



PROGRAM DE TRAINING PENTRU DEZVOLTAREA COMPETENTELOR CHEIE IN VEDEREA ASIGURARII SUSTENABILITATII OCUPARII

Proiect POCU: “CO ACTIV - Competente si locuri de munca pentru someri si persoane inactive”, Cod MYSMIS: 157173

Subactivitatea: 5.1. Program pilot de dezvoltare a competentelor de baza in vederea asigurarii sustenabilitatii ocuparii somerilor si persoanelor inactive

Promotor: SC First Job School SRL

FPIMM Brasov, 2023



Tematica 5. „Competente sociale si civice”

Modulul 1

- Definitia competentei cheie
- Domenii de utilizare a competentei
- Cum ne ajuta dezvoltarea competentei cheie
- Ce presupune sa ai competente sociale si civice

Definitia competentei cheie Competente sociale si civice

Competentele sociale si civice includ competente personale, interpersonale si interculturale si acopera toate formele de comportament care le permit indivizilor sa participe intr-un mod eficient si constructiv la viata sociala si profesionala, in special in societati din ce in ce mai diverse, si pentru a rezolva conflictele acolo unde este necesar.

O persoana cu competente sociale si civice este o persoana care stie sa stabileasca relatii bune cu alte oameni, sa se comporte in societate, sa colaboreze cu alte persoane si este capabila sa se integreze intr-un grup, fara a provoca conflicte.

Domenii de utilizare a competentei

Persoanele cu competente sociale si civice sunt persoane care reusesc sa stabileasca relatii bune in societate si in cercul de apropiati, colegi si colaboratori:

- stiu sa comunice, sunt capabile sa se informeze corect pe subiectele care le intereseaza
- stiu sa lucreze in echipa

Relatiile pe care le avem cu celelalte persoane sunt in dublu sens: noi influentam gandurile, atitudinile celorlalti dar in acelasi timp suntem influentati de catre acestia.

Cum ne ajuta dezvoltarea competentei cheie

Dezvoltarea Competentelor sociale si civice are efecte pozitive asupra vietii profesionale si personale:

- Se imbunatateste calitatea interactiunii cu familia, prietenii, colegii si colaboratorii de la locul de munca
- Creste gradul de integrare al indivizilor in societate ceea ce conduce la crestea satisfactiei individului fata de viata sa
- Se imbunatateste prestatia la locul de munca ca urmare a faptului ca indivizii sunt capabili sa performeze ca membrii ai unei echipe

Ce presupune sa ai Competente sociale si civice

” A detine aceasta competenta inseamna sa stii sa stabilesti relatii bune cu alti oameni in diverse contexte sociale, sa stii sa iti adaptezi comportamentul la aceste contexte, sa fi capabil sa colaborezi cu alte persoane si sa fi capabil sa te integreze intr-un grup”





„Competente sociale si civice”

Modulul 2

- Ce presupun competentele sociale si civice in viata profesionala: colaborarea in echipe de lucru

Caracteristicile echipelor de lucru



MUNCA IN ECHIPA

Caracteristicile echipelor de lucru:

- Sunt grupe cu un numar relativ mic de membrii
- Membrii lor au cunostinte, talente, abilitati complementare
- Membrii sunt implicati in realizarea unor sarcini specifice
- Toti membrii se raporteaza la standarde de actiune stabilite de comun acord si respecta un set de reguli



Membrii echipei

MUNCA IN ECHIPA

Comportamentul unui bun membru de echipa

- Se prezinta colegilor sincer si fara falsa modestie
- Este un ascultator activ
- Incearca sa inteleaga cat mai bine ce are de facut
- Se asigura ca stie care este termenul limita pentru lucrari
- Stie cu cine trebuie sa colaboreze pentru realizarea sarcinilor



Membrii echipei

MUNCA IN ECHIPA



Comportamentul unui bun membru de echipa

- Se straduieste sa invete cat mai repede normele de functionare ale grupului
- Incearca sa nu starniasca conflicte, certuri cu colegii
- Nu pierde timpul celorlalti, tinandu-i de vorba
- Se adreseaza sefului de echipa pentru mediere/clarificari
- Coopereaza cu ceilalti membrii



Elemente pentru succes



MUNCA IN ECHIPA

Cele mai importante elemente care asigura succesul unei echipe:

- Toți cei din echipa vorbesc și ascultă în egala măsură, fără să existe una sau două persoane dominante
- Membrii interacționează față în față, iar conversațiile și gesturile lor sunt pozitive, încrezătoare și energice
- Membrii vorbesc între ei direct - nu doar cu sau prin intermediul liderului echipei lor
- Membrii caută sfaturi în afara echipei și aduc informații și idei noi înapoi



Exercitiu

Exercitiul 1.: „Competente sociale si civice”

Cum se procedeaza: cursantii raspund individual la intrebarile din test si isi calculeaza punctajul. Se discuta in grup despre ce inseamna sa fi un bun membru al echipei si despre cum poate fi imbunatatita capacitatea de a lucra in echipa.

