound, i.e. TIME-BOUND Here it is necessary to define precise times when the client does it. The further the future is, the higher the risk is that the events of life rewrite the plan.</p>	E.g.: on Thursday at 9 o'clock I will telephone the HR manager.

SMART nu este un panaceu, ci un sistem de obiective. Eficacitatea sa constă de fapt în simplitatea sa. Aceasta ajută la menținerea planurilor pe cale, este măsurabilă și controlabilă. Nu permite ca sarcinile să fie amânate până în viitorul îndepărtat.

Noțiuni de contact cu angajatorul

A lua legătura cu angajatorul poate avea loc la **telefon** și **prin internet**. Scopul său este ca o angajare personală să fie convenită între angajator și solicitantul de locuri de muncă.

Expertul prin experiență îl ajută pe clientul său să decidă ce metodă de contact ar trebui să o utilizeze. Gândiți-vă împreună despre avantajele, dezavantajele, atitudinea personală și procedurile utilizate de angajatori.

Advantages of telephoning	Disadvantages of telephoning
<ul style="list-style-type: none"> fast 	<ul style="list-style-type: none"> there is no time for correcting, reducing mistakes, for reflection
<ul style="list-style-type: none"> many potential employers and 	<ul style="list-style-type: none"> it is possible that the client will not get through

acquaintances can be reached by it	the reception, or the telephone centre
<ul style="list-style-type: none"> client can use his notes that he has previously prepared during the conversation; 	<ul style="list-style-type: none"> the person who is calling might also get an unexpected question, that he would prefer to answer in the framework of an interview.
<ul style="list-style-type: none"> it is impersonal, the person, who is called does not see the nonverbal reactions 	<ul style="list-style-type: none"> the employer has a first impression based on the voice

<ul style="list-style-type: none"> the calling person is the initiator, he manages the conversation 	<ul style="list-style-type: none"> it is important that the person, who is phoning be aware of why he telephoned, what he would like to achieve, and which questions would he like to get an answer for.
--	---

Cum expertul în experiență pregătește clientul pentru contactarea prin telefon? Discutați elementele obligatorii ale conversației, pregătiți un ajutor scris pentru conversație și acționați conversația în cadrul unei practici de simulare!

Expertul în experiență trebuie să atragă atenția clientului pentru următoarele reguli:

- La începutul conversației, întâmpinați partenerul dvs. de conversație și vă prezentați!
- Scopul phoning-ului nu este să fie imediat admis pentru o poziție dorită, ci să fie chemat la un interviu personal.
- Comunicați numai informațiile cele mai importante, cele mai convingătoare, lăsați restul pentru interviul personal!
- La sfârșitul conversației, repetați și rezumați cele mai importante fapte, datele acordului (data, locul, persoana ...).

Portalurile de locuri de muncă de pe **internet** sunt instrumente rentabile de căutare a locurilor de muncă. Pe majoritatea paginilor, solicitantul de locuri de muncă poate să se alăture deja printre cele mai recente oferte, dar există și sisteme la care puteți să încărcați propriile date sau CV-uri, sperând că angajatorii care folosesc sistemul vor alege în funcție de acestea.

Strategia de a căuta un loc de muncă pe internet include două elemente de bază:

- Este necesar să se asigure că potențialul angajator este atras de abilitățile viitorului angajat, iar pentru a atinge acest obiectiv merită să trimiteți CV-ul la bazele de date speciale care se referă la calificările școlare și la experiențele de lucru
- Pe internet, este necesar să se exploreze oportunitățile curente de lucru și să se aplice posturile disponibile. Nu este suficient să așteptați ca angajatorul să fie contactat de către angajator pe baza informațiilor transmise, merită să navigați pentru informații într-un mod orientat spre țintă.

13.2. Curriculum vitae (CV), scrisoare de intenție, scrisoare de motivație

CV-ul

CV-ul este un anunț despre solicitantul de locuri de muncă, care rezumă informațiile necesare pentru angajatori. Scopul cel mai important al CV-ului este de a atrage atenția angajatorului, de al convinge pe angajator cu privire la faptul că merită să-l numiți pe producătorul CV-ului pentru un interviu de angajare. Merită să facem CV-ul într-un mod care să transmită o imagine pozitivă despre solicitantul de locuri de muncă pentru angajator. Merită să evidențiem acele experiențe, abilități și competențe care sunt cele mai necesare pentru îndeplinirea poziției pe care solicitantul de loc de muncă a solicitat-o.

Cel mai important element al elaborării unui CV este **pregătirea, colectarea informațiilor și aranjarea datelor**. Cu ajutorul cifrei următoare, clientul ar trebui să colecteze toate datele, informații despre el însuși și poziția care urmează să fie aplicată.

Întrebări-cheie pe care expertul după experiență trebuie să le elaboreze împreună cu clientul său:

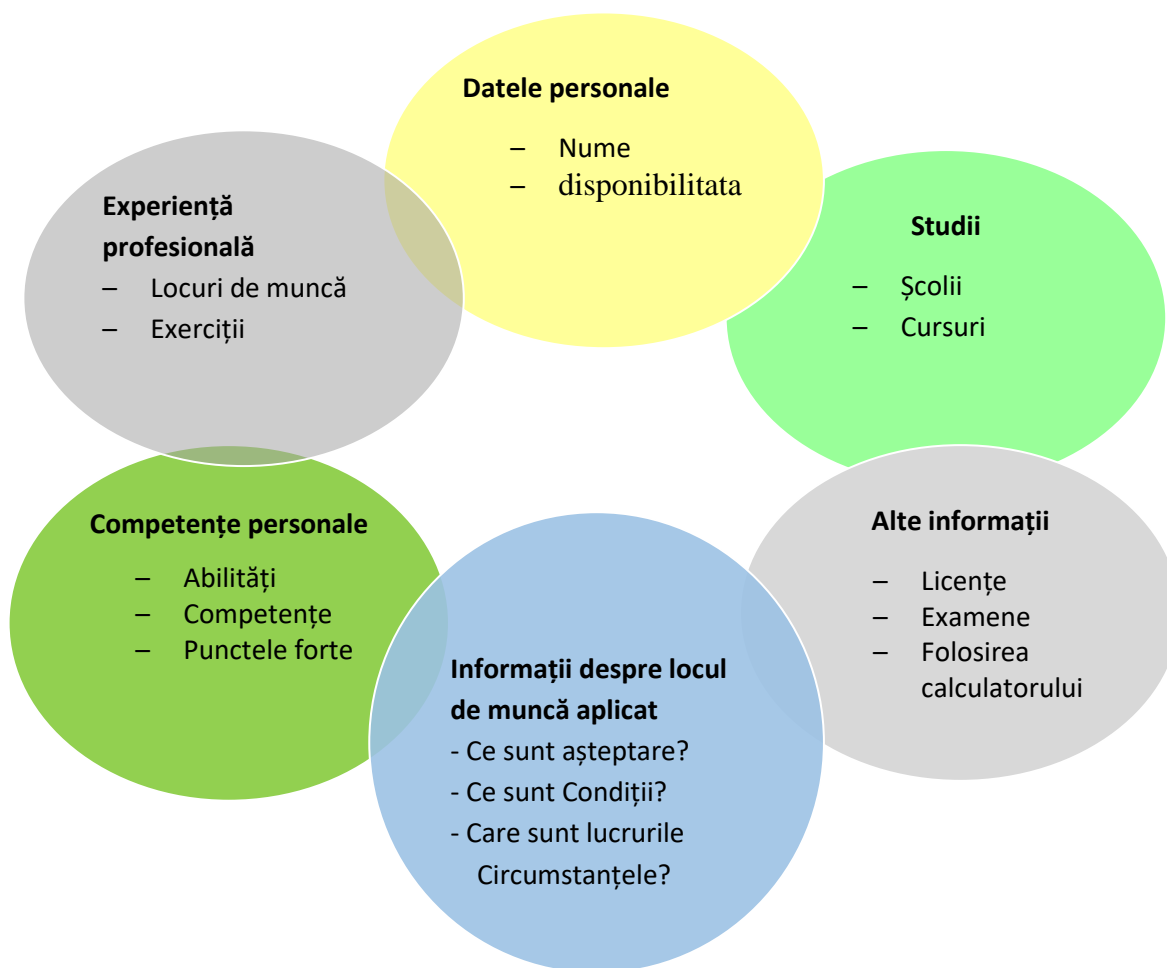
Use cards on which you write the questions one by one that the client reads out and gives answers to them:

Why do I apply?

Why does it interest me, what is attractive for me about the job advertisement?

Why do I consider myself suitable for this job?

Begin a more thorough investigation, if necessary, consult with your friends working at the given company, or in the given position. Define your aims.



Expertul în experiență poate oferi un ajutor eficient pentru redactarea CV-ului clientului său, dacă are informații complete, cunoștințe despre teoria scrisului CV-ului.

Conform unei clasificări teoretice, CV-urile au trei tipuri de bază (clasice):

1. **CV-ul funcțional:** numim și un CV de performanță sau un CV centrat pe rol
2. **CV cronologic,** adică în funcție de timp
3. **combinat,** adică CV hibrid, care combină condițiile avantajoase ale celor două formate anterioare

1. Performanța funcțională a performanței CV

CV-ul funcțional oferă o descriere detaliată a abilităților, realizărilor și performanțelor legate de locul de muncă vizat. Nu îi angajează pe toți angajatorii și angajatorii anteriori, dar rezumă tipurile de posturi pe care le-a făcut solicitantul, fără a sublinia unde, când și de cine a lucrat. CV-ul funcțional se concentrează pe cunoștințele, aptitudinile personale, abilitățile, experiențele care sunt indispensabil de importante pentru poziția aplicată, făcute de-a lungul unei grupări, o sistematizare determinată de solicitant.

