

Ghid pentru job coaches; instrumente privind evaluarea competențelor, coaching de viață și profesional, proiectarea și implementarea programelor de inserție în muncă

Produs intelectual

Program: Erasmus +

Key Action 2: Cooperare pentru inovare și schimb de bune practici

KA204 - Parteneriat strategic pentru educarea adulților

Întreprinderi sociale de inserție profesională (WISE) pentru perfecționarea competențelor digitale



Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.
Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor,
iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.
Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri



Cuprins

Capitolul 1. Introducere și clarificare de termeni	6
A. Introducere	6
B. Scopul, obiectivele și rolul acestui ghid	7
C. Definiții ale termenilor folosiți de către parteneri: România, Franța, Spania, ENSIE	7
Capitolul 2. Rolul șefului de echipă în întreprinderea socială de inserție	13
A. Aspecte contractuale și fișa postului	14
B. Relații de coordonare și subordonare	22
C. Coordonarea în echipa socială (consilier, șef de echipa și alți profesioniști implicați în programul de inserție)	23
D. Responsabilități și limite de competență în relația cu angajatul în inserție	26
E. Rolul de reprezentare al șefului de echipă	27
Capitolul 3. Profilul persoanelor vulnerabile din întreprinderea socială de inserție	29
A. Partenerii sociali de referire	30
B. Vulnerabilități și categorii vulnerabile: definiții și principii	30
C. Cumulul de vulnerabilități - diagnostic social și profesional	33
D. Probleme și nevoi specifice ale angajaților în inserție (arii de intervenție)	34
Capitolul 4. Șeful de echipă este role-model în evoluția angajatului în inserție	39
A. Comportament, prezență și prestață în relația cu angajatul în inserție	40
B. Acomodarea noului angajat (induction) și organizarea muncii	42
C. Time management, planning	43
D. Managementul timpului, planificarea	45

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:





Capitolul 5. Empatia – înțelegerea nevoilor care declanșează comportamente/acțiuni	47
A. Definiție și clarificări conceptuale	48
B. Inteligența emoțională în empatie	51
C. Comunicare interpersonală	54
D. Ascultarea activă	61
E. Feedbackul constructiv	67
Capitolul 6. Modalități eficiente de interacțiune	75
A. Cum relaționăm cu personalitățile dificile	77
B. Agresivitate și conflict	88
C. Gestionarea situațiilor problematice	98
Capitolul 7. Rolul șefului de echipă în evoluția profesională a angajatului în inserție	101
A. Parcursul de inserție socială și profesională: definirea și atingerea obiectivelor personale și profesionale	102
B. Formarea abilităților de viață profesională și a competențelor în contextul activității profesionale din cadrul întreprinderilor sociale de inserție	104
C. Stabilirea obiectivelor de progres profesional	107
D. Monitorizarea și consemnarea progresului angajatului	110
E. Leșirea angajatului în inserție din program	112
F. Caracterizarea generală finală și recomandări profesionale pentru reintegrarea în muncă	115
Capitolul 8. Activități practice, exerciții, resurse bibliografice	116
A. Activități, exerciții, formulare de lucru	117
B. Resurse bibliografice comune pentru parteneri	117

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:





Capitolul 1. 1. Introducere și clarificare de termeni

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.
Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor,
iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.
Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



A. Introducere

Acest material a fost realizat în cadrul proiectului WISE (Work Integration Social Enterprises) for Digital Upskilling, Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+ , program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027. Materialul a fost coordonat de Ateliere Fără Frontiere în Parteneriat cu Brigades Nature (Franța), Formació i Treball (Spania), RISE România - Rețeaua Română pentru Întreprinderile Sociale de Inserție prin Activitate Economică) și ENSIE Rețeaua europeană a întreprinderilor sociale de inserție.

Scopul prezentului Ghid este, fără a pretinde că acoperă în totalitate, să ofere un set de instrumente de lucru generale pentru profesioniștii (lideri de echipă, mentori, antrenori de locuri de muncă) care doresc să-și dezvolte abilitățile de a lucra cu persoane aparținând grupurilor vulnerabile, angajați în întreprinderi sociale de inserție.

Ghidul se adresează tuturor profesioniștilor care lucrează direct cu persoanele cu vulnerabilități în cadrul întreprinderilor sociale de inserție și care, prin natura postului lor, au o componentă pedagogică în relația cu aceste persoane. Numim acești profesioniști “job coaches”, această denumire acoperind o gamă mult mai extinsă de meserii și roluri cu component pedagogică în educarea pe termen lung a adulților din grupurile vulnerabile, de exemplu: șef / lider de echipă, maiștri, consilieri vocaționali, asistenți sociali, psihologi, etc.

Conținutul prezentului ghid reprezintă rezultatul experienței de lucru a echipei de psihologi, asistenți sociali și consilieri vocaționali care lucrează îndeaproape cu șefii de echipă din atelierele de producție, creând echipa care oferă sprijin persoanelor vulnerabile, beneficiari ai serviciilor de integrare profesională dezvoltate de întreprinderile de inserție socială. În aceste echipe multidisciplinare, profesioniștii sunt în situația de a acoperi mai mult de o specialitate într-o singură persoană. Liderul de echipă este una dintre aceste persoane care are o contribuție complementară importantă îndeaproape cu consilierul de inserție la reinserția profesională a beneficiarilor.



Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus+.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



B. Scopul, obiectivele și rolul acestui ghid

Obiectivele acestui material sunt:

- Dezvoltarea, testarea, implementarea și folosirea pe scală larg a unui set de instrumente și materiale digitale inovatoare de învățare pentru a pregăti mai bine consilierii și șefii echipă din întreprinderile sociale de inserție în vederea abordării provocărilor legate de echitate, diversitate și incluziune în mediul de învățare din locurile de muncă, precum și unor instrumente pentru evaluarea competențelor, proiectarea de căi de integrare pentru lucrătorii dezavantajați și coaching de viață și de muncă.
- Aducerea unui plus de cunoaștere și instrumente de lucru obținute în urma cooperării și schimbului de experiență în domeniul metodologiilor și practicilor din cadrul echipelor mai multor întreprinderi sociale de inserție din Belgia, Franța, România și Spania.

Prezentul Ghid, prin explicațiile simple, exemple și exerciții, vizează o abordare practică, foarte aplicată, a aspectelor prezentate, astfel încât să contribuie la creșterea calității interacțiunilor dintre liderii de echipă și angajați în inserție și la o mai bună integrare în munca lor.

Recomandăm folosirea acestui ghid ca material orientativ din care, în fiecare dintre situații, să folosiți ceea ce este util și se potrivește tipului de intervenție pe care îl practicați privind inserția profesională a persoanelor vulnerabile, serviciilor oferite și specialiștilor implicați.

C. Definiții ale termenilor folosiți de către parteneri: România, Franța, Spania, ENSIE

Acest ghid, dezvoltat de către echipele partenerilor de proiect, întreprinderi sociale din România, Franța și Spania și rețelele de întreprinderi sociale ENSIE și RISE România se bazează pe structură, funcționalitate și pe rolurile în organizațiile sau în întreprinderile sociale din aceste țări.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



1. Conceptul de Întreprinderi sociale de inserție profesională (WISE)

În Franța, WISE este definită ca “Integrarea în activitatea economică” (IAE). Permite oamenilor ce nu pot beneficia de angajare, cauzată de dificultăți sociale și profesionale (vârstă, dizabilități, precaritate) să beneficieze de suport îmbunătățit care facilitează integrarea socială și profesională prin contracte de muncă speciale.

Un contract de inserție socio-profesională se poate încheia în următoarele tipuri de organizații:

- Asociațiile intermediare care permit oamenilor cu dificultăți sociale și profesionale să lucreze ocazional în numele utilizatorilor
- Ateliere și proiecte de integrare care oferă o activitate profesională persoanelor fără loc de muncă ce întâmpină dificultăți sociale și profesionale (spre exemplu, Brigades Nature, Franța).
- O întreprindere de integrare, ce operează în sectorul comercial, cu scop social și care oferă persoanelor aflate în dificultate o activitate productivă însoțită de servicii.
- Întreprinderea de integrare temporară a cărei activitate se concentrează pe integrarea profesională.
- Întreprinderea de integrare prin muncă independentă (EITI) permite persoanelor șomere, ce întâmpină dificultăți sociale și profesionale, să exerseze o activitate profesională, beneficiind de o posibilitate de conectare cu clienții și de sprijin.
- Fondul Departamentul de Integrare / Incluziune trebuie să beneficieze de dezvoltare și consolidare a structurilor de integrare prin activități economice (IAE).
- Grupurile Patronale pentru Integrare și Calificare reunesc întreprinderi care se confruntă cu persoane care întâmpină probleme de angajare, și care le referă întreprinderilor membre persoane cu dificultăți în angajare.



Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

În Spania, WISE, numită Empresa de Inserción, desfășoară orice activitate economică de producere a bunurilor sau de prestare de servicii (vânzarea hainelor second-hand, curățenie, construcție și întreținere a construcțiilor etc).

Obiectivul este îmbunătățirea angajabilității și să permită accesul la angajare persoanelor vulnerabile care întâmpină cele mai mari dificultăți în a-și găsi un loc de muncă, prin dezvoltarea unei activități de producere, astfel, este conceput un plan de inserție - este stabilită o țintă a locului de muncă, este propusă o formare adecvată pentru a atinge obiectivul, în conformitate cu competențele beneficiarului (generale, de bază și tehnice), stabilind pe durata acestei perioade o relație normală cu angajarea. Scopul este ca, la sfârșitul contractului WISE, persoana să fie mai probabil să își găsească un loc pe piața obișnuită de muncă.

În România, WISE este definită drept o întreprindere socială care:

- a. are, tot timpul, măcar 30% din persoanele angajate sunt persoane vulnerabile, astfel numărul de ore lucrate ale acestor angajați reprezintă cel puțin 30% din totalul orelor de muncă ale tuturor angajaților;
- b. vizează combaterea excluziunii, discriminării și a șomajului prin inserția socio-profesională a persoanelor dezavantajate.

La nivel european, așa cum a analizat Partenerul de proiect - rețeaua ENSIE, organizațiile de tip WISE au la bază trei principii: sunt întreprinderi al căror obiectiv principal este integrarea socială și profesională a persoanelor dezavantajate; sunt întreprinderi care stau la baza sistemului economic; dezvoltă o dimensiune pedagogică. Organizațiile de tip WISE sunt reprezentate de diferiți factori economici care luptă pentru forme mai incluzive și mai unitare de angajare, Ateliere protejate, Cooperative sociale, organizații ce oferă consultanță și formare pentru a face mai vizibilă acest tip de întreprindere socială.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



2. Conceptul și profilul unui angajat dezavantajat

Conceptul de beneficiar al WISE – persoane ajutate de programele WISE să își îmbunătățească șansele de angajare			
Franța	România	Spania	Alte țări europene
Angajat în inserție	Angajat în inserție, Beneficiar	Angajat în inserție, Trabajador/a de la Empresa de Inserción	Angajat dezavantajat

În țările analizate, profilul angajatului dezavantajat este similar, întâlnind probleme serioase în ceea ce privește locuința, dependențe, justiție, nivel scăzut de educație / abandon școlar, probleme financiare, accesul la drepturi sociale, mobilitate, studiu, sănătate, angajare.



Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus+.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Exemplu - profilul angajatului în inserție (Spania)

Sunt eligibili pentru un contract de inserție socio-profesională acele persoane care fac parte din următoarele grupuri:

- Persoanele care pot primi Venitul Minim de Inserție (VMI).
- Persoanele care nu pot accesa Venitul Minim de Inserție, deoarece nu îndeplinesc condițiile stabilite prin Articolul 6.1, Legea 10/1997, privind Venitul Minim de Inserție.
- Tineri cu vârsta de peste șaisprezece ani și sub vârsta de treizeci, din instituții de protecție a copilului child protection institutions.
- Persoane ce suferă de dependență de droguri sau alcoolism și care sunt în proces de reabilitare și de integrare socială.
- Deținuți a căror situație le permite acces la u loc de muncă, persoane eliberate condiționat sau foști deținuți.
- Persoane care nu pot accesa Venitul Minim de Inserție, dar care se confruntă cu riscul de excludere din punctul de vedere al serviciilor sociale competente.
- Persoanele aflate într-o situație administrativă neobișnuită.
- Persoane care fac parte din grupuri etnice minoritare.

Principalele caracteristici ale acestor persoane sunt:

- Persoane fără o sursă de venit sau care și-au epuizat resursele financiare. O mare parte dintre aceștia au datorii băncilor / instituțiilor publice.
- Persoane care și-au pierdut locuința, care sunt în proces de a-și pierde locuința sau persoane care au o condiție precară sau nesigură de adăpost.
- Persoanele care nu beneficiază de ajutor social sau într-o situație de izolare (în special persoanele ce provin din imigrație).
- Persoane ce întâmpină probleme în accesarea resurselor de bază (sănătate, sociale, educație).
- Persoane marginalizate și /sau în lipsă de vizibilitate.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



3. Concept of job coach

Țara	Alte țări europene	Franța	România	Spania
Înțelegerea conceptului de job coach / formator profesional	Formator profesional, Mentor etc., în general se numesc “susținători”	Formator profesional	Lider de echipă și consultant de inserție. Lucrează în echipă, în apropierea profesioniștilor când este necesar.	Formator profesional, Técnico/a de acompañamiento en el lugar de producción
Responsabilitățile principale ale unui formator profesional	ENSIE reprezintă proiectele WISE la nivel european, fiind prezente în numeroase țări cu profil eterogen ridicat al formatorului profesional în fiecare țară.	Formatorul profesional pregătește și susține angajații de inserție în permanență, ei predau competențe tehnice, competențe sociale, cunoștințe și comportamente sociale acceptate. În Brigade Nature, agentul de inserție profesională (similari cu consilierii de inserție din Spania și România) este responsabil de integrarea socială (dependență, locuință etc.), iar supervisorul tehnic se ocupă cu formarea tehnică.	Rolul acestui lider de echipă este de a lucra împreună cu consilierul de inserție, pentru a crește stima de sine și dorința de a depăși vulnerabilitățile pe care ei le întâlnesc, prin propriul efort, dar și cu ajutorul liderului de echipă / al formatorului profesional de a se integra și de a înțelege importanța unui loc de muncă legal și beneficiu de a fi angajat și de a termina și dezvolta capacitatea profesională și competențele necesare unui loc de muncă mai bun pe viitor: - disciplina muncii; - planificarea și organizarea sarcinilor; - respectarea programului de lucru, - cunoașterea și stăpânirea regulamentelor și procedurilor, - evaluarea performanței, - munca în echipă și comportamentul general interacționând cu liderul echipei și colegi.	Formatorul profesional este persoana care ajută angajatul în inserție să contribuie la îmbunătățirea calificării sale profesionale la locul de muncă (competențe tehnice). Sunt responsabili de muncitori și de locul de muncă și trebuie să se asigure că angajații dețin calitățile necesare să muncească. În plus, trebuie să comunice regulat cu consilierul pentru a detecta aspecte în care angajatul are cele mai mari deficiențe pentru a le rezolva și a le transforma în atitudini.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:





Capitolul 2. Rolul șefului de echipă în întreprinderea socială de inserție

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.
Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor,
iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.
Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



A. Aspecte contractuale și fișa postului

Baza de analiză pentru definirea rolului șefului de echipă este studiul de caz pe structura organizațională a asociației Ateliere Fără Frontiere (AFF), România. În AFF, rolul și intervenția șefului de echipă sunt concepute în colaborare nemijlocită cu consilierul de inserție, activitatea lor, deși specifică, intersectându-se în ceea ce privește mentoratul, suportul pedagogic și consilierea acordate angajatului în inserție, pe tot parcursul său profesional în atelierele AFF.

Ambele roluri fac parte din echipa permanentă a organizației, astfel se constituie și rămân importante persoane de referință pentru angajații în inserție. La ieșirea din program, cei doi contribuie la caracterizarea generală și recomandările pentru integrarea persoanei în piața convențională a forței de muncă.

Consilierul de inserție preia monitorizarea persoanei care se angajează într-un nou loc de muncă, timp de 6 luni, de la momentul angajării, menținând contactul și oferind suport noului angajator, atunci când este necesar.

În principal, rolul șefilor de echipă este de a lucra îndeaproape cu consilierul de inserție, pentru a crește încrederea în sine și dorința de a depăși vulnerabilitățile cu care se confruntă prin propriile eforturi și cu ajutorul șefilor de echipă/coachilor lor de a se integra și înțelege semnificația unui loc de muncă legal și calitatea unui loc de muncă și de a finaliza și dezvolta capacitatea și competențele profesionale pentru a obține locuri de muncă mai bune în viitor:

- disciplina muncii,
- planificarea și organizarea sarcinilor,
- respectarea programului de lucru,
- cunoașterea și stăpânirea regulamentelor și procedurilor,
- evaluarea performanței,
- munca în echipă și comportamentul general interacționând cu liderul echipei și colegii.

În tabelul următor veți găsi sintetizate formal, în fișa postului celor doi profesioniști, activitățile de mentorat, consiliere și acompaniere sunt complementare (extrase).

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprejiniul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Șeful de echipă	Consilierul de inserție
Obiectivele postului 1. Conducerea echipei de producție și coordonarea pedagogică a salariaților din atelierul de producție.	Obiectivele postului 1. Asigurarea acompanierii sociale și profesionale a salariaților în inserție (SI) 2. Respectarea metodologiei parcursului de inserție al Asociației AFF
Calități cerute - Aderarea la misiunea și valorile organizației; - Capacitate de antrenare și de management al echipei; - Cunoașterea instrumentelor de monitorizare a producției; - Organizat și riguros; - Spirit de echipă, spirit de inițiativă și propuneri; - Exemplaritate, punctualitate, prestanță, respect; - Calități pedagogice necesare, experiență de șef echipă producție și formator constituie un avantaj; - Maturitate în relațiile interpersonale, empatie, comunicativitate	Calități cerute - Aderare la valorile organizației - Calități relaționale - Calități pedagogice și disponibilitate pentru a-i asculta pe salariații în inserție - Disponibilitate, autonomie, reactivitate - Simțul analizei și calități organizatorice - Dinamism și creativitate - Spirit de echipă - Exemplaritate, punctualitate, prestanță, respect;
Responsabilități și sarcini 1. Organizarea producției și optimizarea mijloacelor de producție - Coordonarea echipei de producție și asigurarea respectării obiectivelor, termenelor, procedurilor; - Organizarea și optimizarea permanentă a eficienței producției; - Planificarea zilnică a muncii și informarea acestora angajații atelierului; - Verificarea zilnică a prezenței de lucru; - Asigurarea raportării: zilnice, săptămânale, lunare, anuale; - Monitorizare zilnică a curățeniei și organizării a postului de lucru;	Responsabilități și sarcini 1. Primirea salariaților în inserție (SI): - Interviu de angajare – social - Prezentarea acompanierii socio-profesionale - Evaluare, diagnostic al dificultăților - Informarea salariaților cu privire la posibilitățile legate de statutul lor: înscrierea la medicul de familie, posibilitate de sprijin pentru formări și calificări, etc - Tratarea problemelor urgente ÎMPREUNĂ CU PERSOANA ȘI NICIODATĂ ÎN LOCUL EI: locuință, medic, sănătate, gestiunea bugetului, acompaniere administrative și juridică -

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

2. Management și coordonare pedagogică a salariaților din inserție

- Asigurarea prezenței la postul de lucru (minim jumătate din timp) și a unei încadrări a salariaților;
- Asigurarea primirii salariaților în atelier după angajare: instructaj specific;
- Organizarea producției pentru a facilita dobândirea competențelor profesionale;
- Formarea organizată și sistematică la locul de muncă pentru fiecare salariat;
- Explicarea și asigurarea respectării normelor de protecție și sănătate în muncă și a regulamentului intern;
- Monitorizarea și evaluarea salariaților;
- Hotărârea sancțiunii de aplicat, dacă este cazul, și validarea acesteia;
- Contribuția la creșterea motivării salariaților, menținerea unei atmosfere de lucru pozitivă, profesională și agreabilă și o stare de spirit constructivă;
- Gestionarea și atenuarea eventualelor conflicte între salariați;

2. Acompanierea socioprofesională a angajatului:

- Coordonarea parcursului individual de inserție, stabilirea contractelor de obiective individuale pentru angajat.
- Asigurarea mobilizării, consilierea motivațională și accesului salariaților la formarea profesională în cadrul contractului lor de inserție.

3. Definirea și punerea în practică a proiectului social și profesional

- Orientarea, consilierea, îndrumarea, definirea unui proiect profesional, reconversia profesională a salariaților în inserție;
- Elaborarea unui proiect de viață și a unui proiect profesional individual coerent ținând cont de aspirațiile și capacitățile / competențele fiecărui salariat în inserție.
- Stabilirea unui diagnostic al nevoilor de formare / calificare profesională și definirea planului individual de formare / calificare adecvat proiectului profesional.
- Îndrumarea și orientarea profesională a salariaților în inserție și toate acțiunile de recomandare / angajare într-un loc de muncă: informare despre procesul de recrutare, simularea interviului de angajare, redactarea unui CV, etc.
- Monitorizarea persoanelor angajate cel puțin 6 luni post-ieșirea din atelier cu o atenție mai mare în perioada de probă; punerea în aplicare de măsuri de acompaniere individuală în caz de eșec post-angajare.
- Dezvoltarea în colaborare cu Responsabilul proiect social a unei rețele de întreprinderi partenere pentru angajarea salariaților în inserție.

4. Evaluare și raportare

- Elaborarea fișei individuale necesară monitorizării salariatului în inserție.
- Evaluarea calitativă și cantitativă a acțiunilor de acompaniere socială și profesională.
- Furnizarea tuturor datelor necesare realizării a raportului de activitate (rapoarte, statistici, metodologie, proceduri).

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprejiniul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Un al doilea studiu de caz care descrie rolul pedagogic al profesioniștilor care lucrează cu adulții vulnerabili ca beneficiari ai programelor WISE este prezentat de by Formacio i Treball, Spania.

Pentru a permite dezvoltarea și organizarea rolurilor, WISE este împărțit în două departamente: Departamentul Social și Departamentul de Producție. În cadrul Departamentului Social, Formacio i Treball stabilește patru roluri diferite care participă la activitățile din procesul de inserție, așa cum reiese din tabelul de mai jos:

Departamentul Social	Coordonatorul Serviciului de inserție & acompaniere	Coordonatorul Serviciului de consiliere pentru inserție	Consilierul de Inserție
Desemnează sau selectează personalul corespunzător din zonă pentru a însoți lucrătorii WISE	Coordonează zona și asigură respectarea liniei de acțiune stabilite de Management.	Coordonează echipa de lucru a sediului pentru a garanta o singură linie de lucru la nivel de metodologie	Însoțește inserția lucrătorilor în timpul contractului, pentru a-și îmbunătăți capacitatea de inserție profesională și pentru a facilita inserția ulterioară pe piața muncii obișnuite, printr-un itinerar de inserție
Atribue responsabilități și setează cursul acțiunii.	Coordonează echipele de lucru și proiectele tuturor proiectelor WISE Grupului pentru a garanta o singură linie de lucru la nivel de metodologie și respectarea procedurii de însoțire a lucrătorilor societăților de inserție.	Este coordonată cu agenții sociali care provin din candidați. Aceasta este persoana responsabilă pentru procesele de selecție a lucrătorilor de inserție care sunt angajați.	Stabilește, împreună cu lucrătorii, planul de lucru, acțiunile de formare, tutorialele și alte acțiuni pentru a îmbunătăți capacitatea de inserție profesională și inserția ulterioară. Documentează și înregistrează toate aceste acțiuni.
Analizează și evaluează rezultatele acțiunilor.	Coordonează cu celelalte departamente implicate în procedură (și departamentul de producție)	Face rapoarte și justificări tehnice pentru proiectele WISE.	Rezolvă incidentele în conformitate cu antrenorii de locuri de muncă, tehnicienii de resurse umane și rețelele cu alte servicii sociale.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprejiniul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Dintre cele patru funcții descrise mai sus, Consilierul de Inserție în WISE Spania are atribuții similare celui din România. Rolul principal al consilierului de inserție în cadrul Formacio i Treball este de a însoți angajatul în procesul de inserție WISE pentru a facilita îmbunătățirea șanselor ulterioare de angajare în piața convențională a muncii, accesul și păstrarea unui loc de muncă într-o companie obișnuită la sfârșitul programului de inserție.

Toți consilierii de inserție au diplomă în domeniul științelor sociale.

Competențele necesare pentru un consilier de inserție sunt următoarele:

- **Competențe tehnice:**

- Cunoștințe în ceea ce privește modelul de angajare în funcție de competențe.
- Cunoștințe în ceea ce privește instrumente și tehnici de sprijin individual.
- Cunoștințe privind funcționarea pieței muncii.
- Cunoștințe și folosire a căilor de acces pe piața muncii (modalități și instrumente pentru căutarea locurilor de muncă).
- Cunoștințe despre sistemul de resurse de formare și de îmbunătățirea a angajabilității.
- Pregătire privind egalitatea de șanse între femei și bărbați.

- **Competențe de bază:**

- Cunoștințe generale ale contextului social și economic din orașul în care implementează programul de inserție.
- Abilități digitale avansate pentru cercetarea informațiilor și gestionare.

- **Competențe generale:**

- Aptitudini relaționale: Crearea unei atmosfere relaxate și primitoare în funcție de nevoile persoanei.
- Munca în echipă: Colaborarea și cooperarea cu echipa pentru a atinge obiectivele comune.
- Organizare: Anticipare, planificare și ordonarea sarcinilor autonome pentru a îmbunătăți eficiența, calitatea și performanța. Capabilitatea de a alege prioritățile și de a organiza sarcini în funcție de situațiile neprevăzute.
- Responsabilitate: Implicare în atingerea obiectivelor stabilite, în timp, în căutarea rezultatelor de calitate.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Funcțiile consilierului de inserție în Formacio i Treball sunt:

- Ajutarea angajatului în inserție, planificarea și dezvoltarea unui plan unic de muncă pentru a-i îmbunătăți șansele de angajare.
- Evaluarea personalizată a unei persoane în programul de inserție, gradul de cunoaștere de sine și de dezvoltare de competențe și nivelul atins de inserție și de îmbunătățire al angajabilității în piața convențională a muncii.
- Favorizarea inserției angajatului într-o companie obișnuită, susținând persoana pe durata căutării locului de muncă și urmărirea acesteia după încheierea planului de inserție pentru a-și putea găsi un loc de muncă într-o perioadă de șase luni.
- De a asigura o dezvoltare adecvată a proiectului în care desfășoară relația de angajare.

Sarcini generale:

- Acțiuni de coordonare și colaborare cu Serviciile Sociale sau cu alte organizații pentru a monitoriza persoanele și să rezolve posibile incidente.
- Întâlniri de coordonare cu Șeful ajutorului de inserție WISE și cu restul echipei pentru o monitorizare metodologică și tehnică a modului de derulare, soluționare a incidentelor și monitorizarea generală a proiectului.

Sarcini specifice:

- Desfășurarea activităților de formare de grup a aptitudinilor generale și a celor de căutare a locurilor de muncă.
- Gestionarea și menținerea documentației necesare în dosarele beneficiarilor.
- Pregătirea raporturilor planificate de evaluare.
- Realizarea ghidurilor individuale și de grup pentru a identifica angajabilitatea persoanei și pentru a dezvolta planul de muncă.
- Înregistrarea informației și documentarea activității folosind instrumentele puse la dispoziție (dosare ale Planului de Inserției, Factorial, SPIN etc.).



Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Pe de altă parte, în Departamentul de Producție, sunt definite două funcții care servesc diferitelor activități ale procesului de inserție:

1. **Gestionarea producției:** Punerea la dispoziție a ustensilelor și resurselor pentru o performanță optimă a activității formatorilor profesionali la locul de muncă.
2. **Formatorii profesionali:** Însoțiți în pregătirea abilităților tehnico-profesionale pentru a contribui la calificarea profesională a angajatului în proces de inserție, însoțire în dobândirea obiceiurilor de muncă și coordonarea cu formatorii profesionali. Documentarea și înregistrarea tuturor acestor activități. Rezolvarea incidentelor în conformitate cu consultantul de inserție și cu tehnicienii de HR.

