

ZESZYT METODYCZNY



Rybnickiej Platformy Poradnictwa Zawodowego



Publikacja finansowana
ze środków Powiatowego
Urzędu Pracy w Rybniku

2012

SPIS TREŚCI

WSTĘP.....	4
1. RYBNICKA PLATFORMA PORADNICTWA ZAWODOWEGO – GENEZA, CELE I DZIAŁANIA - Grzegorz Gołąbek, Jacek Żyro, Powiatowy Urząd Pracy w Rybniku.....	5
2. MOJE OGRANICZENIA I BARIERY A WYKONYWANA PRACA - Dorota Porwoł, Zespół Szkół Specjalnych w Rybniku.....	9
3. POZNAJEMY ZAWODY – KRAWIEC - Sabina Ficek, Rybnickie Centrum Edukacji Zawodowej - CKUoP.....	16
4. PSYCHOSOCJOLOGICZNE ASPEKTY PROWADZENIA WŁASNEJ DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ - Jacek Żyro, Powiatowy Urząd Pracy w Rybniku.....	25
5. POZNAJEMY ZAWODY - Ewa Scheicht, Ewa Musioł, Specjalny Ośrodek Szkolno-Wychowawczy w Rybniku.....	71
6. AKTYWNY NA RYNKU PRACY - Barbara Kuwaczka, Zespół Szkół Technicznych w Rybniku.....	75
7. KSZTAŁTOWANIE UMIEJĘTNOŚCI PRAWIDŁOWEJ SAMOOCENY W POZNAWANIU OSOBOWOŚCI ZAWODOWEJ I TWORZENIU POZYTYWNEGO OBRAZU SAMEGO SIEBIE - Izabela Muzyka, Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna w Rybniku.....	81
8. TWÓJ PLAN DZIAŁANIA, CZYLI JAK ZARZĄDZAĆ SOBĄ PODCZAS POSZUKIWANIA PRACY - Grzegorz Gołąbek, Dorota Kubica, Powiatowy Urząd Pracy w Rybniku.....	88
9. MOJE ZAINTERESOWANIA - MÓJ ZAWÓD - Joanna Białas, Zespół Szkół Ekonomiczno-Uslugowych w Rybniku.....	130



WSTĘP

Rybnicka Platforma Poradnictwa Zawodowego na trwałe wpisała się w krajobraz Rybnika. Już szósty rok realizuje swoją misję dotyczącą zwiększenia dostępności poradnictwa zawodowego dla wszystkich mieszkańców miasta. Promowanie poradnictwa całonocowego oraz wypracowane metody współpracy doradców i osób zajmujących się poradnictwem zawodowym z różnych instytucji rynku pracy przyniosły efekt w postaci wyższej jakości i dostępności usług doradczych w naszym mieście. Rozumiejac, że bez RPPZ nie byłoby tej publikacji, pozwoliliśmy sobie na przedstawienie w pierwszej części jej genezy, celów oraz działań już przeprowadzonych.

W drugiej części otrzymują Państwo materiały metodyczne do realizacji warsztatów z zakresu poradnictwa zawodowego. Poszczególne konspekty, programy przygotowane zostały przez specjalistów z instytucji tworzących Rybnicką Platformę Poradnictwa Zawodowego. Materiały te w zamierzeniu mają służyć doradcom zawodowym, pedagogom, nauczycielom i innym osobom prowadzącym zajęcia z osobami potrzebującymi wsparcia w swoich decyzjach zawodowych czy też w procesie poszukiwania pracy.

Wydaje się, że wielkim walorem przedstawionych w publikacji informacji, metod oraz narzędzi pracy doradcy zawodowego jest fakt, że zostały one przygotowane przez doświadczonych praktyków na co dzień stykających się z coraz to nowymi problemami swoich klientów. Mamy nadzieję, że nasza publikacja wesprze Państwa działania na rzecz swoich klientów co ułatwi im wybór zawodu, znalezienie zatrudnienia lub pracę na własny rachunek.

Koordinator Rybnickiej Platformy Poradnictwa Zawodowego

Teresa Bierza





1. RYBNICKA PLATFORMA PORADNICTWA ZAWODOWEGO – GENEZA, CELE I DZIAŁANIA

Grzegorz Gołąbek, Jacek Żyro

Powiatowy Urząd Pracy w Rybniku

Wymogi współczesnego rynku pracy stawiają przed poradnictwem zawodowym szereg wyzwań. Powinno ono m.in. kształcić, informować, wychowywać, diagnozować, stymulować, kreować oraz motywować. Aby można było mówić o skutecznej pomocy klienti doradców muszą być objęci całym „pakietem” działań i wysiłków doradczych jak: diagnostyka, informacja, motywowanie, pomoc w planowaniu kariery – realizowane przez poradnictwo indywidualne i grupowe, szkolenia wstępne – przygotowujące do kursów zawodowych, autoewaluacja pracy doradcy, ewaluacja procesu doradczego: zachowań oraz postępów działań klientów itp. Doradcy muszą ściśle współpracować z innymi pracownikami danego zakładu pracy. Dobra współpraca wewnątrz jednej instytucji z reguły nie wystarcza. Coraz częściej, aby skutecznie pomagać w planowaniu kariery zawodowej, konieczna jest współpraca wielu specjalistów z różnych instytucji. Działania te powinny być skoordynowane, celowe, redukować działania zbędne, dublujące się. Takim nowatorskim przedsięwzięciem jest **Rybnicka Platforma Poradnictwa Zawodowego**, która ułatwia przekazywanie sobie wzajemnie klientów pomiędzy doradcami różnych instytucji lokalnego rynku.

Pierwsze pomysły utworzenia Platformy Poradnictwa Zawodowego nabrały kształtu podczas regionalnej konferencji „Poradnictwo zawodowe wobec wyzwań współczesnego rynku pracy”, zorganizowanej przez PUP Rybnik i Urząd Miasta Rybnika w dniu 24 października 2006 roku. Idea jej powołania zrodziła się podczas dyskusji wieńczącej konferencję i wypłynęła z rybnickiego środowiska doradców zawodowych. W dniu **26.02.2008** roku w Powiatowym Urzędzie Pracy w Rybniku podpisano **Deklarację Współpracy – Porozumienie Na Rzecz Platformy Poradnictwa Zawodowego**.





Zdjęcie 1.

Zdjęcie 2.

Zdjęcie 1. Sygnatariusze Porozumienia : (od lewej) Teresa Bierza - Dyrektor PUP Rybnik, Urszula Warczok - Dyrektor ZSE-U w Rybniku, Grażyna Kohut - Dyrektor ZST Rybnik, Sabina Ficek - Z-ca Dyrektora RCEZ-CKUoP, Krystyna Niedobecka - Dyrektor OPS Czerwionka-Leszczyny
(źródło: archiwum PUP)

Zdjęcie 2. Uczestnicy spotkania: (od lewej) Anna Michalczyk - Z-ca Dyrektora PUP Rybnik, Adam Fudali - Prezydent Miasta Rybnika, Ewa Ryszka - Z-ca Prezydenta Miasta Rybnika, Teresa Bierza - Dyrektor PUP Rybnik
(źródło: archiwum PUP)

Główną ideą Platformy jest promowanie poradnictwa całościowego oraz wypracowanie metod współpracy doradców z różnych instytucji rynku pracy. Jest to realizowane poprzez wymianę informacji i doświadczenia między instytucjami, zwiększanie jakości i dostępności usług doradczych oraz propagowanie i utrwalanie w świadomości społecznej wagi poradnictwa zawodowego na wszystkich etapach rozwoju człowieka.

Przykładem działań Platformy była realizacja projektu „*Azymut – moja pasja, moja szkoła, mój zawód, moja praca*”, który otrzymał dofinansowanie z Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Poddziałanie 7.2.1. Celem projektu było zapobieganie wykluczeniu zawodowemu osób młodych – uczniów szkół gimnazjalnych poprzez rozwój dialogu, partnerstwa publiczno-społecznego we współpracy na rzecz rozwoju zasobów ludzkich na poziomie lokalnym. Projekt został zrealizowany w terminie od 01.01. 10 do 30.06. 11 roku. W ramach projektu m.in. zorganizowano obozy profilaktyczno-edukacyjne dla 60 osób, rozpropagowano wolontariat - 2 edycje po 5 miesięcy dla 10 osób, wyposażono gimnazja w zasób materiałów dotyczących planowania kariery zawodowej, przeprowadzono zajęcia zawodoznawcze z 2200 uczniami III klas szkół gimnazjalnych, przeszkolono 20 osób w zakresie poradnictwa zawodowego, a po ukończeniu szkolenia skierowano ich na odbycie stażu do rybnickich szkół gimnazjalnych i ponadgimnazjalnych na stanowisko szkolnego doradcy zawodowego.



Zdjęcie 3. Spotkanie robocze uczestników Rybnickiej Platformy Poradnictwa Zawodowego
(źródło: archiwum PUP)

Rybnicka Platforma Poradnictwa Zawodowego przeprowadziła trzy edycje **Rybnickich Dni Kariery (RDK)** organizowanych w ramach Ogólnopolskiego Tygodnia Kariery (OTK) – inicjatywy Stowarzyszenia Doradców Szkolnych i Zawodowych Rzeczypospolitej Polskiej. Działania prowadzone w ramach dni kariery zawierały m.in.: prelekcje, konkursy zawodoznawcze, warsztaty, poradnictwo outdoorowe (happening na rybnickim rynku oraz Kampusie Szkół Wyższych), treningi propagujące planowanie kariery, konferencje. Inicjatywa Platformy Poradnictwa była skierowana do uczniów, bezrobotnych, niepełnosprawnych, pracodawców, nauczycieli, pedagogów i innych osób potrzebujących profesjonalnego wsparcia lub doradztwa. Celem ww. inicjatywy było stworzenie warunków doinformowania osób o realiach rynku pracy, uświadomienia ważności decyzji dotyczących wyboru zawodu i pracy, a tym samym przeciwdziałania ich potencjalnemu bezrobociu.



Zdjęcie 4. Uczestnicy RPPZ na zakończenie RDK na rybnickim rynku (źródło: archiwum PUP)



Rybnicka Platforma Poradnictwa Zawodowego trzy razy z rzędu w latach: 2009, 2010, 2011 została nagrodzona przez ogólnopolskie jury oceniające organizację Rybnickich Dni Kariery realizowanych w ramach Ogólnopolskiego Tygodnia Kariery.



Zdjęcie 5. Zdjęcie Rybnickiej Platformy Poradnictwa Zawodowego w towarzystwie Prezydenta Rybnika Adama Fudali i wiceprzewodniczącego SDZiS RP Wojciecha Krefta na gali wręczenia nagród za organizację Rybnickich Dni Kariery w ramach I Ogólnopolskiego Tygodnia Kariery (źródło: archiwum PUP)

Dynamizm działań, kreatywność oraz zaangażowanie członków założycieli Rybnickiej Platformy Poradnictwa Zawodowego, przychylność i zrozumienie wagi poradnictwa zawodowego przez władze samorządowe miasta Rybnika, pozwoliły RPPZ na trwale wpisać się w życie miasta.

Na dzień dzisiejszy RPPZ tworzą następujące instytucje: PUP Rybnik, Rybnickie Centrum Edukacji Zawodowej - CKUoP, Filia Młodzieżowego Biura Pracy, Ośrodek Pomocy Społecznej w Czerwionce-Leszczynach, Zespół Szkół Technicznych, Zespół Szkół Ekonomiczno-Usługowych, Specjalny Ośrodek Szkolno-Wychowawczy, Zespół Szkół Mechaniczno-Elektrycznych, Zespół Szkół Specjalnych, Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna, Zespół Szkół Budowlanych, Cech Rzemiosł oraz Małej i Średniej Przedsiębiorczości, Punkt Pośrednictwa Pracy w Czerwionce-Leszczynach, Uniwersytet Ekonomiczny.

2. MOJE OGRANICZENIA I BARIERY A WYKONYWANA PRACA

Dorota Porwoł

Zespół Szkół Specjalnych w Rybniku

Cele:

- dokonanie bilansu dotychczasowej pracy nad sobą, synteza swoich mocnych stron i umiejętności, które mogą być spożytkowane w pracy zawodowej,
- dokonanie analizy swego stanu zdrowia – osobisty bilans zdrowia,
- uświadomienie sobie zależności: moje zdrowie i ograniczenia a moja przyszła praca,

Czas trwania: 1,5 godziny

Metody prowadzenia warsztatów:

praca indywidualna i grupowa, wykład, burza mózgów, dyskusja

Środki:

duże arkusze papieru, kolorowe mazaki, tablica, karty do ćwiczeń

Przebieg zajęć:

1. Wprowadzenie
2. Bilans swoich mocnych stron i umiejętności
3. Osobisty bilans zdrowia
4. Moje ograniczenia i bariery
5. Zakończenie

Uczestnicy:

młodzież szkół ponadgimnazjalnych oraz uczniowie szkół specjalnych

1. WPROWADZENIE

Prowadzący wprowadza uczestników w temat zajęć. *Poszukiwanie pracy nie jest sprawą łatwą. Każdy wie, że istnieje wiele ograniczeń i barier. Ograniczenia te istnieją w potencjale rynku lokalnego, ale także w nas samych – w tym, jakie mamy kompetencje i nastawienie.* Ponadto prowadzący przypomina jak ważny jest stan zdrowia w planowaniu swego zawodu. Należy jednak zawsze uświadamiać sobie swe mocne strony i umiejętności, które mogą być spożytkowane w pracy zawodowej. Prowadzący przypomina o zasadach pracy wspierających funkcjonowanie grupy, należą do nich: akceptująca atmosfera, aktywne uczestnictwo w pracy grupy, dostrzeganie i akceptowanie postaw i zachowań uczestników, dochowanie tajemnicy usłyszanych informacji. Duża ilość pomocnych, wyjaśniających i zachęcających komentarzy ze strony prowadzącego.

2. BILANS SWOICH MOCNYCH STRON I UMIEJĘTNOŚCIĆwiczenie 1

Prowadzący przypomina uczestnikom, że dokonując wyboru pracy czy też przedstawiając swą kandydaturę do pracy przyszłemu pracodawcy, trzeba przede wszystkim wiedzieć, czego się chce. Ponadto prowadzący uświadamia uczniom, że powinni wiedzieć co mogą pracodawcy w zamian dać, zaoferować, czyli:

- jakie mamy silne strony,
- co umiemy robić bardzo dobrze i dobrze,
- na czym się znamy,
- jakie mamy predyspozycje, jakie są nasze walory umysłowe i fizyczne.

Prowadzący rozdaje uczestnikom karty pracy - załącznik nr 1 MOJE MOCNE STRONY - praca indywidualna, co powinno zająć około 10 minut. Po tym czasie chętni uczestnicy dzielą się efektami swojej pracy. Następnie prowadzący prosi by każdy uczestnik przekazał swoją kartę pracy siedzącemu po prawej ręce uczestnikowi: uzupełniają je swoimi obserwacjami

i uwagami. Przekazywanie i uzupełnianie kart trwa tak długo aż do chwili kiedy do każdego uczestnika wróci z powrotem jego karta pracy. Ta część ćwiczenia powinna zająć około 10 minut.

Teraz osoby chętne dzielą się swoimi spostrzeżeniami i następuje dyskusja: „Czego dobrego nie zobaczyłem u siebie a dostrzegli to inni” - kolejne 5 minut.

3. OSOBISTY BILANS ZDROWIA

Ćwiczenie nr 2

Nauczyciel wprowadza uczestników w ćwiczenie przypominając jak ważny jest stan zdrowia w planowaniu swego zawodu. Każdy z nas jest inny i nie wszyscy mamy tak samo sprawne ciała. Należy brać pod uwagę możliwości naszego organizmu i ograniczenia zdrowotne podczas wyboru zawodu oraz miejsca pracy. Żeby wykonywać dany zawód każdy młody człowiek musi przejść badania przydatności do danego zawodu. Badania takie wykonuje lekarz medycyny pracy, psycholog, czasami pedagog. Uczestnicy wypełniają karty pracy - załącznik nr 2 MÓJ STAN ZDROWIA - praca indywidualna.

Przewiduje się, że uczniowie wypełnią je w ciągu 10 minut. Po ich wypełnieniu następuje rozmowa kierowana: moje zdrowie a planowanie pracy zawodowej – kolejne 10 minut.

4. MOJE OGRANICZENIA I BARIERY

Ćwiczenie nr 3

Prowadzący wprowadza uczestników w temat kolejnego ćwiczenia:

Poszukiwanie pracy nie jest sprawą łatwą. Każdy wie, że istnieje wiele ograniczeń i barier. Ograniczenia te są w potencjale rynku lokalnego, ale także w nas samych w naszych kompetencjach i nastawieniu. Aby uświadomić sobie dokładnie te bariery należy je wszystkie nazwać.

Prowadzący rozdaje karty pracy - załącznik nr 3 MOJE OGRANICZENIA I BARIERY - i zachęca do pracy metodą burzy mózgów zapisując na dużym arkuszu papieru spostrzeżenia uczestników. Ta część powinna trwać około 15 minut.

Kolejnym etapem zajęć jest indywidualna praca z kartą pracy - uczestnicy uwzględniają tylko osobiste ograniczenia i bariery w poszukiwaniu pracy. Starają się zrobić ćwiczenie bardzo dokładnie. Prowadzący podkreśla, że wiedza ta będzie potrzebna w aktywnym poszukiwaniu pracy. Ten etap pracy powinien trwać również około 10 minut.

Uwaga dla prowadzącego:

Należy pamiętać, że osoby niepełnosprawne posiadają dodatkowe ograniczenia i bariery w życiu codziennym, które utrudniają im uzyskanie zatrudnienia:

- problemy i ograniczenia wynikające ze stanu zdrowia,
- niska samoocena,
- niska motywacja do podejmowania pracy związana z brakiem wiary w powodzeniu na rynku pracy.

5. ZAKOŃCZENIE

Prowadzący zachęca uczestników do przejrzania swoich wypełnionych kart pracy zapisując na tablicy kolorowym mazakiem następującą myśl:

Wiedza o sobie samym

to klucz do sukcesu na rynku pracy!

Zwraca uwagę, że ważnym elementem wpływającym na trafny wybór przyszłej pracy jest wiedza o samym sobie: wiedza o swoim potencjale, umiejętnościach i kompetencjach. Nie należy jednak zapominać o własnych problemach i ograniczeniach zdrowotnych oraz barierach na rynku pracy.

Dziękuję za udział w zajęciach.

Ćwiczenia opracowano na podstawie: „Materiały metodyczno - dydaktyczne do planowania kariery zawodowej uczniów”. KOWEZiU, Europejski Fundusz Społeczny, Warszawa 2007.

Załącznik nr 2

MÓJ STAN ZDROWIA

1. Czy przejawiasz skłonności do chorób? Jeśli tak, to do jakich?

.....

2. Czy lekarz zalecił Ci noszenie okularów, stosowanie wkładek ortopedycznych, noszenie aparatu słuchowego, wykonywanie ćwiczeń wyrównujących wady postawy?

.....

3. Czy chorowałeś na jakąś ciężką chorobę? Jeśli tak, to na jaką?

.....

4. Czy przebywałeś w szpitalach lub sanatoriach? Z jakiego powodu?

.....

5. Czy jesteś pod stałą opieką lekarską?

.....

6. Czy miałeś i czy masz nadal jakieś ograniczenia życiowe związane z przebyłą chorobą?

.....

7. Czy z powodu stanu zdrowia korzystałeś lub korzystasz ze specjalnych form kształcenia, np. z nauczania indywidualnego, zwolnienia z części zajęć (np. z wychowania fizycznego)?

.....

8. Czy fakt aktualnej lub przebytej choroby, operacji, posiadania jakichś wad był już przyczyną odradzenia Ci przez innych (rodziców, nauczycieli, lekarzy) nauki w jakimś zawodzie?

.....



Załącznik nr 3

MOJE OGRANICZENIA I BARIERY

1. Wszystkie trudności (zewnętrzne) jakie występują na lokalnym rynku pracy i utrudniają mi znalezienie ciekawej i odpowiadającej moim oczekiwaniom pracy (np.: zamieszkanie w podmiejskiej dzielnicy, trudny dojazd itp.):

.....
.....

1a. Możliwe sposoby redukcji tych trudności:

-
-
-

Wszystkie trudności, jakie są spowodowane moim doświadczeniem, wykształceniem i przygotowaniem zawodowym, czyli to wszystko, czego nie umiem, a chciałbym lub powinienem umieć:

.....
.....

2a. Możliwe sposoby redukcji tych trudności:

-
-
-

3. Bariery, jakie są we mnie samym, w mojej psychice, które utrudniają mi skuteczne znalezienie pracy (np.: strach przed nowymi ludźmi, zadaniami itp.):

.....
.....

3a. Możliwe sposoby redukcji tych barier:

-
-



3. POZNAJEMY ZAWODY – KRAWIEC

Sabina Ficek

Rybnickie Centrum Edukacji Zawodowej - CKUoP

Cele:

- Uczestnicy mają świadomość zadań zawodowych krawca,
- Znają zadania i czynności robocze, środowisko pracy, wymagania psychologiczne, fizyczne i zdrowotne, warunki podjęcia pracy, zagrożenia zawodowe, możliwość zatrudnienia, płace.

Czas trwania: 45 minut

Metody prowadzenia warsztatów:

praca indywidualna i praca w grupach, metody podawcze – wykład, metody aktywizujące – ćwiczenia w grupach, dyskusja, metody multimedialne (rzutnik, komputer)

Środki:

arkusze papieru, mazaki, tablica, magnesy, karty do ćwiczeń, prezentacja multimedialna, filmy, narzędzia i przybory krawieckie.

Uczestnicy: młodzież gimnazjalna

Przebieg zajęć:

1. Wprowadzenie.
2. Zadania i czynności robocze w zawodzie krawiec.
3. Środowisko pracy - wymagania psychologiczne, fizyczne i zdrowotne.
4. Warunki podjęcia pracy, zagrożenia zawodowe.
5. Możliwość zatrudnienia, płace, oferty pracy, zawody pokrewne.
6. Zakończenie.

1. WPROWADZENIE

Prowadzący wita się z uczestnikami, omawia cele i przebieg zajęć oraz przedstawia korzyści wynikające z uczestnictwa w nich. Zapoznaje również uczestników z następującymi zasadami: aktywności, dobrowolności, szczerości, nieoceniania, mówienia wprost.

2. ZADANIA I CZYNNOŚCI ROBOCZE W ZAWODZIE KRAWIEC

Ćwiczenie 1

Prowadzący dzieli grupę na dwa zespoły. Każdemu zespołowi daje arkusz papieru i mazaki. Każdy zespół ma według swojej wiedzy wypisać na arkuszu czym zajmuje się krawiec – szczególnie - pomoc prowadzącego. Zadanie może zająć około 5 minut. Po tym czasie zespoły prezentują swoje prace wraz z uzasadnieniem, wyniki zostają porównane.

Dyskusja

Zapoznanie z zadaniami roboczymi krawca - prezentacja multimedialna.

Krawiec konstruuje i szyje odzież lekką, ciężką lub skórzaną. Pracuje w małych zakładach usługowych szyjąc odzież miarową na indywidualne zamówienie lub szyje odzież konfekcyjną według przeciętnych wymiarów w zakładach przemysłu odzieżowego.

3. ŚRODOWISKO PRACY - WYMAGANIA PSYCHOLOGICZNE, FIZYCZNE I ZDROWOTNE

Pokaz filmów z narzędziami i maszynami, które obsługuje krawiec.

Ćwiczenie 2

Prowadzący dzieli grupę na dwa zespoły, inne niż poprzednio. Każdemu zespołowi daje arkusz papieru i mazaki. Każdy zespół ma według swojej intuicji, wyświetlonej karty różnych wymagań i filmu wypisać te czynniki psychologiczne, fizyczne i zdrowotne, które musi posiadać krawiec. Prowadzący w prezentacji multimedialnej wyświetla stronę z różnymi czynnikami do wyboru. Zadanie może zająć około 5 minut. Po tym czasie zespoły prezentują swoje prace wraz z uzasadnieniem, wyniki zostają porównane i uzupełnione.

Dyskusja



4. WARUNKI PODJĘCIA PRACY, ZAGROŻENIA ZAWODOWE

Prowadzący zapoznaje uczestników ze stroną internetową Centralnego Instytutu Ochrony Pracy - www.ciop.pl, ukazując jak szukać międzynarodowych kart charakterystyki zagrożeń zawodowych. Uczestnicy odczytują zagrożenia, działania profilaktyczne, miejsca gdzie występuje zawód i jakie są warunki przyjęcia.

5. MOŻLIWOŚĆ ZATRUDNIENIA, PŁACE, OFERTY PRACY, ZAWODY POKREWNE

Prowadzący prezentuje dalszą część prezentacji multimedialnej ukazującą możliwości zatrudnienia, wypowiedzi krawców mających własny zakład krawiecki i osób pracujących w zakładach przemysłowych odnośnie płacy. Przedstawione zostają zawody pokrewne.

Podsumowuje wszystkie informacje, które zostały podczas zajęć poruszone i zachęca do ostatniego ćwiczenia, które uczestnicy wykonają indywidualnie.

Ćwiczenie 3

Uczestnicy wykonują wyliczenia wartości usługi wraz z materiałem – karta ćwiczeń - załącznik nr 2 - wg cennika wyświetlonego w prezentacji multimedialnej.