CV-ul poate fi folosit bine:

- dacă experiențele nu sunt legate de locul de muncă ales;
- dacă solicitantul a avut mai multe locuri de muncă pe termen scurt;
- dacă angajarea inițială a solicitantului nu are legătură cu scopul său actual;
- dacă solicitantul a fost șomer de mai mulți ani sau nu a fost angajată

Nu este un format avantajos:

- în cazul în care solicitantul de locuri de muncă a trecut prin experiențe, o carieră construită unul pe altul și următoarea poziție pe care a aplicat-o ar însemna și o promovare pentru el.

Avantaje

- Informațiile despre locurile de muncă luate de solicitant pot fi editate în funcție de competențele funcționale.
- Accentul se pune pe performanțe și pe zona selectată.
- Ajută la acoperirea incorectă a locurilor de muncă sau dacă solicitantul are o experiență redusă în domeniul de lucru vizat.
- Oferă ocazia solicitantului de a indica ca fiind lipsit de importanță acele zone pe care nu ar dori să le sublinieze.

Dezavantaje

- Mai mulți angajatori ar dori să aibă mai multe informații specifice despre experiențele de lucru ale solicitantului
- Este posibil să se deducă la micile experiențe de lucru
- Ar putea da impresia că reclamantul ascunde ceva.
- Nu corespunde normelor angajatorilor tradiționali.

Comparativ cu alte CV-uri, pregătirea CV-ului tradițional durează o perioadă mai lungă de timp. În cazul în care clientul alege acest format, expertul după experiență trebuie să-l ajute să colecteze experiențele existente, abilitățile legate de locul de muncă aplicat. Apoi ar trebui să le grupeze împreună și ar trebui

să creeze nume de grup.

2. CV cronologic, "cronologie"

Acesta este cel mai frecvent utilizat tip de CV. CV-ul cronologic tradițional rezumă realizările academice și relațiile de muncă. Informează viitorul angajator cu privire la locul, momentul și cine a lucrat până acum angajatul (solicitantul), dar nu subliniază prea mult ce fel de activități a făcut. Este tipic ca acest tip de CV să înscrie datele în ordine cronologică inversă, în ceea ce privește calificarea și experiența de lucru.

Acest CV este bine folosit	Nu este un format avantajos:
<ul style="list-style-type: none">• dacă solicitantul de locuri de muncă sa aflat într-o relație de angajare pe o perioadă lungă de timp și în mod continuu și a participat la o formare care, în consecință	<ul style="list-style-type: none">• dacă solicitantul de locuri de muncă își schimbă cariera;• dacă nu a fost angajat în ultima perioadă;• dacă anterior el a luat diverse sau nesigure locuri de muncă
Avantaje	Dezavantaje
<ul style="list-style-type: none">• Este relative ușoară o faci.• Este larg răspândită și inteligibilă.• Majoritatea angajatorilor cunosc acest stil de CV.• Subliniază ocuparea echilibrată.	<ul style="list-style-type: none">• Descoperă întreruperile în ocuparea forței de muncă.• Evidențiază lipsa de experiență• Se evidențiază câmpuri de lucru care nu sunt legate de lucrare.<ul style="list-style-type: none">• Zonele și rezultatele cunoștințelor speciale pot fi percepute cu dificultate

3. CV combinat

CV-ul combinat este un compromis între CV-ul cronologic și funcțional, iar scopul său este acela de a scăpa de dezavantajele ambelor. Acesta poate fi cel mai bine caracterizat prin a spune că nu este altceva decât un CV funcțional pe care solicitantul îl completează cu locurile de muncă selectate. Perioadele de calificare a cadrelor didactice, ocuparea forței de muncă și informațiile personale, cum ar fi domeniile de interes legate de locul de muncă, pot fi introduse alternativ. Rezistența acestui tip de CV constă în flexibilitatea sa. Acesta poate fi comparat cu CV funcțional, deoarece evidențiază abilitățile. Sunt incluse

calificările academice, fostele locuri de muncă, sectoarele de interes special, și se acordă o importanță deosebită dacă sprijină obiectivele.

Acest CV poate folosit bine:

- dacă solicitantul are o gamă largă de experiențe, dar caută o nouă direcție;
- dacă a avut diferite locuri de muncă și / sau locul de muncă a fost întrerupt de mai multe ori și trebuie să-și organizeze abilitățile în funcție de un anumit scop.

Avantaje

- Evidențiază ocuparea echilibrată a locurilor de muncă
- Oferă suficiente experiențe de lucru pentru a satisface chiar și angajatorul cu cea mai tradițională abordare
- Oferă șansa ca solicitantul de locuri de muncă să sublinieze acele abilități și abilități legate de poziția aplicată
- Se poate adapta cu ușurință la diferite domenii profesionale și locuri de muncă
- Poate servi drept ghid util pentru persoana care face interviul.

Dezavantaje

- CV-ul ar putea deveni mai lung.

+1 European "Europass"

Cea mai răspândită utilizare în UE este CV-ul Europass. Punctul său principal este că îl "încarcăm" cu datele noastre, conform unui model pre-structurat.

Formatul CV european include experiențele dobândite, calificările și cunoștințele dobândite de solicitantul de locuri de muncă solicitant într-o vedere de ansamblu standardizată. Dacă aplicați pentru aplicarea unei companii multinaționale europene, merită să alegeți acest format.

Avantaje	Dezavantaje
<ul style="list-style-type: none">• Este relativ ușor de pregătit• Se subliniază o ocupare echilibrată.• Oferă șansa ca solicitantul de locuri de muncă să evidențieze competențele și abilitățile sale legate de locul de muncă aplicat.• Poate fi ușor adaptată la diferite lucrări.• Este util pentru persoana care face interviul. Este ușor de prezentat.	<ul style="list-style-type: none">• Nu respectă normele angajatorilor tradiționali și nu o cunosc în mod necesar.• Descoperă întreruperile în ocuparea forței de muncă.• Evidențiază lipsa de experiență.• De asemenea, evidențiază câmpuri de lucru care nu au legătură cu locul de muncă dat.• Este posibil ca CV-ul să devină mai lung.• Este dificil să o restructurați și să o faceți unică.

Informații suplimentare despre CV-urile Europass:

<https://europass.cedefop.europa.eu/documents/curriculum-vitae>

Tipul descriptiv de CV-uri a fost aproape exagerat de pe piața forței de muncă și ar putea fi necesar doar în legătură cu o anumită artă sau o poziție aproape de artă. Cu toate acestea, **există formulare de prezentare CV "moderne" (gherilă), care devin din ce în ce mai răspândite:**

- CV-ul video
- portofoliu de angajați (de exemplu, dacă un solicitant de locuri de muncă în carieră, încearcă să-și facă un portofoliu ilustrat despre ciorchini, combinații de flori pregătite de el)
- CV-ul creativ
- Prezi
- Profil înregistrat pe platforme sociale

Expertul în experiență în materie de dizabilități poate ajuta clientul să definească termeni tehnici care apar în timp ce caută un loc de muncă. De exemplu, atunci când angajatorul solicită un CV detaliat de la solicitant, acesta se gândește, de obicei, la un CV combinat în care este necesar să detalieze în mod corespunzător experiențele de lucru care susțin jobul pentru care a solicitat și sarcinile care aparțin funcției date.

Sfaturi generale pentru scrierea unui CV

CV-ul este de obicei de una sau două lucrări lungi, este necesar să se definească cele mai importante informații într-un mod concis. Expertul prin experiență, în calitate de observator extern, poate ajuta mai bine angajatul cu privire la informațiile pe care le poate omite din materialul pe care l-a făcut. Clientul este adesea părtinitor în privința a ceea ce el consideră important pentru el însuși.

CV-ul bun:

- **este informativ:** include toate informațiile importante care sunt importante din punctul de vedere al obținerii locului de muncă dat.
- **este bine editat:** în caracteristicile formale, ar trebui să reprezinte persoana care a scris-o.
- **Creșterea gradului de conștientizare:** are o valoare promoțională - adică una la mie
- **este scurtă, concisă:** nu ar trebui făcută pentru citire, ci pentru citire, punctul principal ar trebui să poată fi scos din ea la prima vedere!
- **este personalizat:** CV-ul trebuie întotdeauna compilat, personalizat în funcție de necesitățile date compania și poziția vizată.
- **are un aspect și un stil care caracterizează scriitorul său:** Prima impresie este un punct important al deciziei.
- **este actualizat:** ar trebui să arătați și cu data respectivă.

Cum ar trebui clientul să informeze viitorul angajator despre problemele sale de sănătate?

Includerea problemelor de sănătate în CV poate fi la fel de informație negativă ca și statutul de carieră-starter, vârsta imediat înainte de pensionare sau lipsa rezultatelor educaționale corespunzătoare. Rolul cel mai important al CV-ului este de a ajunge și apela solicitantul pentru un interviu personal. În consecință, informațiile incluse în acesta ar trebui abordate întotdeauna într-un mod pozitiv. Statutul de a avea o capacitate redusă de muncă ar putea însemna un avantaj pentru angajatori, deoarece acestea pot lua subvenții pentru costurile salariale sau "indemnizații fiscale" în cazul angajării. Menționați procentajul incapacității dvs. de invaliditate printre alte informații, sprijinind-o cu informațiile de care beneficiază angajarea dvs. implică în acest caz. O parte semnificativă a angajatorilor nu este încă informată despre sprijinul pe care îl poate lua, permiteți-vă să fiți primul care vă poate ajuta în acest sens.