Testati-va spiritul de echipa! Acest test ofera un raspuns general la intrebarea – aveti trasaturi de membru al echipei? Raspundeti la intrebarile de mai jos si calculati-va punctajul:

- 1) Li ajutati pe ceilalti sa-si finalizeze sarcinile de serviciu?
 - a) Intotdeauna
 - b) Cateodata
 - c) Rareori

- 2) Ascultati opiniile celorlalti si le considerati posibil corecte?
 - a) Intotdeauna
 - b) Cateodata
 - c) Rareori

- 3) Considerati ca lipsita de respect ignorarea altei persoane?
 - a) Intotdeauna
 - b) Cateodata
 - c) Rareori

- 4) Sunteti deschis voluntariatului pentru sarcini si misiuni?
 - a) Intotdeauna
 - b) Cateodata
 - c) Rareori

- 5) Va asumati responsabilitatea pentru greseli?
 - a) Intotdeauna
 - b) Cateodata
 - c) Rareori

Punctaj: La fiecare intrebare acordati cate 3 puncte daca ati ales varianta a), 2 puncte daca ati ales varianta b) si 1 punct daca ati ales varianta c). Daca ati obtinut un punctaj de 15 puncte aveti abilitati de baza pentru munca in echipa. Daca punctajul este 10 trebuie sa revizuiti domeniile in care abilitatile dumneavoastra sunt slabe si sa le dezvoltati. Daca punctajul obtinut se apropie de 5 trebuie sa acordati atentie abilitatilor de lucru in echipa, altfel nu veti reusi sa lucrati eficient in cadrul unei echipe.

Exercitiu

Exercitiul 2.: „ Competente sociale si civice”

Cum se procedeaza: Formatorii prezinta exemple de situatii si discuta cu cursantii despre care ar fi comportamentul potrivit al unui bun membru de echipa in cazul data. Se iau in considerare diverse variante de raspuns si se discuta pe marginea lor.

Iata cateva exemple de comportamente de la locul de munca		
<p>Un coleg chelner intarzie adesea si de aceea nu va puteti termina tura la timp si trebuie sa stati peste program.</p> <p>Comportamentul adecvat: il intrebati politicos de ce intarzie si ii explicati ca daca stati mai mult la serviciu pierdeti autobuzul cu care faceti naveta.</p> <p>Comportament nepotrivit: “M-am saturat sa intarzii tot timpul! Ma voi plange sefului”!</p>	<p>Sunteti chelner si seful va roaga sa faceti curatenie si la bar deoarece barmanul este bolnav astazi.</p> <p>Comportamentul adecvat: “Voi face desigur curatenie, dar sper ca maine se va ocupa altcineva de bar intrucat altfel imi voi neglija indatoririle de mese.”</p> <p>Comportament nepotrivit: “Nu este obligatia mea si nu imi pasa/ nu ma intereseaza.”</p>	<p>Sunteti chelner si ati invatat ca in orice situatie, toti angajati trebuie sa fie draguti si prietenosi cu clientii din restaurant. Asa ca atunci cand faceti curatenie si un client trece pe langa voi....</p> <p>Comportamentul adecvat: Zambiti si le adresati un salut scurt.</p> <p>Comportament nepotrivit: Va prefaceti ca nu i-ati vazut si va continuati treaba foarte concentrati.</p>
<p>Seful de sala va spune sa aranjati masa intr-un anumit fel, pe care dvs. il considerati gresit.</p> <p>Comportament adecvat: ii explicati avantajele si dezavantajele dar in cele din urma aranjati masa cum decide el.</p> <p>Comportament nepotrivit: il lasati sa vorbeasca dar aranjati masa asa cum credeti ca este mai bine!</p>	<p>Ajutorul de bucatar nu curata podeaua cum trebuie.</p> <p>Comportament adecvat: ii atrageti atentia politicos, dandu-i si cateva sugestii practice.</p> <p>Comportament nepotrivit: va plangeti tot timpul celorlalti colegi despre aceasta situatie, fara a aborda direct persoana in cauza.</p>	<p>Doi clienti intra in restaurant si iau loc la o masa. Tocmai aveti o mica discutie cu colegii dumneavoastra.</p> <p>Comportament adecvat: terminati discutia imediat si duceti clientilor lista cu meniuri.</p> <p>Comportament nepotrivit: va prefaceti ca nu i-ati vazut/ ii ignorati pana va terminati ce aveti de discutat.</p>



