JOBS 4ALL

STRENGTHENING THE EMPLOYABILITY AND KEY COMPETENCES OF YOUNG PEOPLE WITH DISABILITIES THROUGH THE DIGITAL TRANSFORMATION AND MODERNISATION OF YOUTH WORK

BROSZURA 1: UMIEJĘTNOŚCI ZWIĄZANE Z ZATRUDNIENIEM

PR2/A2: JOBS4ALL TRAINING PACK FOR SPECIFIC JOBS IN 3 DIFFERENT SECTORS

AUTHORS: METROPOLISNET | EMPHASYS CENTRE

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein. Project N°: 2021-2-EL02-KA220-YOU-000049207

Funded by the European Union

JOBS 4ALL

PROJECT INFORMATION

PROJECT ACRONYM: JOBS4ALL

WEBSITE: HTTPS://JOBS4ALL-PROJECT.EU/

SUB-PROGRAM OR KA: KA220-YOU - COOPERATION PARTNERSHIPS IN YOUTH

CONSORTIUM:

DEMOKRITOS NATIONAL CENTRE FOR SCIENTIFIC RESEARCH

Emphasys CENTRE

MetropolisNet
European network of local development partnerships in metropolitan areas

LC YOUTH

APPDA | Coimbra

Zespół Szkół Specjalnych im. Janiny Porazińskiej w Ignacowie

2ο ΕΠΑΛ ΑΓΙΑΣ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗΣ

Funded by the European Union

SPIS TREŚCI

WSTĘP 2
SŁOWNICZEK 3
TEMAT 1: UMIEJĘTNOŚCI KOMUNIKACYJNE 12
WPROWADZENIE 12
ZADANIA 14
POZIOM POCZĄTKUJĄCY 15
POZIOM ŚREDNIO ZAAWANSOWANY 22
POZIOM ZAAWANSOWANY 29
TEMAT 2: UMIEJĘTNOŚCI ORGANIZACYJNE 39
WPROWADZENIE 39
ZADANIA 41
POZIOM POCZĄTKUJĄCY 42
POZIOM ŚREDNIO ZAAWANSOWANY 45
POZIOM ZAAWANSOWANY 49
TEMAT 3: UMIEJĘTNOŚCI WSPÓŁPRACY 54
WPROWADZENIE 54
ZADANIA 56
POZIOM POCZĄTKUJĄCY 57
POZIOM ŚREDNIO ZAAWANSOWANY 66
POZIOM ZAAWANSOWANY 73
TEMAT 4: UMIEJĘTNOŚCI MIĘDZYKULTUROWE 83
WPROWADZENIE 83
ZADANIA 85
POZIOM POCZĄTKUJĄCY 86
POZIOM ŚREDNIO ZAAWANSOWANY 94
POZIOM ZAAWANSOWANY 100

WSTĘP

ROZPOCZĘCIE PRACY TO WAŻNY KROK W TWOIM ŻYCIU.

ZAPEWNI CI TO WIĘKSZĄ NIEZALEŻNOŚĆ

I MOŻLIWOŚĆ UCZENIA SIĘ.

POZNASZ NOWYCH LUDZI I OSIĄGNIESZ SATYSFAKCJĘ.

TA BROSZURA ZOSTAŁA
PRZYGOTOWANA SPECJALNIE DLA CIEBIE.

NAUCZYSZ SIĘ UMIEJĘTNOŚCI, KTÓRE MOŻESZ WYKORZYSTAĆ

W KAŻDEJ PRACY, TAKIE JAK:

UMIEJĘTNOŚCI KOMUNIKACYJNE

- NAUCZYSZ SIĘ, JAK PROFESJONALNIE ROZMAWIAĆ Z LUDŹMI

UMIEJĘTNOŚCI ORGANIZACYJNE

- NAUCZYSZ SIĘ, JAK DOBRZE ZORGANIZOWAĆ SWOJĄ PRACĘ

-UMIEJĘTNOŚCI WSPÓŁPRACY

- NAUCZYSZ SIĘ, JAK PROFESJONALNIE WSPÓŁPRACOWAĆ Z INNYMI LUDŹMI

-UMIEJĘTNOŚCI MIĘDZYKULTUROWE

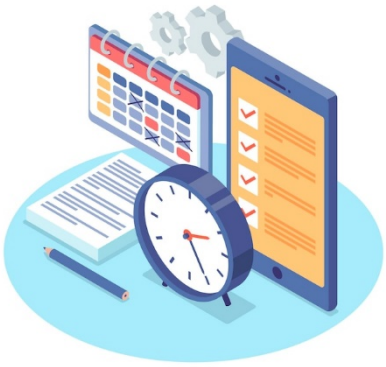
- NAUCZYSZ SIĘ, JAK ODPOWIEDNIO ZACHOWYWAĆ SIĘ PODCZAS PRACY Z LUDŹMI Z INNYCH KRAJÓW I KULTUR
- POZNASZ TYPOWE SYTUACJE, W KTÓRYCH MOŻESZ WYKORZYSTAĆ TE UMIEJĘTNOŚCI.

UMIEJĘTNOŚCI SĄ PODZIELONE NA TRZY POZIOMY:

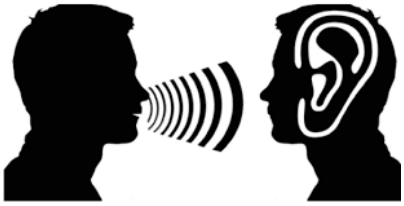
- POZIOM POCZĄTKUJĄCY
- POZIOM ŚREDNIO ZAAWANSOWANY
- POZIOM ZAAWANSOWANY

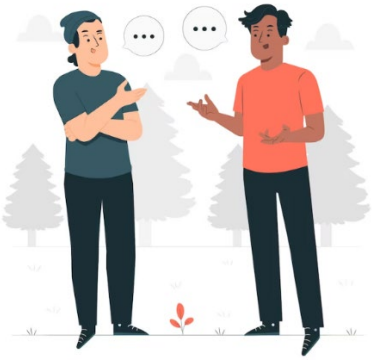
SŁOWNICZEK

WSPÓŁPRACA	PROFESJONALNA WSPÓŁPRACA Z INNYMI LUDŹMI	
UMIEJĘTNOŚCI	COŚ, CZEGO SIĘ NAUCZYŁEŚ I JESTEŚ W STANIE ZROBIĆ	
ZDOLNOŚĆ DO ZATRUDNIENIA	UMIEJĘTNOŚCI I POSTAWY, KTÓRE POMAGAJĄ ZNALEŹĆ PRACĘ I DOBRZE SOBIE W NIEJ RADZIĆ	
KOMUNIKACJA	WSZYSTKO, CO ZOSTAŁO POWIEDZIANE SŁOWAMI, GESTAMI I MIMIKĄ TWARZY MIĘDZY CO NAJMNIEJ DWIEMA OSOBAMI	

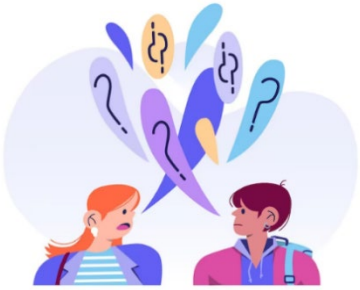
ORGANIZACJA	PLANOWANIE SPOSOBU WYKONANIA JAKIEJŚ CZYNNOŚCI PRZED JEJ ROZPOCZĘCIEM, Z UWZGLĘDNIENIEM RÓŻNYCH KROKÓW I POTRZEBNEGO CZASU	
ZACHOWANIE	WSZYSTKO CO ROBISZ CELOWO	
DYSKUSJA	ROZMOWA MIĘDZY CO NAJMNIEJ DWIEMA OSOBAMI O RÓŻNYCH OPINIACH NA OKREŚLONY TEMAT. UŻYWANIE ARGUMENTÓW W CELU WYJAŚNIENIA OPINII	

TRADYCJA	ROBISZ RZECZY W SPOSÓB, W JAKI ROBILI TO JUŻ TWOI RODZICE, DZIADKOWIE I WIELU INNYCH PRZED TOBĄ
KULTURA	ZWYCZAJE I TRADYCJE, W TYM RELIGIA, DANEJ OSOBY, KRAJU LUB SPOŁECZNOŚCI
MIĘDZYKULTUROWOŚĆ	RELACJA MIĘDZY OSOBAMI Z RÓŻNYCH KULTUR
ŚWIADOMOŚĆ	WIEDZA O CZYMŚ, O CZYM POWINIENEŚ PAMIĘTAĆ
DZIEDZICTWO	SKĄD POCHODZISZ (KRAJ, KULTURA) LUB SKĄD POCHODZI TWOJA RODZINA

AKTYWNE SŁUCHANIE	PROCES PEŁNEGO SKUPIENIA, ZROZUMIENIA I REAGOWANIA NA MÓWCĘ, WYKAZUJĄC UWAGĘ I ZAANGAŻOWANIE	
KOMUNIKACJA WERBALNA	WYMIANA INFORMACJI PRZY UŻYCIU SŁÓW MÓWIONYCH LUB PISANYCH	
KOMUNIKACJA NIEWERBALNA	PRZEKAZYWANIE WIADOMOŚCI BEZ UŻYCIA SŁÓW, W TYM CIAŁA	

KOMUNIKACJA JEDNOKIERUNKOWA	MODEL KOMUNIKACJI, W KTÓRYM INFORMACJE PRZEPŁYWAJĄ OD NADAWCY DO ODBIORCY BEZ NATYCHMIASTOWEJ INFORMACJI ZWROTNEJ.	
KOMUNIKACJA DWUKIERUNKOWA	MODEL KOMUNIKACJI OBEJMUJĄCY WYMIANĘ INFORMACJI MIĘDZY NADAWCĄ A ODBIORCĄ ZE SPRZĘŻENIEM ZWROTNYM	
POWITANIE KLIENTÓW	WITANIE I PRZYJMOWANIE KLIENTÓW W POZYTYWNY I PRZYJAZNY SPOSÓB	

INTERAKCJA Z KLIENTAMI	ANGAŻOWANIE SIĘ W KOMUNIKACJĘ I ODPOWIADANIE NA POTRZEBY I ZAPYTANIA KLIENTÓW	
UMIEJĘTNOŚCI INTERPERSONALNE	UMIEJĘTNOŚCI I ZACHOWANIA, KTÓRE UŁATWIAJĄ SKUTECZNE INTERAKCJE I RELACJE Z INNYMI	
PODEJŚCIE DO INTERAKCJI Z KLIENTEM	METODA LUB STRATEGIA STOSOWANA W KOMUNIKACJI Z KLIENTAMI, OBEJMUJĄCA ZARÓWNO ELEMENTY WERBALNE, JAK I NIEWERBALNE	

POŻĄDANE I NIEPOŻĄDANE REAKCJE	POZYTYWNE I NEGATYWNE REAKCJE LUB ZACHOWANIA W KONTEKŚCIE KOMUNIKACJI	
SKUTECZNA KOMUNIKACJA WERBALNA I NIEWERBALNA	UMIEJĘTNOŚĆ SKUTECZNEGO I ODPOWIEDNIEGO PRZEKAZYWANIA WIADOMOŚCI PRZY UŻYCIU SŁÓW I W SPOSÓB BEZSŁOWNY	
UMIEJĘTNOŚCI ORGANIZACYJNE	UMIEJĘTNOŚĆ EFEKTYWNEGO ZARZĄDZANIA CZASEM, ZASOBAMI I ZADANIAMI, OBEJMUJĄCA SKUTECZNE PLANOWANIE, USTALANIE PRIORYTETÓW I KOORDYNACJĘ W CELU ZWIĘKSZENIA PRODUKTYWNO - ŚCI I OSIĄGANIA CELÓW	

ZARZĄDZANIE CZASEM	EFEKTYWNE I WYDAJNE WYKORZYSTANIE CZASU W CELU USTALANIA PRIORYTETÓW ZADAŃ, DOTRZYMYWANIA TERMINÓW I OPTYMALIZACJI PRODUKTYWNOŚCI W RÓŻNYCH SYTUACJACH OSOBISTYCH I ZAWODOWYCH	
PRIORYTETYZACJA ZADAŃ	PROCES PORZĄDKOWANIA I SZEREGOWANIA ZADAŃ W OPARCIU O ICH WZGLĘDNĄ WAŻNOŚĆ LUB PILNOŚĆ, ZAPEWNIAJĄCY EFEKTYWNE ZARZĄDZANIE CZASEM I ZASOBAMI	

SORTOWANIE	UKŁADANIE ELEMENTÓW W OKREŚLONEJ KOLEJNOŚCI, CZĘSTO W OPARCIU O KRYTERIA NUMERYCZNE LUB ALFABETYCZNE, W CELU USPRAWNIENIA ORGANIZACJI DANYCH	

TEMAT 1: UMIEJĘTNOŚCI KOMUNIKACYJNE

WPROWADZENIE

W TYM TEMACIE NAUCZYSZ SIĘ
PEWNYCH UMIEJĘTNOŚCI KOMUNIKACYJNYCH.

ROZPOCZĘCIE PRACY JEST WAŻNYM KROKIEM W ŻYCIU,
KTÓRY PRZYNIESIE CI WIELE SATYSFAKCJI
I SZANSE NA ROZWÓJ.

GŁÓWNYM CELEM TEGO TEMATU
JEST ZAPEWNIENIE USTRUKTURYZOWANEJ
I PROGRESYWNEJ ŚCIEŻKI NAUKI DLA OSÓB CHCĄCYCH
POPRAWIĆ SWOJE UMIEJĘTNOŚCI KOMUNIKACYJNE.

PROGRAM MA NA CELU ZASPOKOJENIE POTRZEB
UCZESTNIKÓW NA RÓŻNYCH POZIOMACH ZAAWANSOWANIA
ZAPEWNIAJĄC STOPNIOWY ROZWÓJ UMIEJĘTNOŚCI.

NADRZĘDNYM CELEM JEST PRZEKAZANIE
OSOBOM WIEDZY, UMIEJĘTNOŚCI I POSTAW
NIEZBĘDNYCH DO SKUTECZNEJ KOMUNIKACJI
W RÓŻNYCH KONTEKSTACH, ZWŁASZCZA PODCZAS
KONTAKTÓW Z KLIENTAMI.

MATERIAŁ SZKOLENIOWY JEST PODZIELONY NA TRZY POZIOMY:

- POZIOM POCZĄTKUJĄCY
- POZIOM ŚREDNIO ZAAWANSOWANY
- POZIOM ZAAWANSOWANY

TREŚĆ KONCENTRUJE SIĘ NA ROZWIJANIU
PODSTAWOWYCH UMIEJĘTNOŚCIKOMUNIKACYJNYCH.

NAUCZYSZ SIĘ UMIEJĘTNOŚCI KOMUNIKACYJNYCH,
KTÓRE MOŻESZ WYKORZYSTAĆ W PRACY, TAKICH JAK:

- AKTYWNE SŁUCHANIE
- STOSOWANIE KOMUNIKACJI WERBALNEJ I NIEWERBALNEJ
- ROZPOZNAWANIE POŻĄDANYCH I NIEPOŻĄDANYCH REAKCJI
- WITANIE I INTERAKCJA Z KLIENTAMI
- ROZUMIENIE NIUANSÓW KOMUNIKACJI JEDNO I DWUKIERUNKOWEJ
- DEFINIOWANIE UMIEJĘTNOŚCI INTERPERSONALNYCH
- BUDOWANIE PEWNOŚCI SIEBIE W KOMUNIKACJI

PRZYKŁADY I DZIAŁANIA
ZOSTAŁY WYBRANE SPECJALNIE DLA CIEBIE.

ZADANIA

POKAŻEMY CI TERAZ KROK PO KROKU
JAK WYKONAĆ PROSTE ZADANIA, KTÓRE MUSISZ ZNAĆ
I WYKONYWAĆ W SWOJEJ PRACY,
ABY ZAPEWNIĆ WŁAŚCIWĄ KOMUNIKACJĘ.

NIE MARTW SIĘ, JEŚLI CZEGOŚ NIE ROZUMIESZ.

POPROŚ O POMOC, GDY JEJ POTRZEBUJESZ.

POWODZENIA!

POZIOM POCZĄTKUJĄCY

BYCIE DOBRYM ROZMÓWCĄ JEST KLUCZOWE W KAŻDEJ ROLI.

W DZISIEJSZYM ŚWIECIE BIZNESU,
KTÓRY W DUŻEJ MIERZE OPIERA SIĘ NA WYMIANIE INFORMACJI,
PRACODAWCY KŁADĄ WIĘKSZY NACISK NA UMIEJĘTNOŚCI KOMUNIKACYJNE.