Ca un studiu de caz pus la dispoziție de Formacio i Treball, Spania, obiectivul formatorului profesional este de a însoți procesul de lucru al angajaților WISE pentru a-l ajuta în ceea ce privește competențele tehnico-profesionale pentru a contribui la îmbunătățirea calificării profesionale a angajatului în procesul de inserție și să îi fie alături în dobândirea obiceiurilor de muncă.

Datoriile formatorului profesional:

- Să pregătească și să motiveze personalul, să-i îmbunătățească și să le îmbunătățească aptitudinile și atitudinea.
- Să le asigure siguranța și igiena a personalului în cauză.
- Să stabilească programul activității unității pentru a-i favoriza eficiența.
- Să ia parte în atingerea obiectivelor unității.
- Să prelucreze incidentele detectate în serviciu și în calitatea calitatea gestionării sistemului.
- Să evalueze calitatea serviciului prestat, să implementeze acțiuni permanente de îmbunătățiri, să crească satisfacția părților implicate.
- Să mențină starea bună a echipamentului și a spațiilor.
- Să respecte prevederile Sistemului de management al calității și mediului.

Atribuții generale:

- Crearea unei atmosfere relaxate și primitoare în funcție de nevoile persoanei.
- Colaborarea și cooperarea cu echipa pentru a atinge obiectivele comune.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Atribuții specifice:

- Anticipare, planificare și ordonarea sarcinilor autonome pentru a îmbunătăți eficiența, calitatea și performanța. Capabilitatea de a alege prioritățile și de a organiza sarcini în funcție de situațiile neprevăzute.
- Implicare în atingerea obiectivelor stabilite, în timp, în căutarea rezultatelor de calitate.

Competențele necesare pentru un formator profesional de succes:

• Competențe tehnice:

- Planificare.
- Organizarea timpului.
- Organizarea vacanțelor.
- Gestionarea pierderilor.
- Organizarea personalului.
- Supervizarea serviciilor (interne and externe).
- Vizitarea clienților.
- Monitorizarea și formarea personalului.
- Monitorizarea materialelor și a comenzilor clienților și furnizorilor.
- Gestionarea incidentelor.
- Analiza și monitorizarea lunară a activității economice.
- Ajutorul angajaților și punerea la dispoziție a materialelor atunci când sunt solicitate.

• Competențe de bază:

- Cunoștințe generale despre afaceri și despre contextul social al orașului în care se implementează programul de inserție.
- Competențe digitale avansate pentru cercetarea și gestionarea informației.

• Competențe transversale:

- Întâlnirea cu consilierii de inserție pentru a evalua personalul (empatie, ideile preconcepute, receptivitatea, abilitățile de relaționare, munca în echipă și team building).
- Întâlniri cu managerul de producție. Cercetarea pieței și găsierea noilor clienți (organizare, responsabilitate).

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprejiniul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Temă de lucru

Întrebare: Realizați o listă a persoanelor care se ocupă de inserția profesională a beneficiarilor din organizația dvs.

Stabiliți în ce măsură și cum acționează fiecare dintre actorii implicați, conform fișei postului.

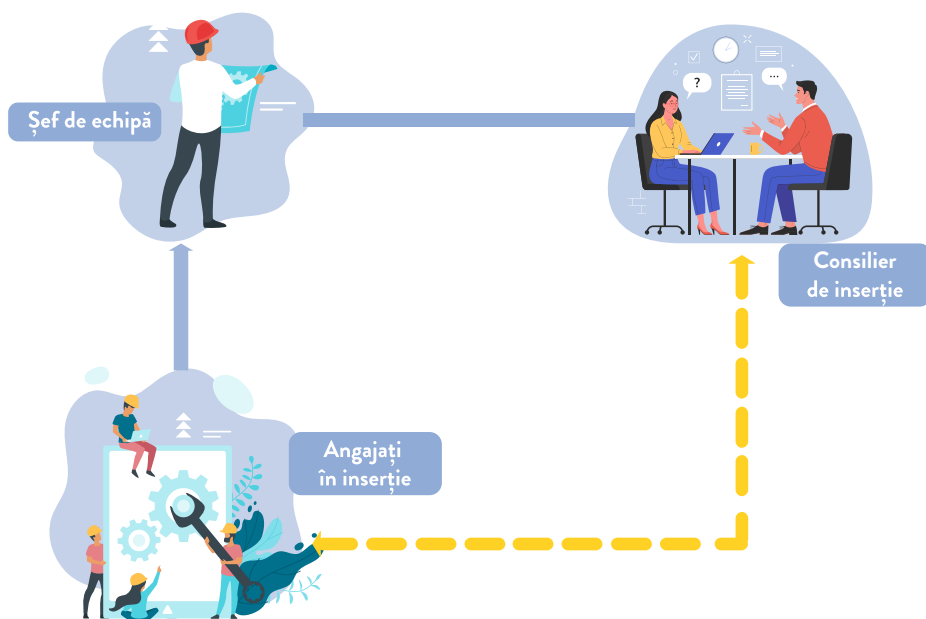
Sugestie: Consultați, în echipă, fișele de post ale tuturor celor implicați în proces și discutați asupra punctelor de intersecție și complementaritate.

B. Relații de coordonare și subordonare

Într-o întreprindere socială de inserție care creează și oferă locuri de muncă și servicii suport pentru inserție profesională persoanelor vulnerabile în ateliere de producție, șeful de echipă îndeplinește atât o funcție tehnică, cât și un rol pedagogic în parcursul de inserție urmat de către beneficiar.

Astfel, ca poziție în organigramă și conform fișei postului, din punct de vedere ierarhic (longitudinal), șeful de echipă se subordonează directorului tehnic (de producție) și are în subordine un număr de angajați în inserție care formează echipa sa din atelierul pe care îl coordonează.

Șeful de echipă se află, de asemenea, într-o poziție de colaborare (transversală) foarte importantă, cu consilierul de inserție, aflându-se într-o relație de cooperare, comunicare și suport reciproc în punerea în aplicare a demersului de integrare și inserție socio-profesională a angajaților din echipa sa.



Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprejiniul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Astfel, se constituie nucleul de intervenție pentru persoana vulnerabilă.

În funcție de fiecare angajat în inserție, de fiecare situație în parte și de etapa de parcurs a acestuia, în completarea și susținerea acestui nucleu de lucru intervin directorul tehnic, alți specialiști (precum psihologi, asistenți sociali, formatori, juriști, personal medical, reprezentanți ai partenerilor de referire etc). Aceștia, cel mai adesea, sunt colaboratori externi ai organizației, care intervin punctual în relațiile profesionale ale celor sus menționați.

Deoarece în atelierele de producție toți angajații în inserție lucrează împreună în același loc, cu ceilalți angajați ai organizației, indiferent de poziție sau rolul lor profesional, există interacțiuni directe între aceștia, ceea ce contribuie indirect la integrarea profesională a beneficiarilor.

C. Coordonarea în echipa socială (consilier, șef de echipă și alți profesioniști implicați în programul de inserție)

Cine sunt membrii echipei de intervenție?

Pentru atingerea obiectivelor de acompaniere, consilierul de inserție formează un binom cu șeful de echipă, munca în echipă presupunând un grad ridicat de cooperare, colaborare și comunicare.

Parcursul de acompaniere socio-profesională pentru inserție are ca obiectiv depășirea obstacolelor, diminuarea sau rezolvarea dificultăților sociale și profesionale cumulate de beneficiar care stau în calea reintegrării socio-economico-civice depline.



Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Finalitatea acompanierii este dezvoltarea personală, reconstruirea legăturilor sociale și familiale, consolidarea stimei de sine și a încrederii pentru o stabilitate personală și socială durabilă și dobândirea de competente transversale transferabile, definirea unui proiect profesional personalizat, formarea, calificarea și medierea locului de muncă pentru o angajabilitate durabilă.

Parcursul de inserție socioprofesională în cadrul întreprinderii sociale de inserție este unul individualizat și gradual. Acest parcurs este ajustat și adaptat în funcție de evoluția persoanei, cel puțin în primele etape (adaptare și stabilizare) pentru a favoriza integrarea și începerea demersului de dezvoltare previzionat.

Activitate practică

Intrebare: Descrieți structura ierarhică și funcțională în care activați și evidențiați rolul dv în procesul de inserție profesională a persoanelor vulnerabile.

Sugestie: răspundeți individual sau în mici grupuri de lucru timp de 15 min, apoi, prezentați în plen.

Coordonarea intervenției

Consilierul de inserție are managementul de caz (coordonează atingerea obiectivelor de inserție) pe toată durata parcursului de acompaniere socioprofesională pentru inserție, putând solicita intervenția altor specialiști interni AFF sau externi, în funcție de caz -psihoterapeut, psihiatru, medic specialist, etc.

Pentru a crește șansele ca o persoană să aibă acces mai bun la piața forței de muncă convențională, este nevoie acompanierea holistică a acesteia, analizând și evaluând persoana și contextul în integralitate (nevoi, probleme, dificultăți, obstacole, abilități, apetențe, anturaj, familie etc).

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Din acest punct de vedere, între șeful de echipă și consilierul de inserție se construiește o relație de colaborare permanentă și de comunicare zilnică a situației unui angajat, atunci când aceasta se impune.

Activitate practică

Temă: descrieți, în câteva cuvinte funcțiile și rolurile actorilor implicați în organizația dv, în procesul de inserție al beneficiarilor

Sugestie: răspundeți individual sau în mici grupuri de lucru timp de 15 min, apoi, prezentați în plen.

Specificitate și complementaritate în îndeplinirea rolurilor

Consilierul de inserție inițiază și susține (prin decizia de angajare a persoanei vulnerabile) integrarea beneficiarului într-o echipă de lucru în atelierele de producție, iar șeful de echipă asigură exercitarea rolului de mentor, coach în timpul activității productive a angajatului în inserție și imediat alături se afla din nou consilierul de inserție care prelungeste, ajustează și continuă acest rol în activitatea de consiliere de viață, socio-pedagogică, vocațională și profesională.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Profesioniștii din echipa de inserție iau decizii în interesul beneficiarului, acționează unitar. Aceștia vor acționa sub forma unei intervenții structurate, menită să ofere un pachet complex de informații despre piața muncii, drepturi și obligații, abilități și aptitudini necesare, dar și să dezvolte atitudini și comportamente constructive legate de parcursul profesional, care să permită persoanei vulnerabile, nu numai accesul pe piața muncii/la un loc de muncă, dar și integrarea socială și profesională.

Exercițiu

Temă: Simulați, pe roluri, timp de 15-20 min, o întâlnire de echipă în care prezentați o situație specifică și luați o decizie privind rezolvarea ei.

Sugestie: alegeți un rol pe care nu îl dețineți în mod natural în echipă.

Analizați apoi (debriefing) felul în care v-ați simțit și cum ați luat decizia. Care au fost factorii determinați? Cine a controlat discuția? Cine a influențat decizia?

D. Responsabilități și limite de competență în relația cu angajatul în inserție

În acest punct, este extrem de importantă comunicarea și colaborarea în binomul șef echipă - consilier inserție.

Șeful de echipă este cel care se afla în permanență împreună cu angajatul în inserție, îl observă, îl îndrumă, intervine imediat în situațiile care apar în timpul programului de lucru, atât în ceea ce privește sarcinile și activitățile profesionale, cât și în relațiile interpersonale, lucrul în echipă, comportamentul la locul de muncă etc. Astfel, șeful de echipă este responsabil să țină sub control aspectele de mai sus și are nevoie, în acest sens, atât de competențe profesionale, cât și de competențe pedagogice și de mentorat.

Șeful de echipă este cel care monitorizează, analizează și evaluează dobândirea abilităților și competențelor angajatului în inserție, comportamentul său în timpul de muncă, gradul de implicare, interesul pentru activitate, ritmul de muncă, eventuale particularități etc, pe care le aduce la cunoștința directorului de producție și a consilierului de inserție, împreună cu care poate stabili diferite căi de acțiune.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Pentru desfășurarea în bune condiții a activității sale și, implicit, a progresului în inserție a membrilor echipei, șeful de echipă aduce la cunoștință consilierului de inserție, atât evenimentele petrecute, cât și comportamentele și tipul de intervenție pe care le-a adoptat și rezultatele obținute.

Atunci când este necesar, consilierul de inserție poate fi chemat în atelier pentru a contribui la soluționarea unor situații sau angajatul în inserție este chemat la discuție, fie unu-la-unu (angajat-consilier) sau împreună cu șeful de echipă, directorul de producție, ori alte persoane și profesioniști implicați (colegi, în cazul unui conflict, spre ex, psiholog, asistent social etc).

Important este ca binomul șef echipă-consilier inserție să funcționeze permanent, atât în creionarea programului de inserție pentru fiecare angajat, cât și în implementarea lui curentă. Cei doi au nevoie să cunoască în permanență modul în care angajatul evoluează, să colaboreze și să se sfătuiască în toate situațiile care contează și au impact pentru angajat, încă din primul moment al prezenței sale în organizație.

Această colaborare se poate desfășura sub forma unor întâlniri punctuale, incidentale sau într-o manieră planificată, organizate periodic (ex: ședințe săptămânale ale echipei de producție-inserție: șefi echipă, director producție, consilieri inserție, manager departament social, alți specialiști).

Întrebare

Descrieți ce tip de întâlniri utilizați ca instrument de informare și analiză a situațiilor apărute și/sau privind evoluția angajatului în inserție și cum sunt ele organizate.

E. Rolul de reprezentare al șefului de echipă

Șeful de echipă susține ca prezență, prestanță și imagine organizația, colegii, angajații în inserție și este parte din activitatea sa profesională și de aderare la misiunea organizației. În activitatea sa profesională, șeful de echipă îndeplinește mai multe roluri de reprezentare:

1. reprezentare a organizației și programului de inserție în relație cu angajatul. El este cel care îi prezintă noul angajat organizația, locul de muncă și colegii de echipă. Îi prezintă și explică noul angajat regulamentul intern, normele și procedurile de lucru, programul zilnic și regulile interne.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Srijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



2. în relație cu ceilalți colegi, șefi de echipă, ca parte a entității de producție. Împreună cu ceilalți șefi de echipă, consilierul de inserție și directorul de producție, decide transferul punctual sau permanent al unui angajat în alt atelier, se sfătuiește cu șeful de echipă care preia angajatul și consilierul de inserție privind eventuale schimbări sau ajustări de activitate, ritm sau comportamentale.
3. în relație cu ceilalți angajați ai organizației. Șeful de echipă monitorizează și gestionează relațiile angajatului cu colegii și ceilalți angajați din organizație. Cel mai bine pentru stabilitatea, pastrarea sistemului de referință și evoluția angajatului în inserție este ca, ceilalți membri ai organizației să nu intervină direct în rezolvarea unor situații din activitate, ci să se adreseze șefului de echipă sau consilierului de inserție care pot interveni și lua măsuri atunci când este cazul.
4. a angajaților din echipă și a organizației în relație cu exteriorul organizației. Șeful de echipă are rolul (împreună cu consilierul de inserție, serviciul de comunicare etc) să protejeze identitatea și imaginea și echilibrul angajatului în inserție în situația în care se vorbește despre el în spațiul public profesional, în timpul vizitelor de lucru, al schimburilor de experiență în alte organizații, la posibili angajatori, în șantiere de solidaritate etc, astfel încât informațiile folosite sau acțiunile desfășurate să nu aducă nici un fel de prejudiciu respectivului angajat.

Executarea corectă a acestor roluri contribuie la stabilizarea persoanei vulnerabile, la creșterea încrederii că primește cu adevărat suport din partea șefului de echipă, că nu este etichetată, judecată sau marginalizată. Astfel, corecta exercitare a rolului de reprezentare poate contribui și la creșterea încrederii în sine a persoanei vulnerabile, la ideea că nu este cu nimic mai prejos decât ceilalți și că are parte de un tratament corect și egal în echipă și în afara ei.

Activitate de echipă

Temă: descrieți, în câteva cuvinte o situație în interiorul organizației și una în afara ei în care ați folosit rolul de reprezentare. Cum considerați că ați folosit acest rol și ce impact credeți că a avut asupra angajatului în inserție.

Sugestie: răspundeți individual sau în mici grupuri de lucru timp de 15 min, apoi, prezentați în plen.

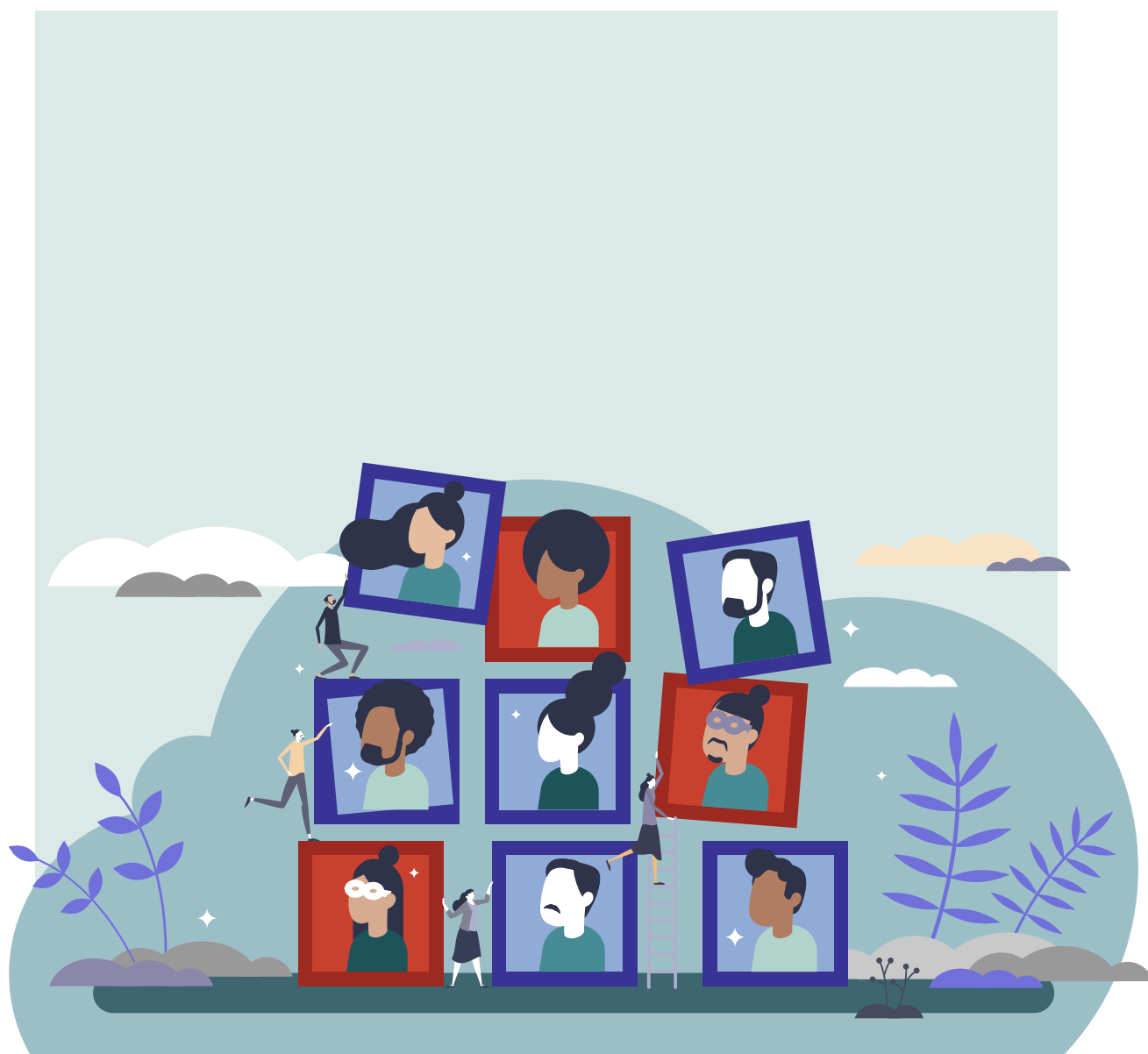
Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:





Capitolul 3. Profilul persoanelor vulnerabile din întreprinderea socială de inserție

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.
Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor,
iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.
Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

A. Partenerii sociali de referire

În vederea atingerii obiectivelor de proces/etapă, întreprinderile sociale de inserție colaborează cu serviciile publice de asistență socială de la nivel județean și local, cu agențiile de ocupare, cu centrele de furnizare de servicii integrate de asistență medicală, psihologică și socială pentru consumatorii de droguri dependenți, cu specialiști în domenii precum psihologie, asistență socială, adicții, pedagogie, formare profesională, ocupare, sanatate, economie socială etc.

Sunt acceptate în programul de inserție al întreprinderii sociale acele persoane care, deși se confruntă cu un cumul mare de dificultăți, au motivația de a munci și sunt dispuși să facă schimbări în propria situație de viață, în vederea integrării lor sociale, civice și economice.

Persoanele care sunt referite întreprinderilor sociale pentru a beneficia de programul de inserție sunt acele persoane care cumulează multiple dificultăți care îi fac neangajabili, ele având nevoie de o acompaniere socio-profesională integrată și de o punere în situație de muncă înainte de a merge pe piața convențională a muncii.

Motivația angajatului în inserție de a face schimbări în propria viață este constatată și evaluată chiar în timpul activității profesionale în atelier, de către șeful de echipă. Astfel, este foarte posibil ca proiectul personal al angajatului să necesite ajustări și/sau prelungirea unor termene, acest aspect fiind neapărat subiect de discuție și decizie împreună cu consilierul de inserție.

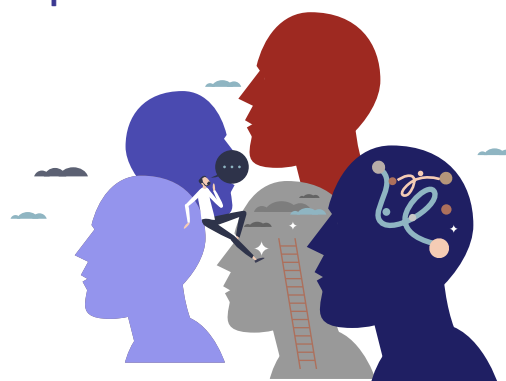
Propunere

Tema 1: Dacă folosiți sistemul de referire expus mai sus, explicați în câteva cuvinte modul în care colaborați cu partenerii Dv sociali.

Tema 2: Discutați cu alți colegi privind importanța motivației persoanelor vulnerabile de a face schimbări în propria viață și importanța acestora pentru inserția lor profesională.

B. Vulnerabilități și categorii vulnerabile: definiții și principii

Beneficiarii din programele întreprinderilor de inserție sunt persoane provenite din grupurile vulnerabile. Sunt denumiți în acest context beneficiari pentru că, prin acest tip de întreprinderi și programele lor de inserție ei dobândesc competențele emoționale, sociale și profesionale de bază să le asigure o șansă ridicată de angajare pe piața convențională a muncii și, indirect, la o viață independentă.



Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprejuzinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

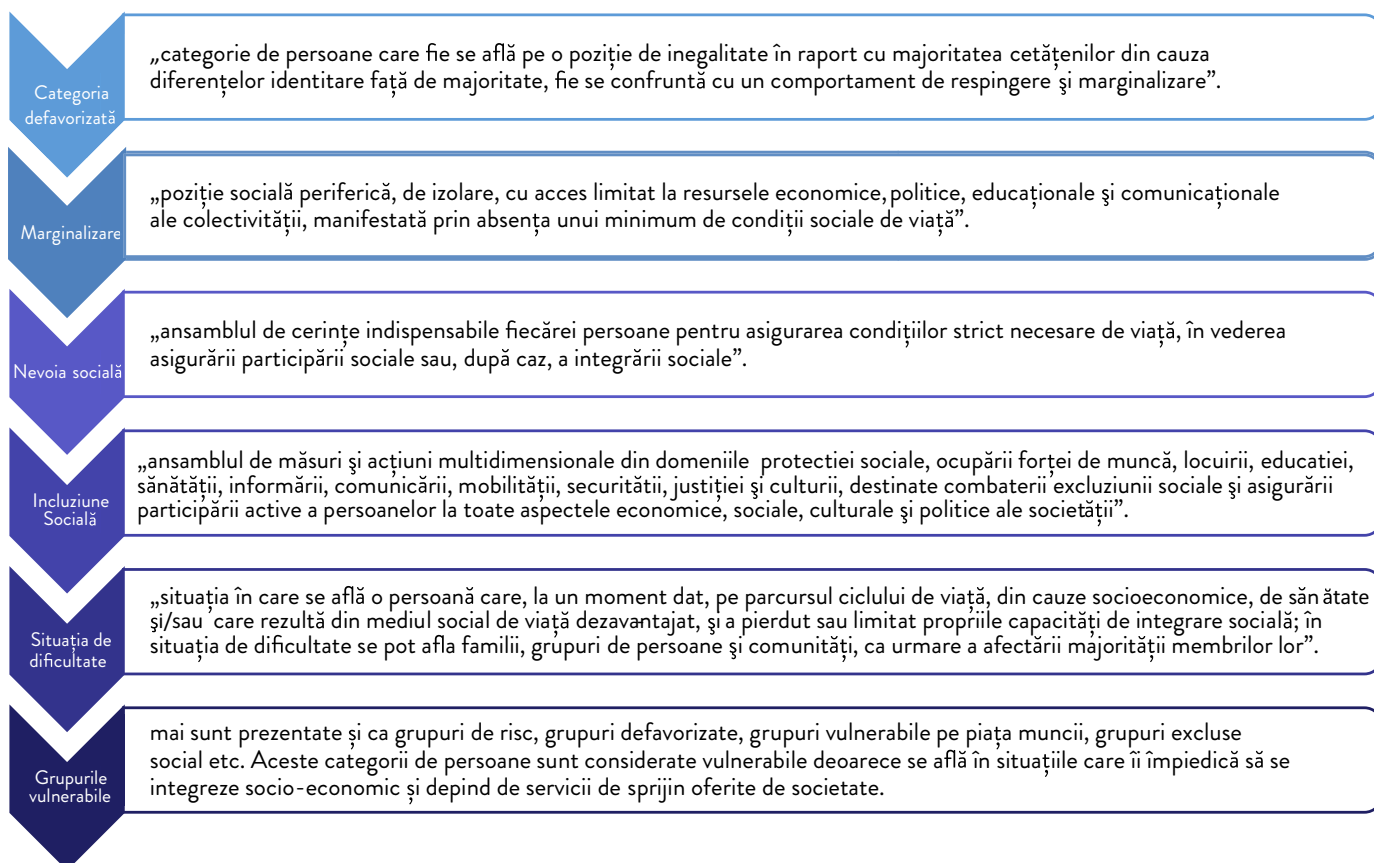
Parteneri:



Ce este un grup vulnerabil?

În documentele oficiale ale Uniunii Europene nu există o definiție formală a grupurilor vulnerabile, termenul fiind folosit pentru a stabili egalitatea de șanse în domeniul ocupării și în alte aspecte ale vieții sociale, precum tratamentul egal al persoanelor indiferent de gen, originea rasială sau etnică, în procesul de incluziune socială sau integrare al acestora.

În legislația românească găsim mai multe referiri la grupurile vulnerabile, prin folosirea unor termeni cum ar fi categorie defavorizată, marginalizare, incluziune, nevoie socială, situație de dificultate. Legea asistenței sociale definește grupul vulnerabil ca „persoane sau familii care sunt în risc de a-și pierde capacitatea de satisfacere a nevoilor zilnice de trai din cauza unor situații de boală, dizabilitate, sărăcie, dependentă de droguri sau de alcool ori a altor situații care conduc la vulnerabilitate economică și socială”.



Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Caracteristici ale grupurilor vulnerabile

Persoanele din grupurile vulnerabile sunt persoane lipsite de suport, se află adesea în stare cronică de sărăcie, fiind în incapacitate de a profita de oportunități sau de a se apăra în fața problemelor care pot apărea. Aceștia reprezintă o categorie care cumulează riscuri pe toate dimensiunile vieții, incapabile de a face față dificultăților.

Persoanele din grupurile vulnerabile sunt diferențiate, prin comparație cu majoritatea populației, prin condiții de viață mai dificile: locuințe precare sau lipsa locuinței, probleme de sanatate, șomaj, nivel de educație scăzut, lipsa veniturilor.