6. ZAKOŃCZENIE

Prowadzący w kilku słowach mówi, z czym uczestnicy zapoznali się na warsztatach i do czego ta wiedza będzie im przydatna. Zachęca do bycia aktywnym w zapoznaniu się z charakterystyką różnych zawodów wg ich predyspozycji i marzeń. Dziękuje za udział w zajęciach.





Załącznik nr 1

Strony internetowe:

<http://www.zawodowe.com/>

<http://www.ciop.pl/10912.html>

www.zawod.swspiz.pl/

www.wup.pl

http://www.youtube.com/watch?v=BDjw_Od4Msc&feature=related

<http://www.youtube.com/watch?v=kL0qX5jFVUU&feature=related>

<http://www.youtube.com/watch?v=xQhAhKHZOMA&feature=related>

<http://www.youtube.com/watch?v=BNVLZIWylqE&feature=related>

<http://www.youtube.com/watch?v=z7TTKS4awg8&feature=fvwrel>

<http://www.youtube.com/watch?v=l80OEM6xln4&feature=fvwrel>

Załącznik nr 2

Przykładowa karta ćwiczenia 3

Oblicz wartość usługi uszycia spódnicy podstawowej z materiałów nabytych w zakładzie krawieckim. Tkanina podstawowa, cena za 1m-25zł, nici-1,5zł, włóknina-1,5zł, zamek błyskawiczny-2,5zł, guzik-0,50zł. Spódnica o długości 0,70m. Wartość usługi odczytaj z cennika.

Załącznik nr 3

Karta zawodu

KRAWIEC

Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej w Szczecinie

ul. A. Mickiewicza 41

70-383 Szczecin

tel. 0-91 42 56 126, 0-91 42 56 128





fax 0-91 42 56 125

e-mail: cipkz-szczecin@wup.pl

Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej w Koszalinie

ul. Słowiańska 15A (IV piętro)

75-846 Koszalin

tel. 094 342 66 93, 346-25-37, 344-50-50

tel./fax 344-50-43

e-mail: cipkz-koszalin@wup.pl

Krawiec

Wykonuje samodzielnie, w punktach usługowych lub wzorcowniach modelowych prace polegające na konstruowaniu i szyciu odzieży damskiej, męskiej i dziecięcej z wszelkiego rodzaju materiałów, w tym także ze skór licowych i materiałów lico podobnych.

Zadania i czynności robocze

Krawiec konstruuje i szyje odzież lekką, ciężką lub skórzaną. Pracuje w małych zakładach usługowych szyjąc odzież miarową na indywidualne zamówienie lub szyje odzież konfekcyjną według przeciętnych wymiarów w zakładach przemysłu odzieżowego. Krawiec w małym zakładzie jest odpowiedzialny za uszycie ubioru od momentu otrzymania zlecenia do momentu odbioru gotowej sztuki; w większych zakładach większość zadań jest rozdzielana między różnych pracowników. Krawiec szyjący odzież miarową najpierw zdejmuje wymiary z klienta i omawia fason ubioru; w miarę potrzeby doradza klientowi model najbardziej odpowiedni do jego figury i stylu. Następnie przygotowuje formy odzieży na papierze, przygotowuje szablony i wykrawa w materiale poszczególne elementy odzieży. Po wykrojeniu zszywa wszystkie części. W trakcie szycia dokonuje dwóch, trzech przymiarek, dopasowując odzież do figury klienta.

Krawiec w zakładzie przemysłu odzieżowego jest odpowiedzialny za fragment procesu produkcji odzieży i może zajmować różne stanowiska. Krawiec może pracować we wzorcowni, gdzie na stanowisku krawca modelarza opracowuje według danego projektu formy odzieży i wykrawa elementy ubioru według przeciętnych wymiarów. Coraz częściej na tym stanowisku wykorzystuje się komputer. Z krawcem modelarzem ściśle współpracuje krawiec specjalista, który z przygotowanych elementów szyje pierwowzór ubioru jako propozycję projektanta do produkcji konfekcyjnej. Pierwowzór po poprawkach zostaje przesyty na tzw. wtórowzór - model zatwierdzony do produkcji konfekcyjnej.



W tym dziale wiele prac wykonuje się ręcznie i przy użyciu podstawowej maszyny szwalniczej. Wtórówzór jest podstawą pracy krawca, który w dziale przygotowania produkcji pracuje przy opracowywaniu dokumentacji procesów produkcyjnych.

Krawiec pracuje również w krojowni, gdzie wykonuje i kieruje operacjami związanymi z przygotowaniem do krojenia i samym krojeniem materiałów odzieżowych. W tym dziale wykorzystuje się maszyny krojce, krajarki, wykrojniki itp.

Innym miejscem pracy krawca jest szwalnia, w której krawiec uczestniczy w wykonywaniu i kierowaniu operacjami szycia, sklejania prasowania. W tym dziale krawiec wykorzystuje takie maszyny jak: stebnowka, maszyny specjalne jak dziurkarki, pikówki, overlocki, zgrzewarki itd. oraz maszyny prasownicze np. prasy parowe, elektryczne. Krawiec pracuje również w wykończalni, gdzie m.in. przyszywane są metki do ubrań, a także w dziale kontroli jakości jako brakarz, oceniając jakość wyrobu i kwalifikując go do odpowiedniej jakości.

Środowisko pracy

Materialne środowisko pracy

Krawiec może pracować w małym zakładzie usługowym, gdzie jego miejscem pracy jest pracownia, w której samodzielnie lub w zespole innych pracowników szyje odzież miarową. W dużym zakładzie produkcyjnym będzie to wzorcownia, szwalnia, krojownia, dział przygotowania produkcji, wykończalnia. Krawiec może również szyć odzież chałupniczo.

Praca krawca to praca lekka, fizyczna, manualna. Zawsze pracuje w pomieszczeniu zamkniętym, w otoczeniu maszyn, w dość dobrych warunkach oświetleniowych przy świetle sztucznym lub naturalnym. Większość czynności krawiec wykonuje w pozycji siedzącej, w pochyleniu, często też na stojąco. Tam, gdzie pracuje jednocześnie kilka maszyn szwalniczych, może występować niewielki hałas, przy maszynach do prasowania zwiększona wilgotność powietrza, a w krojowni lekkie zapylenie powietrza.

Spoleczne środowisko pracy

Intensywność kontaktów krawca z innymi ludźmi jest uzależniona od miejsca i stanowiska pracy. Praca krawca może mieć charakter zarówno indywidualny, jak i zespołowy. Krawiec pracujący chałupniczo w jednoosobowym zakładzie usługowym, kontaktuje się tylko z klientami, a jego praca jest całkowicie indywidualna.

Im większy zakład, tym bardziej wzrasta różnorodność kontaktów. W małym, kilkuosobowym zakładzie krawiec może kontaktować się z klientami, z mistrzem, kierownikiem zakładu i współpracownikami, a pracować może indywidualnie wykonując zamówienie samodzielnie lub grupowo wykonując tylko część pracy zespołu, np. krojenie materiału. Natomiast w dużym zakładzie odzieżowym, krawiec nie kontaktuje się z klientem, lecz ze współpracownikami. Kontakty te opierają się na zasadach współpracy, w celu osiągnięcia jak najlepszej jakości wyrobów.

Organizacyjne środowisko pracy

Krawiec, który pracuje na własny rachunek, sam ustala sobie czas pracy - może też pracować w dni wolne. Na ogół jednak krawiec, który zatrudnia się w jakimś zakładzie, pracuje 8 godzin dziennie, najczęściej w stałych godzinach i w ciągu dnia, zasadniczo tylko w dni robocze. Krawiec może być całkowicie niezależny, gdy pracuje samodzielnie we własnym zakładzie. Pracując w dużym zakładzie może być podwładnym lub przełożonym.

Praca krawca nie jest rutynowa. Należy do bardzo odpowiedzialnych, bowiem przed klientem odpowiada on za zgodność uszytej odzieży z zamówieniem, za prawidłowe i estetyczne wykonanie oraz za racjonalne wykorzystanie materiału. W dużym zakładzie produkcyjnym, np. od jakości wykonania pierwowzorów czy wtórowzorów przez krawca, zależy jakość całej produkcji seryjnej i możliwości sprzedaży gotowych wyrobów.

Wymagania psychologiczne

Ponieważ praca krawca jest pracą manualną, dość precyzyjną i zmuśną, wymagającą dużego skupienia i uwagi, powinien być cierpliwy, dokładny, staranny, zrównoważony psychicznie i umieć dłużej koncentrować się na jednym zadaniu. Czynności, które wykonuje krawiec są bardzo często czynnościami twórczymi, związanymi z tworzeniem rzeczy nie tylko użytecznych, ale także estetycznych, upiększających ludzi, stąd zawód ten wymaga pomysłowości, zmysłu estetycznego, poczucia smaku, dobrego gustu i samodzielności. Ważne są także takie cechy, jak: wyczucie proporcji, spostrzegawczość i wyobraźnia przestrzenna. Przydatna jest również pamięć wzrokowa. Krawiec powinien mieć zamiłowanie do szycia, czerpać przyjemność z wykonywania zadań, interesować się trendami w modzie, nowymi materiałami, nowymi technikami szycia. W związku z tym powinien być otwarty i ciekawy tego, co się wokół niego dzieje, chętny do uczenia się.

Bardzo przydatne są uzdolnienia plastyczne, zwłaszcza te związane z projektowaniem oraz umiejętności odpowiedniego, a zarazem ciekawego doboru kolorystycznego używanych tkanin. Krawiec, który pracuje w małych zakładach usługowych, przede wszystkim powinien umieć nawiązać kontakt z klientem, zrozumieć jego potrzeby i oczekiwania, aby móc następnie je urzeczywistnić. Powinien umieć doradzić klientowi taki fason odzieży, który będzie odpowiedni dla jego budowy ciała i indywidualnego stylu, fason, który „upiększy” klienta.

Wymagania fizyczne i zdrowotne

Praca krawca jest pracą manualną. Wskazane jest, aby krawiec cieszył się dość dobrym zdrowiem, gdyż jego praca nierzadko zmusza do zwiększonego wysiłku fizycznego, pracy w dość niewygodnej pozycji, np. w pochyleniu nad wykrojami czy na stojąco. Od krawca wymaga się sprawności wszystkich układów organizmu, a zwłaszcza układu kostno-stawowego, przede wszystkim kręgosłupa. Równie ważny jest dobrze rozwinięty zmysł dotyku, gdyż dotykiem krawiec ocenia często rodzaj i jakość tkaniny, ocenia sposób układania się tkaniny podczas szycia itp.

Krawiec przede wszystkim powinien mieć sprawne, zręczne ręce i palce oraz prawidłową koordynację wzrokowo-ruchową, gdyż w pracy posługuje się rękoma do wykonywania różnorodnych, nawet bardzo precyzyjnych robót. Dla krawca jest również niezbędny dobry wzrok. Potrzebna jest mu również umiejętność odróżniania kolorów i ich odcieni, aby odpowiednio dobierać i zszywać elementy odzieży. Wykonywanie zawodu krawca uniemożliwiają: niesprawność kończyn górnych, zaburzenia w układzie krążenia, przewlekłe stany chorobowe, krótkowzroczność i nadwzroczność niepoddająca się korekcji, nieprawidłowe widzenia barw, rozległe zwyrodnienia układu kostno-stawowego, skłonność do uczuleń skóry.

Warunki podjęcia pracy w zawodzie

Pracę w zawodzie umożliwia ukończenie jednej ze szkół odzieżowych lub kursów przyuczających do zawodu. Kształcić się można w trzyletniej zasadniczej szkole zawodowej o kierunku odzieżowym, w wybranej specjalności lub w technikach odzieżowych na podbudowie szkoły gimnazjalnej i w liceach zawodowych. Nauka w tej szkole kończy się egzaminem czeladniczym.

Zawód krawca można również zdobyć kształcąc się na kursach organizowanych przez Zakłady Doskonalenia Zawodowego i Cechy Rzemiosł Różnych, które umożliwiają przystąpienie do egzaminu czeladniczego. Pracodawcy dość często poszukują mistrzów w zawodzie krawca. Tytuł ten można uzyskać po odpowiednio długiej praktyce w zawodzie i zdaniu egzaminu mistrzowskiego. Instytucje kształcące w tym zawodzie są w Polsce dość powszechne.

Możliwości zatrudnienia oraz płace

Pracę można podjąć w zakładach odzieżowych, pracowniach krawieckich lub pracować na własny rachunek, prowadząc zakład krawiecki. Zarobki zależą od miejsca pracy i umiejętności. W dużych zakładach odzieżowych zarobki kształtują się poniżej średniej krajowej. We własnych firmach są bardzo różne, od 50 % średniej krajowej do 200% i więcej.

Zawody pokrewne

Inne nazwy zawodu: nie występują

kapelusznik

kuśnierz

krojczy - wykrawacz elementów odzieży

kaletnik

rękawicznik

technik technologii odzieży

Źródła:

Przewodnik po zawodach, wydanie II; www.psz.praca.gov.pl;

www.stat.gov.pl; www.pracuj.pl; www.wynagrodzenia.pl

Materiał opracowany przez Centrum Informacji i Planowania Kariery

Zawodowej Filii WUP w Koszalinie

4. PSYCHOSOCJOLOGICZNE ASPEKTY PROWADZENIA WŁASNEJ DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ

Jacek Żyro

Powiatowy Urząd Pracy w Rybniku

Cel:

Zwrócenie uwagi osobom pragnącym rozpocząć własną działalność gospodarczą na aspekty pozaekonomiczne i prawne, które w znacznym stopniu wpływają na skuteczne prowadzenie działalności.

Określenie predyspozycji oraz nabycie podstawowych wiadomości z zakresu: zarządzania firmą, marketingu, obsługi klienta, doboru pracowników.

Czas trwania:

3 dni po 4 godziny zegarowe (opcjonalnie 4 dni po 3 godziny zegarowe).

Metody prowadzenia warsztatów:

Mini wykład, praca indywidualna, ćwiczenia grupowe, pogadanka, burza mózgów, testy.

Materiały dydaktyczne:

laptop, projektor, tablica interaktywna, prezentacja multimedialna, flipchart, kserokopie materiałów informacyjnych, mazaki, kartki, długopisy, arkusze papieru.

Uczestnicy:

Osoby pragnące otworzyć własną działalność gospodarczą.



Przebieg zajęć:**Dzień pierwszy.**

1. Wstęp – przedstawienie celu szkolenia, założeń, czasu trwania itp. – 10 min.
2. Prezentacja uczestników – ćwiczenie: „wywiad z gwiazdą” opracowane na podstawie ćw. „Dziennikarz” Paszkowskiej-Rogacz, Warsztat pracy europejskiego doradcy kariery zawodowej, praca w parach – zebranie najciekawszych informacji o partnerze (np. osoba, która siedzi obok) w formie wywiadu, następnie wzajemne przedstawienie się na forum grupy – 30 min.
3. „Kodeks Pracy” – ustalenie zasad szkolenia – np. omówienie zasad przebiegu zajęć przez uczestników w grupach, zaprezentowanie oczekiwań dot. kursu przez wybraną osobę z grupy, zapisanie wspólnie uzgodnionych zasad na tablicy i podsumowanie przez prowadzącego – 15 min.
4. Wprowadzenie do zagadnień związanych z przedsiębiorczością – mini wykład (prowadzący wykorzystuje swoją wiedzę popartą artykułami w prasie, internecie, publikacjach fachowych itp.), omówienie plusów i minusów bycia przedsiębiorcą, zwrócenie uwagi na pozaekonomiczne aspekty udanego prowadzenia działalności (np. uczciwość, poszanowanie klienta, etykę w biznesie, marketing, usługi posprzedażowe itp.) – 20 min, zał. 1.
5. Przerwa (ilość i czas przerw powinien być dostosowany do aktualnych potrzeb uczestników szkolenia, prowadzący musi obserwować kursantów i elastycznie reagować) – 10 min.
6. Prezentacja i wypełnienie autotestów związanych z przedsiębiorczością, zwrócenie uwagi kursantom, jak należy podejść do oceny swoich możliwości, predyspozycji i cech osobowości wykorzystując testy, autotesty oraz opinie znajomych i przyjaciół, w celu uzyskania wartościowej informacji zwrotnej – zał. 2 lub np. testy ze stron: (<http://www.malafirma.pl/podstrona.php?strona=ABC%20malej%20firmy&id=57>) (http://www.kariera.mwsl.eu/index.php?option=com_content&view=article&id=355&Itemid=370) – 35 min.
7. Przedstawienie najważniejszych cech przedsiębiorcy – omówienie wyników testów, mini wykład, dyskusja – 30 min.

8. Skąd wziąć pomysł – rodzaje i sposoby badania rynku – praca uczestników w małych grupach, omówienie przemyśleń na forum całej grupy, podsumowanie i uzupełnienie przez prowadzącego (książki polecane do wykorzystania: Kwiatkowski J., Jak założyć własną firmę, Gallager R.R., Mała firma to takie proste, West A., Zaplanuj swój biznes) zał. 3 - 40 min.
9. Podsumowanie zajęć 10 min.
10. Film instruktażowy: „Czy nadaję się na przedsiębiorcę” (Wytwórnia Filmów Szkoleniowych Synergia) - 40 min.

Dzień drugi.

1. „Starter” – ćwiczenie wprowadzające do zajęć (na każdy dzień zajęciowy należy przygotować inne, krótkie ćwiczenie ułatwiające „wejście” uczestników szkolenia w rytm pracy oraz bliższe poznanie, integrację, zwiększenie otwartości na inne ćwiczenia oraz zadania itp. – może to być np. losowanie przygotowanych przez prowadzącego pytań na dowolne tematy i odpowiadanie na nie przez uczestników na forum całej grupy) – 5 min.
2. „Lusterko wsteczne” (Kurs Inspiracji cz. II) – przypomnienie przez uczestników poprzedniego dnia zajęć – np. co zapamiętali, czego nie zrozumieli itp. - komentarz uzupełniający prowadzącego, możliwość zebrania informacji zwrotnej i natychmiastowego ustosunkowania się do pojawiających się problemów, omówienie niewłaściwie zrozumianych zagadnień itp. - 15 min.
3. Analiza SWOT – założenia teoretyczne – analiza przykładowej działalności, mini wykład i praca grupowa, http://www.jaknapisac.com/articles.php?article_id=95 - 20 min.
4. Analiza SWOT – analizowanie swoich mocnych i słabych stron, jako przedsiębiorcy, określenie szans i zagrożeń planowanego przedsięwzięcia – praca indywidualna oraz praca domowa trwająca przez okres co najmniej wszystkich zajęć (uzmysłowienie ważności dokonywania analizy SWOT przed i w trakcie prowadzenia firmy) - 40 min., zał. 4.
5. Marketing mix – wprowadzenie teoretyczne – mini wykład (West A., Zaplanuj swój biznes, Gallager R.R., Mała firma to takie proste, Kwiatkowski J., Jak założyć własną firmę), http://pl.wikipedia.org/wiki/Marketing_mix - 15 min.
6. Public Relations (PR) tworzenie wizerunku firmy, współpraca z mediami, wykład,

ćwiczenia w grupach - ogłoszenia reklamowe, sposoby docierania do klientów (Własna Firma – praca zbiorowa, Frączek A., Kowalczyk W., Public Relations) – 40 min, zał. 5.

7. Przerwa (ilość i czas przerw powinien być dostosowany do aktualnych potrzeb uczestników szkolenia, prowadzący musi obserwować kursantów i elastycznie reagować) – 10 min.

8. Zasady poprawnej komunikacji (m.in. komunikacja jedno i dwustronna, przedstawienie barier komunikacyjnych, przeprowadzenie ćwiczenia „głuchy telefon” (K. Górniak: Warsztat pracy doradcy zawodowego – Komunikacja). Test na komunikatywność (Grażyna Białopiotrowicz., Kobieta- mężczyzna. Psychologiczne gry w miłości i biznesie) – 30 min. zał. 6.

9. Zasady poprawnej komunikacji, przepływ informacji w firmie, tworzenie schematów i kanałów informacyjnych w firmie – mini wykład, praca w grupach, burza mózgów (Gallager R.R., Mała firma to takie proste) - 30 min.

10. Podsumowanie zajęć – 5 min.

11. Film instruktażowy: „Lider – jak przewodzić ludziom” (Wytwornia Filmów Szkoleniowych Synergia) - 30 min.

Dzień trzeci.

1. „Starter” – ćwiczenie wprowadzające (opis j.w.) – 5 min.

2. „Lusterko wsteczne” (Kurs Inspiracji cz. II- opis j.w.) – 15 min.

3. Obsługa klienta – określenie typologii klienta – burza mózgów, mini wykład, strategie obsługi klienta – losowanie kartek z przykładowymi rodzajami klientów i przedstawienie propozycji radzenia sobie z wylosowanymi klientami przez uczestników szkolenia, podsumowanie przez prowadzącego (M. Tarkowska: Rozmowa doradcza – wspólnie poszukiwanie rozwiązań) – 45 min, zał. 7.

4. Zarządzanie firmą, style zarządzania, mini wykład, dyskusja, praca indywidualna (Kwiatkowski J., Jak założyć własną firmę, Gallager R.R., Mała firma to takie proste),

<http://weblog.infopraca.pl/2010/10/6-stylow-zarzadzania-wedlug-daniela-golemana/> – 30 min.

5. Przerwa (ilość i czas przerw powinien być dostosowany do aktualnych potrzeb

uczestników szkolenia, prowadzący musi obserwować kursantów i elastycznie reagować) – 10 min.

6. Sposoby naboru pracowników, przykłady, stosowane metody, omówienie jak należy dobierać pytania podczas rozmowy kwalifikacyjnej od strony pracodawcy,
<http://www.grafton.pl/najczesciej-zadawane-pytania.html>,

http://www.pup-rybnik.pl/powiatowy_urzadz_pracy/informacje_pomocne.html,

(Własna Firma – praca zbiorowa, Kwiatkowski J., Jak założyć własną firmę, Gallager R.R., Mała firma to takie proste) – 25 min.

7. Etyka w biznesie – etyka zawodowa, etos pracy, przykłady zachowań nieetycznych i etycznych, prowadzący zwraca uwagę na wymierne, długoterminowe korzyści dla pracodawców zachowujących szacunek i uczciwość w stosunku do klientów, mini wykład, dyskusja - 30 min.

<http://www.eben.org.pl/?SID=b53f5d1b66f71bce688d1aed75ecf507>,

<http://info.wyborcza.biz/szukaj/gospodarka/Etyka+biznesu>,

<http://www.ae.krakow.pl/~gap/doki/23sympozjum/odpbiz.pdf>,

8. Usługi posprzedażowe, zatrzymanie klienta w firmie, prawa klienta (Gallager R.R., Mała firma to takie proste, Własna Firma – praca zbiorowa, Ziemska-Popielak F.: Metodyka i materiały do nauczania kluczowych umiejętności życiowych, ZDZ Katowice) – mini wykład, dyskusja – 35 min, zał. 8.

9. Podsumowanie zajęć – przez uczestników i prowadzącego, wypełnienie ankiet ewaluacyjnych, 10 min.

10. Film instruktażowy: „Jak motywować ludzi do pracy” (Wytwórnia Filmów Szkoleniowych Synergia) – 30 min.

Załącznik. 1. Rady dla przedsiębiorców

PRAKTYCZNE PORADY DLA POTENCJALNYCH PRZEDSIĘBIORCÓW

1. SZUKANIE POMYSŁU

a. droga kompetencji:

- zawodowych
- aktualnie wykonywanego zawodu
- poprzednich doświadczeń
- posiadanego wykształcenia

b. droga zalet osobistych:

- upodobań
- ulubionego sposobu spędzania wolnego czasu
- uprawianego sportu
- inne

c. droga obserwacji otoczenia:

- zwyczajów środowiskowych
- niezaspokojonych potrzeb
- nadarzających się okazji i umiejętności skorzystania z nich

d. inne

2. JAK POZNAĆ SIEBIE?

a. ocena własnej motywacji (na ile jest silna ?)

b. uświadomienie własnych zalet i wad (budowanie na zaletach, eliminowanie wad)

c. stawianie czoła osądom innych (sami siebie znamy najlepiej)



3. ATUTY DO ZAŁOŻENIA PRZEDSIĘBIORSTWA

- a. doskonała znajomość własnego zawodu
- b. świadomość, że „nie ma sytuacji bez wyjścia”
- c. dobre kontakty z innymi ludźmi (umiejętność porozumiewania się)
- d. praktyka w zarządzaniu
- e. znajomość technologii przedsięwzięcia
- f. poznanie przyszłych dostawców i odbiorców firmy

4. GŁÓWNE ZALETY PRZEDSIĘBIORCY (KONFRONTACJA Z PROJEKTEM PRZEDSIĘWZIĘCIA)

- a. zdrowie
- b. zdolność do pracy
- c. wytrwałość
- d. inicjatywa
- e. zdrowy rozsądek
- f. ufność w siebie
- g. łatwość przystosowania się
- h. zmysł krytyczny
- i. umiejętność słuchania
- j. podatność na wpływy

5. ŚWIADOMOŚĆ PONOSZENIA CENY ZA PROWADZENIE WŁASNEJ DZIAŁALNOŚCI

- a. osamotnienie
- b. brak bezpieczeństwa
- c. brak zaufania
- d. poświęcenie rodzinne
- e. poświęcenie finansowe

Źródło: FISE Agencja Inicjatyw Lokalnych w Łodzi, 1995.