ROZWIJANIE DOBRYCH UMIEJĘTNOŚCI KOMUNIKACYJNYCH
MOŻE POMÓC WE WSZYSTKICH ASPEKTACH ŻYCIA,
ZARÓWNO NA POZIOMIE OSOBISTYM, JAK I ZAWODOWYM.

NA PRZYKŁAD, DOBRE UMIEJĘTNOŚCI KOMUNIKACYJNE
MOGĄ POMÓC W UBIEGANIU SIĘ O PRACĘ
I OSIĄGAĆ DOBRE WYNIKI W PRACY.

NA POZIOMIE OSOBISTYM, DOBRE UMIEJĘTNOŚCI
KOMUNIKACYJNE MOGĄ POPRAWIĆ RELACJE OSOBISTE
POMAGAJĄC LEPIEJ ZROZUMIEĆ INNYCH I BYĆ ROZUMIANYM.

ROZWINIĘCIE UMIEJĘTNOŚCI KOMUNIKACYJNYCH
ZAJMUJE TROCHĘ CZASU,
ALE TUTAJ MOŻESZ ZNALEŹĆ KILKA RZECZY,
KTÓRE MOŻNA ZASTOSOWAĆ NATYCHMIAST.

POMOGĄ CI ONE SKUTECZNIEJ KOMUNIKOWAĆ SIĘ Z INNYMI.

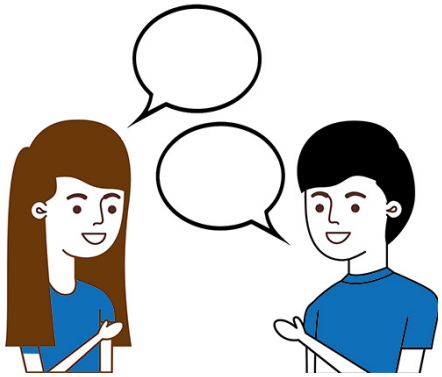
TEN TEMAT ZAPEWNI CI PODSTAWY
TEORETYCZNE DOTYCZĄCE KOMUNIKACJI.

NASTĘPNIE OMÓWIONE ZOSTANĄ RÓŻNE WSKAZÓWKI DOTYCZĄCE TEGO JAK SKUTECZNIE PRZEKAZYWAĆ WIADOMOŚCI (WERBALNIE, NIEWERBALNIE I PISEMNIE).

WRESZCIE, POKAŻĘ CI JAK STAĆ SIĘ LEPSZYM SŁUCHACZEM DLA GŁĘBSZEJ KOMUNIKACJI.

UMIEJĘTNOŚCI KOMUNIKACYJNE OBEJMUJĄ INDYWIDUALNĄ ZDOLNOŚĆ DO PRZEKAZYWANIA INFORMACJI LUB WYRAŻANIA MYŚLI, POMYSŁÓW I EMOCJI INNYM.

WIADOMOŚĆ



NADAWCA **ODBIORCA**

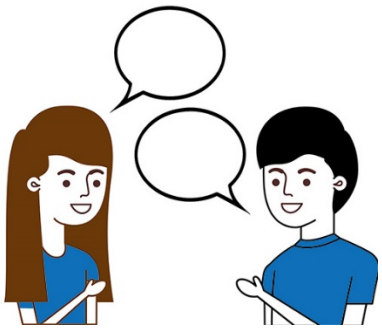
TRZY ELEMENTY:

1. NADAWCA: OSOBA, KTÓRA CHCE PRZEKAZAĆ INFORMACJĘ
2. WIADOMOŚĆ: TREŚĆ INFORMACJI, KTÓRĄ NADAWCA CHCE PRZEKAZAĆ
3. ODBIORCA: OSOBA, DO KTÓREJ KIEROWANA JEST WIADOMOŚĆ

AKTYWNE SŁUCHANIE:

REAGOWANIE NA KOGOŚ, KTO DO CIEBIE MÓWI
OBEJMUJE ZATRZYMANIE BIEŻĄCEJ AKTYWNOŚCI
I SKUPIENIE SIĘ NA JEGO PRZEKAZIE.

NASTĘPNIE NALEŻY ODPOWIEDZIEĆ NA TO,
CO ZOSTAŁO PRZEKAZANE.

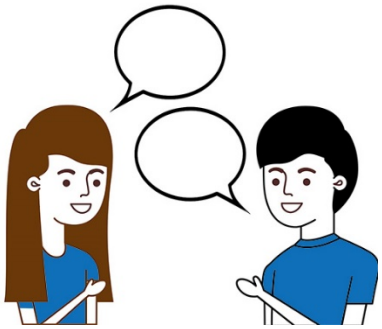


1. CZY MÓGŁBYŚ POSPRZĄTAĆ STÓŁ?
2. TAK, OCZYWIŚCIE! ZROBIĘ TO TERAZ.

ISTNIEJĄ DWA RODZAJE KOMUNIKACJI:

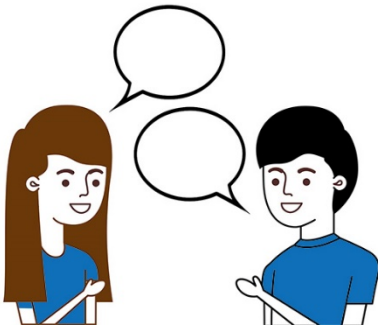
- WERBALNE: WYPOWIADANE SŁOWAMI, MOWĄ
- NIEWERBALNE: GESTY, MIMIKA TWARZY, POSTAWA, KONTAKT WZROKOWY, TON GŁOSU, WYGLĄD ZEWNĘTRZNY

KOMUNIKACJA WERBALNA



1. MIŁEGO DNIA!
2. DO ZOBACZENIA!

KOMUNIKACJA NIEWERBALNA

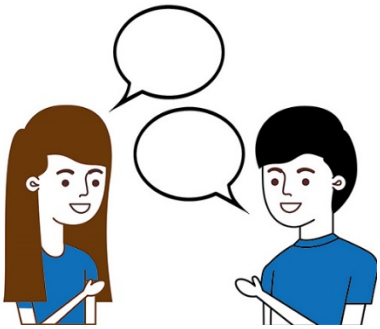


INICJOWANIE POWITAŃ PRZY PIERWSZYM SPOTKANIU, OBEJMUJE WYKORZYSTANIE KOMUNIKACJI WERBALNEJ LUB NIEWERBALNEJ.

WERBALNA: WYRAŻANIE POZDROWIEŃ,
TAKICH JAK POWIEDZENIE

- "WITAM"
- "DZIEŃ DOBRY",
- "DOBRY WIECZÓR"

NIEWERBALNA: DELIKATNIE KIWNIJ GŁOWĄ UŚMIECHAJĄC SIĘ, LUB PO PROSTU POMACHAJ DŁONIĄ W PRAWO I W LEWO.



1. DZIEŃ DOBRY! JAK SIĘ MASZ?
2. DZIEŃ DOBRY! DOBRZE, DZIĘKI, A TY?
3. DOBRZE!

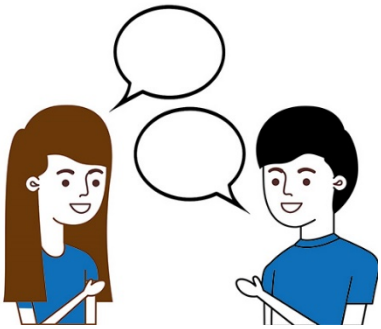
POŻĄDANE I NIEPOŻĄDANE REAKCJE

- POŻĄDANE:
  POZYTYWNA, EMPATYCZNA I WSPIERAJĄCA REAKCJA, KTÓRA UZNAJE UCZUCIA LUB MYŚLI DRUGIEJ OSOBY I STARA SIĘ ZROZUMIEĆ LUB ROZWIAĆ JEJ OBAWY.

- NIEPOŻĄDANE:

NEGATYWNA, LEKCEWAŻĄCA, POZBAWIONA EMPATII. NIEPOŻĄDANA REAKCJA MOŻE ZASZKODZIĆ RELACJOM I PRZYCZYNIAĆ SIĘ DO NIEPOROZUMIEŃ I KONFLIKTÓW.

POŻĄDANE REAKCJE

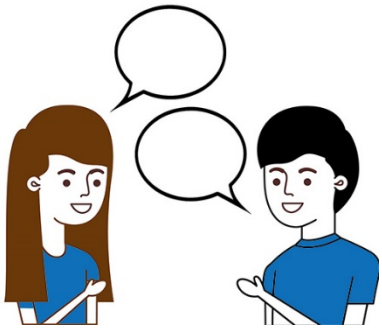


1. CZY MÓGŁBYŚ MI POMÓC?
2. TAK!

LUB

2. CHĘTNIE, ALE MUSZĘ UMYĆ PODŁOGĘ.

NIEPOŻĄDANE REAKCJE



1. CZY MÓGŁBYŚ MI POMÓC?
2. NIE

LUB

2. NIE, MAM INNE OBOWIĄZKI.

POZIOM ŚREDNIO ZAAWANSOWANY

SPOSOBY KOMUNIKACJI

- KOMUNIKACJA JEDNOKIERUNKOWA:

INFORMACJE PRZEPŁYWAJĄ OD NADAWCY DO ODBIORCY
Z MINIMALNĄ INFORMACJĄ ZWROTNĄ LUB BEZ NIEJ.

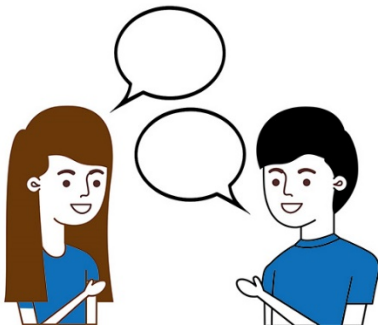
ODBIORCA PO PROSTU JĄ OTRZYMUJE BEZ UDZIAŁU
LUB DOSTARCZANIA DANYCH WEJŚCIOWYCH.

- KOMUNIKACJA DWUKIERUNKOWA:

INFORMACJE SĄ WYMIENIANE MIĘDZY NADAWCĄ
I ODBIORCĄ Z NATYCHMIASTOWĄ INFORMACJĄ ZWROTNĄ.

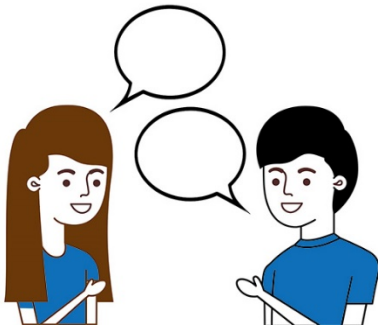
AKTYWNY UDZIAŁ OBU STRON UMOŻLIWIA INTERAKTYWNĄ
I DYNAMICZNĄ ROZMOWĘ GDZIE WIADOMOŚCI SĄ NIE TYLKO
WYSYŁANE, ALE RÓWNIEŻ ODBIERANE I ZACHĘCAJĄ
DO DIALOGU I WZAJEMNEGO ZROZUMIENIA.

KOMUNIKACJA JEDNOKIERUNKOWA



1. CZY PRODUKTY MLECZNE ŁATWO SIĘ PSUJĄ?
2. TAK.

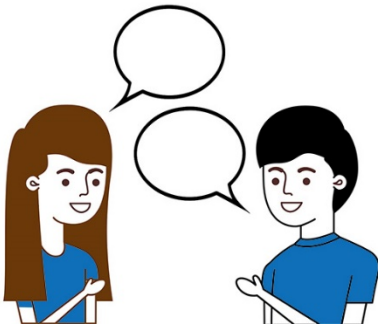
KOMUNIKACJA DWUKIERUNKOWA



1. CZY PRODUKTY MLECZNE ŁATWO SIĘ PSUJĄ?
2. TAK, PODOBNIE JAK MIĘSO I RYBY.

KOMUNIKACJA W ŚRODOWISKU PRACY

MA ISTOTNE ZNACZENIE, UMOŻLIWIAJĄC OSOBIE WYRAŻANIE SIEBIE I AKTYWNE ANGAŻOWANIE SIĘ, CO PRZYCZYNIA SIĘ DO ROZWOJU MIEJSCA PRACY.



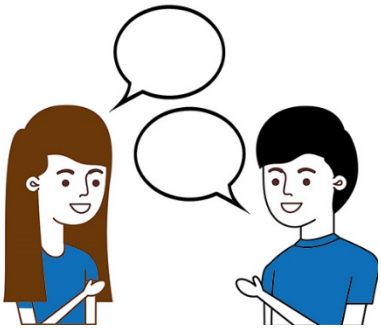
1. HEJ! SKOŃCZYŁEM SWOJE ZADANIA! CZY JEST COŚ JESZCZE, CO MOGĘ ZROBIĆ, ABY CI POMÓC?
2. TO ŚWIETNIE! TAK! PRZYGOTUJMY TERAZ STÓŁ NA KOLACJĘ, ABY MIEĆ TROCHĘ CZASU PÓŹNIEJ!

PODSTAWOWE ZASADY WŁAŚCIWEJ KOMUNIKACJI

- JASNO WYRAŻAJ SWOJE MYŚLI
  I MÓW W TEMPIE ZAPEWNIAJĄCYM ZROZUMIENIE.

- UNIKAJ PRZERYWANIA, GDY KTOŚ INNY MÓWI.
  ZAMIAST TEGO POCZEKAJ, AŻ DOKOŃCZY ZDANIE, ZANIM ODPOWIESZ.

- ZWRACAJ UWAGĘ NA INNYCH PODCZAS ROZMOWY.



1. NALEŻY ZACHOWAĆ OSTROŻNOŚĆ PODCZAS OBIERANIA CEBULI, PONIEWAŻ...

2. JESTEM BARDZO OSTROŻNY UŻYWAJĄC NOŻA!

3. PRÓBOWAŁEM OSTRZEC, ŻE CEBULA POWODUJE PIECZENIE OCZU.

UMIEJĘTNOŚCI SKUTECZNEGO SŁUCHANIA

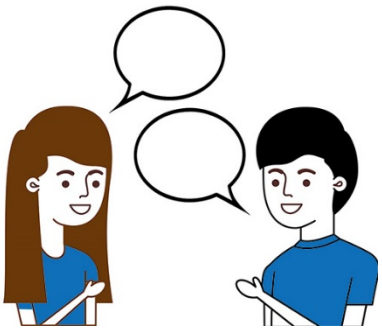
- PRZESTAŃ MÓWIĆ I NIE PRZERYWAJ - JEŚLI MÓWISZ, NIE SŁUCHASZ
- ZACHOWAJ OTWARTY UMYSŁ - SŁUCHAJ BEZ OCENIANIA DRUGIEJ OSOBY
- SŁUCHAJ I WYOBRAŻAJ SOBIE, CO MÓWI ROZMÓWCA

DLA LEPSZEGO ROZUMIENIA I ZROZUMIENIA,
POZWÓL SWOJEMU UMYSŁOWI WYOBRAZIĆ SOBIE
PRZEKAZYWANE INFORMACJE.

- DAWAJ SYGNAŁY, ŻE SŁUCHASZ – NA PRZYKŁAD PROSTE SKINIENIE GŁOWĄ LUB DOBRZE DOBRANE "HMMM" LUB "UH HUH MOŻE ZAŁATWIĆ SPRAWĘ
- ZWRACAJ UWAGĘ NA SYGNAŁY NIEWERBALNE

JAK WSPOMNIANO WCZEŚNIEJ,
SŁOWA PRZEKAZUJĄ TYLKO UŁAMEK WIADOMOŚCI,
DLATEGO NALEŻY ZWRÓCIĆ UWAGĘ RÓWNIEŻ NA JĘZYK CIAŁA.

SKUTECZNY ROZMÓWCA DEMONSTRUJE SKUTECZNĄ
KOMUNIKACJĘ WERBALNĄ I NIEWERBALNĄ.



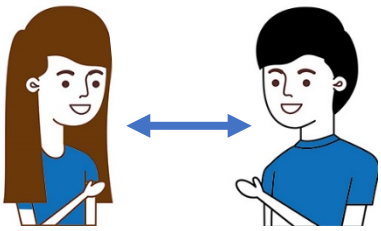
1.PRZEPRASZAM PANIĄ!
CZY MOGŁABY MI PANI POWIEDZIEĆ,
GDZIE MOGĘ ZNALEŹĆ ŚWIEŻE
OWOCE I WARZYWA?
2. W 5 RZĘDZIE.