Caracteristicile psihologice și motivaționale întâlnite cel mai adesea la persoanele vulnerabile sunt:

- Stimă de sine scăzută (datorită stigmatului și a percepției negative a populației față de persoanele din grupurile vulnerabile).
- Atenția și memoria sunt slab dezvoltate, de multe ori motivul fiind lipsa de educație.
- Fragilitatea emoțională și carențele în gestionarea raporturilor sociale reprezintă caracteristici psihologice des întâlnite în interacțiunea cu persoanele din grupurile vulnerabile.
- Resemnarea, lipsa de speranță, sentimentul de neputință în fața cumulului de dificultăți cu care se confruntă sunt și acestea caracteristici întâlnite la majoritatea persoanelor aparținând grupurilor vulnerabile, ceea ce face ca acomodarea/adaptarea la solicitările angajatorilor să fie una deficitară.

De cele mai multe ori la persoanele din grupurile vulnerabile întâlnim o motivație extrinsecă, adică factorii motivaționali sunt externi, sub forma unor recompense, bani sau produse, care oferă satisfacție, recunoaștere.

O altă caracteristică a persoanelor din grupurile vulnerabile este dependența de sistemul de protecție, de primărie, de ajutoare sociale etc. Această dependență, la unele persoane, în timp, s-a conturat în trăsătură de personalitate, influențând în mod negativ motivația lor, dezvoltarea personală/ profesională și socială a acestora. Dependența de instituțiile care oferă ajutoare sociale, a creat unele prejudecăți legate de lipsa dorinței de a munci, a unor persoane din grupurile vulnerabile, ceea ce uneori chiar se verifică și în realitate.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Întrebări

1. V-ați confruntat cu situații în care persoanele candidate la programul de inserție se confruntă cu un cumul de vulnerabilități?
2. Care sunt criteriile de acceptare a persoanelor vulnerabile în programul de inserție?
3. Care sunt vulnerabilitățile cu care ați prefera să lucrați?

C. Cumulul de vulnerabilități - diagnostic social și profesional

De cele mai multe ori, cumulul de vulnerabilități se constată de către consilierul de inserție la interviurile de angajare deoarece persoana vulnerabilă referită de către partenerii sociali vine adesea cu puține informații asociate.

Cumulul de vulnerabilități la intrarea în parcursul de inserție - diagnostic social și profesional

Sărăcia, educația și ocupabilitatea sunt cei trei factori ai excluziunii sociale, sau cele trei probleme sociale cu care se confruntă grupurile vulnerabile. Prin urmare ei trebuie abordați împreună deoarece între ele, de cele mai multe ori, se instalează o relație de cauză-efect.

De exemplu, un nivel scăzut de educație, duce la acces limitat pe piața muncii, ceea ce duce la lipsa veniturilor, așa cum lipsa veniturilor poate genera un nivel scăzut de educație (prin părăsire timpurie a școlii) și acces scăzut pe piața muncii sau la alte servicii.

Activitate

Preluați din exercițiul anterior una sau mai multe vulnerabilități pe care le-ați întâlnit și creați un mini-plan de abordare a acestora, din perspectiva șefului de echipă, în perioada de acomodare a angajatului în inserție la noul său loc de muncă.

Discutați cu alți colegi despre cum ar proceda ei.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Cumulul de dificultăți al persoanelor aparținând grupurilor vulnerabile este, de regulă, o consecință a unor „lipsuri” (lipsa veniturilor, lipsa locuinței, lipsa unor abilități), sau a unor situații de dificultate (privarea de libertate, traficul, migrația).

Sunt și grupuri cum sunt persoanele de etnie romă, femeile, tinerii care părăsesc sistemul de protecție – care se găsesc în situații de vulnerabilitate dintr-o complexitate de motive – atât ca urmare a lipsurilor (educaționale, materiale, informaționale), cât și datorită faptului că sunt expuși unui risc mai mare de discriminare și acces limitat la resurse pe fondul unor prejudecăți existente.

Acompanierea socio-profesională contribuie substanțial la dezvoltarea unei identități profesionale și poate stimula încrederea în sine a persoanelor care, în caz contrar, ar putea să considere că au eșuat.

În timpul procesului de evaluare inițială a candidaților pentru intrarea în programul de inserție, se determină cummul de dificultăți sociale și profesionale cu care se confruntă persoana, care o împiedică să ajungă pe piața muncii. Acest diagnostic social și profesional ghidează stabilirea obiectivelor de atins în timpul parcursului de inserție și întocmirea planului de intervenție.

Șeful de echipă ”preia” de la consilierul de inserție aceste obiective, pe care le ”atașează” obiectivelor de activitate de producție, fiind necesară îmbinarea lor deoarece acesta este rolul activității profesionale de inserție, de suport pentru integrarea socio-profesională a acestor persoane, o rampă de lansare ca tranziție către piața muncii convențională.

D. Probleme și nevoi specifice ale angajaților în inserție (arii de intervenție):

Cel mai adesea, problemele abordate în programul de inserție al unei persoane vulnerabile care devine beneficiar al AFF, se referă la: Locuință, Sănătate, Adicție, Justiție, Autonomie, Obstacole familiale, Abilități de viață independentă, Deprinderi de viață profesională, Mobilitate/accesibilitate, Educație, Proiect profesional, domenii în care este evident, încă din etapa interviurilor pentru angajare, că persoana vulnerabilă are nevoie de intervenție și suport.

Cine sunt beneficiarii parcursului de inserție socioprofesională?

Beneficiarii acompanierii socioprofesionale în întreprinderea socială sunt persoane referite de către partenerii săi sociali din rândul propriilor beneficiari de servicii: furnizori publici și privați de servicii medico-psiho-sociale pentru persoane aparținând grupurilor vulnerabile, aflate în situație de excluziune și marginalizare.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Nevoi specifice ale angajaților aflați în parcursul de inserție în întreprinderea socială și arii de intervenție

Beneficiarii serviciilor de acompaniere socială și profesională sunt persoane care cumulează multiple dificultăți ierarhizate pe priorități, importanță și urgență de rezolvat. Tipuri de nevoi/dificultăți:

- Nevoi de bază și drepturi fundamentale: categoria include aspecte urgente ce țin de domeniul social, medical și personal- locuință, sănătate, adicții de substanțe, probleme legale
- Dificultăți care afectează stabilitatea personală durabilă: categoria include aspecte de stabilizare emoțională, socială, familială și civică – autonomie, obstacole familiale, abilități de viață independentă, deprinderi de viață profesională, mobilitate/accesibilitate
- Dificultăți care afectează stabilitatea vieții profesionale și angajabilitate durabilă - educație, proiect profesional, lipsa de experiență profesională (spre exemplu, foști deținuți, cu mulți ani de detenție care nu au lucrat niciodată în afara granițelor închisorii, sau mame casnice, analfabete, victime ale violenței domestice care sunt la primul lor loc de muncă etc)

- education, professional project, lack of professional experience (for example, former detainees with many years of detention who have never worked outside prison, or housewives, illiterate, victims of domestic violence who are in their first job, etc.)

Un model de intervenție pentru aceste tipuri de dificultăți ale persoanelor vulnerabile, AFF oferă servicii personalizate de acompaniere socială (consilierul de inserție) și profesională (șeful de echipă), consiliere pentru inserție și acompaniere pedagogică (în binomul: șef de echipă-consilier) pentru formarea de competențe persoanelor care cumulează multiple dificultăți la angajare (șomaj de lungă durată, adicții, dizabilități, abandon școlar, violență domestică, trafic de persoane, probațiune, pedepse privative de libertate, lipsă locuință etc).

Astfel, abordarea pedagogică va răspunde unor întrebări precum:

- Cum veți face transferul de cunoștințe către angajații în inserție?
- Care vor fi metodele pe care le veți folosi și, dintre acestea, care cele mai utile metode care vă vor ajuta să vă atingeți obiectivele propuse în demersul vostru?
- Cum vă place să lucrați astfel încât să vă asigurați că aveți condițiile și resursele personale și materiale pentru acest demers?
- Cum îi este mai ușor persoanei căreia vă veți adresa, să comunice, să învețe?

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprejiniul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

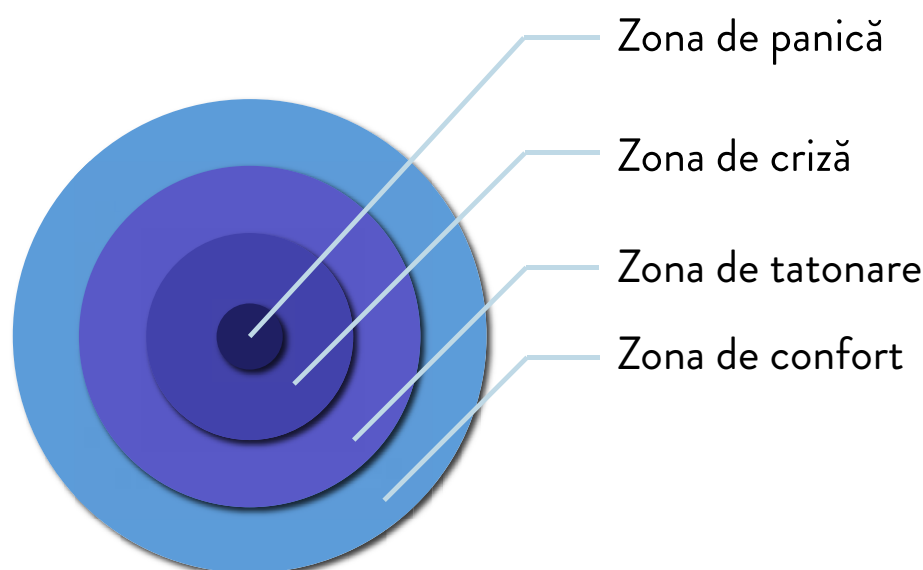
Parteneri:



Metodele pe care le veți alege trebuie, în mod necesar, să creeze cadrul de învățare pentru angajat.

Un mod de a vedea care sunt metodele cele mai potrivite este de a ne uita la zonele în care angajații în inserție vor intra, pe perioada învățării, în diverse momente.

Imaginea alăturată vă arată zonele în care vor fi provocați personal de efortul de învățare.



În zona de confort, nu există nici un fel de schimbări care pot fi întâlnite, lucrurile se fac așa și gata. Poate apărea ceva ca o experiență nouă, însă, convingerile și percepțiile personale rămân aproximativ neatinse. De ex: s-a schimbat locația unei instituții pe care o frecventa (obținerea ajutorului de șomaj), sau modul de lucru într-un anumit serviciu (la ghișeu, online). Învățarea noii adrese, sau a noului mod de lucru la ghișeu rămâne un proces confortabil, care pornește și folosește premise deja cunoscute angajatului (a mai făcut, a mai auzit, poate identifica exemplele în experiența personală, poate solicita și primi suport și explicații).

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



O persoană intră în **zona de tatonare** când este îndrumat să se gândească asupra percepțiilor, atitudinilor și comportamentelor celorlalți în raport cu aceeași activitate, sau în care află că lucrurile pot fi făcute și altfel, că situațiile pe care le cunoaște au mai multe soluții sau că stă în puterea lui un anumit demers (ex: să dezmembreze un obiect despre care credea că nu poate fi desfăcut). În această perioadă, angajații în inserție sunt nesiguri și vulnerabili, au nevoie de momente de analiză, de sprijin în a opera diferite comparații și de foarte multe exemple și practică.

Dacă tatonarea merge mai departe, participantii pot intra în **zona de criză**. E foarte posibil că acum au fost atinse puncte extrem de sensibile, convingerile și percepțiile inițiale au fost slăbite iar participantul este foarte confuzi. În această zonă, angajații în inserție sunt foarte vulnerabili. Dacă energia și atenția lor sunt canalizate în mod constructiv, ea poate să ne ajute să învățăm din starea de criză și de anxietate. Spre exemplu, să-l încurajezi să încerce singur, să lucreze nesupravegheat, să ofere el însuși soluții, modalități de executare a unei sarcini, să stabilească durata unor activități, să explice etapele, pașii unui anumit proces, să răspundă la întrebări de tipul "ce-ar fi dacă...?", "tu cum ai face:" etc

De la zona de criză la zona panică este doar un pas foarte mic. Când oamenii sunt panicați, ei se blochează și intră înapoi în starea de confort, când învățarea devine imposibilă. Dacă se ajunge la acest stadiu de blocaj ("eu nu am să pot", "eu nu știu, nu înțeleg", "am obosit și nu mai sunt atent", "hai să facem pauză", "hai s-o lăsăm așa", "eu nu vreau", "să facă X, oricum el e deștept" etc), participanții pot intra într-un proces emoțional care nu se poate gestiona în timpul învățării.

Acest model sugerează că, în cadrul unui demers de învățare, oamenii învață mai bine în zona de tatonare și, posibil și în zona de criză, în diferite momente ale procesului, dacă șeful de echipă are, **abilitatea de a-l încuraj, evitând să pună o presiune prea mare pe subordonat, sau de a-l lăsa singur, sau a-l eticheta, evalua, comparându-l cu ceilalți colegi.**

Chiar dacă învățarea experiențială are ca efect stimularea persoanei, crizele trebuie să rămână excepții și participanții evitând să intre în zona de panică. Șeful de echipă are datoria să ofere ajutor și suport angajatului din inserție, în aceste momente de provocare personală.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:





Exercițiu

Task: Alegeți, din activitate Dv, o temă pe care o abordați cu angajații în inserție, să spunem, în perioada de început a activității lor profesionale, în atelier

Cum ați reprezenta demersul de mai sus în abordarea temei, ce instrumente de învățare ați folosi, astfel încât să păstrați cât mai mult angajatul în zona de confort/tatonare, evitând crizele și panica.

Sugestie: alegeți o temă familiară Dv, pe care o abordați în mod curent și detaliați Analizați apoi (debriefing) felul în care ați structurat-o, ce instrumente ați ales, ce ați face acum diferit față de abordarea precedentă?

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprejiniul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:





Capitolul 4. Șeful de echipă este role-model în evoluția angajatului în inserție

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.
Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor,
iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.
Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

A. Comportament, prezență și prestață în relația cu angajatul în inserție

Pentru angajații în inserție, șeful de echipă, în primul rând, este persoana în preajma căreia se afla angajatul în majoritatea timpului petrecut la locul de muncă și poate fi comparat cu rolul pe care îl are părintele în familie. Angajații în inserție sunt persoane vulnerabile, nu doar socio-profesional, dar și emoțional. Sunt uneori persoane care nu mai au repere, care au fost dezamagite de cei din jur, care întâmpină dificultăți de adaptare relațională și de comunicare și care, de mult timp, sunt uneori derutate, însingurate și chiar auto-excluse din societate, cu o slabă stimă și respect față de sine.

Tocmai din aceste motive, șeful de echipă devine persoană de referință pentru unii dintre ei, care își proiectează chiar evoluția și succesul personal în viitor folosind ca reper personalitatea, prezența, comportamentul, activitatea șefului de echipă. Aceasta atrage după sine și un fel de responsabilizare pe care și-o asumă șeful de echipă devenit role-model pentru subordonații săi.

În câteva cuvinte, **profesionalismul, rigurozitatea, un foarte bun control al emoțiilor, flexibilitatea, reziliența, consecvența în comportament, operativitatea, capacitatea de comunicare și interrelaționare, dorința de dezvoltare continuă, atenția și îndemânarea reprezintă aptitudinile absolut necesare practicării cu succes a rolului de șef de echipă într-o întreprindere socială de inserție.**

Dintre abilitățile și competențele necesare în munca cu angajații în inserție amintim:

- capacitatea de a organiza, monitoriza și coordona activitatea din atelier;
- spirit metodic și discernământ în activitatea curentă;
- capacitatea de determinare a gradului de dificultate al sarcinilor și distribuirea în funcție de capacitățile angajatului în inserție;
- empatie, capacitatea de înțelegere a disponibilităților interne ale persoanei;
- capacitatea de a face accesibilă informația transmisă;
- creativitate în activitatea instructiv formativă;
- atitudine stimulativă, energică, creativă;
- capacitatea de a stabili fără dificultate relații interpersonale adecvate cu angajatul în inserție;
- tact pedagogic (organizarea conștientă, controlată, a propriului demers pedagogic și capacitatea de restructurare „din mers” a acestuia, în funcție de variabilele nou survenite pe parcursul derulării activității);
- autoritate în situațiile educaționale concrete (alternanța între libertate și autoritate, indulgență și exigență în funcție de specificul situațiilor apărute, administrarea corectă a sancțiunilor și recompenselor; echilibru autoritate - putere - responsabilitate;

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

- disponibilitate de adaptare la variate stiluri educaționale; entuziasm, înțelegere și pozitivism.

Pentru atingerea obiectivelor de integrare, șeful de echipă va avea în vedere:

- să stabilească direcția de lucru și inițiere a acțiunii
- să planifice și să organizeze resursele (umane, timpul, activitățile)
- să delege responsabilități către cei care pot să dobândească noi competențe, având potențial în această direcție. Delegarea înseamnă însărcinarea temporară a subordonaților cu potențial, ca formă de încredere dovedită, cu sarcini noi, fără impact major la nivel organizațional
- să monitorizeze, evalueze și să ofere feedback în realizarea sarcinilor de lucru și a calității rezultatelor acestora
- să manifeste empatie față de nevoile și sentimentele celor din jur, indiferent de poziția ierarhică
- să motiveze și să încurajeze eforturile de adaptare ale angajaților în inserție
- să ofere ghidaj permanent, cu calm și răbdare, cu noi metode de instruire angajaților care au dificultăți în a dobândi anumite deprinderi de lucru (de învățare, în general)
- să stabilească reguli și standarde de comportament și de lucru în echipă, urmărind consecvent aplicarea acestora
- să disciplineze de fiecare dată atunci când este cazul. Se recomandă ca laudele și încurajările rezultatelor foarte bune să fie oferite în public, în timp ce criticile și măsurile negative să fie făcute în particular, doar cu angajatul în inserție (în funcție de caz, poate fi implicat și consilierul de inserție)
- să ceară ajutor și sfaturi în situațiile problematice, noi sau foarte dificile. Nu va reacționa impulsiv, la întâmplare, se va sfătui și se va pune de acord cu consilierul de inserție în vederea unei intervenții cât mai structurate și eficiente
- să fie model pozitiv pentru angajații în inserție

Exercițiu de reflecție

Temă: gândiți-vă la ideile exprimate în acest capitol, alegeți și discutați cu un alt șef de echipă, cu un consilier de inserție sau în grup despre o situație în care ați acționat ca role-model pentru angajații în inserție. Ce anume s-a întâmplat, cum ați reacționat dv, dar angajatul? Ce învățătură puteți păstra din această experiență?

Sugestie: faceți și pasul următor: alegeți și analizați și o situație în care considerați că puteați exercita mai bine acest rol, și cum anume ați putea face asta pe viitor.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprejiniul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:





B. Integrarea noului angajat (induction) și organizarea muncii

Încă din prima zi de muncă, în prezentarea organizației, a atelierelor, postului de lucru, colegilor și întregului personal, șeful de echipă este implicat, alături de consilierul de inserție (unde este cazul), în acomodarea inițială a angajatului în inserție cu noul loc de muncă și are în vedere parcurgerea câtorva pași:

- Prezentarea spațiului fizic și a celui utilitar (ateliere și activități, bucătărie, grup sanitar)
- Prezentarea secțiunii administrative (secretariat, alte birouri) și a tipului de interacțiune ale angajatului cu acestea
- Prezentarea locului de muncă și fișei postului, a programului de lucru, a regulamentului intern, a normelor de protecția muncii și a altor prevederi legale aplicabile
- Prezentarea detaliată a postului de lucru: procese, instrumente și unelte, echipament de lucru etc

Deoarece ritmul și capacitatea de înțelegere a fiecărei persoane sunt diferite, aceste acțiuni ale șefului de echipă vor fi reluate de câte ori este necesar până când acestea sunt integrate și practicate de către angajatul în inserție.

Astfel, șeful de echipă devine un reper important pentru angajat, un model și un îndrumător în toată activitatea pe care angajatul o va desfășura în parcursul său de inserție și, din acest punct de vedere, rolul său este de a fi exemplar pentru angajații în inserție (bun control emoțional, punctualitate, seriozitate, consecvență, limbaj, port vestimentar și echipament de protecție, ordine și curățenie la locul de muncă, comportament politicos (ex: formule de adresare, salutul la sosire și la plecare).

La acestea, se adaugă atribuțiile de a planifica, atribui și explica modul de realizare a sarcinilor de lucru și de a monitoriza execuția lor, de a supraveghea comenzile și normele de producție, de a învăța, explica, arăta și acompania beneficiarul în inserție pentru dobândirea competențelor aferente fiecărei etape din parcursul de acompaniere socio-profesională pentru inserție.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprejiniul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Exercițiu de reflecție

Temă: Răspundeți individual (și, eventual, împărtășiți și cu alți colegi), la următoarele întrebări:

În activitatea Dv, ce a fost cel mai dificil de abordat în perioada de induction cu un angajat în inserție?

Care a fost cea mai lungă perioada de induction cu un beneficiar?

Care considerați că sunt cele mai mari obstacole care pot apărea în această perioadă și a căror nerezolvare pot duce la ieșirea angajatului din programul de inserție (abandon)?

C. Managementul timpului, planificarea

Managementul timpului se referă la planificarea, organizarea și controlul desfășurării activităților într-o perioadă delimitată de timp, astfel încât fiecare moment să fie utilizat în mod rațional, eficient și productiv. Din acest punct de vedere, șeful de echipă are un dublu rol: să își organizeze propriul timp profesional, pentru atingerea obiectivelor de activitate cu echipa, dar și să ofere suport membrilor echipei sale în a învăța să se organizeze mai bine, în a reuși să-și planifice singuri (la un moment dat) executarea sarcinilor etc.

De asemenea, organizând și supervizând această activitate, șeful de echipă acționează complementar cu consilierul de inserție care face același lucru cu angajații în inserție în stabilirea planului de progres și parcurgerea etapelor metodologiei de inserție.

Tips & tops pentru o mai bună gestionare a timpului

Pașii mici pot aduce schimbări semnificative. De exemplu:

1. Faceți un plan realist al zilei – nu calculați totul la secundă. Este foarte posibil să rămâneți blocat în trafic între două întâlniri, să nu vă pornească mașina etc.
2. Încercați să faceți un plan realist dar nu încărcat. Fiți realiști în privința raportului dintre așteptări și timpul alocat activităților. Treceți în prim plan lucrurile care sunt sau care vi se par foarte importante/ urgent de rezolvat.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



3. Treceți pe lista ceea ce este posibil să faceți, nu imperativele. Scrieți acele activități care sperați, vreți și, desigur, trebuie să le îndepliniți până la sfârșitul zilei.
4. Fiți creativi, încercați să alternați ritmul. De exemplu, după o sarcină dificilă alegeți una mai ușoară. Încercați să evitați rutina. De exemplu, dacă nu este absolut necesar să răspundeți mesajelor de pe mail la prima oră, nu o faceți.
5. Faceți pauze, oferiți-vă recompense când finalizați o activitate importantă.
6. Faceți apel la suportul informatic și tehnologic! Există o sumedenie de instrumente care vă pot face viața mai ușoară.
7. Stabiliți o rutină zilnică. Planificați orarul pentru obiceuri zilnice cum ar fi sesiunea de dimineață cu echipa, tratamentul, în cazul adicțiilor, întâlnirile/reuniunile, luat copii de la școală, etc.
8. Faceți lucrurile care cer abilitate mentală maximă când sunteți în vârful capacității. Puneți întâlnirile minore când capacitatea dumneavoastră de concentrare este minimă.
9. Stabiliți termene limită realiste la toate activitățile. Și respectați-le. Orice poate fi făcut în timpul stabilit.
10. Nu amânați lucruri importante care nu vă fac plăcere. Vă vor bloca mintea, vă vor reduce creativitatea și capacitatea de muncă. Nici o sarcină nu devine mai ușoară dacă o amânați.
11. Amânați ceea ce nu este important. Multe așa-zise probleme se pot rezolva de la sine dacă le amânați.
12. Analizați-vă întreruperile. Și luați măsuri să le micșorați sau să le eliminați.
13. Faceți lucrurile pe rând. Și țineți evidența activităților următoare. Grupați activități similare.
14. Planificați-vă telefoanele. Notați-vă ce vreți să spuneți, subiectele, ce vreți să aflați, pe scurt. Acest lucru vă salvează timpul și îmbunătățește comunicarea.
15. Adunați-vă ideile într-un loc: Time Manager-ul personal (sau Agenda). Scrieți acolo ideile când vă vin. Astfel, nu veți mai uita nici una. Treceți peste ele regulat și folosiți-le.
16. Dacă începeți ceva, pe cât posibil și terminați. Dacă împărțiți lucrurile în prea multe, puteți pierde firul logic, imaginea de ansamblu și timpul "încălzindu-vă" de fiecare dată când o luați de la capăt.
17. Puneți-vă pauzele atunci când știți că nu lucrați eficient. De exemplu când cei cu care trebuie să vorbiți nu sunt disponibili, când materialul de care aveți nevoie nu e gata, etc.
18. Fiți selectiv cu ceea ce vă asumați. Nu vă asumați activități care nu sunt în sfera dvs de responsabilitate, pentru care nu aveți priceperea necesară, doar pentru a răspunde afirmativ unei solicitări colegiale pentru ajutor. Obișnuiți-vă să vă întrebați "Sunt eu persoana cea mai potrivită pentru sarcina asta?"
19. Faceți-vă o obișnuință din verificarea felului în care vă folosiți timpul. De exemplu, vă puteți verifica Time Manager-ul o dată pe săptămână. Asta vă dă o idee despre cum v-ați folosit timpul. Întrebați-vă dacă nu ați fi putut să-l folosiți mai bine.
20. Regula 60-40: planificați doar 60 % din timpul disponibil și lăsați restul pentru evenimente neașteptate.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Cum să mănânci un elefant

Un proiect mare sau o activitate complexă (ex: atingerea unui volum de producție într-un contract cu deadline) este ca un elefant pe care te chinui să îl mănânci. În nici un caz nu trebuie să aștepți să-ți crească gura.

Mulți cred că pot mânca un elefant care pare mic de departe. De aceea este atât de ușor să iei hotărâri de Anul Nou și este la fel de ușor să eșuezi în a le atinge.

Singura metodă prin care poți face față la o sarcină mare este să o împarți în activități mai mici pe care să le faci treptat. Dacă faci câte una pe rând vei ajunge să termini întreaga sarcină.

Amintește-ți să îți lași timp când îți planifici ziua, pentru părți din sarcini mai mari care s-au întins în timp.

Fă lucrurile pe rând.

D. Crearea cadrului profesional (importanța cunoașterii, implementării și respectării ROI)

În România, legislația muncii oblică orice entitate juridică care are angajați să elaboreze și să implementeze **REGULAMENTUL DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE (ROI)** aplicabil în organizația respectivă, având caracter obligatoriu și nenegociabil pentru toți angajații, indiferent de funcția pe care o ocupă.

ROI are o importanță majoră în principiile de funcționare ale unei organizații și stabilește drepturile și atât ale angajatorului cât și ale angajaților încadrați cu contract individual de muncă indiferent de durata și tipul acestuia. Regulamentul Intern cuprinde dispoziții referitoare la:

- Reguli privind protecția, igiena și securitatea la locul de muncă;
- Reguli privind respectarea principiului nediscriminării, al egalității de șanse și tratament și al înlăturării oricărei forme de încălcare a demnității;

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



- Procedura pentru soluționarea reclamațiilor sau a cererilor individuale ale salariaților;
- Reguli privind disciplina muncii în unitate;
- Lista abaterilor disciplinare și a sancțiunilor aplicabile;
- Reguli privind procedura disciplinară;
- Diverse reguli interne proprii organizației: tipul de program de lucru (inclusiv pauzele), purtarea echipamentului de protecție, etc
- Criterii și proceduri de evaluare profesională a salariaților etc.

Șeful de echipă, împreună cu consilierul de inserție, încă de la angajarea noului salariat în inserție au rolul de a arăta, explica și îndruma noul angajat să cunoască și să respecte prevederile regulamentului de ordine interioară. Periodic, în scop de internalizare, este recomandată reluarea parcurgerii și discutării ROI cu angajații în inserție și acest rol revine, de asemenea, șefului de echipă care trebuie să se asigure de respectarea prevederilor regulamentului pe toată durata parcurgerii de către angajații a programului de inserție.



Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:





Capitolul 5. Empatia – înțelegerea nevoilor care declanșează comportamente/acțiuni

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.
Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor,
iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.
Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



A. Definiție și clarificări conceptuale;

Ce este empatia?

Acțiunile și comportamentele oamenilor, activitățile lor sunt determinate de anumite motive. Motivele sunt structuri psihice care declanșează, susțin energetic și direcționează, din interior, o activitate sau un comportament, având rolul declanșator al acestora. Omul nu acționează niciodată determinat de un singur motiv, ci sub influența unei structuri motivaționale care poate include: nevoi, motive, interese, convingeri, idealuri. Ansamblul acestor motive care determină acțiunile sau comportamentele unei persoane reprezintă motivația sa.

Element central al structurii motivaționale, nevoia sau trebuința reprezintă o manifestare interioară naturală ca stare de dezechilibru care declanșează un comportament ale persoanei direcționat spre refacerea echilibrului său biopsihosocial. Nesatisfacerea îndelungată a unei trebuințe duce la perturbări majore ale echilibrului psihic al personalității. Nevoile și motivațiile sunt două dintre atributele specifice ființei umane, care ne definesc și ne diferențiază.

Empatia este capacitatea de a te pune pe sine în situația altei persoane pentru a înțelege ce simte, prin ce trece acea persoană, care sunt emoțiile și sentimentele care o motivează să gândească și să acționeze într-un anumit fel, în anumite contexte.

Empatia înseamnă înțelegerea și acceptarea motivelor celuilalt pentru acțiuni, comportamente, spre deosebire de compasiune care înseamnă să-ți fie milă. Angajații în inserție nu au nevoie de milă, aceasta le va accentua starea de dependență și un respect de sine scăzut. Exprimarea empatiei, în schimb, este extrem de eficientă și puternică, induce încredere persoanei vulnerabile, calmează anxietatea și îmbunătățește rezultatele comunicării și interacțiunea umană, în general.

Nevoile relaționale sunt elemente esențiale care contribuie la îmbunătățirea calității vieții și păstrarea sănătății fizice și psihice. Ele hrănesc viața din interior, fiind părți componente ale dorinței umane universale de relație intimă și atașament sigur, explicând, spre exemplu, sintagma "omul-ființă socială"

Deși se formează și se exprimă încă din primele momente de viață, nevoile relaționale sunt componente ale relației prezente în fiecare zi din viața noastră, de la naștere până la moarte. Pentru cei mai mulți dintre oameni, ideea de nevoi relaționale nu este, de obicei conștientizată.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Atunci când nevoile noastre relaționale sunt satisfăcute, avem capacitatea de a fi expansiv, creativ și intim. La polul opus, când nevoile relaționale nu sunt îndeplinite experimentăm sentimente de insecuritate și tulburări emoționale exprimate prin iritare, nervozitate, disconfort prelungit, etc. Astfel de senzații determină apoi interacțiunile sau evitarea interacțiunilor.

Atunci când nevoile relaționale nu au fost satisfăcute în mod constant conduc la modele de atașament nesigure ca urmare a temerilor legate de pierderea relației și vulnerabilitate. Modele de atașament nesigure sunt rezultatul unor întreruperi repetate în relațiile semnificative.

Nevoile nesatisfăcute în anumite momente din viață lasă sechele fizice sau psihice care ne influențează toată viața. De exemplu, dacă nevoia de a avea părinți implicați, care să acorde sprijin și afecțiune nu a fost satisfăcută în copilărie, poate da naștere unor relații în viața adultă în care să cauți o mamă sau un tată care să compenseze, în mod fals, acea lipsă (relația angajatului în inserție cu un coleg sau cu șeful de echipă).

Iată în continuare câteva dintre nevoile relaționale care, dacă sunt înțelese, pot explica comportamentul oricui, cu atât mai mult al persoanelor vulnerabile, angajați în inserție.

1. Nevoia de siguranță

Nevoia de siguranță, este o nevoie bazală, ce apare imediat după naștere. Dacă această nevoie nu este îndeplinită rezultă o relație falsă, adaptarea este forțată, deschiderea relațională este foarte mică. Nevoia de siguranță presupune a fi protejat împotriva tuturor amenințărilor prezente sau viitoare, de a fi sprijinit (a te forma, a avea puncte de reper, să iei decizii, să-ți termini studiile), să-ți alegi o profesie, să-ți găsești sensul în viață, să ai o locuință, un serviciu bun, să creezi o relație puternică fără a depinde de ea, cu un partener deschis și cooperant, să-ți creezi un mediu înconjurător structurat, stabil, dar totodată suplu.

2. Nevoia de recunoaștere a propriei valori și demnități

Incumbă nevoia de recunoaștere de către ceilalți, de a fi valorizat, respectat, recunoscut pentru competență, nevoia de statut etc. Presupune dragoste necondiționată, nevoia de a fi privit într-un mod în care să simți că ești văzut ca ceea ce ești, că ești important. În situația în care individul este ridiculizat, defăimat, discreditat sau evaluat negativ, se va simți rănit și nevoile de pe acest nivel nu vor satisfăcute. Expresia „Niciodată nu poți face nimic pentru fratele tău, numai pentru alții poți face” creează un sentiment de nedreptate.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



3. Nevoia de acceptare din partea persoanelor semnificative

Nevoia de a fi acceptată/ acceptat așa cum suntem acum ca persoană, cu calitățile și defectele noastre, cu trăirile, gândurile noastre, fără a fi judecați, criticați. Dar putem spune cu certitudine cum suntem noi acum, cine suntem, ce scop avem în viață, ce răni avem de vindecat, ce scheme mentale rulează în mintea noastră pe baza credințelor adoptate? Ne dorim să fim acceptați de către cei stabili, puternici și de cei de care depindem, de exemplu: nevoia de a se bizui pe părinți, nevoia de acceptare de către o persoană de încredere, de nădejde. Această nevoie generează frica de a nu fi abandonat dacă nu suntem așa cum vor ceilalți.

4. Nevoia de reciprocitate

Este nevoia de a fi înțeles la nivel emoțional, nu numai cognitiv și de a arăta acest lucru. E un fel de empatie, să fi în pielea celuilalt și să răspunzi cu sensibilitate și suport. Dacă această nevoie nu este satisfăcută în plan relațional, duce la frustrare și izolare.

5. Nevoia de autodefinire și autonomie

Presupune nevoia de a fi recunoscut ca fiind unic, de a îți exprima propria opinie. Ai nevoie să fii ascultat și susținut. Nevoia de a fi ascultat, este o nevoie care cuprinde nu doar disponibilitatea celuilalt de a tăcea, pentru noi, împreună cu noi, ci și cea de a asculta cu adevărat, cuvântul, povestea lui, pauzele dintre cuvinte, limbajul non-verbal. Adică de a fi prezent în el însuși, pentru celălalt. Numai așa putem asculta. Este o nevoie de dezvoltare, de autodepășire, adică de satisfacție și dezvoltare personală.

6. Nevoia ca celălalt să aibă inițiativa

Este nevoia ca celălalt să inițieze contactul. Amintiți-vă cât de dezamăgiți erați și cât de dureros când nimeni nu ia inițiativa și dacă acest lucru s-a întâmplat dumneavoastră ați ajuns la concluzia că : „nimeni nu e acolo pentru mine”; „trebuie să mă descurc singur” (disperare); „nimănui nu-i pasă de mine” (lipsă de speranță).

This material was created and published under the Erasmus + Program.

The support given by the European Commission for the development of this publication does not constitute an endorsement of the content, which only reflects the views of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

7. Nevoia de a iubi și de a fi iubit

Dar ce înțelegem prin iubire? Definițiile pot fi foarte diferite și, chiar dacă ar suna identic, înțelegerea nu mai este la fel, pentru că suntem diferiți, suntem unici.

Perspectiva din care aceste nevoi existente dar poate conștientizate de individ, neexprimate, neîmpărtășite este aceea că nu le identificăm și ele "nu tac" prin ignorarea lor. În general este că așteptarea de a fi satisfăcute este către altcineva, de acel "om bun" pe care poate fi, în cazul nostru, un șef de echipă, un coleg, consilierul de inserție. Să fi empatic înseamnă să îți asumi acel rol de "om bun" care înțelege și oferă suport persoanei vulnerabile.

B. Inteligența emoțională în empatie

Empatia este capacitatea de a avea încredere și a înțelege sentimentele unei alte persoane sau, cel puțin, reacțiile ei emoționale în diverse situații. Când empatia este îmbunătățită, devenim oameni mai buni și profesioniști mai buni, totodată.

Empatia conduce la:

- relații mai puternice și mai relevante
- succes la locul de muncă
- o mai bună sănătate și calitate a vieții

Când manifestați o empatie profundă față de ceilalți, energia lor defensivă coboară și energia pozitivă o înlocuiește. Atunci puteți obține mai multă creativitate în rezolvarea problemelor.
"- Stephen Covey

Înainte de a începe să folosiți intens empatia, e bine să luați în considerare următoarele:

- Lăsați deoparte punctul Dv de vedere și încercați să înțelegeți punctele de vedere exprimate de către ceilalți. Făcând asta, cel mai probabil veți vedea că ceilalți oameni nu sunt răi, nedrepti, încăpățânați sau nerezonabili – ci mai degrabă că ei reacționează la situația prezentată în funcție de cunoștințele și experiențele, nevoile relaționale pe care le au.
- Validați perspectiva celeilalte persoane. Odată ce "vezi" de ce alții cred ceea ce cred, recunoașteți-i-o. Țineți minte: recunoașterea nu este întotdeauna egală cu acordul. Puteți accepta că oamenii au opinii diferite față de ale dvs. și că pot avea motive întemeiate pentru care au aceste opinii.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprejiniul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



- Controlați-vă. Sunteți mai preocupat de a vi se recunoaște propunerea, de a câștiga și de a avea dreptate? Sau prioritatea dv este să găsiți o soluție, să construiți relația și să acceptați puncte de vedere ale celorlalți? Fără o minte deschisă și o atitudine corespunzătoare, cel mai probabil nu veți reuși să faceți loc empatiei.
- Ascultați în întregime mesajul pe care ceilalți încearcă să îl transmită:
 - Ascultați cu urechile – ce cuvinte spune, ce ton folosește?
 - Ascultați cu ochii – urmăriți limbajul corpului interlocutorului în timpul discuției!
 - Ascultați cu instinctele dvs. – simțiți că persoana nu are ceva important de spus?
 - Ascultați cu inima – care sunt sentimentele pe care celălalt le trăiește? Întrebați-l, dacă ar fi în locul dv, el ce ar face?

Când aveți dubii, întrebați direct persoana. Aceasta este probabil cea mai simplă și cea mai directă modalitate de a înțelege ce vrea să spună cealaltă persoană, chiar este, probabil, cel mai puțin folosit mod de a dezvolta empatia!

Aplicați aceste abilități atunci când interacționați cu oamenii. Astfel veți apărea în ochii lor mult mai grijuliu și mai accesibil – pur și simplu pentru că procedând astfel, ei vă percep ca sunteți interesat de ceea ce ei gândesc, simt și experimentează.

A fi dispus și capabil să vedeți lumea dintr-o varietate de perspective, este o abilitate deosebită pe care o puteți folosi cu succes tot timpul, în orice situație.

Există mai multe trucuri pentru o conversație empatică:

- Acordați atenție la ce se întâmplă, atât fizic cât și mental.
- Ascultați cu atenție și rețineți cuvintele cheie și frazele folosite de ceilalți.
- Răspundeți-le încurajându-i către rezolvarea problemei.
- Fiți flexibili – pregătiți-vă să schimbați direcția discuției, pe măsură ce gândurile și sentimentele celeilalte persoane se schimbă.
- Când îi înțelegeți pe alții, probabil că și ei vor vrea să vă înțeleagă - astfel puteți începe să construiți cooperarea, colaborarea și munca în echipă.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Un aspect principal al personalității îl reprezintă schimbările de dispoziție, unde indivizii diferă în perceperea și atitudinea lor față de un eveniment cu efect important. Persoanele care se confruntă cu schimbări de dispoziție puternice sunt mai susceptibile în a experimenta schimbări clare în evaluarea acestor evenimente. De exemplu, atunci când suntem într-o stare proastă, avem tendința să credem că probabilitatea apariției evenimentelor negative este mai mare decât a celor pozitive. Pe de altă parte, persoanele cu stare/dispoziție bună vor percepe mai repede evenimentele pozitive, în timp ce evenimentele rele vor avea o probabilitate mică de apariție în gândurile lor.

Starea sufletească / dispoziția ajută de asemenea la rezolvarea problemelor, prin furnizarea de informații de utilizare și organizare a memoriei. Atunci când suntem în stare bună, este mult mai ușor să clasificăm problemele ca fiind înrudite sau fără legătură una cu cealaltă. Prin urmare, această clasificare ne permite să aducem soluții creative la probleme.

Empatia este de obicei asociată cu inteligența emoțională (IE), deoarece se referă la un individ, legând experiența lui personală cu cele ale altora. În prezent există un număr considerabil de modele care au ca scop măsurarea nivelurilor de IE.

Inteligența emoțională este capacitatea indivizilor de a-și recunoaște propriile emoții și pe ale celorlalți, de a discerne între diferite sentimente și de a le clasifica în mod corespunzător, de a folosi informațiile emoționale identificate pentru a ghida gândirea și comportamentul și de a gestiona și / sau ajusta emoțiile și starea de spirit pentru a se adapta mediului sau pentru a-și atinge obiectivul (e), de a construi relații, a interacționa cu ceilalți în diverse situații, a conduce, a negocia un conflict și a lucra ca parte a unei echipe.

IE se dezvoltă prin practică și aprofundare, reflecție și înțelegere, abilități analitice și gândire. O persoană care are empatie dar căreia îi lipsește inteligența emoțională, are o abilitate înăscută de a-și putea imagina ce simte altcineva, dar poate că nu știe neapărat cum să acționeze în mod corespunzător asupra ei pentru a obține un rezultat pozitiv. IE este abilitatea de a folosi emoțiile eficient și productiv.



Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Spre deosebire de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Test Inteligență emoțională (Anexa 1)

Testul privind Inteligența emoțională este ușor de aplicat și are caracter orientativ (faceți-l pentru dv înșivă sau împreună cu alți colegi, niciodată nu aplicați Dv teste angajaților din inserție, este atributul psihologului, care lucrează cu instrumente profesionale de diagnostică și evaluare).

Faceți-vă această autoevaluare și discutați cu un alt șef de echipă despre rezultatele obținute. Vă recunoașteți în aceste rezultate? Colegul, colegii vă recunosc?

Puteți trage niște concluzii privind folosirea inteligenței emoționale în relație cu angajații în inserție? Dar în ceea ce privește colegii Dv, cum vă gândiți că ați putea folosi aceste noi informații pentru o bună colaborare cu angajații în inserție sau în echipa din care faceți parte?

C. Comunicare interpersonală

A comunica înseamnă a pune în comun. Orice comunicare se realizează pornind de la patru demersuri fundamentale:

- a spune – înseamnă a relata un fapt, a împărtăși un sentiment, a da glas unui ecou, a împărtăși idei, credințe, fantasme
- a asculta – înseamnă să vii în întâmpinarea exprimărilor celuilalt fără a judeca, respectându-i lumea interioară și sistemul său de referințe
- a înțelege – înseamnă mai mult decât a asculta, înseamnă a extrage esențialul din spusele celuilalt; înseamnă a percepe în spusele celuilalt dimensiunea realistă (exterioară), dimensiunea imaginară (interioară) și pe cea simbolică (interfața dintre real și imaginar)
- a nu spune – înseamnă a alege să îți protejezi intimitatea personală

(After Jacques Salomé, "Si je m'écoutais, je m'entendrais")

În realitate, procesul de comunicare arată ca un iceberg din care, de cele mai multe ori, « vedem » doar conținutul – limbajul verbal (10% din comunicare) și ignorăm procesul – limbajul non-verbal și para-verbal (90% din comunicare) :

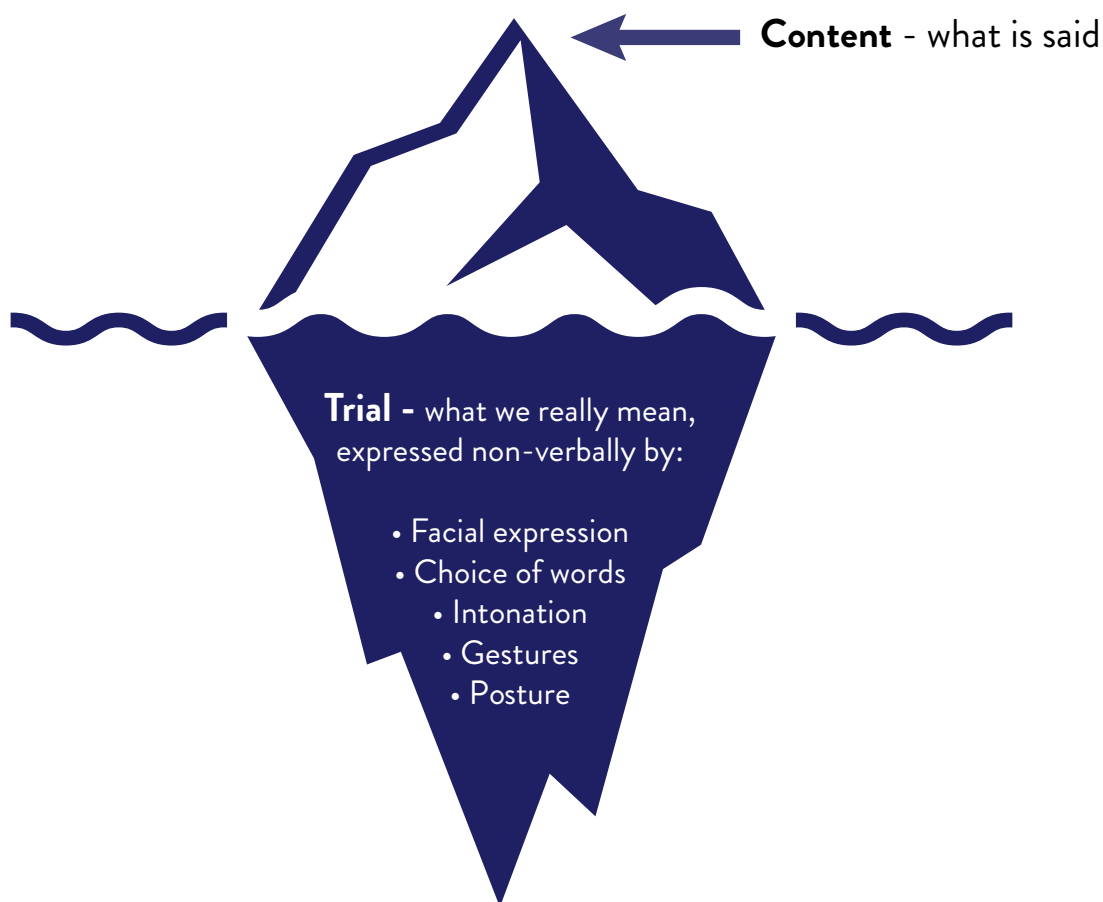
Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:





Modul în care ne adaptăm relațional prin comunicarea cu celălalt (construcția fiecărui iceberg este unică pentru fiecare dintre noi) ține de stilul de comunicare personal, care derivă, pe de o parte din structura noastră de personalitate și, pe de alta parte, din experiența noastră de comunicare (viață personală, relații interpersonale, lucruri învățate, modele preluate etc).

Stilul de comunicare se referă la ansamblul particularităților de manifestare caracteristice unei persoane în actul comunicativ. Stilul desemnează:

- modalitățile specifice de recepționare a mesajului;
- modalitățile personale de prelucrare/interpretare a mesajelor;
- modalitățile specifice de exprimare a răspunsului, particularitățile personale de feed-back.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Toate acestea decurg din unicitatea și individualitatea ființei umane, fiind expresia personalității umane. Stilul de comunicare este în primul rând un indicator al modului în care o persoană își structurează lumea relațiilor sociale. În al doilea rând stilul de comunicare este un indicator al modului de prelucrare a informațiilor și de transformare a acestor informații în fapte de comportament, în judecăți practice, sociale, evaluative etc.

Identificarea stilului de comunicare al celuilalt poate fi de folos în reglajul procesului de comunicare al șefului de echipă cu angajații în inserție prin adaptarea comunicării, astfel încât să existe mai mari premise ale construirii unei relații evolutive, pe termen mediu și lung, interpersonal și în echipă.

Test Stil de Comunicare (Anexa 2)

Testul privind Stilul de comunicare este ușor de aplicat și are caracter orientativ (faceți-l pentru dv înșivă sau împreună cu alți colegi, niciodată nu aplicați Dv teste angajaților din inserție, este atributul psihologului, care lucrează cu instrumente profesionale de diagnoză și evaluare).

Faceți-vă această autoevaluare și discutați cu un alt șef de echipa despre rezultatele obținute. Vă recunoașteți în aceste rezultate? Colegul, colegii vă recunosc?

Analizați, cu ajutorul tabelului de interpretare, ce posibile stiluri de comunicare identificați la membrii echipei Dv. Puteți trage niște concluzii privind adaptarea stilului dv de comunicare în relație cu angajații în inserție? Ce veți face altfel în comunicarea cu aceștia?

În orice context organizațional vă aflați, ați întâmpinat cel puțin o dată experiența unei “probleme de comunicare”. Unul din motive constă în faptul că multă lume consideră comunicarea o abilitate de la sine înțeleasă. De fapt toți știm să vorbim, nu-i așa?!

În cele mai multe cazuri comunicarea este criticată, chiar negată ”nu comunicăm”, iar acest lucru e făcut în termenii ‘comunicare proastă’ sau ‘nouă niciodată nu ne este oferită suficientă informație’ - în limbaj curent ‘nouă nu ne-a spus nimic’.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprejiniul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Non-comunicare nu există. Prin toată ființa noastră, prin ceea ce spune sau facem, de fapt comunicăm. Astfel, atunci când ”lucrurile nu merg” sau nu suntem înțeleși, este vorba despre comunicarea inefficientă care, la rândul său, crește costurile și reduce eficiența deoarece:

- scade productivitatea
- crește insatisfacția
- favorizează fluctuația personalului
- favorizează absenteismul
- duce la dificultăți în înțelegerea strategiei companiei

Câteva dintre simptomele clasice ale unei comunicări inefficiente între părți includ manifestări de tipul:

- creștem tonul vocii,
- repetăm cuvintele pe care tocmai le-am rostit,
- alcătuim propozițiile cu aceleași generalizări
- păstrăm postura și mimica încordată
- deformăm mesajul prin crearea de legături care în fapt nu există

Sunt o serie de moduri în care comunicarea poate fi făcută eficient:

1. Un prim pas este să înțelegem că a comunica eficient nu este simplă ‘pălăvrăgeală’ sau ‘vorbit’ așa cum ne-a învățat familia sau școala. Această presupunere blochează procesul învățării unui mod eficient de comunicare. Credem că ar trebui să comunicăm la fel cu toată lumea și că metoda x sau y învățată la un training sau dintr-o carte este suficientă.
1. Adevărul e că suntem persoane cu un bagaj genetic și educațional atât de diferit, încât fiecare individ ar trebui să aibă manualul lui de comunicare încă de la naștere. Și asta deoarece auzul, ritmul vorbirii cu care suntem obișnuiți din familie și îl înțelegem cel mai bine, sunt diferite. Iar filtrele legate de convingerile noastre - pur și simplu elimină bucăți întregi din conținutul comunicării.
1. Este util să ne dăm seama că ‘a comunica’ este un proces, iar ‘comunicarea’ e substantivizarea acestuia. Un substantiv evocă ceva static, pe când un verb evocă un proces, ceva care e în dinamică și poate fi schimbat. De aceea e util să ne uităm la verbul ‘a comunica’ și nu la substantivul ‘comunicare’.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



4. Recepționăm informațiile în mod senzorial, și le redăm apoi senzorial și lingvistic. Modalitatea senzorială de comunicare presupune și ea o preferință de tip vizual, auditiv sau kinestezic. La nivelul cel mai de bază este important dacă alegem să ne prezentăm informația sub formă de imagini, vorbit sau în scris.
5. Asigurați-vă de câte ori puteți că veți obține comunicare ‘în ambele sensuri’. Faceți posibilă oportunitatea de a pune întrebări, discuții, clarificări ale punctelor cheie.
6. Atunci când comunicăm bine, alegem nivelul potrivit de detaliu pentru ca interlocutorul să îl înțeleagă. Prea multe detalii vor supraîncărca procesarea conștientă a informațiilor și vor comuta atenția auditoriului. Pe de altă parte, prea puțină informație va crea insatisfacție și impresia că ceva este ascuns sau evitat.
7. Întâlnim des situația în care oamenii comunică pe un anumit subiect la intervale prea mari de timp. Și asta devine evident când una din părți devine nemulțumită. Sau situația când provocăm iritare repetând ceea ce deja a fost auzit de mai multe ori. A fi eficient presupune să avem un scop clar al comunicării și să adaptăm în timp frecvența cu care comunicăm.
8. Apoi, momentul în care facem această comunicare este important. Decât să presupunem că cel mai bun moment e când colegul a terminat treaba pe ziua respectivă și vrea să plece, mai bine îl întrebăm și stabilim de comun acord un moment potrivit.
9. Când avem pretenția ca cei de lângă noi să comunice clar și bine, ar fi bine să ne asigurăm că au abilitatea de a o face. Și asta se referă în mod egal la abilități de comunicare verbală, abilități de comunicare în scris, abilități de prezentare sau de facilitare a întâlnirilor de grup (în funcție de persoană și context).
10. Uneori este nevoie să investim timp și energie pentru a instrui pe cel cu care comunicăm despre modul în care înțelegem cel mai bine informația. Iar investiția ne va aduce beneficiul unei comunicări eficiente și confortabile.

Trucuri pentru o comunicare eficientă:

De exemplu: **o persoană predominant vizuală** este cea care procesează intern informațiile printr-o gândire în imagini. Atunci când încearcă să își amintească ceva sau când au de luat anumite decizii, folosesc vizualizarea ca strategie principală. De asemenea, au o imaginație bogată și pot să își exprime cu dificultate ideile în cuvinte sau au tendința de a vorbi mai repede decât ceilalți oameni.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprejiniul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Fiind persoane care înțeleg foarte bine imaginile, vizualii preferă interacțiunile față-în-față și preferă să vadă imaginea de ansamblu, mai mult decât micile detalii. Aceste persoane înțeleg mult mai bine dacă le desenezi o schiță a ceea ce au de făcut, decât dacă le explici în cuvinte, existând riscul să îi pierzi cu prea multe explicații verbale.

Cel mai adesea, recunoști o astfel de persoană pentru că: vorbește repede, pe un ton înalt al vocii, ritm accelerat al respirației, folosește cuvinte care denotă calitățile imaginii sau expresii vizuale de tipul:

- Cum vezi această situație?
- Mi-e clar. Evident. M-am luminat după ce mi-ai clarificat acest lucru. Așa cum le-ai pus în lumină, mă văd în peisaj.
- La prima vedere mi-am creat o perspectivă vagă despre ceea ce va urma. Vom vedea ce va fi.
- Cum îți imaginezi viitorul? Care e obiectivul tău? Nu e neapărat nevoie să folosești un limbaj colorat / pitoresc, obiectivul tău poate fi mare și strălucitor, fără a folosi cuvinte mari.
- Ilustrează / e o reprezentare bună și lucidă a realității. Nu crede în iluzii / visează cu ochii deschiși.

O persoană care folosește adesea în conversații modul de gândire auditiv are tendința să vorbească pe cu un tonul și ritm al vocii melodioase, cu ritm mediu, temperat. Respirația este preponderent echilibrată, constantă, în partea de mijloc a pieptului, în plex. Atunci când ascultă, au tendința să stea cu capul ușor aplecat într-o parte, poate chiar să își schimbe poziția, căutând unghiul cel mai bun din care să audă.

De asemenea, vor înțelege mai bine instrucțiunile verbale și își vor aminti mai ușor ceea ce li se spune. Cuvintele pe care le poți auzi frecvent și repetat în mesajele unei persoane preponderent auditive pot fi:

- Cum sună asta pentru tine? Mie îmi sună fals. Parcă ar fi orchestrat, nu e natural.
- Mă bucur să aud asta. Am ascultat cu atenție.
- Mă bucur de liniște / o voce melodioasă. Ascult în tăcere.