Załącznik 2. Test dla menedżera

1. Czy - według Ciebie - zysk w firmie jest:

- a) zwrotem nakładów, jakie inwestujesz w pierwszym okresie działalności;
- b) miarą sukcesu całego przedsięwzięcia;
- c) osobistym wynagrodzeniem za kapitał, czas i twórcze pomysły zainwestowane przez właściciela firmy;
- d) pochodną wydajności;

2. Czy maksymę: "Ryzyko jest wprost proporcjonalne do wysokości wygranej" uważasz za:

- a) podstawową zasadę każdego przedsiębiorcy;
- b) stymulującą ryzyko, zamiast je minimalizować;
- c) dobrą w hazardzie, a nie w interesach;
- d) słuszną, ale stosowaną stopniowo;

3. Czy - Twoim zdaniem - najczęstszym powodem upadku wielu mniejszych firm jest:

- a) niedostateczne planowanie;
- b) zbyt mały fundusz założycielski, uniemożliwiający właściwy rozruch;
- c) niedostateczne rozpoznanie rynku, na którym przyszło im funkcjonować;
- d) pogorszenie koniunktury;

4. Który czynnik uważasz za decydujący o sukcesie twojej firmy?

- a) trafność wyboru rodzaju działalności;
- b) zalety i jakość wyrobu lub usługi;
- c) reklama;
- d) konkurencyjność cenowa;

5. Czy sukcesy innych firm wyzwalają w tobie dodatkową energię?

- a) to nie ma znaczenia;
- b) wcale im tego nie zazdrościsz;
- c) ma to wpływ na twoją mobilizację;
- d) to bardzo silny bodziec;

6. Potencjalny kontrahent, z którym chciałbyś poprowadzić interesy, nie zwraca na Ciebie większej uwagi. Czy w tej sytuacji:

- a) czekasz cierpliwie aż to nastąpi;
- b) próbujesz zainteresować go współpracą z twoją firmą, stwarzając preteksty;
- c) prosisz o pomoc kolegów z branży, którzy bliżej go znają;
- d) postanawiasz sam przejąć inicjatywę;

7. Piosenka, którą lubisz, znajduje się dopiero na końcu kasy magnetofonowej. Czy zatem:

- a) słuchasz po kolei wszystkich utworów;
- b) przewijasz taśmę do miejsca z ulubionym utworem;
- c) słuchasz nagrań po kolei, ale bardzo niecierpliwie;
- d) rezygnujesz z odtwarzania tej kasy;

8. Czy marketing w praktyce rozumiesz jako:

- a) odkrywanie potrzeb i oczekiwań klientów;
- b) informację - reklamę, że możesz spełnić życzenia klientów;
- c) rozpowszechnianie informacji, że jesteś konkurencyjny w stosunku do innych firm z tej branży;
- d) organizowanie usług lub sprzedaży promocyjnej;

9. Przy wyborze rodzaju działalności firmy starasz się znać odpowiedź na pytanie:

- a) czy wiem dokładnie, kto będzie odbiorcą moich towarów lub usług?
- b) czy środowisko, w którym zamierzam rozpocząć działalność, jest dostatecznie duże, aby zapewnić mi rynek zbytu?
- c) czy ludzie potrzebują tego, co im zamierzam zaoferować, czy tylko myślę, że mogliby potrzebować?
- d) czy większość firm na tym terenie dobrze prosperuje i czy nie ma groźnej konkurencji?

10. Przyjmując wspólnika najbardziej interesuje Cię, czy:

- a) wniesie ustalony wkład materialny;
- b) wniesie nowe pomysły i koncepcje, których nie jesteś w stanie zapewnić sam;
- c) będziesz z nim potrafił współpracować w trudnych sytuacjach;
- d) okaże się solidny i czy właściwie sporządziłeś umowę waszej spółki.

WYNIKI TESTU

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
a	1	1	4	4	3	1	4	1	1	2
b	2	3	1	3	4	3	2	2	2	4
c	4	2	3	2	2	2	3	3	4	3
d	3	4	2	1	1	4	1	4	3	1

40 - 30 pkt.

Aż zastanawia, skąd u Ciebie tyle wytrwałości i samozaparcia w dążeniu do celu. Będąc osobą niezwykle samodzielną i niezależną silnie oddziałujesz również na swoje otoczenie, które podziwia Cię i zazdrości jednocześnie. Swoje obowiązki wykonujesz szybko i sprawnie. Znasz swoje możliwości i wiesz na ile Cię stać. W swojej firmie jesteś bez



wątpienia osobą dominującą i masz prawo powiedzieć: "Moja firma, to ja!". Jeśli jeszcze nie założyłeś własnej firmy, to masz wszelkie ku temu predyspozycje.

30 - 20 pkt.

Stać Cię na osiągnięcie tego co zamierzasz, ale potrzebna jest Ci silna motywacja. Mobilizujesz się tylko od czasu do czasu, zaś na co dzień często zadowolasz się mniej ambitnymi osiągnięciami. Czujesz się dobrze w swojej skórze i nie pragniesz się zmieniać. Nie opierasz się tylko na własnej ocenie sytuacji, ale korzystasz też z rad innych. Uważasz, że to firma jest dla Ciebie, a nie Ty dla firmy.

20 - 10 pkt.

Ambicje to masz nawet niemałe, ale silnej woli i wytrwałości niewiele. Często liczysz na czyjąś pomocną dłoń lub na szczęśliwy przypadek. Czy chciałbyś być kimś innym? Raczej nie. Zarządzanie firmą sprawia Ci satysfakcję, ale chętnie też podzieliłbyś się kompetencjami, aby tylko wszystko układało się pomyślnie. W Twoim przypadku korzystnie jest mieć solidnych wspólników.

Źródło: Andrzej Sieradzki, Miesięcznik Moja Firma, nr 1 kwiecień 95.



Załącznik 3. Sposoby badań marketingowych

Badania marketingowe to zbieranie informacji niezbędnych do działania każdej firmy.
Mogą to być informacje o:

- rynku
- konkurencji
- klientach
- produktach

Rola informacji w procesie podejmowania decyzji w firmie

- pomysł
- informacja
- rozważanie możliwości
- kontrola wyników

Zastosowanie badań marketingowych

- ustalanie celów
- rozwiązywanie problemów
- wspieranie wzrostu firmy

Badania marketingowe pozwalają

- oszacować wielkość rynku(ów)
- określić obszary sprzedaży
- określić potencjalnych klientów
- ustalić ceny sprzedaży
- ustalić związek pomiędzy ceną a sprzedażą
- ustalić związek pomiędzy reklamą a sprzedażą

Rodzaje informacji ze względu na źródło pochodzenia

- wtórne – badania gabinetowe – korzysta się z dostępnych, już przeprowadzonych i opracowanych przez kogoś
- pierwotne – badania w terenie – wykonuje się je samemu



Źródła badań wtórnych

- foldery informacyjne firm
- raporty finansowe
- prasa
- roczniki statystyczne
- ogłoszenia
- cenniki
- izby przemysłowo-handlowe
- agencje rozwoju regionalnego
- władze lokalne

Źródła badań pierwotnych

- obserwacja
- wywiad bezpośredni
- ankieta
- wywiad listowny
- wywiad telefoniczny
- dyskusja grupowa (fokus)
- test kliniczny
- badania panelowe

Czynniki wyboru badań pierwotnych

- koszt, środki i rozplanowanie badań w czasie
- rodzaj respondentów
- konieczność udzielania informacji respondentom
- rodzaj poszukiwanych danych

Rodzaje badań

- ilościowe – związane są z wielkościami mierzalnymi, odpowiadają na pytania: co? gdzie? ile?





- jakościowe - związane są z wielkościami niemierzalnymi, odpowiadają na pytania: jak? dlaczego?

Procedura badań marketingowych

zdefiniowanie problemu, określenie celów badania, opracowanie planu badania, zbieranie danych, analizowanie danych, opracowanie i prezentacja wyników

Źródło: FISE Agencja Inicjatyw Lokalnych w Łodzi, 1995.



Załącznik 4. Analiza SWOT

Czy dana mocna strona pozwoli nam wykorzystać daną szansę?

Czy dana mocna strona pozwoli nam zniwelować dane zagrożenie?

Czy dana słaba strona ogranicza możliwość wykorzystania danej szansy?

Czy dana słaba strona potęguje ryzyko związane z danym zagrożeniem?

Jak łatwo wywnioskować analizę można też przeprowadzić w odwrotnym kierunku, tzn. od zewnątrz do wewnątrz:

Czy dana szansa wzmacnia daną silną stronę?

Czy dana szansa pozwala zniwelować daną słabość?

Czy dane zagrożenie niweluje daną silną stronę?

Czy dane zagrożenie uwypukla daną słabość?

	Szanse	Zagrożenia
Siły	Strategia agresywna	Strategia konserwatywna
Słabości	Strategia konkurencyjna	Strategia defensywna

Źródło: http://pl.wikipedia.org/wiki/Analiza_SWOT

Przykładowe pytania stawiane w analizie SWOT: (Gierszewska, Romanowska Analiza strategiczna przedsiębiorstwa)

<u>Potencjalne mocne strony</u>	<u>Potencjalne słabe strony</u>
<ul style="list-style-type: none"> • znacząca pozycja ? • wystarczające zasoby ? 	<ul style="list-style-type: none"> • brak jasno wytyczonej strategii ? • słaba pozycja konkurencyjna ?

<ul style="list-style-type: none"> • duża zdolność konkurowania ? • dobra opinia klientów ? • uznany lider rynkowy ? • dobrze przemyślane strategie funkcjonalne ? • korzystanie z efektu doświadczeń ? • brak silnej presji konkurencji ? • własna technologia ? • przewaga kosztowa ? • zdolność do innowacji produktowych ? • doświadczona kadra kierownicza ? • inne ? 	<ul style="list-style-type: none"> • brak środków ? • niska rentowność ? • brak liderów wśród kadry kierowniczej ? • brak kluczowych umiejętności ? • błędy we wdrażaniu strategii ? • podatność na naciski konkurencji ? • nienadążanie za postępem technicznym ? • słaby image firmy? • słaby poziom marketingu ? • koszt jednostkowy wyższy od głównych konkurentów?
<p><u>Potencjalne szanse</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • pojawienie się nowych grup klientów ? • wejście na nowe rynki ? • możliwość poszerzenia asortymentu ? • możliwość dywersyfikacji wyrobów ? • możliwość podjęcia produkcji wyrobów komplementarnych ? • integracja pozioma ? • możliwość przejścia do lepszej grupy strategicznej ? • ograniczona rywalizacja w sektorze ? • szybszy wzrost rynku ? • inne ? 	<p><u>Potencjalne zagrożenia</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • możliwość pojawienia się nowych konkurentów ? • wzrost sprzedaży substytutów ? • wolniejszy wzrost rynku ? • niekorzystne rozwiązania systemowe ? • podatność firmy na regresję i wahania koniunktury ? • wzrost siły przetargowej nabywców lub dostawców ? • zmiana potrzeb i gustów nabywców ? • niekorzystne zmiany demograficzne ?

Środki masowego przekazu mogą być przyjacielem lub wrogiem Twojej organizacji. Aby kultywować przyjaźń, musisz zrozumieć, że dostęp do środków przekazu jest cenny i nie należy go lekceważyć. Zabierz się do pracy nad nagłośnieniem swoich działań w środkach masowego przekazu, jak do każdego innego poważnego zadania.

Środki masowego przekazu można wykorzystywać poprzez:

Konferencje prasowe

Sesje pytań i odpowiedzi pomiędzy przedstawicielami Twojej organizacji, a środkami masowego przekazu.

Imprezy z udziałem środków masowego przekazu

Zapraszamy prasę na imprezy lub działania, które są ogólnie dostępne. Prasa może wtedy zobaczyć Was w działaniu, porozmawiać z członkami organizacji oraz przekonać się o reakcji społeczeństwa na Wasze problemy. Przy tego rodzaju imprezach najlepsze nagłośnienie uzyskuje się, jeżeli równocześnie rozdaje się zestawy informacyjne.

Artykuły

W prasie zawsze ukazują się artykuły poświęcone konkretnym ludziom i sprawom. Jeżeli Twoja organizacja planuje projekt, który będzie trwał przez kilka miesięcy, upewnij się w miejscowej prasie, czy mają w planie artykuły, które w jakiś sposób wiążą się z Waszym programem. Oni mogą Wam zlecić napisanie takiego artykułu.

Wywiady/występy w programach

Zarówno radio jak i telewizja szukają nowych, ciekawych osób, problemów, punktów widzenia. Postaraj się poznać redaktorów, chociażby tylko przez telefon. Wyszukaj w organizacji osobę, która najbardziej nadaje się na stanowisko rzecznika. Jeżeli wystąpienia tej osoby będą na wysokim poziomie, środki przekazu mogą ją regularnie zapraszać do takich wywiadów.

Listy do redakcji

Jest to niedrogi sposób zaistnienia w środkach masowego przekazu. Pisz odpowiedzi na artykuły, które dotyczą Waszej problematyki lub spraw Waszej organizacji. Zanim wyślesz cokolwiek w imieniu organizacji, skontaktuj się z kompetentnymi osobami.

Komunikaty lokalne

Większość środków masowego przekazu oferuje możliwość zamieszczania darmowych zapowiedzi nadchodzących wydarzeń lub imprez lokalnych, jeśli są one organizowane przez organizacje pozarządowe i nie są nastawione na zysk.

Źródło: FISE Agencja Inicjatyw Lokalnych w Łodzi, 1995.

Wskazówki, jak używać środków masowego przekazu

1. Przygotuj listę adresową redakcji i wydrukuj adresy z tej listy na etykietkach samoprzylepnych. Trzymaj zawsze pod ręką kilka kompletów tych etykietek. Sporządź listę numerów telefonów oraz faksów redakcji gazet, rozgłośni radiowych i stacji telewizyjnych. Dołącz ją do Waszej książki telefonicznej.

2. Spróbuj sobie wyobrazić zdjęcia — „motywy na fotografię”. Jeżeli spodziewasz się wizyty prasy, postaraj się, aby otoczenie było atrakcyjne dla fotografa i nie powodowało niezamierzonych efektów humorystycznych, np. pozdejmuj ze ścian wszystkie przedmioty, które na zdjęciach mogłyby wyglądać, jakby wyrastały z czyjejs głowy.

3. Przygotuj informacje dla prasy (notatki prasowe). Celem takiej informacji jest sprowokowanie środków masowego przekazu do opisanie Twojej sprawy, a nie opisanie jej za nich. Informacje prasowe dla dzienników, telewizji i radia powinny do nich dotrzeć na dwa do trzech dni przed imprezą. Dla tygodników termin ostateczny przypada na dwa do trzech dni przed publikacją. Te dane mogą się różnić w poszczególnych przypadkach. Upewnij się zatem, jakie są wymagania prasy lokalnej i staraj się dotrzymywać ich terminów.

4. Po rozesłaniu informacji idź za ciosem. Telefon znacznie zwiększy szansę na to, że prasa przyjdzie. Czasem informacja mogła trafić do niewłaściwej osoby, kiedy indziej perswazja słowna pomaga uzyskać nagłośnienie.

5. Sprawdź, kto jest właścicielem środków przekazu. Czasami działania Waszej organizacji mogą być niezgodne z ich interesami. Należy wtedy zwrócić się do konkurencji — na pewno skorzystają z tej możliwości. W skrajnym przypadku trzeba poszukać innego sposobu dotarcia do społeczeństwa.

6. Należy dążyć do „wychowania sobie” dziennikarza. Zaprzyjaźniony dziennikarz dobrze wprowadzony w dziedzinę działań organizacji i jej specyfikę pomaga w promowaniu jej działań i pozwala na uniknięcie błędów i przekłamań często występujących w publikacjach prasowych.

Źródło: FISE Agencja Inicjatyw Lokalnych w Łodzi, 1995.

Slogan reklamowy aby spełniał pożądany efekt powinien być:

- zwięzły
- sugestywny
- oryginalny
- prawdziwy
- uwzględniający potrzeby nabywcy
- zwracający uwagę na przedmiot reklamy

W tekstach reklamowych należy

Unikać:

ogólnikowych wyrażen
abstrakcyjnych określeń
„uczonych słów”
oklepanych frazesów
długich wyrażen
nudnej erudycji
suchej uczoności
skomplikowanych definicji
obcych wyrażen
oziębłej wyższości
ściślej formalności
retorycznych pytań
punktu widzenia reklamującego

Stosować:

konkretne sformułowania
podawać fakty i przykłady
codzienne określenia
oryginalne i interesujące informacje
krótkie wyrazy
żywą rozmowę
życiowe argumenty
przykłady
łatwo zrozumiałe słowa
zainteresowanie się sprawami nabywców
życzliwość i serdeczność
pytania przynoszące interesujące odpowiedzi
punkt widzenia nabywcy, adresata reklamy

Źródło: T. Sztucki, Promocja. Sztuka pozyskiwania nabywców. Agencja Wydawnicza Placet, Warszawa 1995, pod. za: FISE Agencja Inicjatyw Lokalnych w Łodzi



WZÓR INFORMACJI PRASOWEJ

Nadawca – logo i pełna nazwa nadawcy (firmy, organizacji, instytucji) – może to być np. główka papieru firmowego.

Typ informacji – informacja prasowa, komunikat, zawiadomienie itp. (ewentualnie numer – jeżeli informacje prasowe wysyłane są często warto nadawać im numerację).

Tytuł – możliwie krótki (maks. 5 słów), powinien zawierać w sobie najważniejszy element informacji, powinien być sformułowany możliwie atrakcyjnie, w sposób zmuszający do zapoznania się z informacją.

Pierwszy akapit – wprowadzenie – pierwsze zdanie powinno zawierać najważniejszy element, „news” przekazywanej informacji, to co chcielibyśmy by było wiodące w informacjach zamieszczanych w mediach. Pierwszy akapit powinien ponadto precyzyjnie odpowiadać na cztery podstawowe pytania: **KTO? CO? KIEDY? GDZIE?** W krótkich relacjach (np. programy informacyjne radia i telewizji) tylko ta część bywa wykorzystywana i depeszuje lub redaktor prowadzący nie czyta nawet reszty – jeśli więc informacja zawarta w pierwszym akapicie nie będzie stanowiła pełnej samodzielnej całości, nie będzie ważna i atrakcyjna – powędruje do kosza. Podobnie będzie jeśli pierwszy akapit będzie nadmiernie rozbudowany (nie powinien przekraczać 6 linijek) i nie będzie jasno wskazywał jednego najważniejszego elementu.

Drugi akapit – rozwinięcie – dopiero tutaj jest miejsce na szerszą – i jeśli trzeba – chronologiczną prezentację wydarzenia będącego przedmiotem informacji. Drugi akapit może być dłuższy i powinien dostarczać odpowiedzi na pytania dodatkowe: **DLACZEGO? Z KIM? PO CO? CO Z TEGO WYNIKA?** Tu też jest miejsce na dane cyfrowe uwiarygodniające „news” (w pierwszym akapicie może być najwyżej 1 cyfra i to tylko wtedy, gdy właśnie ona jest „newsem”). Nie należy przesadzać z wyliczaniem zbyt wielu nazwisk lub nazw instytucji – najbardziej istotne mogą zaginać wtedy w „tłumie”.

Trzeci akapit i ewentualne następne – informacje dodatkowe – tu można podać dodatkowe informacje (nie więcej niż dwie) oraz przedstawić tło wydarzenia. Informacje dodatkowe również muszą spełniać kryterium „newsu” – tzn. muszą być nowe, interesujące i krótkie. Można w tym akapicie zamieścić cytaty (z wyraźnym zaznaczeniem autorstwa i w cudzysłowie) - może to być wypowiedź ogólnie poważanej osoby trzeciej, której autorytet i niezależność potwierdza rangę wydarzenia.

Kontakt – „Dodatkowe informacje i materiały można otrzymać...” (imię i nazwisko, adres, telefon, fax., e-mail – koniecznie, nawet jeśli już w główce informacji zostały podane). Osoba tu wymieniona musi być dostępna pod podanym numerem telefonu w dniu rozesłania informacji oraz jeśli treścią informacji jest zapowiedź wydarzenia, w tym dniu i dniu je poprzedzającym aż do momentu zamknięcia gazet i emisji najważniejszych programów informacyjnych – musi być gotowa do odpowiedzi na wszystkie pytania.

Źródło: FISE Agencja Inicjatyw Lokalnych w Łodzi, 1995.

Ćwiczenie: kontakty z mediami

Bardzo często istnieje możliwość zainteresowania dziennikarzy specjalistycznych pism, tygodników, lokalnej prasy, TV i radia Twoją usługą. Artykuł w prasie, wywiad w TV lub radiu albo też cykle informacyjne w mediach - zwłaszcza lokalnych – z jednej strony mogą się przyczynić do informowania społeczności o Waszym działaniu i do zainteresowania jej Waszą działalnością z drugiej. Dobrze przemyślana informacja, ciekawie podana i zaprezentowana może podwyższyć prestiż Waszej firmy. Czy jesteś przygotowany do kontaktów z mediami? Poniższe ćwiczenie pomoże Ci w tym.

Napisz krótką wypowiedź dla telewizji lub krótką notatkę o Twojej działalności.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Źródło: FISE Agencja Inicjatyw Lokalnych w Łodzi, 1995.



Załącznik 6. Zasady poprawnej komunikacji

(według Z. Nęcki)

- 1. Poznaj samego siebie.**
2. Zwróć uwagę na drobiazgi.
3. Uwzględniaj chwiejność uwagi rozmówcy.
4. Bądź gotów przyznać się do pomyłki.
5. Licz się z uczuciami drugiej osoby
6. Nie lekceważ żadnego pytania.
7. Różnica zdań może być korzystna.
8. Spróbuj przyjąć punkt widzenia oponentów.
9. Bądź wnikliwym obserwatorem.
10. Unikaj udzielania rad.
11. Mów rzeczowo.
12. Okazuj szacunek partnerowi.

Podstawowe wiadomości o komunikacji niewerbalnej

Komunikacja niewerbalna może wyrażać się poprzez:

- odległość, w jakiej stajemy od kogoś
- gesty
- wzdychanie, płacz, marszczenie brwi, uśmiechanie się, śmiech, błaznowanie
- nasz wygląd: twarz, włosy, ciało, odzież i jej kolor, męskość, kobiecość
- ton głosu
- nasze otoczenie: dom, pracę, samochód rodzinę, przyjaciół
- sposób, w jaki siedzimy, stoimy, chodzimy, kontaktujemy się wzrokowo
- sposób, w jaki tworzymy otoczenie fizyczne, w którym pracujemy i mieszkamy

Podstawowe wiadomości o aktywnym słuchaniu

Co sprawia, że jedni są dobrymi słuchaczami, okazują zainteresowanie i zrozumienie, podczas gdy inni potrafią tylko słyszeć?

Dobrzy słuchacze posiadają rozmaite umiejętności. Oto niektóre z nich (na podstawie książki Roberta Boltona „People skills”).

- 1. Umiejętność skupienia się:** wyrażanie zainteresowania poprzez zwrócenie się w stronę mówiącego, utrzymywanie kontaktu wzrokowego, zmianę wyrazu twarzy i inne sygnały świadczące o kontakcie i fizycznej obecności.
- 2. Umiejętność podążania:** nieprzeszkadzanie i nierozpraszenie mówcy. Delikatne zachęcanie mówiącego poprzez wyrażanie swoich odczuć. Zadawanie rzeczowych pytań, wymagających dłuższych odpowiedzi niż tak lub nie. Unikanie tworzenia atmosfery przesłuchania poprzez ciągłe zadawanie pytań. Milczące skupienie.
- 3. Odzwierciedlanie:** mówimy komuś, jakie są naszym zdaniem odczucia, np. „wydaje mi się, że jesteś zdenerwowany”, „ Wygląda na to, że się rozłościłeś”.
- 4. Parafrazowanie:** Ujmujemy w inne słowa to co ktoś powiedział, sprawdzając czy dobrze zrozumieliśmy, np. „O ile dobrze zrozumiałem...”, „Twierdzisz, że...”, „Sądzisz, że...”, „Chcesz powiedzieć, że...”.
- 5. Skupianie się na najważniejszym:** Prosimy mówiącego o skoncentrowanie się na sprawie najważniejszej, np. „Wiem, że wszystko to jest dla Ciebie bardzo ważne, ale czy jest jakaś konkretna rzecz, w której moglibyśmy coś zrobić?”, „Która z tych spraw jest dla Ciebie najważniejsza?”.

TEST NA KOMUNIKATYWNOŚĆ

Instrukcja

Jeśli uważasz, że dane stwierdzenie jest prawdziwe (P) lub nieprawdziwe (N), zakreśl odpowiednią literę.