Expertul prin experiență trebuie să sensibilizeze clientul pentru faptul că nu trebuie să se aștepte la idei, soluții legate de boala lui. Fi pregătit! Înainte de a scrie un CV, după ce ați definit locul de muncă vizat, trebuie să vă gândiți la ceea ce puteți suporta și la ce nu, la ce situații se poate rezolva (de exemplu, un birou dotat cu un lift și o baie fără bariere, în timpul muncii ...) și care nu pot (fixa orele de lucru, fabricile de fabrică suprareglementate). Pot fi luate numai acele locuri de muncă vizate, realizarea cărora este un obiectiv real.

Scrisoare de intenție, scrisoare de motivație

Solicitantul trebuie să anexeze o scrisoare de intenție, o scrisoare motivațională CV-ului. CV-ul enumeră faptele, datele, invers, scrisoarea de intenție, scrisoarea de motivație include informații personale despre solicitant și aparține în mod organic CV-ului.

Rolul scrisorii de intenție este acela de a evidenția abilitățile specifice ale reclamantului și de a impresiona cititorul că pregătirea, aptitudinea candidatului este incontestabilă și, pe baza acestuia, ar trebui să fie păstrat în evidență printre a subliniat candidații. Scopul scrisorii de intenție este de a începe comunicarea. După ce le-am citit, o să aibă imediat o idee despre expeditor, despre stilul de scriere, despre experiență și ultima, dar nu în ultimul rând despre cât de mult liniile sale reflectă credința și vocația proprie. Scrisoarea de motivație, scrisoarea de intenție este introducerea CV-ului.

Conținutul scrisorii de intenție:

- Destinatar (nume și titlu), adresa
- Partea de atenție: "referință", de ce scrieți, de unde știți că ei caută un angajat
- Prezentarea gratuită a celor mai importante experiențe, avantaje, puncte forte, experiențe: "justificarea" (adică justificați de ce aplicați și de ce aplicați acolo)
- Ce vă motivează să faceți candidatura: "motivație"
- Cum doriți să intrați în legătură cu compania: "contactați" (de exemplu, le-ați apelat după câteva zile)?

Cerințele formale ale scrisorii de intenție se armonizează cu cea a CV-ului. Ar trebui să fie întotdeauna scurtă, bine articulată, maximă de o pagină. Este important să aveți o adresă precisă, adresându-se conform poziției! Pentru a oferi acest lucru, nu pierdeți efortul și cercetarea dedicată motoarelor de căutare pe internet! Ca o confirmare finală, spuneți-le că așteptăm cu nerăbdare să primim răspunsurile. Termină-ți scrisoarea cu semnătura originală.

Acordați atenție acurateței lingvistice, evitați clișee.

Care este diferența dintre scrisoarea de intenție și scrisoarea de motivare?

Scrisoarea de motivare este, de asemenea, un fel de scrisoare de intenție, dar trebuie să vă reexaminați, trebuie să definiți motivul, pârghiile datorate de care ați aplicat societății respective, pentru poziția dată.

Ce nu ar trebui să scrieți într-o scrisoare de intenție, în scrisoare de motivație?

- Nu repetați conținutul CV-ului dvs.!
- Nu folosiți exfoliații, evitați perioadele și metaforele!
- Menționați numai adevărul despre voi!
- Evitați stereotipurile, clișeele! (aspect activ, creativ, atrăgător, decorativ, independent, având o abilitate de comunicare bună etc.) Încercați să vă definiți calitățile cu propriile cuvinte! Ridicați interesul, astfel încât acestea să fie curioase să vă citească CV-ul!
- Nu scrieți niciodată despre ceea ce nu puteți face și nu vă cereți scuze pentru calificările, capacitățile și practicile dvs. inexistente!
- Încercați să evitați propozițiile negative și condiționate!
- Nu numai să vă adaptați la așteptările definite în cererile de cereri, dar imaginați-vă ce este necesar în poziția dată!

13.3. Interviu de lucru, interviu telefonic

Interviul de angajare este prima întâlnire formală a potențialului angajat și a viitorului angajator, la nivel organizațional, vizând faptul că întâlnirea contribuie la justificarea aptitudinilor candidatului.

În cazul unui contact reușit, interviul de angajare, întâlnirea personală cu angajatorul poate avea loc. Pentru a obține clientului o bună impresie asupra examinatorului, este necesar să vă pregătiți pentru interviu în prealabil, este necesar să colectați informații despre companie și trebuie să participați la interviu cu un limbaj corporal și haine adecvate.

În timpul interviului, interviatorii se interesează de următoarele trei întrebări:

- Sunteți capabil să faceți munca dată? Este capabil să-și îndeplinească poziția dată?
- Dorește să facă această sarcină specială? Este motivat să lucreze?
- Este capabil să se integreze în organizație? Ar vrea să lucreze pentru companie pe termen lung?

În fiecare caz, întrebările potențiale solicitate în timpul interviurilor se interesează de una dintre aceste trei întrebări.

Expertul prin experiență trebuie să discute cu clientul următoarele întrebări înainte de interviul de angajare. Metoda cea mai eficientă este jocul de roluri, adică desfășurarea unui interviu de angajare:

- Ce vrei să spui despre tine?
- De ce ați vrea să lucrați pentru noi!
- Vorbiți despre ultimul / ultimul loc de muncă!
- De ce ați renunțat la postul anterior?
- Ce factori obstructivi vă împiedică să vă îndepliniți locul de muncă?
- Vorbește despre calitățile tale rele!
- •Aveți vreo întrebare?

Observați comportamentul clientului în timpul jocului de rol și oferiți feedback despre ceea ce a făcut greșit!

Oricât de jenat este clientul, ar trebui să intri într-un mod determinat, să te agiți de mâini, să zâmbești și să stai jos numai dacă ți-a fost oferit un loc.

În timpul interviului, acordați atenție comunicării nonverbale! Contactul cu ochii trebuie să fie activ. Nu vă arătați brațele, nu puneți punga, dosarul în talie (puteți face impresia că faceți un zid între dvs. și interviatorul). Fii politicoș, politicoș, nici liniștit, nici tare!

Fii energic și entuziast! Stai confortabil și nu fi prea slăbit! Singurul tău trebuie să fie la pământ și trebuie să te sprijini pe spatele scaunului. Lean puțin înainte, vă va face să arătați mai interesați. Nu întrerupeți discursul interviatorului dvs., încercați să rămâneți liniștiți chiar dacă vă pun întrebări neplăcute.

Oricine poate avea succes la interviul de locuri de muncă, dacă dedică suficient timp, energie pentru planificare atentă și pregătire. Clientul trebuie să își **planifice hainele** în care va participa la interviu.

Dacă alege o rochie care nu este potrivită, expertul în experiență trebuie să-i atragă atenția pentru următoarele:

La interviu, înainte de a începe să vorbiți, veți contribui temeinic la formarea primei impresii. Aspectul dvs. ar trebui să fie organizat! Este important ca îmbrăcămintea dvs. să se potrivească companiei pe care vă pregătiți să vă alăturați. Regulile de aur ale aspectului bine îngrijit includ: păr curat, curat, tăiat, cuie curată, non-ostentativ, machiaj moderat, rochie curată, pantofi curățați, aftershave moderat, nu umed, mâini lipicioase (dacă sunteți transpirați, asigurați-vă că vă ștergeți cu atenție mâinile și fruntea înainte de interviu ...). Hainele dvs. ar trebui să fie mai elegante și mai plăcute decât hainele de zi cu zi, dar niciodată să nu vă îmbraciți viitorul angajator. Cel mai important este că puteți purta rochii și încălțăminte pe care le-ați luat confortabil, fără disconfort. Merită să iei o copie a CV-ului, o notă mică, un stilou și o pungă mică.

De asemenea, experiența experților trebuie să-și pregătească clientul pentru ceea ce NU ar trebui să facă în timpul interviului:

- Nu vă întrebați și nu vă mișcați cu nimic!
- Nu lăsați gândurile voastre să se rătăcească!
- Nu uitați să vă mulțumiți pentru partenerul de conversație că v-a primit și ați luat-o timp pentru tine!
- Nu utilizați argou!
- Nu vorbi negativ nici despre oameni, nici despre companie. Nu criticați fostul dvs. angajator!
- Dacă nu ați avut nici o șansă să vă pregătiți despre companie, nu doriți să adresați întrebări inteligente despre companie. Dacă cineva nu știe nici măcar informațiile de bază, ea exprimă în mod evident dezinteresul.
- Nu vorbi prea mult, pentru că în mod inevitabil ați lăsat intervievații pe care nu v-ați fi dorit să le împărtășiți. În afară de aceasta, ar putea însemna incertitudinea sau slăbiciunea capacității de concentrare.
- Nu fi rezervată și prea scurtă în răspunsurile dvs., deoarece ar putea reflecta dezinteresul.
- Nu se comporta impolite!
- Nu părăsiți interviul până când nu sunteți de acord cu data deciziei și cu modul de notificare.