Expresii uzuale: „gură-spartă”, „asta e cu cântec”, „a fi pe aceeași lungime de undă”, „a-și ține gura”, „tonul face muzica”, „suntem de acord”, „mi-a picat fisa”, „sunt numai urechi”, „viitorul sună bine”, „suntem în perfectă armonie”, „rezonăm cu această persoană/idee”, „tu te auzi ce spui?”, „salvați de clopoțel”, „a pleca urechea”, „a ciuli urechile”, „e strigător la cer”

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



O persoană predominant **kinestezică**, în conversația cu alții, preferă să stea mai aproape de interlocutor sau chiar să îl atingă din nevoia de a se conecta cu acesta, de a-i simți starea atunci când vorbește. Acest lucru poate deveni deranjant, de exemplu, pentru un vizual, care are nevoie de distanță între el și interlocutor, ca să poată avea imaginea de ansamblu asupra situației.

Persoanele kinestezice se evidențiază prin faptul că își țin deseori privirea îndreptată mai mult în jos, predominant spre partea dreaptă. Atunci când vorbesc, mențin o tonalitate joasă, cu un volum ceva mai redus, articulând cuvintele lent și cu pauze multe între ele. Respirația este profundă, lentă, predominant abdominală.

Tind să își țină mâinile foarte mult în jurul corpului și, dacă au obiecte plăcute la atingere în jurul lor, jucându-se constant cu acelea.

Cuvintele și expresiile folosite uzual și repetat de către persoanele kinestezice pot include:

- Cred că m-am prins. Simt că facem ce trebuie. **Ținem legătura!**
- **Mă simt presat** / ă, în **tensiune**, mă **apasă greutatea** acestui deadline, mă **copleșește**
- Creez ceva de **impact**. E prea **aspru, dur, nepăsător, sensibil, emotiv, tandru, concret, precis, solid**

Expresii uzuale: „cu picioarele pe pământ”, bine înfipt, a pune la inimă, bun de pus la rană, durere apăsătoare, sunt mână în mână, țin cu dinții, mă simt eliberat, te-ai prins ce am vrut să spun, te simți în stare să o iei de la capăt, ești beton

Când observi cu atenție interlocutorul și poți deduce corect stilul de gândire al acestuia, folosind cuvinte tipice pentru acel tipar de gândire, ajută atât la o transmitere mai clară a mesajului, în limbajul potrivit al interlocutorului cât și creează disponibilitatea emoțională potrivită a acestuia de a recepționa și decodifica mesajul.

Cu alte cuvinte, cresc șansele pentru o comunicare eficientă și indirect, la o mai bună secvență de lucru.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprejiniul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



D. Ascultarea activă

Ascultarea activă reprezintă o **abilitate** care implică atât ascultarea vorbitorului, cât și oferirea de feedback spuselor acestuia, cu scopul de a-i comunica faptul că **auzim, analizăm și înțelegem** ceea ce el ne transmite. Ascultarea activă reprezintă un efort real de înțelegere a ceea ce ne comunică celălalt, fără a avea preconcepții legate de ceea ce gândește acesta (ceea ce credem că va spune sau ce ne așteptăm să ne comunice acesta).

Ascultarea activă este o abilitate necesară pentru **construirea unor relații** bazate pe înțelegere, respect și încredere, precum și pentru activități ca învățarea, negocierea conflictelor sau comunicarea în context profesional și personal.

De asemenea, ascultarea activă este foarte utilă în situațiile de negociere și de oferire de sprijin reciproc, fiind considerată o abilitate importantă pentru funcționarea relațiilor interumane.

Regulile ascultării active

Ascultarea activă are la bază patru reguli de bază:

1. Încearcă să-l înțelegi pe celălalt înainte de a încerca să te faci înțeles.

A încerca să te faci înțeles presupune a prezenta celui alt propriile păreri sau opinii, în timp ce a încerca să-l înțelegi pe celălalt presupune un efort intens de ascultare și înțelegere. Pentru a comunica eficient și pentru a ne face înțeleși este indicat ca mai întâi să încercăm să înțelegem punctul de vedere al celui alt. Ascultarea presupune un efort de colectare de informații și cunoștințe, iar comunicarea eficientă presupune utilizarea acestor informații și cunoștințe pentru a-i comunica celui alt că l-am înțeles, dar și pentru a ne face la rândul nostru înțeleși.

2. Adoptă o atitudine non-evaluativă.

Ascultarea activă, numită uneori și **ascultare empatică**, presupune un grad ridicat de inteligență emoțională. Atunci când cineva ne împărtășește ceva important pentru el / ea, este indicat să ne abținem în a dezvălui opiniile și judecățile noastre înainte ca persoana respectivă să-și împărtășească propriile opinii despre aspectul relatat.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



3. Acordă o atenție completă și nedistorsionată celuilalt.

Atunci când folosim ascultarea activă este indicat să fim atenți la ceea ce ne comunică celălalt și să încercăm să nu fim distrași de aspecte ce țin de discursul anterior al interlocutorului sau de aspecte exterioare conversației. În același timp, ascultarea activă presupune utilizarea unor elemente de comunicare verbală (de exemplu încurajarea minimă), respectiv nonverbală (contactul vizual, zâmbetul etc.) pentru a-i arăta celuilalt că suntem atenți la ceea ce ne comunică.

4. Folosește tăcerea într-un mod eficient.

Utilizarea tăcerii într-o conversație poate fi folosită atât pentru a-l încuraja pe celălalt să continue conversația, cât și pentru a-i da timp suficient pentru formularea răspunsului. Este indicat să nu ne întrerupem interlocutorul atunci când acesta vorbește. Pentru a stimula convorbirea putem utiliza afirmații de încurajare sau încurajările minimale (de exemplu „Aha ...”, „Înțeleg ...”).

Componente de bază ale ascultării active

Ascultarea activă se caracterizează prin:

- **înțelegere** - persoana care ascultă depune un efort de a asculta și de a analiza activ ceea ce îi comunică celălalt fără a fi distras sau fără a se gândi la nimic altceva.
- **reținerea informațiilor** - presupune un efort de memorare a mesajului transmis de către celălalt. Unele persoane pot opta pentru strategii de memorare precum luarea de notițe sau memorarea ideilor principale ale discursului celuilalt.
- **oferirea răspunsului** - răspunsul reprezintă o modalitate prin care îi furnizăm celuilalt un feedback verbal, respectiv nonverbal, cu privire la mesajul transmis de către acesta. Vom oferi răspunsurile pentru a-i comunica celuilalt că am auzit, analizat și înțeles ceea ce el a dorit să ne comunice.

Tehnici de ascultare activă

Mai jos sunt prezentate o serie de tehnici care pot facilita ascultarea mesajului celuilalt. Nu este necesar să le utilizăm pe toate concomitent pentru a fi buni ascultători. Chiar și utilizarea a cel puțin 3 tehnici poate îmbunătăți capacitatea noastră de a asculta și de a înțelege.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprejiniul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



- **Reafirmarea** - este o tehnică utilă prin care repetăm mesajul transmis de către celălalt în maniera în care noi am înțeles. Sunt utile și formulările suplimentare („Deci, ca să înțeleg ...”). Este indicat să reformulăm mesajul și nu să-l repetăm cuvânt cu cuvânt.
- **Sumarizarea** - este o tehnică prin care sintetizăm ceea ce ne-a comunicat celălalt într-o frază mai scurtă și care îmbină ideile principale ale discursului lui. Pe lângă oferirea rezumatului este indicat să punem și întrebări de clarificare, de tipul „Am dreptate?”, „Așa este?” („Per ansamblu, mi se pare căAșa este?”).
- **Încurajările minime** - constau în sunete, cuvinte sau fraze care au rolul de a stimula conversația. Folosirea lor optimă îl asigură pe celălalt că suntem alături de el și că îl înțelegem. Exemple de încurajări minime: „Aha.”, „Da?”, „Înțeleg”, „Continuă”, „Și apoi?”.
- **Reflectarea** - spre deosebire de repetiție, reflectarea presupune o încercare de a aduce în discuție atât mesajul transmis, cât și aspectele emoționale ale acestuia („Mi se pare că este foarte important pentru tine acest lucru”).
- **Oferirea de feedback** - înseamnă a oferi un răspuns la discursul celuilalt de tipul: oferirea de informații pertinente, observații personale, insight-uri sau împărtășirea de experiențe. Este indicat ca după oferirea feedbackului să fim atenți la reacția interlocutorului.
- **Identificarea emoțiilor** - prin identificarea emoțiilor putem să-l ajutăm pe celălalt să reflecteze la stările sale afective. Putem identifica emoțiile făcând afirmații cu privire la ce simte persoana în timp ce transmite un mesaj. Având în vedere faptul că nu putem ști ce simte celălalt, frazele de identificare a emoțiilor trebuie formulate la persoana I, la un mod subiectiv („Mi se pare că te simți trist”, „Observ că te simți frustrat când vorbești despre asta”).
- **Întrebări de analiză atentă** - Prin intermediul acestor întrebări îl provocăm pe celălalt să analizeze atent problema sa și să ne ofere informații mai pertinente și mai detaliate („Ce crezi că se va întâmpla dacă faci asta?” „Ce gânduri ți-au venit în minte în timp ce te certai cu el / ea”?
- **Afirmațiile de validare** - acestea sunt utile pentru a-i confirma celuilalt autenticitatea și unicitatea problemelor, dificultăților sau emoțiilor personale. Validarea are la bază atât ascultarea empatică, cât și oferirea unor încurajări („Apreciez faptul că dorești să discuți cu mine despre aceste probleme”, „Te respect pentru curajul de a-mi împărtăși aceste dificultăți”).

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

- **Pauza eficientă** - utilizarea pauzei între discursul interlocutorului și răspunsul nostru ne ajută pe noi, ca ascultători, să formulăm un feedback eficient.
- **Tăcerea** - Folosită într-un mod eficient, tăcerea are două avantaje: în primul rând, îi oferă celuilalt posibilitatea de a se gândi și de a-și formula răspunsul. Totodată, aceasta este utilă în a dezamorsa o conversație neproductivă sau dificilă.
- **Mesajele „Eu”** - folosirea mesajelor Eu ne asigură centrarea pe problemă și nu pe persoană. Mesajele Eu presupun transmiterea către celălalt a unor informații legate de propriile gânduri, credințe, sentimente sau motive într-o manieră personală, fără a acuza sau critica („Știu că ai foarte multe de spus, însă am nevoie să ...”) .
- **Redirecționarea** - poate fi folosită pentru a schimba sensul și temele conversației atunci când tema discutată provoacă reacții negative la celălalt (furie, teamă, tristețe).
- **Analiza consecințelor** - este strâns legată de feedback și presupune analiza consecințelor acțiunilor, respectiv a lipsei de inițiativă sau de acțiune a celuilalt. Analiza consecințelor are la bază întotdeauna mesajul transmis de către interlocutor și trebuie formulată sub formă de întrebare („Ce s-a întâmplat ultima oară când nu ai mai luat medicamentele prescrise de medic?”).

Pe lângă aceste tehnici verbale, unii specialiști recomandă ca în ascultarea activă să utilizăm și anumiți **indicatori non-verbali** precum **folosirea zâmbetului, utilizarea contactului vizual potrivit** (dacă este prea intens atunci speriem interlocutorul, iar dacă este absent atunci transmite mesajul că nu suntem interesați de acesta), **aplecarea ușoară în față** sau **aprobarea prin intermediul mișcării capului**. Acești indicatori tind să întărească sentimentul de siguranță și de încredere al interlocutorului față de noi.

Bariere în calea ascultării active

Nu în ultimul rând, pe lângă utilizarea tehnicilor de ascultare activă este indicat să ținem cont și de existența unor anumite bariere care pot periclita ascultarea activă și, implicit, comunicarea. Acestea sunt:

- **întrebările justificative** („De ce ai făcut asta?”) - astfel de întrebări provoacă reacții defensive;
- **oferirea sprijinului imediat** („Stai liniștit! Nu te teme!”);
- **oferirea de sfaturi** („Cred că cel mai bine ar fi să te desparti de el);

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

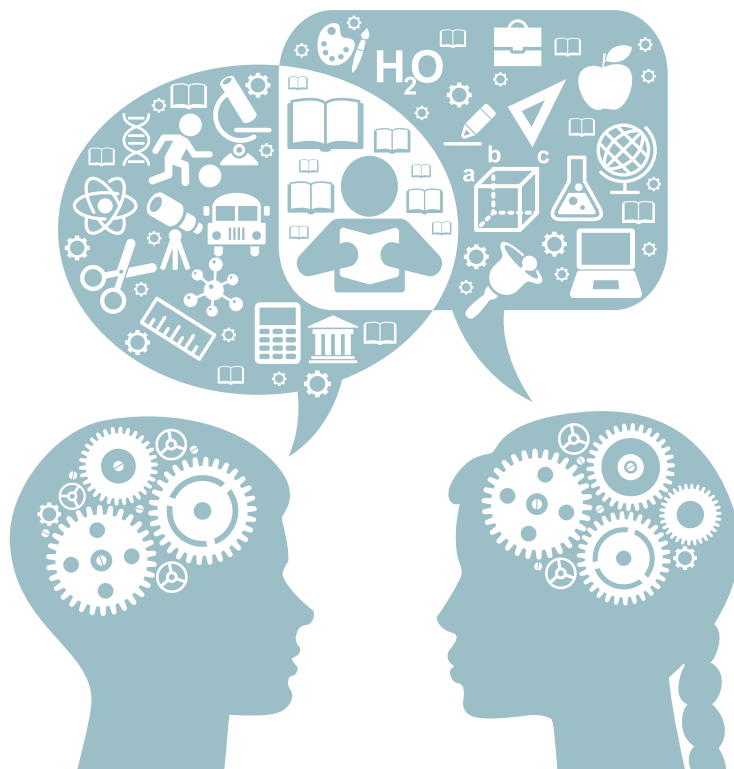
Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

- **forțarea celuilalt de a vorbi despre un subiect pe care nu dorește să-l abordeze** („Hai, mai spune-mi! Ce s-a întâmplat mai departe? Hai că nu o să zic nimic.”);
- **oferirea simpatiei într-un mod prea protectiv** („Of, sărmanul de tine.. Știu exact ce simți..”);
- **moralizarea sau folosirea cuvântului „trebuie”** („Ar fi trebuit să faci asta”);
- **întreruperile** - acestea de regulă îi comunică celuilalt că nu suntem interesați de ce spune acesta.

Acestea pot compromite ascultarea și, respectiv, comunicarea, întrucât transmit mesaje care indică lipsa interesului față de mesaj, existența unor preconcepții cu privire la situația celuilalt sau a unor atitudini și credințe eronate cu privire la capacitatea lui de a-și rezolva problemele (atitudini de tipul „Eu am mai multă experiență decât tine în rezolvarea acestor probleme”). Prin urmare, este recomandat să limităm sau chiar să evităm utilizarea acestor fraze care pot bloca ascultarea și comunicarea cu celălalt.

CUM SĂ ASCULT ACTIV CEEA CE AUD

- Sunt atent / ă la informațiile care mă interesează în material / mesaj
- Mă concentrez asupra conținutului, nu asupra modului în care este relatat
- Amân evaluarea pentru mai târziu
- Ascult ideile
- Sunt flexibil
- Contribui activ la ascultare
- Ignor elementele care distrag atenția
- Îmi pun permanent mintea la lucru
- Am mintea deschisă
- Valorific viteza gândului



Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

PRACTIC ASCULTAREA ACTIVĂ?

- Sunt în stare să îi las pe alții să vorbească fără să îi întrerup?
- Pun întrebări atunci când interlocutorul meu este imprecis ?
- Reiau expresiile celui alt pentru a încerca să îl înțeleg ?
- Sunt curios ?
- Sunt atent la comunicarea non-verbală?
- Prefer să ascult sau să îmi expun punctul de vedere ?
- Am răbdare ?
- Repetați ceea ce ați auzit pentru a vă asigura că ați înțeles ?
- Faceți efortul de a sesiza sentimentele care se ascund în spatele cuvintelor ?

TEHNICI DE REFORMULARE

A reformula înseamnă a exprima, în alți termeni, cu cuvintele noastre și într-o manieră mai explicită, ceea ce a spus interlocutorul. Aceasta tehnică are mai multe avantaje. Ea permite:

- să îi arăți celui alt că ești atent la el, la problema lui, la ideile sale
- să te asiguri că ai înțeles bine, să clarifici ceea ce nu s-a spus și neînțelegerile
- să relansezi schimbul de idei incitându-l pe interlocutor să își aprofundeze ideea
- să îi dai interlocutorului ocazia să se corecteze, să precizeze, să nuanțeze, să își aprofundeze spusele
- să obții un angajament făcându-l pe interlocutor să confirme.

Tipuri de reformulare care pot fi practicate cu succes:

Reformulare de tip reflectare - Reformulare sintetică și cât mai obiectiv posibil a ceea ce a spus interlocutorul pentru a-i demonstra că suntem atenți și că înțelegem.

Reformulare de tip clarificare - Sintetizarea într-o singură idee a diferitelor elemente ale unui discurs atunci când interlocutorul dă mult de înțeles în subtext sau este confuz. Aceasta permite interlocutorului să desprindă esențialul din cuvintele sale.

Reformulare inversată - Reorganizarea ideilor exprimate de către un interlocutor modificând punctul de vedere pentru a face să iasă la suprafață aspectele nevăzute ale aisbergului și a-l determina pe interlocutor să analizeze lucrurile din altă perspectivă.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Role – Play cu observator

În echipă de câte doi și cu ajutorul unei a 3-a persoane cu rol de observator, discutați timp de 5 minute despre o situație cu care v-ați confruntat recent și în care doriți părerea colegului de dialog. Colegul de dialog va practica ascultarea activă și instrumentele prezentate iar observatorul va nota aspectele relevante privind utilizarea acestor tehnici (nu subiectul discuției în sine), fără a interveni în conversație.

La sfârșitul dialogului, observatorul va prezenta notițele sale și puteți discuta împreună pe marginea lor (ce a fost ușor de folosit, ce a fost mai greu de făcut, cum s-au simțit fiecare dintre actori în rolul jucat etc).

Sugestie: în funcție de context, puteți, în aceeași formulă de 3, să schimbați rolurile, astfel încât să fiți pe rând observator, colegul care împărtășește, colegul care ascultă.

E. Feedbackul constructiv

Ce este feedback-ul?

Feedback-ul este un cadou pe care ți-l face cineva căruia îi pasă. Este, probabil cea mai simplă și complexă definiție a feedback-ului. Feedback-ul este o reacție cu scopul menținerii sau restabilirii echilibrului în relație!

A acorda feedback într-un mod profesionist conduce la îmbunătățirea comportamentelor persoanelor cu care relaționăm, la generarea de atitudini eficiente, vă va amplifica efectele comunicării indiferent de poziția din care îl oferiți (manager, șef de echipă, simplu angajat, coleg, prieten, soț/soție, părinte, partener de afaceri).

Vom analiza în cele urmează **3 tipuri de feedback**, cum trebuie folosit acesta pentru a avea rezultate și cum nu trebuie folosit, astfel încât să nu dobândească efect de bumerang:

1. **feedback evaluativ (evaluează)**
2. **feedback prescriptiv (oferă un sfat)**
3. **feedback descriptiv (descrie feedback-ul autentic)**

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



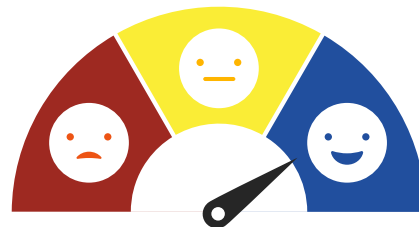
Feedbackul evaluativ nu generează cele mai bune rezultate. El este interpretat, mai ales când este negativ, drept răutate sau atac la persoană. Feedbackul evaluativ este bine primit numai atunci când este pozitiv, dacă este negativ, foarte rar va duce la îmbunătățirea unui comportament și nu va conduce la menținerea stabilității și a echilibrului.

Feedbackul prescriptiv nu oferă o informație precisă și uneori este lipsit de consistență, întrucât nu descrie exact ce se întâmplă, ci ce ar trebui să se întâmple. El nu spune ce a făcut subiectul ci mai degrabă ce ar trebui să facă. Este ușor să dai sfaturi, acest lucru îl va gândi cel care-l primește și foarte probabil se va închide în sine. Există varianta când va fi bine primit atunci când este cerut.

Feedbackul descriptiv este singurul care corespunde într-adevăr noțiunii de feedback autentic așa cum este definită. El aduce îmbunătățiri majore dacă este oferit corect.

În viața de zi cu zi folosim acest termen într-un sens mult mai larg. Trebuie numai să reținem că dincolo de categorii sau dispute, dacă dorim îmbunătățiri remarcabile, reducând reacția defensivă din partea interlocutorului, este recomandat să acordăm **feedback descriptiv**, acesta având următoarele caracteristici:

- Nu emite judecăți de valoare
- Este specific
- Este bine ținut
- Este solicitat de obicei
- Este bine intenționat
- Este aplicabil
- Este realist
- Aduce îmbunătățiri



De cele mai multe ori spunem că dăm feedback atunci când ne expunem părerea despre un anumit lucru. Până aici nimic mai adevărat. Când cineva își expune părerea, spunându-ne dacă am făcut bine sau nu am făcut bine, nu mai este feedback.

Ex: ÎNTREBARE: Ce părere ai despre acest tricou?
RĂSPUNS GREȘIT: Cred că ai făcut o alegere bună!

Aparent avem de-a face cu feedback, în care interlocutorul nostru ne spune părerea despre tricou! De fapt el **nu ne spune părerea despre tricou, ci despre alegerea celui care l-a cumparat!**

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Pentru a înțelege ce nu este feedback-ul, să ne gândim o clipă care este scopul feedback-ului. **Feedback-ul are drept scop menținerea unui anumit echilibru, un răspuns la o anumită cauză**, el NU trebuie să fie o reacție la ceea ce a declanșat cauza ci doar la efect! Feedback înseamnă a oferi celorlalți un răspuns eficient pentru a le comunica exact ceea ce ne place, ne deranjează, în ce mod ne afectează sau ce dorim să facă ceilalți. Trebuie să facem acest lucru fără a leza cealaltă persoană sau a îi minimaliza apărarea, ci a-l face pe celălalt să înțeleagă că doar comportamentul mă deranjează sau îmi place, nu persoana.

Feedback-ul trebuie să fie o reacție la un comportament, mai exact, ceea ce ai simțit TU în momentul în care ai interacționat cu fenomenul!

Atunci când vrei să oferi feedback eficient urmați patru pași simpli:

1. **Observați** ceea ce persoana spune și face (am observat că...)
2. **Descrieți, fără a judeca**, ceea ce ați văzut și auzit dv (am văzut că, A, B, C, ...te-am auzit spunând....)
3. **Descrieți sentimentele/gândurile** dv legate de comportamentul observat (am simțit...)
4. **Descrieți impactul** asupra dv (mi-a plăcut, nu mi-a plăcut, m-a demotivat, nu m-a demotivat etc...)

Ce nu este feedback-ul?

Feedback-ul nu este un sfat!

Aceasta este cea mai mare greșală care se face. Mulți dintre noi credem că dăm feedback atunci când dăm sfaturi! Ce-i drept, ne place să dăm sfaturi. Acest lucru nu reprezintă un feedback, întrucât nu reprezintă o reacție și nici nu atinge scopul feedback-ului și anume reglarea și echilibrul relației.

Ex:

- ÎNTREBARE: Ce părere ai despre această carte?
- RĂSPUNS GREȘIT: **Cred că ar trebui să o scrii din nou!**
- **Feedback corect:** Mi s-a părut o carte incompletă, nu am reușit să o înțeleg!
- ÎNTREBARE: Cum ți se pare această mașină?
- RĂSPUNS GREȘIT: **Cred că ar trebui să mai încerci și alte variante!**
- **Feedback corect:** Raportul preț calitate nu mi se pare ca fiind unul bun. Nu mi se pare așa

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprejiniul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



- ÎNTREBARE: Cum ți se pare acest demers?
- RĂSPUNS GREȘIT: **Eu în locul tău nu aș fi făcut așa ceva! Aș fi început mai degrabă cu**
....
- **Feedback corect:** Acest demers personal mi se pare eficient!

Toate răspunsurile de mai sus nu intră în sfera feedback-ului, ele sunt sfaturi și nimic mai mult! Putem afirma că indirect ne-am spus părerea, însă feedback-ul înseamnă să descriem ce am simțit noi despre lucrul respectiv sau despre acțiunea respectivă. Este necesar să ai capacitatea să descrii ce părere ai despre acel lucru, ce simți în legătură cu acel lucru și nu ce ar trebui să facă persoana respectivă.

Dacă persoana respectivă va cere un sfat sau va întreabă cum ați fi procedat dumneavoastră, atunci îi puteți spune acest lucru.

Pentru un individ, nimic nu este mai neplăcut decât să primească un sfat atunci când el ar fi vrut să primească feedback!

Feedback-ul nu este sondare psihologică.

De cele mai multe ori vom cădea în păcatul psihologului amator, acela care "vede" dincolo de lucruri. Să nu uităm că interlocutorul nu ne-a cerut să-i descifrăm intențiile sau motivația, ci vrea de la noi doar un feedback.

Ex:

- ÎNTREBARE: Ce părere ai despre acest tablou?
- RĂSPUNS GREȘIT: Probabil autorul lui este destul de tânăr!
- **Feedback:** Îmi place acest tablou, mă binedispune!

Sau

- ÎNTREBARE: Cum ți se pare acest raport de evaluare?
- RĂSPUNS GREȘIT: Cred că ți-ai dat toată silința să iasă o treabă bună!
- **Feedback:** Mi se pare un raport complet și obiectiv!

Chiar dacă putem avea tendința de a căuta în spatele fenomenului, a da un feedback real înseamnă a avea o reacție în legătură cu fenomenul respectiv. După cum veți observa în exemplele de mai sus, în răspuns nu putem observa care este legătura directă dintre cel care dă răspunsul și asupra cărui lucru trebuie să se pronunțe el.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Srijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Feedback-ul nu este nici critică nici laudă!

Dacă vrei să critici pe cineva o poți face, însă nu vă consolați că i-ați dat doar un feedback. Critica și lauda sunt două fenomene foarte des întâlnite însă nu trebuie confundate cu feedback-ul.

Ex: Să presupunem că cineva trebuia să predea un raport acum două zile

- **RĂSPUNS GREȘIT:** trebuia să-mi aduci raportul tău acum două zile!
- **Feedback:** Așteptam raportul tău acum două zile.

Sau când cineva vorbește pe un ton ridicat:

- **RĂSPUNS GREȘIT:** Ești un nesimțit, nu te interesează ce spun și ceilalți!
- **Feedback:** atunci când vorbești pe acest ton, eu nu reușesc să mai înțeleg nimic.

De unde vinde puterea feedback-ului descriptiv (corect și autentic)?

- Puterea feedback-ului vine din faptul că el poate redresa, menține o stare bună sau schimba un comportament.
- Feedback-ul îi permite celui alt să primească un răspuns real vizavi de acțiunea lui.
- Feedback-ul este constructiv când face referire numai la acțiunea în sine și nimic altceva. Dacă într-adevăr vrei ca o persoană să știe ce părere aveți în legătură cu un anumit lucru, descrieți acea stare pe care ați avut-o în momentul în care ați interacționat cu lucrul respectiv!

De exemplu, reclamele sunt făcute pe principiul feedback-ului. Acestea sunt o acțiune care vor să declanșeze în tine o poftă, o senzație, un sentiment. Feedback-ul rostit ar trebui să fie: "aș mânca ciocolată când văd această reclamă!" sau "m-a făcut curios această reclamă!" sau "nu am reușit să înțeleg această reclamă!" Toate aceste afirmații descriu o reacție a dv în momentul când ați interacționat cu fenomenul respectiv. De exemplu dacă-i spuneți producătorului reclamei că vi se pare o reclamă bună, acesta va fi încântat, însă el nu a primit un feedback, el trebuie să afle ce ați simțit dv când ați văzut acea reclamă.