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

- | | |
|--|-----|
| 17. Ludzie dający się najłatwiej przekonać to prawie zawsze ci, którzy najszybciej pojmują. | P N |
| 18. Ubiór odzwierciedla osobowość. | P N |
| 19. Osoba dobrze rozumiejąca dane zagadnienia przeważnie umie je dobrze zakomunikować. | P N |
| 20. Osoba, która na zebraniu siedzi „na szczycie stołu” może usiłować dominować nad innymi. | P N |
| 21. Sposób, w jaki wypowiada się dane słowo wpływa na jego znaczenie. | P N |
| 22. Kiedy ludzie obawiają się krytyki, skłonni są mniej mówić. | P N |
| 23. W większości przypadków ciszę można rozumieć jako zgodę. | P N |
| 24. Osoba, która najwięcej mówi, zapewne usiłuje zdominować innych. | P N |
| 25. Znaczenie słów rzadko jest przyczyną nieporozumień. | P N |
| 26. Najlepszym sposobem na wyrażanie złości jest podniesienie głosu. | P N |
| 27. Ludzie przeważnie lepiej się porozumiewają, kiedy są w dobrym nastroju. | P N |
| 28. Osoby otwarte mogą się dogadać o wiele łatwiej niż osoby skryte. | P N |
| 29. Jeżeli ktoś jest zły, przeważnie mówi mniej. | P N |
| 30. Siadanie najdalej od stołu może oznaczać najmniejsze zainteresowanie tematem. | P N |
| 31. Jeżeli polecenie zostało dobrze zrozumiane, prawie zawsze zostanie wykonane. | P N |
| 32. Samo słuchanie o cudzych kłopotach nie ma większego sensu, chyba że jesteś w stanie coś doradzić. | P N |
| 33. Krzyczenie na ludzi nigdy niczego nie daje. | P N |
| 34. Wyciągnięcie się na krześle może oznaczać brak uwagi. | P N |
| 35. Częste spoglądanie na zegarek oznacza zapewne chęć opuszczenia zebrania. | P N |
| 36. Członek zespołu wciąż proponujący różne sposoby załatwienia spraw jedynie opóźnia prace i zmniejsza efektywność zespołu. | P N |
| 37. Częste i głośne powtarzanie swojego stanowiska jest na ogół najskuteczniejszym sposobem przeforsowania go. | P N |

38. Rozglądanie się na wszystkie strony, podczas gdy ktoś mówi, zapewne oznacza brak zainteresowania omawianym tematem. P N
39. Ludzie, którzy mniej mówią mają mniej do zaoferowania. P N
40. Osoba, która chce podejść do tablicy lub wykresu może usiłować zdominować innych. P N
41. Złość można wyrazić w taki sposób, że odbiorca zrozumie ją i zaakceptuje. P N
42. Ze strachu przed ośmieszeniem ludzie mogą twierdzić, że rozumieją temat, podczas gdy tak nie jest. P N
43. Za skuteczność komunikacji może odpowiadać wyłącznie mówiący. P N
44. Uczucie wyrażone w trakcie komunikacji może być ważniejsze od wypowiedzianych słów. P N
45. Człowiek inteligentny powinien zrozumieć informację za pierwszym razem. P N
46. Zażarty spór jest na ogół oznaką skutecznej komunikacji. P N
47. Przejęzyczenie np. użycie złego słowa może oznaczać szczerą uczucie. P N
48. Pomiędzy kłócącymi się rzadko dochodzi do skutecznej komunikacji. P N
49. Podnoszenie głosu może oznaczać entuzjazm. P N
50. Wyraz twarzy mówiącego może zmienić znaczenie wypowiedzianych słów. P N
51. Osoba zadająca wiele pytań nie rozumie zagadnienie tak dobrze, jak osoba pytająca mało. P N
52. Jeżeli ludzie czegoś nie rozumieją, prawie zawsze to powiedzą. P N
53. W czasie zebrania należy unikać sporów. P N
54. Skiniecie głową w trakcie słuchania przeważnie oznacza zainteresowanie. P N
55. Uniesienie brwi może spowodować zamilknięcie mówiącego. P N
56. Osoby o silnym charakterze rzadko nakłaniają nas do twierdzenia, że się z nim zgadzamy, jeśli w rzeczywistości jest inaczej. P N
57. Osoby posiadające bogate słownictwo mogą porozumieć się o wiele łatwiej. P N

58. Ten, kto przychodzi na zebranie ostatni jest przeważnie najmniej zainteresowany tematem. P N
59. Jeżeli tylko jest to możliwe, informację należy przekazywać ustnie, a nie pisemnie. P N
60. Przedmioty znajdujące się w czyimś pokoju mogą świadczyć o osobowości tej osoby. P N
61. Powtarzanie tego, co ktoś powiedział jest dobrą formą sprawdzenia czy się zrozumiało. P N
62. Błędne wypowiedzenie słowa może czasem wyjawić więcej niż wypowiedzenie go poprawnie. P N
63. Brak wiadomości to dobra wiadomość. P N
64. Słuchanie bez wypowiedzania się może być samo w sobie pożyteczne. P N
65. Komunikacja pisemna jest zawsze bardziej skuteczna niż ustna. P N
66. Osoba małomówna zrozumie informację gorzej niż osoba zadająca pytanie. P N
67. Komunikacja skuteczna zachodzi tylko wtedy, gdy odbiorca rozumie informację w sposób zamierzony przez nadawcę. P N
68. Ludzie obcy mogą porozumiewać się równie skutecznie, co osoby znające się. P N
69. Osoby, które się z czymś naprawdę nie zgadzają mogą wyrazić zgodę tylko dla uniknięcia dalszej dyskusji. P N
70. Ludzie często porozumiewają się nie zauważając tego. P N
71. W trakcie przekazywania informacji jej znaczenie na ogół się nie zmienia. P N
72. Poprawna ortografia jest ważna dla komunikacji pisemnej. P N
73. Członek zespołu mówiący najwięcej jest prawie zawsze najbardziej efektywny. P N
74. Sposób, w jaki ktoś ściska dłoń odzwierciedla jego osobowość. P N
75. Czasem najdrobniejsze gesty znaczą tyle samo co słowa. P N
76. Zespół, w którym dochodzi do niewielu sporów jest bardziej efektywny od tego, w których jest ich wiele. P N

77. Wszystkie ważne informacje przekazuje się ustnie lub pisemnie. P N
78. Książki, które ktoś czyta mogą wiele powiedzieć o jego osobowości. P N
79. Gestykulacja podczas mówienia na ogół przeszkadza w skutecznej komunikacji. P N
80. Różni ludzie przekazują te same uczucia na różne sposoby. P N

JAK OBLICZYĆ WYNIK

Dział A: BŁĘDY W KOMUNIKACJI

Jeżeli któreś z poniższych stwierdzeń uznałeś za **nieprawdziwe**, zakreśl numer i zsumuj ilość odpowiedzi.

3, 5, 6, 8, 11, 12, 13, 16, 17, 19, 23, 25, 26, 28, 31, 32, 33, 36, 37, 39, 43, 45, 46, 48, 51, 52, 53, 56, 57, 59, 63, 65, 66, 68, 71, 72, 73, 76, 77, 79

Suma z działu A.....

Poprawna odpowiedź na wszystkie z tych stwierdzeń jest „nie”. Dotyczą one powszechnych nieporozumień w komunikacji werbalnej i niewerbalnej.

Dział B: KOMUNIKACJA WERBALNA

Jeżeli któreś z poniższych stwierdzeń uznałeś za **prawdziwe**, zakreśl numer i zsumuj ilość odpowiedzi.

1, 2, 4, 7, 9, 21, 22, 24, 27, 29, 41, 42, 44, 47, 49, 61, 62, 64, 67, 69

Suma z działu B.....

Poprawną odpowiedzią na wszystkie z tych stwierdzeń jest „tak”.

Dział C: KOMUNIKACJA NIEWERBALNA

Jeżeli któreś z poniższych stwierdzeń uznałeś za **prawdziwe**, zakreśl numer i zsumuj ilość odpowiedzi.

10, 14, 15, 18, 20, 30, 34, 35, 38, 40, 50, 54, 55, 58, 60, 70, 74, 75, 78, 80

Suma z działu C.....

Poprawną odpowiedzią na wszystkie z tych stwierdzeń jest „tak”.

Suma ogólna (z działów A, B, C)



Jak wypadłeś w porównaniu z innymi?

Aby porównać się z innymi osobami, które brały udział w tym teście, odszukaj poniżej swój wynik i odczytaj nad nim stosowaną kategorię.

Bardzo niska	Niska	Przeciętna	Wysoka	Bardzo wysoka
Do 64	65 - 67	68 - 70	71 – 73	74 - 80

Omówienie: [http://firr.org.pl/uploads/PUB/FIRR_Sprawnosc_komunikacyjna_uczestnikow_projektu.p](http://firr.org.pl/uploads/PUB/FIRR_Sprawnosc_komunikacyjna_uczestnikow_projektu.pdf)

df więcej w: Grażyna Białopiotrowicz. Wydawnictwo Poltext - 2005 Kobieta-mężczyzna.

Psychologiczne gry w miłości i biznesie s. 39

Załącznik 7. Obsługa klienta

"Obsługa klienta - umiejętność, jakość, wyzwanie"

Klient uległy („Przepraszam, że żyję”):

- postawa ciała lekko skulona, ton głosu wyraża lęk i bezradność,
- jest niepewny i niezdecydowany,
- wypowiedzi jego są mało konkretne i brak w nich jasności,
- jest przymilny, rzadko protestuje, oczekuje wsparcia i aprobaty,
- oczekuje od ciebie prowadzenia krok po kroku,
- jest bardzo czuły na lekceważenie i brak zainteresowania,
- biernie podporządkowuje się zaistniałym okolicznościom,
- jest bezradny w sytuacji wyboru,
- ma trudności z wyrażaniem swoich oczekiwań.

Klient agresywny:

- atakuje, ocenia, oskarża,
- w jego postawie, gestykulacji, tonie głosu dominuje agresja,
- mówi tonem rozkazującym i stawia żądania,
- ma zwyczaj stosowania uogólnień typu: „Wszyscy jesteście niekompetentni”, „U was zawsze tyle trwa załatwianie spraw”,
- wywyższa się ponad osobę obsługującą,
- jego zachowanie wyraża poczucie, że tylko on ma wszelkie prawa, a my ich nie mamy w ogóle,
- wzbudza lęk i złość,
- wymaga respektowania własnych praw, bez okazywania szacunku innym.

Klient skrupulatny:

- jego postawa wyraża chłód i opanowanie,
- głos ma spokojny, ton uprzejmy,
- jest inteligentny i spostrzegawczy, pedantyczny, dokładny,
- skrupulatnie analizuje oferty i sam proponuje rozwiązania,
- używa wielu abstrakcyjnych i niezrozumiałych słów,
- jest sztywny w sposobie myślenia,
- oczekuje bardzo precyzyjnej komunikacji.

Klient rozkojarzony:

- sprawia wrażenie osoby, która nie ma kontaktu z rzeczywistością,
- nie utrzymuje kontaktu wzrokowego z osobą obsługującą: jego wzrok błądzi gdzieś, nie wiadomo dokładnie gdzie,
- jest wyraźnie rozkojarzony, chaotyczny,
- z trudnością skupia się na rozmowie,
- jego wypowiedzi są nieskładne,
- sprawia wrażenie jakby nie rozumiał sytuacji, w której się znalazł (po co dokładnie przyszedł i gdzie ma potrzebne dokumenty).

Klient małomówny:

- jego wypowiedzi są ograniczone,
- wyraźną trudność sprawia mu sprecyzowanie swoich oczekiwań i potrzeb,
- na pytania odpowiada krótko, często ograniczając się do słów „tak” i „nie”,
- zaangażowanie wyraża niepewnie, mówiąc krótkie „aha”.

Klient gadatliwy:

- lubi dużo mówić,
- często jego wypowiedzi zbaczą z tematu,
- nastawiony jest bardziej na nadawanie niż na odbiór informacji,
- trudno mu przerwać wypowiedź.

Klient niedoświadczony:

- posiada nikłą wiedzę z danej dziedziny,
- brak mu zdecydowania,
- w rozmowie próbuje zatuszować brak wiedzy, w tym celu często używa zwrotów: „To zrozumiałe”, „To oczywiste”.

Klient wszytkowiedzący:

- dobrze orientuje się w temacie rozmowy, ponieważ posiada wiedzę z danej dziedziny,
- ostentacyjnie demonstruje swoją wyższość, dając do zrozumienia, że on jest najważniejszy,
- chce mieć kontrolę nad przebiegiem rozmowy,
- bywa krytyczny i wyczulony na wszelkie niedoskonałości oferty.

Klient zapracowany:

- jest zdekoncentrowany,
- nie słucha do końca wypowiedzi,
- jest zniecierpliwiony,
- przerywa.

Strategie obsługi

Klient uległy:

- należy zwrócić uwagę na klienta: skierować wzrok, przywitać się z nim, słuchać aktywnie i prowadzić klienta przez cały czas, mówiąc mu, co ma robić,
- należy wykazać aprobatę i uznanie („Świetny pomysł”), co może klientowi dodać pewności siebie,
- w żadnym razie nie lekceważyć go, nie naciskać, bo to dezorganizuje jego zachowanie,
- należy zapytać o sprawę z jaką przyszedł,
- ważne, by kierować rozmowę poprzez zadawanie pytań, wcześniej wytłumaczyć, że ma to na celu jak najlepsze rozwiązanie problemu,
- warto stosować parafrazę, by okazać klientowi, że jest słuchany,
- należy także dawać informacje zwrotne, upewniając klienta, że jego sprawa jest dla nas ważna.

Klient agresywny:

- pamiętając, że reagowanie atakiem na atak wzmaga konflikt, należy przede wszystkim bronić własnych granic. Mają tu zastosowanie takie zwroty, jak: „Proszę mi nie przerywać”, „Proszę na mnie nie krzyczeć”,
- trzeba być asertywnym, nie pozwalać się obrażać,
- należy zwracać uwagę na emocjonalny stan klienta i nazywać go: „Widzę, że jest pan zdenerwowany”,
- można zapytać o powody złości, przez co stajemy się sojusznikiem, a nie wrogiem danego klienta i unikamy roli obiektu do odreagowania,
- warto docenić powagę zdarzenia i źródło emocji klienta (postawa współczująca, ocieplająca kontakt),

- opieraj się na faktach,
- daj czas, aby emocje opadły,
- należy wskazać możliwe rozwiązania i okazać działanie.

Klient skrupulatny:

- przede wszystkim należy docenić jego dociekliwość i znajomość tematu („Że też pan to wypatrzył?”),
- przedstawiać swoje racje językiem precyzyjnym,
- pytać o opinie klienta, co do proponowanych rozwiązań,
- nie podważać jego decyzji,
- to na czym mu najbardziej zależy to docenienie.

Klient rozkojarzony:

- skuteczny jest konkretny sposób prowadzenia rozmowy,
- właściwe jest nawet wyrażanie prośby typu: „Czy mógłby Pan na mnie spojrzeć?”,
- trzeba dobrze poznać potrzeby takiego klienta,
- należy skoncentrować uwagę klienta: słuchać aktywnie, być dyrektywnym, mówić klientowi co ma robić, stosować parafrazę i podsumowywać ustalenia.

Klient małomówny:

- należy stosować pytania otwarte, tak aby dać klientowi możliwość szerszej wypowiedzi,
- parafrazować wypowiedzi klienta,
- podsumowywać,
- słuchać aktywnie i upewniać się czy klient zgadza się z tym, co do tej pory powiedzieliśmy.

Klient gadatliwy:

- należy kontrolować czas,
- zadawać pytania zamknięte,
- jeśli klient odbiega od głównego tematu, należy go ukierunkować. W tym celu można użyć sformułowania: „Proponuję wrócić do sprawy”,
- należy dawać mu częste informacje zwrotne (potakiwanie głową, „aha”), aby wiedział, że jest słuchany.

Klient niedoświadczony:

- trzeba uważnie słuchać jego słów,
- nie należy go lekceważyć,
- nie należy mu przerywać,
- trzeba używać języka pozytywów.

Klient wszytkowiedzący:

- powinno się podkreślać zorientowanie klienta w temacie, mówiąc: „Jak Pan doskonale wie”, „Jak zapewne zdaje Pan sobie z tego sprawę”,
- powinno się potwierdzać oryginalność propozycji klienta: „To bardzo dobry pomysł”,
- należy unikać dominacji i wypowiedzania się z pozycji eksperta,
- należy doceniać sugerowane przez klienta rozwiązania, propozycje.

Klient zapracowany:

- należy podkreślać jego zorganizowanie i umiejętność radzenia sobie z tyloma sprawami,
- można dać do zrozumienia, że pośpiech utrudnia zadowalające załatwienie sprawy,
- należy często podsumowywać, parafrazować,

- jeśli klient jest bardzo zajęty, należy przełożyć spotkanie na inny termin.

Strategia dominacji:

Pracownik daje odczuć klientowi swoją wyższość traktując go jako petenta, a nie jako partnera. Zachowanie i postawę osoby obsługującej można określić mianem agresywnej. Klient podlega ocenianiu, krytykowaniu, odczuwa wyraźną dezaprobatę swojego działania. W tej strategii obsługujący ma poczucie dominacji i władzy, a klient poczucie strachu i niepewności. Nie są tu zachowane żadne prawa klienta, przede wszystkim do rzetelnej i pełnej informacji.

Strategia uległości:

Polega na całkowitym podporządkowaniu się obsługującego wszelkim zachowaniom dominującego nad nim klienta. Pracownik nie potrafi nawet bronić swoich praw. Agresja klienta wywołuje jedynie jego uległość, co w efekcie doprowadza obsługującego do niskiej samooceny i utraty szacunku dla samego siebie.

Strategia współpracy (partnerska):

Zakłada, że obie strony (obsługujący i klient) są usatysfakcjonowane sposobem załatwiania sprawy. W strategii tej istotne jest budowanie trwałych relacji z klientem oraz budowanie lojalności klienta w stosunku do instytucji. O strategii współpracy można mówić na kilku płaszczyznach:

- relacja z klientem (klient i pracownik są partnerami),
- praw (obie strony szanują swoje prawa),
- roli, jaką pełni obsługujący (pracownik obsługi pełni rolę doradcy),
- postawy (obsługujący zachowuje się asertywnie),
- umiejętności (pracownik jest zorientowany na klienta, jego potrzeby, emocje i problemy).

Źródło: Profesjonalna obsługa klienta, Synergia

Asertywność

1. To śmiałe przedstawianie siebie, swoich opinii, żądań i obstawanie przy swoich prawach, przy jednoczesnym respektowaniu praw innych.

2. To wzięcie odpowiedzialności za własne uczucia, a zatem szacunek do siebie i innych.

„Asertywność to zasadnicze przeświadczenie osoby, że jej opinie, przekonania, myśli i uczucia są równie ważne, jak czyjekolwiek, i że inni ludzie mają również prawo żywić takie przeświadczenie”.

Rees Graham (trener w zakresie osobowości i rozwoju zawodowego).

Kilka wskazówek, które ułatwią podejście do klienta

Klient nie jest cyfrą w statystyce.

Klient jest indywidualny, a nie masowy, jest czymś szczególnym i ma szczególne wyobrażenia, które tylko jego interesują.

Jest absolutnie indywidualną osobowością, która nie chce być włączana w żaden szablon.

Klient nie jest osobą, która przerywa naszą pracę.

Klient jest osobą, która przychodzi skorzystać z usług twoich i twojej firmy.

Klient nie jest na naszej łasce lub niełasce.

Klient decyduje o „być albo nie być” firmy, to dzięki niej mamy pracę i zarabiamy pieniądze.

Klient nie przychodzi po to, aby się z nami kłócić.

Klient daje nam sposobność obsłużenia go dla obopólnej korzyści.

Załącznik 8. Usługi posprzedażowe**UPEWNIENIE SIĘ, CO DO POWROTU KLIENTA**

Poniższe 10 punktów uszereguj w kolumnach kolejno według stopnia ważności. Punktowi, który uznasz za **najważniejszy przyporządkuj** numer 1, punktowi uznanemu za najmniej ważny, numer 10.

RANKING

INDYWI-	MAŁEJ	CAŁEJ
DUALNY	GRUPY	GRUPY

1. Bądź zawsze uprzejmy dla klientów, nawet gdy oni nie są uprzejmi dla Ciebie.
2. Bądź otwarty na rady Klientów jak można usprawnić Twoją pracę.
3. Z wdziękiem przyjmuj i załatwiaj wszystkie reklamacje czy problemy.
4. Troszcząc się o klienta idź „dalej i ponad”.
5. Uśmiechaj się, nawet gdy nie masz na to ochoty.
6. Bez sprzeciwu zaakceptuj złe wiadomości lub redukcję planów.
7. Zaoferuj usługę ponad oczekiwania klienta.
8. Jeśli klientowi to potrzebne, wesprzyj go pomocnymi radami lub instrukcjami.
9. Dokładnie wytłumacz korzyści i niedogodności usługi przez Ciebie oferowanej.
10. Upewnij się że zobowiązania finansowe twojego klienta są honorowane.

Źródło: Zakład Doskonalenia Zawodowego Katowice - Grudzień 1997.

UPEWNIENIE SIĘ, CO DO POWROTU KLIENTA – KLUCZ do testu

Prawidłowo uszeregowana kolejność wg ważności

- 1 - Bądź zawsze uprzejmy dla klientów, nawet gdy oni nie są uprzejmi dla Ciebie.
- 2 - Zaoferuj usługę ponad oczekiwania klienta.
- 3 - Bądź otwarty na rady Klientów jak można usprawnić Twoją pracę.
- 4 - Uśmiechaj się, nawet gdy nie masz na to ochoty.
- 5 - Z wdziękiem przyjmuj i załatwiał wszystkie reklamacje czy problemy.
- 6 - Upewnij się że zobowiązania finansowe twojego klienta są honorowane.
- 7 - Troszcząc się o klienta idź „dalej i ponad”.
- 8 - Dokładnie wytłumacz korzyści i niedogodności usługi przez Ciebie oferowanej.
- 9 - Jeśli klientowi to potrzebne, wesprzyj go pomocnymi radami lub instrukcjami.
- 10 - Bez sprzeciwu zaakceptuj złe wiadomości lub redukcję planów.

Źródło: Zakład Doskonalenia Zawodowego Katowice - Grudzień 1997.



Rozwiązywanie problemów trudnych klientów

1. Nie traktuj problemów klientów osobiście. Klienci nie mają do Ciebie osobistych pretensji (nawet jeśli czasem na to wygląda).
2. Zachowaj ciszę, słuchaj uważnie, weź głęboki oddech i dokładnie rozważ każde słowo. Powtórz swoimi słowami to, co powie klient. Upewnij się, że zrozumiałeś go właściwie.
3. Skoncentruj się na problemie, nie na osobie. Bądź tym, który rozwiąże problem. Spróbuj nadać kształt potrzebom klienta, a następnie spróbuj różnymi sposobami zaspokoić jego potrzeby. Niech klient wie, co Ty potrafisz.
4. Nagródź samego siebie za odpowiednie załatwienie problemów klienta.

ZAŁATWIANIE REKLAMACJI KLIENTÓW

- Jeśli popełnisz błąd upewnij się, że zostanie naprawiony tak szybko, jak to możliwe, w przeciwnym wypadku zniszczysz więź klienta z firmą, którą reprezentujesz. Jednakże istnieją sposoby na rozwiązanie trudnych sytuacji. Jeśli podejmiesz szczerzy wysiłek, aby naprawić błąd masz dużą szansę na odzyskanie zaufania klienta, co do jakości oferowanych przez Ciebie usług. Jeśli klient jest zły z powodu powstałego błędu lub zaistniałego problemu wykorzystaj następujące rady aby rozwiązać problem:
 - Zanim podejmiesz działania, poproś klientów, aby określili swoje zarzuty
 - Wysłuchaj uważnie wszystkiego, co klient ma do powiedzenia
 - Klient powinien wiedzieć, że naprawdę uważasz na to, co on do Ciebie mówi
 - Po to, aby na pewno zrozumieć zarzuty klienta, zadawaj mu pytania
 - Zaoferuj więcej niż jeden sposób rozwiązania problemu. Niech klient wybierze rozwiązanie najbardziej zadawalające jego potrzeby
 - Bądź pewny, że wybrane rozwiązanie całkowicie zadowoli klienta
 - Upewnij się, że przeprosiłeś klienta za powstałe niedogodności
 - Natychmiast zastosuj zaakceptowane rozwiązanie i upewnij się, że spełniło pokładane w nim oczekiwania.

Źródło: Zakład Doskonalenia Zawodowego Katowice - Grudzień 1997.

UTRZYMANIE WYSOKIEJ JAKOŚCI USŁUG OFEROWANYCH KLIENTOWI

1. Dla Twojej firmy klienci są najważniejsi.
2. Klienci są od Ciebie niezależni. To Ty jesteś zależny od nich. To Ty dla nich pracujesz.
3. Klient jest najważniejszą osobą w Twojej pracy.
4. Klienci czynią Ci zaszczyt przychodząc do Twojej firmy. Ty nie oddajesz im przysługi obsługując ich.
5. Klienci są najważniejszą częścią Twojej firmy.
6. Nie istnieje przeciętny klient. Klienci mają odczucia i emocje, podobnie jak Ty. Traktuj klienta lepiej aniżeli byś chciał, aby Ciebie traktowano.
7. Nigdy nie kłóć się z klientem.
8. Pracujesz po to, aby spełnić potrzeby, życzenia i oczekiwania klientów, a także, aby rozwiązać ich problemy i odpowiedzieć na zażalenia.
9. Zapewnij klientowi najbardziej profesjonalne, uprzejme traktowanie, na jakie Cię stać.

Klienci stanowią podstawę dla Twojej firmy. Pamiętaj, iż bez klientów nie ma firmy. Pracujesz dla klientów. SZEFEM PRZEDSIĘBIORCY JEST KLIENT!