Datorită faptului că, pe lângă apariție, prima impresie este de asemenea formată prin acuratețe / inexactitate, este totuși sarcina preliminară a clientului **de a planifica traseul spre locația interviului. Dacă clientul nu este capabil să facă acest lucru singur, expertul în experiență trebuie să participe la planificare.**

Interviul telefonic

Interviul telefonic este o formă specială de interviu. Poate fi aplicat ca un filtru preliminar înainte de întâlnirea personală, astfel încât ei să poată decide cine vor invita la un interviu personal pe baza interviurilor telefonice. Validarea punctelor de vedere ale costului și economisirea de timp, însă, **este, de asemenea, obișnuit să facă întregul interviu la telefon.**

Ce merită să acordați atenție pentru ca interviul telefonic să fie de succes:

- Furnizați circumstanțe calme pentru conversație, mergeți într-o cameră tăcută și opriți ceea ce faceți, astfel încât să vă puteți concentra asupra conversației.
- Dacă interviuatorul nu vă sună la momentul potrivit, menționați-l și inițiați programarea unei date potrivite pentru dvs.
- Aveți un stilou, o hârtie și apă la îndemână, dacă este posibil, excludeți zgomotele externe și verificați dacă telefonul nu este scufundat și că există o intensitate a câmpului. Pregătiți-vă un pahar de apă.
- Vorbiți în mod clar, inteligibil și nu suspină dacă aveți o întrebare neașteptată.
- Fii activ, nu te teme să întrebi dacă nu înțelegi ceva sau dacă crezi că ți s-au dat prea puține informații.
- Înainte de a pune jos receptorul, clarificați următorii pași, locația și data următorului contact.

Expertul în funcție de experiență trebuie să abordeze următoarele subiecte în timp ce vorbește cu clientul. În cazul unei proceduri de recrutare de succes, individul va fi angajat în poziția pe care a **aplicat-o. Obținerea locului de muncă în sine însă nu reprezintă o garanție pentru a fi potrivit și a reuși la locul de muncă.** Muncitorul care a intrat recent trebuie să-și dovedească adecvarea prin expertiza, abilitatea de a se adapta și comportamentul, astfel încât să se poată baza pe munca sa pe termen lung.

13.4. Reguli de bază ale comportamentului și comunicării la locul de muncă

Angajamentul de găsim a angajatorului și poziția potrivită pentru nevoile și angajarea pe termen lung este căutarea spontană și activă a locului de muncă. Pentru a colecta și analiza informații despre locurile de muncă neincluse, pentru a pregăti un CV adecvat, pentru a contacta eficient angajatorii și pentru a avea o atitudine bine stabilită, **solicitantul de locuri de muncă trebuie să aibă asistenți și o rețea de contact adecvată.**

Pe lângă cele scrise în capitolele anterioare, solicitanții de locuri de muncă sunt sugerați să respecte presa zilnică și mass-media, să navigheze pe internet și să contacteze frecvent agențiile.

In order to gain information about closed (non-announced) jobs, networking is necessary.

Participanții la rețeaua de contacte să fie stabiliți și hrăniți continuu:

- administratorii organizației de ocupare a forței de muncă
- administratori specializați în reabilitarea forței de muncă
- consilieri, agenții de ocupare a forței de muncă care facilitează angajarea persoanelor cu handicap cu capacități reduse de muncă
- consilierii de recrutare
- consilieri ai organizațiilor interesate
- servicii de îngrijire în timpul zilei pentru persoanele cu handicap și persoane care suferă de boli dependente și psihiatrice;
- îngrijitorii familiei
- consilier de reabilitare, mentori disponibili la angajatorii acreditați
- organizații care ajută persoanele care trăiesc cu capacități reduse de lucru și persoanele cu dizabilități
- prieteni, rude, cunoștințe
- vecini, parteneri de călătorie
- angajatorii anteriori
- colegi anteriori
- coafor, cosmeticieni, tehnicieni de unghii
- angajații unităților comerciale
- angajații furnizorilor de servicii de catering
- centre comunitare
- organizațiile civile locale
- terenuri de joacă, parcuri, spații
- forumuri comunitare pe internet

Clientul trebuie, de asemenea, să facă o documentație scrisă despre rețeaua de contacte. Dacă căutarea unui loc de muncă durează mai mult, de la distanța de 2-3 luni este deja dificil să ne amintim cu cine am luat legătura, ce discutăm cu ei, unde și cu ce informații am auzit că merită să faceți ceva.

Cu cine vorbesc?	Contactulei/lui	Ce mi s-a zis?	Ce trebuie să fac cu asta?
coafură	00 36 30	ei caută un curățitor la salonul de coafură	În momentul în care nu am nimic de-a face cu asta, salariul este scăzut.

De asemenea, aparține sarcinilor experților prin experiența că, **după un interviu fără succes, acesta ar trebui să discute motivele de nereușită și modul în care acestea pot fi abordate în viitor cu clientul.** Această conversație trebuie să aibă loc în termen de două zile de la interviul de angajare, deoarece clientul ar putea avea nevoie de ajutor pentru a face față eșecului cât mai curând posibil. Dacă clientul este lăsat singur după eșec pentru o perioadă mai lungă de timp, ar putea pierde motivația.

14. Menținerea (menținerea) locului de muncă

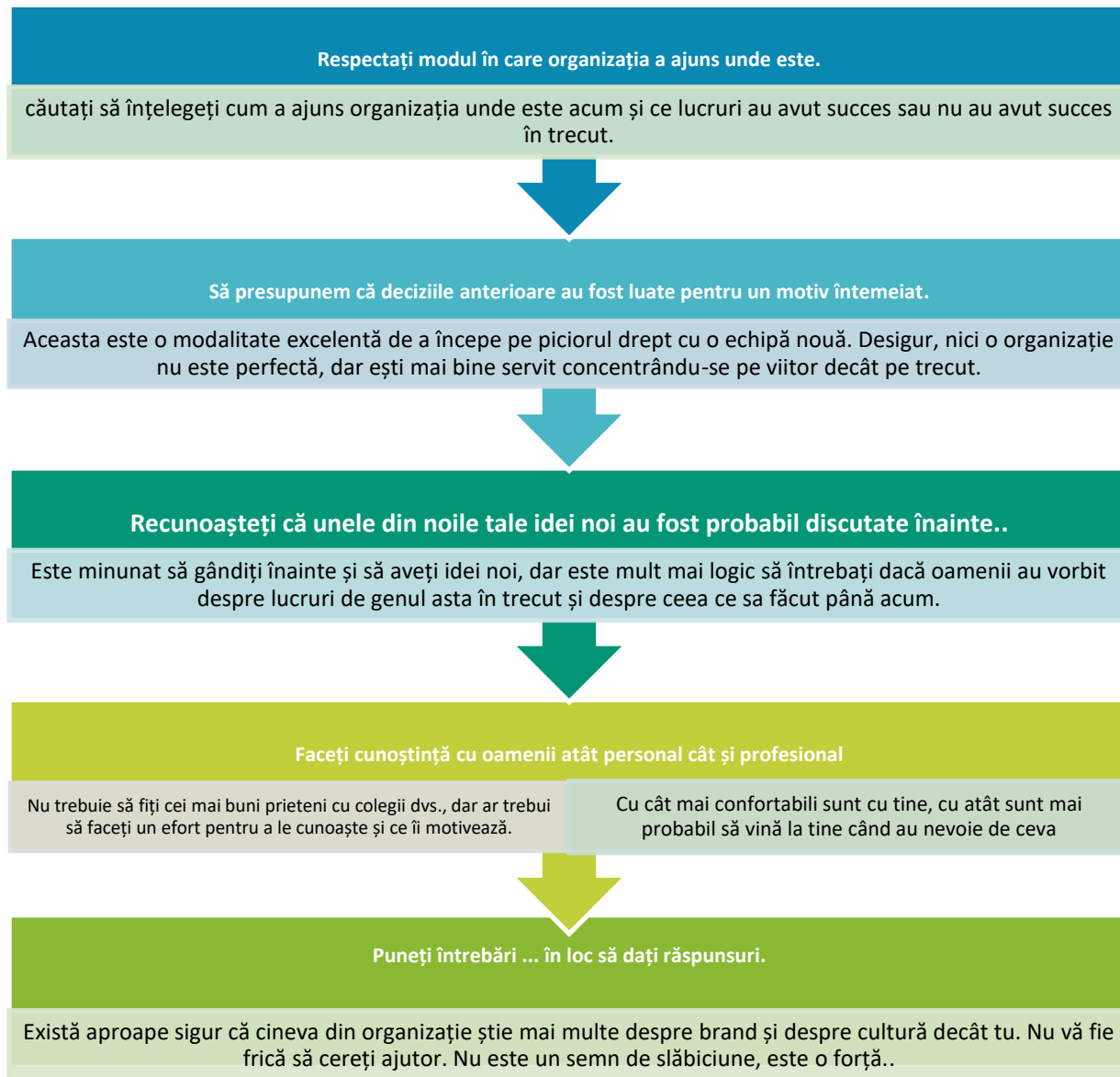
14.1. Integrarea în noul loc de muncă

Expertul de experiență ar trebui să colaboreze cu un client pentru al pregăti pentru a începe un nou loc de muncă. Ea are importanță din punct de vedere al menținerii angajării unui nou angajat cu dizabilități. Susținerea angajării poate contribui, de asemenea, prin contactarea angajatorului și a unui mediator în situații mai dificile.

Solicitantul de locuri de muncă cu dizabilități poate fi pregătit pentru reintegrare în conformitate cu următoarele recomandări:

După începerea noului loc de muncă, noul angajat trebuie să încerce să învețe despre cerințele aceluia loc de muncă, să învețe despre colegi și angajatori și despre cum se întâmplă lucrurile în organizarea și volumul de muncă contemporan al diviziei relevante a organizației. Ca Persoană cu dizabilități, ar trebui să aflați în mod clar ce se așteaptă de la el / ea. În primele zile / luni de lucru, un nou angajat trebuie să țină cont de următoarele sugestii:

Bineînțeles, acțiunile și angajamentele unui nou angajat nu se limitează la aceste acțiuni. Mai sunt. De exemplu, noii veniți ar trebui să-și demonstreze cunoștințele și abilitățile; dar ele ar trebui să fie, de asemenea, modeste. Nimănui nu îi plac oamenii aroganți. În plus, există, în general, angajați care sunt mai buni decât ei în companie. Ar trebui să pună întrebări angajaților cu experiență, dar întrebările nu trebuie să fie abundente. Oamenii nu trebuie să creadă că noul venit este incapabil și neeligibil pentru slujbă. În plus, noii veniți ar trebui să fie într-o manieră pozitivă față de locul de muncă, colegii și angajatorul. Atitudinile negative nu ajută niciodată. Mai mult decât atât, respectul, salutul tuturor și având o față zâmbitoare vor oferi avantajul noului venit în viața de afaceri.



