STARTIS

Metodika vzdelávania pre pracovníkov s mládežou zameraná na rozvoj postojov a zručností mladých ľudí vo vzťahu k zamestnaniu

STARTIS - Metodika vzdelávania pre pracovníkov s mládežou zameraná na rozvoj postojov a zručností mladých ľudí vo vzťahu k zamestnaniu

Vydala
©Rada mládeže Žilinského kraja

Autori
Darina Čierniková * Martin Šturek * Karina Grobarčíková * Silvia Habovštiaková * Zuzana Barnašová * Matúš Čiernik * Zuzana Palová * Veronika Skorokhod * Anna Valet * Lukáš Válek * Michaela Tkáčová * Petr Kantor * Kateřina Drongová * Eva Klusová * Agnieszka Będkowska-Kopczyk * Paulina Żmijowska * Iwona Kłóska * Dagmara Mika * Jacek Krupa

Jazyková korektúra
Gabriela Jančigová

Tlač
Tlačiareň KUBÍK s.r.o.

Organizácie
Rada mládeže Žilinského kraja (Slovensko), www.rmzk.sk
*
Centrum pro podporu podnikání a zaměstnanosti, z.ú. (Česká republika), www.centrumpropodnikani.cz
*
Fundacja Edukacji Pozaformalnej w Bielsku-Białej (Poľsko), www.fep.info.pl
*
Žilinský samosprávny kraj (Slovensko), www.zilinskazupa.sk

Rok vydania
2025

1. vydanie

ISBN
978-80-974802-4-0

OBSAH

ÚVOD 5

METODIKA

Pozitívny prístup k pracovnému prostrediu 6

Organizačné a plánovacie schopnosti v pracovnom prostredí 18

Tajomstvo komunikácie v pracovnom prostredí 24

Tímová spolupráca v pracovnom prostredí 34

Sebareflexia a prijímanie spätnej väzby 44

Riešenie problémov v pracovnom prostredí a analytické myslenie 52

Proaktívny prístup v pracovnom prostredí 60

Rozhodovanie sa v pracovnom procese 66

Motivačné prístupy v práci 74

Zvládanie stresových situácií v pracovnom prostredí 88

Etický prístup a zodpovednosť v práci 96

Adaptabilita a flexibilita v pracovnom prostredí 102

O TVORCOCH 114

O PROJEKTE 118

ÚVOD

„Bez odvahy niečo zmeniť nie je možné dosiahnuť zlepšenie."

Tomáš Baťa

Mladí ľudia, ktorí sa pripravujú do sveta práce a zamestnania, v súčasnej dobe potrebujú podporu pri rozvoji všestranných kompetencií a zmenu postoja k zamestnávateľom. Všeobecný vplyv spoločnosti na mládež už počas vzdelávania v školskom prostredí v nich často formuje postoj „škola je tu pre nás“. Pri nástupe do zamestnania stojí pred nimi výzva tento postoj upraviť na „my sme tu pre zamestnávateľa“, nielen „zamestnávateľ pre nás“. Narastajúci „virtuálny život mládeže“ potlačil tzv. mäkké zručnosti, ktoré sú veľmi dôležité pri tímovej práci, adaptabilite, flexibilite, kreativite aj v proaktívnom prístupe v zamestnaní.

Autori tejto publikácie **STARTIS – Metodika vzdelávania pre pracovníkov s mládežou zameraná na rozvoj postojov a zručností mladých ľudí vo vzťahu k zamestnaniu,** ktorú ste práve otvorili, zisťovali u rôznych zamestnávateľov na Slovensku, v Čechách i v Poľsku, aké sú ich potreby a očakávania od mladých ľudí, ktorí nastupujú do sveta práce.
Z uvedených zistení vznikla „Správa o potrebách a očakávaniach zamestnávateľov od mladých ľudí v oblasti postojov a osobnostných zručností pri uchádzaní sa o zamestnanie.“ Správa obsahuje súbor - 12 najčastejšie sa opakujúcich očakávaní a potrieb. Na základe výstupov vznikli metodické postupy, ako vzdelávať mladých ľudí pri príprave na ich pôsobenie v tímoch u zamestnávateľov.

Aktivity metodiky sú spracované metódami neformálneho vzdelávania. Každá aktivita má priložené prílohy, ktoré môže pracovník s mládežou, ktorý sa rozvoju ich kompetencií venuje, hneď využiť vo vzdelávacom procese. Aktivity sú zamerané na mladých ľudí, ktorí majú pracovné skúsenosti z mládežníckych brigád alebo študentských stáží.

Vzdelávacie bloky sú rozdelené do 12 oblastí, obsahujú 42 aktivít a 90 príloh k aktivitám. Na tvorbe metodiky sa podieľalo 19 odborníkov na neformálne vzdelávanie, personálnych pracovníkov a konzultantov – zamestnávateľov zo Slovenska, z Českej republiky a z Poľska.

Vzdelávacie bloky boli overené v každej krajine, overenie sa realizovalo na školeniach pre lektorov a pre pracovníkov s mládežou.

Veríme, že touto publikáciou ponúkame inšpiráciu, nápady a povzbudenie na ceste výchovy a formovania mladých ľudí k pozitívnemu prístupu k budúcemu zamestnaniu a k rozvoju osobnostnej a tímovej spolupráce v pracovnom kolektíve.

POZITÍVNY PRÍSTUP K PRACOVNÉMU PROSTREDIU

Ciele bloku:

- Porozumieť a vysvetliť základné znaky a zásady pozitívneho prístupu.
- Analyzovať vlastné zdroje vitality a navrhnúť spôsoby ich podpory.
- Naučiť sa, ako v problémových situáciách nájsť pozitívny prínos.
- Pochopiť, ako pozitívny prístup ovplyvňuje kariérny rast.

Skupina:

12 - 20 účastníkov

Materiál:

- Flipchart, flipchartové papiere, postity (malé kartičky), papier, fixky, perá
- Aktivita 1: Vytlačená príloha č. 1 pre každú skupinu, veľký papier
- Aktivita 2: Pyramída vitality podľa prílohy č. 4, vytlačené kartičky podľa prílohy č. 6 – 5-krát
- Aktivita 3: Príloha č. 9 pre každého účastníka
- Aktivita 4: Obrázok z prílohy č. 10, pre každého účastníka vytlačiť prílohu č. 11

Dĺžka v minútach:

240 minút

Zhrnutie:

Aktivita 1: Zamestnávateľský sen
Aktivita 2: Pyramída vitality v práci
Aktivita 3: Hľadanie pokladu
Aktivita 4: Moja cesta pozitívneho rastu

Inštrukcie:

Aktivita 1: Zamestnávateľský sen (60 min.)

Príprava pred aktivitou:
Školiteľ pred aktivitu pripraví flipchart, postity (malé kartičky). Vytlačí prílohu č. 1 pre každú skupinu, pripraví si väčší papier, fixky. Pre každého účastníka vytlačí prílohu č. 2.

Priebeh vzdelávacieho bloku:
Školiteľ privíta účastníkov. V úvode im oznámi, že na začiatok sa stanú „zamestnávateľmi“. Každý účastník pomenuje svoju vysnívanú firmu, ktorú by raz chcel mať. Vo firme má zamestnancov, medzi ktorými sú aj mladí začínajúci ľudia. Ako každý zamestnávateľ od zamestnancov očakáva nejaké postoje. Úlohou účastníka je na pripravené postity napísať, aké správanie očakáva od svojich zamestnancov. Na jeden postit napíšu jedno očakávanie.

Po splnení tejto úlohy vyzve každého účastníka, aby pristúpil k flipchartu. V jednej vete predstaví svoju vysnívanú firmu (čomu sa venuje) a podelí sa s očakávaniami od zamestnancov, ktoré má napísané na postitoch. Postit potom nalepí na flipchart. Takto sa predstavia všetci potenciálni zamestnávatelia so svojimi očakávaniami od zamestnancov.

Keď všetci ukončia predstavovanie očakávaní, školiteľ spolu s účastníkmi roztriedi očakávania podľa dohodnutých spoločných znakov. Na zvláštne miesto na flipcharte nalepí tie, ktoré hovoria o pozitívnom prístupe k práci a zdôrazní ich obsah.

Po tejto aktivite školiteľ rozdelí účastníkov do malých skupín (po 4-5 osôb). Každej skupine odovzdá väčší papier, písacie potreby a kartičky z prílohy č. 1. Scenáre situácií. Úlohou členov skupiny bude graficky alebo inou kreatívnou formou napísať (nakresliť), akú pozitívnu reakciu od zamestnanca očakávajú k situácii, ktorá je na pracovisku. Na uvedenú skupinovú prácu vyhradí 20 min.

Po uplynutí uvedeného času každá skupina predstaví svoje plagáty a očakávania od zamestnanca.

Po všetkých prezentáciách školiteľ účastníkom položí otázky na reflexiu:
„Čo vás prekvapilo v aktivitách, ktoré ste robili?“
„Bolo ľahké vžiť sa do úlohy zamestnávateľa? Ak áno prečo, ak nie prečo?“

Po spoločnom zdieľaní školiteľ účastníkom ponúkne podporný materiál (prílohu č. 2). Znaky pozitívneho prístupu k situáciám v zamestnaní a krátko im predstaví jeho obsah. (Ak by chcel ponúknuť príklady situácií a reakcií na situáciu, môže použiť prílohu č. 3.)

Aktivita 2: Pyramída vitality v práci (60 min.)

Príprava pred aktivitou:
Školiteľ si pripraví graficky pyramídu vitality podľa prílohy č. 4, príp. PPT prezentáciu. Vytlačí 5-krát kartičky pre pyramídu vitality (vetné spojenia) a nastrihá ich. Urobí z nich 4 kôpky podľa stupňa v pyramíde podľa prílohy č. 6.

Priebeh vzdelávacieho bloku:
Školiteľ v úvode nalepí pyramídu vitality na flipchart (príloha č. 1). Vysvetlí účastníkom, čo znázorňuje pyramída, prečo je tento model dôležitý pre podporu pozitívnych postojov a ich rozvíjanie (Pomôckou pre školiteľa je obsah v prílohe č. 5).

Po vysvetlení významu pyramídy vitality školiteľ rozdelí účastníkov do menších skupín. Zástupcovia z každej skupiny pristúpia k prichystaným kôpkam vetných spojení a vytiahnu si z každej kôpky 3 kartičky (vety) – príloha 6. Úlohou každej skupiny bude zoradiť vetné spojenia do 4 skupín podľa stupňov v pyramíde vitality (užitočnosť – efektívnosť – stabilita – dynamika). Po uplynutí 20 min skupiny prezentujú vytvorené pyramídy a pod vedením školiteľa všetci diskutujú a vymieňajú si názory na správne zaradenie vetných spojení. Školiteľ sleduje či zoradený obsah vetných spojení zodpovedá obsahu jednotlivých úrovní a otázkami usmerňuje účastníkov v prípade nesprávneho zoradenia.

Po diskusii účastníkov ich školiteľ vyzve, aby si každý individuálne vybral úroveň stupňa z pyramídy, v ktorej by sa chceli zlepšiť, na ktorom stupni by chceli už teraz začať pracovať, aby už teraz trénovali zdravé vnútorné nastavenie – lebo ak chýba zmysel, stabilita alebo rast, pozitívne správanie osoby sa dlhodobo neudrží.

Školiteľ predstaví jeden príklad: *„Chcem sa zlepšiť v efektívnosti – niekedy nestíham úlohy načas. Od budúceho týždňa si budem robiť jednoduchý časový harmonogram s úlohami a zavesím si ho nad stôl.“*

V závere aktivity sa dobrovoľne účastníci môžu podeliť s tým, kde sa chcú zlepšiť, na čom budú pracovať.

Aktivita 3: Hľadanie pokladu (60 min.)

Príprava pred aktivitou:
Školiteľ si pre každého účastníka pripraví prílohu č. 9.

Priebeh vzdelávacieho bloku:
Školiteľ v úvode aktivity predstaví účel celej aktivity – ukázať, že aj z nepríjemnej situácie, skúsenosti si môžeme odniesť niečo pozitívne. Podelí sa o príklad: *„Keď som pracoval ako brigádnik v obchode, kde som vykladal tovar do regálov, stávalo sa mi, že sa mi 1-2 fľaše kompótu rozbili, lebo nepozornosťou padli na zem. Stávalo sa to preto, lebo som bral aj 4 fľaše naraz. Vždy som sa ponáhľal. Rýchlo som chcel skončiť prácu. Nepríjemné bolo to, že som vždy musel škodu uhradiť. Stávala sa to dovtedy, kým som sám nepochopil, že každej práci musím venovať adekvátny čas, aby bola dobre urobená. Potom som už nerozbil žiadnu fľašu a zarobil som viac, lebo som nemusel uhrádzať škody.“*

Iné príklady problémových situácií pre školiteľa sú v prílohe č. 7.

Školiteľ vyzve účastníkov, aby si zo svojich skúseností z brigád alebo inej pracovnej skúsenosti vybrali nejaké situácie, ktoré považovali za problémové. Počas 1 minúty ich krátko napísali na papier. Potom vytvorí možnosť na vzájomne podelenie sa o zážitky. Každý účastník krátko opíše situáciu. Školiteľ na flipchart zapisuje v krátkosti príklady od účastníkov (napr. konflikty v skupine, časový stres a pod).

Po vzájomnom zdieľaní sa školiteľ vyberie jednu, najčastejšie sa opakujúcu, problémovú situáciu a vyzve účastníkov, aby hľadali pozitívne riešenie situácie a aby rozmýšľali, čo sa z nej mohol účastník naučiť pre svoj život. Návrhy riešení a získaných skúseností zo situácie školiteľ prehľadne zapíše na flipchart do tvaru myšlienkovej mapy (viď príklad príloha č. 8).

Po predstavení jedného príkladu myšlienkovej mapy, jednej problémovej situácie školiteľ vyzve účastníkov, aby si každý z nich urobil vlastnú myšlienkovú mapu na papier. Ako pomôcku im rozdá prílohu č. 9: Hľadanie pokladu v náročných situáciách, ktorá obsahuje niekoľko otázok, ktoré im pomôžu pri tvorbe mapy. Na tvorbu mapy majú 20 min.

Po vytvorení mapy vyzve účastníkov, aby sa navzájom podelili s tým, čo pozitívne si z problémovej situácie odniesli – aký poklad.

Aktivita 4: Moja cesta pozitívneho rastu (60 min.)

Príprava pred aktivitou:
Školiteľ si pripraví obrázok z prílohy č. 10. Pre každého účastníka vytlačí pracovný list z prílohy č. 11.

Priebeh vzdelávacieho bloku:
Školiteľ účastníkom predstaví, k čomu by mala nasledovná aktivita smerovať: *„Aktivita je zameraná na to, aby ste si uvedomili, ako môže váš pozitívny prístup ovplyvňovať vašu pracovnú a kariérnu cestu. Pokúsime sa prepojiť vaše skúsenosti z brigádnickej praxe, prípadne z iného zamestnania, s osobnostným a profesijným rastom.“*

Vyzve účastníkov, aby sa v brainstormingu podelili o odpovede na nasledovnú otázku: *„Čo podľa vás ovplyvňuje to, či človek v práci rastie?“* (Odpovede účastníkov zaznamená na flipchart).

Vysvetlí účastníkom, že pozitívny prístup je jeden z dôležitých faktorov existencie a dnes sa naň spolu pozrieme cez svoju osobnú cestu.

Na flipchart nakreslí obrázok z prílohy č. 10. a vysvetlí jednotlivé míľniky na ceste. Následne každému účastníkovi rozdá pracovný list z prílohy č. 11. Povzbudí účastníkov, aby si odpovedali na otázky v míľnikoch a boli k sebe úprimní. Každý si nakreslí na papier vlastnú mapu (alebo si nalepia obrázky z časopisov, ktoré by symbolizovali ich odpovede). Školiteľ monitoruje prácu účastníkov a ponúka pomoc pri ujasnení otázok. Na aktivitu vymedzí 20 min.

Po uplynutí času rozdelí účastníkov so trojíc/štvoríc. Každý účastník stručne predstaví svoju mapu a zodpovie na nasledovné otázky, ktoré školiteľ napíše na flipchart:

- Čo ma najviac posunulo?
- Kde som si uvedomil/-a silu pozitívneho prístupu?
- Čo som sa naučil/-a od iných?

Na aktivitu školiteľ účastníkom vymedzí 15-20 minút.
V závere aktivity školiteľ požiada účastníkov, aby do samostatného rámčeka v pracovnom liste napísali:

1. Jeden poklad z minulosti.
2. Jednu zmenu v prístupe.
3. Jeden cieľ do budúcnosti.

Vyzve ich, aby sa každý z nich podelil o odpoveď na tretí bod: Môj cieľ do budúcna v pozitívnom prístupe k ceste profesionála v budúcom zamestnaní.

PRÍLOHY

Príloha č. 1: Scenáre situácií a pozitívny prístup

Pomenujte, ako pozitívne môže zamestnanec reagovať na uvedené situácie.

Situácia 1: Meškanie do práce

- Zamestnávateľ: „Zase meškáš. Toto už je tretí raz!"

Situácia 2: Kritika pred kolegami

- Zamestnávateľ: „Tvoje balenie zásielok je spomalené, všetci na teba čakajú."

Situácia 3: Neznáma úloha

- Zamestnávateľ: „Potrebujem, aby si dnes obsluhoval zákazníkov. Viem, že si to ešte nerobil."

Situácia 4: Zákazník je nepríjemný

- Zamestnávateľ: „Zákazník sa sťažoval na tvoj prístup. Bol si vraj arogantný."

Situácia 5: Chyba pri účtovaní

- Zamestnávateľ: „Urobil/-a si chybu v pokladni, chyba je 10 €."

Situácia 6: Náhly presun na inú pozíciu

- Zamestnávateľ: „Musíme ťa dnes preradiť na upratovanie, nemáme dosť ľudí."

Príloha č. 2: Znaky pozitívneho prístupu k situáciám v zamestnaní

1. Hľadanie riešení namiesto obviňovania

- Namiesto: „Kto za to môže?“ sa pýtam: „Čo s tým môžem urobiť?“

2. Zvládanie emócií a rešpektujúca komunikácia

- Zachovám pokoj aj keď je situácia náročná.
- Neprechádzam do konfliktu, ale hľadám spôsob, ako sa dohodnúť.

3. Otvorenosť spätnej väzbe

- Neprejdem do defenzívy. Vnímam spätnú väzbu ako možnosť zlepšenia.

4. Zodpovednosť za svoje činy

- Priznám chybu a navrhnem riešenie.
- Nepresúvam vinu na iných.

5. Snaha pochopiť druhú stranu

- Pýtam sa: „Čo môže byť za správaním kolegu/zákazníka?“

6. Ochota spolupracovať a pomôcť

- Aj keď to nie je „moja práca“, pomôžem, keď viem.

7. Flexibilita

- Prispôsobím sa zmene plánov alebo neočakávaným situáciám.

8. Sebareflexia

- Po náročnej situácii si položím otázku: „Čo sa môžem naučiť do budúcnosti?“

9. Motivácia robiť veci dobre

- Záleží mi na výsledku a snažím sa robiť veci poriadne aj keď ma nikto nekontroluje.

10. Zachovanie úcty aj v náročných situáciách

- Aj keď som nahnevaný, neponižujem, nekričím, neironizujem.

Príloha č. 3: Znaky pozitívneho prístupu so situáciami z praxe

Pomôcka pre školiteľa.