Źródło: Zakład Doskonalenia Zawodowego Katowice – Grudzień 1997.



PRAWA KLIENTA

Klient ma prawo do:

1. Profesjonalnej, grzecznej i szybkiej obsługi.
2. Twojej całkowitej i niepodzielnej uwagi w czasie załatwiania jego spraw.
3. Wysokiej jakości produktów i usług.
4. Zaspokojenia jego potrzeb i słusznych oczekiwań, co do obsługi.
5. Kompetentnej, posiadającej dużą wiedzę i dobrze wyszkolonej załogi.
6. Poświęcenia mu przez Ciebie maksimum uwagi w czasie gdy jest Twoim klientem.
7. Korzystania z dostępu do wszystkich Twoich środków, współpracowników i sieci połączeń tak, aby usługi, z których korzysta były jak najlepsze.
8. Dobrego porozumienia w zakresie przepływu informacji w obie strony, załatwienia reklamacji i okazywania względów.
9. Proponowania właściwych cen za dostarczone produkty lub usługi.
10. Docenianie przez Ciebie i Twoją firmę faktu robienia w przyszłości interesów z tym właśnie klientem.

Źródło: Zakład Doskonalenia Zawodowego Katowice – Grudzień 1997.



SPOSOBY ZATRZYMANIA KLIENTA W FIRMIESposoby zatrzymania klientaSposób realizacji

1. Zapewnij obsługę z uwzględnieniem tradycji kulturowych:
2. Miej pomysł na wykonanie usługi:
3. Udziel ogólnej pomocy:
4. Sformułuj politykę firmy na piśmie:
5. Zastosuj delegowanie uprawnień:
6. Przeprowadzaj szkolenie Twoich pracowników:
7. Prowadź marketing programu obsługi klientów:
8. Zatrudnij odpowiednich ludzi:
9. Nie pozwól klientom płacić za obsługę:
10. Nagradzaj stałych klientów:
11. Zbadaj swoje oczekiwania:
12. Ustal standardy wykonania:
13. Uśmiechaj się:
14. Bierz udział w szkoleniach:
15. Stwórz system łatwo dostępnej usługi:
16. Stwórz system usług przyjaznych użytkownikowi:



- | | <u>Sposób realizacji</u> |
|---|--------------------------|
| 17. Włącz w politykę usługową firmy elastyczność: | |
| 18. Udzielaj klientom potrzebnych im informacji: | |
| 19. Załatwiał reklamacje we właściwy sposób: | |
| 20. Przesuń reklamacje do dodatkowych sprzedaży: | |
| 21. Przeprowadzaj szkolenia Twoich pracowników, aby wykonywali pracę prawidłowo za pierwszym razem: | |
| 22. Pamiętaj, że każdy klient ceni sobie swój czas: | |
| 23. Wymagaj od klienta dostarczenia informacji zwrotnej: | |
| 24. Poznaj wartości, przekonania i standardy wyznawane przez klienta: | |
| 25. Stosuj się do życzeń i korzystaj z pomysłów klientów: | |
| 26. Bądź lojalny i konsekwentny: | |
| 27. Wywiązuaj się z danych obietnic i bądź niezawodny: | |

28. Konkuruj z innymi Sposób realizacji
poprzez poziom zysków,
a nie poprzez
produkty lub ceny:
29. Akceptuj tylko
idealne wykonanie:
30. Pytaj klientów
o ich życzenia:
31. Uznaj, że Twój klient
może być Twoim
doradcą:
32. Zdawaj sobie sprawę
z kosztów utraty
klienta:
33. Poznaj swoich
konkurentów:
34. Przeprowadź
badanie rynku:
35. Przeprowadź
szacunki wewnętrzne:
36. Poznaj potrzeby
i życzenia klienta:
37. Zapewnij sprawną
komunikację:
38. Spraw, aby klient
czuł się ważny:
39. Stosuj popularne
programy kupującego:
40. Pamiętaj, że pracownik
jest również klientem:
41. Spraw, aby klient wiedział,
że się o niego troszczysz:

Źródło: Zakład Doskonalenia Zawodowego Katowice – Grudzień 1997.



5. POZNAJEMY ZAWODY

Ewa Scheicht, Ewa Musiol

Specjalny Ośrodek Szkolno-Wychowawczy w Rybniku

Cele:

Dostarczenie uczniom podstawowych informacji o zawodach.

Uświadomienie uczniom ich preferencji w wyborach edukacyjno-zawodowych.

Poznanie preferencji zawodowych uczniów.

Czas trwania: 45 min.

Metody prowadzenia warsztatów: praca indywidualna i praca w grupach, metody podawcze – wykład, metody aktywizujące – burza mózgów, dyskusja

Środki: kartki z nazwami zawodów, fiszki o zawodach, zdjęcia lub ilustracje zawodów, informator o zawodach

Uczestnicy: uczniowie gimnazjum uczący się w szkole specjalnej

Przebieg zajęć:

1. WPROWADZENIE

Prowadzący wita się z uczestnikami, omawia cele i przebieg zajęć oraz przedstawia korzyści wynikające z uczestnictwa w nich. Dzieli grupę na 5 zespołów 2-3 osobowych i prosi każdy zespół o wylosowanie jednej z pięciu fiszek, zawierających krótką charakterystykę zawodu i uważne przeczytanie tej charakterystyki.

2. ZADANIA

Prowadzący rozkłada na stole 5 kartek zawierających nazwy zawodów, oraz zdjęcia lub ilustracje zawodów.

Po uważnym przeczytaniu fiszki zawierającej krótką charakterystykę zawodu, każdy zespół wybiera kartkę zawierającą nazwę zawodu oraz zdjęcie lub ilustrację w taki sposób, aby zawód odpowiadał charakterystyce. Każdy zespół łączy i dopasowuje pary.



Następnie prowadzący prosi o przeczytanie na głos charakterystyki zawodu i podanie nazwy zawodu i zdjęcia, które zostały dopasowane do wylosowanej charakterystyki. Każdy zespół czyta na głos charakterystykę znajdującą się na fiszce i podaje nazwę zawodu, wyjaśniając, które informacje zawarte w charakterystyce zdecydowały o takim wyborze.

W końcowej części ćwiczenia prowadzący zachęca uczniów do rozmowy. Informuje, że często wybierając przyszły zawód nie mamy zbyt dużo informacji o tym jak w rzeczywistości, w realnym środowisku zawodowym funkcjonuje ktoś, kto ten zawód wykonuje. Wielokrotnie tylko nasze pozytywne wyobrażenia o danym zawodzie odgrywają istotną rolę w wyborze zawodu. Prowadzący:

Który z omawianych zawodów mogłabyś/mógłbyś wykonywać?

Którym zawodem w ogóle nie jesteś zainteresowana/zainteresowany?

Jeśli chciałabyś/chciałbyś wybrany zawód zdobyć to czy orientujesz się, które z przedmiotów szkolnych i Twoja wiedza odegrają kluczową rolę w osiągnięciu celu?

Czy orientujesz się jaką szkołę musisz skończyć, aby zdobyć kwalifikacje do pracy w tym zawodzie?

Czy wiesz, w jaki sposób i gdzie szukać informacji o wybranym zawodzie i kierunkach kształcenia umożliwiających zdobycie zawodu?

3. ZAKOŃCZENIE

W tej części prowadzący uzupełnia wiedzę uczestników, podając im te informacje, których nie posiadają o zawodach. Przedstawia i zachęca do korzystania z „Informatorów o zawodach”, uświadamiając uczniom jakie informacje mogą w nich znaleźć. Zachęca również do rozmowy z osobą wykonującą wybrany przez ucznia zawód i zgromadzenia, jak największej ilości informacji o tym zawodzie oraz zaplanowania kolejnych etapów edukacyjnych w osiągnięciu wybranego zawodu.

Załącznik nr 1

Kartki z napisami zawodów: KUCHARZ, MURARZ, MALARZ, OGRODNIK, KRAWIEC.

Załącznik nr 2

Fiszka 1

Wybierając swój zawód niewiele o nim wiedziałam. Na szczęście dla mnie zawsze lubiłam się krzątać w kuchni, a przygotowywanie potraw było dla mnie przyjemnością. Przyszła praca wydawała mi się raczej łatwa i przyjemna. Dzisiaj myślę trochę inaczej i wiem, że trzeba mieć dobrą wyobraźnię i kondycję, by wykonywać ten zawód. Na co dzień w pracy muszę sprostać wielu wymaganiom fizycznym, bowiem pracuję po 10-12 godzin dziennie, często w stresie, w pomieszczeniach, w których panuje dosyć wysoka temperatura.

Fiszka 2

Już w piaskownicy budowałem zamki, domki i robiłem mosty. Nie zawsze wszystko mi wychodziło – piasek to trudny materiał, ale wtedy poprawiałem kilka razy aż uzyskałem odpowiedni efekt. Będąc starszym chłopcem nie trzeba mnie było zachęcać do pomocy wokół domu, bo już sam zauważałem pewne braki i z tatą je poprawiałem. Zawód, który obecnie wykonuję jest bardzo przydatny społecznie, ale jest to praca bardzo ciężka wykonywana ręcznie lub mechanicznie. W mojej pracy muszę bardzo uważać na bezpieczeństwo swoje, a także innych pracowników, dlatego muszę być bardzo skoncentrowany.

Fiszka 3

Będąc małym dzieckiem rysowałem po ścianach. Miałem wielką frajdę, ale nie wiedziałem dlaczego mama się tak złości. Nigdy nie przypuszczałem, że moja dziecięca pasja zamieni się na pracę zawodową. Pracę moją staram się wykonywać jak najlepiej by zadowolić moich klientów. W końcu to ich domy, mieszkania więc muszą się w nich czuć dobrze.

W mojej pracy muszę dbać o swoje bezpieczeństwo, gdyż niejednokrotnie korzystam z drabiny, ale efekt naprawdę cieszy.



Fiszka 4

Zawsze lubiłem przebywać na dworze. Nie tylko bawiłem się z kolegami, ale też pomagałem dziadkowi na działce, chętnie kosiłem trawnik, grabiłem grządki, a dziadek opowiadał mi o różnych roślinach i drzewach. To spowodowało, że pomyślałem, iż mógłby to być ciekawy zawód dla mnie. Trochę już wiem o sadzeniu roślin i ich pielęgnacji. Mój zawód wymaga dużej sprawności fizycznej i odpowiednio dobrego zdrowia. Wykonując swój zawód kształtuję przestrzeń, która nas otacza. Zależy mi na tym, aby ludzie dobrze czuli się w tej przestrzeni i aby ona pozytywnie oddziaływała na emocje jej użytkowników.

Fiszka 5

Od wczesnych lat dziecięcych interesowało mnie ubieranie i rozbieranie mojego misia i lalek. Gdy chodziłam do szkoły poznałam koleżankę, z którą kilka razy w tygodniu spotykałam się raz u mnie, raz u niej gdzie projektowałyśmy i szyłyśmy ubranka dla lalek a potem to już trochę dla siebie. Wybrałam mój zawód ponieważ mam wpływ na wygląd innych ludzi, doradzam im, co do nich pasuje i w czym dobrze wyglądają. Praca ta nie jest łatwa, wymaga dużej dokładności i precyzji wykonania. Po wielu latach pracy najbardziej cierpią oczy i kręgosłup, ale mój zawód dalej sprawia mi dużo satysfakcji.

* Konspekt własny opracowany na podstawie „Materiałów metodyczno-dydaktycznych do planowania kariery zawodowej uczniów” – Krajowy Ośrodek Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej.

6. AKTYWNY NA RYNKU PRACY

Barbara Kuwaczka

Zespół Szkół Technicznych w Rybniku

Cele:

Uczestnicy mają świadomość konieczności bycia aktywnym na rynku pracy. Znają różne sposoby szukania pracy i potrafią z nich korzystać

Czas trwania: 1,5 h

Metody prowadzenia warsztatów: praca indywidualna i praca w grupach, metody podawcze – wykład, metody aktywizujące – burza mózgów, ćwiczenia w grupach, dyskusja, metody multimedialne (rzutnik, komputer)

Środki: arkusze papieru, mazaki, tablica, magnesy, karty do ćwiczeń, foliogramy

Uczestnicy: młodzież szkół ponadpodstawowych

Przebieg zajęć:

Wprowadzenie.

Sposoby szukania pracy.

Oferty pracy – analiza i tworzenie.

Własny plan poszukiwania pracy.

Zakończenie.

Wprowadzenie

Prowadzący wita się z uczestnikami, omawia cele i przebieg zajęć oraz przedstawia korzyści wynikające z uczestnictwa w nich. Zapoznaje również uczestników z następującymi zasadami:

aktywności,

dobrowolności,



szczerości,
tajemnicy,
nieoceniania,
mówienia wprost.

Sposoby szukania pracy

Ćwiczenie 1

Prowadzący dzieli grupę na kilka małych zespołów, w zależności od ilości uczestników. Każdemu zespołowi daje arkusz papieru i mazaki. Połowa zespołów wciela się w rolę pracodawcy i podaje sposoby znalezienia pracowników do swojej firmy. Pozostałe zespoły mają odwrotne zadanie – wcielają się w rolę pracowników i wypisują sposoby, jak mogą znaleźć pracę. Zadanie może zająć około 8 minut. Po tym czasie zespoły prezentują swoje prace wraz z uzasadnieniem, wyniki zostają zapisane na tablicy w kolejności od najskuteczniejszych (przy pomocy i z uzupełnieniem prowadzącego).

Dyskusja

Prowadzący zachęca uczestników do dyskusji o różnych metodach poszukiwania pracy oraz ich skuteczności. Prowadzi dyskusję tak, aby zostały w niej ujęte następujące problemy: szukanie pracy wymaga czasu oraz cierpliwości i wytrwałości, są dwie strategie poszukiwania pracy: szukanie jakiegokolwiek pracy i szukanie pracy zgodnej z zainteresowaniami i oczekiwaniami, najlepiej jest łączyć wiele metod poszukiwania pracy.

Podsumowaniem dyskusji może być plakat z metodami szukania pracy i krótką ich charakterystyką (załącznik 1).

Oferty pracy – analiza i tworzenie

Ćwiczenie 2

Prowadzący rozdaje uczestnikom kilka aktualnych, różnych ofert pracy i daje im kilka minut na ich analizę. Następnie omawia ich konstrukcję i informacje w nich zawarte. Mówi uczestnikom, jak należy je analizować – pod kątem własnych kwalifikacji. Następnie prowadzący mówi, że szukając pracy można również pisać swoje własne ogłoszenia. Przedstawia uczestnikom zasady tworzenia takich ogłoszeń, może pokazać kilka przykładów.

Ćwiczenie 3

Prowadzący poleca uczestnikom stworzyć własną ofertę pracy, zgodnie z omówionymi zasadami. Dzieli ich na kilka zespołów. Ćwiczenie może zająć około 10 minut. Każdy zespół prezentuje swoją ofertę, po czym grupa wybiera tę ofertę, która zachęca do zaproszenia jej autora na rozmowę kwalifikacyjną.

Własny plan poszukiwania pracy

Prowadzący podsumowuje wszystkie informacje, które zostały podczas zajęć poruszone i zachęca do ostatniego ćwiczenia, które uczestnicy wykonają indywidualnie.

Ćwiczenie 4

Uczestnicy wykonują własny plan poszukiwania pracy na podstawie schematu (załącznik nr 2)

Zakończenie

Prowadzący w kilku słowach mówi, czego uczestnicy nauczyli się na warsztatach i do czego ta wiedza będzie im przydatna. Zachęca do bycia aktywnym na rynku pracy. Dziękuje za udział w zajęciach.

Załącznik nr 1**METODY SZUKANIA PRACY****Sieć kontaktów – *networking***

Osoby znajome, rodzina, przyjaciele są cennym źródłem informacji o wolnych miejscach pracy. Ich poparcie może okazać się przydatne w momencie podejmowania przez pracodawcę decyzji o zatrudnieniu.

Targi pracy

Uczestnictwo w targach pracy daje możliwość osobistego spotkania się z pracodawcami i stwarza szanse nawiązania nowych kontaktów.

Kontakt bezpośredni

Skuteczną metodą poszukiwania pracy może być nawiązanie bezpośredniego kontaktu z pracodawcą – kontakt może być telefoniczny lub osobisty.

Internetowe strony firm

Często zdarza się, że aktualne oferty pracy zamieszczane są bezpośrednio na stronach internetowych firm. Warto zaglądać tam regularnie szczególnie wtedy, gdy szukamy określonego typu pracy w określonej instytucji.

Internet

Jest wiele stron internetowych z ofertami pracy. Warto zrobić sobie listę i regularnie odwiedzać.

Agencje pośrednictwa pracy

Agencje pośrednictwa pracy poszukują kandydatów na różne stanowiska pracy, warto zatem





zostawić swoje CV – jest duża szansa, że jeżeli pojawi się oferta zgodna z naszymi preferencjami, zostaniemy zaproszeni na spotkanie.

Urzędy pracy

Urzędy pracy prowadzą rejestr oferowanych miejsc pracy na danym obszarze, który podlega pod dany urząd. Pośrednik pracy da nam znać, kiedy znajdzie dla nas propozycję pracy.

Ogłoszenia prasowe

Wiele gazet, zwłaszcza lokalnych, zamieszcza oferty pracy, które warto przeglądać.

Lokalne organizacje społeczne

Kluby, stowarzyszenia, organizacje młodzieżowe, wyznaniowe mogą okazać się pomocne podczas poszukiwania pracy.

Ogłoszenia własne

Własne ogłoszenia o poszukiwaniu pracy można zamieścić np. w: prasie lokalnej, radiu, gazetach ogłoszeniowych.





Załącznik nr 2

WŁASNY PLAN SZUKANIA PRACY

1. Z kim porozmawiam?

.....
.....
.....
.....

2. Gdzie umieszczę swoją ofertę?

.....
.....
.....
.....

3. Z jakich stron internetowych skorzystam?

.....
.....
.....
.....

4. Co jeszcze zrobię?

.....
.....
.....
.....

* Opracowano na podstawie: S. Pakulniewicz-Błońska, *Kształcenie przez całe życie. W drodze do pracy – jak skutecznie realizować cele zawodowe?* Warsztat, Fundacja Realizacji Programów Społecznych, Warszawa 2007.



7. KSZTAŁTOWANIE UMIEJĘTNOŚCI PRAWIDŁOWEJ SAMOOCENY W POZNAWANIU OSOBOWOŚCI ZAWODOWEJ I TWORZENIU POZYTYWNEGO OBRAZU SAMEGO SIEBIE.

Izabela Muzyka

Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna w Rybniku

Cele:

Poznajemy swoje mocne i słabe strony osobowości,

Rozwijamy własną samoocenę w przygotowaniu się do wyboru zawodu.

Czas trwania: 45 min

Metody prowadzenia warsztatów: ćwiczenie indywidualne i grupowe, autoprezentacja, dyskusja, mini wykład

Środki: kontrakt - zał. 1, tarcza - zał. 2 , ćw. Moje mocne i słabe strony - zał.3

Uczestnicy: młodzież szkół gimnazjalnych.

Przebieg zajęć:

1. Przedstawienie i omówienie celu oraz zadań warsztatu.
2. Zawarcie kontraktu¹ z grupą – ekspozycja.
3. Ćwiczenia integrujące grupę.

Wprowadzenie

Prowadzący wita się z uczestnikami, omawia cele i przebieg zajęć oraz przedstawia korzyści wynikające z uczestnictwa w nich.

¹ Kontrakt zał. 1

„Moje motto”

Prowadzący proponuje uczestnikom sporządzenie wizytówek na karteczkach. Każdy wpisuje swoje imię i wymyśla motto, które symbolizuje jego osobę – życie (np. Piękno rośnie, Szczęście to ja). Następnie każdy z uczniów przypina sobie karteczkę do ubrania i siada wraz z prowadzącą w kręgu, kolejno każdy uczeń dokonuje prezentacji na forum klasy.

„Tarcza”²

Prowadzący rozdaje uczniom kartki tarczy, podając instrukcję. To ćwiczenie ma na celu pomóc dokonać opisu samego siebie. Każdy wpisuje do tarczy istotne dla siebie wartości i doświadczenia, czyli;

- I – Moje największe osiągnięcia
- II – Czego pragnę i do czego dążę?
- III – Co robię najlepiej?
- IV – Co mogą zrobić dla mnie inni, aby uczynić mnie szczęśliwym?

Po wykonaniu ćwiczenia dokonują autoprezentacji, a prowadzący zaczyna dyskusję na ww. tematy.

a. Prowadzący przedstawia uczniom i omawia Kartę ćwiczeń – Moje mocne i słabe strony³.

- Zapisywanie odpowiedzi na kartach;
- Wypowiedzi na temat mocnych i słabych stron osobowości;
- Dyskusja na temat „ Jak siebie wzmocnić i udoskonalić”

Podsumowanie przez prowadzącego zajęć, wypowiedzi uczniów oraz zakończenie warsztatu.

² Tarcza zał. 2

³ Zał. 3



Załącznik 1

KONTRAKT

- JESTEŚMY SOBIE ŻYCZLIWI
- ZAJĘCIA SĄ POUFNE
- NIE OCENIAMY NIKOGO
- WYGŁASZAMY ŚMIAŁO SWOJE OPINIE
- AKTYWNI PRACUJEMY
- PRACUJEMY W GRUPACH I ZESPOLE



Załącznik 2

<p>I. Moje największe osiągnięcia</p>	<p>II. Czego pragnę i do czego dążę</p>
<p>III. Co najlepiej robię?</p>	<p>IV. Co mogą zrobić dla mnie inni, aby uczynić mnie szczęśliwym</p>

Załącznik 3

Karta ćwiczeń - MOJE MOCNE I SŁABE STRONY

Przedstawione poniżej pytania umożliwiają Ci poznanie różnych cech osobowości człowieka. Odpowiadając na poszczególne pytania, masz okazję zastanowić się nad sobą. Jeżeli uważasz, że lista pytań nie jest wystarczająca, możesz ją uzupełnić. Bardzo ważne są tutaj szczerze i rozsądne odpowiedzi, które przybliżą obraz Twojej osoby.

1. Co uważasz za swoją mocną stronę?

a. Co robisz najlepiej?

.....
.....
.....
.....

b. W czym odnosisz sukcesy?

.....
.....
.....
.....

c. Czym wyróżniasz się od innych?

.....
.....
.....
.....

d. Za co siebie najbardziej lubisz (cenisz)?

.....
.....
.....
.....





e. Z czego jesteś zadowolony i dumny?

.....

.....

.....

.....

Co uważasz za swoją słabą stronę?

f. Za co siebie nie lubisz?

.....

.....

.....

.....

g. W jakich formach działań osiągasz niepowodzenia?

.....

.....

.....

.....

h. Co jest przyczyną Twoich najczęstszych niepowodzeń?

.....

.....

.....

.....

i. Co Ciebie denerwuje i złości?

.....

.....

.....

.....





j. Co robisz najgorzej?

.....

.....

.....

.....

2. Inne informacje (wpisz)

.....

.....

.....

.....



8. TWÓJ PLAN DZIAŁANIA, CZYLI JAK ZARZĄDZAĆ SOBĄ PODCZAS POSZUKIWANIA PRACY

Grzegorz Gołąbek, Dorota Kubica

Powiatowy Urząd Pracy w Rybniku

1. Zakres

Zakres warsztatów obejmuje identyfikację oraz pokonywanie barier na drodze do zatrudnienia, umiejętność zarządzania sobą oraz sporządzanie planu działania podczas poszukiwania pracy.

2. Czas trwania i sposób organizacji

Zajęcia prowadzone metodą warsztatową. Dwa dni po 3 godziny zegarowe.

3. Wymagania wstępne dla uczestników

Wszyscy zainteresowani planowym poszukiwaniem pracy.

4. Cele

- sporządzenie planu poszukiwania pracy;
- zidentyfikowanie przeszkód na drodze do realizacji planu poszukiwania pracy oraz poznanie metod ich pokonywania;
- przeanalizowanie skuteczności działań uczestników zajęć w realizacji celów zawodowych i osobistych;
- przygotowanie do procesu planowania przyszłości zawodowej.