Bineînțeles, acțiunile și angajamentele unui nou angajat nu se limitează la aceste acțiuni. Mai sunt. De exemplu, noii veniți ar trebui să-și demonstreze cunoștințele și abilitățile; dar ele ar trebui să fie, de asemenea, modeste. Nimănui nu îi plac oamenii aroganți. În plus, există în general angajați care sunt mai buni decât ei în companie. Ei ar trebui să pună întrebări angajaților cu experiență, dar întrebările nu

trebuie să fie abundente. Oamenii nu trebuie să creadă că noul venit este incapabil și neeligibil pentru slujbă. Mai mult, noii veniți ar trebui să fie într-o manieră pozitivă față de locul de muncă, colegii și angajatorul. Atitudinile negative nu ajută niciodată. În plus, respectul, salutul tuturor și având o față zâmbitoare vor oferi avantajul noului venit în viața de afaceri.

14.2. Competențe personale și sociale care să permită integrarea într-o nouă echipă de lucru și să contribuie la menținerea locurilor de muncă, lucrul în echipă

Menținerea slujbei dvs. și contribuirea la munca în echipă este la fel de importantă ca cel puțin găsierea locului de muncă. Pentru a putea fi o parte reușită a noii organizații, urmați sfaturile de mai jos:

Fă -ți sarcinile	<ul style="list-style-type: none"> • În primul rând, concentrați-vă asupra slujbei dvs. și faceți ceea ce vă plătiți. Aceasta este una dintre cele mai puternice modalități de a-ți păstra slujba.
Muncește cu greu	<ul style="list-style-type: none"> • Când vine vorba de luarea deciziilor de concediere, iar compania trebuie să aleagă, angajatorul dvs. va păstra angajații cei mai productivi. Asigurați-vă că sunteți unul dintre ei.
Fii Punctual	<ul style="list-style-type: none"> • Angajații care au întârziat să muncească, iau o oră lungă de prânz, folosesc o tonă de timp bolnav și / sau pleacă devreme în fiecare zi, nu-i plac angajatorii.
Fii un jucător de echipă	<ul style="list-style-type: none"> • Fii angajatul care se descurcă bine cu toată lumea, care nu participă la bârfe la locul de muncă și care oferă să-i ajute pe colegi. O atitudine pozitivă și bunătate au un drum lung de câștigat respect și încredere de la colegii dumneavoastră.
Fii Flexibil	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilitatea poate fi o componentă cheie a atârării la locul de muncă. Atunci când compania dvs. are nevoie de cineva care să schimbe schimburile, să lucreze în week-end, să facă ore suplimentare sau să-și asume noi sarcini, luați în considerare voluntariatul dacă programul dvs. personal permite acest lucru.
Nu vă plângeți	<ul style="list-style-type: none"> • Nimănui nu îi plac plângerii, indiferent cât de legitimi sunt reclamațiile. O modalitate de a opri plângerea este de a practica grațierea prin a spune: "Mă duc" să fac ceva, în loc de "eu" să fac ceva.
Oferiți-vă ajutorul	<ul style="list-style-type: none"> • Una dintre cele mai bune modalități de a obține (sau de a păstra) securitatea locului de muncă este de a se oferi voluntar pentru noi inițiative, de a oferi ajutor pentru proiecte și de a-și asuma mai multă responsabilitate.
Păstrați mediile sociale și munca separată	<ul style="list-style-type: none"> • Chiar dacă vă urâți slujba, păstrați-o pentru dvs. sau pentru familia și prietenii dvs. de încredere. Nu vă puneți nemulțumirea pe social media, pentru că sunt șanse, persoana greșită o va vedea. Aceasta, în sine, vă poate costa slujba.
Fiți pozitive	<ul style="list-style-type: none"> • O atitudine pozitivă este foarte contagioasă și o componentă cheie pentru menținerea slujbei pe termen lung. Menținerea unei atitudini pozitive, chiar și în momente dificile, vă va face mult mai ușor viața și viața colegilor.
Fiți sociabile	<ul style="list-style-type: none"> • Încercați să vă angajați și în activități de petrecere a timpului liber cu colegii aflați la locul de muncă. Toți oamenii preferă (și se simt confortabil) cu oamenii pe care îi cunosc; iar acest lucru este asigurat de activitățile de timp liber.

În afară de acestea; ca angajat să păstreze următoarele recomandări pentru a fi un angajat model:



Lucru in echipa:

Un angajat de succes trebuie, de asemenea, să aibă capacitatea de a se implica în activități de echipă și de a contribui mult. Participarea la o echipă de lucru include acțiuni de mai sus și alte acțiuni. Câteva sfaturi pentru o teamwork reușită:

1. Dezvoltați o mentalitate în echipă. Gândiți-vă ca "noi" în loc de "eu".
2. Fii deschis pentru ideile prietenilor tăi.
3. Fiți respectuoși față de ceilalți membri ai grupului. Ascultați-le și nu le întrerupeți.
4. Fiți accesibili. Când oamenii vin la tine, zâmbesc, păstrează contactul vizual și folosesc cuvinte pozitive cu limbaj pozitiv al corpului.
5. Fii de ajutor.
6. Nu evitați să vă împărtășiți ideile. Nu vă stânjeniți; toate ideile sunt semnificative.
7. Fiți un model. Folosiți-vă modul în care vă așteptați ca alții să se comporte.
8. Acceptați pe alții așa cum sunt.
9. Evitați recompensarea oamenilor pentru lucrurile pe care le fac, care vă deranjează. Dar permiteți-le să știe când fac ceva pe care îl apreciați.
10. Sărbătoriți realizările echipei.

11. Să joace un rol pozitiv la întâlnirile echipei. Întâlnirile reprezintă o mare oportunitate de a rezolva probleme, de a comunica față în față, de a dezvolta planuri și de a lua decizii. Veți face ședințele mai eficiente dacă:
 - ❖ voluntari un rol la întâlnire, cum ar fi secretar, înregistrator sau cronometror.
 - ❖ lipiți de subiect
 - ❖ evitați întreruperea altora
 - ❖ evitați dominarea discuției
 - ❖ încurajați pe alții să-și împărtășească ideile
 - ❖ voluntar pentru elemente de acțiune
12. Lăsați oamenii să știe dacă nu sunteți fericiți. Nu mătură problemele sub covor. Să se ocupe de probleme profesionale și să nu le personalizezi niciodată.
13. Rezultatele muncii în echipă pot fi în totalitate negative față de opiniile dvs. Împărtășiți părerea dvs. și apoi respectați decizia majorității. Nu te comporta niciodată în mod neprofesional (nu evaluează lucrurile emoțional).

14.3. Resurse pentru menținerea pe termen lung a locurilor de muncă

După ce a obținut noul loc de muncă și sa integrat cu succes în mediul de lucru, un angajat ar trebui să ia în considerare și obiectivele și planurile sale de carieră; atunci ar trebui să evalueze și să evalueze în permanență calea de carieră existentă. El trebuie să stabilească în mod clar ce vrea și ce să facă pentru realizarea obiectivelor sale.

În primul rând, cercetările indică faptul că ocuparea forței de muncă este unul dintre crimele de carieră. Un angajat ar trebui să încerce să-și păstreze locul de muncă dacă nu există un motiv puternic pentru a pleca. Motivele posibile de plecare sunt următoarele:

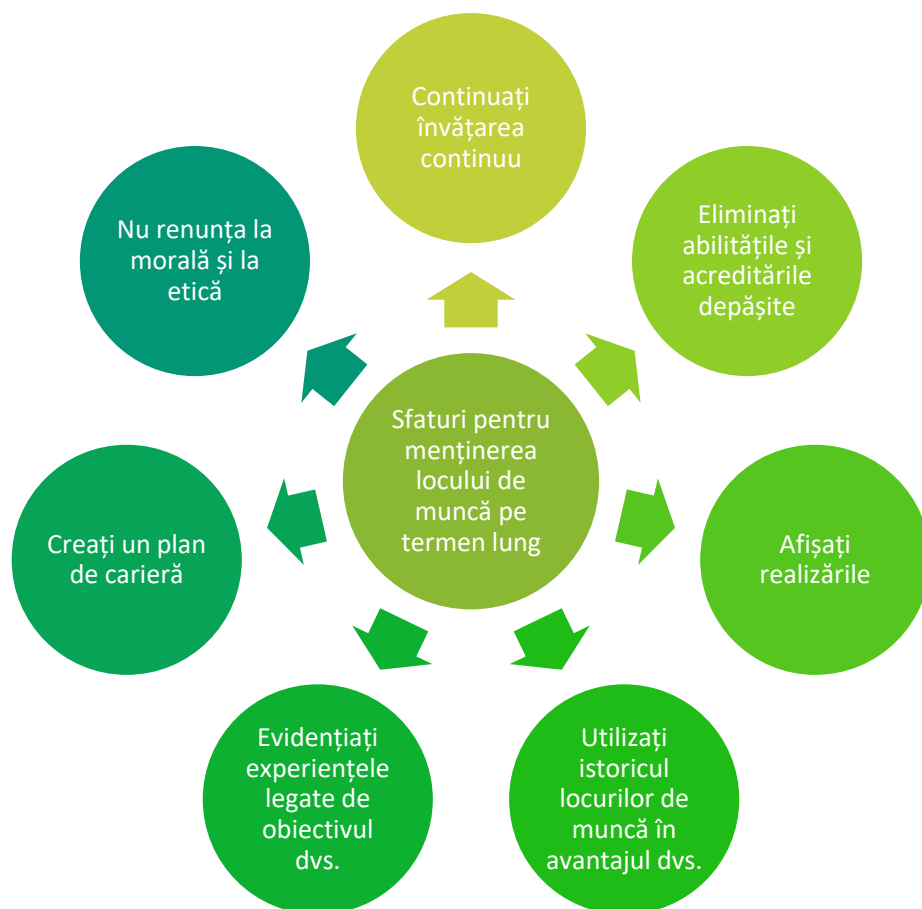
- Munca este prea grea.
- Munca este prea plictisitoare.
- Nu vă puteți întâlni cu colegii.
- Sunteți transferați la un nou loc de muncă doar pentru bani.