WSKAZÓWKI DOTYCZĄCE

POPRAWY KOMUNIKACJI NIEWERBALNEJ:

- UTRZYMUJ KONTAKT WZROKOWY:

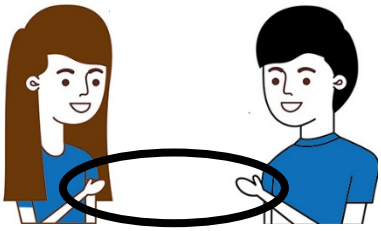
UTRZYMYWANIE KONTAKTU WZROKOWEGO
POKAZUJE OSOBOM, Z KTÓRYMI ROZMAWIASZ,
ŻE JESTEŚ ZAINTERESOWANY.



- GESTYKULOWANIE:

LUDZIE, KTÓRZY UŻYWAJĄ GESTÓW RĄK
DO KOMUNIKACJI, SĄ ZWYKLE POSTRZEGANI JAKO CIEPLI,
SYMPATYCZNI I ENERGICZNI.

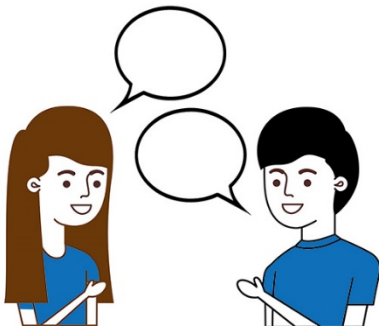
DLATEGO DLA LEPSZEJ KOMUNIKACJI UŻYWAJ RĄK.



AKTYWNE SŁUCHANIE

AKTYWNE SŁUCHANIE ZAPEWNIA DOKŁADNIEJSZĄ INTERPRETACJĘ PRZEKAZU MÓWCY, WSPIERA RELACJE I TWORZY SPRZYJAJĄCE ŚRODOWISKO DLA KONSTRUKTYWNEGO DIALOGU:

- ZWRACANIE UWAGI, OKAZYWANIE ZAINTERESOWANIA I UNIKANIE ROZPRASZANIA UWAGI
- OKAZYWANIE ZROZUMIENIA, DEMONSTROWANIE ZAANGAŻOWANIA POPRZEZ KOMUNIKACJĘ NIEWERBALNĄ NA PRZYKŁAD KIWANIE GŁOWĄ I KONTAKT WZROKOWY
- ODPOWIEDNIE REAGOWANIE, OFEROWANIE INFORMACJI ZWROTNEJ, PARAFRAZOWANIE, PROSZENIE O WYJAŚNIENIA, ABY POTWIERDZIĆ ZROZUMIENIE.



1. MYŚLĘ, ŻE TO WSZYSTKO. CZY MASZ JAKIEŚ PYTANIA?

2. CZY MÓGŁBYŚ POWTÓRZYĆ WYMAGANIA DOTYCZĄCE PRZYGOTOWANIA WARZYW?

3. JASNE! ROZUMIEM, ŻE TO ZA DUŻO INFORMACJI JAK NA JEDEN DZIEŃ.

POZIOM ZAAWANSOWANY

UMIEJĘTNOŚCI INTERPERSONALNE
TO ZDOLNOŚCI, KTÓRE JEDNOSTKI WYKORZYSTUJĄ
DO INTERAKCJI I KOMUNIKACJI W CELU SKUTECZNEGO
POROZUMIEWANIA SIĘ Z INNYMI.

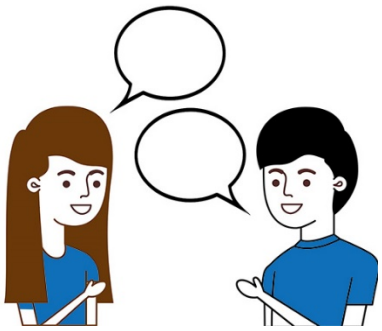
UMIEJĘTNOŚCI TE SĄ NIEZBĘDNE
DO BUDOWANIA POZYTYWNYCH RELACJI, WSPÓŁPRACY
W ZESPOLE I PORUSZANIA SIĘ W SYTUACJACH SPOŁECZNYCH.

OPRÓCZ ZDOLNOŚCI KOMUNIKACJI I AKTYWNEGO SŁUCHANIA,
OSOBA POWINNA RÓWNIEŻ POSIADAĆ NASTĘPUJĄCE
UMIEJĘTNOŚCI:

- EMPATIĘ
- ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW
- PRACY ZESPOŁOWEJ
- ZDOLNOŚCI ADAPTACJI
- ROZWIĄZYWANIA PROBLEMÓW
- NEGOCJACJI

EMPATIA:

ZDOLNOŚĆ DO ROZPOZNAWANIA I WSPÓŁODCZUWANIA EMOCJI INNYCH OSÓB, UMIEJĘTNOŚĆ POSTAWIENIA SIĘ NA MIEJSCU INNEJ OSOBY I SPOJRZENIA NA DANĄ SYTUACJĘ Z JEJ PUNKTU WIDZENIA.



1. POPEŁNIŁEM BŁĄD PODCZAS PRZYGOTOWYWANIA OSTATNIEGO ZAMÓWIENIA. CZUJĘ SIĘ Z TYM NAPRAWDĘ ŹLE.

2. MOGĘ SOBIE WYOBRAZIĆ, ŻE TO MUSI BYĆ DLA CIEBIE STRESUJĄCE. WSZYSCY POPEŁNIAMY BŁĘDY I DOCENIAM SZCZEROŚĆ, Z JAKĄ O TYM MÓWISZ. ZNAJDŹMY ROZWIĄZANIE I ZMINIMALIZUJMY WPŁYW NA ZESPÓŁ.

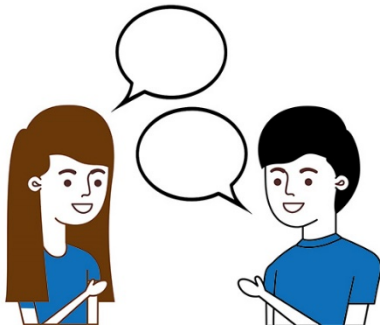
W TYM PRZYKŁADZIE, KOLEGA 2 WYRAŻA ZROZUMIENIE DLA UCZUCIA KOLEGI 1, PRZYZNAJE SIĘ DO BŁĘDU BEZ OBWINIANIA I OFERUJE WSPARCIE W ZNALEZIENIU ROZWIĄZANIA.

TA REAKCJA POKAZUJE EMPATIĘ POPRZEZ ROZPOZNANIE I ZROZUMIENIE EMOCJI.

ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW:

JEST TO UMIEJĘTNOŚĆ RADZENIA SOBIE Z KONFLIKTAMI, SŁUCHANIA RÓŻNYCH STANOWISK ZNAJDOWANIA WSPÓLNEJ PŁASZCZYZNYMI WSPÓŁPRACY W KIERUNKU ROZWIĄZAŃ, KTÓRE ZADOWOLĄ WSZYSTKIE ZAANGAŻOWANE STRONY.

PRZYCZYNIA SIĘ DO TWORZENIA
HARMONIJNEGO ŚRODOWISKA PRACY,
EFEKTYWNEJ PRACY ZESPOŁOWEJ
I UTRZYMANIA ZDROWYCH RELACJI.



1. ZAUWAŻYŁEM, ŻE KONSEKWENTNIE POMIJASZ PEWNE SZCZEGÓŁY DOTYCZĄCE SPRZĄTANIA POKOJU.

2. DZIĘKUJĘ ZA ZWRÓCENIE MI NA TO UWAGI. PRZEPRASZAM. DOŁOŻĘ WSZELKICH STARAŃ.

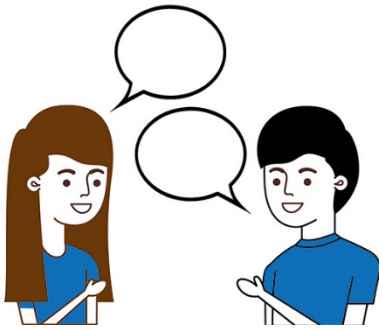
W TYM SCENARIUSZU, KOLEGA 2
PRZYZNAJE SIĘ DO PROBLEMU, BIERZE NA SIEBIE ODPOWIEDZIALNOŚĆ I PROPONUJE ROZWIĄZANIE PROBLEMU.

TA REAKCJA POKAZUJE ZAANGAŻOWANIE
W ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW, CHĘĆ DOSKONALENIA
I UTRZYMYWANIA WYSOKICH STANDARDÓW OBSŁUGI KLIENTA.

PRACA ZESPOŁOWA:

TO WSPÓLNY WYSIŁEK OSÓB
PRACUJĄCYCH RAZEM NA RZECZ WSPÓLNEGO CELU.

OBEJMUJE WZAJEMNE WSPARCIE, SKUTECZNĄ KOMUNIKACJĘ, ORAZ ŁĄCZENIE UMIEJĘTNOŚCI I ZASOBÓW W CELU REALIZACJI WSPÓLNYCH ZADAŃ LUB PROJEKTÓW.



1. MAMY DZIŚ DUŻĄ REZERWACJĘ NA KOLACJĘ I KUCHNIA MA DUŻO PRACY. MUSIMY UPEWNIĆ SIĘ, ŻE WSZYSTKO ZOSTANIE PRZYGOTOWANE NA CZAS.

2. OK. PROSZĘ, DAJ MI ZNAĆ, JAK MOGĘ POMÓC.

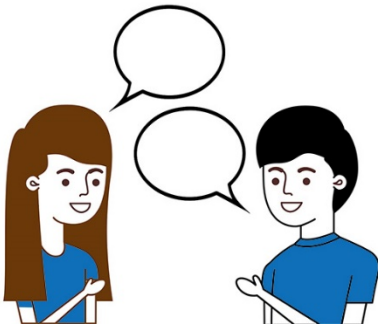
W TYM PRZYKŁADZIE, KOLEGA 2 INFORMUJE O SYTUACJI I SUGERUJE JASNY PODZIAŁ OBOWIĄZKÓW, PODKREŚLAJĄC OTWARTĄ KOMUNIKACJĘ W CELU UZYSKANIA POMOCY W RAZIE POTRZEBY.

POKAZUJE TO PODEJŚCIE ZORIENTOWANE NA PRACĘ ZESPOŁOWĄ W KUCHNI, GDZIE WSPÓŁPRACA I KOORDYNACJA SĄ NIEZBĘDNE DO DOSTARCZANIA WYSOKIEJ JAKOŚCI USŁUG W WYZNACZONYM CZASIE.

DOSTOSOWANIE:

TO ZDOLNOŚĆ DO DOSTOSOWANIA SIĘ
I ROZWOJU W ZMIENIAJĄCYCH SIĘ OKOLICZNOŚCIACH
LUB ŚRODOWISKACH.

OBEJMUJE BYCIE ELASTYCZNYM, OTWARTYM NA NOWE
POMYSŁYI ZDOLNOŚĆ DO MODYFIKOWANIA SWOJEGO
PODEJŚCIA LUB ZACHOWANIA NA ZMIENIAJĄCE SIĘ SYTUACJE.



1. SZUKAŁEM TEGO PRODUKTU,
ALE WYGLĄDA NA TO, ŻE NIE MA GO
W MAGAZYNIE. TO TROCHĘ
ROZCZAROWUJĄCE.
2. PRZEPRASZAM ZA NIEDOGODNOŚCI.
WYGLĄDA NA TO, ŻE ZABRAKŁO TEGO
KONKRETNEGO PRODUKTU.
ZŁOŻYLIŚMY JUŻ ZAMÓWIENIE
I BĘDZIEMY MIEĆ GO W MAGAZYNIE W
PRZYSZŁYM TYGODNIU.

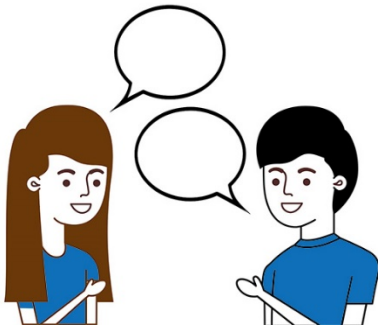
W TYM PRZYKŁADZIE, SPRZEDAWCA DOSTOSOWUJE SIĘ
DO SYTUACJI UZNAJĄC PROBLEM, OFERUJĄC ALTERNATYWĘ
I WYKAZUJĄC SIĘ ELASTYCZNOŚCIĄ,
ABY ZASPOKOIĆ POTRZEBY KLIENTA.

TO POKAZUJE ZDOLNOŚĆ ADAPTACJI
W RADZENIU SOBIE Z NIEOCZEKIWANYMI OKOLICZNOŚCIAMI
I ZAPEWNIENIE POZYTYWNEGO DOŚWIADCZENIA KLIENTA.

ROZWIĄZYWANIE PROBLEMÓW:

JEST TO PROCES IDENTYFIKACJI WYZWANIA
I ZNALEZIENIA SKUTECZNYCH ROZWIĄZAŃ
W CELU PRZEZWYCIĘŻENIA PROBLEMU.

OBEJMUJE ANALIZĘ SYTUACJI, OCENĘ MOŻLIWYCH ROZWIĄZAŃ,
PODEJMOWANIE DECYZJI I WDRAŻANIE DZIAŁAŃ
W CELU ROZWIĄZANIA PROBLEMU.



1. KOŃCZĄ NAM SIĘ KLUCZOWE SKŁADNIKI NA DZISIEJSZE POTRAWY, A DOSTAWCA NIE DOSTARCZY ICH DO JUTRA

2. SPRAWDŹMY NASZE ZAPASY POD KĄTEM ALTERNATYW I BYĆ MOŻE ZMODYFIKUJMY PROMOCJE NIEZNACZNIE. SKONTAKTUJĘ SIĘ RÓWNIEŻ Z INNYM DOSTAWCĄ W CELU AWARYJNEJ DOSTAWY. CZY MOŻESZ POINFORMOWAĆ PERSONEL KUCHNI, ABY DOKONAŁ NIEZBĘDNYCH ZMIAN
W MENU?

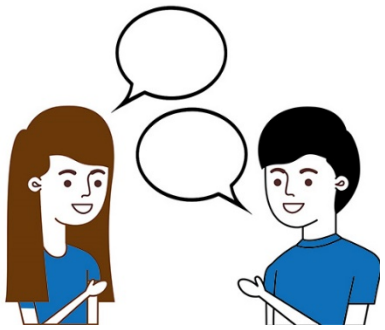
W TYM SCENARIUSZU, KOLEGA 2 UZNAJE PROBLEM, PROPONUJE PRAKTYCZNE ROZWIĄZANIA ORAZ PRZYDZIELA ZADANIA W CELU ROZWIĄZANIA PROBLEMU W KUCHNI. DEMONSTRUJE TO PODEJŚCIE DO ROZWIĄZYWANIA PROBLEMÓWW CELU ZAPEWNIENIA SPRAWNEGO DZIAŁANIA I UTRZYMANIE JAKOŚCI USŁUG POMIMO NIEOCZEKIWANYCH WYZWAŃ.

NEGOCJACJA:

JEST TO PROCES KOMUNIKACYJNY,
W KTÓRYM JEDNOSTKI ANGAŻUJĄ SIĘ W DYSKUSJE,
ABY OSIĄGNĄĆWZAJEMNIE AKCEPTOWALNEGO POROZUMIENIA.

OBEJMUJE WYMIANĘ POMYSŁÓW,
USTĘPSTWA I ZNALEZIENIE WSPÓLNEJ PŁASZCZYZNY.

NEGOCJACJE WYMAGAJĄ CHĘCI ROZWAŻENIA
RÓŻNYCH PERSPEKTYW W CELU STWORZENIA WYNIKÓW,
KTÓRE ZADOWOLĄ WSZYSTKIE ZAANGAŻOWANE STRONY.



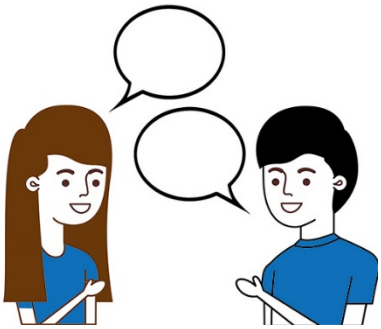
1. BRAKUJE NAM MIEJSCA W MAGAZYNIE A MUSZĘ PRZEZNACZYĆ WIĘCEJ MIEJSCA NA NOWE PRODUKTY.

2. MOŻE ZMIENIMY UKŁAD? MOGĘ ZAPROPONOWAĆ NOWY UKŁAD, KTÓRY SPEŁNI NASZE POTRZEBY.

ZORIENTOWANIE NA POTRZEBY KLIENTA:

KLIENT JEST NAJWAŻNIEJSZY:

OCZYWIŚCIE, CHCESZ ZROBIĆ DOBRE PIERWSZE WRAŻENIE I ROZPOCZĄĆ POWITANIE KLIENTA ORAZ NAWIĄZAĆ KONTAKT W PRZYJAZNY I W SPOSÓB PEŁEN SZACUNKU.