Cu alte cuvinte, feedback-ul trebuie să fie descriptiv nu evaluativ!

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Efectul de bumerang al feedbackului.

A da un sfat, a face o sondare sau a critica un comportament nu este eficient. Acest lucru poate deveni eficient în cazuri foarte rare, însă ele nu permit individului să afle care este părerea dv precisă despre un anumit lucru.

Așadar, dacă veți critica atunci când vi s-a cerut doar un feedback, e foarte ușor ca celălalt să se așeze pe poziție conflictuală.

Finețea feedback-ului stă în a face diferența dintre persoană și acțiune. Paradoxal, confuzia se face foarte des, cu toate că sunt două lucruri total diferite. Prin urmare, feedback-ul trebuie să fie răspuns la un comportament nu la persoana care are comportamentul respectiv, trebuie să fie raportat la obiectul discuției nu și la posesorul sau viitorul posesor al acestuia.

Ex.: dacă nu vă place mașina cuiva, feedback nu înseamnă că posesorul ei nu are gusturi bune, ci doar că nu este pe gustul dv!

Un feedback dat, niciodată nu va putea fi contracarat, pentru că nimeni nu poate să vă spună că v-a plăcut atunci când nu v-a plăcut ceva, nimeni nu poate să vă spună că sunteți trist atunci când v-a făcut fericit. Atunci când descrieți o stare a dv (de supărare, de regret, de așteptare, de încântare, de enervare, etc) partenerul de discuție va avea o percepție exactă asupra a ceea ce simțiți.

Odată ce a primit acest răspuns, este decizia persoanei ce face mai departe. Puteți hotărî chiar împreună ce ar fi de făcut, însă fenomenul numit "Feedback" se încheie aici, odată cu descrierea reacției dv, cu descrierea stării dv!

Feedback eficient

Cum acordăm feedback, astfel încât el să fie preluat și integrat de către angajatul în inserție, iar această să conducă la ajustarea sau îmbunătățirea unor acțiuni și comportamente ale sale?

1. Concentrați-vă asupra necesității de a ajuta cealaltă persoană, nu asupra exprimării sentimentelor dumneavoastră.

Gândiți: "Cum îl pot ajuta pe Alin să își îmbunătățească abilitățile de a se consulta cu alții ? »

Evitați gândul: "Mă irită faptul că Alin îmi critică ideile. Poate ar trebui să îi spun cât sunt de dezamăgit. "

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



2. Reactionați față de ceea ce s-a întâmplat recent, nu față de ceea ce s-a întâmplat în trecutul îndepărtat.**Spuneți:** “Paul, când ai întrerupt-o pe Maria adineaori, ...”**Evitați formularea:** “Paul, de când ai venit în echipa asta acum cinci ani, nu lași pe altul să vorbească.”**3. Reactionați dacă vi se acorda permisiunea; nu vă impuneți în fața altora.****Spuneți,** “Diana, pot să îți spun ce cred despre felul în care ai elaborat planul de acțiuni?”**Evitați formularea:** “Diana, să-ți spun eu cum trebuie să îți îmbunătățești planul de acțiuni”**4. Dați informații specifice; nu faceți comentarii generale.****Spuneți:** “Sigla pe care ai conceput-o nu include orientarea noastră către formare bazată învățare online.”**Evitați formularea:** “Ai conceput o sigla stupidă.”**5. Descrieți; nu sugerați și nu evaluați.****Spuneți:** “Ai întârziat 7 minute la ședință.”**Evitați formularea:** “Ești leneș, probabil din cauza că te-au cocoloșit părinții când ai fost mic.”**6. Echilibrați informațiile pozitive și cele negative; nu cicăliți.****Spuneți:** “Ai prezentat raportul la timp și conține niște greșeli de tipar.”**Evitați formularea:** “Ai ortografiat greșit cuvântul « acces » pe prima pagină, marginile sunt prea mari, nu ai inclus rândul de copyright iar graficul nu are legendă.”**7. Concentrați-vă asupra comportamentului care poate fi modificat, nu asupra lucrurilor care nu sunt sub controlul persoanei respective.****Spuneți:** “Ai putea să spui simplu « mulțumesc » când îți face complimente cineva?”**Evitați formularea:** “De ce roșești de fiecare dată când îți face complimente cineva?”**8. Dați informații pe care le aveți din sursă sigură, nu din auzite de la alții.****Spuneți:** “Mă întrerupi tot timpul.”**Evitați formularea:** “Maria spune că o întrerupi frecvent.”

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

9. Oferiți sugestii; nu impuneți cerințe.

Spuneți: “Dacă dorești să utilizezi un flipchart,...”

Evitați formularea: “Vreau să pregătești niște pagini de flipchart înainte de sedință.”

10. Discutați ceea ce a înțeles cealaltă persoană; nu vă mulțumiți cu un monolog.

Spuneți: “Îmi poți spune ce ai înțeles din discuția noastră despre documentele justificative pentru cheltuielile tale de deplasare?”

Evitați formularea: “Mulțumesc că mi-ai ascultat sugestiile. Ne vedem după călătoria ta.”

Foarte important de menționat este că atunci când primești un feedback, spune doar ”Mulțumesc”. Nu trebuie nici să te cerți, nici să contrazici, nici să dai feedback la feedback!

Role – Play cu observator

Exercițiu: În echipe de câte doi și cu ajutorul unei a 3-a persoane cu rol de observator, folosiți tehnicile de mai sus pentru a oferi feedback unul altuia, timp de 5 minute. Ideal este să vă cunoașteți în prealabil astfel încât să puteți oferi feedback la acțiuni, comportamente reale.

Observatorul nu intervine în discuție, doar notează.

La sfârșitul dialogului, observatorul va prezenta notițele sale și puteți discuta împreună pe marginea lor (ce a fost ușor de folosit, ce a fost mai greu de făcut, cum s-au simțit fiecare dintre actori în rolul jucat etc).

Sugestie: în funcție de context, puteți, în aceeași formulă de 3, să schimbați rolurile, astfel încât să fiți pe rând observator, colegul care împărtășește, colegul care ascultă.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:





Capitolul 6. Modalități eficiente de interacțiune

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.
Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor,
iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.
Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Personalitatea.

O definiție mai simplă a acestui concept arată că personalitatea înseamnă o persoană luată în totalitatea caracteristicilor sale psihologice care sunt condiționate social, se manifestă în conexiuni și relații sociale, aceste caracteristici sunt stabile, determină acțiunile unei persoane care sunt esențiale pentru ea și cei din jur (în contexte diferite, ne comportăm diferit, însă de fiecare dată la fel când un context se repetă).

De asemenea, folosim cuvântul ”personalitate” atunci când ne referim la caracteristici de durată. Putem afirma că personalitatea unui individ este relativ stabilă și predictibilă.

De ce ne comportăm gândim și simțim într-un anumit fel? De ce o persoană este agresivă iar alta inhibată, una plină de curaj iar alta fricoasă, una sociabilă iar alta timidă? Ce ne face pe noi să ne purtăm într-un anumit fel, iar pe frații și surorile noastre crescuți în aceeași casă să fie atât de diferiți? Ce factori ajută pe anumiți indivizi să devină oameni de succes în carieră sau / și mariaj în timp ce alții, cu același potențial cad dintr-un eșec în altul?

- Spre exemplu, Într-un studiu efectuat pe câteva sute de muncitori, urmărind să identifice cauzele disponibilizărilor s-a constatat, cu surpriză, că doar 10% au fost concediați datorită inabilității lor de a își presta eficient munca. Restul de 90% au fost concediați datorită dificultăților de relaționare cu ceilalți colegi, subalterni sau superiori ierarhic (Schultz, 1990).

Trăsăturile de personalitate se exprimă prin stiluri emoționale, atitudinale, motivaționale, acționale și de interrelaționare socială, care sunt caracteristice indivizilor și stabile în timp. Toate aceste trăsături devin vizibile în atitudinile oamenilor manifestate în **acțiuni și comportamente** pe care le putem identifica și care conturează un tip sau altul de personalitate.

Astfel, înțelegerea naturii personalității umane va spori **calitatea relațiilor interpersonale** atât de importante pentru succesul profesional dar și pentru o inserție adecvată în comunitate, cum este cea profesională: echipa, organizația.

De aceea, considerăm că este oportună cunoașterea, de către șefii de echipă acestor câteva elemente privind personalitatea umană, ce o caracterizează și cum se manifestă, pentru a înțelege comportamentul și acțiunile personale și, mai ales, pe acelea ale membrilor echipei pe care o coordonează.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Autoevaluarea personalității Testul PRAE (Anexa 3)

Pentru o mai facilă înțelegere a celor prezentate, vă propunem folosirea rezultatelor testului de personalitate PRAE, aplicat dv înșivă. Acest test este ușor de aplicat și are caracter orientativ (faceți-l pentru dv înșivă sau împreună cu alți colegi, niciodată nu aplicați Dv teste angajaților din inserție, este atributul psihologului, care lucrează cu instrumente profesionale de diagnoză și evaluare).

Folosind rezultatele obținute, faceți o comparație între acestea și ceea ce știți despre Dv. Încercați să priviți obiectiv descrierile de profil, sunt confidențiale, aceasta a-r putea fi util și în înțelegerea felului și a motivelor care determină comportamentele și acțiunile celor din jur.

A. Cum relaționăm cu personalitățile dificile

Lucrul, interacțiunea cu persoane vulnerabile, dar și experiența generală de viață, ne pun adesea în situația de a gestiona relațiile interpersonale (în activitatea profesională sau în spațiul vieții private) cu persoane pe care le considerăm dificile.

O personalitate devine dificilă când unele trăsături ale personalității sale sunt mult prea accentuate sau rigide, inadaptate situațiilor, cauzând astfel suferință propriei persoane, celui alt sau amândurora.

A trăi și a cultiva relații interpersonale, a evolua, înseamnă a face ajustări pentru a te adapta în relație, rămânând însă tu însuși. Acest proces de schimbare, care corespunde unui proces de ajustare progresivă între semenii noștri și noi, se desfășoară adesea în mod inconștient. În cazul personalităților dificile, această schimbare este problematică, incompletă, imperfectă. Dacă este să apară, această schimbare se poate produce printr-un efort combinat al anturajului și, prin voința “subiectului”. Schimbarea, dacă este să se întâmple, va fi lentă și nu trebuie să afecteze acele trăsături care se dovedesc valoroase în anumite circumstanțe.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Schimbarea personalităților dificile este îngreunată de faptul că marea majoritate a acestora “se simt bine în propria piele” și nu sunt cu adevărat deranjate de comportamentele lor pe care alții le consideră inadecvate. Modificarea acestora poate avea loc numai atunci când există o motivație clară, puternică, adică atunci când personalitatea dificilă o dorește cu adevărat.

Iată, mai jos, o selecție de astfel de tipuri de personalități pe care este posibil să le întâlniți:

Personalitatea anxioasă

Cum să o recunoaștem:

- pentru sine și pentru ceilalți, își face griji mult prea intense și mult prea frecvente în raport cu riscurile vieții cotidiene
- se află într-o tensiune fizică adesea excesivă
- este în permanență atentă la riscuri: vigilență față de tot ce ar putea lua o turnură neplăcută, pentru a controla chiar situații cu risc redus (fapte puțin probabile sau lipsite de importanță)

Cum să ne purtăm cu personalitățile anxioase::

Recomandabil:

- faceți și spuneți lucruri care să le inspire încredere
- ajutați-le să relativizeze riscurile, pericolele
- reacționați cu un umor binevoitor, evitând să le ironizați chiar atunci când exagerează
- recomandați-le să se trateze (tehnici de scădere a stresului, de relaxare)

Nerecomandabil:

- să vă lasați antrenați în eforturile lor continue de prevenire a riscurilor și pericolelor
- să le luați prin surprindere (chiar și când e vorba de surprize plăcute)
- să le împărtășiți propriile voastre neliniști (cu excepția cazurilor în care ele vă pot ajuta cu adevărat)
- să abordați subiecte de conversație penibile, care să le accentueze anxietatea (boli grave, accidente, războaie etc.)



Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Personalitatea paranoică

Cum să o recunoaștem:

1. Suspiciune:

- îi suspectează pe ceilalți că ar fi rău intenționați în ceea ce o privește
- se protejează în permanență, nu are încredere, este suspicioasă; extrem de atentă la ceea ce se petrece în jur
- pune la îndoială loialitatea altora, chiar a celor apropiați; adesea este geloasă
- caută energic și în detaliu dovezi în sprijinul bănuielilor sale, fără a ține seama de situație în întregul său
- atunci când se simte ofensată, elaborează (și poate îndeplini) planuri de răzbunare disproporționată față de gravitatea situației la care a reacționat
- este preocupată de propriile drepturi, de probleme de prioritate a sa și a intereselor sale în fața altora;
- este ușor de ofensat

2. Rigiditate:

- se arată rațională, rece, logică și rezistă în fața oricăror argumente ce vin din partea celorlalți
- îi este greu să manifeste tendințe ori emoții pozitive, nu prea are simțul umorului

Cum să ne purtăm cu personalitățile paranoice:

Recomandabil:

- să vă exprimați limpede motivele și intențiile
- să respectați conveniențele cu scrupulozitate
- dacă nu vă puteți despărți definitiv de el, atunci nu îl evitați, căci îi alimentați suspiciunile
- faceți referire la legi și regulamente, dar nu vorbiți în necunoștință de cauză
- lăsați-i mici victorii, având grijă să nu cedați în aspectele esențiale și să stabiliți limite rezonabile
- căutați-vă aliați în altă parte

Nerecomandabil:

- să renunțați la a clarifica neînțelegerile
- să le atacați imaginea pe care o au despre sine; dacă îl criticați, referiți-vă la comportamentele lor, nu la persoană
- să comiteți greșeli (arătați doar ceea ce este impecabil; controlați-vă foarte bine cuvintele)
- să îi bârbiți, căci vor afla (paranoicul are atenția mereu trează și își va da seama de îndată)
- să discutați politică



Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Personalitatea histrionică

Cum să o recunoaștem:

- Caută să atragă atenția celorlalți, nu agreează situațiile în care nu este obiectul atenției generale. Caută stăruitor afecțiunea propriului anturaj.
- Dramatizează exprimarea propriilor emoții, care sunt foarte schimbătoare
- Stilul discursului său este mai degrabă emoțional, căci evocă impresii și este lipsit de precizie și detaliu
- Are tendința de a idealiza sau, dimpotrivă, de a deprecia excesiv, persoanele din jurul său.

Cum să ne purtăm cu personalitățile histrionice:

Recomandabil:

- să vă așteptați la tot felul de exagerări și dramatizări (este inutil să spuneți ceva de tipul „ar trebui să înceteze odată tot circul ăsta” și să vă enervați; „circul” este comportamentul normal al unui histrionic, prin care încearcă să atragă atenția și să își reprime emoții deprimante)
- să le lăsați din când în când să se manifeste, dar stabilind unele limite
- să le arătați interes ori de câte ori au un comportament „normal”
- să vă pregătiți să fiți trecut de la statutul de „erou” la cel de „infam” și invers

Nerecomandabil:

- să vă amuzați pe seama lor
- să vă lăsați impresionați de tentativele de seducție
- să vă lăsați prea tare înduioșați (căci riscați să vă pierdeți echilibrul, reacționând la rîndul vostru disproporționat și nemaiputând fi de folos partenerului histrionic)



Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Personalitatea obsesivă

Cum să o recunoaștem:

- Perfecționism: este exagerat de atentă la detalii, proceduri, reguli și la organizare, adesea în detrimentul rezultatului final
- Obstinație: încăpățănată, stăruie cu înverșunare ca lucrurile să fie făcute după cum consideră ea și respectându-se regulile
- În relațiile cu ceilalți este rezervată: îi este greu să își exteriorizeze emoții pozitive; adesea este formală, glacială, timidă
- Nehotărâre: îi este greu să ia decizii din teama de a nu greși, tergiversează lucrurile și cumpănește exagerat de mult
- Rigoare morală: este extrem de conștiincioasă și scrupuloasă.

Cum să ne purtăm cu personalitățile obsesive:

Recomandabil:

- să le arătați că le apreciați simțul ordinii și al rigorii (arătându-i că îi apreciați perfecționismul, va accepta mai ușor criticile)
- să le respectați nevoia de a prevedea și de a organiza totul
- când merg prea departe, aduceți-le critici precise și bine argumentate
- să le arătați că sunteți previzibili și se pot bizui pe voi (atenție la întârzieri, nerespectarea promisiunilor chiar neînsemnate etc.)
- să le faceți să descopere bucuriile destinderii (ei trăiesc într-o tensiune continuă, așa că o clipă de relaxare este foarte binevenită)
- să le încredințați sarcini pe măsura lor, în care „defectele” să fie tot atâtea calități

Nerecomandabil:

- să le ironizați pe tema maniilor lor
- să vă lăsați antrenat prea departe în sistemul lor
- să le copleșiți cu prea multă afecțiune, recunoștință, daruri (îi pot face să se simtă stingheriți dacă nu pot răspunde pe măsură)

Personalitatea narcisistă

Cum să o recunoaștem:

Despre sine:

- are sentimentul că este excepțională, deasupra oamenilor de rând și că i se cuvine mai mult decât celorlalți
- este stăpânită de ambiția de a avea succese răsunătoare, atât în plan profesional, cât și în viața personală
- adesea extrem de preocupată de înfățișarea sa și de vestimentație

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus+.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

În relațiile cu ceilalți:

- se așteaptă la atenție, privilegii, fără a se simți, însă, obligată la reciprocitate
- când nu i se acordă privilegiile pe care le așteaptă, devine furibundă
- îi exploatează și îi manipulează pe ceilalți pentru a-și atinge scopurile
- manifestă destul de puțină empatie, problemele celorlalți nu o prea mișcă

Cum să ne purtăm cu personalitățile narcisice:

Recomandabil:

- ori de câte ori sunt sincere, arătați-le că le aprobați (aprecierile pe care i le arătați îl vor face mai deschis la critici)
- să le explicați reacțiile celorlalți
- să respectați cu scrupulozitate conveniențele
- nu le aduceți critici decât atunci când este absolut necesar, și atunci fiți extrem de preciși
- să păstrați discreția în privința propriilor voastre reușite și privilegii

Nerecomandabil:

- să vă opuneți sistematic
- să nu fiți atent la tentativele de manipulare
- să le faceți vreodată o favoare pe care nu doriți să o reiterate
- să vă așteptați la recunoștință

Personalitatea schizoidă

Cum să o recunoaștem:

- adesea pare a fi impasibilă, detașată, greu de deslușit
- pare a fi indiferentă la elogiile sau criticile celorlalți
- preferă mai cu seamă activități solitare
- are puțini prieteni apropiați, deseori chiar din cercul familial; nu leagă prietenii cu ușurință
- nu caută compania celorlalți

Cum să ne purtăm cu personalitățile schizoide:

Recomandabil:

- să le respectăm nevoia de singurătate, mai mare decât a celorlalți
- să le punem în situații care sunt pe măsura lor
- să le observăm lumea interioară
- să le apreciem calitățile ascunse

Nerecomandabil:

- să le cerem să manifeste emoții puternice
- să le obligăm la prea multă conversație
- să le lăsăm să se izoleze complet

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Personalitatea depresivă

Cum să o recunoaștem:

- Pesimism: în orice situație s-ar afla, vede doar latura sumbră a acesteia, posibilele riscuri, supraevaluează aspectul negativ minimizându-l pe cel pozitiv
- Dispoziție tristă: este tristă și posacă de obicei, chiar și atunci când lipsesc evenimentele neplăcute care să justifice această dispoziție
- Nu prea simte plăcere, nu arată bucurie, nici chiar în situații considerate în mod obișnuit ca fiind agreabile (evenimente fericite, vacanțe, weekend-uri)
- Autodeprecieri: nu se simte „la înălțime”, nutrește sentimente de inaptitudine sau de culpabilitate, chiar și atunci când alții îl apreciază

Cum să ne purtăm cu personalitățile depresive:

Recomandabil:

- să le atrageți atenția prin întrebări asupra laturii pozitive a fiecărei situații (fără a le contrazice fățiș, arătați-i prin întrebări „latura plină a paharului”)
- să le antrenați în activități agreabile care să li se potrivească
- să le arătați considerație în mod adecvat (remarci pozitive, cu referire clară la o situație, la ce a spus sau a făcut personalitatea depresivă)
- să le îndemnați să consulte un specialist

Nerecomandabil:

- să le spuneți să se „trezească”/ „să se zgâlțâie”
- să le faceți morală (sentimentul culpabilității le adâncește depresia)
- să vă lăsați târâți în marasmul personalității depresive



Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Personalitatea dependentă

Cum să o recunoaștem:

- nevoia de a fi ajutată și susținută de ceilalți;
- este reticentă când e vorba să ia singură decizii
- de multe ori îi lasă pe ceilalți să ia în numele ei decizii importante
- preferă să îi urmeze pe ceilalți decât să vină cu unele inițiative
- nu-i place să fie singură, ori să facă singură unele lucruri
- teama de a nu strica relațiile cu ceilalți
- pentru a fi pe placul celorlalți, spune mereu „da”
- este extrem de afectată și anxioasă atunci când este criticată și dezaprobată
- acceptă munci puțin gratificante, pentru a se face plăcută celorlalți
- rupturile o tulbură teribil

Cum să ne purtăm cu personalitățile dependente:

Recomandabil:

- să le lăudați mai mult inițiativele decât reușitele, să fie ajutate să banalizeze eșecurile
- dacă vă cere sfatul, înainte de a răspunde, chestionați-le în privința punctului lor de vedere
- vorbiți-le de îndoielile și slăbiciunile voastre, nu șovăiți să le cereți voi înșivă sfatul și ajutorul
- ajutați-le să își diversifice activitățile
- faceți-le să înțeleagă că există o serie de activități pe care le puteți face fără ele, dar că aceasta nu înseamnă că le respingeți

Nerecomandabil:

- să luați decizii în locul lor, chiar dacă vă cer acest lucru; nu le săriți în ajutor de câte ori se află în impas
- să le criticați inițiativele, chiar dacă nu sunt bune
 - - să le abandonați cu desăvârșire pentru a le „învăța să se descurce singure”
- să le îngăduiți să plătească prețul dependenței lor (să vă ofere cadouri și să facă „munci plicticoase”)
- să le lăsați să vă „invadeze”



Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Personalitatea pasiv-agresivă

Cum să o recunoaștem:

- manifestă rezistență la cerințele și exigențele celorlalți; vizibil atât în viața profesională, cât și în cea particulară
- comentează excesiv ordinele, îi critică mereu pe reprezentanții autorității
- „tărăgănează” lucrurile, este intenționat ineficient, stă îmbufnată, „uită” anumite lucruri, se plânge că este neînțeleasă și desconsiderată, sau că este rău tratată

Cum să ne purtăm cu personalitățile pasiv-agresive:

Recomandabil:

- să fiți amabil cu ele
- să le cereți părerea ori de câte ori este posibil
- să le ajutați să se exprime deschis
- să le reamintiți regulile jocului

Nerecomandabil:

- să vă prefaceți că nu le-ați remarcat împotrivirea
- să le criticați aiudoma unui părinte
- să vă lăsați antrenat în jocul represaliilor reciproce

Personalitatea evitantă

Cum să o recunoaștem:

- hipersensibilitate: criticile și ironiile o înspăimântă, îi e teamă de ridicol
- evită să intre în relații cu ceilalți, câtă vreme nu e sigură de bunăvoința necondiționată a acestora
- evită situațiile în care i se pare că ar putea fi jignită sau s-ar simți stingheră: noi cunoștințe, un post important, o relație intimă
- autodeprecieri: are o stimă de sine scăzută și de cele mai multe ori își subestimează capacitățile și reușitele
- din teama de eșec, optează deseori pentru un rol mărunț sau pentru posturi mult sub capacitățile sale

Cum să ne purtăm cu personalitățile evitante:

Recomandabil:

- să li se propună obiective de dificultate progresivă
- să le arătați că vă interesează opinia lor
- să le arătați că acceptați să fiți contrazis
- dacă vreți să le criticați, începeți cu un elogiu mai general și apoi aduceți critici unui comportament anume
- să le asigurați de sprijinul vostru constant
- să le îndemnați să consulte un specialist

Nerecomandabil:

- să le ironizați
- să vă enervați
- să le lăsați să își asume toate muncile ingrate

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Cum percep lumea personalitățile dificile?

PERSONALITATEA	CREDINȚELE	REGULILE PROPRII
Anxioasă	„lumea e plină de primejdii”; „trebuie să fii prudent, altfel te poți expune unor mari pericole”	„trebuie să anticipez orice problemă și să mă aștept mereu la tot ce poate fi mai rău”
Paranoică	„sunt vulnerabil”; „e posibil ca ceilalți să fie împotriva mea și să îmi ascundă unele lucruri”	„trebuie să fiu neîncrezător și să încerc să aflu ce se ascunde dincolo de ceea ce spun sau fac ceilalți”
Histrionică	„nu pot trezi interesul, dacă nu fac ceva anume”; „să seduci înseamnă să-ți arăți adevărata valoare”	„trebuie să atrag atenția celorlalți, ca să-mi fac loc printre ei”; „trebuie ca ceilalți să fie orbiti și vrăjiți de mine”
Obsesională	„trebuie ca totul să fie făcut ireproșabil”; „improvizația și spontaneitatea nu pot duce la nimic bun”	„trebuie să controlez totul”; „trebuie să respect regulile în tot ce faci”
Narcisică	„sunt excepțional (ă)”; „sunt cu mult deasupra celorlalți”	„mi se cuvine totul”; „ceilalți trebuie să știe că sunt o persoană remarcabilă”
Schizoidă	„nusunt ca toți ceilalți”; „viața socială e izvorul tuturor complicațiilor”	„e mai bine să fiu singur și să nu am relații intime”
Depresivă	„ne-am născut numai ca să suferim”; „nu mi se cuvine prea multă plăcere”	„te bucuri mereu prea devreme”; „trebuie să muncesc din greu ca să fiu la înălțime”
Dependentă	„sunt neputincios și nu tocmai competent”; „ceilalți sunt puternici”	„dacă apare vreo problemă, trebuie să caut de îndată ajutor”; „nu trebuie să mă împotrivesc celorlalți”
Pasiv-agresivă	„merit mai mult de la viață”; „ceilalți nu sunt cu mult mai presus decât mine, dar vor mereu să domine”; „ceilalți pot deveni agresivi, dacă îi contrazici verde în față”	„n-am de gând să cedez, știu perfect când trebuie să o fac și când nu”; „când nu ești de acord cu ceva, trebuie să te opui, indirect însă”
Evitantă	„sunt o persoană insignifiantă”; „dacă ceilalți își vor da seama cum sunt cu adevărat, mă vor respinge”	„nu trebuie să mă dezvălui în fața celorlalți”; „trebuie să mă țin deoparte, altfel nu voi fi la înălțime”

(Extrase și abstractizări din: „Cum să ne purtăm cu personalitățile dificile”, François Lelord și Christophe André)

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



În concluzie, dacă sunteți în situația de a trăi sau a lucra cu o personalitate dificilă, este bine să țineți cont de câteva recomandări generale:

RECOMANDABIL	NERECOMANDABIL
Încercați să le faceți să își schimbe comportamentul	Să vreți să le schimbați viziunea asupra lumii
Încercați să aflați ce temeri ascund comportamentele dificile	Să credeți că este vorba de o chestiune de rea voință
Acceptați o schimbare progresivă	Să le pretindeți o schimbare rapidă
Trasați o imagine clară a propriilor voastre trebuințe și limite	Să le faceți morală



Dialog

Întrebare: În activitatea profesională cu persoanele vulnerabile ce tip de personalitate din cele descrise ați întâlnit cel mai frecvent? De ce credeți că este așa?

Sugestie: Discutați experiența dv cu alți colegi și ierarhizați 3 tipuri de personalități dificile alese.

Puteți, din experiența dv, să adugați acțiuni recomandabile și / sau nerecomandabile pentru relația cu acestea?

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



B. Agresivitate și conflict

Agresivitatea este o formă de interacțiune socială deschisă, directă, de cele mai multe ori dăunătoare, lansată cu intenția de a provoca daune sau alte neplăceri unui alt individ. Ea poate avea loc ca răspuns / reacție a unui eveniment anterior sau spontan, fără provocare.