Fiecare loc de muncă (locuri de muncă deosebit de promițătoare) implică unele dificultăți și aspecte plictisitoare care îi însoțesc avantajele. Rețineți că lucrările provocatoare dezvoltă oameni în căile lor de carieră. Dacă dificultățile și problemele plictisitoare vă depășesc limitele, încercați să păstrați un loc de muncă promițător. Dacă vă plângeți doar pentru bani, luați în considerare faptul că diferența salarială ar trebui să fie suficientă pentru a acoperi toate pierderile pe termen scurt, mediu și lung.

Lucrul într-un loc de muncă pentru o lungă perioadă de timp necesită unele acțiuni care trebuie luate și are mai multe avantaje și puține dezavantaje. Consultați cifrele de mai jos.

Mai întâi de toate, să nu renunți niciodată la învățarea continuă și să vă reîmprospătați cunoștințele și abilitățile. Unii angajatori ar putea vedea munca dvs. pe termen lung ca o indicație că abilitățile dumneavoastră au stagnat. Dovedeste-le greșit prin reînnoirea constantă a abilităților tale prin educație formală și auto-studiu. Participați la cursuri de dezvoltare profesională sponsorizate de angajator sau plătite pentru un buzunar. Creați o secțiune de dezvoltare profesională a CV-ului dvs. pentru a vă prezenta educația continuă.

În al doilea rând, nu renunța niciodată la morală și la etică. Nici un angajator nu dorește să lucreze cu o persoană nesigură, nepoliticoasă, răuvoitoare (etc).



Sfaturi pentru menținerea unui loc de muncă pe o perioadă lungă de timp

În al treilea rând, păstrați legătura cu vârsta în care locuiți. Lumea se schimbă rapid, iar schimbările aduc noi tehnologii. În paralel cu aceste schimbări, locurile de muncă necesită noi competențe. Abilitățile învechite reprezintă un semn sigur al unui dinozaur, deci omiteți-i. Dacă nu sunteți sigur, adresați-vă unui coleg de încredere sau unui manager potențial de angajare dacă o anumită abilitate este încă actuală. De asemenea, puteți obține aceste informații prin ștergerea anunțurilor de locuri de muncă; dacă abilitatea nu este inclusă în postările de locuri de muncă, probabil că ar trebui să le scoateți.

În al patrulea rând, încercați să afișați realizările dvs. Descrierea dvs. de angajare ar trebui să depășească doar listarea obligațiilor de serviciu. Pentru a fi observat pe o piață competitivă de locuri de muncă, CV-ul dvs. ar trebui să prezinte un istoric al realizărilor. Dacă vă simțiți înfrânți în poziția actuală, faceți voluntariat pentru un proiect în afara competenței de bază, pentru a experimenta noi provocări și a dezvolta noi competențe.

În al cincilea rând, folosiți istoricul ocupării forței de muncă pentru a obține avantaje. Utilizați longevitatea, dedicația, angajamentul, loialitatea și perseverența ca puncte de vânzare, atât în CV-ul dvs., cât și în interviuri. De asemenea, aveți avantajul de a vă fi văzut realizările de la început până la sfârșit.

În al șaselea rând, verificați în permanență experiențele și obiectivele carierei. Dacă ați fost cu o companie de mai mulți ani, este posibil să vă lăudați o lungă listă de realizări. Cu toate acestea, CV-ul dvs. ar trebui să prezinte numai experiența, abilitățile și instruirea legate de obiectivul dvs. actual. Deoarece un CV este o piesă de marketing mai degrabă decât o istorie de carieră, nu simți că CV-ul tău trebuie să acopere fiecare detaliu al carierei tale. Editați-vă experiența astfel încât CV-ul dvs. să fie adaptat la ținta curentă de locuri de muncă.

În cele din urmă, creați un plan de rezumat al carierei. Un rezumat de calificări bine scrise la începutul CV-ului dvs. vă va prezenta cariera într-o lumină pozitivă. Rezumatul oferă o vânzare inițială tare, demonstrând că sunteți foarte calificat pentru scopul declarat.

Avantajele de a lucra în aceeași organizație pentru o perioadă lungă de timp

Vechime

- Dacă stați la o companie pentru călătoria pe termen lung, veți avea mai multe șanse de a crește vechimea, decât de a vă zgâria și de a lupta pentru a stabili un rol mai puternic la fiecare nouă companie în timp ce mergeți..

Oportunități de conducere

- Cu vechimea vine șansa de a conduce alții și de a îndruma noii veniți prin trecerea la noile lor locuri de muncă.

Stabilitate

- Dacă vă faceți griji în mod constant despre locul în care veți fi în anul următor, este dificil să faceți planuri pe termen lung. O mică stabilitate în carieră și la locul de muncă vă poate ajuta să vă descurcați mai eficient cu stresul care se va întâmpla cu siguranță în restul vieții.

Beneficiile crescute

- Multe companii sporesc timpul plătit al angajaților dacă rămân la un loc de muncă pentru un anumit număr de ani.

Proprietari de locuințe și fonduri de pensii

- Dosarele de locuri de muncă plătesc un preț ridicat în capitalurile proprii și în conturile de pensii.

Auto- perfecționare

- Dacă permiteți altor persoane să vă cunoască pe parcursul unei perioade lungi de timp, veți avea încredere în sfaturile lor și vor putea să evidențieze punctele de vedere nevăzute pe care nu le-ați abordat niciodată. În plus, veți recunoaște și rezolva propriile dvs. slăbiciuni mult mai eficient dacă rămâneți puși și abordați ceea ce vă deranjează, mai degrabă decât săriți nava și blamând nemulțumirea față de foștii dumneavoastră colegi și șefi.

Dependență

- Dacă sunteți în stare să stați la un loc timp de 10 ani, arată că sunteți în stare să faceți multe lucruri corecte.

Flexibilitate

- Diferența dintre mutarea într-o companie și mutarea între companii este aceea că vă păstrați statutul și beneficiile, dar sunteți, de asemenea, liberi să experimentați și să încercați câteva lucruri noi.

Perseverență

- Este ușor să renunțați la nedreptatea percepută sau la provocările grave. Dar are un caracter mult mai puternic de a persevera, de a găsi și de a soluționa probleme, de a repara daunele și de a-și asuma un rol activ în transformarea unei situații în jur.

A spune în viitorul companiei

- Puteți avea o influență pozitivă asupra direcției companiei dvs. de-a lungul anilor, și puteți face acest lucru dintr-o poziție de experiență și de cunoștințe, dacă sunteți dispus să rămânem cu compania în vremuri bune și rele.

Desigur, șederea în același loc de muncă poate avea și dezavantaje. Sărăcia și lipsa unor oportunități de carieră mai bune pot fi experimentate pe baza caracteristicilor aceluși loc de muncă. Ar trebui să verificați în permanență planurile de carieră, să le actualizați atunci când este necesar și să vă străduiți să fiți în acord cu acestea. Dacă un loc de muncă nu va satisface nevoile dvs. și vă va răspunde așteptărilor aparent; este mai bine să vă gândiți să vă schimbați slujba. Cu toate acestea, încercați să schimbați lucrarea până la punct; pentru a evita o schimbare din nou și din nou. Este subliniat mai sus că ocuparea forței de muncă nu este bună pentru o carieră de succes; dar nu înseamnă că trebuie să rămâneți în aceeași slujbă pentru totdeauna. Ar trebui să aveți răbdare atunci când vă confrunțați cu dificultăți; evaluați așteptările, planurile de carieră, circumstanțele existente ale locului de muncă, ce vă promiteți și dificultățile. Luați sfaturi despre mediul dvs. de încredere. Apoi, dacă vă decideți să plecați, încercați să arătați un loc de muncă mai promițător; fără a întrerupe lucrările dvs. existente. Timpul de tranziție de la locul de muncă la locul de muncă ar trebui să fie cât mai scurt posibil; dar nu trebuie să vă întrerupeți responsabilitățile existente. Ar fi imoral.

Încercați să evitați schimbarea locului de muncă numai pentru diferențe mici de bani. Există anumite locuri de muncă pe piața forței de muncă; care promite în mod semnificativ mai multe oportunități de carieră viitoare, dar plătește mai puțin în primii ani. Nu ar fi rezonabil să părăsiți aceste locuri de muncă pentru locuri de muncă plătite inițial mai mari.