1. Hľadanie riešení namiesto obviňovania
Situácia: Zákazník sa sťažuje, že mu chýba položka v objednávke.
Reakcia: „Ospravedlňujem sa, hneď to preverím a zariadim, aby ste ju čo najskôr dostali.“

2. Zvládanie emócií a rešpektujúca komunikácia
Situácia: Nadriadený vám v strese povie, že robíte veci pomaly.
Reakcia: Namiesto urazenia odpovieš pokojne: „Rozumiem, pokúsim sa zrýchliť. Môžem sa spýtať, čo je teraz priorita?“

3. Otvorenosť spätnej väzbe
Situácia: Kolega ti povie, že si nebol dostatočne presný pri inventúre.
Reakcia: „Ďakujem, že si mi to povedal. Nabudúce si dám väčší pozor, ak máš tip, ako si to lepšie kontrolovať, rád si to vypočujem.“

4. Zodpovednosť za svoje činy
Situácia: Zmeškal/-a si začiatok zmeny.
Reakcia: „Prepáč, zaspal/-a som, je to moja chyba. Prídem nabudúce skôr a odrobím si to.“

5. Snaha pochopiť druhú stranu
Situácia: Zákazník je nepríjemný a netrpezlivý.
Reakcia: „Možno má zlý deň. Skúsim byť ešte pokojnejší/-šia a pomôžem mu.“

6. Ochota spolupracovať a pomôcť
Situácia: Kolega nestíha obslúžiť všetkých hostí.
Reakcia: „Chceš, aby som prevzal jednu z tvojich objednávok?“

7. Flexibilita
Situácia: Nadriadený zmenil tvoj rozpis v deň, keď si mal voľno.
Reakcia: „Je to trochu nečakané, ale viem prísť, ak naozaj treba.“

8. Sebareflexia
Situácia: Počas zmeny si bol/-a nervózny/-a a nezdvorilý/-á k zákazníkovi.
Reakcia: „Nemal/-a som tak reagovať. Nabudúce si dám pauzu, keď budem cítiť napätie.“

9. Motivácia robiť veci dobre
Situácia: Na konci zmeny ešte rýchlo doupratuješ aj to, čo by si už nemusel/-a.
Reakcia: „Chcem, aby ďalšia zmena začala v poriadku. Robím to aj pre kolegov.“

10. Zachovanie úcty aj v náročných situáciách
Situácia: Klient ti vulgárne nadáva.
Reakcia: „Rozumiem, že ste nahnevaný, ale prosím vás, správajme sa k sebe slušne. Rád vám pomôžem, ak môžeme pokojne komunikovať.“

Príloha č. 4: Pyramída vitality

Príloha č. 5: Čo je pyramída vitality a prečo je dôležitá?

Pomôcka pre školiteľa.

Pyramída vitality je model, ktorý znázorňuje, z akých vrstiev sa skladá „životaschopnosť“ jednotlivca – teda to, **ako dokáže fungovať, rozvíjať sa a zvládať nároky práce.**

V kontexte mladého zamestnanca ide o **4 úrovne, ktoré na seba nadväzujú:**

1. **Užitočnosť** – Vnímam, že moja práca má zmysel a prínos.
2. **Efektívnosť** – Viem, čo mám robiť a robím to dobre.
3. **Stabilita** – Mám istotu, podporu a zvládam stres.
4. **Dynamika** – Chcem sa zlepšovať a rásť.

Prečo je to dôležité? Lebo **pozitívny prístup sa nezačína len úsmevom**, ale **zdravým vnútorným nastavením** – ak chýba zmysel, stabilita alebo rast, pozitívne správanie sa dlhodobo neudrží.

Práve preto je pyramída skvelým nástrojom, ako sa s mladými baviť o ich pracovnej pohode a o tom, čo potrebujú pre svoj rast.

Príloha č. 6: Kartičky pre pyramídu vitality – vetné spojenia

UŽITOČNOSŤ (Zmysel, hodnota, prínos)

- Robím niečo, čo má skutočný význam.
- Moja práca prináša výsledky, ktoré druhí oceňujú.
- V práci viem, prečo to robím. Vidím, že moja činnosť niekomu pomáha.
- Mám pocit, že som súčasťou niečoho väčšieho.
- Viem, že moja práca má dopad na zákazníkov alebo tím.
- Moja práca nie je len o výkone, ale aj o vzťahoch.
- Vidím, že ľudia oceňujú, keď robím veci dobre.
- Mám jasný cieľ, prečo túto prácu robím.
- To, čo robím, pomáha chodu firmy alebo kolegom.
- Moje nápady sú vypočuté a majú vplyv. Mám priestor navrhovať zlepšenia.

EFEKTÍVNOSŤ (Výkon, schopnosti, zvládanie)

- Viem si svoju prácu dobre zorganizovať.
- Dokážem si poradiť aj pod tlakom.
- Nezdržujem ostatných – pracujem spoľahlivo.
- Viem sa učiť nové veci, keď je to potrebné.
- Zvládnem zmenu alebo novú úlohu bez paniky.
- Dokážem si správne rozdeliť čas a úlohy. Zvládnem viac vecí naraz bez stresu.
- Mám systém, vďaka ktorému zvládam aj náročné dni.
- Viem, kde nájsť pomoc, keď niečomu nerozumiem.
- Viem, čo je moja úloha a čo sa odo mňa čaká.
- Pracujem rýchlo, ale bez zbytočných chýb. Pýtam sa, keď niečo neviem, namiesto hádok.

STABILITA (Zázemie, sebadôvera, prostredie)

- Viem, že sa na mňa môžu spoľahnúť.
- Mám okolo seba ľudí, ktorým dôverujem.
- Mám základné istoty – čas, priestor, podmienky.
- Aj keď sa niečo pokazí, nespadnem na dno.
- Mám vybudované návyky, ktoré mi pomáhajú.
- Mám okolo seba ľudí, ktorým môžem dôverovať.
- Dokážem zvládať stres bez toho, aby som vybuchol.
- Viem, ako reagovať v krízových situáciách.
- Cítim sa byť súčasťou tímu. Mám podporu, keď sa niečo pokazí.
- Moje pracovné prostredie je férové a predvídateľné.
- Viem si oddýchnuť, keď potrebujem načerpať silu.

DYNAMIKA (Rozvoj, inšpirácia, rast)

- Mám chuť sa posúvať ďalej.
- Hľadám spôsoby, ako robiť veci ešte lepšie.
- Chcem rásť – osobne aj profesijne. Teším sa z výziev, ktoré ma posúvajú vpred.
- Som otvorený/-á novým skúsenostiam.
- Hľadám nové výzvy, ktoré ma niekam posúvajú.
- Mám chuť sa zlepšovať v tom, čo robím.
- Sledujem, ako môžem rásť v tejto oblasti.
- Pracujem na sebe aj mimo pracovného času.
- Chcem napredovať – nielen kvôli peniazom, ale aj sám pre seba.
- Inšpirujú ma ľudia, ktorí robia svoju prácu s nadšením.
- Vidím možnosti posunúť sa na vyššiu pozíciu.

Príloha č. 7: Hľadanie pokladov

Vnímanie problémov ako príležitostí na rast je kľúčovou zručnosťou pracovníkov s mládežou. Pomáha to riešiť výzvy konštruktívne a podporovať pozitívnu atmosféru v tíme.

Príklady problémových situácií:

1. Mladí ľudia neprejavujú záujem o aktivitu.
2. Skupina je pasívna a odmieta spoluprácu.
3. Účastník sa cíti nedocenený a chce odísť.
4. Do projektu sa zapája len úzka skupina ľudí.
5. Problémy s komunikáciou v tíme.

Príloha č. 8: Myšlienková mapa – Riešenie problémovej situácie

Pomôcka pre školiteľa.

Stred mapy (hlavná bublina): Problémová situácia
(napr. Konflikt so šéfom počas brigády)

Hlavné vetvy (z tejto situácie vedú 3 základné smery):

1. Možné pozitívne riešenia:

- priama komunikácia,
- požiadanie o spätnú väzbu,
- zvládnutie emócií,
- hľadanie kompromisu,
- podpora od kolegov.

2. Čo som sa naučil/-a:

- Lepšie zvládať konflikty.
- Pýtať sa namiesto predpokladania.
- Počúvať druhú stranu.
- Zachovať pokoj v napätí.
- Postaviť sa za seba kultivovane.

3. Ako mi to pomôže do budúcna:

- Zvýši sa moja odolnosť.
- Budem si viac veriť.
- Získam schopnosť riešiť podobné situácie.
- Viem, že konflikty sa dajú riešiť.
- Naučím sa lepšie komunikovať.

Tip pre vizualizáciu na flipcharte:

- Použi rôzne farby pre každú vetvu.
- Symboly – oživia mapu.
- Pripíš mená účastníkov k nápadom – posilní to zapojenie.

Príloha č. 9: Hľadanie pokladu v náročných situáciách

Táto šablóna pomôže účastníkovi vizualizovať, čo si sa naučil/-a z náročnej situácie, ktorú si zažil/-a počas práce alebo brigády.

1. Aká bola situácia?
Popíš problém alebo náročný moment, ktorý sa ti stal v práci. Môže to byť napríklad: konflikt, stres, chyba, neporozumenie...
Situácia: _____

2. Ako sa situácia vyvíjala?
Ako si reagoval/-a? Čo sa dialo ďalej? Ako sa to vyriešilo alebo ako to skončilo?
Reakcia/vývoj: _____

3. Čo si si z tejto situácie odniesol/-a?
Zamysli sa, čo pozitívne ti táto skúsenosť priniesla. Čo si sa naučil/-a? V čom si sa posunul/-a?
Poučenie/poklad: _____

4. Ako by si dnes reagoval/-a inak?
Ak by sa táto situácia zopakovala, čo by si urobil/-a lepšie alebo inak?
Moja nová stratégia: _____

5. Názov tvojej mapy/pokladu
Daj tejto skúsenosti názov – ako kapitola v knihe alebo názov pokladu, ktorý si v sebe objavil/-a.
Názov: _____

Príloha č. 10: Cesta rastu

Príloha č. 11: Moja mapa pozitívneho rastu

Tento pracovný list ti pomôže zamyslieť sa nad tvojou doterajšou pracovnou skúsenosťou a objaviť, ako ťa pozitívny prístup sprevádzal pri zvládaní výziev a ako ti môže pomôcť rásť aj v budúcnosti.

1. Začiatok mojej cesty
Kde som začal/-a svoju pracovnú cestu? Aké boli moje prvé pocity, očakávania, obavy alebo motivácie?

2. Moje výzvy a prekážky
Na aké náročné situácie som narazil/-a? Čo mi robilo problém?

3. Poklady – čo som sa naučil/a
Čo som si z týchto situácií odniesol/-a? Aké zručnosti alebo poznania som získal/-a?

4. Body rastu
Kedy som si uvedomil/-a, že som sa posunul/-a dopredu? Čo mi v tom pomohlo?

5. Môj ďalší cieľ
Kam chcem smerovať? Čo je môj ďalší kariérny krok a ako mi v tom môže pomôcť pozitívny prístup?

Zhrnutie – 3 veci, ktoré si odnášam:

- Môj najväčší poklad z minulosti:
- Jedna zmena v mojom prístupe, ktorú chcem posilniť:
- Môj konkrétny cieľ do budúcnosti:

ORGANIZAČNÉ A PLÁNOVACIE SCHOPNOSTI V PRACOVNOM PROSTREDÍ

Ciele bloku:

- Porozumieť základom plánovania a organizovania.
- Rozvíjať schopnosť plánovať a organizovať úlohy v tíme.
- Porozumieť princípom efektívneho plánovania a delegovania úloh v tíme.

Skupina:

12 - 20 účastníkov

Materiál:

- Flipchart, flipchartové papiere, postity (malé kartičky), papier, fixky, perá
- Aktivita 1: Prezentácia podľa prílohy č. 1
- Aktivita 2: Nastrihané úlohy pre každý tím podľa prílohy č. 2 – Podrobný plán organizácie festivalu
- Aktivita 3: Pracovný list podľa prílohy č. 3 – Deadline Game (pripraviť pre každý tím) a na flipchartový papier napísať/nalepiť všetky úlohy z pracovného listu

Dĺžka v minútach:

120 minút

Zhrnutie:

Aktivita 1: Plánovanie a organizovanie – základ úspechu v práci
Aktivita 2: Logistika festivalu
Aktivita 3: Deadline Game

Inštrukcie:

Aktivita 1: Plánovanie a organizovanie – základ úspechu v práci (20 min.)

Príprava pred aktivitou:
Školiteľ si pripraví:
a) prezentáciu z prílohy č. 1**.**

Priebeh vzdelávacieho bloku:
V úvode vzdelávacie bloku školiteľ v prezentácii predstaví zameranie novej vzdelávacej témy: *„V dnešnej aktivite sa zameriame na zručnosť, ktorú využijete takmer v každom zamestnaní – plánovanie a organizovanie práce.“* Cez prezentáciu predstaví krátky teoretický vstup podľa prílohy č. 1.
V nasledujúcej aktivite si účastníci vyskúšajú postupy plánovania a organizovania.

Aktivita 2: Logistika festivalu (50 min.)

Príprava pred aktivitou:
Školiteľ si pripraví pre každý tím:
a) flipchartový papier a fixky,
b) vytlačí a nastrihá úlohy podľa prílohy č. 2.

Priebeh vzdelávacieho bloku:
Školiteľ v úvode bloku rozdelí účastníkov do malých tímov (po 4-5 osôb). Úlohou každého tímu je naplánovať jednodňový festival pre 300 ľudí.
Každý z tímov dostane 1 úlohu, ktorú má podrobne rozpracovať tak, aby obsahovala všetky detaily. Dbá na to, aby sa na nič nezabudlo. Každý tím na flipchartový papier vypracuje plán podľa zadania (príloha č.2), ktoré školiteľ ponúkne každému tímu. Koordinátor logiky koordinuje všetky tímy. Na vypracovanie plánu ma tím 30 minút.
Po vypracovaní všetkých krokov pri jednotlivých úlohách každý tím predstaví svoje plány a koordinátor logiky sleduje, kladie otázky, dopĺňa informácie v prípade, že na niečo niektorý z tímov zabudol, vylučuje duplikované aktivity a pod. Zo spoločnej prezentácie po zhrnutí všetkých flipchartov by mali byť jasné všetky postupy pri príprave a realizácii festivalu.

V závere aktivity školiteľ v skupinovej reflexii kladie otázky: „Čo bolo najťažšie? Ktoré organizačné zručnosti ste využili?“

Aktivita 3: Deadline Game (50 min.)

Príprava pred aktivitou:
Školiteľ si pripraví:
a) pre každý tím vytlačí pracovný list (podľa prílohy č.3),
b) na flipchartový papier napíše/nalepí všetky úlohy z pracovného listu.

Priebeh vzdelávacieho bloku:
Školiteľ kreatívne rozdelí účastníkov do pracovných tímov (po 3-4). Tímy dostanú zadanie: Pripraviť podklady pre prezentáciu firmy na veľtrh práce, ktorá je o 3 hodiny. Každý tím dostane hárok so zoznamom úloh, na ktoré je potrebné pamätať (príloha č.3). Úlohou každého tímu je vytvoriť plán, zoradiť úlohy zo zoznamu podľa dôležitosti, časovej náročnosti a postupnosti.
Na splnenie úlohy majú tímy 20 minút. Zo uplynutí času každý z tímov pristúpi k spoločnému flipchartovému papieru, na ktorom budú napísané všetky úlohy, ku každej úlohe priradí poradové číslo (podľa časovej postupnosti). Takto sa pri flipcharte vystriedajú všetky tímy.

Po určení poradia dôležitosti pri jednotlivých úlohách sa spoločne pozrú na priority, ktoré tímy považovali za dôležité. Školiteľ porovná rozdiel v poradí úloh a otvorí diskusiu či by pri celkovom pohľade niektorý z tímov urobil korekciu v poradí a prečo.

PRÍLOHY

Príloha č. 1: Plánovanie a organizovanie – základ úspechu v práci

Prečo je plánovanie a organizovanie dôležité.
Firmy očakávajú, že zamestnanec:

- si vie rozvrhnúť čas a úlohy,
- chápe priority – vie, čo treba urobiť ako prvé,
- nečaká pasívne na zadania, ale aktívne si organizuje prácu,
- dokáže zvládať zmeny a nečakané situácie.

Zamestnávateľ často neocení len to, že úloha je hotová – ale aj spôsob, ako si ju zorganizoval/-a.

Rozdiel medzi plánovaním a organizovaním:

- Plánovanie = čo, kedy a prečo robím.
- Organizovanie = ako, s kým a čím to dosiahnem.

Základné prvky plánovania:

- Stanovenie cieľa – čo chcem dosiahnuť?
- Rozdelenie úloh – čo všetko treba urobiť?
- Časový plán – kedy čo budem robiť?
- Zodpovednosť – kto je za čo zodpovedný?
- Rezerva a flexibilita – čo ak niečo nevyjde?

Časté chyby pri plánovaní:

- „Zajtra to nejako stihnem“ (bez konkrétneho plánu).
- Podcenenie času na úlohu (to je „rýchlovka“ – a zaberie pol dňa).
- Zabudnutie na prestávky a prechod medzi úlohami.
- Nepripravenosť na zmeny alebo krízové situácie.

Organizovanie nie je len kalendár:
Organizovanie práce neznamená len zapísať si úlohy do kalendára. Znamená to aktívne rozmýšľať nad tým, čo má kedy a ako zmysel urobiť (aj v tíme).

Človek, ktorý vie organizovať:

- vie pracovať systematicky,
- vie si rozložiť energiu (nie všetko naraz),
- je spoľahlivý – kolegovia vedia, že úlohu má pod kontrolou.

Záver teoretického úvodu (prepojenie na aktivitu):
Dnes nebudeme len rozmýšľať, čo treba urobiť. Budeme hľadať riešenia kedy, ako, s kým a čo robiť, ak niečo nevyjde.
„Ste pripravení plánovať ako profesionáli? Tak poďme na to!“

Príloha č.2 Podrobný plán organizácie festivalu

Tím	Obsah	Úloha	Popis činnosti	Deadline
1. tím	Koordinátor logistiky	Riadenie a dohľad	Koordinácia tímov, kontrola harmonogramu, riešenie kríz	Počas festivalu
2. tím	Registrácia	Registrácia účastníkov	Zoznamy, uvítacie balíčky, uvítanie	1 deň pred + príchod
	Materiál	Materiál a pomôcky	Flipcharty, tlačivá, dekorácie	2 dni pred
3. tím	Technika	Technické zabezpečenie	Ozvučenie, projektory, elektrina, technická podpora	Deň pred + priebežne
4. tím	Ubytovanie	Priradenie a kontrola	Komunikácia s ubytovaním, vyriešenie sťažností	Počas príchodu
	Stravovanie	Strava a občerstvenie	Objednávka, diéty, distribúcia	Týždeň vopred + priebežne
5. tím	Dokumentácia	Dokumentácia	Fotky, videá, spätná väzba	Počas + po festivale
	Bezpečnosť	Bezpečnostné opatrenia	Prvá pomoc, únikové východy, kontakt na záchranné zložky	Deň pred + priebežne
6. tím	Eko-prístup	Ekologické riešenia	Triedenie odpadu, značenie, komunikácia	Deň pred + počas akcie
	Doprava	Doprava účastníkov	Príchody, odvozy, mapy, spojenie	Počas príchodov

Príloha č.3: Pracovný list k aktivite: Deadline Game

Úlohou tímu je zoradiť podľa dôležitosti a časovej náročnosti poradie úloh pri príprave prezentácie.

Úloha: Navrhnúť vizuálnu štruktúru PowerPoint prezentácie
Odhadovaný čas: 30 min.
Poznámka: Kreatívna práca

Úloha: Zistiť, kto bude prezentovať a rozdeliť si roly v tíme
Odhadovaný čas: 10 min.
Poznámka: Rýchla dohoda

Úloha: Pripraviť informácie o firme (história, činnosť, misia)
Odhadovaný čas: 30 min.
Poznámka: Vyžaduje zhrnutie faktov

Úloha: Zostaviť prehľad pracovných pozícií, ktoré firma ponúka
Odhadovaný čas: 20 min.
Poznámka: Informácie od personalistu

Úloha: Zabezpečiť firemné logo a grafické podklady
Odhadovaný čas: 15 min.
Poznámka: Môže sa zdržať

Úloha: Pripraviť letáky pre návštevníkov veľtrhu
Odhadovaný čas: 25 min.
Poznámka: Obsah + dizajn

Úloha: Vytlačiť 30 letákov
Odhadovaný čas: 15 min.
Poznámka: Môže nastať technický problém

Úloha: Pripraviť vizitky pre tím prezentujúci firmu
Odhadovaný čas: 10 min.
Poznámka: Personalizované

Úloha: Zabezpečiť techniku (notebook, USB, projektor)
Odhadovaný čas: 10 min.
Poznámka: Často sa zabúda

Úloha: Skontrolovať miesto prezentácie a prístup k internetu
Odhadovaný čas: 15 min.
Poznámka: Logistika

Úloha: Pripraviť krátky 1-minútový elevator pitch o firme
Odhadovaný čas: 15 min.
Poznámka: Pre rýchle rozhovory

Úloha: Vyzdobiť stánok/plagát firmy
Odhadovaný čas: 20 min.
Poznámka: Dobrovoľné, ale efektívne

Úloha: Nacvičiť prezentáciu
Odhadovaný čas: 20 min.
Poznámka: Často podcenené

Úloha: Pripraviť malý darček pre návštevníkov (napr. propagačný predmet)
Odhadovaný čas: 15 min.
Poznámka: Dobrovoľné

Úloha: Pripraviť zoznam otázok od účastníkov a odpovede
Odhadovaný čas: 10 min.