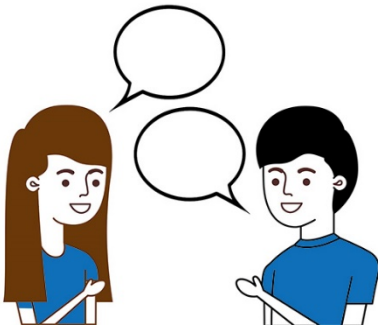
1. WITAM! W CZYM MOGĘ POMÓC?

2. ZŁOŻYŁEM ZAMÓWIENIE. CZY MOŻESZ MI POWIEDZIEĆ, GDZIE ZNAJDUJE SIĘ PUNKT ODBIORU?

JEDNO DOBRE DOŚWIADCZENIE W OBSŁUDZE KLIENTA MOŻE ZMIENIĆ CAŁE POSTRZEGANIE KLIENTA W STOSUNKU DO ORGANIZACJI.

- WSKAZÓWKA!

ABY NAWIĄZAĆ DOBRE, DŁUGOTERMINOWE RELACJE, WAŻNE JEST, ABY PAMIĘTAĆ RÓWNIEŻ O DANYCH OSOBOWYCH. OCZYWIŚCIE DO POZIOMU, KTÓRY JEST ODPOWIEDNI DO RODZAJU RELACJI BIZNESOWEJ.



3. JASNE! JAK MASZ NA IMIĘ?

4. PAWEŁ

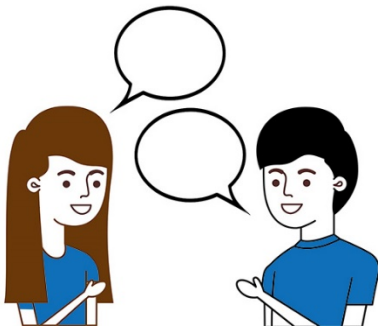
5. TĘDY PANIE PAWLE.

JEŚLI MASZ DO CZYNIENIA Z KLIENTAMI,
KIEDY PRZYCHODZĄ DO CIEBIE SFRUSTROWANI
LUB ZDENERWOWANI, WAŻNE JEST,
ABY ZACHOWAĆ CIERPLIWOŚĆ.

UPEWNIJ SIĘ, ŻE MASZ CZAS,
ABY NAPRAWDĘ DOWIEDZIEĆ SIĘ CZEGO CHCĄ.

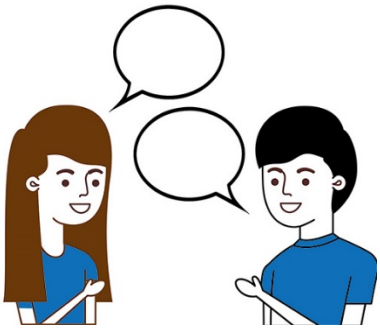
WSKAZÓWKI:

- SŁUCHAJ Z EMPATIĄ, NIE PRZERYWAJ
- ODPUŚĆ, NIE MÓW IM, ŻEBY SIĘ USPOKOILI
- SPRÓBUJ PODSUMOWAĆ PROBLEM
  ABY POKAZAĆ, ŻE SŁUCHASZ



1. WIĘC MÓWISZ MI, ŻE OTRZYMAŁEŚ
ZAMÓWIENIE Z OPÓŹNIENIEM
I BRAKOWAŁO NIEKTÓRYCH ELEMENTÓW.
2. ZGADZA SIĘ.

- CZY ISTNIEJE POWÓD DO ICH ZDENERWOWANIA, ZAPYTAJ, CO TY LUB TWÓJ DZIAŁ MOŻECIE ZROBIĆ, ABY COŚ POPRAWIĆ LUB ULEPSZYĆ



3. OK. PRZEPRASZAMY. POZWOLĘ SOBIE SKONTAKTOWAĆ SIĘ Z DZIAŁEM SPRZEDAŻY, ABY NAPRAWIĆ NASZ BŁĄD.
4. DZIĘKUJEMY.

TEMAT 2: UMIEJĘTNOŚCI ORGANIZACYJNE

WPROWADZENIE

W TYM TEMACIE NAUCZYSZ SIĘ
KILKU UMIEJĘTNOŚCI ORGANIZACYJNYCH.

ROZPOCZĘCIE PRACY JEST WAŻNYM KROKIEM
W ŻYCIU KTÓRY PRZYNIESIE CI WIELE SATYSFAKCJI
I SZANSE NA ROZWÓJ.

GŁÓWNYM CELEM TEGO TEMATU
JEST ZAPEWNIENIE USTRUKTURYZOWANEJ I PROGRESYWNEJ
ŚCIEŻKI NAUKI DLA OSÓB CHCĄCYCH POPRAWIĆ SWOJE
UMIEJĘTNOŚCI ORGANIZACYJNE.

PROGRAM MA NA CELU ZASPOKOJENIE POTRZEB UCZESTNIKÓW
NA RÓŻNYCH POZIOMACH ZAAWANSOWANIA,
ZAPEWNIAJĄC STOPNIOWY ROZWÓJ UMIEJĘTNOŚCI.

NADRZĘDNYM CELEM JEST WZMOCNIENIE OSÓB
O WIEDZĘ, UMIEJĘTNOŚCI I POSTAWY NIEZBĘDNE
DO EFEKTYWNEGO ZARZĄDZANIA CZASEM W RÓŻNYCH
KONTEKSTACH, ZWŁASZCZA W ŚRODOWISKU PRACY.

MATERIAŁ JEST PODZIELONY NA TRZY POZIOMY:

- POZIOM POCZĄTKUJĄCY
- POZIOM ŚREDNIO ZAAWANSOWANY
- POZIOM ZAAWANSOWANY

TREŚĆ KONCENTRUJE SIĘ NA ROZWIJANIU PODSTAWOWYCH UMIEJĘTNOŚCI ORGANIZACYJNYCH.

NAUCZYSZ SIĘ UMIEJĘTNOŚCI ORGANIZACYJNYCH, KTÓRE MOŻNA WYKORZYSTAĆ W KAŻDEJ WYKONYWANEJ PRACY, TAKICH JAK:

- ZARZĄDZAĆ SWOIM CZASEM
- USTALANIE PRIORYTETÓW ZADAŃ
- TWORZENIE LIST RZECZY DO ZROBIENIA
- POSTĘPOWAĆ ZGODNIE Z PLANEM

PRZYKŁADY I DZIAŁANIA
ZOSTAŁY WYBRANE SPECJALNIE DLA CIEBIE.

ZADANIA

POKAŻEMY CI TERAZ KROK PO KROKU J
AK WYKONAĆ PROSTE ZADANIA, KTÓRE MUSISZ ZNAĆ
I WYKONYWAĆ W SWOJEJ PRACY,
ABY ZAPEWNIĆ WŁAŚCIWĄ ORGANIZACJĘ.

NIE MARTW SIĘ, JEŚLI CZEGOŚ NIE ROZUMIESZ.

POPROŚ O POMOC, GDY JEJ POTRZEBUJESZ.

POWODZENIA!

POZIOM POCZĄTKUJĄCY

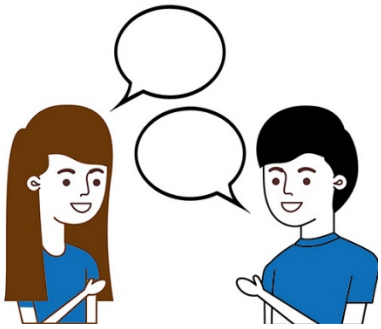
UMIEJĘTNOŚCI ORGANIZACYJNE

UMIEJĘTNOŚCI ORGANIZACYJNE ODNOSZĄ SIĘ
DO ZESTAWU UMIEJĘTNOŚCI I KOMPETENCJI,
KTÓRE OSOBY POSIADAJĄ, ABY SKUTECZNIE PLANOWAĆ-
USTALAĆ KOLEJNOŚĆ-WYKONYWAĆ ZADANIA.

SĄ ONE NIEZBĘDNE W MIEJSCU PRACY
I PRZYCZYNIAJĄ SIĘ DO WZROSTU
PRODUKTYWNOŚCI I DO OSIĄGNIĘCIA CELÓW.

ZARZĄDZANIE CZASEM TO UMIEJĘTNOŚĆ
USTALANIA PRIORYTETÓW ZADAŃ,
WYKORZYSTYWANIA CZASU I DOTRZYMYWANIA TERMINÓW.

OBEJMUJE TO ZROZUMIENIE PILNYCH I WAŻNYCH ZADAŃ.



1. MUSZĘ DZISIAJ ODDAĆ FAKTURY.

2. NAJPIERW NALEŻY POSORTOWAĆ FAKTURY OD NAJSTARSZYCH DO NAJNOWSZYCH, A NASTĘPNIE JE ZŁOŻYĆ.

DOBRE ZARZĄDZANIE CZASEM
POZWALA PRACOWAĆ MĄDRZEJ, A NIE CIĘŻEJ.

BĘDZIESZ W STANIE ZROBIĆ WIĘCEJ W KRÓTSZYM CZASIE,
NAWET GDY CZASU JEST MAŁO, PRESJA PRACY JEST WYSOKA.

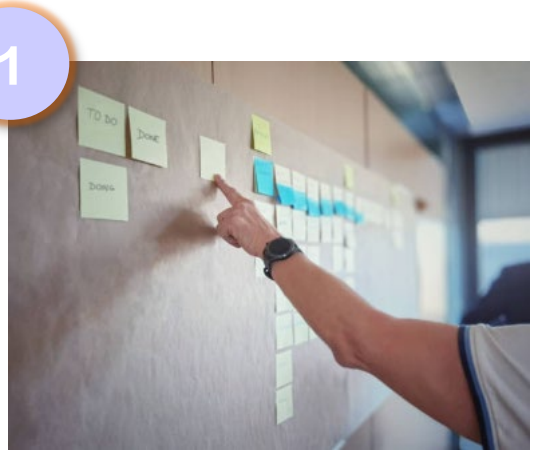
USTALENIE WAŻNYCH ZADAŃ

USTALANIE WAŻNYCH ZADAŃ POLEGA NA PORZĄDKOWANIU ZADAŃ NA PODSTAWIE ICH ZNACZENIA I TERMINÓW ORAZ ZAPEWNIENIE, ŻE WAŻNE ZADANIA SĄ REALIZOWANE W PIERWSZEJ KOLEJNOŚCI.

WAŻNE JEST, ABY MIEĆ JASNĄ OŚ CZASU/TERMIN.

ABY WŁAŚCIWIE USTAWIĆ PRIORYTETY:

1. UTWÓRZ LISTĘ RZECZY DO ZROBIENIA: WYPISZ WSZYSTKIE ZADANIA, KTÓRE MUSISZ WYKONAĆ, WRAZ Z TERMINEM ICH WYKONANIA.

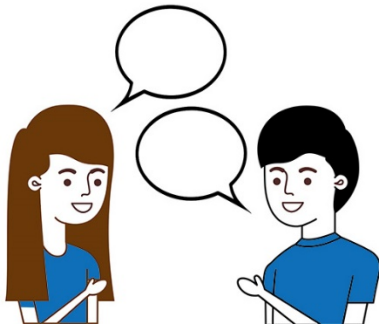


2. NUMEROWANIE ZADAŃ NA PODSTAWIE PRIORYTETU I TERMINU

AKTUALIZUJ SWOJĄ LISTĘ RZECZY DO ZROBIENIA

PRZEJRZYJ TE ZADANIA
PRZYDZIELAJĄC WAŻNOŚĆ I PILNOŚĆ ZGODNIE Z OPISEM.

JEŚLI ZBYT WIELE ZADAŃ JEST WAŻNYCH, PONOWNIE PRZEJRZYJ LISTĘ I OZNACZ TE MNIEJ WAŻNE.



1. ROZPOCZNIJ DZIEŃ OD PRZEGLĄDU SWOICH ZADAŃ
2. USUNĘ ZADANIA, KTÓRE UKOŃCZYŁEM WCZORAJ
3. WAŻNE! NASTĘPNIE ZAZNACZ ZADANIA DO WYKONANIA W DNIU DZISIEJSZYM

POZIOM ŚREDNIO ZAAWANSOWANY

ZAPLANUJ SWÓJ DZIEŃ

KORZYSTANIE Z KALENDARZA DO ORGANIZOWANIA DNIA,

A TYM SAMYM SWOJEGO CZASU.

KROKI:

1. UTWÓRZ PRZEDZIAŁY CZASOW
2. ZAREZERWUJ OKREŚLONY CZAS
   DLA RÓŻNYCH TYPÓW ZADAŃ
3. UŻYWAJ KODOWANIA KOLORAMI W CELU WIZUALNEGO ROZRÓŻNIENIA MIĘDZY RÓŻNYMI RODZAJAMI DZIAŁAŃ LUB KATEGORIAMI.

CZAS	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN
07:00	POBUDKA						
08:00	ŚNIADANIE						
09:00	PRACA						
11:00	PRZERWA NA KAWĘ						
11:30	PRACA						
13:00	PRZERWA OBIADOWA						
14:00	PRACA						
16:00	ZAKOŃCZENIE PRACY						
17:00	OGLĄDAJ TELEWIZJĘ						

19:00	KOLACJA						
20:00	KĄPIEL						
21:00	SEN						

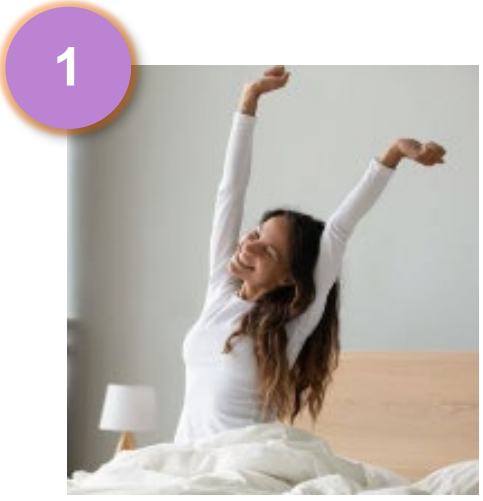
PLANOWANIE OBEJMUJE DZIELENIE WIĘKSZYCH ZADAŃ NA MNIEJSZE I OPRACOWANIE PLANU ICH REALIZACJI.

PODZIAŁ ZADAŃ NA MNIEJSZE, ŁATWIEJSZE W ZARZĄDZANIU PODZADANIA POMAGA OSZACOWAĆ CZAS WYMAGANY DLA KAŻDEGO PODZADANIA.

PRZYKŁAD:

POBUDKA I PRZYGOTOWANIE DO PRACY

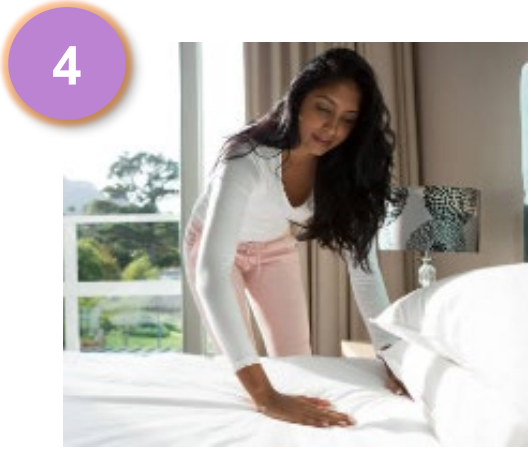
1. PODNIEŚ SIĘ



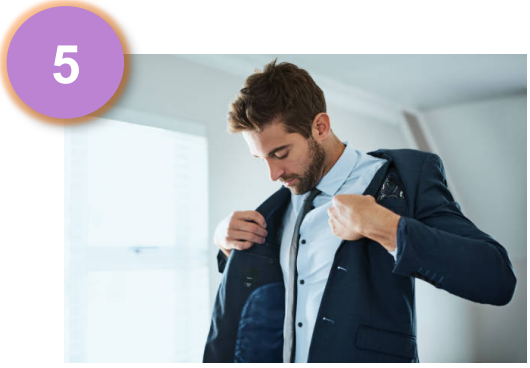
2. UMYJ TWARZ

3. UMYJ ZĘBY

4. POŚCIEL LÓŻKO



5. UBIERZ SIĘ



6

6. ZJEDŻ ŚNIADANIE

W PRZYPADKU, GDY NIE MOŻNA
OSZACOWAĆ CZASU DLA ZADANIA, SKONSULTUJ SIĘ
Z BARDZIEJ DOŚWIADCZONYMI WSPÓŁPRACOWNIKAMI.