În cele din urmă, nu subestimați niciodată învățarea pe tot parcursul vieții în locul dvs. de muncă. Obținerea locului de muncă și integrarea în acesta nu au dus niciodată la capăt învățării. Învățarea unei ființe umane ar trebui să continue până la moarte. Are multe avantaje. De exemplu, angajații vechi întâmpină dificultăți în utilizarea dispozitivelor tehnologice în locurile de muncă, inclusiv în computere. Este o plângere comună în zilele noastre. Lumea se schimbă foarte rapid datorită evoluțiilor științifice și tehnologice. Un angajat trebuie să țină mereu legătura cu noile tehnologii din domeniu. Acest lucru este asigurat prin participarea la cursuri și alte activități de învățare în timpul muncii. Învățarea pe tot parcursul vieții nu este importantă numai pentru a ține legătura cu evoluțiile tehnologice; dar și dezvoltarea competențelor sociale. De exemplu, un curs de limbă corporală ar fi atât de interesant pentru un angajat care nu a citit niciodată despre el. În mod similar, un curs de convenție socială și un curs de dicționare ar fi de asemenea interesante. Mai mult, puteți învăța și alte limbi, unele programe de calculator și alte instrumente de utilizare a instrumentelor TIC pe diferite căi (cursuri, e-learning etc.). Toate acestea vă vor dezvolta și vă vor permite să urmăriți cu ușurință și cu succes calea carierei. Acestea vă vor face calificați corespunzător pentru locurile de muncă și vă veți oferi avantaje pe piața muncii.

15. Literatura

1. Adenle, C. (2013). *Cea mai puternică modalitate de a păstra locul de muncă*, Catherine's Career Corner, September 6, 2013.
2. Adlem, D. (2008), *Dezvoltarea unui plan de educație individuală eficientă, proiect de cursuri în educația specială, coordonator de subiect – Julie McMillan*, Departamentul de educație specială Flinders University, iunie 2008

3. Act No. 5/2004 *Colaborarea privind serviciile de ocupare*. – Zákon č. 5/2004 Z.z. o službáchzamestnanosti
4. Antal, Zs.(2017). *Comunicare, etichetă, protocol*, 2017, notes
5. Bakalář, E. - Kopský, V. (1990). *I dospělí si mohou hrát*. Praha: MF, 1990.
6. Bakalář, E. (2004). *Dospělí si mohou stále hrát*. Praha: Olympia, 2004.
7. Bandura A., (1997). *Auto-eficacitate: Exercițiile controlului* New York, NY: W.H. Freeman and Company
8. Banga, E. – Bődöni, T. – Kiss B.L. (2016) *Integrarea cu un loc de muncă asistat*, Tg. Mures
9. Banga, E. (2008). Fundația Alpha Transilvania. *Proceduri de lucru la informarea, consilierea și medierea la locul de muncă pentru persoanele cu handicap*. 2008. Tg. Mureș, material needitat.
10. Barlai, R. – Kővágó, Gy. (2004). *Gestionarea crizelor, comunicarea cu criza*. Budapesta,Editura Századvég. 2004.
11. Belz, H. - Siegrist, M. (2001). *Klíčové kompetence a jejich rozvíjení*. Praha: Portál, 2001. 376. ISBN 80-7178-479-6.
12. BEST Institutul de formare profesională, *Importanța abilităților soft pe piața muncii* 2002.
13. Hammond, B. - Haconu, R. (2006). *Câștigarea și dovedirea în competența socială*, Ed. Garant Antwerpen-Apeldoorn.
14. Bergen, A. (2013). *Auto-eficiența, studenți specialiști și realizările lor* Rivier University, Rivier Academic Journal, Volume: 9, Number: 2.
15. Blaško, M. (2009). *Úvod do modernej didaktiky I. (Systém tvorivo-humanistickej výučby)*. [online]. Available on Internet:
<http://web.tuke.sk/kip/main.php?om=1300&res=low&menu=1310>
16. Capers-Brown, J. (2016). *Auto-acceptarea: cheia nr. 1 pentru a construi încrederea în sine*, LinkedIn, 1 August 2016.

17. Cehelská, D. (2015). *Klíčové sociální kompetence sociálních pracovníků v procese celoživotného vzdělávání sa*, Univerzita v Prešove, *Studia Socialia Cracoviensia* 7, 2015. nr 2 (13), 159–167.
18. Deming, D. J. (2017). *Valoarea abilităților soft pe piața muncii*, the National Bureau of Economic Research paper, NBER Reporter 2017 Number 4.
19. Deming, D. J. May 24, 2017. *Importanța crescută a competențelor sociale pe piața muncii*, Harvard University and NBER.
20. Doyle, A. (2018). *Sfaturi pentru păstrarea locului de muncă*, The Balance Careers, Career Tips, 28 March 2018.
21. Doležal, J. at all. (2016). *Projektový management. Komplexně, prakticky a podle světových standardů*. Praha: Grada. 2016. 424.
22. Echipă de lucru multidisciplinară (2006): *De la teorie la practică*, Mental Health Commission
23. Eastmond, N. (1994). *Evaluarea nevoilor, dezvoltarea instruirii și evaluarea rezultatelor în învățământul la distanță* In B. Willis (Ed.), *Educație la distanță: strategii și instrumente*(87- 106). New Jersey, NJ: Educational Technology Publications.
24. Erneker, J. *Aplikačná zručnosť subjektov manažmentu. Self a time manažment*. (doplňujúci študijný materiál len pre študentov Bratislavskej vysokej školy práva). 14.[online]. Available on Internet:
<https://www.google.com/search?q=%C4%8Do+je+sebamana%C5%BEment&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b>
25. Fabiánová, M. (2010). *Teoretické aspekty manažmentu v sociálnej práci verzus sociálny manažment*.
PROHUMAN
vedecko-odborný interdisciplinárny recenzovaný časopis, zameraný na oblasť spoločenských, sociálnych a humanitných vied
<http://www.prohuman.sk/socialna-praca/teoreticke-aspekty-manazmentu-v-socialnej-praci-verzus-socialny-manazment>
26. Fekete, S. (2000). *Riscurile ocupațiilor ajutoare - sindromul Helfer și fenomenul burnout*. In: Kelemen Gábor (edit.): *Tele-dialógus*. Pro Pannonia, Pécs, 2000. 179-191.
27. Feuerstein, R. – Feuerstein, R. - Mintzker Y. (2001). *Teoria Învățării Mediate Experience (ÎME). Teoria experienței învățării mediate*, (2001) Ghid pentru părinți, Centrul Internațional pentru Îmbunătățirea Potențialului de Învățare . Ierusalem. June 2001.

28. Foroux, D. (2018). *22 de întrebări care îmbunătățesc cunoașterea de sine*, Medium, March 2018.
29. GoldenCarers, *Evaluarea clienților: cunoașterea clientului*, 2015.
30. Guenette, F. (2016). *Fereastra Johari pentru scriitori*, 31 May 2016, Blogpost.
31. Gyökér, I. (1999). *Resurse umane*. Editura Műszaki. Budapesta. 1999.
32. Hansen, R. S. *Faceți și nu dați locul de muncă (in Good Times – and Bad)*, LiveCareer.
33. Hatvani, A. - Budaházy-Mester, D. - Héjja-Nagy, K. *Dezvoltarea personalității profesorilor și modelarea atitudinii*,
<http://old.ektf.hu/hefoppalyazat/tanszemfejl/index.html>
34. Horváth-Szabó, K. (1991). *Despre conflictele școlare*. In: Aranka Aranka (ed.): *Fenomenul social psihologic al școlii (manuale universitare și colegii)* Budapesta, ELTE Eötvös Kiadó. 1991.
35. Huhman, H. R. (2013). *8 sfaturi pentru o tranziție netedă într-un loc de muncă nou*, Business Insider, February 20, 2013.
36. Irmíš, F. (1996). *Nauč se zvládat stres*. Praha: Alternativa, 1996. 188. ISBN 80-85993-02-3.
37. Isaacs, K. *Seven Sfaturi pentru a favoriza angajarea printr-un CV bun*, Monster Article.
38. Jordan, H. M. (2010). *Acceptarea diferențelor, Motivarea și educația specială*, School of Education, Regent University, Virginia.
39. Kaur, G. et al. (2014). *Percepția persoanelor cu dizabilități în crearea unei politici publice durabile, Procedura - Științe sociale și comportamentale, Conferința Internațională Asia-Pacific asupra Studiilor de Mediu-Comportament*, Sirius Business Park Berlin-yard field, Berlin, 24-26 February 2014.
40. Khan, R. (2017). *Cum vă puteți îmbunătăți abilitățile de comunicare?*, Quora Article, May 26, 2017.
41. Klassen, R. M. (2007). *Utilizarea predicțiilor pentru a afla despre auto-eficacitatea adolescenților timpurii cu și fără dizabilități de învățare*, Contemporary Educational Psychology, 32(2), 173-187. doi:10.1016/j.cedpsych.2006.10.001
42. Kolektív autorov. (2005). *Poradca poradcu*. Bratislava : Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny, 2005. 112.