5. Plan nauczania określający tematy zajęć edukacyjnych oraz ich wymiar z uwzględnieniem w miarę potrzeb części teoretycznej i części praktycznej

L.P	Zagadnienia / Tematy	Teoria	Ćwiczenia	Razem
1.	Bariery na drodze do zatrudnienia:	35 min	80 min	115 min
	- identyfikacja barier - „piramida”	5 min	10 min	15 min
	- „arkusz skali – obszary istotne w poszukiwaniu pracy”	10 min	15 min	25 min
	- „czy myślę stereotypowo?” – postawy wobec barier	5 min	10 min	15 min
	- poziom motywacji – „kwestionariusz oczekiwań”	5 min	10 min	15 min
	- „szok przyszłości” – twórcze pokonywanie problemów	5 min	15 min	20 min
	- „kwestionariusz gotowości do zmiany”	5 min	20 min	25 min
2.	Zarządzanie sobą podczas poszukiwania zatrudnienia:	40 min	70 min	110 min
	- „obraz siebie” – mocne oraz słabsze strony	10 min	15 min	25 min
	- typy osobowości – charakterystyka sylwetki zawodowej	5 min	20 min	25 min
	- „twój nowy cel” – formułowanie celów	10 min	15 min	25 min
	- „określanie ważności celów”	5 min	5 min	10 min
	- tablica zarządzania czasem – zasada Eisenhowera	10 min	15 min	25 min
3.	Plan poszukiwania pracy:	40 min	75 min	115 min
	- „dlaczego planujemy?” - burza mózgów	5 min	5 min	10 min
	- elementy istotne podczas planowania	10 min	20 min	10 min
	- metoda SMART – „cel życiowy”	10 min	15 min	30 min
	- „mój plan” – konstruowanie planu na podstawie formularza	5 min	20 min	20 min

	- „tygodniowy plan” – praca w grupach	5 min	15 min	25 min
	- „Marta przestaje szukać pracy” – wytrwałość w poszukiwaniach pracy	5 min		20 min
RAZEM		1 godz. 55 min	3 godz. 45 min	5 godz. 40 min

6. Treści szkolenia w zakresie poszczególnych zajęć edukacyjnych

W ramach poszczególnych modułów uczestnikom zostaną przekazane następujące treści:

- a) zidentyfikowanie barier stojących na drodze do podjęcia zatrudnienia poprzez analizę podejmowanych w tym czasie działań; scharakteryzowanie obszarów ułatwiających wejście na rynek pracy (obszar informacji, motywacji, planowania i umiejętności) w celu ustalenia poziomu przygotowania uczestników zajęć do poszukiwania pracy; negacja stereotypowych stwierdzeń ukazująca wpływ postawy człowieka w walce z pojawiającymi się trudnościami; określenie poziomu motywacji uczestników oraz ich przekonania o skuteczności własnych działań; wykonanie ćwiczenia „skok przyszłości” mającego zachęcić do twórczego myślenia generującego niestandardowe pomysły;
- b) wypełnienie kwestionariusza „obraz siebie” na podstawie którego każdy wskazuje swoje mocne strony oraz obszary które wymagają wzmocnienia; typy osobowości; sformułowanie celów uwzględniających predyspozycje oraz informacje potrzebne do ich osiągnięcia; określenie ważności celów dla uniknięcia rozbieżności między tym jak spędza się czas, a tym co jest najważniejsze; sporządzenie tablicy zarządzania czasem w celu wyznaczenia pożądanego kierunku działania; podkreślenie faktu iż kierowanie się określonymi zasadami i sposobem zarządzania sobą skutecznie wpływa na realizację założonych celów;

- c) omówienie przyczyn planowania oraz dyskusja nad tym, w czym planowanie nam pomaga; zapoznanie uczestników zajęć ze sposobem weryfikacji celów za pomocą metody SMART oraz analiza sformułowanych wcześniej celów z wykorzystaniem powyższej metody; zwrócenie uwagi uczestników na elementy istotne podczas planowania; skonstruowanie indywidualnego planu działania (w oparciu o gotowe cele) uwzględniającego niezbędne elementy takie jak opis poszczególnych etapów, wyznaczenie dat działań, konsekwencje zaniechania realizacji planu oraz motywacje do działania; grupowe konstruowanie tygodniowych planów poszukiwania pracy zakończone analizą poprawności oraz wyborem najlepiej sporządzonego; wykonanie ćwiczenia „Marta przestaje szukać pracy” mającego pomóc uczestnikom wytrwać w poszukiwaniach pracy.

7. Wykaz literatury oraz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

Środki dydaktyczne: laptop, projektor, prezentacja multimedialna, flipchart, kserokopie materiałów informacyjnych, mazaki, kartki, długopisy, arkusze papieru.

Bibliografia:

- treści opracowane na podstawie Podręcznika Klubu Pracy - Szukam pracy. Program szkolenia w klubie pracy, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej Warszawa 2009.

8. Załączniki

1. Scenariusz zajęć aktywizacyjnych.
2. Kwestionariusz ankiety.



Załącznik nr 1**Scenariusz warsztatów pt. „Twój plan działania, czyli jak zarządzać sobą podczas poszukiwania pracy”****Dzień I****Wprowadzenie:**

1. Powitanie i przedstawienie się, zapoznanie uczestników z tematyką zajęć oraz stroną organizacyjną warsztatów. (10 min)

Przebieg zajęć :**Moduł I - Bariery na drodze do zatrudnienia**

W poszukiwaniu pracy istotne jest zidentyfikowanie barier, które utrudniają znalezienie pracy. Niektóre bariery wymagają aktywności i konsekwencji poszukującego pracy, inne będą wymagały autorefleksji i doskonalenia bądź rozwijania indywidualnych i społecznych mechanizmów działania. Poszukujący pracy staje przed faktem, że wszystkie ograniczenia na rynku pracy stają się w efekcie „jego” barierami, ponieważ to on musi się z nimi uporać, by znaleźć pracę. Miernikiem radzenia sobie z nimi są między innymi aktywność, umiejętność i chęć do samodzielnego poszukiwania pracy. Aby móc identyfikować obszary które wymagają ulepszenia, musimy zastanowić się nad elementami składowymi procesu poszukiwania pracy.

1. **Piramida (15 min)** → Uczestnicy dzielą się na 4-osobowe zespoły. Każdy zespół otrzymuje kopertę z karteczkami zawierającymi opis poszczególnych działań istotnych na drodze do podjęcia zatrudnienia. Zadanie polega na ułożeniu piramidy, według uznanej w grupie kolejności działań przyporządkowując je do pięciu kategorii:
 - Twoje zasoby / Twój potencjał,
 - Poszukiwanie informacji,



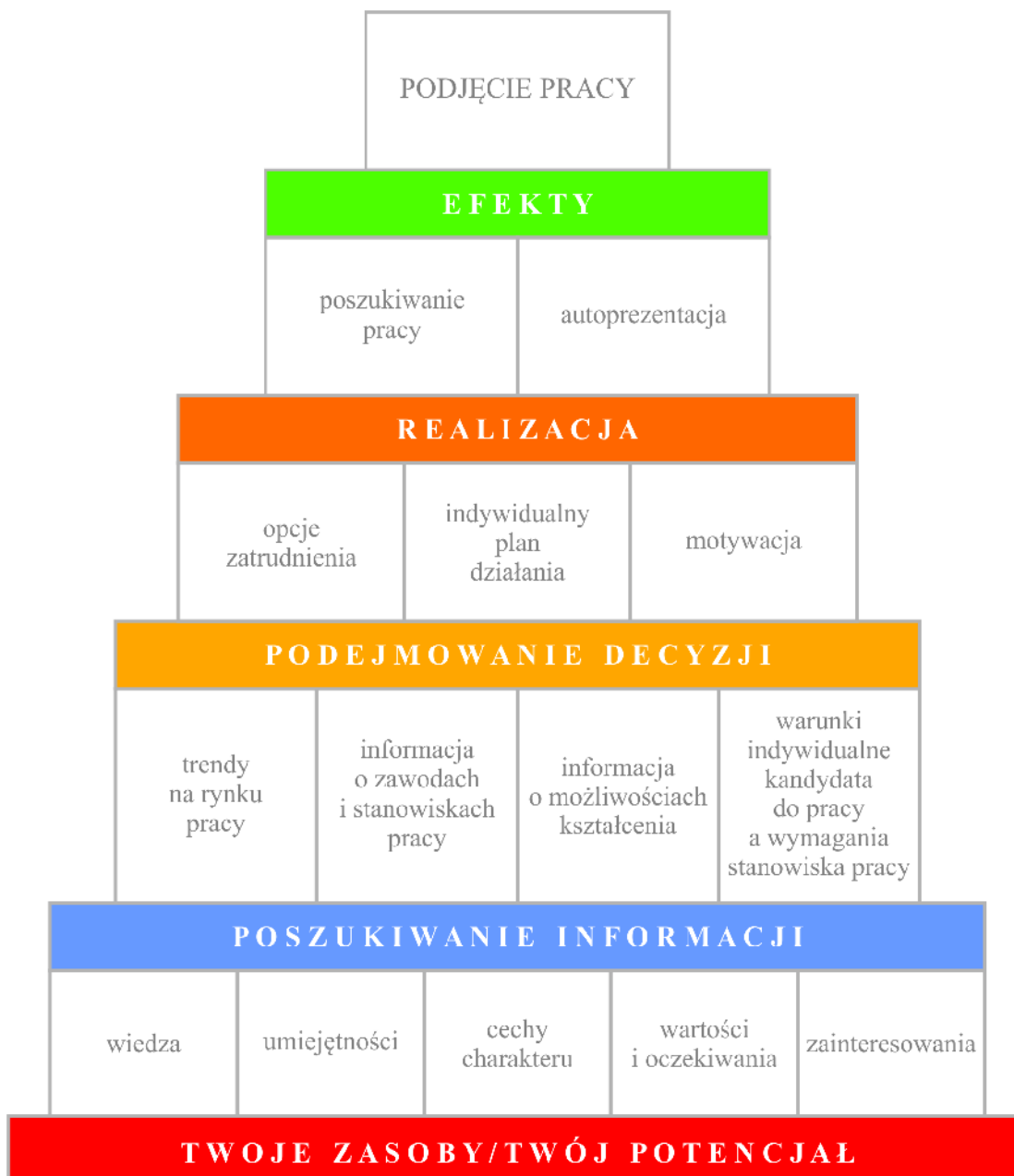
- Podejmowanie decyzji,
- Realizacja działań,
- Efekty.

Po wykonaniu zadania, każda grupa prezentuje swoją propozycję i uzasadnia poszczególne „warstwy” piramidy.

Jakie będą konsekwencje pominięcia jednego z etapów przygotowań związanych z poszukiwaniem pracy?

Podsumowanie: barierą w poszukiwaniu pracy może być okazjonalne działanie, nieuporządkowana wiedza na temat własnej osoby, brak istotnych informacji o pracodawcy, nieumiejętna autoprezentacja.





Źródło: Klub Pracy - Szukam pracy. Program szkolenia w klubie pracy, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej Warszawa 2009 (sesja 5, plakat 5.1).

2. Arkusz skali – obszary istotne w poszukiwaniu pracy (25 min)

Prowadzący rozdaje opisy obszarów ułatwiających wchodzenie na rynek pracy (obszar informacji, motywacji, planowania i umiejętności) oraz „Arkusz Skali – obszary istotne dla poszukiwania pracy”, zawierający cztery skale opisane punktowo od 1 do 10, dla każdego z wymienionych wcześniej obszarów. Punkt 1 oznacza stan rzeczy najgorszy z możliwych (nic nie wiem, nic nie robię itd.), a punkt 10 stan najbardziej pożądaný (wiem wszystko, wszystko potrafię itd.).

W poszukiwaniu pracy istotne są cztery obszary, które osoba poszukująca pracy powinna przeanalizować. Są to: informacja, motywacja, planowanie i umiejętności. Oznacza to, że jeżeli poszukujący pracy będzie posiadał wystarczającą ilość informacji, jeśli będzie zmotywowany do działania i pokonywania pojawiających się przeszkód, jeśli dobrze zaplanuje poszukiwanie pracy oraz będzie wiedział jak to zrobić, to na pewno zwiększy szanse na zdobycie zatrudnienia.

Uczestnicy wypełniają arkusz skali. Wskazanie np. 5 punktów w obszarze informacji oznacza, że osoba posiada pewien jej zasób, ale są także takie informacje, do których należy dotrzeć. Następnie uczestnicy indywidualnie określają swoje przygotowanie do poszukiwania pracy w każdym z czterech obszarów, zaznaczając wybrany punkt na każdej skali.

Dodatkowe pytania np. *Co już wiesz o rynku pracy, że zaznaczyłeś punkt 3 (lub inny)? Czego powinieneś się dowiedzieć, aby przesunąć się na tej skali o 1 lub 2 punkty?*

Największą barierą związaną z poszukiwaniem pracy jest sytuacja, kiedy poszukujący zatrudnienia nie wie, jakie działania mógłby podjąć i gdy nie potrafi określić znaczenia dotychczasowych działań i indywidualnych doświadczeń.

Opis obszarów ułatwiających wchodzenie na rynek pracy

- **Obszar informacji** Jest to obszar wiedzy na temat rynku pracy: na temat zawodów i stanowisk pracy, zmian zachodzących na rynku pracy, wymagań pracodawców, możliwości kształcenia i szkoleń, źródeł informacji o rynku pracy i instytucjach rynku pracy.

- **Obszar motywacji** Jest to obszar, w którym określisz swoją wytrwałość w aktywnym poszukiwaniu pracy i w dążeniach związanych z zatrudnieniem, gotowość do pokonywania barier utrudniających poszukiwanie pracy.
- **Obszar umiejętności** Jest to obszar, w którym określisz swoją sprawność szukania pracy przejawiającą się w reagowaniu na oferty, marketingu własnej osoby poprzez dokumenty aplikacyjne, rozmowę kwalifikacyjną, autoprezentację.
- **Planowanie** Jest to obszar, dotyczący sposobu tworzenia spójnych wizji zawodowych, poszukiwania pracy i dalszej kariery, rozumianej jako historia zatrudnienia.

Określ na skali (zaznaczając wybrany punkt) swoje przygotowanie do poszukiwania pracy w powyższych obszarach

OBSZARY ISTOTNE DLA POSZUKIWANIA PRACY

ARKUSZ SKALI

Informacja 1.....2.....34.....5.....6.....7.....8.....9.....10

Motywacja 1.....2.....34.....5.....6.....7.....8.....9.....10

Umiejętności 1.....2.....34.....5.....6.....7.....8.....9.....10

Planowanie 1.....2.....34.....5.....6.....7.....8.....9.....10

Podejmij decyzję, od którego z czterech elementów rozpocząć pracę:

- Do jakiej informacji postarasz się dotrzeć?
- Czy opracujesz nowe dokumenty aplikacyjne i zapiszesz się na naukę autoprezentacji?
- Czy przygotujesz szczegółowy plan na następny dzień?

Jak zadbasz o to, aby poszukiwanie pracy było obecnie jedną z ważniejszych dla Ciebie spraw?

Źródło: Klub Pracy - Szukam pracy. Program szkolenia w klubie pracy, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej Warszawa 2009 (sesja 5, str. 218).

3. Czy myślę stereotypowo (15 min) → Uczestnicy dzielą się na pary, które losują jedno z poniższych stwierdzeń:

- „Wszyscy pracodawcy wykorzystują swoich pracowników. Płacą mało, dużo wymagają”.
- „Jeśli już znajdzie się pracę, to za bardzo małe pieniądze – tylko za stawkę minimalną”.
- „Każdy, kto jest bez pracy, to obibok. Wszyscy, którzy chcą znajdują pracę”.
- „Nie ma pracy – wszyscy tak mówią. Nie ma nawet co szukać, bo i tak się nie znajdzie”.
- „Państwo powinno zapewnić wszystkim pracę. Jeśli tego nie robi – ma płacić zasiłki i utrzymywać tych, którzy pracy nie mają”.
- „Pracę znajduje się wyłącznie po znajomościach. Normalny człowiek, który takich znajomości nie posiada, nie ma szans na znalezienie pracy”.
- „Muszę zdobyć tę pracę, abym mógł być szczęśliwy”.

Zadaniem każdej pary jest zanegowanie tych stwierdzeń i użycie odpowiednich argumentów, by przekonać pozostałych uczestników o ich nieprawdziwości.

Podsumowanie – znaczenie pozytywnego nastawienia oraz umiejętność argumentowania, przydatne uczestnikom w procesie poszukiwania pracy.

Dwie postawy wobec istniejących barier:

- skoncentrowanie na barierach, gdzie wielość barier zniechęca do działania i może blokować aktywność,
- skoncentrowanie na rozwiązaniach, czyli poszukiwanie dróg prowadzących do celu.

Źródło: Klub Pracy - Szukam pracy. Program szkolenia w klubie pracy, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej Warszawa 2009 (sesja 5, str.207).

----- PRZERWA (5 min) -----



4. Szok przyszłości (20 min) → Prowadzący dzieli uczestników na 2 zespoły i rozdziela zadania:

Zespół 1 – odpowiedzcie na pytanie: Jaki „szok przyszłości” może nam zgotować XXI wiek? Rozważcie problem z punktu widzenia pracownika.

Zespół 2 – odpowiedzcie na pytanie: Jaki „szok przyszłości” może nam zgotować XXI wiek? Rozważcie problem z punktu widzenia konsumenta.

Grupy pracują nad zadaniami, a następnie odpowiedzi przedstawiają pozostałym uczestnikom.

Podsumowanie – myślenie twórcze, czyli twórczość dokonuje się w różnych dziedzinach działalności człowieka. Wbrew tradycyjnemu pojmowaniu twórczości, nie jest ona wyłącznie przywilejem artystów i uczonych, lecz może mieć miejsce w każdej sferze ludzkiej aktywności. Produkt zasługujący na miano twórczego może mieć dowolną postać i być nie tylko dziełem sztuki, odkryciem czy oryginalną maszyną, lecz równie dobrze – projektem organizacyjnym, metodą treningu sportowego, żartem itd.

Źródło: Klub Pracy - Szukam pracy. Program szkolenia w klubie pracy, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej Warszawa 2009 (sesja 5, str.213).

5. Kwestionariusz gotowości do zmiany (25 min) → Przyszłość zawodowa każdego człowieka zależy m.in. od jego zdolności do identyfikowania, utrzymania i rozwoju własnego kapitału zawodowego. Starając się o nową pracę trzeba wiedzieć, jaką wiedzą się dysponuje, jakimi zdolnościami i umiejętnościami. Jest to podstawa i punkt wyjścia do określenia swoich celów zawodowych i odpowiedzi na pytanie o gotowość do podjęcia pracy.

Pojawiają się wówczas pytania:

- „Dotąd wiedziałem, jak jest i co mam robić, a czy teraz będę wiedział?”
- „Czy poradzę sobie w nowej sytuacji, warunkach?”
- „Co się stanie, jeśli sobie nie poradzę?”
- „Jaki jest w ogóle sens tych zmian?”

Mocną stroną człowieka w takiej sytuacji jest osobowość charakteryzująca się otwartością na nowe doświadczenia i optymizm. Można się tego uczyć, a treścią uczenia się jest wtedy własne zachowanie, sposób spostrzegania własnej osoby oraz innych, wzajemny wpływ własnych i cudzych zachowań, a także rozumienie odczuć własnych i innych ludzi. Natomiast postawa, która utrudnia przyjmowanie zmian (a taką zmianą jest podjęcie nowego zatrudnienia) charakteryzuje się lękiem, obawą przed nową sytuacją.

Prowadzący rozdaje egzemplarze kwestionariusza i prosi, by uczestnicy odpowiedzieli na wszystkie pytania. Po wypełnieniu testu uczestnicy obliczają wyniki, które dają obraz ich rzeczywistego funkcjonowania zawodowego oraz ich zachowań i postaw. Lider dokonuje ogólnego podsumowania podkreślając, że decyzja o poszukiwaniu pracy jest wyrażeniem własnej woli i chęci do podjęcia pracy, a jednocześnie potwierdzeniem gotowości do dokonania zmian w swoim życiu. Niskie wyniki dostarczają informacji o słabym przekonaniu dotyczącym skuteczności własnych działań związanych z poszukiwaniem pracy, a wyniki wyższe wskazują na wysoki poziom motywacji i postawę aktywną.

Kwestionariusz gotowości do zmiany

Skoncentruj się na swoim sposobie działania i wykonywania pracy. W kwestionariuszu znajdziesz stwierdzenia określające ten sposób. Postaraj się do nich szczerze ustosunkować. W tym celu przy każdym zdaniu zakresł cyfrę, która najdokładniej określa Twoje rzeczywiste funkcjonowanie zawodowe, Twoje zachowania i postawy. Zakreślenie cyfry 1 oznacza, że z danym stwierdzeniem całkowicie się nie zgadzasz, zakreślenie cyfry 6, że w zupełności się zgadzasz. Pozostałe cyfry oznaczają ustosunkowania pośrednie.

1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ 6 _____

Zdecydowanie
się nie zgadzam

Zdecydowanie
się zgadzam

1. Wolę rzeczy znane od nieznanymi.	1 2 3 4 5 6
2. Rzadko mam do siebie o coś pretensje po dokonanej fakcie.	1 2 3 4 5 6
3. Jest mało prawdopodobne, żebym zmienił coś, co wcześniej zaplanowałem.	1 2 3 4 5 6
4. Nie mogę doczekać się dnia, w którym mam rozpocząć coś ważnego.	1 2 3 4 5 6
5. Nie wierzę, że marzenia mogą się ziszczyć.	1 2 3 4 5 6
6. Jeśli coś się psuje, to zwykle znajduję sposób, by to naprawić.	1 2 3 4 5 6
7. Niecierpliwę się, gdy nie otrzymuję jasnych odpowiedzi.	1 2 3 4 5 6
8. Mam tendencje do ustalania rutynowych rozwiązań i polegania na nich.	1 2 3 4 5 6
9. Umieję każdą sytuację wykorzystać dla swojego dobra.	1 2 3 4 5 6
10. Kiedy nie udaje mi się coś ważnego, trudno jest mi się z tym pogodzić.	1 2 3 4 5 6
11. Nie mogę znieść bezczynności i odpoczynku.	1 2 3 4 5 6
12. Jeśli coś może pójść źle, to na pewno pójdzie źle.	1 2 3 4 5 6
13. Kiedy znajdę się w martwym punkcie w realizacji jakiegoś zadania, zacznę improwizować.	1 2 3 4 5 6

14. Jestem niezadowolony, jeśli czegoś nie mogę ubrać w jasne i określone ramy.	1 2 3 4 5 6
15. Wolę pracować w obrębie bliskich mi i znanych zagadnień.	1 2 3 4 5 6
16. Radzę sobie ze wszystkim, co przynosi dzień.	1 2 3 4 5 6
17. Jeśli już raz podejmę decyzję, niełatwo ją zmieniam.	1 2 3 4 5 6
18. Eksploatuję siebie do maksimum.	1 2 3 4 5 6
19. Zwykle koncentruję się na potencjalnych porażkach.	1 2 3 4 5 6
20. Często jestem proszony o rozwiązanie problemu.	1 2 3 4 5 6
21. Kiedy mam do czynienia z niejasnym zagadnieniem, wręcz odruchowo zmierzam do uzyskania wyjaśnienia.	1 2 3 4 5 6
22. Zbyt wiele kosztuje mnie codzienna konfrontacja z rzeczywistością.	1 2 3 4 5 6
23. Koncentruję się na moich mocnych stronach, a nie na słabościach.	1 2 3 4 5 6
24. Trudno mi rozstać się z jakimś pomysłem, nawet jeśli okazał się on nie najlepszy.	1 2 3 4 5 6
25. Jestem ciągle podminowany i pełen energii.	1 2 3 4 5 6
26. Rzeczywistość rzadko jest taka, jakiej byś sobie życzył.	1 2 3 4 5 6
27. Umiem obchodzić trudności dookoła.	1 2 3 4 5 6
28. Nie znoszę rzeczy niedokończonych.	1 2 3 4 5 6
29. Wolę utarte drogi od bocznych szlaków.	1 2 3 4 5 6
30. Wierzę w sposób niezachwiany we własne możliwości.	1 2 3 4 5 6
31. Kiedy wejdiesz między wrony musisz krakać jak i one.	1 2 3 4 5 6
32. Jestem osobą pełną wigoru i pasji.	1 2 3 4 5 6
33. Częściej dostrzegam problemy i trudności niż świetne okazje.	1 2 3 4 5 6
34. Kiedy trzeba znaleźć rozwiązanie, jestem gotów szukać go w sposób bardzo nietypowy.	1 2 3 4 5 6
35. Nie mogę działać efektywnie, kiedy cele, jakie mam realizować oraz oczekiwania wobec mnie są niejasne.	1 2 3 4 5 6

Kwestionariusz gotowości do zmiany – arkusz obliczeniowy

POMYSŁOWOŚĆ	NAPĘD (PASJA)
<p>P # 6 = _____</p> <p>P # 13 = _____</p> <p>P # 20 = _____</p> <p>P # 27 = _____</p> <p>P # 34 = _____</p> <p>Suma =</p> <p>Wynik = Suma</p> <p><i>Wynik optymalny 2–26</i></p>	<p>P # 4 = _____</p> <p>P # 11 = _____</p> <p>P # 18 = _____</p> <p>P # 25 = _____</p> <p>P # 32 = _____</p> <p>Suma =</p> <p>Wynik = Suma</p> <p><i>Wynik optymalny 22–26</i></p>
PEWNOŚĆ SIEBIE	OPTYMIZM
<p>P # 2 = _____</p> <p>P # 9 = _____</p> <p>P # 16 = _____</p> <p>P # 23 = _____</p> <p>P # 30 = _____</p> <p>Suma =</p> <p>Wynik = Suma</p> <p><i>Wynik optymalny 22–26</i></p>	<p>P # 5 = _____</p> <p>P # 12 = _____</p> <p>P # 19 = _____</p> <p>P # 26 = _____</p> <p>P # 33 = _____</p> <p>Suma =</p> <p>Wynik = Suma</p> <p><i>Wynik optymalny 22–26</i></p>
	<p>35 – (minus) suma = wynik</p>

ZDOLNOŚĆ ADAPTACYJNA	PODEJMOWANIE RYZYKA (ŚMIAŁOŚĆ)
<p>P # 3 = _____</p> <p>P # 10 = _____</p> <p>P # 17 = _____</p> <p>P # 24 = _____</p> <p>P # 31 = _____</p> <p>Suma =</p> <p>Wynik = Suma</p> <p><i>Wynik optymalny 22–26</i></p>	<p>P # 1 = _____</p> <p>P # 8 = _____</p> <p>P # 15 = _____</p> <p>P # 22 = _____</p> <p>P # 29 = _____</p> <p>Suma =</p> <p>Wynik = Suma</p> <p><i>Wynik optymalny 22–26</i></p>
<p>35 – (minus) suma = wynik</p>	<p>35 – (minus) suma = wynik</p>
TOLERANCJA NA NIEPEWNOŚĆ	
<p>P # 7 = _____</p> <p>P # 14 = _____</p> <p>P # 21 = _____</p> <p>P # 28 = _____</p> <p>P # 35 = _____</p> <p>Suma =</p> <p>Wynik = Suma</p> <p><i>Wynik optymalny 22–26</i></p>	
<p>35 – (minus) suma = wynik</p>	

Kwestionariusz gotowości do zmiany – interpretacja**POMYSŁOWOŚĆ**

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

OPTYMIZM

Cecha optymizmu wysoce koreluje z gotowością do podejmowania zmian. Optymiści prezentują pozytywny, a niekiedy wręcz entuzjastyczny stosunek do wszelkich nowości. W przeciwieństwie do pesymistów, którzy skoncentrowani są na trudnościach i przeszkodach, optymiści dostrzegają wokół siebie różnorodne możliwości i okazje. Pozytywnie interpretują rzeczywistość i wierzą, że czas pracuje dla nich. Zbyt wysoki wynik w tej skali (ponad 26 punktów) może oznaczać brak umiejętności krytycznego myślenia.