Agresivitatea umană poate fi directă sau indirectă. Agresivitatea directă este caracterizată prin comportamente fizice (lovire, orice formă de violență fizică) sau verbale (țipăt, strigăt, insultă) destinate să provoace rău cuiva. Conceptul de agresivitate indirectă este caracterizat prin comportamente destinate să dăuneze relațiilor sociale ale unui individ sau unui grup (tachinare, intimidare, răspândirea unor zvonuri sau ignorarea unei persoane).

Un comportament agresiv încalcă granițele sociale și poate duce la ruperea relațiilor cu cei din jur. Cu toate acestea, izbucnirile agresive ocazionale sunt des întâlnite și pot fi considerate chiar normale în anumite circumstanțe care necesită și justifică auto-apărarea. Problema apare atunci când aceste izbucniri au loc în mod frecvent sau când efectele lor au produs deja daune prea mari.

Un comportament agresiv vine la pachet cu iritare și neliniște, dar și cu dificultăți de control al propriilor reacții.

De cele mai multe ori, comportamentul agresiv al persoanelor din categorii vulnerabile, este un comportament de copying, de apărare, învățat ca răspuns la experiențele traumatizante trăite (bătaie, maltratare fizică / psihică, abandon, conflicte grave pe stradă, adicții, viața în închisoare, violență domestică, trafic de persoane etc).

Sunt și situații când alegem să fim agresivi, pentru a obține răzbunare sau pentru a provoca deliberat pe cineva. Se întâmplă adesea să întoarcem agresivitatea și asupra propriei persoane.

Pentru a putea combate acest tip de comportament, este important să-i înțelegem cauzele.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Agresor și agresat, un circuit repetitiv

Avem tendința să repetăm șabloane din trecutul nostru pe care nu reușim să le reparăm. Răspunsul în fața frustrării și răspunsul la agresivitate sunt comportamente deprinse în relațiile primare pe care le avem cu părinți, bunici și alte persoane importante în formarea noastră ca indivizi.

Atunci învățăm poate, că dacă suntem agresivi înseamnă că suntem răi, dar pentru că primim atenție doar în acele momente, vom apela și ulterior la acte distructive, tot pentru atenție. Tot atunci putem afla că nu este bine să ai comportamente agresive însă pentru ca tensiunea frustrării cere să fie eliberată, căutăm forme mascate, chiar și față de noi: agresivitatea pasivă. Tot de mici putem vedea că atunci când ești furios, soluția este să țipi, să lovești, să înjuri, pentru că așa fac și cei mari, în loc să învățăm să punem în cuvinte ceea ce ne deranjează și să găsim o variantă amiabilă de rezolvare a situației.

Ca actor în relație directă cu persoane vulnerabile, cu oameni care au întâmpinat în viață o multitudine de situații conflictuale, este bine să înțelegem despre ce poate cauza agresivitate, violență, stări conflictuale, care, adesea, pentru noi, cei din afara unor astfel de relații pot părea inexplicabile și duc, de foarte multe ori la etichetarea, marginalizarea și chiar îndepărtarea acestor persoane din relații, grupuri, organizații.

Cauzele generale ale comportamentului

agresiv: :

- Starea de sănătate fizică;
- Starea de sănătate mentală;
- Relația cu familia și cu ceilalți;
- Mediul de lucru și cel general, de viață;
- Factorii sociali sau socioeconomici;
- Anumite trăsături individuale;
- Istoria personală, experiențele de viață.

Cauzele psihologice și psihiatrice ale agresivității:

- Frustrarea;
- Autismul;
- Tulburarea de deficit de atenție și hiperactivitate (ADHD);
- Tulburarea bipolară;
- Schizofrenia;
- Tulburările de comportament;
- Sindromul de stres post-traumatic.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Cauze neurologice:

- Accidente vasculare cerebrale;
- Traume craniene (lovituri puternice la cap, accidente).

Manifestarea agresivității diferă de la caz la caz: ex: o persoană care suferă de autism sau de tulburare bipolară ar putea acționa agresiv atunci când se simte frustrată sau nu poate vorbi despre sentimentele sale, în timp ce în cazul unor tulburări de comportament, răspunsul agresiv vine în mod intenționat.

Agresivitate – Simptome

Agresivitatea poate fi asociată și cu simptome cauzate de o alta afecțiune. Bolile care influențează comportamentul au adesea atât simptome psihologice, cât și fizice:

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Anxietate; • Furie; • Proastă dispoziție; • Probleme de memorie; • Probleme de concentrare și de atenție; • Incapacitatea de a gândi clar și organizat; • Abilități slabe de comunicare; • Probleme cu înțelegerea, scrierea sau citirea cuvintelor; • Halucinații; • Delir; • Fluctuații de personalitate; | <ul style="list-style-type: none"> • Afectarea gândirii și a procesului decizional; • Insomnie; • Izolare socială; • Punerea în pericol a propriei persoane și a celorlalți; • Comportament amenințător; • Modificări ale stării mentale; • Confuzie, dezorientare, letargie; • Traumatisme, cum ar fi deformarea oaselor, arsuri, leziuni ale organelor vizibile; |
|---|--|



Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Este important de făcut diferența între un comportament agresiv care poate fi – la limită – acceptabil în anumite situații (provocări, mari frustrări, momente de tensiune înaltă), care de obicei, este extrem de punctual și încetează imediat după descărcarea emoțională și fizică (rămânând un comportament extrem de periculos și de evitat) și violență, care implică utilizarea intenționată a forței fizice (corporale, obiecte etc) pentru a produce daune sau a distruge.

Cum se manifestă agresivitatea

- Forme ale comportamentului agresiv:
- Țipete;
- Injurii;
- Insulte;
- Comentarii rasiale, religioase, etnice sau sexuale;
- Amenințări verbale
- Anumite gesturi de amenințare;
- Apeluri telefonice și mesaje de hărțuire;
- Alte forme de hărțuire;
- Șantaj și abuz emoțional.

Reacții fizice și emoționale asociate cu agresivitatea

Reacții fizice/fiziologice:

- Gura uscată;
- Transpirație;
- Bătăi rapide de inimă;
- Tensiune musculară;
- Tremurături;
- Instabilitate a picioarelor;
- Dinți și obraji încreștați.

Reacții emoționale:

- Sentiment de frustrare sau neputință;
- Mânie;
- Nerăbdare;
- Neliniște;
- Ostilitate;
- Depresie și/sau anxietate;
- Sentiment de tristețe și senzație de plâns.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Agresivitate – Bullying

Un fenomen care a luat amploare în ultimii ani (evidențiat la copii, dar și la adulți – într-o formă numită uneori "hărțuire" - este „bullying-ul” – intimidarea și terorizarea unei persoane, în mod constant, de către o altă persoană. Bullying-ul pune adesea frâne puternice dezvoltării emoționale sănătoase a copiilor și poate produce efecte greu de reparat și la vârsta adultă.

În ceea ce-i privește pe adulții din categorii vulnerabile, comportamentul agresiv este destul de frecvent întâlnit. Se poate considera că un adolescent are o problemă cu agresivitatea, dacă în mod regulat:

- Țipă în timpul certurilor sau discuțiilor în contradictoriu;
- Îi lovește pe ceilalți;
- Îi intimidează în mod voit pe ceilalți.
- În unele situații, adolescenții pot avea ieșiri agresive ca răspuns la:
 - Stres;
 - Presiunea celorlalți;
 - Abuz de anumite substanțe, precum droguri, alcool sau tutun;
 - Relații nesănătoase cu membrii familiei sau cu apropiații.

Efectele agresivității

Principalele complicații ale unui comportament agresiv sunt:

- Dificultăți de relaționare la locul de muncă, la școală, în familie sau în alte contexte sociale;
- Întreruperea relațiilor personale;
- O relație problematică părinte-copil;
- Exmatricularea sau pierderea locului de muncă;
- Consum și abuz de droguri și alcool;
- Risc crescut de vătămare corporală;
- Auto-vătămare;
- Încălcarea legii, care poate duce la pedeapsa cu închisoarea.

Agresivitate – Efectele acesteia asupra persoanei agresate

Când vorbim despre agresivitate, la fel de importante sunt și efectele pe care aceasta le are asupra persoanei agresate. O persoană care a fost supusă violenței poate ajunge în punctul în care are nevoie de îngrijiri medicale. În funcție de gravitate, agresivitatea poate produce sechele pe termen lung sau chiar la moarte.

În ceea ce privește sănătatea mintală, victimele pot suferi răni emoționale serioase precum:

- Depresie;
- Anxietate;
- Atac de panică;
- Insomnie;
- Coșmaruri;
- Sindrom post-traumatic.
- În urma acestora, pot apărea:
 - Tulburări de personalitate;
 - Tulburări alimentare;
 - Tentative de suicid;
 - Abuz de substanțe.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Violența în familie și violența domestică

Conceptul de violență în familie se referă la folosirea violenței pentru a controla sau manipula un membru al familiei sau altă persoană cu care are legătură, în timp ce violența domestică se referă la violența dintre partenerii de cuplu.

Violența în familie include vătămarea fizică, agresiunea sexuală, amenințările directe și indirecte, controlul exercitat asupra celeilalte persoane, distrugerea obiectelor acesteia, izolarea ei socială, abuzul emoțional și psihologic. Este important de menționat că orice persoană, indiferent de vârstă, gen sau cultură poate fi afectată de violența în familie.

Violența fizică se referă la vătămarea corporală, dar și la intimidarea fizică a victimei, care include și distrugerea bunurilor ce îi aparțin sau pe care cei doi parteneri le dețin împreună.

Violența psihică include violența emoțională și cea verbală, manifestate prin insulte, jigniri, amenințări, intimidare, șantaj emoțional, inducerea fricii, presiune, etc. Este denumită „abuz emoțional” deoarece este folosită pentru a manipula și controla cealaltă persoană. Efectele acestui tip de violență au urmări grave pe termen lung pentru victimă.

Din păcate, în țara noastră, violența în familie și violența domestică sunt probleme sociale care afectează viața multor membri ai familiilor, în special femeile, copiii și persoanele vârstnice. Din punct de vedere legal, acest fenomen a început să fie abordat abia odată cu anii 2000.

Agresivitate – Abordare

Pentru a combate agresivitatea, primul lucru necesar este identificarea cauzelor acesteia. Spre exemplu, dacă locul de muncă este cel care provoacă acest lucru, este necesar să schimbăm serviciul. Totodată, este recomandat ajutor specializat prin psihoterapie individuală pentru a învăța cum poate fi controlat comportamentul agresiv prin tehnici de gestionare a acestuia.

În unele cazuri este recomandată și medicație, mai ales dacă agresivitatea este cauzată de boli psihice, cum ar fi schizofrenia, tulburarea Alzheimer sau tulburarea bipolară. Tratamentul diferă în funcție de cauzele comportamentului agresiv. Însă acest lucru este decis întotdeauna de medici și servicii specializate.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Spre deosebire de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Cum poți gestiona mai ușor furia

- Încearcă să te gândești de două ori înainte de a acționa sau de a vorbi;
- Încearcă să respiri profund de câteva ori atunci când simți că te cuprinde furia;
- Fă sport: ajută la eliberarea de gândurile și emoțiile negative;
- la o pauză;
- Folosește umorul pentru a elimina tensiunea;
- Încearcă să identifici potențialele soluții;
- Îmbunătățește-ți abilitățile de comunicare;
- Învăță să recunoști și să eviți ceea ce te face să adopți un comportament agresiv.

Preluare și adaptare după Psihoterapeut Oana Nicolau; Psihoterapeut sistemic de cuplu și familie (<https://www.clinicaoananicolau.ro/agresivitatea-violenta/>)

Tipuri de conflicte

Conflictul este definit ca percepția manifestată prin acțiuni concrete și comportamente a diferențelor între punctele de vedere a două sau mai multor părți. O comunicare eficientă îi poate ajuta pe sefi de echipă în relație cu angajații în inserție să găsească perspectiva potrivită pentru înțelegerea conflictelor și rezolvarea lor.

Folosirea violenței este cea mai primitivă modalitate de soluționare a unui conflict. Conflictul nu se rezolvă cu violență.

Cunoașterea diferențelor dintre stilurile de comunicare este importantă, mai ales dacă dorim să **comunicăm eficient și constructiv** cu ceilalți, precum și pentru a ne adapta la stilurile de comunicare utilizate de interlocutor. Consecințele utilizării stilului de comunicare nepotrivit sau a unui amestec de elemente verbale sau nonverbale din mai multe stiluri de comunicare pot fi fie **distorsionarea mesajului**, fie crearea unor **bariere în comunicare** și poate duce chiar la **situații tensionate și conflicte**.

- De exemplu, un mesaj verbal asertiv de tipul „Nu mai doresc asta!” și însoțit de indicatori non-verbali pasivi (de exemplu: capul plecat, voce joasă) sau agresivi (de exemplu: privire intensă, volum al vocii ridicat) nu este transmis eficient, iar interlocutorul este indus în eroare.

Aceste stiluri de comunicare nu pot fi evaluate în termeni de bun sau rău, ci în termeni de **eficient** sau **ineficient**, acestea putând fi eficiente în situații în care comunicarea asertivă nu poate fi realizată. Fiecare stil de comunicare are avantajele și dezavantajele sale, iar utilizarea altui stil în locul celui folosit în mod normal va avea consecințele sale.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus+.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Dominantul / agresivul. ○ persoană cu comportament dominant

- la decizii pentru alții, se bazează pe control asupra oamenilor, evenimentelor, desfășurarea acțiunilor altora
- Tinde să-i umilească, să-i subestimeze pe ceilalți
- Întotdeauna vrea să aibă dreptate
- Nu ascultă și întrerupe constant
- Monopolizează conversația
- Persoana își dorește mereu să câștige pentru că aproape totul este privit ca o competiție
- Pare arogant și sigur pe sine, însă maschează o scăzută stimă de sine, adesea frustrare, durere provenită din neatingerea scopurilor, acoperite prin atitudine dominatoare (domin eu înainte de a fi dominat)
- Voce tăioasă, sarcasm
- Va suferi des atunci când apar acele lucruri, situații, oameni pe care nu le va putea controla (vremea, orarul de funcționare al instituțiilor)

**Submisivul / Pasivul pasiv (non-assertiv-eu nu contez)** are comportamente precum:

- Persoana manifestă politețe exagerată
- Are o voce moale, nesigură
- Umerii lăsați, postură de retragere
- Nu are inițiativă, deci nu are responsabilități, lasă pe alții să ia decizii,
- Nu cere nimic pentru sine
- Nu spune niciodată ce crede
- Încearcă să fie drăguț cu toată lumea este de acord chiar și atunci când nu este
- Își cere scuze în mod repetat și cere permisiunea pentru tot
- Evită să vorbească în public
- Nu exprimă ceea ce dorește

Pasivitatea este consecința comportamentului abuziv din copilărie sau a neglijării de către părinți. Una dintre consecințele comportamentului este implicarea în relații umilitoare unde joacă rolul de “victimă”.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Exista și o versiune ” mijloc” care combina comportamentele agresiv și pasiv:

Comportamentul pasiv-agresiv

- Mesajul trimis este “poate tu” dar ceea ce gândește este “EU!”
- Nu obiectează deschis, deși ar vrea, iar frustrarea acumulata prin reprimare (din cauza lipsei de curaj sau permisiunii pe care să și-o acorde de a riposta) se manifestă violent în situații neașteptate
- Nu își exprimă părerea deschis, adesea din frica de a nu greși, de a nu își asuma responsabilitatea, pândește greșelile altuia și critică
- Are permanent un motiv de revoltă față de familie, șefi, autorități, de cei care au controlul și stabilesc regulile pentru că, în secret, ei și-ar dori rolul de “control”, dar nu o pot face din frica
- Aleg adesea relații în care să-și poată manifesta “cârcoteala”, cu persoane cu încredere scăzută de sine, care interpretează criticile ca pe ceva normal.

Comportamentul asertiv. Mesajul trimis este “Eu mă afirm așa cum sunt”

- Persoana cu un comportament asertiv își recunoaște nevoile și le afirmă
- Este onest cu sine și cu ceilalți ceea ce duce la un echilibru interior și în relațiile interumane
- Ascultă
- Negociază
- Colaborează
- Își asumă responsabilitatea pentru ceea ce spune și ceea ce face
- Acceptă critici constructive
- Acționează din proprie inițiativă
- Nu condamnă
- Nu etichetează
- Nu manipulează

Formarea și încurajarea comportamentului asertiv

Capacitatea de a comunica în mod asertiv sentimentele, emoțiile și gândurile fără a leza integritatea celorlalți, reprezintă un mod eficient de comunicare. În acest fel de interacțiune sunt respectate atât demnitatea și drepturile celorlalți, cât și ale tale.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Asertivitatea înseamnă

**Abilitatea
de a
exprima
emoții și
sentimente**

**Abilitatea
de a
exprima
convingeri
și idei în
mod deschis**

**Abilitatea
de a lupta
pentru
propriile
drepturi**

Cum sa fii asertiv:

- Împărtășiți-vă sentimentele în afirmații la persoana I singular
- Nu vă minimizați și nu îi minimizați pe ceilalți
- Fiți cât mai specifici și utilizați cuvinte simple și clare
- Fiți concret în feedback și critică - referiți-vă la comportamentul persoanei și nu la persoană
- Folosiți un limbaj neutru, neexploziv
- Fiți cooperanți, deschiși și receptivi la ceilalți
- Confrunțați situațiile neplăcute pe loc sau cel puțin imediat ce se poate

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



C. Gestionarea situațiilor problematice

Trăim într-o lume din ce în ce mai complexă și mai diversă, persoane diferite doresc lucruri diferite și sunt puține lucruri care mulțumesc pe toată lumea. Oriunde sunt oameni, există idei, valori, conjuncturi, stiluri și standarde care pot intra în conflict, ceea ce înseamnă că oricine poate cauza un conflict. Indiferent unde lucrăm, avem ceva în comun cu toți ceilalți, iar a lucra cu oamenii, înseamnă a ne confrunța în mod inevitabil cu oamenii; neînțelegerile, incompatibilitățile, aspirațiile, ego-urile jignite, sunt numai câteva dintre numeroasele motive pentru care activitatea în colectiv generează conflicte, însă modul în care le gestionăm face diferența.

Tehnici de gestionare a conflictelor

Oglindirea

- Imitați gesturile și limbajul colegului cu care stați de vorbă.
- Nu imitați limbajul corpului complet. Poate fi prea mecanic și nu este eficient. Mai mult decât atât, monitorizarea întregului limbaj corporal și replicarea acestuia produce prea mult efort și vă distrage atenția de la subiectele de bază ale procedurii de gestionare a conflictelor.
- Concentrați-vă pe ritmul conversației. Nu este important să adoptați posturi similare, ci și să utilizați aceeași viteză de mișcare și vorbire. Ne sincronizăm deseori cu persoanele care au același ritm de vorbire. Mai mult, utilizarea unui ritm de vorbire similar al interlocutorului nostru ne obligă să avem același ritm de respirație.
- Gestionați constant orice variație a limbajului corpului, vă poate sugera posibila schimbare de perspectivă.

Identificați punctul de vedere al ambelor părți

- Care este motivația care duce la conflict?
- Este aceeași motivație pentru ambele părți?
- Care este resursa conflictului?
- Când ambele părți pot fi considerate satisfăcute?
- Care este valoarea care stă la baza conflictului?
- Trebuie să separați oamenii de probleme
- Ceea ce contează sunt interesele reale, nu pozițiile aparente
- Părțile, atât individual, cât și colectiv, trebuie să genereze alternative avantajoase
- Acordurile trebuie să se bazeze pe criterii obiective, prin intermediul cărora este posibil să se măsoare rezultatul acordului

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Instrumente și tehnici pentru stimularea asertivității

Tehnica ascultării active se materializează în respectarea a patru principii:

1. oferirea unui răspuns concret
2. înțelegerea sentimentelor celorlalți
3. manifestarea înțelegerii și acceptării mesajului receptat
4. încurajarea conversației

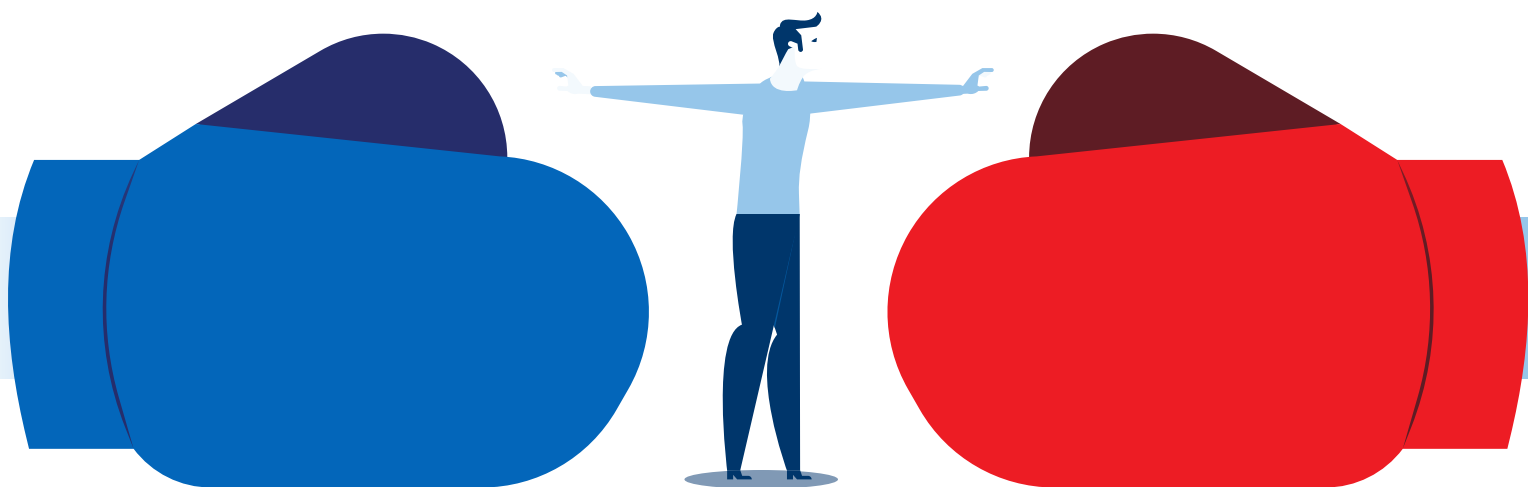
Tehnica “discului zgâriat”, care se folosește frecvent în afirmarea de sine și constă în repetarea unei acțiuni ori de câte ori este necesar, dar devenind de fiecare dată mai amabili, și mai politicoși.

Tehnica normandului presupune evitarea unei discuții într-un asemenea mod încât interlocutorul să nu fie jignit.

Perdeaua de fum constă în a da celui alt sentimentul de acceptare a unor critici, fără a renunța însă la punctul propriu de vedere.

Tehnica sprijinului acordat în găsirea unei alternative. Propunerea unei alternative la solicitarea celui alt este benefică atunci când situația ne impune să refuzăm, dar dorim să acordăm sprijinul în rezolvarea problemei solicitantului.

La aceste tehnici se adaugă cele de exprimare pozitivă a părerilor, de aplanare a conflictelor, de adresare a întrebărilor, sau chiar de retragere dintr-o situație fără ieșire.



Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Exerciții pentru stimularea asertivității

Exercițiul 1 Împărțiți-vă în trei grupuri. Faceți trei bilețele, pe fiecare scrieți un tip de comportament. Fiecare grup va primi câte o foaie de flipchart (jamboard) pe care o va completa cu comportamentul tras la sorți: pasiv, asertiv sau agresiv. Fiecare echipă va juca în fața celorlalte 2 echipe o scenetă care să demonstreze tipul de comportament pe care l-a ales. Se vor discuta, comparativ, cele 3 tipuri de comportament

Exercițiul 2 Împărțiți-vă în trei grupuri. Fiecare grupă primește o coală mare albă de hârtie și un marker. Se prezintă clasei câteva mesaje și li se cere elevilor să noteze răspunsurile pasive, agresive și asertive la aceste mesaje.

Mesaje la care puteți răspunde:

- Unul dintre colegi fumează și te roagă și pe tine să fumezi cu el/ea.
- Colegul tău/colega ta îți ia gustarea din geantă fără să îți ceară voie, dar ție îți este foarte foame
- Ați stabilit să mergeți cu colegii la un film la o anumită oră și zi, dar ei au modificat între timp ziua fără să te anunțe și pe tine. Tu ai fost la data stabilită inițial și ai așteptat degeaba. Ce faci?
- Colegii au scris pe bvestiarul tău cu vopsea care nu se poate șterge: “Ești”
- Un prieten apropiat îți înșală încrederea spunând lucruri neadevărate despre tine în cercul vostru de prieteni.

Sugestie: Discutați cu colegii răspunsurile pe care le-au dat și premiați grupa care a câștigat cu câte un cuvânt frumos din partea celorlalte echipe.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:





Capitolul 7. Rolul șefului de echipă în evoluția profesională a angajatului în inserție

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.
Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.
Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

A. Parcursul de inserție socială și profesională: definirea și atingerea obiectivelor personale și profesionale

Parcursul de acompaniere socio-profesională pentru inserție este un serviciu social de activare individualizat pentru persoane în mare dificultate care vizează stabilitatea personală și socială și construirea unei angajabilități durabile. Programul de inserție poate avea o durată de 2 sau 3 ani, în funcție de nevoile de acompaniere individuale ale persoanei și este împărțită în 3 mari etape: adaptare, stabilizare și profesionalizare.

Definirea și atingerea obiectivelor se face etapizat, conform planului individualizat de intervenție în care se urmărește evoluția socială și profesională a angajatului în inserție.

Parcursul de inserție este un proces de învățare la locul de muncă, în care fiecare angajat în inserție dobândește cunoștințe, abilități, competențe și înțelegere prin efectuarea de sarcini, într-un context profesional.

În atelierele sale, întreprinderile sociale de inserție oferă oportunități de învățare practică, într-un demers coerent de educație și formare profesională (suport personalizat necesar, personalizarea ritmului de învățare) în vederea trecerii la viața profesională pe termen lung.

Competențele pe care seful de echipă are responsabilitatea de a le forma gradual la fiecare beneficiar în colaborare cu consilierul de inserție sunt aceleași pentru toate atelierele de inserție pentru etapa respectivă: **sociale, emoționale și tehnice**.

Formarea în timp a acestor competențe are ca rezultat pentru angajații în inserție:

- creșterea încrederii în sine,
- crearea unei imagini realiste și pozitive a propriei persoane,
- responsabilitate față de cei din jur,
- interese de durată,
- aptitudini de muncă în echipă,
- aptitudini de viață,
- atitudine independentă și auto-motivațională.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



În cazul persoanelor cu un cumul de vulnerabilități, oportunitatea învățării, exersării și dobândirii de abilități și competențe la locul de muncă are:

- rol esențial în dezvoltarea identității personale și stimularea încrederii de sine (în caz contrar, ar putea să considere că au eșuat)
- oferă o experiență la un loc de muncă, cu rol determinant în formarea competențelor necesare pentru viața profesională și dezvoltarea ulterioară a carierei
- contribuie la facilitarea tranziției de la adaptare/învățare la un loc de muncă: instrument puternic de integrare treptată a persoanelor cu diverse vulnerabilități pe piața forței de muncă.

Cele mai grele două etape sunt cea de adaptare și cea de stabilizare, punând angajatul în inserție în situații complet noi, uneori dificil de integrat, în care rolul șefului de echipă și al consilierului de inserție sunt esențiale în diminuarea ratei de abandon al statului de angajat pentru persoane vulnerabile.

Acestea sunt puse în fața unor schimbări pe care, chiar dacă și le doresc, este posibil să nu le fi evaluat corect ca impact: o viață organizată în jurul unui contract de muncă, al unui program de lucru, al unor sarcini de dus la îndeplinire, al lucrului în echipa etc.

În aceste etape, șeful de echipă și consilierul de inserție (când este cazul, și alți membri ai echipei multidisciplinare) au nevoie să acorde timp și o mai mare disponibilitate pentru observarea angajatului, pentru remedierea și ajustarea planului personalizat de intervenție, pentru consiliere individuală de suport.

Exercițiu de reflecție

Temă: Puteți identifica, în relație cu angajații în inserție din organizația Dv, care au fost momentele cele mai dificile din perioada de început a activității acestor, la locul de muncă?