W TAKIM PRZYPADKU, WEŹ POD UWAGĘ,
ŻE NIE MASZ DOŚWIADCZENIA I OSZACUJ
DODATKOWY CZAS NA WYKONANIE ZADANIA.

Z DRUGIEJ STRONY, JEŚLI JESTEŚ ZAZNAJOMIONY
Z ZADANIEM, MOŻESZ BYĆ W STANIE WYKONAĆ JE SZYBCIEJ.

POZIOM ZAAWANSOWANY

ZDECYDUJ, JAKI RODZAJ PRACY BĘDZIE DLA CIEBIE LEPSZY

- POZA SIECIĄ: NA PAPIERZE

- ONLINE: NA INTELIGENTNYM URZĄDZENIU CYFROWYM (SMARTFONIE LUB LAPTOPIE)

JEŚLI ZDECYDUJESZ SIĘ NA NARZĘDZIE ONLINE,

SPRAWDŹ NASTĘPUJĄCE ISTNIEJĄCE

- BEZPŁATNE APLIKACJE I NARZĘDZIA:
- TRELLO
- ZADANIA GOOGLE

ZWRÓĆ UWAGĘ NA RÓŻNE Z NICH, ABY ZOBACZYĆ,
KTÓRY Z NICH CI ODPOWIADA!

ZALETY KORZYSTANIA Z NARZĘDZI CYFROWYCH:

- DOSTĘP W KAŻDEJ CHWILI, GDZIEKOLWIEK JESTEŚ
- ŁATWOŚĆ MODYFIKACJI
- USTAWIANIE PRZYPOMNIEŃ
- KONTROLOWANIE CZASU,

WSKAZÓWKA!

ZAPISUJ CZAS, JAKI ZAJĘŁO CI
WYKONANIE OKREŚLONEGO ZADANIA I ZASTANÓW SIĘ NAD TYM.

BĘDZIESZ W STANIE LEPIEJ PRZEWIDZIEĆ
ILE CZASU BĘDZIESZ MUSIAŁ POŚWIĘCIĆ NASTĘPNYM RAZEM.

JEDNYM Z NAJSKUTECZNIEJSZYCH SPOSOBÓW
NA POPRAWĘ SWOJEJ PRODUKTYWNOŚCI
JEST ROZPOZNAWANIE BŁĘDÓW W ZARZĄDZANIU CZASEM.

WSKAZÓWKI DOTYCZĄCE ZARZĄDZANIA CZASEM

- SKUP SIĘ:

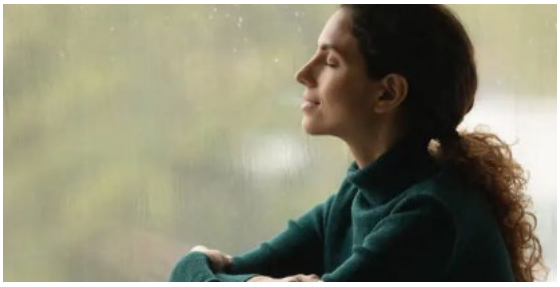
ZACHOWAJ KONCENTRACJĘ PODCZAS WYKONYWANIA ZADAŃ

- PRZERWY:

RÓB KRÓTKIE PRZERWY (10-15 MIN), ZJEDZ LUNCH! MUSISZ SIĘ NAŁADOWAĆ. TWOJA ENERGIA POWRÓCI I PO PRZERWIE MOŻESZ NAGLE ZNALEŹĆ ODPOWIEDŹ NA PROBLEM, O KTÓRYM MYŚLAŁEŚ PRZED PRZERWĄ.

- RADŹ SOBIE ZE STRESEM:

GDY OBCIĄŻENIE PRACĄ STAJE SIĘ ZBYT DUŻE, POJAWIA SIĘ STRES. A POD WPŁYWEM STRESU ŁATWO SIĘ MĘCZYSZ, CO NEGATYWNIE WPŁYWA NA PRODUKTYWNOŚĆ.



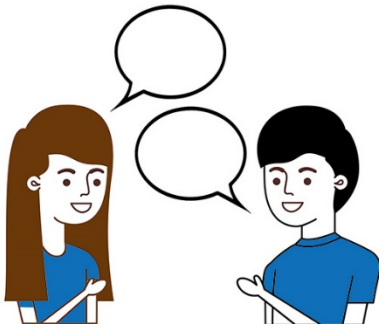
WZIĘCIE NA SIEBIE ODPOWIEDZIALNOŚCI

KAŻDA OSOBA, KTÓRA WYKONUJE
JAKIKOLWIEK WYSIŁEK UMYSŁOWY LUB FIZYCZNY
JAKO PRZYPISANE ZADANIE, PONOSI ODPOWIEDZIALNOŚĆ.

KAŻDA OSOBA MA RÓŻNE OBOWIĄZKINW ZALEŻNOŚCI
OD ZAJMOWANEGO STANOWISKA.

PLANOWANIE JEST WAŻNE
DLA TERMINOWEJ REALIZACJI ZADAŃ.

W PRZYPADKU NIEWYKONANIA LUB WYSTĄPIENIA OPÓŹNIEŃ,
JESTEŚ W STANIE WZIĄĆ PEŁNĄ ODPOWIEDZIALNOŚĆ
I REAGOWAĆ.



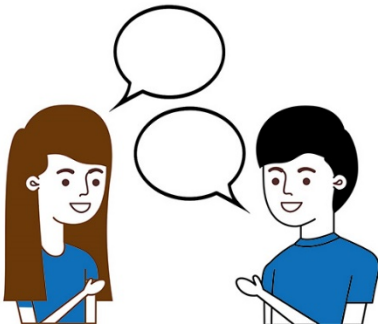
1. POPEŁNIŁEM BŁĄD I PRZEPRASZAM.
BARDZO MI PRZYKRO Z TEGO
POWODU. TO CAŁKOWICIE MOJA WINA.

2. NIE MARTW SIĘ. SPRÓBUJMY
WSPÓLNIE ZNALEŹĆ ROZWIĄZANIE.

JEŚLI ISTNIEJE SPOSÓB NA ODZYSKANIE DANYCH,
NALEŻY KONTYNUOWAĆ.

JEŚLI MUSISZ PRZEPROSIĆ KLIENTA, ZRÓB TO.

W INNYM PRZYPADKU, POWINIENEŚ POINFORMOWAĆ O TYM,
CO SIĘ STAŁOSWOJEMU PRZEŁOŻONEMU I OMÓWIĆ MOŻLIWE
ROZWIĄZANIA.



3. POINFORMUJĘ O TYM MOJEGO PRZEŁOŻONEGO I ZAPROPONUJĘ ALTERNATYWNE ROZWIĄZANIA.

4. TO ŚWIETNIE! WSZYSTKO BĘDZIE DOBRZE.

TEMAT 3: UMIEJĘTNOŚCI WSPÓŁPRACY

WPROWADZENIE

W TYM TEMACIE NAUCZYSZ SIĘ
KILKU UMIEJĘTNOŚCI WSPÓŁPRACY.

ROZPOCZĘCIE PRACY JEST WAŻNYM KROKIEM W ŻYCIU,
KTÓRY PRZYNIESIE CI WIELE SATYSFAKCJI
I SZANSE NA ROZWÓJ.

GŁÓWNYM CELEM TEGO TEMATU JEST ZAPEWNIENIE
USTRUKTURYZOWANEJ I PROGRESYWNEJ ŚCIEŻKI NAUKI
DLA OSÓB CHCĄCYCH POPRAWIĆ SWOJE UMIEJĘTNOŚCI
WSPÓŁPRACY.

PROGRAM MA NA CELU ZASPOKOJENIE POTRZEB UCZESTNIKÓW NA RÓŻNYCH POZIOMACH ZAAWANSOWANIA, ZAPEWNIAJĄC STOPNIOWY ROZWÓJ UMIEJĘTNOŚCI.

NADRZĘDNYM CELEM JEST WYPOSAŻENIE OSÓB W WIEDZĘ, UMIEJĘTNOŚCI I POSTAWY NIEZBĘDNE DO SKUTECZNEJ WSPÓŁPRACY W RÓŻNYCH KONTEKSTACH, ZWŁASZCZA PODCZAS PRACY Z INNYMI LUDŹMI.

MATERIAŁ SZKOLENIOWY JEST PODZIELONY NA TRZY POZIOMY:

- POZIOM POCZĄTKUJĄCY
- POZIOM ŚREDNIO ZAAWANSOWANY
- POZIOM ZAAWANSOWANY

TREŚĆ KONCENTRUJE SIĘ NA ROZWIJANIU PODSTAWOWYCH UMIEJĘTNOŚCI WSPÓŁPRACY.

NAUCZYSZ SIĘ UMIEJĘTNOŚCI WSPÓŁPRACY, KTÓRĄ MOŻNA WYKORZYSTAĆ W KAŻDEJ WYKONYWANEJ PRACY, TAKIE JAK:

- PROSZENIE O POMOC
- UDZIELANIE POMOCY
- OMAWIANIE TEMATU I DZIELENIE SIĘ OPINIAMI
- ROZPOZNAWANIE EMOCJI
- PRZESTRZEGANIE PODSTAWOWEJ ETYKIETY I KODEKSU POSTĘPOWANIA
- OTRZYMYWANIE ZADANIA I WYKONYWANIE GO
- ROZDZIELANIE ZADAŃ W ZESPOLE
- BŁĘDY I KONFLIKTY
- ZACHOWANIA KOLEŻEŃSKIE
- WSPÓŁPRACA ZGODNIE ZE WSPÓLNYM PLANEM PRACY
- OMAWIANIE I ZNAJDOWANIE KOMPROMISU
- JAK POWIEDZIEĆ, JEŚLI NIE CZUJESZ SIĘ KOMFORTOWO

PRZYKŁADY I DZIAŁANIA ZOSTAŁY WYBRANE DLA CIEBIE.

ZADANIA

POKAŻEMY CI TERAZ KROK PO KROKU
JAK WYKONAĆ PROSTE ZADANIA, KTÓRE MUSISZ ZNAĆ
I WYKONYWAĆ W SWOJEJ PRACY W CELU ZAPEWNIENIA
WŁAŚCIWEJ WSPÓŁPRACY.

NIE MARTW SIĘ, JEŚLI CZEGOŚ NIE ROZUMIESZ.

POPROŚ O POMOC, GDY JEJ POTRZEBUJESZ.

POWODZENIA!

POZIOM POCZĄTKUJĄCY

WSPÓLNA PRACA
JEST NAZYWANA "WSPÓŁPRACĄ".

ZWŁASZCZA JEŚLI PRACUJECIE
RAZEM NAD WYKONANIEM
WSPÓLNEGO ZADANIA.

KIEDY PRACUJESZ,
BĘDĄ Z TOBĄ PRACOWAĆ INNE OSOBY.

SĄ TO WSPÓŁPRACOWNICY I PRZEŁOŻENI.

KIEDY PRACUJESZ RAZEM Z INNYMI LUDŹMI,
CO OZNACZA WSPÓŁPRACĘ, MUSISZ WIEDZIEĆ JAKIE
ZACHOWANIA I RODZAJE KOMUNIKACJI SĄ PRZYDATNE
I ODPOWIEDNIE.

MOGĄ TO BYĆ NA PRZYKŁAD
DYSKUTOWANIE Z INNYMI I SZANOWANIE SIEBIE NAWZAJEM.

POMOŻE CI TO DOBRZE WYKONYWAĆ SWOJE ZADANIA.

POMOŻE TO RÓWNIEŻ W UTRZYMYWANIU
DOBRYCH RELACJI Z KOLEGAMI I PRZEŁOŻONYMI.

POSIADANIE DOBRYCH UMIEJĘTNOŚCI WSPÓŁPRACY
MOŻE RÓWNIEŻ POMÓC UNIKNĄĆ KONFLIKTÓW.

POMAGA RÓWNIEŻ ZNALEŹĆ
DOBRE ROZWIĄZANIA W PRZYPADKU ODMIENNYCH OPINII.

NA TYM POZIOMIE
NAUCZYSZ SIĘ JAK UCZESTNICZYĆ W DYSKUSJI.

OZNACZA TO OMAWIANIE TEMATU ZWIĄZANEGO
Z PRACĄ Z JEDNYM LUB KILKOMA WSPÓŁPRACOWNIKAMI.

- DOWIESZ SIĘ, JAK PRZEKAZYWAĆ RÓŻNE OPINIE.
- DOWIESZ SIĘ RÓWNIEŻ,
  JAK WSPÓLNIE ZNALEŹĆ ROZWIĄZANIA PROBLEMU.
- DOWIESZ SIĘ, JAK PRZESTRZEGAĆ ETYKIETY
  LUB KODEKSU POSTĘPOWANIA W MIEJSCU PRACY.

TO ZNACZY WIEDZIEĆ, ROZUMIEĆ
I PRZESTRZEGAĆ ZASAD ZACHOWANIA W FIRMIE
WOBEC WSPÓŁPRACOWNIKÓW, KLIENTÓW LUB GOŚCI.

STANIESZ SIĘ ŚWIADOMY RÓŻNYCH EMOCJI LUDZI,
CZY SĄ SZCZĘŚLIWI LUB NIESZCZĘŚLIWI,
ZESTRESOWANI LUB ZDENERWOWANI.

OZNACZA TO, ŻE NAUCZYSZ SIĘ
RÓŻNYCH EMOCJI I NAUCZYSZ SIĘ ROZPOZNAWAĆ JE U INNYCH.

PODCZAS WSPÓŁPRACY Z KOLEGAMI
DOBRZE JEST ZADAWAĆ PYTANIA,
KIEDY POTRZEBUJESZ POMOCY LUB CZEGOŚ NIE WIESZ.

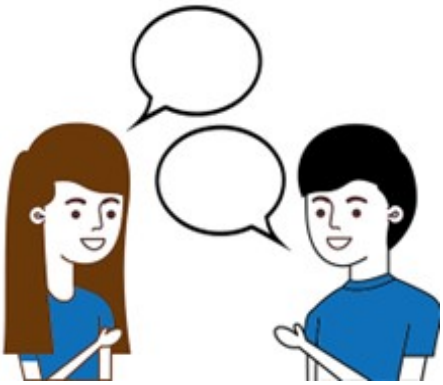
PODOBNIE JEST W DRUGĄ STRONĘ.

POWINIENEŚ RÓWNIEŻ ZAOFEROWAĆ SWOJĄ POMOC
LUB RADĘ JEŚLI WSPÓŁPRACOWNIK JEJ POTRZEBUJE.

PROSZENIE O POMOC

MOŻESZ POTRZEBOWAĆ
POMOCY PRZY PRZENOSZENIU
MEBLI LUB PODCZAS SPRZĄTANIA.

1. POSZUKAJ SWOJEGO KOLEGI
2. POWITAJ GO LUB JĄ
3. ZAPYTAJ, CZY MOŻE CI POMÓC
   I POCZEKAJ NA ODPOWIEDŹ
4. POWIEDZ, CZEGO POTRZEBUJESZ
5. POWIEDZIEDZ "DZIĘKUJĘ"
   PO ZAKOŃCZENIU

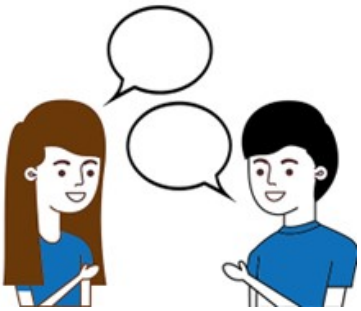


UDZIELANIE POMOCY

KOLEGA NIE WIE,
GDZIE UMIEŚCIĆ NOWO DOSTARCZONE PALETY.

OFERUJESZ POMOC.

1. OBSERWUJESZ, JAK KOLEGA WYDAJE
   SIĘ ZAGUBIONY.
   MOŻESZ POWIEDZIEĆ:
   "POTRZEBUJESZ POMOCY?"
2. JEŚLI POPROSZĄ CIĘ O POMOC,
   ODPOWIADASZ: "JASNE, O CO CHODZI?".
3. PODAJ ODPOWIEDŹ, JEŚLI JĄ ZNASZ
   (NA PRZYKŁAD "PALETY IDĄ NA PIĘTRO 11").
4. JEŚLI NIE ZNASZ ODPOWIEDZI NA PYTANIE,
   POWIEDZ: "PRZYKRO MI, NIE WIEM".
5. PO PODZIĘKOWANIU PRZEZ WSPÓŁPRACOWNIKA,
   MÓWISZ: "NIE MA ZA CO"



OMAWIANIE TEMATU I DZIELENIE SIĘ OPINIAMI

MOŻE SIĘ ZDARZYĆ, ŻE W PRACY,
PROWADZISZ DYSKUSJĘ ZE SWOIMI KOLEGAMI
I MUSISZ WYRAZIĆ SWOJĄ OPINIĘ.