PODEJMOWANIE RYZYKA (ŚMIAŁOŚĆ)

Ryzykanci traktują życie jak wielką przygodę. Kochają wyzwania. Charakteryzuje ich ciągły ruch i niepokój, nie znoszą poczucia bezpieczeństwa i stagnacji. Nudzą ich działania rutynowe i powtarzalne. Zwykle są twórcami zmian i podejmują działania innowacyjne. Pracują efektywnie w środowisku pełnym „burz i zawirowań”. Zbyt wysoki wynik (ponad 26 punktów) może oznaczać tendencję do brawury i lekkomyślności.

NAPĘD (PASJA)

Pasja jest rodzajem energii, która wzmacnia wszystkie pozostałe cechy. Pasjonaci



rzadziej ulegają znużeniu i zmęczeniu. U progu trudnych zadań nie odczuwają lęku, raczej są pełni energii i entuzjazmu. Bardzo wysoki wynik może jednakże, oznaczać skłonność do trwania w bezsensownym uporze oraz grozi szybkim wypaleniem zawodowym.

ZDOLNOŚĆ ADAPTACYJNA

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

PEWNOŚĆ SIEBIE

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

TOLERANCJA NA NIEPEWNOŚĆ

Dla osób obdarzonych tą cechą jedyną pewną rzeczą jest to, że w dzisiejszym świecie nic nie jest pewne. Akceptują one ten stan wiedząc, że w realizacji każdego planu mogą

pojawić się elementy nowe i zaskakujące. Ponieważ nie spodziewają się szybkich rozwiązań i prostych odpowiedzi, wykazują dużą cierpliwość i nie dokonują pochopnych ocen. Zbyt duża tolerancja na niepewność (ponad 26 punktów) może oznaczać trudności w doprowadzaniu zadań do końca i podejmowaniu ostatecznych decyzji.

Źródło: Klub Pracy - Szukam pracy. Program szkolenia w klubie pracy, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej Warszawa 2009 (sesja 5, str.221).

Moduł II - Zarządzanie sobą podczas poszukiwania zatrudnienia

6. Obraz siebie (25 min) → Prowadzący rozdaje egzemplarze kwestionariusza z pytaniami i prosi, by uczestnicy zastanowili się i szczerze na nie odpowiedzieli. Po udzieleniu odpowiedzi każda osoba powinna wskazać na podstawie wypełnionego materiału swoje mocne strony oraz te obszary, które wymagają wzmocnienia i sposoby pracy nad nimi.

Obraz siebie

Przedstawione poniżej pytania dotyczą różnych właściwości człowieka, jego cech, poglądów, postaw i opinii. Odpowiadając na pytania, masz okazję zastanowić się nad sobą. Chodzi o to, by odpowiedzi na pytania dały jak najdokładniejszy i najpełniejszy obraz Twojej osoby. Odpowiedzi **TAK** lub **NIE** nanieś w odpowiednie miejsce tabeli.

Pytanie	TAK	NIE
Czy potrafisz dokonać bilansu posiadanych umiejętności, zdolności i zainteresowań?		
Czy dokonałeś/aś wyboru pracy, jaką chciałbyś/abyś wykonywać?		
Czy potrafisz wyznaczać sobie cele zawodowe?		
Czy zdecydowałeś/aś, co jest dla Ciebie najważniejsze w planowaniu kariery zawodowej?		

Czy wiesz co/kto pomoże Ci osiągnąć cele zawodowe?		
Czy potrafisz planować?		
Czy potrafisz realizować własne plany?		
Czy potrafisz koncentrować się na zadaniu?		
Czy Jesteś zdyscyplinowany/a?		
Czy wiesz, co Cię motywuje?		
Czy potrafisz panować nad swoimi stanami emocjonalnymi?		
Czy uważasz się za osobę dobrze zorganizowaną?		
Czy z reguły dotrzymujesz terminów, obietnic, warunków umów?		
Czy działasz intuicyjnie, czy raczej planujesz swoje działania?		
Czy Twoja sytuacja osobista jest ustabilizowana?		
Czy Jesteś wytrwały/a?		

Wszędzie tam, gdzie w odpowiedzi zaznaczono TAK stanowi to mocną stroną danej osoby w poszukiwaniu pracy. Natomiast odpowiedzi NIE oznaczają słabe strony, które mogą utrudniać znalezienie zatrudnienia.

Źródło: Klub Pracy - Szukam pracy. Program szkolenia w klubie pracy, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej Warszawa 2009 (sesja 6, str.258).

7. Typy osobowości (25 min.) → Prowadzący zaznacza, że ludzie reprezentują różne typy osobowości, które nigdy nie występują w „czystej” postaci lecz są mieszanką, gdzie jeden typ zazwyczaj dominuje i wpływa na ogólną charakterystykę danego człowieka. Znajomość własnej osoby pozwala na trafniejszy wybór zawodu, stanowiska jakie się chce zajmować oraz środowiska pracy. Z jednej strony wiedza ta umożliwia wykonywanie pracy, która będzie dawała satysfakcję zawodową, a z drugiej – na każdym etapie poszukiwania pracy (wyszukiwanie ofert, pisanie aplikacji, rozmowa z pracodawcą) wspomaga w przedstawianiu swojej sylwetki zawodowej.

Sześć typów osobowości według Hollanda:

- **Typ społeczny** - mocną stroną są: uzdolnienia werbalne, zdolność do pracy z ludźmi, pomaganie, nauczanie, uzdolnienia handlowe, empatia; słabe strony – manualne, techniczne, naukowe, rozwiązuje problemy kierując się uczuciami.
- **Typ realistyczny** - mocną stroną są: koordynacja ruchowa, zręczność, zdolności techniczne, mechaniczne, inteligencja, opanowanie, logika myślenia; słabe strony – społeczne, oświatowe, czasami nadmierne podporządkowywanie się, identyfikowanie z osobami posiadającymi władzę, wpływy.
- **Typ badawczy** - mocną stroną są: zdolność do abstrakcyjnego myślenia i twórczego rozwiązywania problemów, zdolności intelektualne, umiejętność korzystania z zasobów informacji, precyzja, dociekliwość; słabe strony – aspołeczność, brak tradycjonalizmu, czasami zbyt komplikowanie prostych sytuacji, przywództwo, perswazja.
- **Typ konwencjonalny** - mocną stroną są: zdolność do eksponowania siebie i swoich celów, kompetencje urzędnicze, obliczeniowe, dokładność, logika myślenia, odpowiedzialność; słabe strony – konformizm, uzdolnienia artystyczne, defensywność, brak elastyczności.
- **Typ przedsiębiorczy** - mocną stroną są: umiejętności motywowania i pobudzania innych do działania, kierowanie innymi, przywództwo, elokwencja, towarzyskość, kompetencje organizacyjne; słabe strony – naukowe, dominacja, podejmowanie czasami zbyt dużego ryzyka, agresywność.
- **Typ artystyczny** - mocną stroną są: kreatywność, poczucie estetyki, rozwiązywanie problemów w sposób twórczy i nietypowy, bogata wyobraźnia, ekspresyjność, oryginalność; słabe strony – emocjonalny niepokój, niedostateczna socjalizacja, niezorganizowanie, nadmierna emocjonalność, zbyt duża potrzeba niezależności, kompetencje urzędnicze.

Dzień II

8. Twój nowy cel (25 min) → Podstawą skutecznego działania jest wyznaczenie sobie celu zawodowego czy osobistego. Cele pomagają w decydowaniu, co jest dla danej osoby ważne, a co nie oraz oddzielają zbędne czynności (które tylko zabierają czas) od tych, które rzeczywiście są potrzebne.

Dzięki jasno określonym celom można:

- ograniczać stres;
- motywować się do działania;
- kierować swoimi działaniami;
- nadawać kierunek swoim działaniom;
- osiągać zadowolenie i podnosić poczucie własnej wartości.

Wyznaczanie sobie za każdym razem nowych celów, jeśli człowiek nie potrafi się cieszyć z poprzednich, może doprowadzić do „pułapki celów”, czyli traktowania osiągniętych celów jako czegoś powszedniego, oczywistego. Powoduje to brak satysfakcji z dokonanych już osiągnięć i wyznaczanie sobie kolejnych celów do realizacji. Taki sposób działania świadczy o tym, że dana osoba nie ma wyznaczonego celu głównego (czyli po prostu nie wie co chce w życiu osiągnąć, czemu służą kolejne kroki – cele), nie zmniejsza się jej poziom stresu, nie podnosi poczucia własnej wartości, zdarzają się jej problemy z motywacją do działania.

Prowadzący rozdaje egzemplarze kwestionariusza i prosi, by uczestnicy sformułowali swój cel w dowolnej dziedzinie życia oraz określili warunki zawarte w punktach poniżej.

Podsumowanie - wyznaczając cele ludzie rzadko (lub wcale) zastanawiają się nad cechami, predyspozycjami, czy informacjami jakie będą im potrzebne, by dany cel zrealizować.

„Czy możecie wymienić najważniejsze rzeczy w waszym życiu? Czy poświęćcie im tyle uwagi i czasu ile byście naprawdę chcieli?”





Twój nowy cel

1. Wybierz dziedzinę do jakiej ma odwoływać się cel (zawodowy, osobisty, społeczny) i sformułuj go.

.....
.....
.....
.....

2. Określ swoje mocne i słabe strony (czym dysponujesz i co będziesz jeszcze chciał u siebie rozwijać?).

.....
.....
.....
.....

3. Określ gdzie i z kim chcesz osiągnąć cel (co dokładnie musisz zrobić, aby go osiągnąć? Kto może Ci w tym pomóc lub będzie Ci towarzyszyć?).

.....
.....
.....
.....

4. Oceń sytuację terażniejszą i po osiągnięciu celu (jaki będzie rezultat, wynik? Co się zmieni jak osiągniesz cel?).

.....
.....
.....
.....



Pamiętaj:

- Wyznaczaj takie cele, których wykonanie zależy (lub może zależeć) w głównej mierze od Ciebie.
- Staraj się definiować cele pozytywne (cel negatywny: „Nie będę się spóźniać”; cel pozytywny „Będę przychodzić zawsze o czasie”).
- Twój cel musi być mierzalny i możliwy do zrealizowania, aby można było obserwować wyniki działań.
- Wyznacz sobie nagrodę, nie tylko za osiągnięcie celu, ale za każde przybliżenie Cię do niego.

Źródło: Klub Pracy - Szukam pracy. Program szkolenia w klubie pracy, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej Warszawa 2009 (sesja 6, str.259).

9. Określanie ważności celów (10 min) → Prowadzący rozdaje kwestionariusz i prosi, by uczestnicy wybrali 3 najważniejsze cele w swoim życiu i uszeregowali je w zależności od ich ważności.

W podsumowaniu zwraca uwagę na fakt, że w codziennym życiu (zawodowym i prywatnym) człowiek nieustannie dokonuje wyboru, w jaki sposób i z kim spędzi czas. Stale też ponosi konsekwencje tych wyborów i nie zawsze jest z tego zadowolony, zwłaszcza gdy obserwuje rozbieżność między tym jak spędza czas, a tym co jest dla niego najważniejsze. W przypadku, gdy działania i cele nie są zgodne z wartościami, którymi kieruje się dana osoba wzrasta jej poziom stresu. Dopiero umiejętne pogodzenie osiągniętych celów z wartościami, które uważa za najważniejsze, pozwala jej na wewnętrzną spójność, uzyskiwanie lepszych wyników i osiąganie zadowolenia w różnych sferach życia.



Określanie ważności celów

Wybierz 3 najważniejsze cele w Twoim życiu i uszereguj je w zależności od ich ważności (1, 2, 3):

- posiadanie władzy, wpływów, możliwości kontroli _____
- duże pieniądze _____
- ciekawa praca _____
- szacunek do samego siebie _____
- zdobycie uznania innych ludzi _____
- zdobycie dobrej emerytury _____
- większa odpowiedzialność _____
- mniejsza odpowiedzialność _____
- większa samodzielność _____
- harmonia między pracą zawodową a życiem osobistym _____
- lepsze małżeństwo _____
- bycie lepszym ojcem/matką _____

Dodaj inne swoje cele:

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

Źródło: Klub Pracy - Szukam pracy. Program szkolenia w klubie pracy, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej Warszawa 2009 (sesja 6, str.26).



10. Tablica zarządzania czasem – zasada Eisenhowera (25min) → Większość ludzi często nie zajmuje się tym, co w ich życiu jest najważniejsze. Przyjmują (bezzasadnie), że gdy coś jest pilne, to musi być ważne, więc istotnymi sprawami zajmują się dopiero, gdy stają się pilne. Jednak gdy w końcu to nastąpi, to często jest za późno na ich załatwienie (np. przygotowanie siebie do zmian na rynku pracy, rozwój nauki, rodzina).

Warto przyrzeć się swojemu zwykłemu tygodniowi życia, przeanalizować dzień po dniu, godzina po godzinie swoje zajęcia i rozpisać je na poszczególne obszary ćwiartek. Sprawdzając, w której ćwiartce przebywa się najdłużej i co się wtedy robi, można wyciągnąć wnioski – okaże się, gdzie najwięcej i na co marnuje się czasu. To z kolei pozwoli na zastanowienie się co zrobić, by skuteczniej zarządzać sobą w czasie. Należy jednak pamiętać, że efektywność i skuteczność wypracowuje się tak naprawdę tylko w II ćwiartce, gdzie dewizą jest „najpierw rzeczy najważniejsze”.



	PILNE	NIEPILNE
WAŻNE	<p>I = konieczność</p> <ul style="list-style-type: none"> - sprawy kryzysowe - sprawy naglące - zadania z datą realizacji i przygotowanie do nich 	<p>II = powiększanie zdolności</p> <ul style="list-style-type: none"> - przygotowanie - zapobieganie - sprecyzowanie wartości - planowanie - budowanie relacji z ludźmi - prawdziwa rekreacja - powierzanie odpowiedzialności
NIEWAŻNE	<p>III = złuda bycia ważnym i niezastąpionym</p> <ul style="list-style-type: none"> - niektóre telefony - niektóre listy i raporty - niektóre spotkania - niektóre sprawy naglące - wiele zwykłych zajęć 	<p>IV = pożeracze czasu</p> <ul style="list-style-type: none"> - zbędne codzienne zajęcia - nieobowiązująca korespondencja - niektóre telefony - puste przyjemności, np. TV oglądana „w całości” bez wyboru, plotkowanie, itp.

Prowadzący rozdaje kartki z tablicą zarządzania czasem i prosi uczestników, by według tego schematu przeanalizowali poprzedni dzień.

	PILNE	NIEPILNE
WAŻNE		
NIEWAŻNE		

Skuteczne zarządzanie sobą w czasie polega na eliminowaniu z życia „pożeraczy czasu”, „złudy bycia ważnym i niezastąpionym” i ograniczaniu do minimum „konieczności”, a koncentrowaniu się na „powiększaniu zdolności”. Często działania w tym obszarze są traktowane jako strata czasu, ale jeżeli w odpowiednim czasie człowiek będzie inwestować w siebie (zdobywać większe umiejętności, budować jakość życia, dobre relacje z ludźmi, dbać o zdrowie, itp.), to zdobędzie wpływ na swoje przyszłe sukcesy.

Wiele osób zwykle ciężko pracuje, często kosztem życia prywatnego. Mimo to duża część ich wysiłków nie przynosi konkretnych rezultatów, ponieważ źle wykorzystują swój czas. Potrzebne jest im nowe podejście, czyli nauczenie się zarządzania sobą w czasie, zamiast zarządzania czasem – koncentracja musi być położona na osobę, a nie na czas.

Klubu Pracy - Szukam pracy. Program szkolenia w klubie pracy, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej Warszawa 2009 (sesja6 str.262).

Moduł III – Plan poszukiwania pracy

11. Dlaczego planujemy, w czym planowanie nam pomaga? (10 min) → Odpowiedzi uczestników prowadzący zapisuje na flipcharcie, a następnie je podsumowuje.

Potrzeba przygotowania planu działania pojawia się szczególnie w sytuacjach kiedy:

- zadanie jest nowe i brak jest doświadczenia z takim rodzajem działania;
- zaniechanie działania będzie miało poważne negatywne skutki;
- zamierzony cel wymaga złożonego działania, wykonania wielu czynności i użycia różnych środków;
- na realizację celu przeznaczone są ograniczone środki i czas;
- w doświadczeniu danej osoby jest wiele zaczętych i nieskończonych działań;
- trzeba działać skutecznie.

Źródło: Klub Pracy - Szukam pracy. Program szkolenia w klubie pracy, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej Warszawa 2009 (sesja 16 str. 695).

----- PRZERWA -----

12. Elementy istotne podczas planowania (10 min) → Nie ma jednej idealnej i uniwersalnej recepty na znalezienie pracy. Są jednak działania, dzięki którym można zwiększyć szanse na zdobycie zatrudnienia. Ważne jest, aby działać aktywnie, konsekwentnie i mieć jasno sprecyzowany cel, do którego się dąży. Podejmowanie planowych działań powoduje, że dana osoba będzie wiedziała, jakie kolejno działania podejmować, do kogo zwrócić się o pomoc, co zrobić, jeżeli pojawią się trudności.

Szukając pracy, trzeba wziąć pod uwagę takie elementy, jak:

- własne możliwości (m.in.: wykształcenie, umiejętności, wiedzę, doświadczenie zawodowe, uzdolnienia, predyspozycje, zainteresowania, możliwości fizyczne i zdrowotne, ale także marzenia i pragnienia),



- zasoby zewnętrzne (czy można poprosić kogoś o pomoc, na jakiego rodzaju pomoc można liczyć finansową, rzeczową, w znalezieniu pracy, w podwiezieniu do miejsca pracy, mieszkaniową, np.: w przypadku zmiany miejsca zamieszkania, czy też bardzo ważną – wsparcie psychiczne),
- sytuacja prawna (rodzaj orzeczenia o niepełnosprawności, uprawnienie do renty),
- warunki lokalnego rynku pracy (jakie prace są dostępne w danym regionie, na jakie kwalifikacji i umiejętności jest zapotrzebowanie),
- bariery, które można napotkać i sposoby radzenia sobie z nimi.

Ponadto muszę odpowiedzieć sobie na pytania:

- Czy mogę wykonywać pracę w domu czy tylko poza nim?
- Jak dużo czasu mogę poświęcić na dojazd do pracy i z jakich środków lokomocji mogę korzystać?
- Jak dużo czasu i w jakich godzinach mogę pracować?
- Jak dużo chcę zarabiać?
- Czy mogę zmienić miejsce zamieszkania?
- Jakie kwalifikacje i umiejętności ułatwią mi podjęcie pracy, jak szybko mogę je zdobyć?
- Czy warto podjąć pracę, która da mi utrzymanie, a równocześnie szukać pracy, która będzie odpowiadać moim oczekiwaniom?
- Jaka jest moja sytuacja osobista?

13. Metoda SMART – „cel życiowy” (30 min) → Jedną ze znanych na świecie technik formułowania celów jest technika: cele **SMART** (z ang. słowo smart oznacza sprytny, bystry):

S – [z ang. specific] czyli konkretny - Jego zrozumienie nie powinno sprawiać problemu, powinien być zdefiniowany w prosty sposób, ale jednocześnie wystarczająco szczegółowy aby nie budził wątpliwości.

M – [z ang. measurable] czyli mierzalny - Jak będziesz mierzył postępy w kierunku realizacji Twojego celu? Ile i jak będę wiedział, że ten cel osiągnąłeś?

A – [z ang. ambitious] czyli ambitny, atrakcyjny - Nie może być za trudny do realizacji ale również za łatwy. Powinien stanowić wyzwanie.

R – [z ang. realistic] czyli realny – Już kiedyś go ktoś osiągnął. Musisz wierzyć że możesz go osiągnąć

T – [z ang. time-bound] czyli określony w czasie – cel musi zawierać przedział czasowy w jakim zamierzamy go osiągnąć, jest to ważne, aby można było określić czy cel zrealizowaliśmy czy też nie.

Przykład celu niespełniającego kryteriów SMART:

„Moim celem jest znalezienie pracy”.

Tak sformułowany cel jest niekonkretny, niemierzalny, nie jest określony w czasie, trudno ocenić, czy jest osiągalny. Stosując kryteria SMART przykład ten można sformułować następująco:

„Moim celem jest zdobycie zatrudnienia w zawodzie kucharza, w jednej z restauracji mojego miasta, w ciągu najbliższych trzech miesięcy”.

Prowadzący rozdaje materiał i prosi, by uczestnicy wypisali dziesięć najważniejszych rzeczy, które chcą w życiu zrobić lub osiągnąć. Następnie ich zadaniem będzie wybranie trzech najważniejszych, czyli trzy cele, na których będą się w najbliższym czasie koncentrować. Każdy cel na początku uczestnik powinien zweryfikować metodą SMART i zapisać, dlaczego jego osiągnięcie jest dla niego ważne. Po wykonaniu tej pracy lider rozdaje kolejny materiał.



Cel życiowy

Wypisz dziesięć najważniejszych rzeczy, które chcesz w życiu zrobić lub osiągnąć.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cel 1

.....

.....

.....

.....

SMART

Chcę go zrealizować, ponieważ

.....

.....

.....

.....





Cel 2

.....

.....

.....

.....

SMART

Chcę go zrealizować, ponieważ

.....

.....

.....

.....

Cel 3

.....

.....

.....

.....

SMART

Chcę go zrealizować, ponieważ

.....

.....

.....

.....

Źródło: Klub Pracy - Szukam pracy. Program szkolenia w klubie pracy, Ministerstwo Pracy i polityki Społecznej Warszawa 2009 (sesja 16 str. 695).



14. Mój plan działania – (20 min) →Wskazówki do planu działania

Cel - Trzymaj się jednego celu. Twój cel może zawierać wszystko to, co chciałbyś osiągnąć, np. Chcę pracować w..... na stanowisku i zarabiać

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

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

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

Co się ze mną stanie, jeżeli tego nie zrobię? Jakie konsekwencje poniosę?

Dlaczego boję się to zrobić? Jakie są bariery i trudności do pokonania? - Zazwyczaj każdej zmianie w życiu towarzyszy pewien niepokój, nawet wtedy, kiedy wiesz, że bardzo jej pragniesz. Czasem rozpoznanie przyczyny strachu jest pomocne w walce z nim samym. Może nie wierzysz w siebie? Co tak naprawdę Cię ogranicza?

- strach przed nieznanym,
- niepokój związany ze zmianą,
- obawa przed tym, że Ci się nie uda.
- uważasz, że powinieneś być zadowolony ze swojego losu (inni mają gorzej),

Każdy znajdzie dla siebie inne usprawiedliwienie. Niektórzy mają ogromne kłopoty z podaniem prawdziwej przyczyny rezygnacji z działania.

Dążenie do celu - Wybierz działania, które pomagają zrealizować Twoje cele. Pomyśl też o tym, w jaki sposób ocenisz swoje postępy. Możesz napisać plan, by uporządkować myśli i na tym poprzestać, ale możesz też sprawdzać, czy udaje Ci się realizować to, co wcześniej zaplanowałeś. Spróbuj odpowiedzieć sobie na pytania: Kto może Ci pomóc?, Co będziesz czuł, gdy osiągniesz cel? Bez względu na to, co zrobisz, uznaj ocenę realizowanych zamierzeń za część planu działania.



Prowadzący rozdaje materiał, a uczestnicy wypełniają go, w oparciu o poprzednio wypisane trzy cele. Po wypisaniu kroków działania i obliczeniu czasu, jaki jest potrzebny na realizację poszczególnych etapów, uczestnicy powinni wyznaczyć daty, kiedy chcą osiągnąć poszczególne cele. Podczas pracy prowadzący na bieżąco monitoruje i wspomaga uczestników w poprawności wykonywanego zadania. W podsumowaniu lider powinien zwrócić uwagę na fakt, że osobisty plan każdy układa sam i sam się z jego wykonania rozlicza, dlatego należy wystrzegać się traktowania układania planów w sposób „życzeniowy”, żeby „ładnie wyglądał” i formułować je w sposób realny, możliwy do wykonania i zapewniający osiągnięcie celów istotnych dla danej osoby.