Poznámka: Pomáha pri improvizácii

TAJOMSTVO KOMUNIKÁCIE V PRACOVNOM PROSTREDÍ

Ciele bloku:

- Porozumieť základným princípom aktívneho počúvania.
- Uvedomiť si, ako neverbálne prejavy ovplyvňujú komunikáciu.
- Porozumieť príčinám rozdielneho pochopenia podaných informácií.
- Overiť si, ako sa informácie môžu skresliť pri neformálnej ústnej komunikácii a ako tomu dokážeme predchádzať na pracovisku.

Skupina:

12 - 20 účastníkov

Materiál:

- Flipchart, flipchartové papiere, papier, fixky, perá
- Aktivita 1: Pre každého účastníka vytlačené a nastrihané kartičky z prílohy č. 1. Vytlačené pracovné listy z prílohy č. 2 a príloha č. 4
- Aktivita 2: Nastrihané vety z pracovných situácií a emócie z prílohy č. 5
- Aktivita 3: Vytlačený kartičky z prílohy č. 8 – Zvláštne inzeráty, zadania
- Aktivita 4: Vytlačená príloha č. 11 – Pracovný oznam

Dĺžka v minútach:

180 minút

Zhrnutie:

Aktivita 1: Aktívne počúvanie v komunikácii
Aktivita 2: Keď slová nestačia
Aktivita 3: Štyri roviny v komunikácie
Aktivita 4: Skresľovanie informácií v pracovnom prostredí

Inštrukcie:

Aktivita 1: Aktívne počúvanie v komunikácii (50 min.)

Príprava pred aktivitou:
Školiteľ si pripraví:
a) farebné kartičky (papiere) tak, aby mal z každej farby dve kartičky,
b) podľa prílohy č. 1: pre hovorcu kartičky s jednou otázkou tak, aby každý účastník mal jednu kartičku,
c) pre všetkých účastníkov vytlačí pracovný list (príloha č. 2) s úlohami a príkladmi otázok pre poslucháča,
d) na flipchart pripraví 6 viet z prílohy č. 3 a pre každého účastníka vytlačí prílohu č. 4.

Priebeh vzdelávacieho bloku:
Školiteľ po otvorení vzdelávacieho blok vyzve účastníkov, aby sa postavili do kruhu. Každý si vyberie jednu kartičku s perom. Ich úlohou je na kartičku v tichosti napísať jedno slovo, ktoré mu napadne pri slove „komunikácia“. Potom si nájde „dvojičku“, ktorá má kartičku tej istej farby. Po vytvorení dvojičiek sa jej účastníci vo dvojici podelia o svoje slovo a zdôvodnia, prečo napísali práve toto slovo.

Následne školiteľ predstaví tému vzdelávacieho bloku: *„Komunikácia je viac než slová – je to energia medzi ľuďmi. V práci často nejde len o to, čo hovoríme, ale aj o to, ako (ne)počúvame.“*

Účastníci zostanú vo dvojiciach. Každý účastník si vytiahne kartičku s otázkou hovorcu a zároveň dostane pracovný list poslucháča (príloha č. 1 a č. 2). Školiteľ účastníkov oboznámi s nasledujúcimi inštrukciami v aktivite: „Hovor a počúvaj.“ *Každý účastník si prečíta otázku na kartičke a prečíta si obsah pracovného listu. Po pár minútach vyzve, aby prvý účastník vo dvojici počas 5 minút odpovedal na otázku, ktorú má na kartičke. Druhý účastník sa správa podľa usmernení, ktoré má v pracovnom liste a môže položiť aj otázku z listu. Po 5 minútach si úlohy vymenia a hovorca sa stáva poslucháčom. Po každom kole si obaja poznačia niekoľko poznámok o tom, ako sa v úlohe cítili a čo bolo najťažšie.*

Po ukončení aktivity školiteľ vyzve účastníkov, aby sa podelili s poznámkami, ktoré si poznačili: Čo bolo ťažšie – rozprávať alebo počúvať? Čo vás prekvapilo?

Po ukončení zdieľania školiteľ otočí list na flipcharte, kde má napísané vety podľa prílohy č. 3. Úlohou účastníkov bude do viet doplniť chýbajúce slová. Po spoločnom doplnení slov školiteľ požiada účastníkov, aby na kartičku, ktorú im rozdal, čitateľne a anonymne napísali dve krátke vety. Jednou odpovedia na otázku: „Čo som si v tejto aktivite uvedomil?“ A druhou: „Čo chcem zmeniť vo svojom prístupe ku komunikácii?“ Potom kartičky pozbiera do krabičky a prečíta náhodne vybratých 10 odpovedí.

V závere bloku poďakuje účastníkom za úprimnosť a snahu pochopiť dôležitosť hovorenia a počúvania pri komunikácii. A rozdá účastníkom pripravený list so zásadami aktívneho počúvania – príloha č. 4: Zásady aktívneho počúvania.

Aktivita 2: Keď slová nestačia (45 min.)

Príprava pred aktivitou:
Školiteľ si pripraví nastrihané vety pracovných situácií a emócie z prílohy č. 5.

Priebeh vzdelávacieho bloku:
Školiteľ rozdelí účastníkov do dvojíc. Jeden člen dvojice si vylosuje jednu vetu z pracovných situácií a tri emócie. (príloha č. 5). Úlohou osoby, ktorá si vylosovala vetu a emócie, je povedať vetu podľa emócie – nálady, ktoré má vylosované (tri emočné stavy). Druhý z dvojice má za úlohu uhádnuť „náladu – emóciu“ a odpovedať, ako by na to v reálnom pracovnom kontakte zareagoval.

Po realizácii rozhovorov diskutujú všetci účastníci na tému: Charakteristické znaky verbálnej a neverbálnej komunikácie. Školiteľ pomenované znaky zapisuje na flipchart do dvoch stĺpcov: verbálne a neverbálne znaky komunikácie.

V závere bloku školiteľ zosumarizuje charakteristiky verbálnej a neverbálnej komunikácie (viď prílohu č. 6) a ukončí blok myšlienkou.

„Ľudia viac veria neverbálnym signálom než slovám. Ak je medzi nimi rozpor, človek skôr uverí tomu, čo „vidí“ z reči tela.“

Aktivita 3: Štyri roviny v komunikácii (40 min.)

Príprava pred aktivitou:
Školiteľ si pripraví:

a) prezentáciu podľa prílohy č. 7,
b) vytlačí pre skupinu kartičky z prílohy č. 8.

Priebeh vzdelávacieho bloku:
V úvode vzdelávacieho bloku školiteľ vysvetlí model 4 komunikačných rovín podľa prílohy č. 7.

Po predstavení modelu rozdelí účastníkov so menších skupín po 3-4 osoby. Každá skupina dostane 2 kartičky s nejednoznačne formulovanými pracovnými inzerátmi alebo zadaniami, ktoré sú venované adresátovi (príloha č. 8).

Úlohou každej skupiny je:

a) Rozlúštiť, čo môže text vyjadrovať, ako ho pochopia členovia skupiny v týchto rovinách. **Vecná rovina** (fakty), **sebavyjadrenie** (čo tým autor prezrádza o sebe), **vzťahová rovina** (čo si myslí o adresátovi) a **výzva** (čo chce, aby adresát urobil). Odpovede k jednotlivým rovinám zapíšte na papier.

b) Navrhnúť inzerát alebo zadanie do jasnej a profesionálnej podoby, ktorá reflektuje očakávania zamestnávateľa.

Na splnenie zadania skupiny dostanú 30 minút a po uplynutí času školiteľ vyzve zástupcov skupín, aby prezentovali upravené verzie a otvorí diskusiu navrhnutým inzerátom, zadaniam. Profesionálny prepis zadania inzerátu v prílohe č. 9.

Bodku za aktivitou urobí školiteľ: *„V reálnom živote sa mladí zamestnanci často stretávajú s nejasnými zadaniami. Schopnosť ich správne dešifrovať a vedieť sa pýtať alebo si overiť ich porozumenie, je kľúčom k predchádzaniu nedorozumení.“*

Aktivita 4: Skresľovanie informácií v pracovnom prostredí (45 min.)

Príprava pred aktivitou:
Školiteľ si pripraví vytlačený text – príloha č. 11: Pracovný oznam pre časť účastníkov.

Priebeh vzdelávacieho bloku:
V úvode vzdelávacej aktivity školiteľ vysvetlí účastníkom rozdiel medzi formálnym a neformálnym šírením informácií v práci podľa prílohy č. 10. Následne požiada 5 dobrovoľníkov zo skupiny, aby opustili miestnosť. Zvyšná časť skupiny dostane text z prílohy č. 11: Pracovný oznam. Ich úlohou je prečítať si text. Po prečítaní školiteľ zozbiera text od účastníkov. Pozve prvého dobrovoľníka a úlohou účastníkov, ktorí text čítali, je mu povedať, čo bolo v texte bolo. On si má informáciu zapamätať. Pozvaní je druhý dobrovoľník a prvý dobrovoľník mu má podať informáciu. Takto každý nasledujúci dobrovoľník odovzdáva informáciu ústne ďalšiemu. Posledný účastník nahlas zopakuje, čo si zapamätal.

Následne školiteľ otvorí diskusiu s otázkami: „Čo sa stratilo, pridalo, zmenilo? Prečo?“

Po diskusii rozdelí účastníkov do menších skupín. Ich úlohou je vytvoriť zoznam tipov a pravidiel, ktoré pomáhajú tomu, aby sa informácie v pracovnom prostredí neskreslili. Po 10 minútach činnosti každá skupina napíše svoje tipy na flipchart.

V závere bloku školiteľ prečíta navrhované typy z flipchartu a doplní ďalšie, ak je potrebné podľa prílohy č. 12.

PRÍLOHY

Príloha č. 1: Kartičky s témami pre hovorcu

Vyber si jednu z nasledujúcich tém a rozprávaj o nej 5 minút:

- Ako si predstavuješ svoj ideálny pracovný deň?
- Akú pracovnú kultúru by si chcel/-a zažiť vo svojej budúcej práci?
- Čo je pre teba dôležitejšie – stabilita alebo kreativita v práci?
- Akú prácu by si nikdy nechcel/-a robiť a prečo?
- Aké vlastnosti by mal mať tvoj budúci kolega, aby sa ti s ním dobre spolupracovalo?
- Ako by si chcel/-a, aby ťa vnímali tvoji budúci nadriadení?
- Čo by si chcel/-a raz povedať o svojej práci, keď sa obzrieš späť o 10 rokov?

Príloha č. 2: Pracovný list pre poslucháča

Počas rozhovoru sa sústreď na tieto princípy aktívneho počúvania:

- Pozeraj sa na hovoriaceho, udržiavaj očný kontakt.
- Neprekážaj mu v rozprávaní, neskáč mu do reči.
- Využívaj povzbudivé neverbálne signály – prikyvovanie, úsmev.
- Pýtaj sa doplňujúce, otvorené otázky (nižšie uvedené).
- Parafrázuj alebo zhrň to, čo hovorí hovoriaci.

Príklady otázok pre POSLUCHÁČA:

- Čo je na tom pre teba najdôležitejšie?
- Ako by si sa v takej práci cítil/-a každý deň?
- Prečo si vybral/-a práve túto predstavu?
- Máš už skúsenosť, ktorá ťa v tom ovplyvnila?
- Aké výzvy by ťa mohli v takejto práci čakať?
- Ako by si reagoval/-a, keby realita bola iná, než si predstavuješ?
- Čo by si potreboval/-a na to, aby sa tvoj sen o práci stal skutočnosťou?

Príloha č. 3: Vety na doplnenie slovom

Pri aktívnom počúvaní je dôležité udržiavať _____.
Nesmieš _____ druhého, keď rozpráva.
Treba sa snažiť o _____ a pochopenie pohľadu druhého.
_____ znamená zopakovať vlastnými slovami, čo si počul/-a.
Aktívne počúvanie vyžaduje plnú _____.
_____ je základom prijatia druhého človeka.

Pomôcka pre školiteľa:
Pri aktívnom počúvaní je dôležité udržiavať **očný kontakt.**
Nesmieš **prerušovať** druhého, keď rozpráva.
Treba sa snažiť o **rešpekt** a pochopenie pohľadu druhého.
Parafrázovať znamená zopakovať vlastnými slovami, čo si počul/-a.
Aktívne počúvanie vyžaduje plnú **pozornosť.**
Empatia je základom prijatia druhého človeka.

Príloha č. 4: Zásady aktívneho počúvania

Plná pozornosť – venuj poslucháčovi plnú pozornosť, vyhni sa rozptýleniu (mobil, iné činnosti).
Udržiavanie očného kontaktu – signalizuje záujem a sústredenie.
Neverbálne prejavy záujmu – prikyvovanie, úsmev, otvorený postoj tela, vhodná mimika.
Neprerušovanie – nechaj druhého dopovedať, neskáč mu do reči.
Overovanie porozumenia – parafrázuj („Takže hovoríš, že...“), alebo sa spýtaj objasňujúcu otázku.
Rešpekt a empatia – snaž sa pochopiť pocity a pohľad druhého, aj keď s ním nesúhlasíš.
Otvorené otázky – kladenie otázok, ktoré podporujú rozprávanie („Ako si sa vtedy cítil/-a?“).
Zdržanie sa hodnotenia – neposudzuj, nekritizuj, neponúkaj hneď riešenie.
Sledovanie tónu hlasu a reči tela – niekedy to, ako niečo hovorí, je dôležitejšie, ako to, čo hovorí.
Zhrnutie a spätná väzba – na konci môžeš zhrnúť, čo si počul, a overiť si, či si pochopil správne.

Príloha č. 5: Pracovné situácie a emócie

Pracovné situácie
Kolega ti počas zmeny zoberie tvoju pomôcku bez opýtania.
Zákazník na teba zvýši hlas, že meškáš s obsluhou.
Dostal/-a si kritiku od nadriadeného pred kolegami.
Tvoj kolega neprišiel do práce a ty robíš aj jeho úlohy.
Zamestnávateľ ti zmenil zmenu bez predchádzajúcej konzultácie.
Niekto z kolegov si robí srandu z tvojho výkonu.
Dostal/-a si pochvalu, ale kolega na to reaguje chladne.
Si prvý deň v práci a nikto ti nič nevysvetlil.
Zákazník sa na teba usmieva, ale hovorí pasívne agresívne poznámky.
Dostal/-a si úlohu, ktorá je nejasne vysvetlená a nikto ti nepomáha.

Emócie na zahranie:
Znechutenie, Neistota, Radosť, Hnev, Strach, Prekvapenie, Pochybnosti, Pohŕdanie, Očakávanie, Zvedavosť, Nadšenie, Únava, Arogancia, Podráždenie, Smútok, Zamrznutie, Nedôvera, Pýcha

Príloha č. 6: Verbálna a neverbálna komunikácia

Pomôcka pre školiteľa.
Verbálna komunikácia je to, čo hovoríme – teda slová. Môže byť ústna (rozhovor, telefonát) alebo písomná (e-mail, správa, dokument). Základom je obsah a význam slov, ktoré používame.
Neverbálna komunikácia je reč tela – teda to, ako niečo hovoríme: tón hlasu, mimika, gestá, postoj, pohľad, vzdialenosť od druhej osoby a aj mlčanie. Odráža naše pocity, postoje a nálady – často viac ako samotné slová.

Príloha č. 7: Teória – Štyri roviny v komunikácii podľa Schulza von Thuna

Pomôcka pre školiteľa.
Model štyroch strán správy (komunikačných rovín) vysvetľuje, že každé naše vyjadrenie má viac vrstiev – a príjemca ho môže pochopiť rôznymi spôsobmi

1. Vecná rovina – ČO hovoríme? (obsah)
Fakty, informácie, objektívne údaje. Očakáva sa, že budú presné a jasné.
2. Vzťahová rovina – AKÝ vzťah tým vyjadrujeme?

Naznačuje, čo si myslíme o druhej osobe, ako ju vnímame. Môže vyznieť ako rešpekt, kritika, irónia.
3. Sebavyjadrenie – ČO tým hovoríme o sebe?
Každá správa prezrádza niečo o hovoriacom – jeho náladu, hodnoty, potreby.
4. Výzva / Apel – ČO chceme, aby druhý urobil?
Správa často nesie požiadavku – konaj, mysli, cíť určitým spôsobom.

Praktický príklad z pracoviska:
Výrok: „Tá prezentácia nebola veľmi prehľadná.

Možná interpretácia	Možná interpretácia
Vecná	Prezentácia mala chyby v štruktúre, prehľadnosti.
Vzťahová	Nepovažujem tvoju prácu za kvalitnú.
Sebavyjadrenie	Som zmätený alebo mám problém sa zorientovať.
Výzva	Nabudúce to urob prehľadnejšie.

Tento model ukazuje, prečo v pracovnej komunikácii vznikajú nedorozumenia – hovoriaci a počúvajúci sa môžu zamerať na rôzne roviny správy.

Príloha č. 8: Kartičky – Zvláštne inzeráty, zadania

Hľadáme človeka, ktorý vie, čo má robiť bez toho, aby sme mu to museli hovoriť.
Rovina
Vecná:
Vzťahová:
Sebavyjadrenie:
Výzva:

Náš nový kolega by mal vedieť zvládať stres bez zbytočných otázok.
Rovina
Vecná:
Vzťahová:
Sebavyjadrenie:
Výzva:

Ideálne, ak zvládaš viacero úloh naraz a nepotrebuješ dohľad.
Rovina
Vecná:
Vzťahová:
Sebavyjadrenie:
Výzva:

V našom tíme sa očakáva lojalita a spoľahlivosť.
Rovina
Vecná:
Vzťahová:
Sebavyjadrenie:
Výzva:

Ak si ten typ, čo nepotrebuje presné inštrukcie, hľadáme práve teba.
Rovina
Vecná:
Vzťahová:
Sebavyjadrenie:
Výzva:

Očakávame, že sa noví zamestnanci rýchlo začlenia bez potreby školenia.
Rovina
Vecná:
Vzťahová:
Sebavyjadrenie:
Výzva:

Nehľadáme niekoho, kto potrebuje vedenie za ruku.
Rovina
Vecná:
Vzťahová:
Sebavyjadrenie:
Výzva:

Uprednostňujeme ľudí, ktorí si poradia sami aj keď nie je všetko ideálne.
Rovina
Vecná:
Vzťahová:
Sebavyjadrenie:
Výzva:

Ten, kto čaká na pokyny, u nás dlho nevydrží.
Rovina
Vecná:
Vzťahová:
Sebavyjadrenie:
Výzva:

Zamestnanec musí chápať, čo sa od neho chce aj bez slov.
Rovina
Vecná:
Vzťahová:
Sebavyjadrenie:
Výzva:

Príloha č. 9: Profesionálny prepis inzerátu, zadanie

Pomôcka pre školiteľa.

Hľadáme samostatného kolegu, ktorý dokáže prevziať zodpovednosť za zverené úlohy a aktívne sa pýta v prípade nejasností.

Očakávame schopnosť zvládať náročné situácie, pokojne a efektívne komunikovať, formulovať otázky, ktoré pomáhajú riešiť úlohy.

Hľadáme človeka s organizačnými predpokladmi, ktorý si vie určiť priority, pracuje efektívne a samostatne, zároveň priebežne komunikuje o pokroku.

Dôležitou súčasťou našej tímovej kultúry je dôvera – oceňujeme spoľahlivých ľudí, ktorí dodržujú dohody a aktívne prispievajú k spolupráci.

Uvítame kandidáta s iniciatívnym prístupom, ktorý dokáže samostatne riešiť bežné úlohy a nebojí sa konzultovať nejasnosti, ktoré si vyžadujú objasnenie.

Nových kolegov radi zapracujeme do tímu – očakávame však, že si vedia aktívne vyhľadať informácie a pýtať sa v prípade potreby.

Ponúkame priestor pre ľudí, ktorí si vedia organizovať svoju prácu a v prípade nejasností vyhľadávajú riešenia samostatne, ale aj tímovo.

Hľadáme flexibilného človeka, ktorý sa vie prispôsobiť zmenám a efektívne hľadá riešenia aj v menej štandardných situáciách.

Na tejto pozícii sa dobre uplatnia kandidáti, ktorí dokážu iniciatívne konať a neboja sa prebrať zodpovednosť za rozhodnutia.

Očakávame aktívne počúvanie a schopnosť uvažovať v širších súvislostiach pri plnení úloh.

Príloha č. 10: Rozdiel medzi formálnym a neformálnym šírením informácií v práci

Pomôcka pre školiteľa.

Formálne šírenie informácií prebieha cez oficiálne kanály a má jasnú štruktúru – napríklad e-maily od nadriadeného, interné smernice, porady alebo zápisy z mítingov. Ide o informácie, ktoré majú jasného odosielateľa, príjemcu a cieľ.

Neformálne šírenie informácií sa deje mimo oficiálnych komunikačných ciest – napríklad rozhovory pri káve, „šuškanda“ medzi kolegami, osobné správy. Často ide o rýchlejší spôsob šírenia informácií, ale tie môžu byť skreslené alebo neúplné.

Dôležité je rozpoznať, kedy je vhodné použiť ktorý spôsob a byť si vedomý, že neformálna komunikácia má síce svoju hodnotu pre vzťahy, ale nie vždy je spoľahlivým zdrojom informácií.

Príloha č. 11: Pracovný oznam

Oznam pre zamestnancov skladu:

Vedenie spoločnosti upozorňuje všetkých zamestnancov skladu, že od pondelka 15. mája dôjde k zmene pracovného harmonogramu pre nočnú zmenu. Nočná zmena sa bude začínať o 21:00 hod. (namiesto o 22:00 hod.) a skončí o 5:00 hod. Všetci zamestnanci, ktorých sa táto zmena týka, sú povinní potvrdiť oboznámenie s touto zmenou do piatku 12. mája do 14:00 hod. u vedúceho zmeny osobne alebo e-mailom. Zároveň sa ruší možnosť čerpania dovolenky v týždni od 15. do 21. mája z dôvodu inventúry skladu.

Ďakujeme za pochopenie. V prípade otázok kontaktujte vedúceho skladu pána Mareka Šimka.

Príloha č. 12: Tipy a pravidlá, ktoré pomáhajú tomu, aby sa informácie neskreslili

Pomôcka pre školiteľa.

Zastav skreslenie, zmeň komunikáciu!

Overuj si porozumenie – spýtaj sa: „Rozumeli sme tomu rovnako?“

Nerob si domnienky – ak niečo nie je jasné, spýtaj sa.

Komunikuj konkrétne – vyhni sa vágnym formuláciám ako „čoskoro“, „niekedy“, „asi“.

Zopakuj kľúčové informácie – pomáha to overiť správne pochopenie.

Aktívne počúvaj – venuj pozornosť tomu, čo druhý hovorí, nečakaj len na svoju príležitosť hovoriť.

Zachovaj pokoj – emócie môžu skresliť, čo hovoríš alebo počuješ.

Pýtaj sa na kontext – pochopenie širších súvislostí pomáha predísť nedorozumeniam.

Zastav šírenie informácií typu „jedna pani povedala“ – zdieľaj len overené informácie.

Zapisuj dôležité dohody – písomná forma predchádza nedorozumeniam.

Rozlišuj medzi faktami a názormi – pomáha to pri objektívnom vnímaní.

Zameraj sa na cieľ komunikácie – pomáha to neodbočovať sa témy.

Daj druhým priestor na spätnú väzbu – môže odhaliť nezrovnalosti.

Vnímaj neverbálnu komunikáciu – aj tá ti môže napovedať, či bol odkaz pochopený.

Neodkladaj dôležitú komunikáciu – čím neskôr sa rieši, tým viac sa môže skresliť.

Dohody si potvrďte – napríklad vetou: „Dohodli sme sa, že...“

TÍMOVÁ SPOLUPRÁCA V PRACOVNOM PROSTREDÍ

Ciele bloku:

- Vyskúšať si zdieľanie informácií a skúseností potrebných pre tímovú prácu.
- Rozpoznať a interpretovať pohľad druhého človeka v náročnej pracovnej situácii.
- Overiť si spoluprácu v tíme (aj medzi tímami navzájom) pri dosahovaní cieľov.
- Uvedomiť si dôležitosť spolupráce v tíme, kde každý prispieva k spoločnému cieľu.

Skupina:

12 - 20 účastníkov

Materiál:

- Flipchart, flipchartové papiere, papier, fixky, perá
- Aktivita 1: kartičky s pracovnými pozíciami (príloha č. 1) , pracovná kartička z prílohy č. 2, príloha č. 3 (Príklad výmeny informácií)
- Aktivita 2: kartičky podľa prílohy č. 4 (Oddelenia – pre každé oddelenie jeho kartičku) príloha č. 5 (Zásady tímovej spolupráce v pracovnom prostredí), fixky, farebné papiere, časopisy, nožnice, lepidlo, postity
- Aktivita 3: kartičky s krátkymi popismi náročných pracovných situácií z prílohy č. 6 (vytlačiť a rozstrihať), príloha č. 7 (Tipy na budovanie empatie v pracovnom tíme)
- Aktivita 4: hárok papiera formátu A3 pre každý tím, fixky, príloha č. 8 (kartičky: Jeden cieľ – rôzne cesty), stopky

Dĺžka v minútach:

190 minút

Zhrnutie:

Aktivita 1: Reťaz skúseností pomáha tímu
Aktivita 2: Oddelenie pod tlakom alias tímová spolupráca
Aktivita 3: V ich koži – empatia v tímovej spolupráci
Aktivita 4: Jeden cieľ – rôzne cesty v tíme

Inštrukcie:

Aktivita č. 1: Reťaz skúseností pomáha tímu (45 min.)

Príprava pred aktivitou:
Školiteľ si pripraví:
a) vytlačí a nastrihá kartičky z prílohy č. 1,
b) vytlačí pracovné kartičky z prílohy č. 2 (pre každého účastníka),
c) vytlačí kartičku z prílohy č. 3 (2x).

Priebeh vzdelávacieho bloku:
Školiteľ otvorí vzdelávaciu aktivitu: *„Pretože už máte skúsenosť s brigádou, alebo inou prácou, ponúkam vám možnosť vžiť sa do rôznych pracovných pozícií. Každý si vytiahne jednu kartičku s pracovnou pozíciou s popisom nadobudnutých skúseností z práce, ktorú vykonávate.“*

Rozdá účastníkom kartičky s pracovnými pozíciami z prílohy č. 1 a pracovnú kartičku z prílohy č. 2.

„Úlohou každého z vás je vybrať si jedného kolegu. Predstavíte si navzájom svoje pracovné pozície a povedzte si nejakú užitočnú skúsenosť (radu, tip), čo vám pomohlo v práci podľa popisu. Počúvajte, čo vám chce odovzdať druhý kolega – zapamätajte si, čo bolo pre vás nové alebo zaujímavé. Zapíšte si to do pracovnej kartičky."

Po 10 minútach školiteľ vyzve dvoch dobrovoľníkov, aby podľa príkladu predviedli účastníkom rozhovor podľa prílohy č. 3: Príklad výmeny informácií.

Následne každý vedie rozhovor s 3 účastníkmi. Po 10 minútach školiteľ vyzve účastníkov, aby vytvorili kruh a zdieľali si, čo sa dozvedeli, naučili.

Zamerajú sa na odpovede na otázky, ktoré školiteľ napísal na flipchart:

- Čo si sa dnes naučil od iných?
- Bolo pre teba ľahké zdieľať niečo užitočné?
- Kto všetko v tíme môže byť „nositeľom skúseností, vedomostí"?
- Prečo je v tíme dôležité vedome si pomáhať a zdieľať know-how?

Školiteľ v závere zhrnie, prečo je dôležité odovzdávanie skúseností, aby sa podporovala tímová spolupráca.

- Zdieľanie know-how zvyšuje **efektivitu**, zabraňuje chybám a pomáha novým kolegom rýchlejšie sa adaptovať.
- Vzájomná pomoc v tíme posilňuje **vzťahy** a vytvára prostredie, kde sa ľudia neboja pýtať sa alebo si priznať, že niečo nevedia.
- Vytvára sa tak **vzájomný rešpekt, otvorenosť a kultúru učenia sa** v tíme.

Aktivita č. 2: Oddelenie pod tlakom alias tímová spolupráca (75 min.)

simulácia reálnej pracovnej situácie

Príprava pred aktivitou:
Školiteľ si pripraví:
a) kartičky podľa prílohy č. 4 (Oddelenia – pre každé oddelenie pridelenú kartičku),
b) pre každého účastníka prílohu č. 5 (Zásady tímovej spolupráce v pracovnom prostredí),
c) perá, fixky, farebné papiere, časopisy, nožnice, lepidlo, postity.

Priebeh vzdelávacieho bloku:
Školiteľ rozdelí účastníkov do 5 tímov/oddelení (marketing, obsah, dizajn, klientsky servis, projektové riadenie). Každý tím dostane svoju kartičku so špecifickým zadaním a informáciami (príloha č. 4).

Úlohou všetkých účastníkov je v časovom limite 30 minút vytvoriť jeden spoločný výstup: informačný leták podľa požiadaviek klienta.

Školiteľ predstaví usmernenia k práci: Tímy (podľa oddelení) si na začiatku prečítajú zadanie a naplánujú si rozdelenie úloh v rámci tímu. Každý tím má len časť informácií, takže bez komunikácie s ostatnými oddeleniami nedokážu splniť zadanie.

Školiteľ umožní, aby sa každých 10 minút stretol jeden zástupca tímu na porade. Môžu zdieľať, čo robia, na čom ich oddelenie pracuje, môžu sa pýtať, vyjednávať.

Porady vedie tím, oddelenie – „projektové riadenie“, ktoré môže pomáhať koordinovať celý proces, sledovať čas a organizovať porady.

Počas aktivity školiteľ pozoruje, ako prebieha spolupráca, komunikácia.

Po uplynutí 30 minút niektorí členovia predstavia finálny produkt – informačný leták.

Školiteľ alebo tím klientskeho servisu poskytnú spätnú väzbu z pohľadu „klienta“.

Následne školiteľ vedie diskusiu: Otázky do diskusie napíše na flipchart. Každá účastník si zoberie 6 postitov (kartičiek). Na každý z nich napíše krátku odpoveď na jednu otázku:

1. Ako sa mi spolupracovalo v mojom tíme a prečo?
2. Čo pomohlo dobrej spolupráci medzi oddeleniami?
3. Zažil/-a si počas aktivity moment, kedy si niečo zdieľal/-a alebo prijal/-a od iného tímu? Ak áno, ako to ovplyvnilo výsledok?
4. Čo bolo pre mňa počas aktivity najťažšie a prečo?
5. Akú rolu som v tíme zohrával/-a? (napr. líder, pozorovateľ, koordinátor, „kreatívec“)
6. Čo som sa o sebe naučil/-a?

Po napísaní odpovedí každý z účastníkov pristúpi k flipchartu, odpovie na otázku a nalepí postit k číslu otázky.

Po prezentácii v závere aktivity, školiteľ zhrnie a zdôrazní potrebu **spolupráce, aktívnej komunikácie a zdieľania** (kľúčové zručnosti v každom zamestnaní). Povzbudí účastníkov, aby si preniesli túto skúsenosť do praxe. A ponúkne účastníkom podporný materiál z prílohy č. 5.

Aktivita 3 : „V ich koži“ – empatia v tímovej spolupráci (40 min.)

Príprava pred aktivitou:
Školiteľ si pripraví:
a) vytlačí a rozstrihá kartičky z prílohy č. 6,
b) flipchartové papiere, postity štyroch farieb, otázky pre prácu v skupinách,
c) vytlačí prílohu č. 7 pre účastníkov.

Priebeh vzdelávacieho bloku:
Školiteľ rozdelí účastníkov do menších skupín, tímov (4-5 osôb). Každá skupina si vytiahne jednu kartičku s krátkym popisom situácie kolegu/kolegyne, ktorý/-á je ich fiktívnym členom v pracovnom prostredí (príloha č. 6). Na flipchartový papier, ktorý dostanú do stredu, napíšu situáciu z kartičky a okolo cez postity rôznych farieb členovia tímu odpovedajú na otázky, ktoré školiteľ vyvesil na hlavný flipchart:

1. Ako sa podľa nás cíti človek v tejto situácii? (odpovede píšu na žlté postity)
2. Aké sú jeho/jej potreby, obavy alebo očakávania? (odpovede píšu na zelené postity)
3. Čo by mohli kolegovia alebo tím urobiť, aby tejto osobe pomohli? (odpovede píšu na modré postity)
4. Ako by sme mohli podobným situáciám v tíme predchádzať? (odpovede píšu na červené postity)

Počas 10-15 minút tímy diskutujú, píšu a lepia odpovede na flipchartový papier (okolo vzniknutej situácie kolegu/kolegyne).

Po uplynutí času sa každý tím podelí s ostatnými účastníkmi: predstaví situáciu, pocity a návrhy na podporu zo strany tímu. Účastníci môžu dopĺňať, reagovať.

Na záver aktivity školiteľ ponúkne zhrnutie zásad, ktoré podporujú empatiu na budovanie tímovej spolupráce. Po zhrnutí ponúkne účastníkom podporný materiál (príloha č. 7).

Aktivita č. 4: Jeden cieľ – rôzne cesty (30 min.)

Príprava pred aktivitou:
Školiteľ si pripraví:
a) vytlačí a rozstrihá prílohu č. 8,
b) fixky, papiere formátu A3, stopky.

Priebeh vzdelávacieho bloku:
Školiteľ rozdá účastníkom fixky (každému 1). Úlohou účastníkov je vytvoriť si skupinu zo 6 členov tak, aby v skupine neboli rovnaké farby fixiek.

Po vytvorení skupín každý dostane papier formátu A3. Jeden zástupca zo skupiny pristúpi k školiteľovi a vytiahne si kartičku, na ktorej je napísaný cieľ, ktorý majú skupiny ako tím sledovať (príloha č. 8).

Kartičku si tím nalepí na papier.

Školiteľ predstaví pravidlá, ktoré nasledujú:

- Každý tím má vylosovaný cieľ.
- Úlohou je spoločne vytvoriť návrh riešenia – každý člen tímu musí prispieť k riešeniu.
- K papieru pristúpi prvý člen tímu a svojou fixkou píše/kreslí svoj návrh, má na to 1 minútu.
- Po uplynutí času školiteľ, ktorý meria čas, oznámi, aby k papieru pristúpil ďalší člen a doplnil/nakreslil, čo on navrhuje pre dosiahnutie cieľa (môže, ale nemusí nadviazať na predchodcu).
- Takto sa každú minútu vystrieda každý člen tímu.
- Nikto nesmie nič vymazať. Môžu dopĺňať, nadväzovať alebo prepájať nápady.
- Na záver, keď posledný člen tímu doplní svoj návrh, sa všetci členovia tímu porozprávajú a dohodnú sa na konečnom výstupe, ktorým bude riešenie dosiahnutia cieľa.

Všetky skupiny, tímy začínajú spolu a striedajú sa pri práci vždy po vyzvaní školiteľa, ktorý sleduje čas.

Po tejto tímovej práci každá skupina, tím predstaví cieľ, ktorý mal dosiahnuť a zdieľajú svoje predstavy ako by ho chceli dosiahnuť. Členovia tímu povedia, čím by oni, podľa toho, čo napísali chceli prispieť k naplneniu cieľa.

Na záver aktivity školiteľ predstaví zásady, ktoré je potrebné dodržiavať pri spoločnom tímovom smerovaní k cieľu (príloha č. 9).

PRÍLOHY

Príloha č. 1: Kartičky – Pracovné roly pre aktivitu Reťaz skúseností

- Kartička 1: Asistent v kaviarni – Vieš, ako komunikovať so zákazníkmi, vybavovať objednávky a zvládať tlak počas pracovnej špičky.
- Kartička 2: Pomocná sila v kuchyni – Vieš, ako funguje kuchyňa v rýchlom tempe, dodržiavaš hygienu a spoluprácu s kuchárom.
- Kartička 3: Letný animátor v detskom tábore – Máš skúsenosti s organizáciou aktivít, zodpovednosťou za deti a prácou v kolektíve.
- Kartička 4: Čašník/čašníčka v reštaurácii – Zvládaš multitasking, máš skúsenosti s obsluhou, drámami pri stoloch aj so sprepitným.
- Kartička 5: Predavač v stánku s občerstvením – Vieš rýchlo pracovať s pokladňou, pripravovať jedlo a usmievať sa aj pod tlakom.
- Kartička 6: Brigádnik na festivale/podujatí – Vedel/-a si si poradiť s chaosom, s orientovaním ľudí a často si riešil/-a aj nečakané situácie.
- Kartička 7: Pomocník pri upratovaní hotelových izieb – Máš zmysel pre detail, rýchlosť a pracoval/-a si často bez dozoru.
- Kartička 8: Letákový roznášač – Pracoval/-a si samostatne, plánoval/-a si trasu a vedel/-a si si rozdeliť čas.
- Kartička 9: Asistent/-ka na recepcii – Zvládaš administratívu, kontakt so zákazníkmi a vieš, že je dôležitý prvý dojem firmy.
- Kartička 10: Pracovník pri inventúre v supermarkete – Precíznosť, spolupráca v tíme a nočné zmeny ťa naučili byť trpezlivým/-ou.
- Kartička 11: Roznášač jedla – Mal/-a si kontakt so zákazníkmi, bol/-a si závislý/-á od navigácie a rýchlej orientácie.
- Kartička 12: Pracovník na stavbe, pomocné práce – Poznáš tvrdú fyzickú prácu, zodpovednosť za bezpečnosť a potrebu tímovej koordinácie.
- Kartička 13: Asistent v knižnici alebo infocentre – Komunikácia, orientácia v systéme a pomoc druhým ti bola každodennou rutinou.
- Kartička 14: Opatrovateľ/-ka detí/seniorov – Zodpovednosť, empatia, dôslednosť a samostatné rozhodovanie ti nie sú cudzie.

Príloha č. 2: Pracovná kartička pre účastníka

1. Moja rola: _____
2. Komu som niečo odovzdal/-a?
Meno: _____ Čo som zdieľal/-a: _____
Meno: _____ Čo som zdieľal/-a: _____
Meno: _____ Čo som zdieľal/-a: _____
3. Od koho som sa niečo naučil/-a?
Meno: _____ Čo som sa naučil/-a: _____
Meno: _____ Čo som sa naučil/-a: _____
Meno: _____ Čo som sa naučil/-a: _____
4. Čo ma najviac prekvapilo alebo zaujalo?
_____

Príloha č. 3: Príklad výmeny informácií počas aktivity Reťaz vedomostí

Účastník A: Brigádnik v kaviarni
„Vieš, ako komunikovať so zákazníkmi, vybavovať objednávky a zvládať tlak počas špičky.“
Účastník B: Stážista s nulovou praxou
„Si motivovaný a ochotný sa učiť od každého.“

Priebeh ich výmeny:

Krok 1 – Úvodný kontakt:
A: „Ahoj, som brigádnik z kaviarne. Máš chuť si vymeniť nejaký tip alebo skúsenosť?“
B: „Jasné, ja som úplne nový – stážista. Hľadám čokoľvek, čo mi pomôže prežiť prvý týždeň!“

Krok 2 – Odovzdanie vedomostí (A odovzdáva B):
A: „OK, tak jeden tip z kaviarne – keď príde nahnevaný zákazník, nikdy mu nevraciam rovnakú energiu. Vždy začnem vetou ,,Chápem, že je to nepríjemné´´ – to pomáha odľahčiť situáciu. Skús to, aj keď len niekomu niečo vysvetľuješ.“
B: „To je super, ja sa vždy bojím, že mi niekto vynadá a neviem čo povedať.“

Krok 3 – Odovzdanie vedomostí (B odovzdáva A):
B: „Ja zasa neviem takmer nič, ale zistil som, že keď si všetko píšem, tak to menej zabúdam. Mám zošit a každú blbosť si tam značím. Možno by ti pomohlo, keď školíš niekoho nového.“
A: „To je dobrý nápad, vlastne fakt – vždy ma hnevá, že sa ma pýtajú to isté stokrát. Keby som im dal zošit... možno by to išlo lepšie.“

Krok 4 – Rozchod:
A: „Vďaka, to bol dobrý nápad. Idem nájsť niekoho, komu môžem povedať o tých zákazníkoch.“
B: „Aj ja, možno ešte niečo zozbieram!“

Príloha č. 4: Kartičky k aktivite „ Oddelenie pod tlakom“

Oddelenie: Marketing

- Vašou úlohou je presne definovať, pre koho je leták určený.
- Máte informáciu, že cieľovou skupinou sú mladí ľudia vo veku 18–25 rokov.
- Klient chce, aby leták pôsobil atraktívne a bol napísaný moderným jazykom.
- Spolupracujte s oddeleniami, ktoré majú informácie o obsahu a dizajne.

Oddelenie: Obsah

- Vašou úlohou je pripraviť textový obsah letáku.
- Viete, že kľúčové sú 3 body:

1. výhody spolupráce v tíme,
2. praktické tipy na zdieľanie informácií,
3. skúsenosť z reálneho pracovného prostredia.

- Nezabudnite na jednoduchý jazyk a výstižnosť.
- Požiadajte oddelenie marketingu o informácie o cieľovej skupine.

Oddelenie: Dizajn

- Zodpovedáte za vizuálnu stránku letáku.
- Viete, že klient chce moderný a čistý dizajn.
- Leták má byť vo formáte A4, rozdelený do 3 častí.
- Farby majú byť pestré, text dobre čitateľný.
- Požiadajte ostatné oddelenia o texty a odporúčania.

Oddelenie: Klientsky servis

- Zodpovedáte za komunikáciu s klientom.
- Viete, že klient trvá na tom, aby bol leták dodaný do 30 minút.
- Klient zdôraznil: jednoduchosť, konkrétnosť, žiadne odborné výrazy.
- Máte informáciu, že sa leták bude používať aj na sociálnych sieťach.
- Vašou úlohou je zabezpečiť, že všetci budú vedieť, čo klient očakáva.

Oddelenie: Projektové riadenie

- Zodpovedáte za časový manažment a koordináciu tímov.
- Viete, že výsledný produkt musí byť jeden leták odovzdaný včas.
- Môžete organizovať spoločné porady každých 10 minút.
- Sledujte, či si tímy navzájom zdieľajú informácie.
- Môžete rozhodnúť, či sa aktivita predĺži alebo skráti.

Príloha č. 5: Zásady tímovej spolupráce v pracovnom prostredí

Jasné ciele – Všetci členovia tímu vedia, kam tím smeruje a čo je cieľom ich spoločnej práce.
Vzájomná dôvera – Členovia tímu si dôverujú, spoliehajú sa jeden na druhého a rešpektujú rozdiely medzi sebou.
Otvorená komunikácia – Každý má priestor vyjadriť svoj názor, pýtať sa a zdieľať informácie bez obáv.
Rozdelenie úloh – Úlohy sú rozdelené spravodlivo podľa schopností, záujmu a kapacít jednotlivcov.
Zodpovednosť za výsledok – Každý nesie zodpovednosť nielen za svoju úlohu, ale aj za spoločný výsledok tímu.
Aktívne počúvanie – V tíme si skutočne počúvame, nielen čakáme, kým prídeme na rad.
Spätná väzba – Dávame si konštruktívnu spätnú väzbu, vedieme dialóg namiesto obviňovania.
Podpora a pomoc – V tíme si pomáhame, ponúkame si podporu, keď niekto zaostáva alebo čelí prekážke.
Flexibilita – Sme pripravení meniť plány, prijať nové nápady a adaptovať sa, keď sa menia okolnosti.
Spoločné učenie sa – Učíme sa zo skúseností, chýb aj úspechov a zdieľame svoje poznatky medzi sebou.

Príloha č. 6: Kartičky – Empatické situácie pre tímovú spoluprácu

- Kartička 1: Nováčik pod tlakom – Pracuješ druhý deň v rýchlom bufete. Kolegovia sú zaneprázdnení, neodpovedajú ti, keď sa niečo opýtaš. Máš pocit, že ťa nikto neberie vážne.

- Kartička 2: Zabudnutý v rohu – Na veľkom podujatí máš pomáhať s organizáciou, ale nik ti nepridelil úlohu. Sedíš bokom a máš pocit, že tam nemáš čo robiť.

- Kartička 3: Kolegyňa má zlý deň – Tvoja kolegyňa pri pokladni je tichá a odmeraná. Zvykli ste sa rozprávať, ale dnes len kývne hlavou. Netušíš, čo sa stalo.

- Kartička 4: Po chybe – Urobil/-a si chybu – poslal/-a si nesprávnu objednávku zákazníkovi. Kolegovia to zistili, ale nikto s tebou nehovorí, len to medzi sebou šepkajú.

- Kartička 5: Príliš veľa úloh – Zrazu ti pridelili viac úloh ako iným. Nestíhaš, ale bojíš sa povedať to nahlas, aby si nepôsobil/-a neschopne.

- Kartička 6: Odlišný štýl – Si veľmi precízny/-a a rád/rada pracuješ podľa pravidiel. Kolega robí veci rýchlo, niekedy nepresne. Začínate sa rozchádzať v názoroch.

- Kartička 7: Šéf kričí – Vedúci zakričal na teba pred ostatnými za chybu, ktorú si neurobil/-a. Cítiš sa ponížený/-á, ale nevieš, ako máš reagovať.

- Kartička 8: Súkromné problémy – Doma máš problémy, si nevyspatý/-á, unavený/-á. Kolegovia si to nevšímajú a len komentujú, že si dnes „nejaký/-á mimo“.

- Kartička 9: Neviditeľná práca – Dostávaš nepopulárne úlohy – upratovanie, vynášanie smetí. Kolegovia si to ani nevšimnú, nepoďakujú. Máš pocit, že tvoja práca nie je dôležitá.

- Kartička 10: Iný jazyk – Tvoj materinský jazyk nie je slovenčina. Vieš, čo chceš povedať, ale niekedy sa zle vyjadríš. Kolegovia sa smejú, hoci nie s úmyslom ublížiť ti.

- Kartička 11: Pracuješ navyše – Zostávaš po smene, pomáhaš iným. Nikto to neocení, máš pocit, že sa to berie ako samozrejmosť.

- Kartička 12: Zabudnuté narodeniny – V tíme sa zvyknú oslavovať narodeniny. Tvoje si nikto nevšimol. Nechceš to riešiť, ale mrzí ťa to.

Príloha č. 7: Tipy na budovanie empatie v pracovnom tíme

Pomôcka pre školiteľa, alebo podporný materiál pre účastníkov.

Zaujímaj sa o realitu druhých.
Všímaj si, čo prežívajú ostatní – za otázkou „Ako sa máš?“ môže byť oveľa viac.
Skús sa spýtať aj: „Čo ťa dnes potešilo? Čo ti sťažuje prácu?“
Počúvaj s cieľom porozumieť, nie reagovať.
Neskáč do reči. Nedomýšľaj si.
Parafrázuj: „Ak ťa správne chápem, tak ťa nahnevalo, že...'“
Vcíť sa – skús si predstaviť, čo by si cítil/-a ty.
Čo by si potreboval/-a na jeho/jej mieste?
Ako by si chcel/a, aby k tebe ostatní pristupovali?
Podporuj kultúru spätnej väzby.
Vytváraj priestor, kde sa ľudia môžu podeliť, ak niečo nefunguje.
Povzbudzuj: „Ďakujem, že si to povedal/-a.“
Modeluj empatické správanie.
Buď príkladom: ospravedlň sa, ak niekoho nechtiac urazíš.
Daj najavo pochopenie aj vo vypätých situáciách.
Podporuj vzájomné učenie sa a zdieľanie.
Každý má inú skúsenosť, pohľad, štýl práce.
Empatia sa buduje aj cez spoločné učenie, nielen cez „cítenie“.
Nezabúdaj, že empatia nie je slabosť – je to tímová sila.
Tímy, ktoré si dôverujú a navzájom sa chápu, pracujú efektívnejšie.
Empatia znižuje konflikty, zlepšuje komunikáciu a podporuje spoluprácu.

Príloha č. 8: Kartičky – Jeden cieľ, rôzne cesty

Každý cieľ je navrhnutý tak, aby podporil uvedomenie si, že každý člen tímu prispieva k spoločnému výsledku.

1. Navrhnite, ako zlepšiť zaškolenie nového brigádnika, aby sa rýchlejšie zapojil do tímu.
2. Vymyslite, ako vytvoriť prívetivé pracovné prostredie, v ktorom sa všetci cítia rešpektovaní.
3. Navrhnite jednoduchý systém, ako si v tíme navzájom pomáhať počas náročných dní.
4. Vytvorte pravidlá tímovej komunikácie, ktoré by pomohli predchádzať konfliktom.
5. Vymyslite spôsob, ako v tíme lepšie zdieľať informácie – aby nikto nezostal „mimo“.
6. Navrhnite tímovú aktivitu, ktorá podporí lepšie spoznanie sa medzi kolegami.
7. Vymyslite zlepšenie, ktoré by uľahčilo prácu so zákazníkmi počas pracovnej špičky.
8. Navrhnite, ako by ste reagovali ako tím na nespokojného zákazníka – rýchlo, s rešpektom a efektívne.
9. Navrhnite systém, ako si od zákazníkov pýtať spätnú väzbu a ako ju v tíme využívať.
10. Spoločne navrhnite zlepšenie organizácie práce počas zmien (napr. ranná/večerná zmena).
11. Vymyslite spôsob, ako zjednodušiť alebo zrýchliť rutinnú úlohu, ktorú robíte všetci v tíme.
12. Navrhnite, ako zaviesť pravidelné tímové zdieľanie nápadov na zlepšenie.
13. Navrhnite spôsob, ako v tíme prejavovať uznanie za dobrú prácu.
14. Vymyslite, ako sa môžu brigádnici cítiť plnohodnotnou súčasťou tímu.
15. Navrhnite systém, ako si navzájom dávať jednoduché pochvaly či povzbudenia.

Príloha č. 9: Zásady dodržiavania spoločného smerovania k cieľu v pracovnom tíme

Pomôcka pre školiteľa.

Čo to znamená?

- Každý člen tímu chápe, aký je hlavný cieľ spoločnej práce a pozná svoje vlastné miesto v jeho dosahovaní.
- Tím sa pravidelne zladuje – pripomíname si, prečo robíme to, čo robíme.
- Rozdielne prístupy a úlohy sú vítané, ale všetky smerujú k rovnakému výsledku.

Prečo je to dôležité?

- Zabraňuje chaosu, zbytočným konfliktom a plytvaniu energiou na vedľajšie veci.
- Zvyšuje efektivitu tímu – každý pracuje na tom, čo prispieva k celku.
- Posilňuje motiváciu – ľudia vidia zmysel svojej práce v širšom kontexte.
- Pomáha tímu rýchlejšie reagovať na zmeny bez straty smerovania.

Ako to v praxi vyzerá?

- Na začiatku projektu si tím jasne povie, čo je spoločný cieľ a čo od neho každý očakáva.
- Priebežne tím kontroluje: „Ideme stále tým istým smerom?“
- Jednotlivé nápady alebo iniciatívy sa posudzujú podľa otázky: „Pomáha nám to dostať sa bližšie k cieľu?“
- Konflikty sa riešia cez prizmu spoločného cieľa: niekto má pravdu, ale čo je lepšie pre tím a dosiahnutie cieľa.

Praktické tipy pre tím:

- Na poradách si pripomínajte hlavné ciele – vizuálne alebo slovne.
- Keď niekto navrhne zmenu, pýtajte sa: „Ako to pomôže nášmu cieľu?“
- Podporujte otázky typu: „Čo teraz najviac posunie tím dopredu?“
- Oceňujte aj malé kroky, ktoré prispievajú k dosiahnutiu spoločného úspechu.

SEBAREFLEXIA A PRIJÍMANIE SPÄTNEJ VÄZBY

Ciele bloku:

- Analyzovať svoje správanie, hodnotiť vlastné silné a slabé stránky pri sebareflexii.
- Pochopiť rozdiel medzi kritikou a konštruktívnou spätnou väzbou.
- Porozumieť analýze situácie pomocou metódy STAR.

Skupina:

12 - 20 účastníkov

Materiál:

- Flipchart, flipchartové papiere, papier, fixky, perá
- Aktivita 1: Malé papieriky pre každého účastníka (príloha č. 2)
- Aktivita 2: Vytlačené a nastrihané kartičky – sendvičová metóda (príloha č. 4)
- Aktivita 3: Vytlačený pracovný list – Analýza riešenia problému pomocou metódy STAR (príloha č. 5)

Dĺžka v minútach:

160 minút

Zhrnutie:

Aktivita 1: Zrkadlo môjho ja
Aktivita 2: Spätná väzba verzus kritika
Aktivita 3: Efektívne riešenie problémov prostredníctvom prijímania spätnej väzby

Inštrukcie:

Aktivita 1: Zrkadlo môjho ja (70 min.)

Príprava pred aktivitou:
Školiteľ si pripraví:
a) prezentácia podľa prílohy č. 1,
b) malé papieriky alebo kartičky, pero,
c) príloha č. 2 pre každého účastníka.

Priebeh vzdelávacieho bloku:
Na začiatok vzdelávacej aktivity školiteľ predstaví tému: V tejto aktivite sa budeme venovať dôležitej téme – sebareflexia. Následne spustí prezentáciu podľa prílohy č. 1.

Vzdelávací blok otvorí krátkou aktivitou „Kľúč k sebe“ (5 min.) *„Každý z nás nosí v sebe kľúč. Kľúč k pochopeniu vlastných úspechov aj vlastných chýb. Predtým, než sa pustíme do hlbšej sebareflexie, skúste sa na chvíľu zastaviť a odpovedať na jednoduchú otázku.“*

Školiteľ otázku napíše na flipchart: „Aká vlastnosť/schopnosť ti v živote najviac pomáha zvládať výzvy, ktoré ti život prináša?“

Požiada účastníkov, aby si túto vlastnosť alebo schopnosť napísali na papierik. Papierik si nechajú pri sebe ako „kľúč“ – pripomenutie, že už teraz majú v sebe nástroje na zvládanie situácií. Doplní slová: *„Tento kľúč vám dnes bude pomáhať počas vašej sebareflexie.“*

Po tejto krátkej aktivite školiteľ vyzve účastníkov, aby sa aktívne zapojili do nasledovnej aktivity, ktorá bude zameraná na vedome reflektovanie vlastnej práce, počas ktorej budú identifikovať svoje silné stránky a tiež odhalia oblasti, v ktorých sa môžu zlepšovať. Školiteľ povzbudzuje účastníkov k otvorenosti a pripomína, že aj z neúspechov sa rodia príležitosti na rast.

Každý účastník obdrží kartičku SELF (príloha č. 2) , podľa nej sa bude venovať vlastnej analýze situácie, keď sa mu nedávno nepodarilo úspešne dokončiť niektorú úlohu (v škole, v práci). Počas 20 minút má každý účastník v individuálnej práci urobiť vlastnú sebareflexiu na konkrétnu udalosť.

Po vypracovaní pracovného listu sa účastníci stručne podelia o svoje zistenia v bezpečnej a podporujúcej atmosfére. Školiteľ moderuje diskusiu na tému: *„Aké ľahké resp. ťažké je byť k sebe úprimný? Čo nám sebareflexia ukazuje o nás samých? Ako nám môže pohľad na chyby pomôcť rásť?“*

V závere aktivity školiteľ poďakuje účastníkom za odvahu a zdieľanie. Zdôrazní, že technika SELF je skvelým sprievodcom pri budovaní sebadôvery a profesionálneho rastu.

Pripomenie, že sebareflexia nie je jednorazová aktivita, ale celoživotný proces učenia sa zo skúseností.

Aktivita 2: Spätná väzba verzus kritika (45 min.)

Príprava pred aktivitou:
Školiteľ si pripraví:
a) pripravená prezentácia podľa prílohy č. 3 – Metóda sendviča a rozdiel medzi kritikou a spätnou väzbou,
b) vytlačené a nastrihané kartičky – sendvičová metóda podľa prílohy č. 4.

Priebeh vzdelávacieho bloku:
V úvode aktivity školiteľ vyzve účastníkov, aby si spomenuli na situácie, keď boli za niečo kritizovaní. Vyzve účastníkov, aby sa podelili s tým, čo im napadne pri slove „kritika“. Školiteľ zapisuje odpovede na flipchart: červenou farbou – negatívne emócie (napr. hanba, obrana, zneistenie), zelenou farbou – pozitívne emócie (napr. rast, poučenie, posun vpred).

Po brainstormingu školiteľ zhrnie rozdiel medzi kritikou a spätnou väzbou: *„Kritika je vyjadrenie nesúhlasu alebo poukázanie na chybu, ktoré môže mať rôznu formu. Spätná väzba (konštruktívna kritika) vedie k rozvoju, obsahuje konkrétny návrh na zlepšenie a je vyjadrená rešpektujúco.“*

Cez prezentáciu účastníkom predstaví zásady poskytovania spätnej väzby metódou „sendviča“ a rozdiel medzi kritikou a spätnou väzbou (podľa prílohy č. 3).

Po prezentácii si účastníci vyskúšajú poskytnúť spätnú väzbu. Školiteľ rozdelí účastníkov do dvojíc. Každý z dvojice si vytiahne jednu kartičku so situáciou z pracovného prostredia (príloha č. 4). Úlohou každého člena bude vytvoriť metódou sendviča poskytnutie spätnej väzby pre zamestnanca. Vzájomne si vo dvojiciach predstavia vytvorené texty.

Po ukončení práce v skupinách školiteľ vyzve každú dvojicu, aby zhodnotili, ako sa im darilo, čo bolo náročné, akú reakciu očakávajú pri poskytnutí ich spätnej väzby od zamestnanca.

Na záver školiteľ uzatvára aktivitu zdôraznením, že:

- Sendvičová metóda pomáha tlmiť napätie pri nepríjemnej informácii.
- Spätná väzba je nástroj rozvoja, nie útoku.
- Komunikačné zručnosti zohrávajú dôležitú úlohu v zdravých pracovných vzťahoch.

Povzbuď účastníkov, aby v najbližšom týždni vyskúšali podať alebo prijať spätnú väzbu podľa sendvičovej metódy v reálnej situácii.

Aktivita 3: Efektívne riešenie problémov prostredníctvom prijímania spätnej väzby (45 min.)

Príprava pred aktivitou:
Školiteľ si pripraví:
a)vytlačí pre účastníkov prílohu č. 5 pracovný list – Analýza riešenia problému pomocou metódy STAR.

Priebeh vzdelávacieho bloku:
Školiteľ na úvod predstaví jasne a názorne metódu STAR ako jednoduchý nástroj na reflexiu problémových situácií:

S – Situácia: Čo sa stalo? Kde a kedy?
T – Úloha: Aká bola tvoja úloha? Za čo si bol zodpovedný/-á?
A – Akcia: Aké kroky si podnikol/podnikla? Ako si reagoval/-a na spätnú väzbu?
R – Výsledok: Aký bol výsledok? Čo si sa naučil/-a? Čo by si urobil/-a inak?

Školiteľ rozdá účastníkom pracovný list – Analýza riešenia problému pomocou metódy STAR (príloha č. 5).
Úlohou každého účastníka je:

- Vybrať si konkrétnu situáciu z práce, školy alebo osobného života, kde čelil problému.
- Vyplniť pracovný list podľa štruktúry STAR.
- Identifikovať, akú spätnú väzbu dostal a ako ovplyvnila jeho riešenie.

Po vypracovaní pracovného listu sa účastníci krátko podelia o svoje skúsenosti v kruhu.
Školiteľ kladie otázky ako: *„Čo bolo pre vás najväčším prekvapením, keď ste spätne analyzovali situáciu?“ „Ako spätná väzba pomohla zlepšiť vaše riešenie?“*

Na záver školiteľ zdôrazní, že spätná väzba je kľúčovým nástrojom učenia sa a cestou k efektívnemu riešeniu problémov.

PRÍLOHY

Príloha č. 1: Sebareflexia – čo to je?

Pomôcka pre školiteľa.

Sebareflexia je vedomý a úprimný proces, pri ktorom sa človek zamýšľa nad vlastnými myšlienkami, rozhodnutiami, správaním a výsledkami. V pracovnom aj súkromnom živote nám sebareflexia umožňuje lepšie pochopiť samých seba, svoje silné stránky i oblasti, ktoré potrebujú rozvoj.

Prečo je sebareflexia dôležitá?

- Podporuje osobný aj profesijný rast: Pomáha nám rozvíjať zručnosti, lepšie sa prispôsobovať zmenám a efektívnejšie riešiť výzvy.
- Zvyšuje uvedomenie si vlastných reakcií a motivácií: Vďaka tomu lepšie rozumieme svojim rozhodnutiam a ich dopadom.
- Umožňuje efektívnejšie učenie sa z vlastných skúseností: Každá situácia, aj tá nepríjemná, môže byť cenným zdrojom ponaučenia.
- Znižuje stres a zvyšuje odolnosť: Keď vieme pomenovať svoje slabiny a pracovať na nich, posilňujeme svoju psychickú stabilitu.

Sebareflexia v pracovnom prostredí znamená:

- Oceňovať svoje úspechy a učiť sa z neúspechov bez obviňovania seba alebo iných.
- Otvorene prijímať spätnú väzbu ako príležitosť na zlepšenie.
- Vytvárať si vlastný akčný plán na rozvoj a rast.

Kľúčové pravidlá účinnej sebareflexie:

- Byť k sebe úprimný, ale láskavý.
- Zamerať sa na fakty a konkrétne situácie, nie na domnienky.
- Vidieť chyby ako učebné príležitosti, nie ako dôkaz neschopnosti.
- Zamerať sa na riešenia a ďalšie kroky, nie na zbytočné sebakritizovanie.

Pamätajme: Sebareflexia nie je o hľadaní vinníka, ale o objavovaní svojho potenciálu.

Príloha č. 2: Kartička SELF – Sebareflexia úspechu aj neúspechu

S – Situácia (Celkové hodnotenie)
Akú úlohu alebo projekt som nedávno riešil/-a?
Som s výsledkom spokojný/spokojná? Prečo áno/nie?

E – Excelentnosť (Silné stránky)
Čo sa mi v tejto situácii podarilo najviac?
Ktoré svoje zručnosti alebo vlastnosti som využil/-a najlepšie?
Na čo som hrdý/-á?

L – Limity (Slabé stránky, chyby)
Čo sa mohlo podariť lepšie?
Aké chyby alebo prekážky som zaznamenal/-a?
Čo som sa naučil/-a o sebe v tejto situácii?

F – Future (Plán do budúcnosti)
Aké konkrétne kroky podniknem, aby som sa zlepšil/-a?
Čo urobím nabudúce inak?

Malá inšpirácia:
„Chyby sú lekcie v prestrojení. Každý pokus nás približuje k úspechu.“

Príloha č. 3: Metóda sendviča a rozdiel medzi kritikou a spätnou väzbou

Pomôcka pre školiteľa.

Metóda "sendviča" v spätnej väzbe spočíva v prezentovaní negatívnych pripomienok jemnejším a viac motivujúcim spôsobom. Jej štruktúra je nasledovná:
Pozitívny komentár – začíname pochvalou alebo poukázaním na niečo, čo bolo urobené dobre.
Kritika/oblasť na zlepšenie – uvedieme konštruktívnu pripomienku, čo je potrebné zlepšiť a prečo.
Pozitívny záver – ukončite ho motivačným komentárom, vyzdvihnutím potenciálu alebo ponukou podpory.

Kritika: Informácia zameraná na to, aký účastník mal byť. Charakteristiky:	**Spätná väzba = konštruktívna kritika** **Informácia** zameraná na zmenu správania účastníka v pozitívnom smere. Charakteristiky:
- všeobecná	- špecifická
- hodnotiaca	- popisná
- s dôrazom na osobu	- s dôrazom na vec, problém
- zahmlená	- jasná
- orientovaná na minulosť	- orientovaná na budúcnosť
- hľadá vinníka	- hľadá riešenie

Správanie toho, kto spätnú väzbu dáva: - Nečakaj príliš dlho so spätnou väzbou. - Obráť sa s ňou priamo na dotyčnú osobu. - Buď špecifický, na akú stránku osobnosti poskytuješ spätnú väzbu. - Ponúkni svoju spätnú väzbu ako informáciu bez toho, aby si ju viazal na podmienky. - Ponúkni toľko, koľko si myslíš, že bude užitočné. - Nedávaj príliš dlhý zoznam naraz. - Jasne rozlišuj medzi pozorovaním a hodnotením. - Nezabudni dať kladnú i zápornú spätnú väzbu. - Citlivo sleduj, ako je tvoja spätná väzba prijímaná a vyžiadaj si odpoveď. - Skús použiť nasledovné slovné spojenia: nabudúce to skús takto..., odporúčam ti..., keby som bol na tvojom mieste..., možno by stálo za úvahu porozmýšľať...	**Správanie toho, kto spätnú väzbu prijíma:** - Ber spätnú väzbu ako informáciu. - Nereaguj hneď. - Premysli si, čo si počul. - Rozhodni sa, čo chceš urobiť so spätnou väzbou: prijať, zamietnuť (čiastočne alebo celkom). - Daj „dávajúcemu“ vedieť, čo urobíš so spätnou väzbou. - Vyhni sa argumentácii, nezamietaj, neospravedlňuj sa. - Vypýtaj si vysvetlenie, ak si spätnú väzbu dobre neporozumel. - Rozlišuj medzi obsahom spätnej väzby a tvojou reakciou k nej. - Poďakuj, snaž sa pochopiť, čo si počul, prehodnoť či to dokážeš zmeniť, ak áno, začni odporúčania používať.

Príloha č. 4: Kartičky - sendvičová metóda

Prečítaj si výrok a zamysli sa, či je to vhodná forma konštruktívnej spätnej väzby. Navrhni, ako by sa dala povedať inak pomocou sendvičovej metódy (Pozitívny komentár – Kritika/oblasť na zlepšenie - uvedieme – Pozitívny záver).

1. Zasa si nestihol termín. Takto sa pracovať nedá.
2. Tvoja práca je plná chýb.
3. Tvoje prezentácie sú nudné a zbytočne dlhé.
4. Zasa si neprišiel načas.
5. Nepočúvaš, čo ti hovorím. Musíš sa konečne spamätať.
6. Keď prezentuješ, málo vysvetľuješ detaily.
7. Zlyhal si. Nedá sa na teba spoľahnúť.
8. Tvoj prístup ku klientovi bol neprijateľný.
9. Tvoje správanie na porade bolo úplne nevhodné.
10. Nekonzultuješ so mnou svoje úlohy a kroky, ktoré robíš.

Príloha č. 5: Pracovný list – Analýza riešenia problému pomocou metódy STAR

1. S – Situácia

- **Opíš situáciu, kde vznikol problém alebo výzva.**

(Kde a kedy sa to odohralo? Aké boli okolnosti?)
Môj popis situácie: .....

2. T – Úloha

- **Aká bola tvoja úloha v tejto situácii?**

(Za čo si bol zodpovedný/-á? Aký bol tvoj cieľ?)
Moja úloha: .....

3. A – Akcia

- **Aké kroky si podnikol/podnikla na riešenie problému?**

(Ako si reagoval/-a na situáciu? Aké rozhodnutia si prijal/-a?)
Moje akcie: .....

- **Dostal si v tejto situácii spätnú väzbu?**

(Ak áno, od koho a čo bolo jej obsahom?)
Spätná väzba:.....

4. R – Výsledok

- **Aký bol výsledok tvojich krokov?**

(Čo sa podarilo? Čo by si urobil/-a inak?)
Výsledok:.....

- **Ako spätná väzba ovplyvnila tvoje rozhodnutia alebo riešenie?**

Vplyv spätnej väzby: .....

Malá reflexia navyše:

- **Čo si sa z tejto skúsenosti naučil/-a?**

(Aká lekcia ti z tejto situácie zostala?)
Moje poučenie:.....

RIEŠENIE PROBLÉMOV V PRACOVNOM PROSTREDÍ A ANALYTICKÉ MYSLENIE

Ciele bloku:

- Získať základné povedomie o systematickom prístupe k riešeniu problémov a jeho metódach.
- Identifikovať jadro problému v pracovnom prostredí na základe analýzy konkrétnej situácie.
- Analyzovať zložité problémové situácie a identifikovať možné efektívne riešenia.

Skupina:

12 - 20 účastníkov

Materiál:

- Flipchart, flipchartové papiere, papier, fixky, perá, postity
- Aktivita 1: Kartičky príloha č. 2 a č. 3
- Aktivita 2:Kartičky príloha č. 4 a pracovný list – príloha č. 5
- Aktivita 3:Zoznam z prílohy č. 5

Dĺžka v minútach:

180 minút

Zhrnutie:

Aktivita 1: Prístupy k riešeniu problémov a analýza problému
Aktivita 2: Pomenovanie problému a mapovanie riešenia
Aktivita 3: Brainstorming kreatívnych riešení

Inštrukcie:

Aktivita 1 – Prístupy k riešeniu problémov a analýza problému (60 min.)

Príprava pred aktivitou:
Školiteľ si pripraví:
a) prezentáciu podľa prílohy č. 1,
b) pre skupiny vytlačí prílohu č. 2 (Problémový scenár) a prílohu č. 3 (Práca s komplexným problémom).

Priebeh vzdelávacieho bloku:
V úvode vzdelávacie bloku školiteľ v prezentácii predstaví systematický prístup k riešeniu problémov, postup rozdeľovania problémov, ktorým sa v nasledujúcich aktivitách budeme venovať (príloha č. 1).

Po úvodnom predstavení prístupov k riešeniu problémov školiteľ rozdelí účastníkov do malých skupín (po 4 – 5). Každá skupina bude spoločne pracovať na rozdelení problému na zvládnuteľné zložky. Školiteľ poskytne každej skupine vytlačený scenár problému (príloha č. 2) a flipchartový papier s fixkami.

Vyzve účastníkov, aby si prečítali problémový scenár a identifikáciu všetkých zúčastnených zložiek. Školiteľ ich povzbudzuje, aby o probléme premýšľali v zmysle menších, jednoduchších častí. Môžu

napríklad hľadať konkrétne príčiny, prekážky alebo faktory, ktoré prispievajú ku komplikácii problému. Skupiny by mali svoje zistenia zapísať a usporiadať na flipchart alebo veľký papier (fixkami). Školiteľ požiada každú skupinu o rozdelenie identifikovaných zložiek na zvládnuteľné časti.

Ako pomôcku pri analýze problému im poskytne prílohu č. 3 – Práca s komplexným problémom.

Školiteľ im pomôže usporiadať zistenia do kategórií, ako sú hlavné príčiny, faktory prispievajúce ku komplikácii problému, možné oblasti na zlepšenie problému. Cieľom je urobiť problém zrozumiteľnejším.

Po 20 minútach každá skupina predstaví svoje rozdelenie problému pred celou skupinou. Počas prezentácie ich školiteľ požiada, aby vysvetlili, ako problém kategorizovali, a ktoré zložky označili za kľúčové faktory. Ostatné skupiny kladú otázky alebo ponúkajú návrhy na ďalšie zjednodušenie problému.

Školiteľ na záver rozoberie dôležitosť rozdelenia problémov na menšie, zvládnuteľné časti. Každá skupina sa zamyslí nad tým, ako tento proces môže viesť k efektívnejšiemu riešeniu problémov tým, že sa problémy riešia postupne, namiesto toho, aby sa nimi ľudia zahltili. Školiteľ facilituje krátku časť otázok a odpovedí: „Teraz sa na chvíľu podeľte o svoje skúsenosti. S akými problémami ste sa stretli pri riešení zložitých problémov, keď ste ich rozdelili na zvládnuteľné časti?" Účastníci sa môžu podeliť o svoje skúsenosti a komplikácie pri analýze problémov.

Aktivita 2 - Pomenovanie problému a mapovanie riešenia (60 min.)

Príprava pred aktivitou:
Školiteľ si pripraví:
a) pre skupinu vytlačí prílohu č. 4 – Prípad opisujúci problém,
b) pracovný list pre každého účastníka, príloha č.5 – Pomenovanie problému a mapovanie jeho riešenia.

Priebeh vzdelávacieho bloku:
Školiteľ rozdelí účastníkov do 6 skupín. Každej skupine rozdá jeden prípad opisujúci problém (podľa prílohy č. 4). Každá skupina dostane aj pracovný list: Pomenovanie problému a mapovanie jeho riešenia (príloha č. 5) a flipchartový papier s fixkami.

Školiteľ požiada skupiny, aby spolu vlastnými slovami jasne definovali problém a určili jeho základné prvky.Postupujú podľa pracovného listu. Na flipchartový papier nakreslia „mapu riešenia problému“.

Školiteľ pomáha účastníkom kategorizovať podobné riešenia a preskúmať alternatívne metódy alebo stratégie riešenia problému. Po 20 minútach každá skupina predstaví väčšej skupine svoj názov problému a mapu jeho riešenia. To umožňuje porovnať prístupy v riešení problému.

Školiteľ ukončí aktivitu diskusiou na otázky: „Čo vám pomohlo lepšie pochopiť problém? Boli niektoré návrhy riešení prekvapivé? Ktoré riešenie, by ste chceli vyskúšať ako prvé? Ako vám pomohlo rozdeliť problém na časti?“ Po diskusii uzatvorí aktivitu a pozve účastníkov na ďalšiu aktivitu.

Aktivita 3 - Brainstorming kreatívnych riešení (60 min.)

Príprava pred aktivitou:
Školiteľ si pripraví:
a) pre každú skupinu vytlačí prílohu č. 6: Zoznam výziev.

Priebeh vzdelávacieho bloku:
Školiteľ rozdelí účastníkov do malých skupín, každej skupine poskytne flipchartový papier, postity a fixky. Každá skupina dostane zoznam výziev (príloha č. 6).

Členovia skupiny si prečítajú výzvy. Na flipchart napíšu čísla od 1 po 5 tak, aby okolo číslic bolo voľné miesto. Úlohou skupiny je na postity písať k jednotlivým výzvam (číslam) ich kreatívne riešenia. Ide o voľný brainstorming v každej skupine.

Školiteľ povzbudzuje účastníkov: *„Každý nápad je dobrý! Aj ten zdanlivo najbláznivejší nápad môže byť spúšťačom pre skvelú myšlienku. Píšte každý nápad na samostatný postit a nalepte ho na plagát. Nenechajte sa limitovať – kombinujte, vymýšľajte, preháňajte!“*

Tipy na rozbehnutie kreativity:

Po 15 minútach práce školiteľ vyzve účastníkov, aby počas 10 minút roztriedili nápady tak, že spoja tie s podobným obsahom. Keď majú podobné nápady pospájané, je úlohou členov skupiny vybrať 1-2 najzaujímavejšie riešenia a pripraviť krátke predstavenie d dôrazom na otázky: „Čím je toto riešenie inovatívne? Prečo by mohlo fungovať? V čom sa líši od bežných prístupov?“

Po spracovaní úlohy školiteľ vyzve účastníkov, aby prezentovali svoje riešenia a reakcie na výzvu.

V závere aktivity školiteľ zdôrazňuje význam kreatívneho myslenia a prijímania netradičných riešení. Školiteľ zdôrazňuje, že inovácia často vychádza z vystúpenia z tradičného spôsobu myslenia a zvažovania odvážnych, netradičných prístupov.

PRÍLOHY

Príloha č. 1: Systematický prístup k riešeniu problémov

1. Zastav sa a pozri sa na problém. Najskôr si ujasni, čo vlastne riešiš. Nepreskakuj hneď na riešenia. Opýtaj sa: „Čo sa deje? Prečo je to problém? Kto je do toho zapojený?“

2. Pomenuj problém jasne a konkrétne. Namiesto „všetko je zlé“ si povedz napríklad: „Zákazníci sú nespokojní, lebo čakajú príliš dlho na odpoveď.“ (Jasný problém = jasnejšie riešenie.)

3. Rozdeľ problém na časti. Veľké problémy bývajú zložené z menších. Rozkúskuj si ich: „Kde sa to zasekáva? Sú v tom ľudia, nástroje, procesy? Čo viem a čo ešte musím o probléme zistiť?“

4. Hľadaj viac možností riešenia. Vymysli čo najviac návrhov. Aj tie bláznivejšie nápady môžu niečo priniesť. Pomôž si otázkami: „Čo by sme mohli zmeniť hneď? Čo by pomohlo z dlhodobého hľadiska pre riešenie problému?“

5. Vyhodnoť možnosti a vyber riešenie. Zváž: Ktoré riešenie je najrýchlejšie? Ktoré riešenie má najväčší vplyv? Ktoré riešenie je najviac reálne?

6. Urob prvý krok a sleduj výsledok. Nevieš či to zaberie? Nevadí. Vyskúšaj malý krok a sleduj, čo sa zmení. Prispôsobuj a vylepšuj, keď vidíš, ako to funguje.

Príloha č. 2: Problémové scenáre

Scenár 1: Nízka motivácia v práci
V miestnej kaviarni začali brigádnici vykazovať nižšiu výkonnosť. Zákazníci sa sťažujú na dlhé čakanie a neochotu personálu. Manažérka si všimla, že viacerí zamestnanci často meškajú alebo si berú voľno. Na poslednom stretnutí tímu zazneli sťažnosti na nejasnú komunikáciu, nepredvídateľné zmeny v rozvrhu zmien a nedostatok spätnej väzby. Vedenie premýšľa, ako zlepšiť situáciu, ale nie je si isté, kde začať. Problém sa javí ako komplexný.

Scenár 2: Konflikt v tíme
V tíme mladých organizátorov komunitného podujatia vznikli napäté vzťahy. Dvaja členovia sa opakovane dostávajú do konfliktu pri rozdeľovaní úloh. Ostatní sa stránia zasahovania, čo vedie k frustrácii. Termín podujatia sa blíži, úlohy nie sú rozdelené rovnomerne a niektoré sa dokonca duplikujú. Komunikácia prebieha najmä cez správy, často nejasné alebo neúplné. Vedúca tímu nevie, ako situáciu riešiť bez vyvolania ďalších konfliktov.

Scenár 3: Vysoká fluktuácia brigádnikov
V menšom supermarkete sa v posledných troch mesiacoch vystriedalo už 10 brigádnikov. Väčšina z nich odišla po prvom týždni. Personálne oddelenie uvádza dôvody: nejasné očakávania, nedostatočne vyškolený personál a nízke mzdy. Skúsení zamestnanci sú preťažení, lebo musia stále zaúčať nových. Zákazníci sa sťažujú na zmätky pri pokladni. Vedúci prevádzky tvrdí, že „mladí dnes nechcú pracovať“, ale nie je si istý, čo má s tým robiť.

Scenár 4: Nezvládnuté pracovné tempo
V začínajúcom startupe dostali traja mladí zamestnanci za úlohu spustiť novú webovú platformu. Termín je tesný, úlohy nie sú presne rozdelené a každý sa cíti zodpovedný za všetko.

Pracujú dlhé hodiny, často aj cez víkendy. Po mesiaci sú všetci vyčerpaní, výstupy sú nekonzistentné a komunikácia viazne. Jeden člen zvažuje odchod. Tím si uvedomuje, že ich tempo nie je udržateľné, ale nevedia, ako si prácu lepšie zorganizovať.

Scenár 5: Zlyhanie dobrovoľníckeho projektu
Dobrovoľníci plánovali vytvoriť komunitnú záhradu na sídlisku. Získali financie a materiál, no počiatočné nadšenie opadlo. Viacerí prestali chodiť na stretnutia, nikto nesleduje, čo sa urobilo a čo je ešte potrebné urobiť. Niekto sa sťažuje, že „všetko zostáva na pár ľuďoch“. Obyvatelia sídliska začínajú byť skeptickí. Vedúca projektu je demotivovaná a rozmýšľa či má vôbec význam pokračovať.

Pomôcka pre školiteľa:

Ukážka systematického riešenia problému – Nízka motivácia v práci

1. Zastav sa a pozri sa na problém
Situácia: V posledných týždňoch si vedúci tímu všimol, že zamestnanci robia len to najnutnejšie, neprichádzajú s novými nápadmi, meškajú úlohy a vyhýbajú sa dobrovoľným aktivitám.
Otázka: Čo sa deje?
Ľudia nemajú chuť do práce a neprejavujú iniciatívu.

2. Pomenuj problém jasne a konkrétne
Nízka motivácia zamestnancov, ktorá sa prejavuje nízkou aktivitou, neplnením úloh načas a nezáujmom o spoluprácu.

3. Rozdeľ problém na časti
- Je problém vo vedení? (napr. nedostávajú spätnú väzbu, pochvalu?)
- Chýbajú výzvy alebo príležitosť na rast?
- Je tím preťažený alebo nevie, čo sa od neho čaká?
- Ovplyvňuje to atmosféru v kolektíve?

4. Hľadaj viac možností riešenia
- Zaviesť pravidelný priestor na spätnú väzbu a uznanie
- Zapojiť tím do rozhodovania o projektoch
- Urobiť „pulse check“ – krátky anonymný prieskum spokojnosti
- Zorganizovať teambuilding alebo spoločné raňajky
- Prehodnotiť pracovné zaťaženie a priority

5. Vyhodnoť možnosti a vyber riešenie
Vybrané riešenia:
- Mesačné 15-minútové „check-in“ stretnutia s každým členom tímu
- Skúšobný systém odmeňovania nápadov a iniciatívy

6. Urob prvý krok a sleduj výsledok
Prvý krok: Vedúci si naplánuje rozhovory so všetkými kolegami na budúci týždeň.
Po mesiaci vyhodnotí zmenu nálady pracovníkov a ochotu zapájať sa.

Príloha č. 3: Práca s komplexným problémom

1. Identifikácia zložiek problému

Zistiť, čo všetko tvorí problém – zúčastnené osoby, systémy, faktory, okolnosti, zdroje napätia, dôsledky.

Nejde len o to, čo sa deje, ale aj prečo sa to deje a kto je do toho zapojený.

Hľadať odpovede na otázky:

„Kto alebo čo je zapojený/-é? Kto má akú úlohu? Aké sú dôsledky? Aké faktory situáciu ovplyvňujú?“

2. Kategorizácia zložiek

Vniesť do zoznamu zložiek poriadok. Rozdeliť ich do prehľadných kategórií, ktoré pomôžu lepšie pochopiť, kde sa problém začína, čo ho zhoršuje a aké sú možnosti na zmenu.

Odporúčané kategórie:

Hlavné príčiny – základné korene problému (napr. nedostatok komunikácie, zlé podmienky).

Ovplyvňujúce faktory – okolnosti alebo správanie, ktoré problém zhoršujú (napr. stres, zlá organizácia).

Možné oblasti na zlepšenie – miesta, kde by sa dala zasiahnuť zmena alebo zlepšenie.

3. Ktoré zložky sú kľúčové?

Pomôcť účastníkom sústrediť sa. V komplexnom probléme je veľa zložiek, ale nie všetky sú rovnako dôležité. Identifikácia kľúčových zložiek im umožní zamerať sa na to, čo má najväčší význam.

Ako na to:

Ktoré zložky majú najväčší vplyv na vznik, resp. pretrvávanie problému? Ak by sme vyriešili len túto jednu vec – čo by sa zmenilo? Ktoré faktory sú spojené s najväčšou frustráciou/zlyhaním?

4. Ako sme problém rozdelili?

Reflektovať zvolený postup a dať skupinám možnosť pomenovať *metódu svojho uvažovania*. Ide o rozvoj metakognície – vedomého myslenia o tom, ako premýšľame.

Možné reflexie:

Aký prístup sme zvolili? (napr. najprv sme hľadali aktérov, potom príčiny,...) Čo nám pomohlo problém uchopiť? Čo bolo náročné? Čo by sme urobili inak?

Príloha č. 4: Prípad opisujúci problém

Prípad 1 – Zákaznícka nespokojnosť

Naši zákazníci sa čoraz častejšie sťažujú na naše služby. Z recenzií vyplýva, že niektorí hovoria o pomalom čase odozvy, iní o neochotnom prístupe zamestnancov a ďalší spomínajú nejasné informácie na našej webovej stránke. Nevieme, čo je skutočne hlavný problém a kde začať.

Prípad 2 – Slabá tímová spolupráca

V našom tíme panuje napätie. Niektorí kolegovia sa cítia preťažení, iní majú pocit, že ich názory nikto neberie vážne. Spolupráca viazne a termíny často nestíhame. Máme dojem, že problém je v komunikácii, ale nevieme to presne pomenovať.

Prípad 3 – Pracovný postup, ktorý nefunguje

Proces spracovania objednávok je zdĺhavý a často sa v ňom vyskytujú chyby. Každé oddelenie pracuje „po svojom“ a niekedy si informácie zabúdame odovzdať. Vedúci nás upozornili, že zákazníci začínajú odchádzať ku konkurencii.

Prípad 4 – Klesajúca morálka zamestnancov
V posledných mesiacoch sme si všimli, že ľudia v tíme sú menej motivovaní. Urobia len to, čo musia, vyhýbajú sa iniciatíve, pribudli aj PN-ky. Nie je jasné či ide o prepracovanie, slabý leadership (vodcovstvo), alebo niečo iné. Vedenie žiada návrhy riešenia.

Prípad 5 – Problém s adaptáciou nováčikov
V našej firme sa noví zamestnanci často necítia „zapadnutí“ a do 3 mesiacov odchádzajú. Nevieme či im chýba podpora, školenia alebo jasné zadania. Adaptácia trvá príliš dlho a firma prichádza o peniaze.

Prípad 6 – Odpor voči zmene
V rámci digitalizácie sme zaviedli nový systém na zadávanie úloh. Mnohí zamestnanci sa však bránia – nevyužívajú systém, stále si posielajú e-maily a všetko sa spomaľuje. Niektorí tvrdia, že sa im nový systém zdá zložitý, ale odmietajú školenia.

Príloha č. 5.: Pracovný list – Pomenovanie problému a mapovanie riešenia

1. Prečítaj si opísaný problém
2. Vlastnými slovami: Ako by si definoval/-a hlavný problém vlastnými slovami.
Napíš, čo je podľa teba hlavné jadro problému – čo sa naozaj deje?

Môj opis problému:

3. Aké sú základné prvky problému?
Zamysli sa nad tým, čo všetko súvisí s týmto problémom.

4. Vytvorte tímovú „mapu riešenia“

Na flipchart nakreslite mapu riešenia:V strede bude názov problému. Okolo neho zapisujte možné riešenia alebo opatrenia. Prepojte podobné alebo súvisiace riešenia. Využite farby, šípky, ikony – buďte vizuálni a kreatívni!

Nápoveda: Nebojte sa rozdelenia na menšie časti. Malé kroky robia veľký rozdiel.

5. Pomenujte váš problém jednou vetou alebo názvom. Názov problému:

Príloha č. 6.: Zoznám výziev

1. Návrhy na podporu udržania zákazníkov na konkurenčnom trhu.
2. Zjednodušenie komunikácie medzi vzdialenými tímami.
3. Zníženie množstva odpadu a zlepšenie udržateľnosti pri balení výrobkov.
4. Zlepšenie tímovej práce počas krátkych termínov projektu.
5. Riešenie problému vyhorenia zamestnancov a podpora rovnováhy medzi pracovným a súkromným životom.

PROAKTÍVNY PRÍSTUP V PRACOVNOM PROSTREDÍ

Ciele bloku:

- Porozumieť proaktívnemu prístupu.
- Analyzovať situáciu a vytvoriť vlastnú stratégiu proaktívneho riešenia.
- Rozpoznať rozdiel medzi proaktívnym a reaktívnym správaním.
- Identifikovať možnosti proaktívneho prístupu v budúcnosti.

Skupina:

12 - 20 účastníkov

Materiál:

- Flipchart, flipchartové papiere, papier, fixky, perá
- Aktivita 1: nastrihané kartičky v obálke z prílohy č. 2
- Aktivita 2: kartičky so scenármi pre každý tím jedna z prílohy č. 3
- Aktivita 3: vytlačené a nastrihané kartičky z prílohy č. 4 – všetky kartičky sú 3-krát, príloha č. 5 pre každého účastníka.

Dĺžka v minútach:

150 minút

Zhrnutie:

Aktivita 1: Detektívi proaktivity.
Aktivita 2: Ako by si sa zachoval/-a?
Aktivita 3: Cesta za proaktívnym zamestnancom

Inštrukcie:

Aktivita 1: Detektívi proaktivity (40 min.)

Príprava pred aktivitou:
Školiteľ si pripraví:
a) prezentáciu z prílohy č. 1,
b) kartičky rozstrihať a dať do obálky pre každý tím z prílohy č. 2.

Priebeh vzdelávacieho bloku:
V úvode školiteľ predstaví cez prezentáciu novú tému vzdelávacieho bloku, ktorá sa bude venovať proaktívnemu správaniu sa v pracovnom prostredí. Aby dokázali účastníci porozumieť rozdielu medzi proaktívnym a reaktívnym správaním, sprostredkujú sa im informácie cez prezentáciu podľa prílohy č. 1 (Rozdiel medzi proaktívnym a reaktívnym správaním sa).

Po prezentácii školiteľ náhodne rozdelí účastníkov do tímov po 3-5 osôb. Každému tímu odovzdá obálku s nastrihanými kartičkami (z prílohy č. 2). Úlohou členov tímu je vyložiť kartičky a roztriediť ich do 2 skupín: na „proaktívne“ alebo „reaktívne“ správanie sa. V tíme si navzájom účastníci vysvetlia, prečo ju zaradili do danej skupiny. Každý tím si vyberie 2 kartičky, ktoré boli pre zaradenie najnáročnejšie.

Po roztriedení každý tím predstaví kartičky, ktoré si vybral a zdôvodní, prečo ich zaradili do príslušnej skupiny.

V závere aktivity školiteľ zhrnie, prečo zamestnávatelia uprednostňujú proaktívnych ľudí.

- Vedia sa rýchlejšie adaptovať.
- Šetria čas a energiu tímu.
- Prinášajú nové nápady a riešenia.
- Sú samostatní, no vedia spolupracovať.
- Posúvajú tím a firmu dopredu, nielen „držia krok“.

Aktivita 2: „Ako by si sa zachoval/-a?“ (60 min.)

Príprava pred aktivitou:
Školiteľ si pripraví:
a) kartičky so scenármi (pre každý tím jedna – príloha č. 3).

Priebeh vzdelávacieho bloku:
Školiteľ rozdelí účastníkov do malých skupín (po 3 osoby). Úlohou každej skupiny po 2-minútovej príprave bude zahrať miniscénku (3 min.) na základe vylosovaného scenára (príloha č. 3). V scénke nespomínajú problém, ktorý je v scenári.

Po príprave všetkých skupín začína hrať prvá skupina, školiteľ sleduje čas. Po odohraní miniscénky majú ostatní účastníci pomenovať problém, ktorý skupina riešila. Následne pokračuje so scénkou ďalšia skupina a priebeh aktivity sa opakuje až po poslednú skupinu.
V závere školiteľ vyzve účastníkov, aby pomenovali, aké schopnosti sa pri proaktívnych scénkach najviac prezentovali. Školiteľ ich píše na flipchart a aktivitu uzavrie zhrnutím proaktívnych prístupov.

Aktivita 3: Cesta za proaktívnym zamestnancom (50 min.)

Príprava pred aktivitou:
Školiteľ si pripraví:
a) vytlačené a nastrihané kartičky z prílohy č. 4 – všetky kartičky sú v troch exemplároch,
b) prílohu č. 5 pre každého účastníka.

Priebeh vzdelávacieho bloku:
Školiteľ rozmiestni kartičky (z prílohy č. 4) po miestnosti. Každý účastník si vyberie dve, ktoré ho najviac oslovili. Úlohou účastníka je porozmýšľať nad vybranými kartičkami. Potom si účastníci vytvoria náhodné skupiny (po 3) a v kruhu sa navzájom podelia o odpovede na vybraté kartičky.

Po zdieľaní v malej skupinke účastník predstaví jednu odpoveď účastníka, ktorý sedí po jeho pravej strane, napr. *„Ján čakal na pokyny od vedúceho pri práci v záhrade, namiesto toho, aby sa ho opýtal, čo má robiť.“* Takto si navzájom všetci účastníci predstavia odpovede suseda sediaceho po pravej ruke na jednu vybratú kartičku.

Na záver aktivity školiteľ zhrnie proaktívne správanie sa mladého človeka – budúceho zamestnanca.

Mladý človek, ktorý sa pripravuje vstúpiť na trh práce, môže výrazne zaujať zamestnávateľa nielen zručnosťami, ale aj svojím postojom. Práve proaktívne správanie je jednou z najviac oceňovaných schopností. Znamená to byť aktívny, zvedavý, ochotný učiť sa a prispievať, aj keď sa to výslovne nevyžaduje.

Viac môže rozvinúť podľa prílohy č.5 (pripravené pre účastníkov ako podporný materiál).

PRÍLOHY

Príloha č. 1: Rozdiel medzi proaktívnym a reaktívnym správaním sa

Pomôcka pre školiteľa.

Proaktívne správanie
Človek s proaktívnym prístupom koná vopred, predvída situácie, hľadá riešenia ešte predtým, než sa objavia problémy. Je iniciatívny, samostatný, zameraný na riešenia a nečaká na pokyny.
Charakteristiky proaktívneho správania:

- Predvída potreby a zmeny.
- Navrhuje zlepšenia bez toho, aby ho o to niekto žiadal.
- Snaží sa mať veci pod kontrolou.
- Je zodpovedný a zaujíma sa o výsledok.
- Koná z vlastného podnetu – „Čo môžem urobiť ja?"

Príklad zo sveta práce:
Zamestnanec si všimne, že noví kolegovia nevedia dobre používať systém na evidenciu dochádzky, a tak dobrovoľne vytvorí jednoduchý návod, ktorý zdieľa s tímom.

Reaktívne správanie
Človek s reaktívnym prístupom reaguje až keď niečo nastane – čaká na pokyny, nechá sa ovplyvniť okolnosťami a pracuje až ako reakcia na podnety.
Charakteristiky reaktívneho správania:

- Rieši veci, až keď sa objaví problém.
- Spolieha sa na iných, že povedia, čo má robiť.
- Cíti sa ako „obeť okolností“ – „Nič s tým nemôžem urobiť.“
- Vyhýba sa zodpovednosti.
- Reaguje z pozície „čakám, čo sa stane“.

Príklad zo sveta práce:
Zamestnanec si všimne, že kolega robí chybu, ktorá sa môže opakovať – ale nič nepovie, lebo „to nie je moja starosť“, a čaká, či si to šéf všimne.

Príloha č. 2: Kartičky na triedenie: Proaktívne vs. reaktívne správanie

Proaktívne správanie (správne zaradiť do tejto skupiny):

1. Zamestnanec sám zisťuje, čo všetko potrebuje vedieť o novom projekte a zapisuje si poznámky.
2. Po tom, ako dostane spätnú väzbu, premýšľa, ako zlepšiť svoju prácu, a vytvára si plán.
3. Keď vidí, že kolega nestíha, ponúkne mu pomoc bez vyzvania.
4. Navrhne zmenu pracovného postupu, ktorý by tímu ušetril čas.
5. Dobrovoľne sa prihlási na školenie, aby lepšie zvládol novú úlohu.
6. Upozorní tím, že ak sa nezmení systém komunikácie, môže dochádzať k nedorozumeniam.

Reaktívne správanie (správne zaradiť do tejto skupiny):

1. Čaká, kým mu šéf povie, čo má robiť, aj keď má voľný čas.
2. Počas porady nič nepovie, hoci má nápad na zlepšenie.
3. Keď sa objaví problém, povie: „To nie je moja chyba.“
4. Ignoruje chybu, ktorú urobil kolega, pretože „nie je šéf“.
5. Nezúčastní sa školenia, lebo „ho nikto nenútil“.
6. Sťažuje sa, že úlohy sú zle zadané, ale nič neobjasní.

Príloha č. 3: Pracovné situácie – Ako by si sa zachoval/-a?

- **Tvoj vedúci vám zadá úlohu, ale nie je úplne jasné, čo presne od vás očakáva.**

Ako by si to riešil/-a?

- **Vidíte, že nový kolega má problém s firemným systémom, ale nikto mu nepomáha.**

Ako zareaguješ?

- **Termín odovzdania projektu sa blíži a tím je v sklze. Nie je to vaša vina.**

Zareaguješ alebo čakáš, čo urobí vedúci?

- **Dostali ste spätnú väzbu, že počas porady pôsobíte nezúčastnene.**

Čo urobíš ďalej?

- **Počas prvého týždňa v práci nemáte veľa úloh.**

Ako využiješ čas?

- **Na internom školení sa spomínajú možnosti zlepšenia komunikácie v tíme.**

Pripojíš sa do diskusie alebo zostaneš ticho?

- **Zistíte, že váš nápad pomohol tímu zefektívniť prácu.**

Ako s tým naložíš? Povieš to vedúcemu?

- **Tvoj nadriadený urobí rozhodnutie, s ktorým nesúhlasíte, a ktoré môže mať následky.**

Vyjadríš svoj názor alebo si ho necháš pre seba?

- **Počas práce objavíte možnosť zlepšiť existujúci postup, no nie ste si istí, či sa to „hodí“ navrhnúť.**

Zareaguješ na situáciu alebo zostaneš pri starom postupe?

- **Dostanete úlohu mimo vašej špecifikácie – je to výzva, no máte strach, že to nezvládnete.**

Ako sa k tomu postavíš?

Príloha č. 4: Kartičky - Cesta za proaktívnym zamestnancom

Kartička 1: Kedy naposledy som prevzal/-a iniciatívu bez toho, aby ma o to niekto požiadal?

Kartička 2: V akých situáciách čakám na iných, aj keď by som mohol/mohla konať sám/sama za seba?

Kartička 3: Aké obavy mi bránia byť viac proaktívnym/proaktívnou v práci alebo v tíme?

Kartička 4: Čo by som mohol/mohla urobiť, aby som sa cítil/-a istejšie v novom pracovnom prostredí?

Kartička 5: Ako vyzerá „proaktívny“ zamestnanec? Aké má vlastnosti?

Kartička 6: Aké konkrétne zručnosti by som chcel/-a rozvíjať, aby som bol/-a viac samostatný/-á?

Kartička 7: V akej oblasti by som vedel/vedela navrhnúť zlepšenie – vo firme, v tíme, v organizácii?

Kartička 8: Ako by som vedel/vedela podporiť kolegu, ktorý si s niečím nevie rady?

Kartička 9: V akej situácii by som sa mohol/mohla prihlásiť dobrovoľne, aby som prejavil/-a svoju iniciatívu?

Kartička 10: Ako môžem aktívne získať spätnú väzbu na svoju prácu?

Kartička 11: Čo môžem urobiť preto, aby sa nový kolega cítil v tíme prijatý?

Kartička 12: Ako viem podporiť otvorenú komunikáciu v tíme?

Kartička 13: Kedy som naposledy navrhol/navrhla spoločné zlepšenie tímovej práce?

Kartička 14: Ako reagujem, keď tím potrebuje pomoc, ale nikto o ňu priamo nežiada?

Kartička 15: Aký prínos má moja proaktivita pre môj tím?

Kartička 16: Ako by som chcel/-a pôsobiť na svojho budúceho zamestnávateľa?

Kartička 17: Čo ma motivuje prevziať iniciatívu a čo ma od toho odrádza?

Kartička 18: Ako by vyzeral môj „ideálny prvý deň v novej práci“ z pohľadu proaktivity?

Kartička 19: Čo by som urobil/-a inak, keby som mal/-a možnosť vrátiť sa k svojmu poslednému pracovisku?

Kartička 20: Ktorý môj doterajší čin najviac vystihuje proaktívne správanie?

Príloha č. 5: Ako vyzerá mladý proaktívny človek v práci

- Zaujíma sa o dianie vo firme, pýta sa, ako môže byť nápomocný.
- Prichádza s nápadmi, ako môže niečo zlepšiť, zefektívniť alebo vyriešiť.
- Nebojí sa opýtať, keď niečomu nerozumie – a následne si sám hľadá informácie.
- Nevyčkáva na pokyny, ale premýšľa, čo môže urobiť samostatne.
- Zaujíma sa o spätnú väzbu, aby sa mohol zlepšovať.
- Sleduje vývoj vo svojom odbore, učí sa nové veci a rozvíja svoje zručnosti.
- Zodpovedne pristupuje k svojim úlohám, plánuje si čas a drží slovo.
- Pomáha kolegom, keď vidí, že niečo potrebujú – aj keď to nie je jeho povinnosť.
- Rešpektuje pravidlá, ale nebojí sa navrhnúť zmenu, ak vidí lepšie riešenie.