KIEDY TO ROBISZ, UWAŻNIE WYSŁUCHAJ DRUGIEJ OSOBY
I POZWÓL JEJ SKOŃCZYĆ.

ONI RÓWNIEŻ POWINNI CIĘ WYSŁUCHAĆ
I POZWOLIĆ CI SKOŃCZYĆ.

POWINIENEŚ PODAĆ POWÓD SWOJEJ OPINII.

ZACHOWAJ SPOKÓJ I UPRZEJMOŚĆ.

ROZPOZNAWANIE EMOCJI

WSZYSCY LUDZIE MAJĄ RÓŻNE EMOCJE.

SĄ TO NA PRZYKŁAD BYCIE SZCZĘŚLIWYM,
BYCIE SMUTNYM, BYCIE ZŁYM LUB BYCIE ZADOWOLONYM.

ISTNIEJE WIELE INNYCH EMOCJI, TAKICH JAK ZDENERWOWANIE, ZNUDZENIE, NADZIEJA LUB PODEKSCYTOWANIE.

- W MIEJSCU PRACY CZĘSTO PRZYDAJE SIĘ ZROZUMIENIE EMOCJI. ZARÓWNO EMOCJI OSOBISTYCH, JAK I EMOCJI INNYCH OSÓB.

- PROFESJONALNE PODEJŚCIE W PRACY OBEJMUJE NIEOKAZYWANIE WSZYSTKICH EMOCJI WSPÓŁPRACOWNIKOM, NA PRZYKŁAD ZACHOWYWANIE SIĘ, GDY JESTEŚ ZŁY LUB SMUTNY.

- JEDNAK W PORZĄDKU JEST,
JEŚLI POWIESZ, ŻE NIE ZGADZASZ SIĘ Z CZYMŚ.

- Z DRUGIEJ STRONY, DOBRZE JEST ROZPOZNAĆ CZY WSPÓŁPRACOWNIK JEST ZRELAKSOWANY CZY ZESTRESOWANY.

- DOBRZE JEST OKAZYWAĆ EMPATIĘ. EMPATIA OZNACZA CZUĆ SIĘ SZCZĘŚLIWYM Z POWODU, ŻE KTOŚ JEST SZCZĘŚLIWY LUB WSPÓŁCZUĆ KOMUŚ, KTO JEST SMUTNY.

- POSIADANIE PEWNEJ ŚWIADOMOŚCI
  NA TEMAT WŁASNYCH UCZUĆ I EMOCJII INNYCH,
  POMAGA CI DOPASOWAĆ SIĘ DO ZESPOŁU LUDZI,
  KTÓRZY ZE SOBĄ WSPÓŁPRACUJĄ.

CZYM SĄ TE EMOCJE?

SZCZĘŚLIWY, RADOSNY

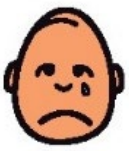
PRZESTRASZONY

ZASKOCZONY

ZDENERWOWANY, ZŁY

SFRUSTROWANY, ZESTRESOWANY,
ZMARTWIONY

SMUTNY



PRZESTRZEGANIE PODSTAWOWEJ
ETYKIETY I KODEKSU POSTĘPOWANIA

W KAŻDYM MIEJSCU PRACY I W KAŻDEJ FIRMIE,
MOŻNA ZNALEŹĆ TAK ZWANY KODEKS POSTĘPOWANIA.

ISTNIEJĄ ZASADY DOTYCZĄCE TEGO, JAK SIĘ UBIERAĆ
I JAK ZACHOWYWAĆ SIĘ WOBEC WSPÓŁPRACOWNIKÓW,

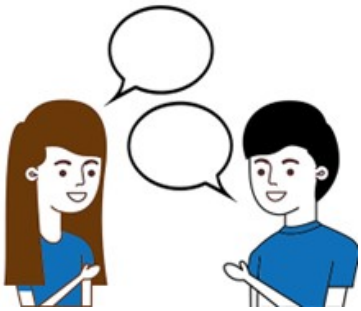
A TAKŻE WOBEC KLIENTÓW LUB GOŚCI PODCZAS PRACY.

PO ROZPOCZĘCIU PRACY, ZAPOZNAJ SIĘ
Z TYMI ZASADAMI I PRZESTRZEGAJ ICH.

NIEKTÓRE ZASADY NIE SĄ JEDNAK
GDZIEŚ ZAPISANE, ALE SĄ
PODSTAWOWYMI ZASADAMI ETYKIETY.

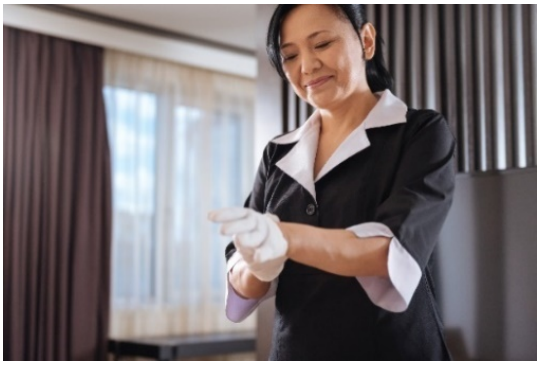
- NA PRZYKŁAD,
  POWITAJ WSPÓŁPRACOWNIKÓW
  "DZIEŃ DOBRY" LUB PRZYJAZNYM "CZEŚĆ”

- POWINIENEŚ RÓWNIEŻ WIEDZIEĆ
  JAK SIĘ PRZEDSTAWIĆ
  KIEDY JESTEŚ NOWY.
  POWIEDZ SWOJE IMIĘ
  I SWOJE STANOWISKO PRACY.
  ZAPYTAJ INNYCH O ICH IMIONA.



NALEŻY PRZESTRZEGAĆ ODPOWIEDNIEJ
ETYKIETY W OPARCIU O TO Z KIM JESTEŚ PO IMIENIU.

- WRESZCIE, UPEWNIJ SIĘ, ŻE JESTEŚ UBRANY SCHLUDNIE I ZGODNIE Z ZASADAMI OBOWIĄZUJĄCYMI W MIEJSCU PRACY. NA PRZYKŁAD SPRAWDŹ WYMAGANIA DOTYCZĄCE KOLORU LUB CZY MUSISZ NOSIĆ DŁUGIE SPODNIE LUB BLUZKI.



POZIOM ŚREDNIO ZAAWANSOWANY

NA TYM POZIOMIE DOWIESZ SIĘ
JAK WYKONYWAĆ ZADANIA W ZESPOLE.

DOWIESZ SIĘ, CO TO ZNACZY
BRAĆ ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA ZADANIE.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ OZNACZA
DOTRZYMYWANIE UMÓW
I WYWIĄZYWANIE SIĘ Z WŁASNYCH ZADAŃ.

CO WIĘCEJ, ZROZUMIESZ,
CO ROBIĆ W TRUDNYCH SYTUACJACH, TAKICH JAK KONFLIKTY.

OTRZYMANIE ZADANIA I WYKONANIE GO

W KAŻDEJ PRACY BĘDZIESZ MIEĆ
PRZEŁOŻONEGO, KTÓRY PRZYDZIELA ZADANIA
TOBIE I TWOIM WSPÓŁPRACOWNIKOM.

- GDY OTRZYMASZ ZADANIE, UPEWNIJ SIĘ,
  ŻE UWAŻNIE SŁUCHASZ, GDY JEST CI ONO WYJAŚNIANE.

- PYTAJ, JEŚLI CZEGOŚ NIE ROZUMIESZ.

- OCEŃ, CZY JESTEŚ W STANIE TO ZROBIĆ
  LUB CZY POTRZEBUJESZ POMOCY. ZWŁASZCZA,
  GDY JESTEŚ NOWY W PRACY, PRAWDOPODOBNIE
  BĘDZIESZ MUSIAŁ NAUCZYĆ SIĘ KILKU RZECZY NA
  POCZĄTKU:

- KIEDY WYKONUJESZ SWOJE ZADANIE,
  UPEWNIJ SIĘ, ŻE ROBISZ TO DOBRZE.

- MOŻESZ POPROSIĆ O INFORMACJĘ ZWROTNĄ
  OD WSPÓŁPRACOWNIKÓW LUB PRZEŁOŻONEGO.

- UPEWNIJ SIĘ RÓWNIEŻ, ŻE ROZUMIESZ
  DO KIEDY MUSISZ SKOŃCZYĆ SWOJE ZADANIE.
  MOŻE TO BYĆ KONKRETNA GODZINA LUB DZIEŃ.

- UPEWNIJ SIĘ, ŻE MASZ WSZYSTKIE NARZĘDZIA POTRZEBNE DO WYKONANIA ZADANIA. JEŚLI CZEGOŚ BRAKUJE, ZAPYTAJ, GDZIE TO ZNALEŹĆ.

ROZDZIELANIE ZADAŃ W ZESPOLE

ZA KAŻDYM RAZEM, GDY PRACUJESZ Z INNYMI OSOBAMI W ZESPOLE, MOŻESZ BYĆ ZAANGAŻOWANY
WE WSPÓLNE PODEJMOWANIE DECYZJI O TYM:

- KTO CO ROBI. KIEDY ZADANIA SĄ ROZDZIELANE,
  UPEWNIJ SIĘ, ŻE JESTEŚ W STANIE JE WYKONAĆ.

- JEŚLI NIE JESTEŚ ZADOWOLONY
  Z PODZIAŁU ZADAŃ, GRZECZNIE ZAPYTAJ,
  CZY MÓGŁBYŚ OTRZYMAĆ INNE ZADANIE.

- PAMIĘTAJ JEDNAK, ŻE ZADANIA
  POWINNY BYĆ DZIELONE SPRAWIEDLIWIE.

- WSZYSTKIE ZADANIA RAZEM, ZAKOŃCZĄ PRACĘ ZESPOŁU.

- KAŻDA OSOBA, TY I TWOI WSPÓŁPRACOWNICY,
  ZALEŻĄ OD SIEBIE NAWZAJEM. DLATEGO UPEWNIJ SIĘ,
  ŻE WYKONUJESZ SWOJE ZADANIE ZGODNIE
  Z INSTRUKCJAMI I STARAJ SIĘ BYĆ DOKŁADNY.

NA PRZYKŁAD ZESPÓŁ CATERINGOWY OTRZYMUJE ZADANIE, ABY NAKRYĆ STOŁY NA DUŻE WYDARZENIE:

- NIEKTÓRE OSOBY NAKRYWAJĄ STÓŁ OBRUSEM.

- NIEKTÓRE OSOBY USTAWIAJĄ TALERZE.

- NIEKTÓRE OSOBY USTAWIAJĄ SZKLANKI I POLERUJĄ JE.

- NIEKTÓRE OSOBY USTAWIAJĄ DEKORACJĘ.

- NIEKTÓRE OSOBY SKŁADAJĄ I UKŁADAJĄ SERWETKI.

- NIEKTÓRE OSOBY USTAWIAJĄ SZTUĆCE.

- NIEKTÓRE OSOBY PRZYGOTOWUJĄ STÓŁ BUFETOWY.

REZULTATEM BĘDZIE DOBRA PRACA ZESPOŁOWA.

BŁĘDY I KONFLIKTY

BŁĘDY SIĘ ZDARZAJĄ.

MOŻE PRZYDARZYĆ SIĘ
TOBIE I MOŻE ZDARZYĆ SIĘ
TWOJEMU KOLEDZE
POPEŁNIĆ BŁĄD.

JEŚLI POPEŁNIŁEŚ BŁĄD,
WAŻNE JEST ABYŚ WYCIĄGNĄŁ Z NIEGO WNIOSKI.

OZNACZA TO:

1. POWIEDZ KOLEDZE LUB PRZEŁOŻONEMU, CO SIĘ STAŁO.

2. DOWIEDZ SIĘ, DLACZEGO TAK SIĘ STAŁO.

3. OKREŚL, CO POMOŻE ZAPOBIEC POWTÓRZENIU SIĘ
TAKIEJ SYTUACJI.

4. PRZEPROŚ, JEŚLI BŁĄD WPŁYNĄŁ NA KOGOŚ INNEGO.

5. POPRAW SIĘ NASTĘPNYM RAZEM.

JEŚLI TWÓJ KOLEGA POPEŁNIŁ BŁĄD,
POWIEDZ MU O TYM W SPOKOJNY SPOSÓB I NIE BĄDŹ
NIEGRZECZNY, NAWET JEŚLI CIĘ TO DOTKNĘŁO.

POSTARAJ SIĘ ZROZUMIEĆ, CO SIĘ STAŁO.
MOŻE NAWET MOŻESZ POMÓC KOLEDZE
W LEPSZYM WYKONANIU ZADANIA NASTĘPNYM RAZEM.

POZIOM ZAAWANSOWANY

NA TYM POZIOMIE POPRAWISZ SWOJE UMIEJĘTNOŚCI PRZESTRZEGANIA PLANU PRACYI BRANIA ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA WŁASNE ZADANIA, A TAKŻE PRACY ZESPOŁOWEJ.

PODCZAS WSPÓŁPRACY Z KOLEGAMI
POWINIENEŚ WIEDZIEĆ, JAK ZACHOWYWAĆ SIĘ WŁAŚCIWIE.

OZNACZA TO, JAK WSPIERAĆ SIĘ NAWZAJEM
I TRAKTOWAĆ SIĘ NAWZAJEM Z ŻYCZLIWOŚCIĄ I SZACUNKIEM.

W PRACY MOŻNA RÓWNIEŻ WIELE
NAUCZYĆ SIĘ OD KOLEGÓW, OD WSPÓŁPRACOWNIKÓW,
OBSERWUJĄC ICH LUB ZADAJĄC IM PYTANIA.

ONI RÓWNIEŻ MOGĄ NAUCZYĆ SIĘ CZEGOŚ OD CIEBIE.

W MIEJSCU PRACY MOGĄ POJAWIAĆ SIĘ
RÓŻNE OPINIE LUBSYTUACJE SPORNE.

DLATEGO WAŻNE JEST, ABY WIEDZIEĆ, JAK SIĘ ZACHOWAĆ
W SYTUACJACH, W KTÓRYCH MASZ INNE ZDANIE
LUB W KTÓRYCH NIE CZUJESZ SIĘ KOMFORTOWO.

KOLEŻEŃSKIE ZACHOWANIE

W KAŻDYM MIEJSCU PRACY, DOBRE RELACJE
Z KOLEGAMI POMOGĄ CI CZUĆ SIĘ KOMFORTOWO W PRACY.

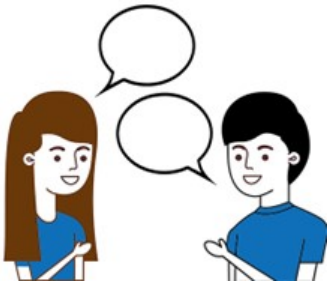
KIEDY ZACHOWUJESZ SIĘ KOLEŻEŃSKO,
WYMUSISZ DOBRE RELACJE.

W KAŻDYM MIEJSCU PRACY, DOBRE RELACJE
Z KOLEGAMIPOMOGĄ CI CZUĆ SIĘ KOMFORTOWO W PRACY.

KIEDY ZACHOWUJESZ SIĘ KOLEŻEŃSKO,
WYMUSISZ DOBRE RELACJE KOLEŻEŃSKIE

ZACHOWANIE MOŻNA POKAZAĆ POPRZEZ:

- PYTANIE
  "JAK SIĘ MASZ?”



- OFEROWANIE POMOCY

- WSPÓLNA PRZERWA
  NA KAWĘ LUB LUNCH
  OD CZASU DO CZASU

- UTRZYMANIE CZYSTOŚCI W MIEJSCU PRACY

- SZANOWANIE TEGO, ŻE TWÓJ KOLEGA
  MOŻE BYĆ ZAJĘTY LUB NIE W NASTROJU DO ROZMOWY

- PUNKTUALNOŚĆ
  W PRACY

- REALIZACJA ZADAŃ NA CZAS

- WYKAZUJĄC ZAINTERESOWANIE OPINIAMI INNYCH

PLAN WSPÓŁPRACY WEDŁUG WSPÓLNEGO PLANU PRACY

ZDARZY SIĘ, ŻE PRZEŁOŻONY PRZYDZIELI TOBIE I TWOIM WSPÓŁPRACOWNIKOM WSPÓLNY PLAN PRACY.

JEŚLI TAK BĘDZIE:

- UPEWNIJ SIĘ, ŻE WIESZ, JAKA JEST TWOJA ROLA LUB ZADANIE.
- JASNO OKREŚL, CZY PRACUJESZ SAM, CZY RAZEM ZE WSPÓŁPRACOWNIKIEM.
- UPEWNIJ SIĘ, ŻE MASZ PRZEGLĄD PLANU PRACY POD RĘKĄ
- NA WYPADEK KONIECZNOŚCI SPRAWDZENIA CZEGOŚ WAŻNE JEST, ABY ZROZUMIEĆ, ŻE WSPÓLNY PLAN PRACY OZNACZA, ŻE TY I TWOI WSPÓŁPRACOWNICY MAJĄ TEN SAM CEL DO OSIĄGNIĘCIA.
- ABY TO OSIĄGNĄĆ, MUSISZ WYKONYWAĆ ZADANIA.
- MOŻESZ RÓWNIEŻ KOMUNIKOWAĆ SIĘ Z INNYMIW MIĘDZYCZASIE.

PRZYKŁAD:

PRZYGOTOWANIE WSZYSTKICH SKŁADNIKÓW NA KOLACJĘ

- TY I TWÓJ ZESPÓŁ MACIE ZA ZADANIE PRZYGOTOWAĆ WSZYSTKIE SKŁADNIKI NA KOLACJĘ.

- NIEKTÓRZY SĄ ODPOWIEDZIALNI ZA ODMIERZANIE ILOŚCI, NIEKTÓRZY ZA KROJENIE KURCZAKA, NIEKTÓRZY ZA MYCIE LUB OBIERANIE WARZYW, NIEKTÓRZY ZA KROJENIE WARZYW.

- SZEF KUCHNI I ASYSTENCI SZEFA KUCHNI POTRZEBUJĄ SKŁADNIKÓW W OKREŚLONYM CZASIE, ABY ROZPOCZĄĆ GOTOWANIE. DLATEGO WAŻNE JEST, ABY OSOBY MYJĄCE LUB OBIERAJĄCE WARZYWA ZACZYNAŁY WCZEŚNIEJ NIŻ OSOBY, KTÓRE JE KROJĄ.

DYSKUTOWANIE I SZUKANIE KOMPROMISU

W PRACY, MOŻE SIĘ RÓWNIEŻ
ZDARZYĆ, ŻE MACIE RÓŻNE OPINIE.

NA PRZYKŁAD,

- JEŚLI NIE ZGADZASZ SIĘ NA WYKONYWANIE ZAWSZE TEGO SAMEGO ZADANIA I CHCESZ TO ZMIENIĆ LUB
- TWÓJ KOLEGA MÓWI CI, ŻE POWINIENEŚ WYKONYWAĆ SWOJĄ PRACĘ INACZEJ.

JEŚLI DOJDZIE DO TAKIEJ SYTUACJI,
DOBRZE JEST PRZYJĄĆ PROFESJONALNĄ UWAGĘ.

OZNACZA TO, ŻE NIE NALEŻY BYĆ NIEGRZECZNYM
ANI OBRAŻAĆ.

- POWINIENEŚ RACZEJ JASNO WYJAŚNIĆ CO CI PRZESZKADZA.

MOŻESZ RÓWNIEŻ ZASUGEROWAĆ JAK TO ZMIENIĆ.

Z DRUGIEJ STRONY, JEŚLI KOLEGA NARZEKA
LUB PRZEKAZUJE CI SWOJĄ OPINIĘ,
POWINIENEŚ GO WYSŁUCHAĆ.

MOŻESZ WTEDY WYRAZIĆ SWOJE ZDANIE.

RAZEM POWINNIŚCIE ZNALEŹĆ ROZWIĄZANIE,
KTÓRE BĘDZIE SATYSFAKCJONUJĄCE DLA WAS OBOJGA.

OZNACZA TO UZYSKANIE CZEGOŚ,
CZEGO CHCESZ I KONIECZNOŚĆ PÓJŚCIA NA USTĘPSTWO.

ALE TO SAMO DOTYCZY TWOJEGO KOLEGI.

NAZYWA SIĘ TO "KOMPROMISEM".

MOŻNA RÓWNIEŻ ZAWRZEĆ UMOWĘ NA OKREŚLONY CZAS,
A NASTĘPNIE ZNALEŹĆ NOWY UKŁAD.

PRZYKŁAD:

- NIE CHCESZ BYĆ ODPOWIEDZIALNY ZA WYNOSZENIE ŚMIECI ZA KAŻDYM RAZEM.

- WOLISZ BYĆ ODPOWIEDZIALNY ZA UKŁADANIE NACZYŃ OD CZASU DO CZASU.

- MOŻNA WIĘC UZGODNIĆ, ŻE RAZ WYNIESIESZ ŚMIECI, A NASTĘPNYM RAZEM POUKŁADASZ NACZYNIA.
  I TAK DALEJ.

JAK POWIEDZIEĆ, JEŚLI NIE CZUJESZ SIĘ KOMFORTOWO?

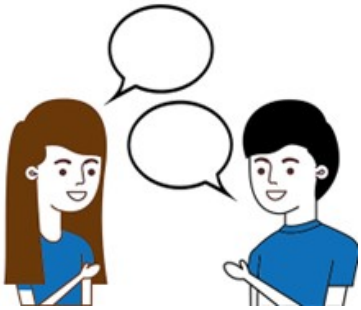
W PRACY MOŻE SIĘ ZDARZYĆ,
ŻE NIE CZUJESZ SIĘ KOMFORTOWO,
NA PRZYKŁAD Z ZADANIEM LUB Z OSOBĄ.

JEŚLI TAK SIĘ STANIE,
POWINIENEŚ BYĆ W STANIE POWIEDZIEĆ O TYM PROBLEMIE.

WTEDY PRAWDOPODOBNIE ZNAJDZIESZ
ROZWIĄZANIE WSPÓLNIE Z KOLEGĄ LUB PRZEŁOŻONYM.

PRZYKŁAD: ZADANIE WYDAJE SIĘ ZBYT TRUDNE.

- WAŻNE JEST, ABY SIĘ TYM PODZIELIĆ
  ABY UNIKNĄĆ SYTUACJI, W KTÓREJ ZADANIE
  NIE ZOSTANIE WYKONANE
  LUB ŻE OSTATECZNIE NIE ZOSTANIE
  ONO WYKONANE PRAWIDŁOWO.
- WIĘC POPROŚ KOLEGĘ
  LUB PRZEŁOŻONEGO O ROZMOWĘ.
- WYRAŹ SWOJE WĄTPLIWOŚCI.
- BYĆ MOŻE POTRZEBUJESZ DODATKOWYCH WYJAŚNIEŃ
  LUB POMOCY W ZARZĄDZANIU ZADANIEM.



W PRZECIWNYM RAZIE POWINIENEŚ UZGODNIĆ
JAKIE INNE ZADANIE MOŻESZ WYKONAĆ.

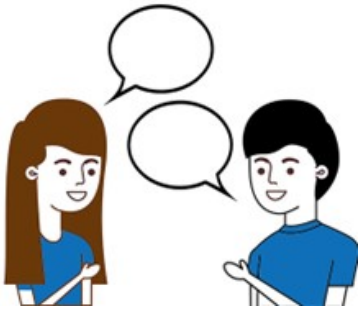
PRZYKŁAD: CZUJESZ SIĘ NIEKOMFORTOWO Z DANĄ OSOBĄ.

- BYĆ MOŻE KTOŚ JEST DLA CIEBIE CZĘSTO NIEMIŁY.

WTEDY RÓWNIEŻ POWINIENEŚ SPRÓBOWAĆ ROZMOWY.

- MOŻESZ POROZMAWIAĆ BEZPOŚREDNIO Z DANĄ OSOBĄ.

- NA PRZYKŁAD MOŻESZ ZACZĄĆ OD ZAPROSZENIA GO LUB JEJ NA WSPÓLNĄ KAWĘ.



- KIEDY BĘDZIECIE RAZEM ZAPYTAJ, CZY LUBI PRACOWAĆ Z TOBĄ, PODKREŚL, ŻE BYŁBYŚ SZCZĘŚLIWSZY, GDYBY WSPÓŁPRACA PRZEBIEGAŁA NIECO PŁYNNIEJ.

- ZAPYTAJ, CZY JEST COŚ, CO MOŻESZ ZROBIĆ.

- CZASAMI TAKA ROZMOWA OTWIERA NA LEPSZE RELACJE.

JEŚLI NIE CHCESZ ROZMAWIAĆ BEZPOŚREDNIO LUB SAM NA SAM Z TĄ OSOBĄ, POWINIENEŚ NAJPIERW POROZMAWIAĆ ZE SWOIM PRZEŁOŻONYM I POWIEDZIEĆ MU LUB JEJ, O CO CHODZI I CZY MOGLIBYŚCIE WTEDY POROZMAWIAĆ RAZEM.

TY, TWÓJ PRZEŁOŻONY I TWÓJ KOLEGA.
PRZEŁOŻONY MOŻE PODJĄĆ SIĘ MEDIACJI I POMÓC W ZNALEZIENIU ROZWIĄZANIA.

TEMAT 4: UMIEJĘTNOŚCI MIĘDZYKULTUROWE

WPROWADZENIE

W TYM TEMACIE NAUCZYSZ SIĘ
KILKU UMIEJĘTNOŚCI MIĘDZYKULTUROWYCH.

ROZPOCZĘCIE PRACY JEST WAŻNYM KROKIEM
W ŻYCIU, KTÓRY PRZYNIESIE CI WIELE SATYSFAKCJI
I SZANSE NA ROZWÓJ.

GŁÓWNYM CELEM TEGO TEMATU JEST ZAPEWNIENIE
WŁAŚCIWEJ ŚCIEŻKI UCZENIA SIĘ DLA OSÓB CHCĄCYCH
ZWIĘKSZYĆ SWOJE UMIEJĘTNOŚCI MIĘDZYKULTUROWE.

PROGRAM MA NA CELU ZASPOKOJENIE POTRZEB
UCZESTNIKÓW NA RÓŻNYCH POZIOMACH ZAAWANSOWANIA.

NADRZĘDNYM CELEM JEST WYPOSAŻENIE OSÓB W WIEDZĘ,
UMIEJĘTNOŚCI I POSTAWY NIEZBĘDNE DLA SKUTECZNEJ
WRAŻLIWOŚCI MIĘDZYKULTUROWEJ W RÓŻNYCH
KONTEKSTACH, ZWŁASZCZA PODCZAS INTERAKCJI
Z ZAGRANICZNYMI KLIENTAMI I WSPÓŁPRACY Z ZAGRANICZNYMI
WSPÓŁPRACOWNIKAMI.

MATERIAŁ SZKOLENIOWY JEST PODZIELONY NA TRZY POZIOMY:

- POZIOM POCZĄTKUJĄCY
- POZIOM ŚREDNIO ZAAWANSOWANY
- POZIOM ZAAWANSOWANY

TREŚĆ KONCENTRUJE SIĘ NA ROZWIJANIU PODSTAWOWYCH UMIEJĘTNOŚCI MIĘDZYKULTUROWYCH.

NAUCZYSZ SIĘ UMIEJĘTNOŚCI MIĘDZYKULTUROWYCH, KTÓRE MOŻESZ WYKORZYSTAĆ W KAŻDEJ WYKONYWANEJ PRACY, TAKICH JAK:

- CZYM JEST KULTURA
- IDENTYFIKACJA LUDZI Z INNYCH KULTUR
- MOWA CIAŁA
- JAK MOŻNA DOWIEDZIEĆ SIĘ WIĘCEJ O INNYCH KULTURACH
- TOLEROWAĆ RÓŻNICE
- ZASADY OBOWIĄZUJĄCE W MIEJSCU PRACY
- WYKORZYSTYWAĆ WIEDZĘ O KULTURACH, ABY DZIAŁAĆ Z WYCZUCIEM
- NAUCZYĆ SIĘ PODSTAW JĘZYKÓW OBCYCH

PRZYKŁADY I DZIAŁANIA
ZOSTAŁY WYBRANE SPECJALNIE DLA CIEBIE.

ZADANIA

POKAŻEMY CI TERAZ KROK PO KROKU JAK WYKONAĆ PROSTE ZADANIA, KTÓRE MUSISZ ZNAĆ I WYKONYWAĆ W SWOJEJ PRACY, ABY ZAPEWNIĆ ODPOWIEDNIĄ WRAŻLIWOŚĆ MIĘDZYKULTUROWĄ.

NIE MARTW SIĘ, JEŚLI CZEGOŚ NIE ROZUMIESZ.

POPROŚ O POMOC, GDY JEJ POTRZEBUJESZ.

POWODZENIA!

POZIOM POCZĄTKUJĄCY

BEZ WZGLĘDU NA RODZAJ WYKONYWANEJ PRACY,
BĘDZIESZ SPOTYKAĆ LUDZI Z INNYCH KULTUR I KRAJÓW.

MOGĄ TO BYĆ WSPÓŁPRACOWNICY,
KLIENCI, GOŚCIE LUB DOSTAWCY.

WIEDZA NA TEMAT INNYCH KULTUR JEST BARDZO POMOCNA.

BĘDZIESZ LEPIEJ ROZUMIEĆ LUDZI
WOKÓŁ SIEBIE I BĘDZIE IM LEPIEJ ZROZUMIEĆ CIEBIE.

KAŻDY NALEŻY DO JEDNEJ LUB WIĘCEJ KULTUR.

MÓWIĄC NAJPROŚCIEJ, "KULTURA" OZNACZA
OKREŚLONY ZESTAW ZWYCZAJÓW I TRADYCJI.

CZĘSTO SĄ ONE SILNIE ZWIĄZANE
Z OKREŚLONYM KRAJEM, RELIGIĄ LUB SPOŁECZNOŚCIĄ LUDZI.

RÓŻNICE KULTUROWE MOGĄ OBEJMOWAĆ SPOSÓB,
W JAKI LUDZIE SIĘ WITAJĄ, CO JEDZĄ LUB JAK SIĘ UBIERAJĄ.

TAK ZWANE "UMIEJĘTNOŚCI MIĘDZYKULTUROWE",
DOTYCZĄ TEGO, JAK MOŻNA ROZPOZNAĆ I RADZIĆ
SOBIE Z RÓŻNICAMI KULTUROWYMI.

WIELE Z NICH POLEGA NA ZNAJOMOŚCI
PEWNYCH RZECZY I PAMIĘTANIU O NICH.

PRZYKŁAD:
GDY MASZ DO CZYNIENIA Z KLIENTAMI
LUB GOŚĆMI LUB WSPÓŁPRACUJĄC ZE WSPÓŁPRACOWNIKAMI.

NAZYWA SIĘ TO "ŚWIADOMOŚCIĄ".

NA TYM POZIOMIE DOWIESZ SIĘ, CZYM JEST KULTURA
I DLACZEGO CZASAMI MA ONA ZNACZENIE W PRACY.

NAUCZYSZ SIĘ JAK ROZPOZNAWAĆ LUDZI Z INNYCH KULTUR.

ZROZUMIESZ, JAK ZACHOWYWAĆ SIĘ
I MÓWIĆ GRZECZNIE W SYTUACJACH
MIĘDZYKULTUROWYCH W PRACY.

CO TO JEST KULTURA?

NA ŚWIECIE JEST WIELE KRAJÓW.

KAŻDY KRAJ MA SWOJĄ WŁASNĄ KULTURĘ.

WIELE Z NICH MA RÓŻNE KULTURY ZWIĄZANE
Z RÓŻNYMI LUDŹMI ŻYJĄCYMI W DANYM KRAJU.

KULTURA MA WIELE ELEMENTÓW.

OTO NIEKTÓRE Z NICH:

JĘZYK JEST CZĘŚCIĄ KULTURY

PRZYKŁADY:

- GRECKI, CHIŃSKI, PORTUGALSKI, SWAHELI, ROSYJSKI, POLSKI, NIEMIECKI, HOLENDERSKI, ANGIELSKI, JAPOŃSKI....

RELIGIA JEST CZĘŚCIĄ KULTURY

PRZYKŁADY:

- KATOLICKA, EWANGELICKA, HINDUISTYCZNA, MUZUŁMAŃSKA, PRAWOSŁAWNA, BUDDYJSKA, SHINTO...

ZWYCZAJE I TRADYCJE W ŻYCIU CODZIENNYM SĄ SPECYFICZNE DLA DANEJ KULTURY

PRZYKŁADY:

- ŚNIADANIE MOŻE BYĆ DOŚĆ OBSZERNE (NA PRZYKŁAD W SZWECJI)

  LUB RACZEJ MAŁE (NA PRZYKŁAD WE WŁOSZECH).

- PORA KOLACJI MOŻE BYĆ DOŚĆ WCZESNA (NA PRZYKŁAD W POLSCE) LUB RACZEJ PÓŹNO (NA PRZYKŁAD W GRECJI).

- UBIÓR MOŻE BYĆ RÓŻNY, NA PRZYKŁAD NIEKTÓRE MUZUŁMANKI LUB HINDUSKI NOSZĄ CHUSTY NA GŁOWACH.

- W NIEKTÓRYCH KRAJACH ARABSKICH, MĘŻCZYŹNI SĄ UBRANI W DŁUGIE BIAŁE SZATY.

- W NIEKTÓRYCH KRAJACH, MĘŻCZYŹNI NIE NOSZĄ KRÓTKICH SPODNI

KOMUNIKACJA RÓŻNI SIĘ W ZALEŻNOŚCI OD KULTURY

PRZYKŁADY:

- W NIEKTÓRYCH KULTURACH PYTANIE NAJPIERW O DOBRE SAMOPOCZUCIE I RODZINĘ JEST WAŻNĄ CZĘŚCIĄ ROZMOWY (NA PRZYKŁAD W TURCJI).

- W NIEKTÓRYCH KULTURACH WRĘCZ PRZECIWNIE, MÓWIENIE BEZPOŚREDNIO O TEJ KWESTII JEST NIEWŁAŚCIWE (NA PRZYKŁAD W NIEMCZECH).

PUNKTUALNOŚĆ RÓŻNI SIĘ W ZALEŻNOŚCI OD KULTURY

- W NIEKTÓRYCH KULTURACH BYCIE PUNKTUALNYM OZNACZA, ŻE SPOTYKASZ SIĘ O GODZINIE 6 I WSZYSCY POJAWIAJĄ SIĘ O 6.

  LUDZIE CZUJĄ SIĘ SPÓŹNIENI, JEŚLI POJAWIAJĄ SIĘ O 6.10 I DZWONIĄ, BY POWIEDZIEĆ, ŻE SIĘ SPÓŹNIĄ.

- W INNYCH KULTURACH, NIE SPÓŹNIASZ SIĘ, GDY MÓWISZ, ŻE SPOTKASZ SIĘ O 6, A POJAWIASZ SIĘ O 6.30.

JEDNAK ROZPOCZYNAJĄC PRACĘ,
NALEŻY ZAPYTAĆ, JAKIE SĄ WOBEC NAS OCZEKIWANIA.

IDENTYFIKONIE OSÓB Z INNYCH KULTUR

WYGLĄD CZĘSTO MOŻE BYĆ DOBRĄ WSKAZÓWKĄ,
ŻE DANA OSOBA POCHODZI Z INNEJ KULTURY LUB KRAJU.

ALE JEŚLI NIE JEST TO DLA CIEBIE OCZYWISTE, NIE MARTW SIĘ.

NAJPROSTSZYM SPOSOBEM, ABY DOWIEDZIEĆ SIĘ,
SKĄD POCHODZI DANA OSOBA, JEST PO PROSTU ZAPYTAĆ.

- WIĘKSZOŚĆ LUDZI LUBI ROZMAWIAĆ
  O TYM SKĄD POCHODZĄ.

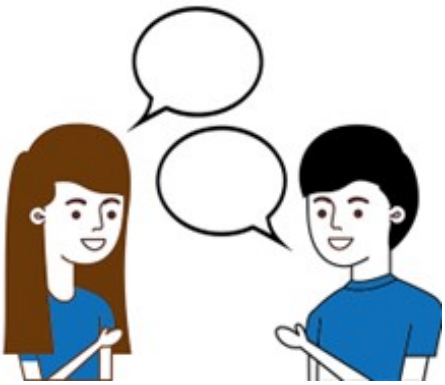
- WIĘKSZOŚĆ LUDZI TO LUBI
  JEŚLI JESTEŚ NIMI ZAINTERESOWANY.

OCZYWIŚCIE MOŻLIWE JEST, ŻE DANA OSOBA MIESZKA
W TWOIM KRAJU OD WIELU LAT LUB URODZIŁA SIĘ TUTAJ.

WTEDY OSOBA TA MOŻE CZUĆ SIĘ
JAK W DOMU W DWÓCH KULTURACH.

JEŚLI ZAKŁADASZ, ŻE MOŻE BYĆ
Z INNEGO KRAJU I KULTURY, MOŻESZ
ZADAĆ JEJ TE PYTANIA:

- SKĄD JESTEŚ?
- CZY BYŁEŚ TU WCZEŚNIEJ?
- CZY ROZUMIESZ POLSKI, GRECKI,
  NIEMIECKI



I PORTUGALSKI... DOBRZE?

- CZY MASZ JAKIEŚ SPECJALNE WYMAGANIA ŻYWIENIOWE?

TA INFORMACJA MOŻE BYĆ ISTOTNA,
JEŚLI PRACUJESZ W HOTELU LUB W GASTRONOMII.

JĘZYK CIAŁA

WE WSZYSTKICH KULTURACH
LUDZIE UŻYWAJĄ JĘZYKA CIAŁA, W TYM GESTÓW
I MIMIKI, ABY SIĘ KOMUNIKOWAĆ.

GESTY SĄ WYKONYWANE ZA POMOCĄ RĄK I CIAŁA.

MIMIKA OBEJMUJE WSZYSTKIE WYRAZY TWARZY.

TE CZĘŚCIOWO RÓŻNIĄ SIĘ MIĘDZY KULTURAMI.

PRZYKŁADY:

- MACHANIE, BY POWIEDZIEĆ "CZEŚĆ" I "DO WIDZENIA"
- POCHYLANIE SIĘ, ABY POWIEDZIEĆ "CZEŚĆ"
  (NA PRZYKŁAD W JAPONII)
- KIWANIE GŁOWĄ NA "TAK"
  (NA PRZYKŁAD W POLSCE, SZWECJI, NIEMCZECH)
- KIWANIE GŁOWĄ NA "NIE"
  (NA PRZYKŁAD W GRECJI, TURCJI, INDIACH)
- KRĘCENIE GŁOWĄ NA "NIE"
  (NA PRZYKŁAD W POLSCE, SZWECJI, NIEMCZECH)
- POTRZĄSANIE GŁOWĄ NA "TAK" (NA PRZYKŁAD W INDIACH)
- OTWARTE DŁONIE NA POWITANIE
- UŚMIECHANIE SIĘ I KIWANIE GŁOWĄ NA POWITANIE.
- POWIEDZENIE "DZIĘKUJĘ" PRZEZ PRZYŁOŻENIE
  PRZYKŁADAJĄC DŁOŃ DO SERCA I OPUSZCZAJĄC GŁOWĘ.

POZIOM ŚREDNIO ZAAWANSOWANY

JEŚLI CHCESZ ZROZUMIEĆ LUDZI Z INNYCH KULTUR,
DOBRZE JEST WIEDZIEĆ KILKA RZECZY O ICH KRAJACH,
ICH ZWYCZAJACH I TRADYCJACH.

DOWIESZ SIĘ WIĘCEJ O PODSTAWOWYCH ASPEKTACH
RÓŻNIC KULTUROWYCH I JAK JE SZANOWAĆ W PRACY.

DOWIESZ SIĘ RÓWNIEŻ
JAK ZDOBYWAĆ INFORMACJEO INNYCH KULTURACH.

WAŻNE JEST, ABY SZANOWAĆ RÓŻNICE KULTUROWE.

JAK DOWIEDZIEĆ SIĘ WIĘCEJ O INNYCH KULTURACH

ISTNIEJE WIELE SPOSOBÓW, ABY DOWIEDZIEĆ SIĘ WIĘCEJ O INNYCH KULTURACH I LUDZIACH Z INNYCH KRAJÓW.

MOŻESZ:

- ROZMAWIAĆ Z LUDŹMI Z INNYCH KULTUR I PROSIĆ ICH O WIĘCEJ INFORMACJI.

- SZUKAJ W INTERNECIE, NA PRZYKŁAD W "WIKIPEDII".

- OGLĄDAĆ FILMY DOKUMENTALNE W TELEWIZJI.

- CZYTAĆ CZASOPISMA LUB KSIĄŻKI PODRÓŻNICZE.

- PODRÓŻOWAĆ DO INNYCH KRAJÓW.

TOLEROWANIE RÓŻNIC

JAK JUŻ SIĘ DOWIEDZIAŁEŚ, LUDZIE Z INNYCH
KULTUR CZASAMI MAJĄ INNE ZWYCZAJE I SPOSÓB ŻYCIA.

BEZ WZGLĘDU NA TO, CO MYŚLISZ O TYCH ZWYCZAJACH
I TRADYCJACH, WAŻNE JEST, ABY SZANOWAĆ TE RÓŻNICE.

TOLEROWANIE RÓŻNIC JEST WZAJEMNE.

AKCEPTUJESZ I SZANUJESZ INNE KULTURY,
A INNI ZAAKCEPTUJĄ I BĘDĄ SZANOWAĆ TWOJĄ KULTURĘ.

NA PRZYKŁAD:

- TWÓJ KOLEGA MUZUŁMANIN MUSI ZROBIĆ
  KRÓTKĄ PRZERWĘ, PONIEWAŻ CHCE SIĘ POMODLIĆ.

- MUZUŁMAŃSCY GOŚCIE MOGĄ
  NIE JEŚĆ POTRAW ZAWIERAJĄCYCH WIEPRZOWINĘ.

- W NIEKTÓRYCH KULTURACH, KOBIETY
  NIE ROZMAWIAJĄ Z MĘŻCZYZNAMI
  SPOZA SWOJEJ RODZINY.

DOBRZE JEST BYĆ UPRZEJMYM I PRZYJAZNYM,
NAWET JEŚLI NIE ZGADZASZ SIĘ Z INNYMI ZWYCZAJAMI.

TYLKO W PRZYPADKU, GDY DANA SYTUACJA
RANI CIĘ OSOBIŚCIE, POWINIENEŚ WYRAZIĆ
TO WOBEC WSPÓŁPRACOWNIKA LUB PRZEŁOŻONEGO.

ZASADY OBOWIĄZUJĄCE W MIEJSCU PRACY

BEZ WZGLĘDU NA KULTURĘ, Z KTÓREJ TY I TWOI KOLEDZY
POCHODZICIE, W PRACY OBOWIĄZUJĄ WSZYSTKICH
JEDNAKOWE ZASADY FIRMY.

NA PRZYKŁAD:

- BYCIE PUNKTUALNYM.

  NA PRZYKŁAD 9 RANO OZNACZA 9 RANO,
  CHYBA ŻE ZOSTANIE WYJAŚNIONE,
  ŻE LEKKIE SPÓŹNIENIE JEST W PORZĄDKU.

- OBSERWOWANIE, JAK DŁUGIE SĄ PRZERWY
  I JAK CZĘSTO MOŻNA ROBIĆ PRZERWY.

  MOŻESZ MIEĆ PRAWO DO DŁUŻSZEJ PRZERWY
  LUB CZĘSTSZYCH PRZERW ZE WZGLĘDU NA SWOJĄ
  NIEPEŁNOSPRAWNOŚĆ.

- NALEŻY PRZESTRZEGAĆ ZASAD DOTYCZĄCYCH UBIORU.
  BYCIE NEUTRALNYM RELIGIJNIE I POLITYCZNIE
  WOBEC WSPÓŁPRACOWNIKÓW I KLIENTÓW:

OZNACZA TO, ŻE W PRACY
NIE POWINIENEŚ PRÓBOWAĆ
PRZEKONYWAĆ KOGOŚ
DO SWOICH PRZEKONAŃ
I NIKT NIE POWINIEN PRÓBOWAĆ
PRZEKONAĆ CIĘ DO SWOICH.

POZIOM ZAAWANSOWANY

WSPÓŁPRACA Z LUDŹMI
Z INNYCH KULTUR MOŻE BYĆ BARDZO INTERESUJĄCA.

MOŻESZ UCZYĆ SIĘ OD NICH I ONI MOGĄ UCZYĆ SIĘ OD CIEBIE.

MOŻESZ UŻYWAĆ SWOJEGO JĘZYKA I MOWY CIAŁA,
ABY ODPOWIEDNIO ZACHOWYWAĆ SIĘ W SYTUACJACH
MIĘDZYKULTUROWYCH.

TO JEST TO, CZEGO NAUCZYŁEŚ
SIĘ W POPRZEDNICH LEKCJACH.

ROZWINĄŁEŚ JUŻ TZW. "ŚWIADOMOŚĆ KULTUROWĄ".

OZNACZA TO, ŻE ZAWSZE NALEŻY PAMIĘTAĆ
ŻE LUDZIE Z INNYCH KULTUR MOGĄ ZACHOWYWAĆ SIĘ
I MÓWIĆ INACZEJ NIŻ TY.

PAMIĘTAJ O TYM PODCZAS KOMUNIKACJI
I PRACY Z LUDŹMI Z INNYCH KULTUR.

BĘDZIESZ TERAZ W STANIE DZIAŁAĆ Z WIĘKSZĄ WRAŻLIWOŚCIĄ
NA KULTURĘ, A TAKŻE ZDOBYĆ PODSTAWY JĘZYKA OBCEGO.

WYKORZYSTYWAĆ WIEDZĘ
O KULTURACH, ABY DZIAŁAĆ Z WYCZUCIEM

- WYKAZYWAĆ UPRZEJMĄ I PRZYJAZNĄ POSTAWĘ WOBEC LUDZI ZE WSZYSTKICH KULTUR.

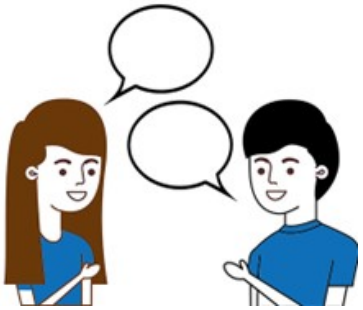
- WYKORZYSTYWAĆ POSIADANE INFORMACJE O DANEJ KULTURZE, ABY LUDZIE CZULI SIĘ ZROZUMIANI I KOMFORTOWO.

- BĄDŹ OTWARTY I SŁUCHAJ UWAŻNIE.

- UPEWNIJ SIĘ, ŻE WSZYSTKO DOBRZE ROZUMIESZ I PYTAJ W RAZIE WĄTPLIWOŚCI.

NAUCZ SIĘ PODSTAW JĘZYKÓW OBCYCH

ZNAJOMOŚĆ KILKU SŁÓW
LUB ZDAŃ W JĘZYKU OBCYM
POMOŻE CI ZDOBYĆ DODATKOWE PUNKTY.



POMOŻE CI RÓWNIEŻ NAWIĄZAĆ RELACJE
Z KLIENTAMI I GOŚĆMI I SPRAWIĆ,
ŻE POCZUJĄ SIĘ KOMFORTOWO.

OTO KILKA PRZYKŁADÓW:

SŁOWA	TŁUMACZENIE	JĘZYK
WITAM	CIAO	WŁOSKI
	HEJ	NIEMIECKI
	HELLO	ANGIELSKI
	SALUT	FRANCUSKI
	HOLA	HISZPAŃSKI

SŁOWA	TŁUMACZENIE	JĘZYK
WITAJ	BENVENUTO	WŁOSKI
	WELKOM	NIEMIECKI
	WELCOME	ANGIELSKI
	BIENVENUE	FRANCUSKI
	BIENVENIDO	HISZPAŃSKI

SŁOWA	TŁUMACZENIE	JĘZYK
JAK SIĘ MASZ?	COME STATE?	WŁOSKI
	HOE DOEN ZE HET?	NIEMIECKI
	HOW ARE YOU?	ANGIELSKI
	COMMENT VAS-TU?	FRANCUSKI
	¿CÓMO ESTÁS?	HISZPAŃSKI

- INNE PRZYDATNE ZWROTY
  TO DO WIDZENIA LUB NAZYWAM SIĘ....
- ZASTANÓW SIĘ, KTÓRY JĘZYK
  JEST DLA CIEBIE NAJBARDZIEJ PRZYDATNY.
- MOŻESZ POSŁUCHAĆ, JAK TO SIĘ WYMAWIA
  NA GOOGLE TRANSLATE. https://translate.google.com/

JEŚLI CHCESZ DOWIEDZIEĆ SIĘ WIĘCEJ, W INTERNECIE DOSTĘPNYCH JEST KILKA NARZĘDZI DO TŁUMACZENIA:

- GOOGLE TRANSLATE: https: //translate.google.com/
- DEEPL: https://www.deepl.com/

JEŚLI CHCESZ DOBRZE NAUCZYĆ SIĘ JĘZYKA, MOŻESZ ROZWAŻYĆ WZIĘCIE UDZIAŁU W KURSACH JĘZYKOWYCH.