Mój plan

Dla każdego z wybranych przez Ciebie celów życiowych wypełnij ten sam formularz, który pozwoli Ci zobaczyć, gdzie jesteś i co musisz zrobić, by znaleźć się tam, gdzie chcesz.

Cel 1

Moje mocne strony i czynniki zewnętrzne, które będą mi sprzyjać to:

.....

.....

.....

.....

Moje słabe strony i czynniki zewnętrzne, które będą mnie ograniczać to:

.....

.....

.....

.....

Żeby osiągnąć ten cel muszę kolejno zrobić:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





Cel 2

Moje mocne strony i czynniki zewnętrzne, które będą mi sprzyjać to:

.....

.....

.....

.....

.....

Moje słabe strony i czynniki zewnętrzne, które będą mnie ograniczać to:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Żeby osiągnąć ten cel muszę kolejno zrobić:

.....

.....

.....

.....

.....





Cel 3

Moje mocne strony i czynniki zewnętrzne, które będą mi sprzyjać to:

.....

.....

.....

.....

Moje słabe strony i czynniki zewnętrzne, które będą mnie ograniczać to:

.....

.....

.....

.....

Żeby osiągnąć ten cel muszę kolejno zrobić:

.....

.....

.....

.....

.....

Źródło: Klub Pracy - Szukam pracy. Program szkolenia w klubie pracy, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej Warszawa 2009 (sesja 16 str.704).



15. Tygodniowy plan (25 min) → Prowadzący dzieli uczestników na 3 zespoły i poleca, by każdy zespół opracował plan na jeden tydzień poszukiwania pracy. W planie tym powinny być ujęte nie tylko czynności, sprawy do załatwienia związane z poszukiwaniem pracy, ale także te, które dotyczą życia osobistego i rodzinnego.

Grupy opracowują plany, zapisują je na flipcharcie, a następnie ich przedstawiciele prezentują wypracowane strategie postępowania pozostałym uczestnikom.

Podsumowanie – prowadzący wspólnie z uczestnikami dokonują analizy poprawności opracowanych planów i wybierają ich zdaniem najlepszy, który nie tylko zawiera całość działań, ale na przykład także warianty awaryjne.

Źródło: Klub Pracy - Szukam pracy. Program szkolenia w klubie pracy, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej Warszawa 2009 (sesja 16 str.716).

16. „Marta przestaje szukać pracy” – wytrwałość w poszukiwaniach pracy (20 min) → Prowadzący prosi, by ochotnik przeczytał opowiadanie o Marcie. Następnie dzieli uczestników na dwie grupy, które mają odpowiedzieć na pytania:

- Co stało się z Martą?
- Jakie są przyczyny tego, że przestała szukać pracy?
- Co powoduje, że człowiek przestaje być aktywny?
- Jakie czynniki mogą stanowić barierę w realizacji ich planów?

Grupy dyskutują nad pytaniami, odpowiedzi zapisują na flipcharcie, a po zakończeniu zadania prezentują opracowany materiał.

Podsumowanie – prowadzący wykorzystując materiały dla uczestnika nr 16.5 *Strategie wytrwania w poszukiwaniu pracy* podsumowuje ćwiczenie.

Ważne jest, by uczestnicy potrafili wskazać konkretne przyczyny tego, że Marta przestała szukać pracy oraz odnieść je do własnej postawy. Przy rozpatrywaniu powodów małej aktywności, bądź jej zaniku prowadzący powinien poprosić, by grupa podała także inne obszary działalności człowieka (nie tylko poszukiwanie pracy), gdzie motywacja, zaangażowanie, wytrwałość oraz konkretne działania mają decydujący wpływ na osiągnięcie celu i realizację planu.

Opowiadanie „MARTA PRZESTAJE SZUKAĆ PRACY”

Marta przychodziła na szkolenia Klubu Pracy we wrześniu. Była bardzo aktywna na zajęciach i zachęcała innych do szukania pracy. Przez następne dwa tygodnie tryskała energią i optymizmem, kontaktowała się z pracodawcami i znajomymi, sprawdzając informacje o pracy. Jednak w któryś kolejny poniedziałek, gdy budzik zadzwonił o 7:30 wyłączyła go i spała dalej. Planowała zadzwonić w sprawie pracy do koleżanek ze starej firmy, ale gdy wstała o 10:30, stwierdziła, że nie warto i że zadzwoni nazajutrz. Zrobiła obiad i małe porządki. Minął pierwszy dzień, w którym nie zrobiła żadnego kroku, by szukać pracy. Zasnęła również następnego dnia. Powoli zaczęła przejmować coraz więcej domowych obowiązków, wykonywanych dotychczas przez męża i dzieci, bardzo uważała, by nie przegapić godziny rozpoczęcia jej ulubionego serialu telewizyjnego. Kolejne dni zamieniły się w tygodnie, tygodnie w miesiące. Każdego dnia była z siebie coraz bardziej niezadowolona, ale nie mogła się zmotywować, by na nowo zacząć szukać pracy. Nie wiedziała co robić. Nigdy przedtem tak się nie czuła. Zawsze dotąd była energiczna i realizowała swoje cele.

Strategie wytrwania w poszukiwaniu pracy

- Zrób plan działań na cały tydzień, trzymaj się go i wykreślaj zadania, które wykonałeś. Twój plan powinien być realny, abyś mógł go zrealizować.
- Powtarzaj często niektóre ćwiczenia (np. odpowiadanie na trudne pytania w rozmowie kwalifikacyjnej, zwrócenie się do znajomego o informację), by nie wyjść z wprawy, nie stracić pewności siebie i podtrzymywać swoją „siatkę kontaktów”.
- Szukaj pracy każdego dnia, ale zostaw sobie trochę czasu na relaks i życie rodzinne.
- Nagradzaj się, gdy wykonałeś jakiś trudny krok, nawet jeśli nie zakończył się on sukcesem.
- Zaprzyjaźnij się z kimś, kto będzie Cię podtrzymywał na duchu podczas trudniejszych momentów. Wiele osób potwierdza, że przetrwali ciężkie chwile dzięki pomocy mądrych przyjaciół.
- Analizuj swoje działania, wyciągaj wnioski i nie popełniaj starych błędów.

Źródło: Klub Pracy - Szukam pracy. Program szkolenia w klubie pracy, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej Warszawa 2009 (sesja 16 str.716).

Zakończenie:

1. Pytanie prowadzącego o odczucia związane z zajęciami (5 min)
2. Prośba o wypełnienie kwestionariusza ankiety (5 min)
3. Podziękowanie za uczestnictwo, pożegnanie, zakończenie zajęć

Załącznik nr 2

Kwestionariusz ankiety

Chcielibyśmy uzyskać informacje na temat Państwa opinii dotyczącej warsztatów: ***Twój plan działania, czyli jak zarządzać sobą podczas poszukiwania pracy.*** Opinia jest dla nas ważna, gdyż jednym z naszych celów jest zapewnienie uczestnikom wysokiego poziomu zajęć.

Prosimy o udzielenie szczerych i wyczerpujących odpowiedzi na pytania. Ankieta jest anonimowa.

Proszę ocenić dobór tematów zajęć. Tematyka zajęć była:

bardzo przydatna

trochę przydatna

nieprzydatna

- W skali od 1 do 5 oceń dobór metod szkoleniowych (praca w grupach, dyskusja, studium przypadku, odgrywanie scenek, film szkoleniowy, testy, kamera itp.):

1 2 3 4 5

- W skali od 1 do 5 oceń warunki organizacyjno-techniczne, w jakich odbywało się szkolenie (wyposażenie w pomoce dydaktyczne, wyposażenie sali):

1 2 3 4 5

- W skali od 1 do 5 oceń sposób prowadzenia zajęć:

1 2 3 4 5

- W skali od 1 do 5 oceń przygotowanie prowadzących:

1 2 3 4 5

- Czy uważasz, że udział w zajęciach aktywizacyjnych pomoże Ci zrealizować swoje dążenia zawodowe?:

TAK

NIE

Dlaczego:

.....

.....

.....

- Twoje sugestie lub uwagi dotyczące zajęć:

.....

.....

.....

Metryczka:

a) płeć: K M

b) wiek

c) wykształcenie

DZIĘKUJEMY ZA WYPEŁNIENIE ANKIETY



9. MOJE ZAINTERESOWANIA - MÓJ ZAWÓD

Joanna Białas

Zespół Szkół Ekonomiczno-Usługowych w Rybniku

Cele:

- Uczestnicy rozpoznają swoje zainteresowania zawodowe.
- Uczniowie dopasowują swoje zainteresowania do zawodów, w których mogliby wykorzystać swoje zainteresowania.

Czas trwania: 2 h

Forma prowadzenia zajęć: praca indywidualna, praca grupowa.

Metoda prowadzenia warsztatów: wykład, metody aktywizujące – burza mózgów, ćwiczenia w grupach, dyskusja.

Środki: test do samobadania zainteresowań zawodowych.

Uczestnicy: młodzież szkół ponadgimnazjalnych.

Przebieg zajęć:

1. Wprowadzenie.
2. Dyskusja na temat wpływu wiedzy o sobie na proces planowania kariery zawodowej.
3. Wypełnienie kart „Zdolności i zadania”.
4. Wypełnienie testu samobadania zainteresowań zawodowych.
5. Dyskusja na temat wyników testu.
6. Burza mózgów – dopasowanie umiejętności do odpowiednich zawodów.
7. Podsumowanie zajęć.

1. WPROWADZENIE

Prowadzący wita się z uczestnikami, omawia cel i przebieg zajęć, korzyści wynikające z uczestnictwa w nich.

2. ZNACZENIE SAMOWIEDZY W PLANOWANIU KARIERY ZAWODOWEJ

Ćwiczenie 1

Prowadzący inicjuje dyskusję na temat wpływu samowiedzy na proces planowania własnej ścieżki zawodowej. Następnie stara się zwrócić uwagę uczniów podczas dyskusji na znaczenie wiedzy o sobie samym w realizacji życiowych celów:

- a) wiedza na temat siebie samego ułatwia dokonanie oceny własnych możliwości i pomaga wyznaczyć sobie realne cele, które można skutecznie realizować;
- b) wiedza o sobie samym pomaga budować poprawne relacje z innymi ludźmi;
- c) samowiedza pozwala właściwie i realistycznie oceniać sytuacje, w których się znajdujemy, radzić sobie w życiu;
- d) wiedza o sobie samym dodaje pewności siebie, pomaga w znalezieniu rozwiązań trudnych sytuacji;
- e) samowiedza ułatwia planowanie ścieżki kariery zawodowej, odnalezienie własnego miejsca na rynku pracy, chroni przed dokonywaniem błędnych wyborów zawodowych.

3. ZDOLNOŚCI I ZADANIA

Ćwiczenie 2

Prowadzący rozdaje uczestnikom kartę do ćwiczenia „Zdolności i zadania” i prosi o ich wypełnienie. Następnie prosi ochotników, by zaprezentowali swoje odpowiedzi.

4. TEST ZAINTERESOWAŃ ZAWODOWYCH

Ćwiczenie 3

Prowadzący następnie rozdaje uczniom testy do samobadania zainteresowań zawodowych.

Ćwiczenie 4

Po wypełnieniu testu prowadzący omawia z uczestnikami wyniki testu, a następnie metodą burzy mózgów prosi uczestników, by się zastanowili, do jakich zawodów pasują określone zainteresowania zawodowe. Prosi jednego z uczniów by zanotował odpowiedzi na tablicy.

5. PODSUMOWANIE ZAJĘĆ

Nauczyciel prosi uczniów o podsumowanie najważniejszych kwestii poruszonych podczas zajęć, zachęca do refleksji nad wyborem ścieżki zawodowej zgodnie z własnymi zainteresowaniami zawodowymi.



Załącznik nr 1

Karta „Zdolności i zadania”

Jakie mam zdolności	Jakich zdolności mam najmniej
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
Które zadania wykonuję najlepiej?	Które zadania nie wychodzą mi zbyt dobrze?
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

Załącznik nr 2
TEST DO SAMOBADANIA ZAINTERESOWAŃ ZAWODOWYCH* DLA UCZNIÓW SZKÓŁ PONADGIMNAZJALNYCH

Instrukcja: poniżej znajdują się kolejno stwierdzenia opisujące różnego rodzaju przekonania, zachowania, zajęcia i sposoby postępowania. Przeczytaj uważnie każde stwierdzenie i zaznacz, jeśli się z nim zgadzasz – TAK lub jeśli się z nim nie zgadzasz – NIE. Należy udzielić odpowiedzi na wszystkie pytania. Przy każdym zaznacz jedną odpowiedź.

Nr	Stwierdzenie	Tak	Nie
1	Myślę, że inni ludzie dobrze czują się w mojej obecności.		
2	Lubię wykonywać zadania według jasno określonych reguł i przestrzegać ustalonych zasad.		
3	Stale poszukuję sposobów, by dać wyraz moim twórczym zdolnościom.		
4	Lubię pogłębiać wiedzę z różnych dziedzin nauki, dowiadywać się nowych rzeczy.		
5	Myślę, że dobrze radziłbym sobie w roli przewodniczącego klasy.		
6	Często czytam opisy nowinek ze świata nauki i techniki.		
7	Trudno wykonywać zadanie, jeśli nie ma się jasnych wytycznych i instrukcji.		
8	Lubię czytać pisma i oglądać programy związane z postępem nauki i techniki oraz motoryzacją.		
9	Bywam dociekliwy, często analizuję i próbuję zrozumieć przyczyny zjawisk.		
10	Chętnie wyszukuję informacje o wydarzeniach kulturalno – artystycznych i uczestniczę w nich.		
11	Pomaganie innym ludziom i wspieranie ich sprawia mi przyjemność.		
12	Zajęcia techniczne i praktyczne należą do moich ulubionych przedmiotów.		
13	Chętnie odgrywam rolę przedstawiciela swojej grupy.		
14	Lubię brać udział w wydarzeniach kulturalno – artystycznych (np. akademiach szkolnych, konkursach plastycznych, muzycznych).		

* Przewodnik edukacyjny dla Nauczyciela. Człowiek – najlepsza inwestycja. ECORYS

15	Chętnie staram się jak mogę, by okazać uwagę ludziom, którzy sprawiają wrażenie samotnych i zagubionych.		
16	Chętnie zajmuję się obsługą różnych urządzeń biurowych.		
17	Lubię naprawiać różne przedmioty i często dobrze mi to wychodzi.		
18	Chętnie podejmuję się zadań wymagających dużej odpowiedzialności i samodzielności.		
19	Lubię wykonywać czynności według zasad ustalonych z góry.		
20	Lubię dowiadywać się, na czym polega praca różnych urządzeń, rozumiem jak działają.		
21	Ciekawią mnie różne teorie, sposoby wyjaśniania zjawisk.		
22	Staram się zawsze zrozumieć problemy innych i pomóc im znaleźć rozwiązanie.		
23	Interesują mnie zagadnienia związane z technologią, nowoczesnymi maszynami i postępem nauki.		
24	Lubię zajmować się porządkowaniem korespondencji i wszelkiej dokumentacji, prowadzić rejestry, porządkować informacje.		
25	Na wycieczkach i spotkaniach często planuję i organizuję wspólne działania grupy.		
26	Chętnie wyrażam swoje uczucia i nastrój poprzez sztukę (np. śpiewam, maluję, tańczę).		
27	Lubię rozmawiać z ludźmi o ich sprawach, problemach i sukcesach.		
28	Praca, w której trzeba używać różnych maszyn i narzędzi, wydaje mi się bardzo interesująca.		
29	Praca według jasno określonych wytycznych jest lepsza niż taka, w której trzeba samodzielnie podejmować decyzje.		
30	Praca, w której trzeba samodzielnie brać odpowiedzialność za siebie i za innych, jest lepsza od takiej, w której trzeba wykonywać polecenia innych.		
31	Lubię książki, filmy, artykuły, które zachęcają do myślenia i szukania odpowiedzi na trudne pytania.		
32	Lubię tworzyć różne dzieła (np. rysować, pisać, grać na instrumentach).		
33	Lubię organizować pracę innych ludzi, zachęcać ich do działania.		
34	Kiedy coś mnie interesuje, staram się dowiedzieć na ten temat jak najwięcej.		

35	Lubię majsterkować, wytwarzać i konstruować różne przedmioty.		
36	Organizowanie pracy sekretariatu lub biura wydaje się być ciekawym zajęciem.		
37	Bycie najważniejszą osobą w grupie daje mi satysfakcję i zadowolenie.		
38	Życie bez pięknych rzeczy byłoby smutne i ponure.		
39	Człowiek do rozwoju potrzebuje bliskich relacji z innymi.		
40	Prowadzę sumiennie zeszyty szkolne, robię notatki, podkreślam ważne informacje.		
41	Chętnie zdobywam wiedzę, czytam książki, oglądam filmy na różne tematy, które mnie interesują.		
42	Myszę, że praca, w wyniku której tworzy się praktyczne, użyteczne przedmioty, jest bardzo interesująca		
43	Chodzenie do teatru, kina, muzeum, na wystawę jest dla mnie bardzo przyjemne.		
44	Często wyczuwam emocje innych ludzi, np. kiedy ktoś ma problemy lub potrzebuje rozmowy.		
45	Dobrze czułbym się w pracy zawodowej, w której miałbym kierować zespołem.		
46	Czasami mogę godzinami szukać rozwiązania czy pracować nad jakimś zadaniem.		
47	Interesują mnie książki, filmy, programy, które pokazują, jak działają różne urządzenia, wyjaśniają zagadki techniki.		
48	Lubię szukać nowych inspiracji, tworzyć coś, wyrażać siebie w różny sposób.		
49	Jestem towarzyski, lubię nawiązywać nowe znajomości, mieć dużo znajomych.		
50	Żeby dobrze wykonać zadanie, muszę najpierw dokładnie zaplanować pracę i szczególne czynności.		
51	Dobrze się czuję w sytuacjach, w których jestem najważniejszą osobą w grupie.		
52	Lubię ubierać się nietypowo, eksperymentować z kolorami, zaskakiwać wyglądem.		
53	Lubię organizować swój dzień według określonego porządku i planu.		

54	Zgłębianie wiedzy o świecie, czytanie o nowych odkryciach jest bardzo ciekawe.		
55	Uważam, że praca dyrektora czy kierownika to bardzo ciekawe wyzwanie.		
56	Uważam, że bycie artystą, to ciekawe zajęcie.		
57	Obecność innych wokół rozwija mnie, wzbogaca moje życie i nadaje mu sens.		
58	Lubię przewodzić w grupie i kierować pracą innych.		

Obliczanie wyników: Test samobadania preferencji zawodowych														Suma
1	Społeczne	1	11	15	22	27	34	38	39	44	49	57		
2	Techniczne	6	8	12	16	17	20	23	28	35	42	47		
3	Kierownicze	5	13	18	25	30	33	37	45	51	55	58		
4	Artystyczne	3	10	14	26	32	43	48	52	56				
5	Biurowo - administracyjne	2	7	19	24	29	36	40	50	53				
6	Naukowo - poznawcze	4	9	21	31	41	46	54						

Obliczanie wyników:

Sprawdź kolejno wszystkie swoje odpowiedzi. Tylko dla odpowiedzi TAK wpisz powyżej w odpowiednie kwadraty oznaczone numerem pytania cyfrę „1”, oznaczającą 1 punkt za każdą odpowiedź TAK. Podsumuj wyniki w każdej ze skal w poziomie (dodaj punkty) i wpisz je do kolumny oznaczonej - suma. W zależności od płci (K – kobieta, M- mężczyzna) zaznacz swój wynik (np. zakreślając kółkiem). W powyższej tabeli dla każdego rodzaju zainteresowań zaznacz przedział, w którym leży Twój wynik (suma). Jeśli np. dla rodzaju zainteresowań „społeczne” uzyskany wynik to 8 - oznacza to „wynik przeciętny”.

		K	M	wynik	
1.	Społeczne	0-6	0-4	niski	Zainteresowania społeczne obejmują zainteresowania związane z działalnościami ukierunkowanymi na kontakt z ludźmi i współpracę z nimi. Osoby o takich zainteresowaniach lubią pomagać ludziom, opiekować się nimi, uczyć, doradzać. Mają umiejętności społeczne, dobrze rozumieją innych ludzi, często są nastawione przyjacielsko i otwarte wobec innych, chętnie pomagają im w rozwiązywaniu problemów. Najczęściej preferują pracę wymagającą współpracy i tworzenia relacji utrzymywania kontaktów z innymi ludźmi. Przez otoczenie bywają określane jako współpracujące, empatyczne, cierplive.
		7-10	5-10	przeciętny	
		11	11	wysoki	
2.	Techniczne	0	0-4	niski	Zainteresowania techniczne związane są z posługiwaniem się narzędziami, maszynami, urządzeniami technicznymi i ich wytwarzaniem. Wiązą się z posiadaniem umiejętności manualnych. Osoby o takich zainteresowaniach chętnie naprawiają lub wytwarzają przedmioty z różnych materiałów, wykorzystują w swojej pracy opracowane i sprawdzone technologie. Interesują je zasady działania i budowa różnych urządzeń. Najczęściej preferują pracę zaplanowaną, w samotności, prowadzącą do konkretnego celu. Przez otoczenie bywają określane jako wykwalifikowane, konkretne, rzeczowe, uzdolnione technicznie lub mechanicznie.
		1-7	5-9	przeciętny	
		8-11	10-11	wysoki	
3.	Kierownicze	0-1	0-1	niski	Zainteresowania kierownicze obejmują zainteresowania związane z zarządzaniem i orga-
		2-8	2-8	przeciętny	

		9-11	9-11	wysoki	nizacją zespołami ludzkimi, koniecznością brania odpowiedzialności za wykonywane zadania i pracę innych, potrzebą przejawiania gotowości do podejmowania ryzyka, determinacji i samodzielności w działaniu. Osoby o takich zainteresowaniach lubią w swej pracy organizować swoją działalność i mieć wpływ na działania innych. Chętnie podejmują się odpowiedzialności za zadania wymagające planowania, podejmowania decyzji i koordynowanie pracy innych. Najczęściej preferują pracę wymagającą dużej niezależności, samodzielności i samokontroli. Przez otoczenie bywają określane jako zdecydowane, energiczne, niezależne, pewne siebie.
4.	Artystyczne	0-1	0	niski	Zainteresowania artystyczne obejmują zainteresowania związane z kulturą, sztuką (muzyką, literaturą, malarstwem, tańcem itp.) związane są z rozwijaniem wyobraźni, twórczym wyrażaniem emocji. Przejawiają się w podejmowaniu działalności kulturalnej. Osoby o takich zainteresowaniach lubią w swej pracy tworzyć nowe dzieła, realizować pomysły. Mają zdolności artystyczne, często bywają niezależne i otwarte na nowości. Najczęściej preferują pracę, która umożliwia wyrażanie samego siebie, realizowanie w sposób twórczy swoich pomysłów. Przez otoczenie bywają określane jako twórcze, indywidualistyczne, o rozwiniętej wyobraźni i estetyce.
		2-7	1-6	przeciętny	
		8-9	7-9	wysoki	
5.	Biurowo - administracyjne	0-1	0-1	niski	Obejmują zainteresowania urzędnicze, związane z przestrzeganiem ustalonych zasad
		2-6	2-6	przeciętny	

		7-9	7-9	wysoki	i norm. Związane są z preferowaniem stałych stylów zachowania i planowaniem działań. Cechują osoby mające łatwość operowania danymi i liczbami. Osoby o takich zainteresowaniach mają zdolności biurowe, urzędnicze, rachunkowe. Lubią działać według jasnych zasad, sprawdzonych metod, lepiej czują się w sytuacjach przewidywalnych i pozbawionych niespodzianek. Najczęściej preferują pracę pod kontrolą innych, według otrzymanych instrukcji, wymagającą wykonywania stałych zadań w jednolity, określony sposób. Najczęściej lubią pracować z danymi, porządkować je i strukturalizować. Przez otoczenie bywają określane jako zorganizowane, praktyczne, sumienne.
6.	Naukowo - poznawcze	0-1	0-1	niski	Ukierunkowane są na poszukiwanie nowej wiedzy, analizowanie i zrozumienie otaczającego świata, zjawisk, wyjaśnianie problemów, poszukiwanie rozwiązań. Osoby o takich zainteresowaniach lubią w swej pracy tworzyć teorie, zgłębiać tajniki nauki, eksperymentować i mieć do czynienia z pojęciami abstrakcyjnymi. Posiadają zdolności matematyczne, myślą logicznie. Najczęściej preferują pracę wymagającą dokładności i zdecydowania, bywają dociekliwe, dbają o szczegóły, często lubią pracować w samotności i osiągać sukcesy. Przez otoczenie bywają określane jako racjonalne, abstrakcyjne, analityczne.
		2-5	2-5	przeciętny	
		6-7	6-7	wysoki	



Zapraszamy do lektury

i korzystania z programów opracowanych

w Zeszycie metodycznym Rybnickiej Platformy Poradnictwa Zawodowego.

Przypominamy również o konieczności podania źródła,

z którego się korzystało.