Cum ați abordat aceste momente? Ce a contribuit la reglarea, rezolvarea situației respective?

Sugestie: Discutați împreună cu alți colegi/specialiști care au fost implicați atunci. Ce ați face la fel, cum ați proceda altfel, în situații similare? Dar atunci când situația descrisă s-ar repeta cu același beneficiar?

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



B. Formarea abilităților de viață profesională și a competențelor în contextul activității profesionale din cadrul întreprinderilor sociale de inserție

Formarea competențelor în întreprinderea socială de inserție vizează corelarea între aptitudinile individuale, educație, potențialul de muncă și oportunitățile de pe piața muncii și urmăresc sprijinirea accesului pe piața muncii și integrarea socială a persoanelor din grupurile vulnerabile.

Formarea profesională la locul de munca asigură pregătirea necesară pentru dobândirea competențelor profesionale minime necesare pentru obținerea unui loc de muncă, iar șeful de echipă este actorul cel mai important privind aceste aspecte.

Ce este o competență profesională?

Competența profesională presupune îmbinarea și utilizarea armonioasă a cunoștințelor, deprinderilor și aptitudinilor în vederea obținerii rezultatelor așteptate la locul de muncă. Este capacitatea de a aplica, a transfera și a combina cunoștințe și deprinderi în situații și medii de muncă diverse, pentru a realiza activitățile cerute la locul de muncă, la nivelul calitativ specificat în standardul ocupațional.

Tipuri de competențe

Competențe cognitive	Competențe funcționale	Competențe personale	Competențe etice
vizează utilizarea teoriei și a conceptelor, precum și a capacităților de cunoaștere dobândite prin experiență;	sunt acele competențe pe care o persoană trebuie să le aibă atunci când acționează într-un anumit domeniu de activitate, context de învățare sau activitate socială;	vizează capacitatea adoptării unei atitudini și / sau comportament adecvat într-o situație particulară;	presupun demonstrarea anumitor valori personale și profesionale.

Ce sunt abilitățile de viață profesională?

Abilitățile de viață profesională reprezintă modalități de comportament profesional învățate sau dobândite, cu ajutorul cărora persoana poate executa rapid și cu exactitate un șir de operații pentru efectuarea mai ușoară și cu mai mult succes a unei sarcini.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Tipuri de abilități

Soft-skills, abilități primare necesare oricărui mediu de lucru: sunt abilități interpersonale, abilități de comunicare, muncă în echipă, motivație, etc.

Hard-skills, aptitudini tehnice, necesare pentru îndeplinirea sarcinilor unui anumit post de muncă.

Pentru a dobândi noi abilități și competențe profesionale sunt necesare: exercițiu, motivație și utilizarea cunoștințelor, abilităților și experiențelor dobândite anterior.

Acest lucru nu este posibil fără implicarea directă a șefului de echipă care este chemat să își întrebuințeze întregul arsenal de abilități, cunoștințe profesionale și pedagogice, răbdarea și suportul pentru angajatul în inserție, mai ales când acesta se află la început de drum profesional.

Formarea abilităților și competențelor în întreprinderile sociale de inserție

Activitatea profesională din cadrul atelierelor de inserție este o activitate suport, un context de învățare care permite angajaților în inserție dobândirea graduală de competențe sociale, emoționale și tehnice. Sub îndrumarea directă a șefului de echipă, fiecare beneficiar este susținut (prin activități instructiv-educative, într-un mod gradual, individualizat) să dobândească abilități, cunoștințe și competențe la locul de muncă.

Atelierele de inserție asigură un mediu profesional de formare a unor abilități de muncă, a unor deprinderi de viață profesională și a unor competențe tehnice transferabile de către persoane aparținând grupurilor vulnerabile pe piața forței de muncă, oferindu-le un start socio-profesional și schimbarea statutului din persoană asistată în persoană implicată activ pe piața muncii.

Dezvoltarea competențelor transversale și a competențelor socio-civice crește șansele de adaptare pe piața muncii a celor vulnerabili, a persoanelor cu un nivel scăzut de abilități și cunoștințe, la schimbările continue de pe piața muncii. Prin urmare, întreprinderile sociale de inserție contribuie la creșterea capacității de inserție socio-profesională, prin:

- stabilirea unui plan individualizat de intervenție,
- prin activități de informare și consiliere profesională, formare profesională, dezvoltare competențe cheie și

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Competențele vizate de parcursul de inserție fac obiectul instruirii angajaților în inserție. Modalitățile de intervenție sunt detașate de constrângerile din producție, fiind în același timp aproape de condițiile reale de muncă. Astfel, angajații sunt încurajați și susținuți în egală măsură pentru formarea unor competențe generale variate, precum:

- abilitatea de a comunica și a interacționa cu ceilalți,
- abilitatea de a urma instrucțiunile și de a face treaba la timp,
- lucrul în echipă,
- abilități de rezolvare a problemelor, flexibilitate / adaptabilitate,
- automotivația,
- responsabilitatea

toate acestea ajutându-i pe angajații în inserție să aibă succes la viitorul loc de muncă.

Șeful de echipă este expert în domeniul activității profesionale pe care o desfășoară și are abilități de lucru cu persoane care aparțin grupurilor vulnerabile, prin urmare deține abilități de organizare a muncii și de intervenție pedagogică în relația cu beneficiarii: este exemplar ca prezență și prestanță, alocă sarcini, instruește și antrenează, coordonează, supraveghează și evaluează activitatea fiecărui membru al echipei. Este atent și gestionează starea de spirit și buna funcționare a relațiilor din echipă.

În intervenția sa, șeful de echipă îndeplinește 3 funcții:

- organizare a activității din atelier - organizează munca și distribuie sarcinile, se asigură de bunul mers al producției
- are rol de formator de competențe tehnice (ex. cum se folosește o mașină de cusut, cum se folosesc uneltele)
- are rol pedagogic pentru formarea abilităților sociale și emotionale și deprinderi de viață profesională - acestavajuta beneficiarul să deprindă o serie de abilități sociale (ex. rezolvarea conflictelor), emoționale (gestionarea furiei) și viață profesională (punctualitatea).

Mijlocul principal de intervenție al șefului de echipă este exercitarea și menținerea controlului asupra dinamicii relațiilor din echipă, a echilibrului individual al angajaților în inserție și oferirea unui model, adaptat fiecărei situații în sine.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprejiniul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



- **Spre exemplu**, într-o situație de conflict între angajații în inserție, șeful de echipă intervine imediat aplanând conflictul și demonstrând cum vorbești cu celalalt, cum te adresezi fără agresivitate și pașii pe care îi urmezi pentru a ajunge la un consens cu celalalt (negocierea situației, restabilirea ordinii, reluarea activității).

Atunci când apar situații problematice în echipă (conflict, refuzul de a executa sarcini, refuzul de a comunica, absenteismul fizic, mental), șeful de echipă face pasul următor aducând la cunoștință consilierului de inserție evenimentele. Șeful de echipă este adesea martor la evenimente care se produc în atelier, însă cauza lor se poate afla în afara locului de muncă, în plan personal sau într-o relație tensionată dintre angajați. De rezolvarea problemelor emoționale se ocupă exclusiv consilierul de inserție și / sau psihologul.

Aplicație practică

Temă: Cum ați acționat la sosirea în echipă a unui nou angajat în ceea ce privește organizarea muncii, (re-distribuirea) sarcinilor și statuarea relațiilor dintre membrii echipei astfel încât să facilitați integrarea noului membru și să reduceți eventualele tensiuni?

Sugestie: verificați-vă notițele din perioada în care a sosit noul membru: ce sarcini a primit, cum au fost redistribuite sarcinile în echipă, de la cine a preluat, cum au reacționat membrii echipei, ce probleme ați întâmpinat, cum le-ați rezolvat etc?

C. Stabilirea obiectivelor de progres profesional

La începutul parcursului de inserție, angajatul semnează un Contract de acompaniere socio-profesională pentru inserție în care se definesc, împreună cu consilierul de inserție, primele obiective de intervenție și acompaniere (în general remedierea urgențelor personale). Acestea se aduc la cunoștință și șefilor de echipă, care contribuie la implementarea lor.

De-a lungul parcursului de acompaniere pentru inserție, până la fiecare evaluare de etapă se va monitoriza stadiul de îndeplinire al obiectivelor și se vor stabili noi obiective pentru etapa următoare.

Formarea deprinderilor de viață profesională și dobândirea competențelor la locul de muncă sunt obiective urmărite pe tot parcursul de inserție. Ele sunt evaluate periodic și constituie punctul de plecare al intervențiilor șefului de echipă.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Un obiectiv bine definit conține în formularea sa, următoarele elemente, **caracteristici**:

- Performanța - ce va face și cum poate fi observat, înregistrat (este despre evoluție, schimbare, îmbunătățire, însușire etc)?
- Condițiile – în ce condiții (cu ce resurse, în cât timp, cu cine, instrumente, materiale)?
- Criteriul – cât de bine (gradul de acuratețe, nivelul de performanță, standarde)?

Folosiți verbe de acțiune (lista este doar ca exemplu):

- afective: analizează, alege, critică, decide, evaluează
- cognitive: definește, enumeră, compară, descrie, explică
- asamblează, construiește, desenează, măsoară, operează, repară, prepară, demonstrează, numără

Exemplu: at the end of the stabilisation period, employee x, will be able to disassemble a computer, in the component parts, sorted by waste categories, in 30 minutes, with a workload of 12-14 units in 8 hours.

Obiective pentru perioada de adaptare: într-un mod gradual, puțin câte puțin, atât în acompanierea la locul de muncă cât și în ședințele de consiliere, binomul consilier inserție - șef echipa va avea ca obiectiv:

- resocializarea beneficiarilor cu un cumul mare de dificultăți care vin din situații de excluziune și marginalizare,
- crearea unui cadru de securitate socială și emoțională,
- integrarea în echipă și dobândirea deprinderilor bazice de muncă: adaptarea la un loc de muncă și înțelegerea diferenței dintre viața privată și rolul profesional, înțelegerea regulilor și instrucțiunilor de lucru, a ordinii ierarhice, a procedurilor de lucru, învățarea folosirii corecte a uneltelor și utilajelor, respectarea programului de muncă și a regulamentelor de ordine interioară, a regulilor de securitate în muncă.

Consilierul de inserție se va concentra asupra prioritizării urgențelor sociale diagnosticate în perioada de selecție și acompanierea spre soluții la urgențele sociale identificate, pentru a consolida o baza stabilă pe care se va construi planul individual de acompaniere socioprofesională pentru inserție (demersuri medicale, dosare pentru ajutoare și alocații și / sau certificat handicap, demersuri de locuire sau juridice sau fiscale urgente etc).

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Obiective pentru perioada de stabilizare:

- consilierea terapeutică și motivațională pentru consolidarea stimei de sine, a încrederii în sine și în ceilalți, socializare sănătoasă
- reconstruirea legăturilor familiale, sociale
- stabilizarea emoțională și dezvoltarea personală
- dobândirea de soft skills, stăpânirea deprinderilor de viață profesională
- bilanț de competențe
- definirea proiectului profesional și a planului individual de formare /c alificare aferent proiectului profesional

Obiective pentru perioada de profesionalizare:

În cadrul sesiunilor de consiliere motivațională din această etapă, se va avea în vedere efectuarea de demersuri în autonomie și de mediere a locului de muncă:

- acceptarea schimbării, autonomizare
- testarea proiectului profesional prin stagii de practică la angajatori de pe piața muncii
- participarea la cursuri de formare / calificare (unde este cazul, în funcție de nevoile de formare conform proiectului profesional definit)
- pregătire pentru depunerea candidaturilor, pentru interviul de angajare
- medierea locului de muncă, se va pune accent pe lărgirea orizontului personal / cultural și profesional, pe adaptarea « ofertei » cu cererea de pe piața muncii

În definirea proiectului profesional, împreună cu angajatul în inserție și niciodată în locul său se va ține cont de:

- competențele persoanei, abilitățile anterioare, experiența profesională anterioară dacă este cazul și competențe transversale transferabile dobândite la locul de muncă în atelierele de inserție
- interesele sale
- personalitatea sa

This material was created and published under the Erasmus+ Programme.

Sprijinul este oferit de Comisia Europeană și de Comisia Română pentru Educație, Formare, Tineret și Sport. The support is provided by the European Commission and the Romanian Commission for Education, Training, Youth and Sports. The content of this publication does not necessarily reflect the views of the Commission, and the Commission is not responsible for any use which may be made of the information contained therein. Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Aplicație practică

Temă: Formulați pentru un angajat în inserție 3 obiective diferite (acțiune, resurse, rezultat etc) folosind modelele de mai sus, astfel:

- Un obiectiv în perioada de adaptare
- Un obiectiv în perioada de stabilizare
- Un obiectiv în perioada de profesionalizare

Sugestie: discutați în echipă sau cu un consilier de inserție despre formularea de obiective, încercați să formulați o serie de obiective care decurg unul din celălalt, pe măsură ce sunt atinse pentru a parcurge un program de inserție.

D. Monitorizarea și consemnarea progresului angajatului

Persoanele care intră în program au un cumul de dificultăți pentru care este nevoie de intervenție pe mai multe paliere, intervenție descrisă în **planul individualizat de servicii** pe care consilierul de inserție îl coordonează. Șeful de echipă oferă informații despre progresul persoanei în program. Comunicarea permanentă cu consilierul este esențială.

Consilierul de inserție ghidează intervenția de acompaniere și formare la locul de muncă a beneficiarului de către șeful de echipă. Acesta informează consilierul de inserție în timp util / real atât despre apariția conflictelor, comportamentelor neadecvate cât și despre evoluția beneficiarului la locul de muncă.

Periodic și sistematic **șefii de echipă** comunică cu consilierii de inserție (recomandăm pentru această acțiune consecventă utilizarea ședințelor săptămânale) prin care:

- dau feedback structurat asupra evoluției beneficiarilor,
- vor primi ghidaj din partea profesioniștilor de inserție (consilier, psihoterapeut) și
- vor aplica metodele și instrucțiunile managerului de caz / consilierului de inserție pentru a interveni individual și în grup, după caz, în scopul gestionării conflictelor, al corectării comportamentelor deficitare și al dobândirii de competențe și abilități de către beneficiari.

Responsabilitatea șefilor de echipă este de a reuși **să ajute fiecare beneficiar să dobândească o serie de competențe** la locul de muncă într-un mod gradual și dozat în funcție de etapa de evoluție profesională în care se află fiecare beneficiar (începător - senior), prin pedagogie explicată, răbdare, empatie, acceptarea diferențelor și respect al beneficiarului.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



În cazul în care șeful de echipă întâlnește dificultăți la anumiți beneficiari (comportament, dificultăți cognitive, analfabetism etc) va solicita sprijinul consilierului de inserție / manager de caz și va respecta instrucțiunile primite.

În perioada de adaptare, șeful de echipă va acorda o atenție mai mare beneficiarului în vederea integrării în echipă și va da feedback săptămânal structurat despre acomodarea acestuia la activitatea și cu colegii.

Vor fi evaluate elemente privind comunicarea, productivitatea și autonomia personală și profesională:

- ținuta,
- igiena personală,
- condiția fizică generală,
- politețea,
- integrarea în grup,
- emotivitatea,
- agresivitatea,
- respectarea regulilor,
- reacțiile la critici,
- respectarea ierarhiei,
- stilul de lucru,
- polivalența,
- motivația,
- înțelegerea sarcinilor,
- curățenia la locul de muncă,
- nevoia de monitorizare pentru realizarea sarcinilor de lucru.

Pe lângă formarea competențelor transversale de către șefii de echipă cu sprijinul și ghidajul consilierilor de inserție, echipa de specialiști din departamentul social (asistenți sociali, psihoterapeuți, voluntari medici și psihiatri) vor propune angajaților în inserție formări / informări colective, dispensate în intern de specialiștii din departamentul social sau cu ajutorul specialiștilor externi (medici, psihologi, psihiatri, experți RH) din organizațiile și instituțiile partenere.

Aceste formări de grup sunt graduale în funcție de etapa din parcursul de inserție pe diferite teme:

- tema igienei personale și în colectivitate,
- sănătate (alimentație, contracepție, BTS, prevenție, evitarea automedicamentatiei, sănătate mintală etc),
- bugetul personal,
- abilități de bază de lucru pe calculator
- redactare CV
- navigarea pe internet pentru căutarea de informații și utilizarea e-mailului
- pregătirea pentru interviul de angajare (aspect fizic îngrijit, întrebări și răspunsuri)
- simularea interviului de angajare scopul lor fiind informarea pentru prevenirea situațiilor problematice pe viitor și gestionarea cât mai autonomă a acestor aspecte pe viitor de către beneficiari.

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Intrebări

Cum arată planul individualizat de servicii în organizația Dv. Există direcții pe care ați dori să le ajustați cu îmbunătățiri sau elemente de dezvoltare?

Ce instrumente folosiți în implementarea planului individualizat de servicii?

Care este rolul șefului de echipă, în acest demers?

Pentru fiecare atelier, există un centralizator cu evaluările de etapă ale angajaților în inserție astfel că aceștia beneficiază de sesiuni de consiliere motivațională și acompaniere socio-profesională. În funcție de nevoi în vederea rezolvării problemelor cu care se confruntă beneficiarul, consilierului de inserție poate solicita șefului de atelier învoire pe timpul de lucru sau reduceri contractuale ale normei de muncă (pentru a efectua demersuri medicale, educaționale etc), precum și de sesiuni săptămânale de consiliere terapeutică.

E. Ieșirea angajatului în inserție din program

IEȘIRE POZITIVĂ - IEȘIRE NEGATIVĂ

Procesul și parcursul angajaților în programul de inserție, ritmul în care beneficiarii parcurg programul, durata acestuia și momentul în care ies din program pot diferi de la o persoană la alta.

În AFF, considerăm ca fiind **ieșire pozitivă**, situația în care, indiferent de durata de timp de până la 24 luni este parcursă de un angajat în inserție, acesta decide să iasă din program deoarece a găsit un alt loc de muncă apropiat de dorințele, competențele și interesele sale materiale financiare (este un moment în care încep să conteze și distanța față de domiciliu și pachetul salarial sau posibilitățile de dezvoltare profesională).

De asemenea, considerăm ca fiind ieșire pozitivă și situația în care un angajat în inserție, parcurge toate etapele programului de inserție și, cu recomandările șefului de echipă și demersurile consilierului de inserție, angajatul face demersuri de abordare a pieței convenționale a muncii:

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprejiniul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



- Învăță să elaboreze un CV,
- Caută singur sau cu acompaniament minim posibili angajatori și locuri de muncă
- Învăță să se prezinte la un interviu
- Semnează un contract de muncă și
- Începe lucrul la noul job

Sunt persoane care, deși sunt angajate cu un contract de muncă legal și stabil, renunță la programul de inserție în primele săptămâni deoarece nu reușesc să se adapteze la normele, regulile și programul impuse de un loc de muncă. Sunt, în general, persoane care trăiesc pe stradă sau nu au lucrat niciodată. De asemenea, sunt multe cazuri în care discutăm despre persoane cu mari probleme de sănătate, boli cronice în faze acute sau dependențe aflate sub tratament. Pentru acestea, starea de sănătate și echilibrul precar, sunt factori de renunțare la program și le considerăm **ieșire negativă** din program.

În acest caz, echipa de specialiști în inserție, inclusiv șeful de echipă, analizează motivele și posibile soluții, astfel încât, uneori se ia decizia de a suspenda sau rezilia contractul de muncă al angajatului în inserție (dacă se află încă în perioada de probă sau după îndelungate absente pe motive medicale. Alteori, însuși angajatul solicită încheierea relațiilor de muncă, din motive medicale.

EXIT INTERVIU

Indiferent de momentul și condițiile în care un angajat în inserție părăsește programul, sunt importante motivele care au dus la această finalitate, din mai multe considerente:

- Putem identifica astfel ce anume l-a ajutat cu adevărat în parcurgerea programului (consilierea, relația cu șeful de echipă și colegii, evoluția profesională, condițiile de muncă, parcursul planificat și realizat împreună etc)
- Putem depista eventualele minusuri ale programului de inserție, dacă sunt zone de îmbunătățire a acestuia, din perspectiva lucrului cu angajații în inserție
- Investigăm drumul social și profesional al persoanei care iese din program și eventuala influență a programului asupra acestui drum
- Este un moment în care stabilim împreună cu "fostul" angajat în inserție nevoie și planul său de monitorizare pentru următoarea perioadă (6 luni).

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



Întrebări uzuale de adresat într-un exit interview:

1. Care sunt motivele pentru care părăsesc programul de inserție (parcurs normal care s-a încheiat, evoluție rapidă, alte oportunități, situații speciale care etc)?
2. Încotro pleacă, către ce angajator, job?
3. Ce au învățat / făcut diferit?
4. Ce câștigă au după parcurgerea programului?
5. Ce consideră că ar fi putut fi mai bine făcut, ce altceva le-ar fi fost util?
6. Ce își propun să facă mai departe în viață, carieră?

Întrebare

Discutați cu șefii de echipă, consilieri, persoane din alte organizații sau între voi despre oportunitatea exit-interviului și care ar putea fi direcțiile de investigat, obiectivele acestui demers și întrebările folosite.

MONITORIZAREA POST INSERȚIE

Pe de o parte, parcurgerea programului de inserție, pe baza metodologiei pe care o folosim, presupune un demers de durată, laborios în care ambele părți (echipa de profesioniști și beneficiarii) investesc multiple resurse precum timp, emoții, percepții, planuri, resurse materiale și financiare, competențe și preocupări pentru viitor.

Această dinamică duce la crearea și consolidarea unor relații puternice, stabile și durabile. Ele nu se "termină" odată cu ieșirea formală din program a beneficiarilor. De cele mai multe ori, chiar dacă nu se reintegrează pe piața muncii, beneficiarii se reîntorc, cu informații despre ei, despre deciziile pe care le iau, despre felul în care își construiesc în continuare viața.

În ceea ce privește sprijinul / acompanierea pe care AFF le oferă beneficiarului, în ultima etapă a programului privind accesarea pieței muncii convenționale să devină angajat al altui antreprenor, demersul se finalizează în fapt cu propunerea pe care o facem celor doi actori (angajat / angajator) de a monitoriza, timp de 6 luni integrarea și adaptarea angajatului la noul loc de muncă, prin demersuri de informare și consiliere specifice, atunci când sunt solicitate.

Din punct de vedere al programului de inserție, obiectivul AFF este: diminuarea riscului de recădere / eșec, în parteneriat cu angajatorul (care este chiar un serviciu integrat de asistare la locul de muncă în cazul persoanelor cu deficit intelectual).

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



F. Caracterizarea generală finală și recomandări profesionale pentru reintegrarea în muncă

Atât pentru angajatul în inserție care iese din programul AFF, cât și pentru eventualul următor angajator, șeful de echipă, împreună cu consilierul de inserție elaborează împreună o **fișă de evaluare a evoluției și progresului** persoanei vulnerabile pe parcursul în organizație, pe două mari direcții:

- Privind achizițiile și evoluția angajatului - mai ales din punct de vedere psiho-social, al vulnerabilităților cu care s-a confruntat și pe care le-a rezolvat etc, componentă pe care o asigură, mai ales, consilierul de inserție
- Abilități și competențe profesionale dobândite de către angajat sunt, mai ales, în responsabilitatea șefului de echipă. Acestea sunt înregistrate periodic, prin monitorizare și evaluare, iar la finalul perioadei sunt centralizate în fișa generală de evaluare.

Elaborarea fișei de evaluare a evoluției și progresului, presupune o responsabilitate foarte mare din partea actorilor implicați (echipa multidisciplinară) deoarece:

- Poate fi considerată ca o scrisoare de recomandare folosită de către beneficiar în relația cu alți angajatori, o bună perioadă de timp de la ieșirea acestuia din programul de inserție
- Recomandările făcute la ieșirea din program vor influența evoluția ulterioară a beneficiarului în ceea ce privește planurile sale de carieră, evoluția personală și socială ulterioară

Exercițiu

Elaborați o fișă de evaluare a evoluției și progresului pentru un angajat în inserție care urmează să părăsească programul.

Care sunt punctele cheie pe care le-ați atinge?

Pe ce anume ați pune accent, în mod obiectiv, astfel încât să elaborați un document util în mod real persoanei în accesarea pieței convenționale a muncii.

Sugestie: discutați aceste aspecte și cu alți specialiști în domeniu, astfel încât să ajungeți la o formă cât mai bună a acestei fișe.

Vă dorim mult succes!

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:





Capitolul 8. Activități practice, exerciții, resurse bibliografice

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.
Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor,
iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.
Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:



A. Activități, exerciții, formulare de lucru

Disclaimer: Activitățile practice, exercițiile, testele, formularele etc propuse în acest ghid au rol orientativ. Ele pot fi adaptate sau înlocuite cu instrumente specifice activității de suport a șefilor de echipa și consilierilor, pentru inserția profesională a persoanelor vulnerabile din fiecare organizație.

- <https://epdf.tips/50-activities-for-developing-emotional-intelligence.html>
- Test Inteligență emoțională – Ana Blagoi, psihoterapeut, <http://psiholog-recrutare.ro/test-de-inteligenta-emotionala/> (Anexa 1)
- Test stil comunicare – (Anexa 2)
- Test de personalitate PRAE - <https://pdfslide.tips/documents/test-de-personalitate-prae.html> (Annex 3)
- Test Asertivitate - <https://mihaelaandreearadu.wordpress.com/2015/07/07/chestionarul-s-c-analiza-stilului-de-comunicare/> (Anexa 4)

B. Resurse bibliografice comune pentru parteneri

1. <https://en.snackson.com/>
2. https://books.google.es/books?id=m_eSBQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=what+is+gamification+by+education&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=what%20is%20gamification%20by%20education&f=false
3. <https://en.snackson.com/welcome-microlearnings-little-brother-microreading/>
4. <https://en.snackson.com/content-is-the-key-microlearning/>
5. https://books.google.es/books?id=kv2SDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=flipped+classroom+methodology&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=flipped%20classroom%20methodology&f=false
6. <https://www.clinicadefericire.ro/articole/nevoi-relationale>
7. <https://blog.medicalgps.com/the-importance-of-empathy-in-healthcare/>
8. <https://engage.erasmus.site/ro/empathy-and-emotional-intelligence/4/>
9. <https://www.wikihow.com/Show-Empathy>
10. Understanding the role of empathy and social skills – Allan Mallory; <https://www.linkedin.com/>
11. The difference between emotional intelligence and empathy? ; www.quora.com/
12. <https://sos-group.org/our-actions-worldwide/>

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprejiniul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:





13. McKinsey & Company Social Responsibility Report 2018
14. Ascultarea activă - cum să auzim ceea ce ne spun ceilalți - <https://www.mindtools.com/CommSkill/ActiveListening.htm>
15. Ascultarea activă - <http://www.goodtherapy.org/blog/psychpedia/active-listening>
16. A deveni un ascultător mai bun - ascultarea activă - <http://psychcentral.com/lib/become-a-better-listener-active-listening/>
17. Ascultarea activă - <http://www.state.gov/m/a/os/65759.htm>
18. Comunicare eficientă vs Comunicare ineficientă - <http://blogs.psychcentral.com/mental-health-awareness/2014/12/effective-vs-ineffective-communication/>
19. Caracteristicile comunicării pasive, asertive și agresive: https://www.dulwich-suzhou.cn/uploaded/DCSZ_meet_the_advisor/The_Characteristics_of_Passive_Aggressive_and_Assertive_Communication.pdf
20. Asertivitatea și cele 4 stiluri de comunicare: <http://serenityonlinetherapy.com/assertiveness.htm>
21. Folosești un limbaj agresiv, pasiv sau asertiv? <http://www.outstand.org/index.php/2013/07/aggressive-passive-assertive/>
22. Personalitatea - <https://dwax.ru/ro/kakie-harakternye-cherty-lichnosti-lichnostnye-cherty/>
23. Psihoterapeut Oana Nicolau - (<https://www.clinicaoananicolau.ro/agresivitatea-violenta/>)

Acest material a fost creat și publicat în cadrul Programului Erasmus +.

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.

Proiect co-finanțat prin Programul Erasmus+, program al UE pentru Educație, Formare, Tineret și Sport 2021-2027.

Parteneri:

