



Metodologická příručka:

**Identifikace a prenos transverzálních kompetencí
prostřednictvím
CD-Romu *HIDAEC***



0. OBSAH

1. ÚVOD	4
2. KONCEPT CD-ROMU	6
3. POPIS CD-ROMU	10
4. DOPORUCENÍ K APLIKACI CD-ROMU	16
5. VOLNÝ PROSTOR PRO VLASTNÍ REFLEXI:	
PLÁNOVÁNÍ A HODNOCENÍ	24
6. PRACOVNÍ TÝM A PODEKOVÁNÍ	26
PRÍLOHA 1: Prehľad transverzálných kompetencií	
PRÍLOHA 2: Text k situacím na CD-Romu HIDAEC	

1. ÚVOD

Metodologická příručka je jedním z výsledných produktu projektu "Vytváření kompetencí, orientace a vzdělávacích strategií pro ženy s nízkou kvalifikací", financovaného z fondu Evropské komise v rámci programu Sokrates. Na realizaci projektu a vypracování metodologické příručky se podíleli následující partneri:

- SURT, Associació de Dones per la Inserció Laboral (Women's Association for the Labour Insertion) (Španělsko);
- CRAS, Centro Ricerche Affari Sociali (Research Center of Social Affairs) (Itálie);
- MIDE, Departamento de Metodologías de Investigación y Diagnóstico en Educación de la Universidad de Barcelona (Department of Methodologies of Research and Diagnosis in Education from Barcelona University) (Španělsko);
- DIE, Deutsches Institut für Erwachsenenbildung (German Institute for the Adult's Education) (Nemecko);
- IRFA Sud, Institut Régional de Formation pour Adultes (Regional Institute for Adults Training) (Francie);
- VUSTE ENVIS spol. s r. o. (Česká republika).

Hlavním cílem této metodologické příručky je snaha podpořit odborníky z oblasti zaměstnanosti - pracovníku úřadu práce, rekvalifikačních, vzdělávacích nebo poradenských center, v jejich snaze pomoci ženám, které mají na pracovním trhu přístup pouze k nízkokvalifikovaným nebo střednekvalifikovaným zaměstnáním. Projekt si klade za cíl vybavit odborníky z oblasti zaměstnanosti efektivní metodologií a strategií, která jim umožní identifikovat a přenášet individuální kompetence u cílové skupiny žen.

Základní ideou tohoto projektu je identifikace a prenos transverzálních kompetencí prostřednictvím hlavního produktu projektu - *interaktivního CD-ROMu pro sebe-hodnocení kompetencí*. Pomocí interaktivního CD-Romu ženy nejprve samostatně testují své kompetence a poté diskutují o získaných výsledcích s odborníkem. CD-Rom není sám o sobě plnohodnotným informačním zdrojem, výsledky vzešlé z práce s CD-Romem vyžadují následnou analýzu a začlenění do celkového rámce pracovní integrace žen. Aby tohoto záměru bylo dosaženo, pokusili jsme se vypracovat přehledný a praktický materiál, který uživatelům CD-Romu i samotným odborníkům nabízí instruktáž, jak interaktivní CD-Rom správně používat.

Metodologická příručka je rozdělena do následujících částí:

- krátký přehled metodologického rámce, na němž je CD-Rom založen,
- popis interaktivního CD-Romu pro sebe-hodnocení kompetencí,
- doporučení k aplikaci CD-Romu,
- volný prostor pro reflexi odborných pracovníků s možností zaslat zpětnou vazbu autorům CD-Romu.

2. KONCEPT CD-ROMU

2.1. Teoretický rámec

CD-Rom *HIDAEC* byl vypracován za účelem efektivnejší integrace na pracovním trhu znevýhodnených sociálných skupin; konkrétne žen, ktoré majú prístup pouze k zamestnáním, ktoré vyžadujú nízku nebo strední kvalifikaci. Pokud hovoríme o pracovních místech vyžadujících nízku a strední kvalifikaci, myslíme tím profesní zarazení, u kterých požadovaná míra kompetencií odpovídá úrovním 1 a 2 následující tabulky. V této tabulce jsou rozlišeny typy zamestnání v závislosti na příslušné úrovni potřebných kompetencií, míry autonomie a způsobu osobnostního přístupu, které různé profese či pracovní pozice vyžadují.

Stupen kompetence	Výše profesních požadavku
<i>Stupen 1</i>	Zpusobilost vykonávat určité množství bežných, jednoduchých či jasne definovaných cinností.
<i>Stupen 2</i>	Zpusobilost vykonávat množství pracovních aktivit v různých kontextech - některé z cinností jsou komplexnejší a vyžadují určitou míru autonomie a osobní odpovědnosti. V rámci některých aktivit je nutná spolupráce s dalšími lidmi v pracovním kolektivu.
<i>Stupen 3</i>	Zpusobilost k široké škále pracovních aktivit v různých kontextech, většinou se jedná o komplexní a neobvyklé situace, vyžadující vysokou míru samostatnosti a osobní odpovědnosti.
<i>Stupen 4</i>	Zpusobilost vykonávat širokou škálu komplexních pracovních aktivit (technické či odborné aktivity) s velmi rozdílným kontextem, vyžadující vysokou míru samostatnosti a odpovědnosti - nejen za vlastní práci, ale také za práci druhých lidí a případne za použití finančních zdrojů, investic atd.
<i>Stupen 5</i>	Zpusobilost vykonávat ty nejkomplexnejší pracovní cinnosti za využití vysoce odborných a technických znalostí a schopností v často nepredvídatelném kontextu. Je vyžadována vysoká míra samostatnosti a osobní autonomie. Odpovednost za použití finančních zdrojů, investic, vypracování analýz, obchodní strategie apod.

Koncept CD-Romu HIDAEC je založen na hypotéze, která predpokládá, že pro zlepšení zamestnatelnosti znevýhodnených sociálných skupin je zapotřebí čerpat ze všech osobnostních

zdroju a zkušeností, které osoba dané cílové skupiny nacerpala v průběhu předchozího života v pracovní i osobní oblasti.

Takovýto postoj se zdát být účelný právě v případě cílové skupiny žen, neboť zde takovýto přístup vnímá aktivity, které ženy vykonávají mimo pracovní sféru - tedy v sociální a osobní oblasti (rodina, domácnost, komunitní aktivity apod.), jako hodnotné a využitelné v pracovním kontextu. Tento přístup pozitivně hodnotí specificky ženské schopnosti a zkušenosti - kompetence, které mohou představovat cenný kapitál na trhu práce. Současný trh práce, který je ve znamení dynamiky a neustálých změn, stále zřetelněji vyžaduje flexibilitu a široké spektrum kompetencí. Lze říci, že poptávka na trhu práce je definována kompetencemi.

CD-Rom *HIDAEC* vychází z poznání, že profesní kompetence nevytvářejí pouze odborné znalosti a dovednosti, nýbrž spoluvytvářejí je soubory vedomostí, dovedností, postoju a schopností, které mají přímý vztah ke způsobu provádění konkrétní pracovní aktivity. Z tohoto hlediska můžeme kompetence rozdělit do tří skupin: technické kompetence, základní kompetence a transverzální kompetence. Patricná realizace jakékoli pracovní aktivity vyžaduje organické spojení těchto tří skupin kompetencí. CD-Rom *HIDAEC* se zaměřuje na problém transverzálních kompetencí:

Transverzální kompetence představují soubor vedomostí, dovedností a postoju, které jsou nezbytné k řešení komplexních pracovních situací.

Tyto kompetence se vyznačují vysokou mírou prenosnosti - tedy je možné je uplatnit také v jiném kontextu, než ve kterém byly získány a nabyty. Jsou charakterizovány vysokým podílem kognitivních složek. V transverzálních kompetencích se odrážejí specifické a individuální přístupy jednotlivce ke skutečnosti.

CD-Rom *HIDAEC* si klade za cíl být efektivním nástrojem pro pracovní integraci, měl by sloužit uživatelům (odborníkům i příslušným ženám) k usnadnění popisu transverzálních kompetencí. Tento postup vychází z metodologického modelu, který vnímá vytvoření transverzálních kompetencí jako komplexní proces, zaměřený na celkovou osobnostní strukturu jako osu učebního procesu, který je úzce spojený s rozvojem osobnostních zdrojů - znalostí, dovedností, postoju a schopností využít tyto dispozice v konkrétní pracovní situaci.

Podle tohoto modelu vyžaduje proces získávání transverzálních kompetencí vytvoření komplexní strategie - od identifikace transverzálních kompetencí, přes možnost a schopnost jejich prenosu a jejich konkrétní uplatnění. Transverzální kompetence se vytvářejí v kontinuálním procesu interakce mezi jednotlivcem a jeho prostředím. Je tedy nutné

reflektovat dané profesní a osobní zkušenosti, identifikovat příslušné dispozice, přenést je do jiného kontextu a posléze uplatnit v praxi.

Identifikovat - znamená být si vědom vlastních obecných a specifických schopností a osobnostních zdrojů (v profesním, vzdělávacím i osobním kontextu) a umět je pojmenovat.

Prenos - předpokládá reflexi a vytvoření určitého odstupe od identifikovaných kompetencí s cílem uplatnit je i v jiném kontextu, než je ten, ve kterém byly tyto kompetence získány.

Uplatnění v praxi - volba a kombinace specifických osobnostních zdrojů a schopností pro řešení konkrétní, nové situace.

Výše zmíněné tři fáze aplikace transversálních kompetencí neprobíhají chronologicky, jedna za druhou, jsou naopak vzájemně provázány. Ve chvíli, kdy člověk uplatňuje určitou kompetenci v novém kontextu, může si zároveň uvědomovat a tedy i identifikovat další kompetence. Stejně tak v procesu identifikace transversálních kompetencí může docházet k reflexi daných situací i k přenosu kompetencí.

2.2. Fáze zpracování CD-Romu

Na základě tohoto metodologického rámce byly pro vytvoření CD-Romu vypracovány následující úkoly: ve spolupráci s experty ve všech partnerských zemích byl vytvořen seznam transversálních kompetencí se zaměřením na kompetence odpovídající pracovním pozicím na úrovni 1 a 2 ve výše uvedené tabulce. V seznamu jsou uvedeny definice a náležitosti jednotlivých kompetencí (viz příloha 1).

Pro každou z identifikovaných kompetencí byly poté na CD-Romu simulovány vždy dvě situace - jedna situace z pracovní sféry, druhá z osobního kontextu. Zvolili jsme tuto variantu, neboť kompetence tak může být názorně prezentována v konkrétní situaci. Kompetence neexistuje v nějakém abstraktním vzduchoprázdnu, člověk vždy využívá konkrétní kompetenci v konkrétním kontextu. Zasadili jsme tedy situace do různých prostředí tak, aby se testovaná osoba mohla vžít do uvážené situace a volit z několika možných způsobů jednání.

Každá kompetence je ilustrována na dvou situacích. To samozřejmě neznamená, že by do situací nevstupovaly také další kompetence, pouze jsme se pro větší názornost soustředili vždy na kompetenci, která je pro zvládnutí dané situace klíčová.

CD-Rom byl poté testován v České republice, Itálii a Španělsku, testování se v každé zemi zúčastnilo dvanáct žen z různých profesí. Na základě výsledku testování byly v některých částech CD-Romu provedeny změny. Z reakcí testovaných žen také vyplynulo, jaké informace by měla obsahovat předkládaná příručka.

2.3. Smysl CD-Romu

V rámci komplexní strategie vytváření transverzálních kompetencí představuje CD-Rom *HIDAEC* pracovní nástroj na podporu rozvoje transverzálních kompetencí uživatele CD-Romu, především prostřednictvím identifikace a přenosu kompetencí.

Práce s CD-Romem *HIDAEC* si klade za cíl podnítit v uživatelce reflexi, díky které si bude lépe vědoma svých osobnostních zdrojů, schopností a postoju (které byly získávány a rozvíjeny v celém dosavadním životě jak ve formálním tak v neformálním kontextu). Tato reflexe přispěje k lepšímu a efektivnějšímu zvládnutí a řešení situací v pracovní sféře. Tím, že žena při práci s CD-Romem identifikuje a analyzuje své transverzální kompetence, může si snáze vybudovat pozitivní sebeobraz.

Uvedomení si vlastních schopností a osobnostních zdrojů přináší také možnost analýzy vlastních zkušeností, poznání specifických vzorců chování, které žena v různých situacích uplatňuje, včetně poznání toho, jak je možné jednotlivé kompetence přenášet z kontextu, ve kterém byly získány, do kontextu jiného. V tomto smyslu přispívá CD-Rom *Hidaec* k přenosu transverzálních kompetencí.

3. POPIS CD-ROMU

Na CD-Romu *HIDAEC* najde užívateľka obrázky zo života hlavných postáv modelových situácií - Rity. Rita, ktorá má dve deti (sedemletého syna a desiatmesačnú dcéru), nedávno nastúpila do práce ako predavčka v oddelení uzenín v supermarkete. Profil hlavných protagonistky nebol zvolen náhodne. Naopak sme sa snažili vytvoriť postavu, ktorá by odpovedala zážitkom a skúsenostiam žien, ktoré sa potýkajú s problémami pri vstupe na pracovný trh a obracajú sa na úrad práce. Cieľom bolo priblížiť užívateľkám CD-Romu prezentované situácie čo najviac, aby sa do nich mohli reálne vžiť. Obrázky z Ritina života, prezentované na CD-Romu, odrážajú taký ďalší aspekt, ktorý sa týka predovšetkým života žien - problém sledovania rodinného a profesijného života.

Prezentované situácie - ako z osobného tak i pracovného prostredia - by mali pôsobiť verhodne, mnohé z nich odrážajú reálne situácie popisované ženami. Snaha o vytvorenie verhodných situácií vyvolala medzinárodnú debatu. Ačkoli sa sociálne kultúrny kontext života v jednotlivých účastníckych krajinách projektu v mnoha ohľadoch zhoduje, každodenná realita jednotlivých krajín sa v detailoch samozrejme líši. Preto by sme radi upozornili odborníkov predovšetkým na to, že akýmkoľvek spôsobom použitie CD-Romu nejaký aspekt CD-Romu nebude celkom zrozumiteľný, alebo nebude dobre zapadať do sociálne kultúrneho kontextu zeme, v ktorej žijú, bude to spôsobené tým, že niektoré prvky prezentovaných situácií odpovedajú špecifikum španielskeho sociálne-kultúrneho prostredia, z ktorého idea projektu vzešla.

CD-Rom *HIDAEC* je interaktívnym nástrojom, ktorý je jednoducho ovladateľný a je uzpůsobený predpokladaným znalostiam a potrebám cieľovej skupiny. Pri procese vytvorenia CD-Romu sme si boli dobre vedomí, že je nevyhnutné vypracovať jednoduchý a zrozumiteľný pracovný nástroj. Testovanie CD-Romu potvrdilo naše predpoklady. Trinásť z celkovej počtu šesťdesiatich testovaných žien pred použitím CD-Romu *Hidaec* nikdy nepracovalo s počítačom. Preto boli schopné bez väčších potíží CD-Romom prechádzať. Pre tieto ženy bola práca s CD-Romom prínosom i vo smysle seznámenia sa s počítačom. Zistili, že pracovať s počítačom nie je tak ťažké, ako sa predtým domnivali. I preto vyjadrovaly s touto skúsenosťou spokojnosť.

3.1. Struktura

Pro spuštění programu stačí vložit CD-Rom do počítače a ihned se zobrazí jazyková nabídka. Jakmile zvolíte jazyk, objeví se menu se třemi možnostmi:



- **Prezentace:** Stručný popis obsahu CD-Romu a možností jeho využití.
- **Návod k použití:** Instrukce jak procházet CD-Rom, uzpůsobené cílové skupině.
- **Dotazník:** Postupně se zobrazí všechny modelové situace, každá situace vyjadřuje určitou transverzální kompetenci.

Na CD-Romu jsou prezentovány různé situace z Ritina každodenního osobního a pracovního života. Každá kompetence je simulována na jedné situaci z osobního prostředí a jedné situaci z prostředí pracovního, celkem je tedy na CD-Romu prezentováno 22 modelových situací. (Pro pracovní pozice 1. a 2. úrovně - viz výše uvedená tabulka úrovně kompetencí - bylo identifikováno 11 transverzálních kompetencí.) V následující tabulce je znázorněno, v jakém kontextu jsou jednotlivé kompetence prezentovány:

SITUACE	TRANSVERZÁLNÍ KOMPETENCE	KONTEXT
1	Umístění v pracovním kontextu	Pracovní
2	Identifikace vlastních schopností	Pracovní
3	Práce v týmu	Pracovní
4	Vyjednávání	Osobní
5	Vlastní organizace práce	Osobní
6	Interpersonální vztahy	Pracovní
7	Identifikace vlastních schopností	Osobní
8	Schopnost ucít se	Pracovní
9	Práce v týmu	Osobní
10	Prizpusobivost	Pracovní
11	Komunikace	Pracovní
12	Odpovednost	Osobní
13	Schopnost ucít se	Osobní
14	Prizpusobivost	Osobní
15	Vlastní organizace práce	Pracovní
16	Vyjednávání	Pracovní
17	Umístění v pracovním kontextu	Osobní
18	Zvládání stresových situací	Osobní
19	Komunikace	Osobní
20	Zvládání stresových situací	Pracovní
21	Odpovednost	Pracovní
22	Interpersonální vztahy	Osobní

Není náhodou, že na CD-Romu jsou prezentovány situace jak z pracovního tak osobního prostředí. Transverzální kompetence jsou souborem vedomostí, schopností a postoju, které daná osoba získala v různých životních situacích (napr. v osobní, kulturní a vzdělávací sféře), nikoli tedy výhradně v oblasti pracovní. Je žádoucí, aby se kompetence uplatňovaly komplexně. CD-Rom ukazuje, že transversální kompetence jsou uplatňovány ve všech oblastech života a že jsou přenosné - že mohou být přenášeny z jedné životní sféry do druhé.

V tomto smyslu podporuje CD-Rom HIDAEC proces přenosu transversálních kompetencí, který spočívá v převedení schopností a osobnostních zdrojů do pracovního kontextu. CD-Rom dosahuje žádoucího efektu umožněním určitého odstupu od praktického jednání - ať už v pracovní či osobní oblasti - a umožňuje jeho reflexi. S pomocí reflexe daného jednání je pak možné menit rámec kompetence, tzn. přenést kompetenci do jiného kontextu, než ve kterém byla původně získána a užívána.

CD-Rom také uživatele pomáhá lépe si uvědomit vlastní kompetence. Umožňuje hlubší reflexi a analýzu jejích dosavadních zkušeností, rozpoznání a určení důležitých zkušeností. Na základě analýzy může uživatka identifikovat transversální kompetence a aplikovat jejich přesun do jiných kontextu. Zároveň se tím učí lépe odhadnout vlastní schopnosti a osobnostní zdroje ve vztahu k požadavkům na trhu práce.

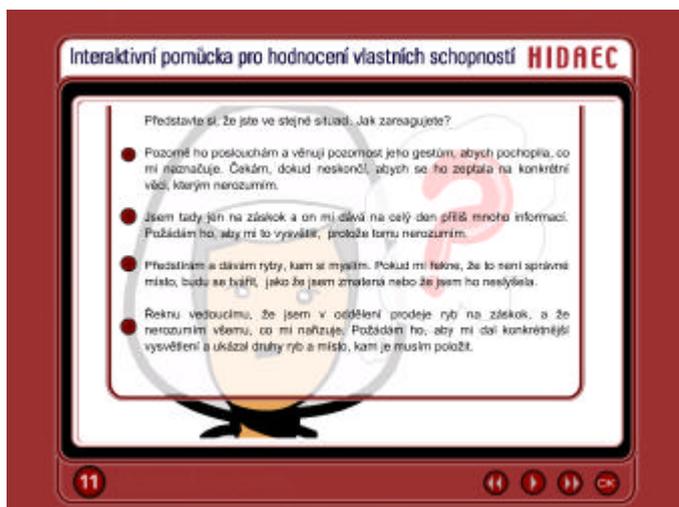
3.2. Metodologické pokyny

Některé situace prezentované na CD-Romu mají mezi sebou vnitřní souvislost, jsou navzájem významově propojené. Na několik situací z pracovního prostředí navazuje situace s osobním kontextem, která má podobnou tematiku. V některých případech jde tedy o malé příběhy. Každá situace prezentovaná na CD-Romu se sestává ze tří prvků:



1. Stručný popis situace - prezentace situace, ve které se Rita ocitla. Všechny situace prezentované na CD-Romu sledují dvojí účel - jednak zobrazují každodenní realitu ženy, znevýhodněné na trhu práce, zároveň se zde vždy uplatňuje jedna z transversálních kompetencí.

2. Každá situace je ilustrována animací, která doplňuje textový popis. Animace umocňují realistický dojem situací a umožňují rovnováhu mezi obrazem a textem. Testování CD-Romu potvrdilo, že animace představují důležitý doplněk k textovému popisu situace, zvláště pro ženy, které nejsou dobře jazykově vybaveny. Animace oživují celý kontext situace a podněcují zájem o využívání CD-Romu. Animace se vždy zobrazí předtím, než jsou nabízeny varianty odpovědí.



3. Uživatel vždy musí zvolit jednu z nabízených variant jednání. Žena má zvolit takovou variantu, která by odpovídala její reakci v takové situaci. Text situací je prezentován v přirozeném, až hovorovém jazyce.

Odpověď je nutné potvrdit stisknutím tlačítka OK. Pokud některá ze situací zůstane nezodpovězená, výsledné mapy kompetencí se nezobrazí. Na obrazovce se v takovém případě objeví "Dotazník nebyl dokončen".

Každá z nabízených odpovědí odpovídá rozdílnému stupni uplatnění dané kompetence. Takové rozlišení bylo nutné, aby bylo možné určit, do jaké míry žena mobilizuje své kompetence. Hodnotí se tedy v jaké míře žena uplatňuje v dané situaci příslušnou transversální kompetenci. Jednotlivé varianty odpovědí jsou vždy označeny na stupnici 1-2-3-4 v závislosti na míře uplatnění kompetence.

- 1: nízký stupeň uplatnění kompetence,
- 2: středně nízký stupeň uplatnění kompetence,
- 3: středně vysoký stupeň uplatnění kompetence,
- 4: vysoký stupeň uplatnění kompetence.

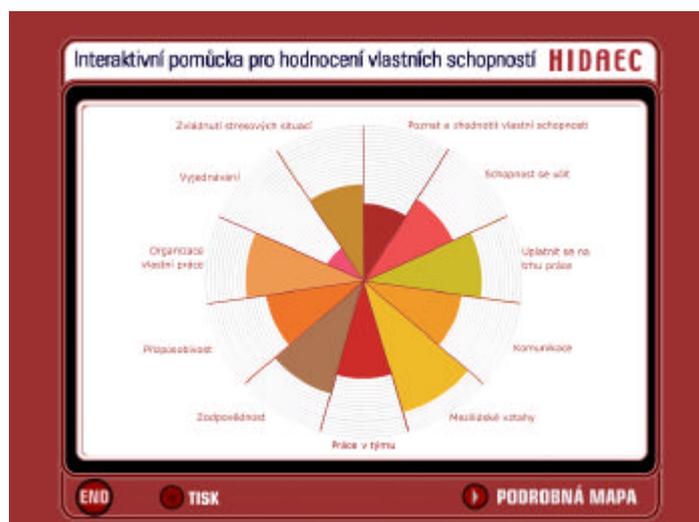
Toto bodové rozlišení není ovšem na mapách kompetencí uvedeno, zde se objevuje pouze procentuální vyjádření. Hlavním cílem není hodnotit schopnosti a kompetence ženy, ale poukázat na možnosti vývoje transversálních kompetencí.

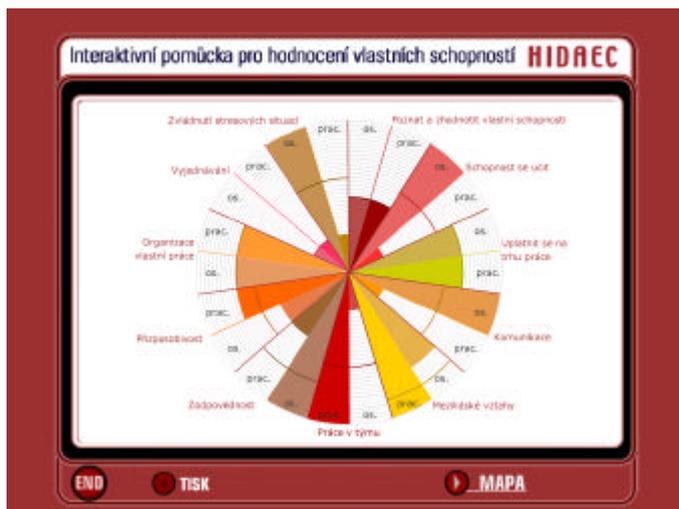
Vzhledem k tomu, že existuje mnoho způsobů, jak je možné v určité situaci reagovat, a vzhledem k tomu, že reakce jsou do značné míry individuální, proběhl proces vypracovávání variant jednotlivých odpovědí velmi komplexně. Abychom dosáhli rozlišení úrovně uplatnění jednotlivých kompetencí v daných situacích, rozhodli jsme se systém odpovědí vypracovat tak, že jednotlivé odpovědi vždy vyjadřují příslušnou míru uplatnění jednotlivých kompetencí nebo jejich prvku (viz příloha 1). Snažili jsme se nabídnout takové varianty odpovědí, které by se odlišovaly podle stupně projevení dané kompetence, tzn. - od varianty, kdy je kompetence uplatněna minimálně až po variantu, kdy je kompetence uplatněna maximálně (viz situace a odpovědi v příloze c. 2). Oprávněnost našeho postupu potvrdily ženy, které se zúčastnily testování, i odborní poradci, kteří testování asistovali.

3.3. Výsledky dotazníku

Poté, co žena zvolí u všech situací určitou variantu odpovědi, program vygeneruje dva obrázky: mapu transversálních kompetencí a detailní mapu transversálních kompetencí. Grafické ztvárnění je vytvořeno na základě hodnotového určení variant odpovědí, které žena zvolila v jednotlivých situacích.

Mapa transversálních kompetencí ukazuje stupeň uplatnění každé kompetence na základě průměrných hodnot z jednotlivých situací v pracovním a osobním kontextu.





Detailní mapa transversálních kompetencí ukazuje zvláště míru uplatnění kompetence v pracovním kontextu a osobním kontextu. Tmavá linie mezi jedním a druhým kontextem označuje průměrnou hodnotu (tedy tentýž údaj jako v obecné mapě).

3.4. Další praktické aspekty

Čas potřebný k absolvování celého procesu na CD-Romu závisí vždy na uživateli samotném (schopnost pracovat s počítačem, jazyková úroveň, čas potřebný na zvolení odpovědi). Při testování CD-Romu strávila každá ze třicetšesti žen s CD-Romem průměrně hodinu a patnáct minut.

V této souvislosti je potřeba podotknout, že pro plynulý průběh animací je nutné mít k dispozici počítač alespoň se střední pamětovou kapacitou. Případně je možné zmenšit velikost okna (pomocí tlačítka "Esc" lze upravovat velikost okna, zavřít aplikaci apod.).

4. DOPORUCENÍ

Interaktívny nástroj sebehodnotení kompetencií *The Interactive Tool of Self-Evaluation of Competences* bol vypracovaný pro účely integrácie žien s nižšou kvalifikáciou (v súvislosti s úrovňou 1 a 2 viz vyššie uvedená tabuľka) do pracovného procesu. CD-Rom môže byť pruvodcom, prostredkom vzdelávania alebo monitorovania integrácie ženy do pracovného procesu. V tejto kapitole sú uvedené niektoré metodologické aspekty, týkajúce sa používania CD-Romu. Uvedené odporúčenia slúžia k nápomoci pri užívaní CD-Romu, nevyčerpávajú však možnosti tohto nástroja. Každá inštitúcia, či jednotlivý užívateľ môže pochopiteľne využívať CD-Rom tak, ako uzná za vhodné - môže navrhnúť vlastnú pracovnú metodológiu pro prácu s CD-Romem.

4.1. Samostatný užívateľ

Tento nástroj, ako naznačuje názov "sebehodnotenie", bol vytvorený pro individuálne užívanie: žena sama po prečítaní úvodných inštrukcií prechádza vlastným tempom jednotlivé situácie a volí odpovede, z ktorých sú nakoniec programom vypracované mapy kompetencií. Žena sama si určuje tempo práce a rozhoduje sa pro jednotlivé odpovede. Užívateľka by si mala byť vedomá toho, že proces sebehodnotenia slúži jej samotnému. Stejne tak výsledky - mapy kompetencií - sú určené predovšetkým pro jej vlastné použitie, k jej osobnému užitiu.

4.2. Pruvodca

Jako bolo už zmienené vyššie, hlavnou funkciou CD-Romu je pomoc konkrétnej osobe v procese integrácie do pracovného procesu. CD-Rom plní úlohu určitého rádca, pruvodcu. V tejto perspektíve je dôležité uviesť niekoľko poznámok:

- ✘ Je treba zdôrazniť dôležitosť osoby ženy, ktorá s CD-Romom pracuje: ona sama prechádza procesom integrácie do pracovného procesu. Hlavným cieľom je teda pomoci užívateľke CD-Romu zvýšiť jej šance na trhu práce.

- ✘ Fakt, že užívateľka sama riadi prácu s CD-Romom, prispieva k zlepšovaniu rozhodovacích procesov užívateľky, nutnosť voliť medzi jednotlivými alternatívami ukazuje užívateľke cestu, ako svoju šancu na trhu práce zvýšiť.

- ✘ Hlavní funkcií pruvodce CD-Romu je pomoci užívateľce orientovať sa v programe a viesť jí celým procesom. Duraz je kladen na ukázanie možnosti prenosu transverzálnych kompetencií, čož má za následok vytvárenie nových profesných kompetencií.

Pri práci s nástrojom sebehodnocení má rozhodujúcu úlohu sám užívateľ CD-Romu. Asistent (tutor, poradce) pouze podporuje správny prubeh procesu. Míra podpory závisí na individuálnom užívateľi, napr. potrebuje-li žena s nižšími jazykovou vybaveností dopomoc s termíny kvuli lepšiemu porozumení. Ze zkušenosťi, ktoré vyplynuly z testování CD-Romu, lze roli tutora v procese testování definovat následovne:

- ? Na začátku procesu tutor popisuje CD-Rom, vysvetluje, jak s CD-Romem zacházet, a poskytuje pomoc v prípade nejasností či pochybností ...
- ? V prubehu odpovídá na otázky k jednotlivým situacím - zasahovaje pouze tehdy, když si žena neví rady.
- ? Na konci, po obdržení map kompetencií, pomáhá s analýzou map, pričemž je duležité vyhnout se případné príliš úzké či doslovné interpretaci.

4.3. Mapy kompetencií a další postup

Analýza procesu testování a jeho výsledku musí být ucinena v rámci poradenského procesu, který ženám pomuže zvýšit jejich uvedomení si vlastních transverzálnych kompetencií a posílí i jejich schopnosti rozhodovat se v otázkách spojených s uplatnitelností na trhu práce nebo v otázkách spojených s aktivitami, které k uplatnitelnosti na trhu práce vedou.

Mapa transverzálnych kompetencií a detailní mapa transverzálnych kompetencií by žene mela poskytnout informace o jejích transverzálnych kompetenciích, a o tom, které z techto kompetencií je schopna mobilizovat v plné míře a které nikoli. CD-Rom Hidaec tak umožňuje žene vytvorení realistického a pozitivního sebeobrazu. Na základe analýzy map kompetencií muže žena definovat své silné a slabé stránky. Výsledky samozrejme neposkytují presnou a zcela realistickou informaci, nebot vzešly pouze z konkrétních situací prezentovaných na CD-Romu a odpovedi na situace byly voleny v konkrétní casový moment. Zámerem map kompetencií ovšem není hodnotit osobnost ženy ani stanovení "diagnózy". Je duležité si uvedomit, že se nejedná o test osobnosti!

Z těchto důvodů je vhodné, aby výsledky map kompetencí se ženou konzultoval poradce či tutor. Tutor zjišťuje, co si žena o výsledcích myslí, zda se s nimi identifikuje. Pokud tomu tak není, vracejí se oba k situacím, se kterými žena zcela nesouhlasí. Důležitý je fakt, že grafickými mapami celý proces nekonečí - mapy představují dobrý odrazový můstek pro analýzu výsledku. Tutor s ženou konzultuje výsledky testování, její pohled na kompetence, její silné a slabé stránky vyplývající z výsledných map atd. Kvalita dialogu mezi uživatelem a odborným poradcem je v této fázi poradenského procesu klíčová.

Analýza výsledku by neměla ustrnout na analýze odpovědí, které v dotazníku žena volila, ani na stupni kompetence, které daná odpověď odpovídá, popř. určení té odpovědi, která vykazuje vyšší míru kompetence. Mnohem přínosnější je analýza situace a příslušné odpovědi v širším kontextu, tedy ve zájemném vztahu dané situace a příslušné kompetence, její definice, dalších možných odpovědí atd.

Mapa kompetencí může také sloužit k reflexi otázky, do jaké míry odpovídají příslušné kompetence požadavkům na trhu práce nebo požadavkům profese uživatelky. Z tohoto důvodu je důležité, aby poradci byli obeznámeni se situací na trhu práce (jednotlivá odvětví, profesní profily apod.) a disponovali technickými znalostmi (model kompetencí, řízení atd.). Zároveň je při analýze map důležité zohlednit fakt, že kompetence lze dále vytvářet a zlepšovat. Mapy mohou sloužit k nasmerování ženy k určitým kompetencím, které by se měla snažit zlepšit a tím si i zvýšit profesní perspektivu.

Mapy kompetencí umožňují následující kroky:

✘ na základě výsledku, které ukazuje celková mapa kompetencí, zpětně analyzovat jednotlivé situace, hlavní kompetence a jejich náplň (tím přispět k efektivní analýze vlastních kompetencí).

✘ Přenos kompetencí z osobního prostředí do pracovního prostředí: detailní mapa transversálních kompetencí ukazuje ty kompetence, které jsou rozvinutější v osobním kontextu než v pracovní oblasti či naopak. Analýza vychází z procesu identifikace a přenosu kompetencí v obou sférách, se snahou o nalezení společných aspektů a zároveň se zřetelem na důvody, které vedou k rozdílnému uplatnění kompetencí v obou kontextech.

Vedle toho metodologické pojetí CD-Romu dále může:

- ✘ Pomoci žene lépe si uvědomit možnosti vlastního uplatnění na trhu práce. Tím, že je žena schopna lépe reflektovat své kompetence a osobnostní zdroje, může si následně vytvořit realistější obraz svých možností ve vztahu k požadavkům na trhu práce. Mapy kompetencí mohou také přispět k identifikování pracovních oblastí, které odpovídají kompetencím, kterými žena disponuje. Pokud má žena např. vysoce rozvinuté komunikativní transversální kompetence, ukazuje to na možné uplatnění ve styku se zákazníkem apod.

- ✘ Identifikovat vzdělávací potřeby v oblasti transversálních kompetencí v souvislosti s analýzou šancí ženy na trhu práce.

4.4. Skupinová práce s CD-Romem

CD-Rom může být využíván také skupinově. Celý proces a výsledky z něj plynoucí se v takovém případě liší od individuální práce s CD-Romem: situace a varianty odpovědí se zde stávají předmětem otevřené diskuse o transversálních kompetencích a možnostech jejich přenosu z jednoho kontextu do druhého.

V případě skupinové práce s CD-Romem lze postupovat tak, že je skupina vyzvána, aby odhadovala reakce Rity v jednotlivých situacích. Následně lze rozvinout debatu o tom, jaké typy kompetencí a v jaké míře Rita v jednotlivých variantách odpovědí uplatňuje. V tomto smyslu může být užitečné pokusit se rekonstruovat v širším kontextu postavu hlavní protagonistky (její předchozí vzdělávací procesy a praxe, osobní kontext).

Ve skupině se může rozvinout podnětná diskuse o jednotlivých variantách odpovědí na jednotlivé situace. Ženy mohou takto reflektovat svoje dosavadní pracovní zkušenosti a na jejich základe posuzovat různé typy jednání a reakcí v jednotlivých situacích. Ženám bez dosavadní praxe může společná diskuse přinést užitečné a praktické informace. Dalším tématem, kterému se skupina může v tomto kontextu venovat, je problematika genderové rovnosti a diskriminace. Skupinová debata o problematice genderové diskriminace může vyústit v hledání strategií, jak diskriminaci celit.

V případě, že je CD-Rom HIDAEC využíván skupinově, mění se role tutora:

- V úvode skupinové aktivity tutor prezentuje CD-Rom a konkrétne aktivity s ním spojené.
- Behom prechádzania CD-Romu uvádza jednotlivé situácie, riadi a vedie diskuziu.

Pri skupinovej práci sa uplatňujú oba metodologické ciele CD-Romu (identifikácia transverzálnych kompetencií v konkrétnych situáciách a technika prenosu kompetencií z jedného kontextu do druhého), naopak pri individuálnej práci s CD-Romem sa viac uplatňujú konkrétne účely CD-Romu (pomoc žene v lepšej orientácii v jejich osobnostných a pracovných možnostiach, identifikácia vzdelávacích potrieb).

Ďalšou formou práce s CD-Romem môže byť skupinová analýza založená na sdílení skúseností získaných v priebehu procesu sebehodnotenia pomocou map kompetencií. V tomto prípade sa jedná o kombináciu individuálnej a skupinovej práce s CD-Romem (ženy prechádzajú CD-Romem individuálne a potom o výsledkoch diskutujú vo skupine). Ženy tak majú príležitosť porovnať navzájom svoje skúsenosti s CD-Romem.

4.5. Využití CD-Romu

V tejto časti uvádzame príklady využitia CD-Romu v niekoľkých kontextoch. Tento popis by mal byť impulzom pre poradenské centrá a ďalšie inštitúcie, ktoré prídu s CD-Romem do styku, k vypracovaniu vlastnej metodológie a prístupu k práci s CD-Romem.

CD-Rom môže pod odborným vedením sloužiť rôznym účelom. Stále je však treba vnímať CD-Rom z perspektívy transverzálnych kompetencií, a mať tak na pamäti, že hlavným účelom CD-Romu je zvýšiť šance žien s nižšou kvalifikáciou na trhu práce prostredníctvom rozvoja ich kompetencií.

Ciele:

- prispieť k lepšiemu uvedomeniu si vlastných transverzálnych kompetencií,
- prispieť k analýze konkrétnych transverzálnych kompetencií,
- na základe analýzy podporiť vytváranie pozitívneho sebovzoru ženy se zreteľom na jej možnosti uplatnenia na trhu práce, posilovať schopnosť rozhodovacieho procesu, identifikácie pracovných oblastí, ktorá najlepšie zodpovedá transverzálnym kompetenciám ženy,

- vztáhnout výsledky map kompetencí na profesní profil ženy, identifikovat silnější a slabší stránky osobnosti ženy, její schopnosti a kompetence, konfrontovat její kompetence s požadavky na trhu práce,
- vnímat kompetence jako dynamickou dispozici, zduraznění procesu vytváření kompetencí v souvislosti s různými výsledky práce s CD-Romem v průběhu času,
- Podpora dynamického procesu změny: změny osobnostního a pracovního zaměření a zacílení,
- implementovat výsledky vzešlé z práce s CD-Romem do profesní perspektivy ženy,
- v rámci profesního vzdělávání, zahrnujícího koncept transversálních kompetencí, může CD-Rom sloužit ještě dalším účelům:

■ V úvodu vzdělávacího kurzu - počáteční identifikace transversálních kompetencí. Výsledky úvodní analýzy pomohou ženám lépe rozpoznat jejich schopnosti a postoje a především určit, na rozvoj kterých kompetencí by se měly v průběhu kurzu zaměřit. Obdobně tak je úvodní analýza kompetencí přínosná pro vedoucího kurzu, který jejím prostřednictvím může rozpoznat, na které kompetence je třeba se soustředit u jednotlivých žen.

Konfrontace kompetencí, kterými žena aktuálně disponuje s těmi, které by měla získat nebo dále rozvíjet, musí být vždy vnímány v souvislosti s požadavky na trhu práce.

■ Na závěr vzdělávacího kurzu - výsledky transversálních map jako konečný výstup kurzu. Výsledky na mapách kompetencí mohou sloužit ke zhodnocení pokroku dosaženého v průběhu celého kurzu. Rozdílné hodnoty na mapách kompetencí ze začátku a konce kurzu poskytují názorný obraz dosažených změn, ukazují, jakou "cestu urazila" uživatelka, změny, kterých dosáhla (at už objektivně či subjektivně viděné). Zároveň ukazují "rezervy", které prozatím zůstávají nevyužity.

Tyto dva scénáře mohou poskytnout základní představu o možnostech využití CD-Romu. Konkrétní využití lze předpokládat v institucích v oblasti zaměstnanosti, poradenských agenturách a institucích profesního vzdělávání. Oba scénáře lze samozřejmě v praxi kombinovat, scénáře mohou být přizpůsobeny konkrétnímu využití podle dispozic dané instituce.

CD-Rom lze dále využít následujícími způsoby:

✘ jako nástroj pro sladení kompetencí.

Nástroj pro sladení kompetencí slouží v rámci profesne vzdělávacího procesu k definování vlastního pracovního projektu. Představuje soubor aktivit, které umožní žene realizovat svůj profesní potenciál a nasmerovat ji konkrétním směrem. Tyto aktivity úzce souvisí s celkovou strategií identifikace a přenosu transversálních kompetencí.

Žena si musí položit také následující otázky, vztahující se k jejímu rozvoji:

- Ceho chci dosáhnout? (Očekávání, motivace, cíle atd.)
- Cím disponuji? (Identifikace vlastních zdrojů.)
- Jaké nároky na me kladou požadavky na trhu práce?
- Co potřebuji zlepšit? (Identifikace slabších a silnějších stránek osobnostních zdrojů a kompetencí.)
- Co mohu nabídnout? (Kapitál osobnostních zdrojů a kompetencí.)
- Jakým způsobem mám postupovat? (Konkrétní plány a postupy k dosažení pracovního úspěchu.)

Aktivity v rámci procesu sladování a vyladování kompetencí představují motivací prvek podporující schopnost rozhodovacích procesů v souvislosti s vlastní profesní dráhou a rozvojem.

Metodologie těchto aktivit je založena na identifikaci osobnostních zdrojů a kompetencí získaných v průběhu dosavadního profesního a osobního života v různých oblastech činností (vzdělávání, rodina, pracovní kontext, osobní sféra, kultura ...). Po identifikaci těchto osobnostních zdrojů a kompetencí následuje proces jejich přenosu. V procesu přenosu jde především o přenos kompetencí z mimopracovního kontextu do pracovní sféry.

CD-Rom *HIDAEC* může tedy být využit také v rámci snahy dosažení rovnováhy kompetencí u žen, které mají obtíže se vstupem na pracovní trh. V tomto ohledu záleží na konkrétních aktivitách sladování kompetencí, celkově však lze říci, že CD-Rom a proces sladování kompetencí se vzájemně doplňují.

✘ Výsledky sebehodnocení kompetencií môžu sloužiť jako podklad pro vytvoření **strukturovaného životopisu**

V praxi se často setkáváme s tím, že lidé neuvádějí ve svém životopise některé důležité kompetence. Je to dáno tím, že je považují za zcela samozřejmé nebo si těchto kompetencií nejsou vědomi, případně neví, jak je pojmenovat. Práce s CD-Romem přispěje k hlubšímu uvedomení vlastních kompetencií a pomůže je pojmenovat. Tak může práce s CD-Romem přispět k vypracování plnohodnotného životopisu.

✘ Jako pomůcka názorné simulace interakcí v pracovním prostředí s cílem uplatnit kompetence v praxi - ženy mají příležitost lépe rozpoznat své kompetence v praxi. CD-Rom takto poskytuje prostor, kde si lze nanečisto avšak zároveň reálně vyzkoušet transverzální kompetence v konkrétních situacích v pracovním kontextu.

5. Volný prostor pro reflexi: plánování a hodnocení

Vážení učitelé, tutori, poradci,

pro usnadnění reflexe a případné zpětné vazby na tuto příručku jsme si dovoluili vypracovat krátký dotazník s otázkami vztahujícími se k práci s CD-Romem. Budeme vděční za vyplnění dotazníku, nicméně otázky jsou určeny především pro vlastní potřebu a měly by napomoci lepšímu porozumění CD-Romu a reflexi na jeho využívání.

Pokud pracujete s příručkou sami, můžete odpovědi na dotazy vepisovat přímo do příručky. V případě, že používáte příručku společně s dalšími kolegy, můžete si příslušné stránky zkopírovat. Náš mezinárodní pracovní tým, který CD-Rom vypracoval, Vám bude vděčný za jakoukoli zpětnou vazbu, kterou nám můžete zaslat prostřednictvím elektronické pošty na následující adresy:

Ceská republika: envis@vuste-envis.cz

Francie: drouquie@irfa.fr

Nemecko: kaepplinger@die-bonn.de

Itálie: sistemiformativi@crasitalia.it

Španělsko: montsem@surt.org; surt@surt.org

5.1. Zhodnocení práce s CD-Romem ...

Jaký je váš názor na CD-Rom s ohledem na vaše studenty/klienty ?

Vcem vidíte přínos práce s CD-Romem?

Co si myslíte o způsobu, jak CD-Rom prezentuje transverzální kompetence? Pokládáte takový přístup za relevantní ?

Co vám na CD-Romu nevyhovuje?

Co ocenujete na CD-Romu?

5.2. Chystáte se pracovat s CD-Romem v budoucnosti ...

Pro jaké účely a v jakém kontextu byste rádi využili CD-Rom (poradenské služby, vzdělávací kurz ...)?

Co očekáváte od práce s CD-Romem?

Jaké reakce na CD-Rom predpokládáte ze strany vašich klientů?

Jaké argumenty byste použili v případě, že žena není přesvědčena o užitečnosti práce s CD-Romem?

5.3. Vaše zkušenosti s CD-Romem ...

Jaké zkušenosti jste si odnesli z práce s CD-Romem?

Jaké dojmy jste získali z analýzy se ženou nad mapami kompetencí?

Jakou zpětnou vazbu jste obdrželi od žen, které pracovali s CD-Romem?

Vyskytly se při práci s CD-Romem nějaké obtíže?

V čem spatřujete hlavní přínos práce s CD-Romem? Pro vás? Pro ženy?

Pro jaké účely byste rádi využívali CD-Rom v budoucnosti?

6. Pracovní tým a poděkování

Na projektu spolupracovali:

Koordinátor projektu:

Àngela Gabàs i Gasà

Montse Morillas Esteban

Surt Team:

Marta Colomer, Esther Ramos, Fina Rubio a Eva Puig.

Mezinárodní tým:

CRAS, **Paolino Serreri** a **Lucia Tardani.**

DIE, **Bernd Käpplinger** a **Rüdiger Preisser**

IRFA SUD, **Denis Rouquié** a **Ghislaine Tafforeau.**

MIDE, **María Luisa Rodríguez Moreno** a **Trinidad Donoso Vázquez.**

VUSTE ENVIS, **Milan Dezort, Pavel Cihák** a **Hana Bartonícková.**

Design, grafika a programování:

Arluk Software, S.L.

Projekt vychází z modelu práce s kompetencemi vypracovaného organizací SURT. Navazuje na predchodzí desetiletou zkušenost organizace SURT, která usiluje o podporu žen ohrožených sociálním vyloučením v důsledku jejich obtížnější uplatitelnosti na trhu práce.

Rádi bychom vyjádřili poděkování všem, kteří přispěli k realizaci projektu. Zvláštní dík patří odborným poradcům, kteří se podíleli na vypracování jednotlivých částí projektu a jeho produktu, a ženám, které nám poskytly užitečné impulzy a komentáře k CD-Romu během procesu testování CD-Romu. Poděkování patří také technickému týmu SURT, bez jehož nasazení a kreativního přístupu by projekt nemohl být realizován.



Socrates

Projekt vznikl za finanční podpory Evropské Komise v rámci programu Sokrates. Evropská komise nese odpovědnost za obsah projektu.



PRÍLOHA 1:

Prehľad transverzálných kompetencií

1. IDENTIFIKACNÍ KOMPETENCE

Zpusobilost identifikovat vlastní schopnosti a charakteristiky prostředí, schopnost vytváření pozitivního a realistického sebeobrazu, schopnost odhadnout správně své možnosti v pracovním kontextu.

Prvky kompetence:

- ⇒ stanovení vlastních schopností,
- ⇒ identifikace profesních kompetencí a předpokladu,
- ⇒ důvera ve své schopnosti,
- ⇒ znalost vlastních slabých stránek,
- ⇒ identifikace a akceptování vlastních hranic v osobní i pracovní oblasti, vytváření strategie, jak tyto hranice posunovat.

2. OCHOTA UCIT SE

Poznat své vlastní zájmy vzhledem k profesnímu vzdělávání, schopnost identifikovat vlastní vzdělávací potřeby, kladný postoj k učení a ochota zvyšovat své profesní kompetence.

Prvky kompetence:

- ⇒ identifikace vlastních vzdělávacích potřeb vzhledem ke konkrétnímu pracovnímu kontextu,
- ⇒ schopnost být motivován k učení na pracovišti,
- ⇒ schopnost mobilizovat své schopnosti a časové dispozice směrem k profesnímu vzdělávání,
- ⇒ být připraven ucit se novým věcem.

3. ADAPTACE NA PRACOVNÍ KONTEXT

Primerene vyhodnotit podmínky a požadavky pracovního prostředí, analyzovat nejbližší okolí, v němž se pracující nachází, ve skupině a v podniku, vytváření strategií pozitivního sdílení pracovního prostoru.

Prvky kompetence:

- ⇒ zjistit své místo ve strukture vztahu na pracovišti,
- ⇒ schopnost vyhodnotit formální a neformální rády na pracovišti,
- ⇒ identifikace funkcí a kompetencí potřebných pro zastávání příslušné pracovní pozice,
- ⇒ schopnost poznat strukturu vztahu na pracovišti, vedet, jak ke komu přistupovat.

4. KOMUNIKACE

Schopnost vyjádřit, předložit a rozvinout vlastní nápady účelným a účinným způsobem a porozumět nápadům druhých.

Prvky kompetence:

- ⇒ schopnost vyhodnocovat informace, identifikovat míru důležitosti informace,
- ⇒ schopnost aktivního naslouchání,
- ⇒ schopnost klást relevantní otázky,
- ⇒ chápat komunikativní proces pokynu, gest a znaku, schopnost vyjádřit nápady jasným a účinným způsobem.

5. INTERPERSONÁLNÍ VZTAHY

Zpusobilost komunikovat ve vztazích s jinými lidmi a udržovat s nimi efektivní a přátelskou směnu informací, schopnost rozpoznat náležitosti strukturovaných vztahu na pracovišti (k nadřízenému atd.).

Prvky kompetence:

- ⇒ schopnost ocenovat kvality a úspěchy ostatních,
- ⇒ schopnost konverzovat s kolegy na pracovišti,
- ⇒ asertivní jednání, schopnost vyjadřovat své názory i tehdy, když jsou v rozporu s názory ostatních,
- ⇒ schopnost respektovat odlišné názory ostatních,
- ⇒ schopnost citlivě rozpoznat, s kým lze o čem hovořit, případně na koho se obrátit se stížností.

6. PRÁCE V TÝMU

Smysl a cit pro týmovou spolupráci, vedomí, že všichni členové týmu pracují na společném úkolu či problému a svojí prací přispívají k jeho řešení.

Prvky kompetence:

- ⇒ schopnost spolupráce, připravenost poskytnout podporu nebo ji přijmout v rámci společného úkolu,
- ⇒ ochota pomoci kolegovi, pokud o to požádá,
- ⇒ schopnost přizpůsobit svůj způsob práce potřebám týmu a reagovat flexibilně na připomínky k vlastní práci,
- ⇒ aktivní přístup ke spolupráci s kolegy, schopnost přinášet nápady na zlepšení spolupráce.

7. ODPOVEDNOST

Připravenost přijmout zodpovědnost za vlastní práci, vlastní jednání a chování, případně za sverené pracovní úkoly.

Prvky kompetence:

- ⇒ znát a plnit povinnosti a závazky spojené s prací,
- ⇒ umět přijmout odpovědnost za nové úkoly – při plnění neznámého úkolu formou primereného a vhodého dotazování získat příslušné informace a v průběhu plnění úkolu se dotazováním ujišťovat o jeho správném plnění,
- ⇒ plnit úkoly na pracovišti podle aktuálních potřeb,
- ⇒ zaujetí pro práci a snaha vykonávat svoji práci co nejlépe,
- ⇒ plnění všech závazků vyplývajících z pracovního poměru.

8. PRIZPUSOBIVOST

Schopnost vytvářet strategie reagovat kladně a tvůrčím způsobem v různých situacích, přizpůsobit se novým podmínkám.

Prvky kompetence:

- ⇒ modifikovat pracovní návyky a postoje, když si to pracovní situace vyžaduje,
- ⇒ otevřenost k akceptaci změn v pracovním prostředí,
- ⇒ schopnost vnímat změny na pracovišti jako příležitost ke zvýšení profesního potenciálu,
- ⇒ schopnost řešit problémy a nepředvídané okolnosti a situace.

9. ORGANIZACE VLASTNÍ PRÁCE

Schopnost stanovit a uspořádat vlastní pracovní náplň za účelem dosažení předvídaných výsledků podle daných možností a ve stanoveném termínu. Schopnost pracovat samostatně.

Prvky kompetence:

- ⇒ schopnost uspořádat si práci a mít přehled o všech povinnostech a úkolech,
- ⇒ schopnost vykonávat úkoly bez podrobných instrukcí,
- ⇒ schopnost rozdělit si pracovní úkoly do jednotlivých kroků a fází,
- ⇒ schopnost rozpoznat priority v zadaných pracovních úkolech,
- ⇒ schopnost organizovat dané úkoly v neočekávaných situacích.

10. SCHOPNOST VYJEDNÁVÁNÍ

Schopnost ovládat se a udržovat pozitivní přístup v situacích, kdy dochází ke konfrontaci vlastních hodnot a priorit s požadavky pracovního prostředí a mezilidských vztahu.

Prvky kompetence:

- ⇒ schopnost komunikovat s kolegy o problémech,
- ⇒ schopnost asertivně prezentovat vlastní stížnosti,
- ⇒ asertivní přístup bez projevu agresivity,
- ⇒ schopnost přijímat kritiku a neopetovat případné agresivní reakce ostatních,
- ⇒ schopnost mediace v konfliktních situacích, schopnost docházet ke kompromisum.

11. ZVLÁDÁNÍ STRESOVÝCH SITUACÍ

Umení zaujmout pozitivní přístup k řešení složitých situací, náročnějších úkolů a konfliktu, které se mohou objevit na pracovišti v souvislosti s řešením pracovních úkolů a pracovním procesem.

Prvky kompetence:

- ⇒ zachovávat klidný přístup ve stresových situacích a v emocionálně náročných situacích,
- ⇒ celit situacím, které vytvářejí stres, identifikovat racionálně příčiny vzniklých situací,
- ⇒ schopnost celit pracovnímu pretížení, snaha o racionální komunikaci s kolegy a nadřízenými, s cílem vyřešit danou situaci,
- ⇒ schopnost vnímat náročnou situaci jako výzvu a příležitost k osobnímu a pracovnímu růstu,
- ⇒ snaha řešit nedorozumění prostřednictvím komunikace s kolegy.



PRÍLOHA 2:
Text situací interaktivního nástroje
sebehodnocení (*HIDAEC*)

Situace 1

První pracovní den dá vedoucí Rite přesné instrukce o pracovních úkolech.

O něco později jí kolega řekne, že je lepší udelat místo toho něco jiného. Jím uložené úkoly se však liší od těch, co jí uložil vedoucí.

Představte si, že jste v pozici Rity. Co udeláte?

- Vysvětlím svému kolegovi, že nebudu brát zřetel na jeho doporučení, protože dám přednost tomu, abych nebyla v rozporu s instrukcemi vedoucího a vyhnula se problému. (3)
- Prestanu dělat to, co mi řekl vedoucí a budu postupovat podle doporučení svého kolegy, protože on je ten, kdo řídí provoz oddělení a s kým bych měla mít dobrý vztah. (1)
- Poděkuji svému kolegovi za jeho rady, ale také mu řeknu, že nemohu být v rozporu s instrukcemi vedoucího. Navrhnou mi, abychom spolu probrali, jak by se tyto rozdílné pokyny daly sloučit. (4)
- Nevím, co mám dělat. Komu venovat pozornost? Dobře, budu pokračovat v práci a pak se nějak rozhodnu. (2)

Situace 2

Rita je první den v zaměstnání. Její kolega musí na chvíli z osobních důvodů z reznictví odejít, takže je v oddělení sama. V této chvíli přijde zákaznice a požádá ji, aby jí urázla plátek masa, aniž by upřesnila z jakého kusu.

Představte si, že v této situaci jste Vy. Jak byste se rozhodla reagovat?

- Ta dáma neví, co chce. Pokud se nerozhodne a nevysvětlí mi to, nemohu nic dělat. Je to můj první den v práci a já nechci, aby byly kvůli ní na mne stížnosti. (1)
- Protože můj kolega se má hned vrátit, omluvím se zákaznici a vysvětlím jí, že je to můj první pracovní den a že raději počkám, až se můj kolega vrátí, abych se ho zeptala. Pokud si přeje ještě něco jiného, mohu jí to zatím připravit. (3)
- Před tím, než zákaznici řeknu, že nevím, na jaký kus masa ukazuje, udelám to, jak dovedu. Není to přece tak důležité! (2)
- Ukážu nejdříve zákaznici, odkud to chci ukrojit, abych se ujistila, zda je to ten plátek masa, který chce. (4)

Situace 3

Rita je v reznictví se svým kolegou a dívkou, která se zaučuje na prodávacku. Rita se na chvíli zastaví a zamyslí se nad situací, kdy se nahromadilo tolik práce: musejí obsluhovat zákazníky, připravovat objednávky, uklídit a vycistit pult, zamést ...

Vžijte se do situace, ve které je Rita - jak budete tento nápor práce řešit?

- Nemám čas přemýšlet. Pustím se do práce! Čím dříve začnu, tím dříve skončím. (2)
- Začnu s kolegy hovořit o tom, že je nutné si úkoly mezi sebe rozdelit. Když každý z nás bude vědět, jaké úkoly má splnit, práci udeláme rychleji a lépe. (4)
- Mám toho dost! Takhle to už nemůže dál pokračovat a s těmi dvěma se nedá počítat. (1)
- Povzbudím své kolegy, aby zrychlili tempo, aby každý z nás udělal od všeho kousek, tak bychom svou práci dokončili co nejrychleji. (3)

Situace 4

Ritin syn a někteří jeho spolužáci ze třídy měli před nedávnem narozeniny. Rodice se setkávají a rozhodnou se jim uspořádat společný večírek. U východu ze školy spolu hovoří, aby dohodli mnoho věcí: počet hostů, náklady na večírek, kde ho uspořádat, druh občerstvení ... Ale každý rodič má velmi rozdílné návrhy a nemůžou se dohodnout.

Pokud byste se ocitla v takovéto situaci, co udeláte během této neshody?

- Ostatní rodiče nevědí, co chtějí. Hodně jsem o tom přemýšlela a vím, jak se takový dětský večírek připravuje. To jim vysvětlím, abychom se dohodli, co každý z nás musí udělat. (1)
- Nejprve vyslechnu návrhy ostatních. Pak připojím svůj návrh a když shledám, že je tu něco, s čím nesouhlasím, řeknu to. Všem rodičům pak navrhnou, abychom se snažili v rozdílných názorech najít společný zájem a dobrat se tak dohody. (4)
- Vysvětlím, jak bych večírek uspořádala já, a vyslechnu návrhy ostatních rodičů. Přijmu názor většiny, ačkoliv navrhnou, aby byl použit nějaký dobrý nápad z každého návrhu. (3)
- Protože návrhy jsou velmi rozdílné a dohoda žádná, nejlepší bude uspořádat večírky zvlášť. (2)

Situace 5

Zatímco Rita s dětmi snídá, myslí na všechny věci, které musí udelat po práci: jít odpoledne vyzvednout děti do školy, protože dnes dedecek nemůže (v 17 hod.), mít praktickou lekci v autoškolě (od 17 do 18 hod.), jít na schůzku s přítelem, který volal včera večer a se kterým se dohodla na setkání v kavárně vedle autoškoly (v 18 hod.), a jít k lékárně s dítětem, protože celou noc kašlalo. (17.30 hod.).

Představte si sebe ve stejné situaci, jako je Rita, co udeláte?

- S mým novým zaměstnáním se hodně věcí změnilo a já potřebuji čas se tomu přizpůsobit a věci si zorganizovat. Teď dám přednost tomu, abych se tím nenechala převlácnout ... Začnu ihned. (2)
- Rozhodnu se, jak to zařídit, abych udelala věci, které považuji za nezbytné a pokusím se nalézt způsob, jak vyřešit ty ostatní. (4)
- Už jsem takový den měla. Ale nakonec všechno dobře dopadne. (1)
- Vyberu důležitější záležitosti k vyřízení, protože není možné být na více než jednom místě a dělat více než jednu věc zároveň. (3)

Situace 6

Zkušená kolegyně řekne Rite, že prodávac v supermarketu by měl být drzý. Pokud ne, zákazníci ho příliš obtěžují. Dělá na ní narážky, že je k zákazníkům příliš milá a ochotná.

Představte si, že jste v její situaci. Jak budete na tuto poznámku reagovat?

- Řeknu jí, že to není správné, a že na zákazníky hrubá nebudu. (2)
- Řeknu jí, že se budu snažit být při obsluze zákazníku drzejší. (1)
- Řeknu jí, že její názor nesdílím. Respektuji její způsob práce, ale z mé předešlé zkušenosti vím, že jde obsluhovat zákazníky slušně. (4)
- Řeknu jí, že s ní nesouhlasím a požádám své ostatní kolegy o jejich názor. (3)

Situace 7

Prítelkyne navrhne Ríte, aby promluvila v kulturním dome ke skupine žen hledajících práci o vlastní zkušenosti, jak je možné sladit zaměstnání s péčí o rodinu. Ona nikdy na veřejnosti nemluvila.

Představte si, že Vy jste ve stejné situaci a někdo Vám navrhne, abyste veřejně vystoupila. Co odpovíte?

- Je to milá nabídka, ale vsoucasné dobe nevím, co mám říct a ani bych nevedela, jak pronést rec k lidem, které jsem nikdy predtím nevidela. Radeji říkám ne. (2)
- Když mi to nabídla, znamená to, že verí, že to dokážu. Než jí odpovím, vezmu v úvahu, že jsem to nikdy nedelala, a požádám ji o více informací: o cem chtějí, abych hovorila, kolik lidí mi bude pomáhat ... a zacnu přemýšlet, jak to udelat. Když budu mít rec pripravenou, požádám ji, aby mi na to rekla svůj názor. (4)
- *Nikdy predtím jsem to nedelala a nevím co mám říct. Ale přijímám nabídku a uvidím, jak to dopadne.* (1)
- Prijmu to. Když mi to nabídla, znamená to, že hledají nekoho jako jsem já. Reknu jí, co mám v úmyslu vysvetlit: jak zvládám sladit svou práci s péčí o své deti, jak jsem se naucila jednat se zákaznicky od té doby, co pracuji jako prodavacka, atd. (3)

Situace 8

Personální reditel nabídne Ríte, aby si udelala školicí kurs týkající se služeb zákazníkovi. Kurs bude příští tyden, je nepovinný (muže souhlasit nebo účast odmítnout). Bude probíhat v rámci pracovního doby, ale Ríta si bude muset zmenit služby.

Představte si, že jste v její situaci. Jak se k tomu postavíte?

- Pokusím se tomu vyhnout, myslím, že se to naucím behem práce. (1)
- Myslím, že je to dobrý nápad, protože by to mohlo být příznivé pro zlepšení mé práce a pro rozšíření mého vzdelání. Pokusím se udelat vše, abych se školení mohla zucastnit. (4)
- Nemyslím si, že je to tak užitečné. Ale protože ten požadavek prišel od podniku a já nechci udelat špatný dojem, prijmu to. (2)
- Je dobré se školit, ale reknu ano jen vprípade, když mi ponechají smenu a pokud to neovlivní mou práci, nebo dokonce rodinný život. (3)

Situace 9

Koná se narozeninový večírek Ritina syna a jiných chlapců ze školy. Matka souhlasila s tím, aby se uspořádal na terase jednoho z kamarádů, který oslavuje své narozeniny.

Je pozdě, děti začínají se svými rodiči odcházet a terasa vypadá jako na konci večírku: špinavé talíře, zbytky jídla a pití, na zemi plno ubrousků, plastových kelímků, zavešené girlandy, dunící stereo CD přehrávač, který by se měl vypnout.

Představte si, že jste ve stejné situaci jako Rita, matka jednoho z chlapců, který slavil narozeniny. Co byste udělala?

- Protože je všude neporádek a je už čas k odchodu, začnu uklízet. (3)
- Myslím, že kdyby se to konalo u mě doma, uklidila bych to sama a nenechala bych to nikoho uklízet. Takže odejdu. (1)
- Půjdu ke starším rodičům, se kterými se večírek pořádá, a navrhnou, abychom se rychle postarali o úklid společně. (4)
- Protože to není u mě doma, budu sledovat, co dělají druzí rodiče a čekat, jestli mě majitelé domu nepožádají o pomoc. (2)

Situace 10

Vedoucí personálního oddělení oznamuje Rite, že pracovník z rybárny musel z naléhavých osobních důvodů odejít. Vedoucí si myslí, že by možná Rita, která v rámci kursu prodávacký absolvovala i školení o prodeji ryb, mohla tohoto kolegu zastoupit, a navrhne jí to.

Se zřetelem na daný návrh, jak zareagujete?

- Omluvím se a řeknu jí, že svého kolegu z rybárny zastupovat nemohu, protože o rybách nic nevím. (1)
- Víím, že nemám zkušenosti s prodejem ryb, a vedoucí to řeknu. Ale přesto se budu snažit dělat vše co nejlépe. (4)
- Jsem tady od toho, abych pracovala a musím být připravena dělat, co mi vedoucí určí. Takže přijmu. (2)
- Zváším návrh vedoucí. Přijmu to, protože se jedná o mimořádnou situaci. (3)

Situace 11

Rita zastupuje spolupracovníka, který je prodávacem ryb. Spolu svedoucím doplňuje nové zboží. Vedoucí jí dává instrukce, aby dala každý druh ryb na své místo. Myslí si, že Rita rozumí všemu, co jí narizuje. Rita (která je reznicí a nikoliv prodávackou ryb), však některým slovům a instrukcím vedoucího nerozumí.

Představte si, že jste ve stejné situaci. Jak zareagujete?

- Pozorně ho poslouchám a venuji pozornost jeho gestům, abych pochopila, co mi naznačuje. Čekám, dokud neskončí, abych se ho zeptala na konkrétní věci, kterým nerozumím. (4)
- Jsem tady jen na záskok a on mi dává na celý den příliš mnoho informací. Požádám ho, aby mi to vysvětlil, protože tomu nerozumím. (2)
- Předstírám a dávám ryby, kam si myslím. Pokud mi řekne, že to není správné místo, budu se tvářit, jako že jsem zmatená nebo že jsem ho neslyšela. (1)
- Řeknu vedoucímu, že jsem v oddělení prodeje ryb na záskok, a že nerozumím všemu, co mi narizuje. Požádám ho, aby mi dal konkrétnější vysvětlení a ukázal druhy ryb a místo, kam je musím položit. (3)

Situace 12

Rita má dnes končit smena odpoledne v 16.30 hod. Je však už 17.05 hod. a ona je stále v supermarketu. Zatímco mluví se svou spolupracovnicí, vzpomene si, že dnes odpoledne v 17.00 hod. měla mít lekci v autoškole, takže má zpoždění.

Když se dostanete do stejné situace jako Rita, jak budete reagovat?

- Rychle půjdu na místo setkání, protože možná na me učitel bude ještě čekat a já stihnu alespoň část hodiny. (3)
- Příliš si stím starosti nedělám, protože ta lekce je zaplacená. Takže když o ni přijdu, postihne to pouze me. (1)
- Zavolám do autoškoly a sdělím, že nemohu na lekci přijít. Osobu v telefonu požádám, aby to mému učiteli dala vědět. (4)
- Lituji, že jsem nešla na tu lekci, ale jsem dostatečně přetížena prací, než abych si s tím dělala starosti. Radeji půjdu klidně domů a později tam zatelefonuji, abych se omluvila. (2)

Situace 13

Rita pomáhá svému synovi udelat domácí úkol a napíše mu odpověď na otázku, ale není si jistá, zda odpověděla správně. Syn jí říká, že udelala dvě pravopisné chyby. Cítí se rozpacite, protože ví, že by si mohla zlepšit pravopis.

Dosadte sebe do situace, ve které je Rita. Když se to stane Vám, jak zareagujete?

- Cítím se trapně, protože můj syn zjistil, že jsem udelala pravopisné chyby. Ale ve svých třiceti letech nezáčnu prece studovat a kromě toho, vedle práce a domova mi nezbývá žádný čas. Učit syna jazyk není mou povinností, ale povinností školy. (1)
- Musím se zlepšit v jazyce, takže se pokusím víc číst a možná bude dobré udelat si nějaký kurs. (3)
- Myslím, že se musím zlepšit. Je to opravdu trapné nevědět, jak správně psát, ale teď je toho na mě moc. Udelám to později. (2)
- Budu se zlepšovat v jazyce, každý týden na to venuji dvě hodiny (budu číst, delat nějaká cvičení...). Najdu si telefonní číslo školy pro dospělé, abych si zjistila informace o případných kurzech. (4)

Situace 14

Rita je doma s dětmi a osobou, která jí hlídá děti (např. babička). Rita je už na odchodu, ale pomocnice na hlídání dětí jí požádá o krátký rozhovor. Pomocnice jí řekne, že by kvůli osobnímu problému potřebovala změnit pracovní dobu na příští den.

Představte si sebe ve stejné situaci jako je Rita. Jak zareagujete?

- Řeknu jí, že je mi to velmi líto, ale že za tak krátkou dobu si to nemohu zařídit jinak, aby se pokusila vyřešit svůj osobní problém jiným způsobem. (1)
- Chápu, že každý člověk může mít nějaké osobní nepředvídané záležitosti a společně s ní budu hledat možné řešení. (4)
- Ačkoliv mi ten návrh způsobuje problém, dokážu pochopit, že pomocnice na hlídání dětí má nějakou nutnou osobní záležitost. V každém případě jí řeknu, že s tím budu souhlasit, pokud mi navrhne nějakou alternativu. (2)
- Pokusím se nalézt řešení, aby děti s někým byly, a zároveň navrhnu spolupracovníci, aby také hledala jinou možnost. (3)

Situace 15

Rita je v oddělení prodeje masa a připravuje se na začátek pracovního dne. Pijde vedoucí supermarketu a říká jí, že její spolupracovník nepijde, protože je nemocný. Protože ho nikdo nemuže nahradit, mela by Rita rozpracovat všechny úkoly reznictví: obsluhovat zákazníky, napsat a zorganizovat objednávky na další den, jednat s dodavatelem zboží, požádat o další zboží, uklidit reznictví.

Představte si sebe v této situaci. Jak si zorganizujete svůj pracovní den?

- Jdu pracovat, udelám všechnu práci, nejenom svoji, ale také za svého spolupracovníka. (2)
- Nejprve se zamyslím nad všemi úkoly, které musím udelat. Seradím je podle důležitosti a rozhodnu se, kdy je splním. Svě rozhodnutí ještě zkonzultuji s vedoucím, abych se ujistila, že mé rozhodnutí je správné. (4)
- Budu delat stejné věci jako každý den - to jsou ty, které vím, jak se mají delat. Když bych po jejich ukončení mela čas, udelám ostatní. (1)
- Než zacnou chodit zákazníci, chvílku se zamyslím o všem, co musím udelat a zeptám se vedoucího, co je důležitější a v jakém poradí. (3)

Situace 16

Rita musí projednat s vedoucím supermarketu a vedoucí osobního oddělení žádost o výmenu své smeny na příští týden, protože pomocnice na hlídání dětí nemuže přijít podle dohodnutého časového rozvrhu a Ritin otec také nemuže děti hlídat. Rita má s vedoucími schuzku a vysvetluje jim situaci, ale vedoucí supermarketu ji prerušuje a odpovídá, že ted není vhodné žádat o výmenu smeny. Rita je v supermarketu zamestnána jen krátkou dobu.

Kdybyste byla ve stejné situaci, jak zareagujete?

- Vysvetlím jim své nezbytné potreby a opatrně reknu, že kdykoliv firma potrebovala změnu, přizpusobila jsem se. Také jim navrhnou, že sama budu hledat spolupracovníka, který si se mnou smenu vymení. (3)
- Podrobněji jim vysvetlím svou situaci a proc žádám o výmenu smeny, ale nebudu příliš naléhat, protože zde pracuji zatím jen krátkou dobu. (2)
- Pokud vedoucí supermarketu říká, že na to není vhodná doba, nebudu na té záležitosti více trvat. (1)
- Vysvetlím, jaká je má situace a proc potrebuji vymenit smenu. Abych ušetřila svým nadřízeným komplikace, navrhnou jim možnosti výmen. (4)

Situace 17

Rita jde do školy, kde se učí její syn, na třídní schůzku. Učitelka naléhavě svolala rodiče.

Rita přichází spulhodinovým zpožděním kvůli nepředvídané události. Když vstoupí do třídy, pocítí napjatou atmosféru: učitelka se snaží něco vysvětlit, ale jeden z rodičů ji přerušuje, stále vstává a nervózně vykřikuje.

Rita je dezorientovaná, protože přišla pozdě, neví o jaké záležitosti se hovorí. Všichni rodiče mají před sebou list papíru, na kterém je pravděpodobně diskutovaná záležitost vysvětlena.

Představte si, že jste jako ona v této situaci. Co udeláte?

- Posadím se a snažím se pochytit nezbytné informace, aniž bych diskusi přerušila. Pokud se sama neorientuji, vyčkám, dokud nenastane vhodná příležitost, a pak požádám o více informací a papír. (4)
- Sednu si, a protože nevím, o čem hovorí, vypnu a budu myslet na jiné věci. Když schůzka skončí, zeptám se nějaké jiné matky. (1)
- K někomu si přisednu. Osobu, ke které jsem si přisedla, pak požádám, aby mi vysvětlila, o čem se hovorí. (2)
- Sednu si a požádám o svolení promluvit, abych se omluvila za své zpoždění, a zeptám se jich, zda mi mohou krátce vysvětlit, o čem se diskutuje, abych se vpravila do situace. (3)

Situace 18

Rita je doma a zjišťuje, že její syn je nějak tichý a smutný. Rita se ho ptá, co se stalo. Syn jí odpovídá, že se na ni zlobí, protože ona často není doma, takže si spolu nehrají a on ji skoro nevidí. O tom už spolu mluvili dříve. Rita si dělá starosti.

Jak zareagujete?

- Reknu mu, že už toho bylo dost, že jsem už unavená, abych snášela jeho knourání, a že už je dost velký, aby to pochopil. (1)
- Ihned si pomyslím, že je to jeho typická strategie, jak upoutat mou pozornost. Proto tomu nebudu venovat příliš velkou pozornost. Políbím ho a reknu mu, že ho to prejde. (2)
- Uvedomuji si, že nejdůležitější je mu znovu vysvětlit, jaká je situace a důvod, proč s ním trávím méně času. (4)
- Uteším svého syna a reknu mu, že ještě nemůže rozumět tomu, co se děje, protože je na to příliš malý. To je věc dospělých. (3)

Situace 19

Otec řekne Rite, že odjíždí na venkov, protože potřebuje změnu prostředí. Má na mysli jen na víkend, ačkoliv jí to přímo nerekne. Rita to pochopí tak, že odjíždí na dlouhou dobu. To Ritu rozruší, protože mají spolu velmi blízký vztah.

Představte si, že jste ve stejné situaci jako Rita. Jak zareagujete?

- Dokážu pochopit, že můj otec potřebuje změnu prostředí, ale rozrušuje me to. Takže ho požádám, abychom si o tom v klidu promluvili. (4)
- Rozzlobí me to, protože se me nezeptal. Nejakou dobu s ním nebudu vůbec mluvit. (1)
- Řeknu mu, že nesouhlasím s jeho rozhodnutím a vysvětlím své důvody. (3)
- Nesouhlasím s tím, že bude žít jinde, ale zeptám se ho, proč se tak rozhodl. (2)

Situace 20

Rita prodává v oddělení masa. Náhle přijde zákazník, nerespektuje to, že není na rade, a nervózně vykřikuje před ostatními zákazníky, že maso, které včera koupil, nebylo čerstvé. Včera odpoledne Rita smenu nemela, ale zboží v obchode je čerstvé vždy. Ve stejné chvíli dáma, kterou Rita obsluhovala, poněkud znervózní a říká jí, že pospíchá, a že by byla ráda, aby jí Rita zboží naučtovala.

Jak zareagujete?

- Požádám zákazníka, aby chvíli počkal, dokud nedokoncím obsluhu té dámy. Potom zatelefonuji vedoucímu, aby situaci rešil. (3)
- Řeknu mu, aby se uklidnil, že snad vidí, že obsluhují zákazníci - pokud se mnou nebude mluvit slušne, tak se mu nebudu venovat. (1)
- Požádám zákazníka, aby chvíli počkal, dokud nedokoncím obsluhu té dámy. Pak mu vysvětlím, že do supermarketu se každý den dováží čerstvé zboží, a že maso, které koupil bylo určite čerstvé. Presto ho informuji, že to muže projednat s vedoucí. (4)
- Požádám paní, kterou jsem obsluhovala, aby chvílku počkala. Zákazníkovi doporučím, aby se domluvil přímo s vedoucí supermarketu, protože on je ta osoba, která se musí touto situací zabývat. (2)

Situace 21

Rite dnes končí smena večer ve 20 hod. Už je 20 hod. a nekteří spolupracovníci ze supermarketu začínají zavírat a odcházejí. Rita ještě nedokoncila svou práci. Některé nedokoncené úkoly je před odchodem domu nezbytné splnit.

Představte si, že jste ve stejné situaci. Co udeláte?

- Zčnu uklízet, abych ukázala svým spolupracovníkům z oddelení, že je čas zavírat. Porád je hodne práce, takže je normální práci nechat na další den. (1)
- Zstanu v práci dokud nedokoncím všechny zbývající úkoly. (3)
- Zeptám se své kolegine, jestli me ještě na neco potrebuje. Reknu jí, že dnes mohu zustat prescas jenom chvíli. (2)
- Rozhodnu, které úkoly jsou nejnaléhavější, takže nemohou pockat do zítrka. S kolegyní se domluvíme, které úkoly si vezme na starosti ona a které udelám já. Já pak udelám ty, které pripadly mne. (4)

Situace 22

Rita prichází do restaurace na večeri s přáteli. Cíšník si poznamená jejich objednávky a když prichází zpet s nekerými jídly, zakopne. Talíre se rozletí a spadnou na zem, ale nikoho nezašpiní.

Jeden zRitinyých přátel se rozzlobí a kricí na cíšníka. Ríká mu, aby dával pozor, kam šlape. Vytýká mu, že není profesionál, obvinuje ho, že je mohl umazat a krome toho to byly ty talíre stím jídlem, které si objednal, a nyní by mel zase dlouho cekat. Cíšník se omlouvá.

Rita, která sedí vedle svého přítele, je trochu udivená a myslí si, že jeho jednání s cíšníkem není fér.

Představte si, že jste ve stejné situaci jako Rita - co udeláte?

- Poodejdu se svým přítelem stranou se snahou ho uklidnit a reknu mu, že nemá cenu se hádat, protože se dobre bavíme a nemůžeme si nechat zkazit večer cíšníkem. (2)
- Pokusím se svého přítele uklidnit: reknu mu, že nemá cenu se takto chovat, že tím nic nevyřešíme. Až se oba uklidníme, reknu mu, že jeho reakci považuji za prehnanou a že by se mel tomu cíšníkovi omluvit. (4)
- Nic, prišla jsem se bavit s přáteli a nechci mít s nikým problémy. (1)
- Reknu mu, že zašel příliš daleko, ten chudák cíšník zakopl s talíři nešťastnou náhodou. Také mu reknu, že není příjemné mít kolem sebe tak agresivní osoby. (3)