„ Competente sociale si civice”

Modulul 3

- Ce presupun competentele sociale si civice in viata profesionala: comunicarea cu clientii

Comunicare cu clientii

■ Scopul comunicarii cu clientii

- Pentru a informa
- Pentru a face publicitate produselor
- Pentru a masura gradul de satisfactie al clientilor
- Pentru a prelua si rezolva reclamatii

■ Tipuri de comunicare cu clientii

- Paraverbala: atmosfera generala, muzica ambientala, discutii intre angajati
- Non verbala: curatenie, aspectul magazinului, aranjarea marfurilor, aspectul personalului, aspectul produselor
- Verbala: orala (fata in fata, prin telefon) sau scrisa (prin email, scrisori, condica de reclamatii)

Comunicare cu clientii

- Ce asteapta clientii de la o companie?
 - Sa vina in intampinarea nevoilor lor
 - Sa fie ajutati sa aleaga intre mai multe tipuri de produse sau servicii
 - Sa fie tratati cu seriozitate, corectitudine si respect

Comunicare cu clientii

- Diferente între percepția companiei și percepția clientului:
 - Diferența dintre ceea ce crede compania că vrea clientul și ceea ce vrea clientul efectiv
Permiteți clienților să spună ce doresc să primească!
 - Diferența dintre ceea ce compania crede că a vândut și ceea ce crede clientul că a cumpărat
Permiteți clienților să spună care este obiectivul pentru care achiziționează produsul!
 - Diferența dintre calitatea pe care compania crede că o oferă și ce crede clientul că primește
Informați cumpărătorii despre politica companiei de a schimba produsele!
 - Diferența dintre calitatea produsului așteptată de client și cea primită efectiv
Faceți tot posibilul să aflați ce așteaptă clienții de la voi d.p.d.v al calității produsului!
 - Diferența dintre nivelul calitativ promis și cel primit
Nu faceți promisiuni pe care nu le puteți onora!

Comunicare cu clientii

Ce puteti oferi:

- Sfaturi
- Ajutor
- Rezolvarea rapida a cererilor
- Gasirea unor modalitati de economisire de timp si bani
- Profesionalism
- Atentie pentru problemele clientului

Comunicare cu clientii

Premise pentru o relatie buna cu clientii:

- Incercati sa intelegeti foarte bine problema clientului
- Incercati sa vedeti daca puteti sa ii oferi extra servicii
- Verificati daca este satisfacut de serviciile si extraserviciile oferite

Comunicare fata in fata cu clientii

1. Vedeta – vrea neaparat un tratament preferential si atentie maxima. Daca dvs. nu i-o puteti oferi, ameninta ca se adreseaza sefului.

Sfat: Aratati ca ii intelegeti nevoile si ca este foarte importanta satisfactia lui.

Atentie: Nu ii acordati tratament preferential in detrimentul altor clienti! Nu raspundeti la amenintari cu alte amenintari pentru a nu speria ceilalti clienti!

2. Reclamantul - exagereaza defectele, ridica tonul, face galagie

Sfat: Ascultati-l cu atentie, nu il intrerupeti, dati-i dreptate, vorbiti cu ton ponderat, linistit.

Atentie: Nu va simtiti jigniti personal de reclamatii! Cand incepeti sa argumentati, nu il lasati sa va intrerupa deoarece si voi l-ati ascultat!

Comunicare fata in fata cu clientii

3. Distrugatorul – ignora semnalizarile si cerintele din magazin; desface produse si le lasa pe unde se nimereste

Sfat: Supravegheati-l indeaproape, oferiti-va sa ii prezentati produsele si, in cazuri grave, attentionati paza

Atentie: Nu il attentionati agresiv!

4. Neglijentul/Neatentul - nu este atent la ce fac in magazin copiii lui

Sfat: Attentionati-l ca cei mici se pot accidenta cu produsele pe care le manipuleaza si ca pot produce pagube insemnate

Atentie: Nu interpelati direct copiii! Interveniti inainte sa se produca paguba!