43. Kolektív autorov. (2000). *Výchova a vzdelávanie dospelých. Andragogika*. Terminologický a výkladový slovník. Bratislava : SPN, 2000. 547.
44. Langer, T. (2008). *Techniky skupinového poradenství*. Centrum pro vědu. Univerzita Jana Amose Komenského Praha. 2008.
45. Langer, T. (2006). *Andragogické poradenství ve službách zaměstnanosti*. In *Andragogika* 1/2006.
46. Langer, T. (2007). *Skupinové poradenství v nezaměstnanosti*. In *Andragogika* 3/2007.
47. Langer, T. (2006). *Specifika andragogického poradenství v oblasti zaměstnanosti*. In *Andragogika* 3/2006.
48. Lavoie, R., (2007). *Motivația prin șase secrete*, Touchstone a Division of Simon and Schuster, NY NY.
49. Lefever, R. (2007) Ajutor forțat. PTE - Leo Amici 2002 Alapítvány, Pécs
50. Leonard, K. (2018), Elemente de lucru în echipă la locul de muncă
51. *Manualul de implementare și operare al programului de practică la locul de muncă. (2008)*
52. Fundația publică pentru egalitatea de șanse pentru persoanele cu dizabilități. *Budapesta* <http://anpd.gov.ro/web/transparency/statistics/trimestrial/>
53. Matoušek, O. at all. (2003). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003.
54. Miklovič, I. (2013). *Lektorské zručnosti*. Bratislava: GtoG, 2013, ISBN 978-80-971420-6-3
55. Mount, B. & Zwernik, K. (1994). *Realizarea evenimentelor de viitor. Un manual pentru facilitatorii de planificare personală de viitor*. Minnesota Governor's Council on Developmental Disabilities.
56. Mullen, P.R. - Uwamahoro, O. - Blount, A.W. - Lambie, G.W. (2015). *Dezvoltarea auto-eficacității consilierii studenților în timpul programului lor de pregătire*. *The Professional Counselor*, 5(1), 175-184. doi: 10.15241/prm.5.1.175.
57. OECD (2005). *Kariérové poradenstvo: príručka tvorcov koncepcií*. SAAIC-Euroguidance centrum. Bratislava. 78.

58. Olcsvári, T. (2014). *Asistent personal al persoanei cu handicap grav, Suport de curs perfectionare*, Domeniul: Sănătate, igienă, servicii sociale, Sf. Gheorghe. 2014.
59. Olexová, C.-Bosáková, M. (2008). *Manažér a čas*. Bratislava: Ekonóm, 2008. 178 s. ISBN 978-80-225 2625-8.
60. Pacovský, P. (2006). *Člověk a čas*. Praha : Grada Publishnig, 2006. 260 s. ISBN 80-247-1701-8.
61. Papp, A. - Józsa, I. – Olcsvári, T. (2014). *Formare pentru profesia de LUCRĂTOR SOCIAL*, Suport de curs și aplicații practice, Domeniul : Sănătate, Igienă, Asistență Socială, Sf. Gheorghe. 2014.
62. Pasiar, L. (2009). *Časový manažment v cvičnej firme*. In: ŠIOV, Zborník medzinárodnej vedeckej konferencie, 11.6.2009. Bratislava : Ekonomická univerzita, NHF, 2009. ISBN 978-80-225-2762-0.
63. Pease, B. – Pease, A. *Enciclopedia limbajului corpului*. 2012.
64. Phillips K. (2012). *Importanța accesibilității la locul de muncă*.
65. Piacsek, L. Z. *Procesul de comunicare*.
www.pbkik.hu/download.php?id=9137
66. Plamínek, J. (2004). *Sebeřízení*. Praha: Grada. 2004.
67. Right Management Manpower Group (2015). *10 modalități de îmbunătățire a abilităților de comunicare*. Career+Work, ThoughtWire. 2015.
68. Raouna, K. (2017). *Alegerea unei cariere: importanța auto-conștientizării*, Jan 05 2017, Career Addict Article.
69. Reháková, H. (2008). *Časový manažment: Viac času cez multitasking?* In Manažment. ISSN 1335-17293, 2008. 50. No. 3. 3.
70. Reháková, H. (2010). *Manažment času: Nakolko visíte na svojom čase?* In Manažment. ISSN 1335-1729, 2010. roč. 57. No. 2, 43-44.
71. Rogers, C. (1985). *Personalitate și teorie comportamentală*. In: Takács Katalin (szerk.): Foaie de psihologia personalității. Tankönyvkiadó, Budapest. 1985.
72. Self-Awareness Blog, *A înțelegem modelul de fereastră Johari*, 10 November 2013,
<http://www.selfawareness.org.uk/news/understanding-the-johari-window-model>

73. Serviciul Clienți Ontario Accesibil (OECS), *Sfaturi pentru servirea clienților cu dizabilități*.
74. Shreve S. D., (2006). *Auto-eficacitatea profesorilor și dezvoltarea abilităților sociale în clasă*, University of North Carolina at Chapel Hill Master of Arts in the School of Education.
75. Schmidt, Th. (2009). *Practici de gestionare a conflictelor pentru formatori*. A tradus: Szőke Zsófia Eszter Z-Press Kft. Budapest. 2009.
76. Seipel, K. (2012). *Kompetenzbilanz*. Příručka projektu Leonardo TOI, Hodnotenie schopností a zručností. 2012.
77. Szekszárdi, J. (2008). *Noi căi și moduri. Exerciții pentru predarea și învățarea despre gestionarea conflictelor*, Dinasztia Tankönyvkiadó. Budapest. 2008.
78. Supported Employment Handbook (2008). Fundația Mână în mână, Budapest..Supported Employment Manual – Budapest.
79. Tangošová, M. (2011). *Faktor času v práci manažéra*. Time factor in manager's position. Bakalárska práca, 2011. 61.
80. Tholtová, J. at all. *Metodika pre poskytovanie poradenstva v poradenských centrách pre dospelých*.
81. The Job Market. (2017). *Piața Muncii din America pentru California*. Keeping your Job. 2017.
82. Tremblay, Ph. (2007). *Lucrul în echipă și nevoile speciale*, Université Libre de BruxellesTivat, Montenegro
83. Tubb, H. (2012).*Activarea și integrarea: lucrul cu planuri individuale de acțiune, setul de instrumente pentru serviciile publice de ocupare a forței de muncă, programul de învățare reciprocă a Comisiei Europene pentru serviciile publice de ocupare a forței de muncă*, DG Employment, Social Affairs and Inclusion, May 2012.
84. Tuska, A. (2000). *Despre soluționarea conflictelor în sistem*. In: Foi de resurse metodologice de management 3. Budapest. 2000.
85. *Un plan de acțiune pentru persoanele cu handicap în New Brunswick 2012 – 2017*, <http://www2.gnb.ca/content/dam/gnb/Departments/pcsdpcpmcph/pdf/publications/EAPReport2012ENG.pdf>

86. Voigt, R. J. (2009). *Cine sunt eu? Stima de sine la persoanele cu dizabilități* UW-Eau Claire Counseling Services, <https://www.brainline.org/article/who-me-self-esteem-people-disabilities>, May 11, 2009.
87. Vendel, Š. (2008). *Kariérní poradenství*. Praha : Grada publishing, a.s., 2008. 224 s.
88. Vetráková, M. – Seková, M. (2004). *Manažérska komunikácia*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, Ekonomická fakulta, 2004. ISBN 978-80-8055-974-0.
89. Výrost, J. at all. (2008). *Sociální psychologie*. Praha: Grada. 2008. 404.
90. Wali A. (2010). Blogpost: *Cum să integrăm cu success o nouă firmă?*, 2010.
91. Woodcock, B. *Abilități de lucru în echipă*, University of Kent Careers and Employability Centers.
92. Weimer, M. (2014). *10 recomandări pentru îmbunătățirea muncii în grup*, Faculty Focus, 2014.
93. Williams D. K. (2012). *Zece motive de a păstra locul de muncă 10 sau mai mulți ani*, Forbes, Sep 29, 2012.

Internet sources

1. Siteul primăriei din Ankara.
<https://www.ankara.bel.tr/sosyal-hizmetler/engelli-hizmetleri/engelliler-hizmet-ve-rehabilitasyon-merkezi>
2. ANOFM. sept. 2016
<http://www.anofm.ro/files/Tables 1. pdf>
3. Legea nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu dizabilități
<https://lege5.ro/Gratuit/geytinrsgi/legea-nr-448-2006-privind-protectia-si-promovarea-drepturilor-persoanelor-cu-handicap>
4. Ministerul Educației, Raport anual 2017.
https://sgb.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2018_02/28093718_Faaliyet_Raporu_yayYn_28022018_1707.pdf
5. Siteul Ministerului Familiei și Politicii Sociale.

6. Ministerul Muncii și Justiției Sociale
<http://www.mmuncii.ro/j33/index.php/ro/>
7. Ministerul Educației Naționale, *Statistica națională de educație – Educație formală 2016 – 2017*.
http://sgb.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2017_09/08151328_meb_istatistikleri_orgun_egitim_2016_2017.pdf
8. Ministerul Educației
<https://ankara.meb.gov.tr/detay.asp?blm=b11&detay=2760>
9. Biroul afacerilor sociale și a familiei - Úrad práce sociálnych vecí a rodiny
<https://www.upsvr.gov.sk/>
10. Legea funcționarilor publici, Law No: 657, 14 July 1965.
<http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.657.pdf>
11. Legea Persoanelor cu dizabilități (Law No: 5378), Buletin oficial al Republicii i Turcia, July 2005.
<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/07/20050707-2.htm>
12. Sarı A., Engellilerin Bilmesi Gereken Tüm Yasal Hakları ve Detayları, 5 March 2017.
<http://www.diyalizmerkezleri.org/haberler/243/engellilerin-bilmesi-gereken-tum-yasal-haklar-ve-detaylari.aspx>
13. Managementul de timp - staňtesapánmisvojhočasú. Grafton.
<https://www.grafton.sk/pre-uchadzacov/karierna-zona/rady-a-tipy/time-management-stante-sa-panmi-svojho-casu>
14. Legea muncii din Turcia (Law No: 4857) , 22 May 2003.
<http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.4857.pdf>
15. Universitatea Commonwealth din Virginia
<http://www.worksupport.com/>