Comunicare fata in fata cu clientii

5. Galagiosul – incearca sa intimideze pe toata lumea, vorbeste cu ton ridicat, vrea sa fie auzit

Sfat: Incercati sa il abordati intr-o maniera calma, sigura si ferma, izolandu-l de ceilalti clienti

Atentie: Nu ridicati tonul la el si nu il lasati sa va domine!

Exercitiu

Exercitiul 3.: „Competente sociale si civice”

Cum se procedeaza: Formatorii initiaza o discutie libera pe tema rezolvarii cerintelor clientilor, focusata pe eforturile care trebuie facute pentru a raspunde nevoilor lui. Scopul este constientizarea nevoii de a comunica efficient cu clientii.

Un oaspete al hotelului are nevoie de informatii pentru a face o drumetie pe muntele favorit. Incercati sa identificati informatia concreta de care aveti nevoie pentru ai oferi informatii utile si necesare. Ce pasi veti urma?

In timp ce rezolvati problema, ghidati-va dupa urmatoarele intrebari:

- Care este problema/ de ce are clientul nevoie?
- Ce stiu pentru rezolvarea problemei?
- De ce informatii mai am nevoie?
- Unde pot gasi informatiile de care am nevoie?
- Cum pot cauta aceste surse cat mai eficient?
- Cat din informatia colectata este cu adevarat relevanta?
- Cum pot organiza aceasta informatie astfel incat sa aiba sens pentru mine si ceilalti?
- Am rezolvat problema si am raspuns la intrebarile legate de ea?
- Am destula informatie?



Competente sociale si civice

Modulul 4

- Ce presupun competentele sociale si civice in viata profesionala: comunicarea cu colegii de lucru
- Scurta recapitulare a informatiilor din tematica Competente sociale si civice





Nu puneți accent pe
diferențele
interculturale
Limba, obiceiurile,
valorile și atitudinile
sunt elemente
culturale

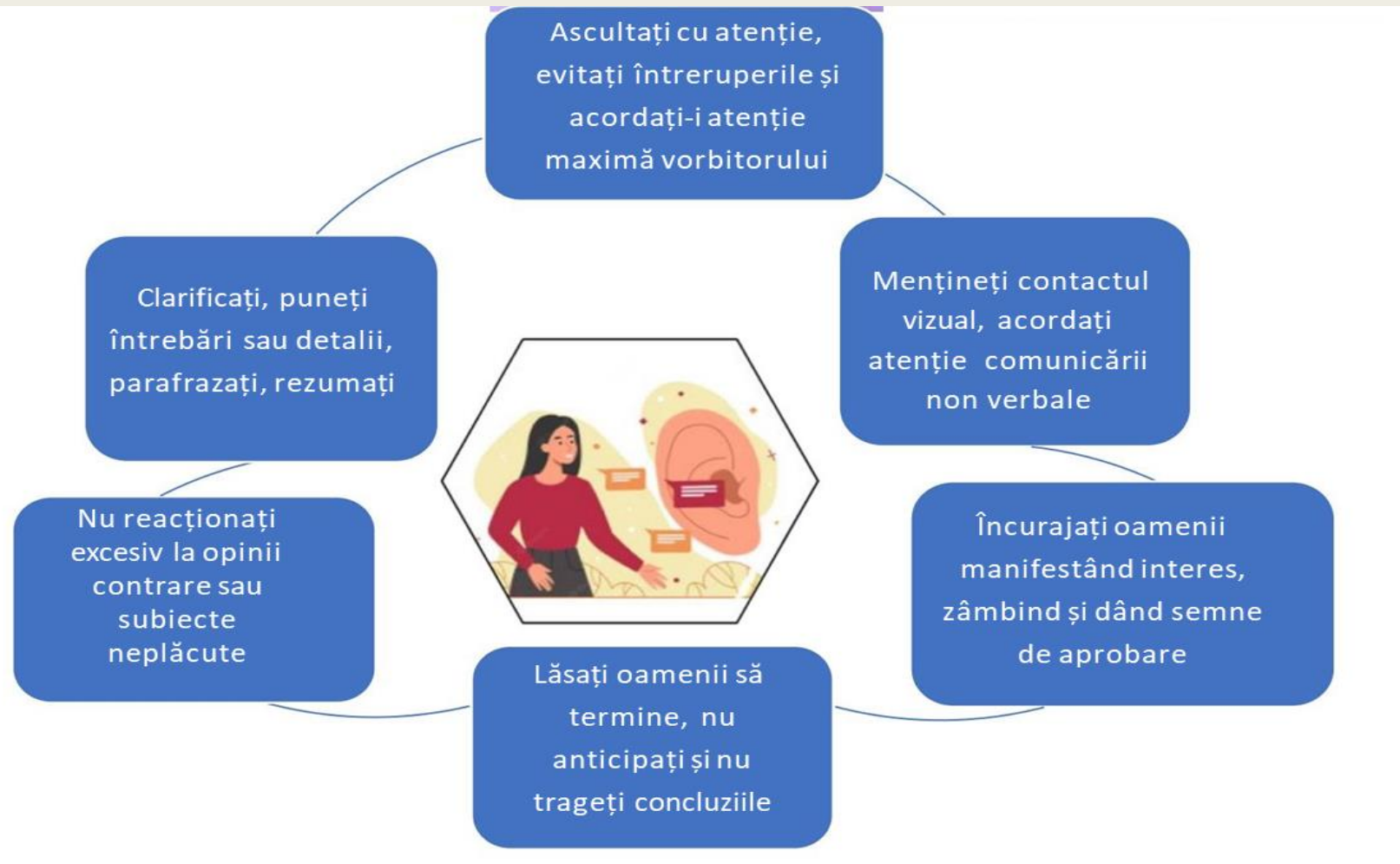
Alegeți canalul
de comunicare
adecvat; pentru
informații
complexe alegeți
întâlniri față-față



Ascultați
activ

Ascultarea
nu este un
proces pasiv





Îmbunătățirea comunicării online:

- Alegeți canalul de comunicare adecvat

- E-mail – pentru mesaje lungi
- Chat - pentru mesaj instant / conversație
- Apeluri audio/video - interacțiune ieftină în timp real cu un singur/grup de persoane
- Social media – pentru a comunica cu mai multe persoane simultan



Exercitiu

Exercitiul 4.: „Competente sociale si civice”

Cum se procedeaza: cursantii raspund individual la intrebarile din test si isi calculeaza punctajul. Se discuta in grup despre ce inseamna sa ai competente sociale si civice

Rezolvati urmatoarele exercitii, alegand o varianta de raspuns:

1. Ce sunt abilitatile sociale?

- a) Abilitatile sociale reprezinta abilitatea de a face munca sociala.
- b) Abilitatile sociale reprezinta abilitatea de a invata bine.
- c) Abilitatile sociale reprezinta abilitatea de a comunica cu alte persoane fara a provoca un conflict.

2. Sunt adevarate afirmatiile de mai jos?

a) Oamenii carora le place sa vorbeasca sunt interesanti si au abilitati sociale bune.

- Da
- Nu

3. O educatie buna si munca asidua sunt singurele conditii ca sa reusesti la locul de munca. Abilitatile sociale sunt mai putin importante.

- Da
- Nu

Solutie: 1 -c), 2. a) – Nu, 2.b) – Nu

Exercitiu

Exercitiul 5.: „ Competente sociale si civice”

Cum se procedeaza: cursantii raspund individual la intrebarile din test iar apoi formatorii discuta cu cursantii despre care ar fi comportamentul potrivit in situatia data. Se iau in considerare diverse variante de raspuns si se discuta pe marginea lor.

1. Un nou client intra in hotel/restaurant si fara sa salute striga „Trebuie sa-mi iau camera cat mai curand!”/”Aduceti-mi o bere si cateva gustari!”. Li raspundeti:
 - a. “Fiti atent la comportamentul dumneavoastra!”.
 - b. “Buna ziua domnule, vine imediat, mai aveti nevoie de altceva?”.
 - c. li luati pasaportul, ii dati cheia/cartela, ii aduceti berea si gustarile in timp ce va rotiti ochii si aveti o figura intepata.

2. Lucrati ca personal de curatenie si un client trece pe langa dvs:
 - a. Lucrati in continuare ignorand clientul.
 - b. li spuneti sa treaca mai repede pentru a putea termina curatenia pana la sfarsitul schimbului.
 - c. li zambiti si il salutati.

3. Dupa ce ati lucrat 5 ani intr-o companie, noul manager va inmanea un manual de 30 pagini cu instructiuni pentru postul dvs.
 - a. Luati manualul si incercati sa va faceti treaba conform acestuia.
 - b. Cititi manualul iar apoi ii explicati managerului ce nu se poate face,ajungeti impreuna la o concluzie si va comportati in consecinta.
 - c. Faceti ceea ce ati facut si pana acum, intrucat cunoasteti copania si postulmai bine decat noul venit.

Sesiune de recapitulare



Va multumim!