Prečo je to dôležité?

- Zamestnávatelia hľadajú ľudí, ktorí vedia „premýšľať hlavou“ a sú spoľahliví.
- Proaktívni zamestnanci šetria čas, prinášajú hodnotu a zlepšujú atmosféru v tíme.
- V konkurenčnom prostredí práce je proaktivita to, čo ťa môže odlíšiť od ostatných.

ROZHODOVANIE SA V PRACOVNOM PROCESE

Ciele bloku:

- Porozumieť rozhodovacím technikám.
- Generovať riešenia rôznych taktík rozhodovania.
- Uvedomiť si, aké rôzne typy „tlakov“ ovplyvňujú rozhodovanie sa.

Skupina:

12 - 20 účastníkov

Materiál:

- Flipchart, flipchartové papiere, papier, fixky, perá, postity
- Aktivita 1: Prezentácia (príloha č. 1), kartičky (príloha č. 2), pracovný list (príloha č.3)
- Aktivita 2: Kartičky z prílohy č. 5
- Aktivita 3: Nastrihané kartičky pre každú osobu v rolovej hre podľa prílohy č. 6

Dĺžka v minútach:

120 minút

Zhrnutie:

Aktivita 1: Techniky rozhodovania
Aktivita 2: „3-2-1 GO!“
Aktivita 3: „Rozhodovanie na tenkom ľade“

Inštrukcie:

Aktivita 1: Techniky rozhodovania (50 min.)

Príprava pred aktivitou:
Školiteľ si pripraví:
a) prezentáciu podľa prílohy č. 1: Techniky rozhodovania,
b) vytlačiť a nastrihať kartičky so situáciami z prílohy č. 2 tak, aby pre každý tím boli 3 kartičky,
c) pre každý tím vytlačiť 3x pracovný list: Techniky rozhodovania v praxi (príloha č. 3).

Priebeh vzdelávacieho bloku:
V úvode vzdelávacieho bloku školiteľ účastníkom predstaví tému bloku: *„Zamestnanci sa často dostávajú do situácie, keď sa v jednej chvíli od nich očakáva splnenie viacerých úloh alebo očakávaní od nadriadeného. Stojí pred nimi otázka: Čo skôr urobiť? Spôsob „ako na to“, bude témou tohto vzdelávacieho bloku.“*

Po úvode školiteľ predstaví cez prezentáciu tri techniky, ktoré účastníkom pomôžu pri rozhodovaní sa. Prezentáciu pripraví podľa prílohy č. 1.
Po ukončení prezentácie ponúkne účastníkom možnosť prakticky si vyskúšať techniky rozhodovania. Účastníkov rozdelí do tímov po 4-5 osôb.

Každý tím si vylosuje zo „škatule rozhodnutí“ 3 kartičky (podľa prílohy č. 2) – každá kartička obsahuje modelovú situáciu z pracovného prostredia. Úlohou tímu je počas 10 minút (školiteľ sleduje čas) cez tímovú diskusiu spoločne rozhodnúť, čo by urobili ako prvé. Ako pomôcku dostane každý tím 3x vytlačený pracovný list (príloha č. 3).

Po uplynutí času zástupca tímu predstaví všetkým účastníkom, aké rozhodnutie v situácii z kartičky tím urobí ako prvé. Zástupca tímu vysvetlí, ktorá technika bola najľahšia pri rozhodovaní a prečo. Počas prezentácie školiteľ na flipchart zapisuje použitie techniky. Podľa toho sa zistí, ktorá z nich bola u účastníkov najviac preferovaná.

Po predstavení výstupov všetkých tímov školiteľ vyzve účastníkov, aby každý z nich na postit napísal motivačnú myšlienku alebo slovo, ktoré môže ľuďom pomôcť pri rozhodovaní. Následne každý účastník pristúpi k flipchartu, prečíta myšlienku a nalepí ju naň.

Na záver bloku školiteľ poďakuje za povzbudenie a flipchartový papier s myšlienkami zavesí na viditeľné miesto v miestnosti.

Aktivita 2: „3-2-1 GO!“ (30 min.)

Príprava pred aktivitou:
Školiteľ si pripraví kartičky z prílohy č. 5.

Priebeh vzdelávacieho bloku:
Školiteľ rozdelí účastníkov do malých tímov (po 4-5 účastníkov).
Každej skupine dá rovnakú kartičku so situáciou (vybrať ich môže z prílohy č. 5).
Každá skupina má 3 minúty na brainstorming, zamerajú sa na 3 riešenia → 2 najrealistickejšie → 1 finálne rozhodnutie. Školiteľ pripomenie, že stres a časový tlak sú súčasťou pracovného prostredia – nemajú sa báť robiť chyby.

Po uplynutí 3 minút skupiny krátko odprezentujú svoje finálne rozhodnutie ostatným. A na bodovej osi (body 1-10), ktorá je na flipcharte, si vyznačia body za Rýchlosť – Kvalitu – Súdržnosť tímu, ktoré by si dali sami.

V závere bloku školiteľ výzve tímy k spoločnej inšpirácii, aby sa podelili s ostatnými o taktiku, ktorá im pomohla rozhodnúť sa efektívne.

Aktivita 3: „Rozhodovanie na tenkom ľade“ (40 min.)

Príprava pred aktivitou:
Školiteľ si pripraví nastrihané kartičky pre každú osobu v rolovej hre podľa prílohy č. 6.

Priebeh vzdelávacieho bloku:
Školiteľ vyberie 5 účastníkov do rolovej hry. Každý účastník dostane kartičku so svojou rolou, ktorú má zahrať (podľa prílohy č. 6). Ostatní účastníci budú pozorovatelia a ich úlohou bude po ukončení rolovej hry určiť, aké roly mali účastníci v hre.

Rolová hra je o novom brigádnikovi, ktorý sa má rozhodnúť a v jeho hlave sa vynárajú postupne myšlienky, ktoré budú hrať ďalší členovia hry. Po záverečnom rozhodnutí osoba „rozhodovateľ“ *(To znamená: osoba, ktorá sa rozhoduje. Ďalej len „Rozhodovateľ“*) zdôvodní, prečo sa tak rozhodol.

Po ukončení rolovej hry školiteľ vyzve účastníkov, aby pomenovali ktoré hodnoty (príp. obavy) sa objavili najčastejšie a aká bola ich charakteristika.

Po spoločnom brainstormingu vyzve jednotlivé „hlasy“, aby predstavili, koho zobrazovali a akú úlohu hrali.

V závere vzdelávacieho bloku školiteľ zhrnie: *„Každé rozhodnutie človeka je ovplyvňované životnou skúsenosťou, logikou, dôležitými hodnotami, emóciami, strachom. Nech sa rozhodneme my alebo niekto iný, v situáciách vždy pamätajme na to, že rozhodnutie, ktoré bolo prijaté, je pre danú osobu v tej chvíli najlepšie. Aj keď ty osobne by si to urobil inak.“*

PRÍLOHY

Príloha č. 1: Techniky rozhodovania

Technika 1: Pravidlo 80/20 (Paretov princíp) – 20 % príčin vedie k 80 % dôsledkov

Ako to pomáha pri rozhodovaní?
Keď máš veľa možností alebo úloh, zameraj sa na tie **najefektívnejšie aktivity** – teda na tých 20 %, ktoré prinesú **najväčší efekt.**

Príklad zo sveta práce:
Ak sa počas prípravy eventu niečo pokazí, nerieš všetko naraz. Zameraj sa na kľúčový problém, ktorý ovplyvňuje najviac vecí (napr. nefungujúce ozvučenie → ovplyvní celý priebeh akcie).

Technika 2: Rozhodovanie podľa priorít (urgentné verzus dôležité)

Používa sa často **Eisenhowerova matica**:

- **Dôležité a urgentné** – urob hneď
- **Dôležité, nie urgentné** – naplánuj
- **Urgentné, nie dôležité** – deleguj
- **Ani urgentné, ani dôležité** – vynechaj

Ako to pomáha?
Umožňuje rýchlo triediť úlohy podľa skutočného významu, nie podľa hluku a chaosu.

Príklad zo sveta práce:
Máš 5 úloh, ale len 30 minút. Zameraj sa najprv na tú, ktorá má veľký dopad (napr. skontrolovať prezentáciu pred klientom) – nie na to, že niekto práve napr. pýta lepiacu pásku.

Technika 3: „Worst case“ stratégia (scenár najhoršieho prípadu)

Polož si otázku: **„Čo je najhoršie, čo sa môže stať, ak sa takto rozhodnem?“**

Ako to pomáha?
Znižuje úzkosť z rozhodovania – keď si uvedomíš, že najhorší scenár je zvládnuteľný, dokážeš sa rozhodnúť rýchlejšie.

Príklad zo sveta práce:
Rozmýšľaš či povedať nadriadenému, že niečomu nerozumieš. „Worst case“ – povie, že si to máš doštudovať. Ale je to lepšie, než predstierať, že vieš, a urobiť chybu.

Príloha č. 2: Krabica rozhodnutí – Kartičky so situáciami

Kartička 1 – „Zákazník, ktorý má vždy pravdu?“
Počas tvojej brigády v reštaurácii zákazník kričí, že jeho jedlo je studené a chce ho reklamovať. Ty vieš, že sa jedlo podávalo dostatočne teplé a ostatní zákazníci sa nesťažovali. Vedúci nie je prítomný.
Ako zareaguješ? Rozhodni sa rýchlo, no profesionálne.

Kartička 2 – „Chýbajúca zásoba“
Si brigádnik v sklade a zistíš, že jeden z dôležitých produktov, ktorý mal byť pripravený na odoslanie, nie je nikde na sklade. Šéf sa pýta, či môže expedovať objednávku do 10 minút.
Čo urobíš? Rozhodni sa čo najrýchlejšie a zodpovedne.

Kartička 3 – „Nedorozumenie pri pokladni“
Zákazník ťa obviňuje, že si mu zle vydal peniaze. Tvoja kolegyňa tvrdí, že si všetko urobil správne. V obchode je veľa ľudí a situácia sa vyostruje.
Ako vyriešiš situáciu, aby si upokojil zákazníka a nezhoršil konflikt?

Kartička 4 – „Tímový chaos“
Na spoločnej úlohe v práci má tvoj tím odprezentovať výsledky zákazníkovi. Dvaja kolegovia sa však nezhodli na postupe a odmietajú spolu komunikovať. Prezentácia začína o 15 minút.
Ako zareaguješ, ak chceš, aby tím podal spoločný výkon?

Kartička 5 – „Nečakaná zmena plánu“
Prišiel si do práce a zistil si, že máš zastúpiť kolegu v úplne inom oddelení, o ktorom nič nevieš. Vedúci ti dá len základné informácie a očakáva, že sa hneď zapojíš do práce.
Ako sa rozhodneš konať v tejto situácii? Čo bude tvoj prvý krok?

Príloha č. 3: Pracovný list – Techniky rozhodovania v praxi

Názov situácie: _____

Úloha: Pomocou troch techník rozhodovania sa pokús nájsť riešenie.
Technika 1: pravidlo 80/20
Ktoré 1–2 veci ovplyvnia väčšinu výsledku (napr. spokojnosť hostí, úspech podujatia)?

Odpoveď: _____

Technika 2: Rozhodovanie podľa priorít
Roztrieď úlohy podľa ich dôležitosti a naliehavosti.

Dôležité a urgentné: _____
Dôležité, nie urgentné: _____
Urgentné, nie dôležité: _____
Nedôležité a nie urgentné: _____

Technika 3: „Worst case“ stratégia
Čo je najhoršie, čo sa môže stať pri tvojom rozhodnutí?
Je tento najhorší scenár prijateľný alebo zvládnuteľný?

Odpoveď: _____

Zhrnutie tvojej stratégie
Aké rozhodnutie urobíš ako prvé a prečo?
_____

Príloha č. 4 Pracovná situácia

Pomôcka pre školiteľa.

Si brigádnik na podujatí (napr. konferencia), kde máš za úlohu technické zabezpečenie.
30 minút pred začiatkom zistíš, že:

- projektor nefunguje,
- hostia už prichádzajú,
- tvoj kolega, ktorý to mal zabezpečiť, mešká,
- zároveň ti volá šéf, že potrebuje okamžite potvrdiť obedové menu pre VIP hostí.

Ako použiť techniky:
Technika 1: pravidlo 80/20
Čo je tých 20 %, čo ovplyvní 80 % výsledku?
Funkčný projektor je kľúčový. Ak ho neopravíš alebo nenahradíš, podujatie zlyhá.
Rozhodneš sa najprv riešiť techniku, až potom telefonát.
Technika 2: Rozhodovanie podľa priorít
Pomôž si maticou dôležité verzus urgentné:

- **Dôležité + urgentné:** Projektor → rieš hneď
- **Urgentné, nie dôležité:** Výber menu → môžeš posunúť
  (napr. SMS-kou šéfovi: „Ozvem sa o 15 minút.“)

Technika 3: Worst case stratégia
Čo je najhoršie, čo sa môže stať?
Ak nezareaguješ na telefonát, šéf bude nespokojný – ale stále to vieš vysvetliť.
Ak projektor nebude fungovať – hostia nič neuvidia = veľký problém.
Takže aj „najhorší prípad“ pri odložení telefonátu je menej rizikový.

Príloha č. 5: Kartičky so situáciami

Situácia 1 – Technika zlyháva
Ste brigádnici na podujatí. O 5 minút sa má spustiť prezentácia pre klientov, no nefunguje projektor a prezentujúci panikári.
Úloha: Navrhnite 3 riešenia → Vyberte 2 realistické → Rozhodnite sa pre 1 riešenie.

Situácia 2 – Nepripravený tím
Váš tím má o chvíľu prezentovať výsledky svojej práce. Dve kolegyne sa však pohádali a odmietajú spolu komunikovať.
Úloha: Navrhnite 3 spôsoby, ako zachrániť prezentáciu s narušeným súladom tímu.

Situácia 3 – Zákazník pod tlakom
Pracuješ na „infopulte“. Prichádza rozčúlený zákazník a tvrdí, že nedostal to, čo si objednal. Tvoja kolegyňa tvrdí, že všetko prebehlo správne. Vedúci je preč.
Úloha: Navrhnite 3 možné prístupy k zákazníkovi → Vyberte najvhodnejší spôsob riešenia.

Situácia 4 – Pracovné preťaženie
Zrazu zistíš, že musíš zvládnuť tri úlohy naraz: doplniť tovar, vyplniť formulár pre nadriadeného a zároveň pomáhať zákazníkovi. Každý chce niečo a hneď.
Úloha: Navrhnite 3 spôsoby, ako si nastaviť poradie a komunikovať s ľuďmi okolo.

Situácia 5 – Nečakaný výpadok kolegu
Tvoj kolega, ktorý mal pripraviť vizuály pre dôležitý event, ráno ochorel. O 2 hodiny začína podujatie. Nikto iný s grafikou nerobil, ale ty máš aspoň základné skúsenosti.
Úloha: Navrhnite 3 možnosti riešenia tejto situácie → Rozhodnite ako ďalej.

Príloha č. 6: Rozhodnutia a čo ich ovplyvňuje.

Postup: „Rozhodovateľ“ nahlas predstaví kto je a o čom sa má rozhodnúť. Potom jednotlivé „hlasy“ povedia nahlas niekoľko viet zo scenára. V závere sa „rozhodovateľ“ rozhodne, čo ide robiť.

Osoba: „Rozhodovateľ“
„Rozhodovateľ“ nahlas povie: „Som mladý brigádnik/brigádnička v maloobchode. Mám odpracovaných len niekoľko dní. V sobotu poobede je v obchode veľa zákazníkov a kolega, ktorý mal službu so mnou, sa ospravedlnil. Vedúci ma požiada, aby si zostal ešte dve hodiny nadčas, pretože v obchode nestíhajú. Problém je, že mám už naplánovanú (aj zaplatenú vstupenku) udalosť s kamarátmi, ktorú by som nestihol/-a. Cítim tlak, lebo som nový/-á, ale zároveň mám pocit, že môj osobný život je tiež dôležitý.“

Postupne sa ozvú hlasy:

Osoba: Hlas logiky

Tvojou úlohou je priniesť racionálne argumenty. Premýšľaj, čo je praktické, čo má najmenšie riziko, aké sú dôsledky rozhodnutia z pohľadu práce.

- Premýšľaj prakticky – ostaneš, pomôžeš tímu a možno si získaš dôveru vedúceho.
- Ak odídeš, môže sa stať, že ti najbližšie nedajú zmenu.
- Racionalita hovorí, že práca je teraz priorita – si zodpovedný za službu.

Osoba: Hlas emócií

Zameraj sa na to, ako sa „rozhodovateľ“ cíti. Vyjadruj pocity – hnev, sklamanie, tlak, radosť. Pripomínaj ľudskú stránku rozhodnutia.

- Cítiš sa pod tlakom – je prirodzené, že ťa to hnevá.
- Je ti ľúto, že by si prišiel o niečo, na čo si sa tešil.
- Ak ostaneš, budeš smutný a možno nahnevaný sám na seba.

Osoba: Hlas hodnoty

Zameraj sa na osobné princípy a morálne dilemy. Pripomeň si, čo je správne podľa presvedčenia, čo je férové voči práci aj voči sebe.

- Čo je pre teba v tejto chvíli dôležitejšie – byť lojálny voči práci alebo držať slovo pre priateľov?
- Ak by si sa mal/-a rozhodnúť podľa svojich hodnôt, čo by si urobil/-a?
- Chceš byť človek, na ktorého sa dá spoľahnúť – ale aj človek, ktorý si váži vlastný voľný čas.

Osoba: Hlas strachu

Hovor o obavách a rizikách. Čo sa môže pokaziť? Aké sú dôsledky, ak sa rozhodne zle? Pomôž odhaliť vnútorné neistoty.

- Čo ak si to vedúci zapamätá a už ti nedá ďalšiu zmenu?
- Máš obavu, že stratíš dôveru alebo že sa na teba budú pozerať ako na nespoľahlivého.
- Bojíš sa, že niečo pokazíš – a ľudia si to budú pamätať.

„Rozhodovateľ“ si vyberie jednu alternatívu, alebo si vymyslí ďalšiu:

Tvojou úlohou je načúvať všetkým hlasom. Na konci sa rozhodni, čo by si urobil/-a v danej situácii – a vysvetli, prečo.

- Rozhodol/-a som sa zostať, pretože chcem ukázať, že som zodpovedný/-á. Aj keď ma to mrzí kvôli kamarátom.
- Rozhodol/-a som sa odísť, pretože som si vážil svoj voľný čas, plán s kamarátmi – nabudúce sa skúsim dohodnúť vopred, aby som sa takto nerozhodoval/-a pod tlakom.

MOTIVAČNÉ PRÍSTUPY V PRÁCI

Ciele bloku:

- Poznať rozdiel medzi vnútornou a vonkajšou motiváciou.
- Vedieť identifikovať vlastné motivačné faktory v pracovnom prostredí.
- Vedieť identifikovať typy motivácie.
- Poznať nástroje a techniky na udržanie vlastnej motivácie.
- Opísať prvky presvedčivej a motivačnej reči.
- Vyskúšať proces učenia sa novej zručnosti.
- Uvedomiť si, akú rolu hrá motivácia pri osobnom rozvoji.

Skupina:

12 - 20 účastníkov

Materiál:

- Flipchart, flipchartové papiere, papier, postity(malé kartičky), fixky, perá
- Aktivita 1: Pracovný list – príloha č. 1, kartičky z prílohy č. 2
- Aktivita 2: Príloha č. 4
- Aktivita 3: Prílohy č. 5, 6, 7, veľký papier pre skupiny
- Aktivita 4: Telefóny/tablety s prístupom na internet, origami papier, karty, rekvizity na balans, počítače s Canvou, prílohy č. 8 a 9
- Aktivita 5: Prezentácia (príloha č. 10), kartičky z prílohy č. 11

Dĺžka v minútach:

290 minút

Zhrnutie:

Aktivita 1: Vnútorný verzus vonkajší motor
Aktivita 2: Motivačný kompas – objav, čo ťa poháňa
Aktivita 3: Ako sa nakopnúť, keď sa mi nechce
Aktivita 4: Výzva na rast – Nauč sa niečo nové za 30 minút
Aktivita 5: Hlas motivácie

Inštrukcie:

Aktivita 1: Vnútorný verzus vonkajší motor (90 min.)

Príprava pred aktivitou:
Školiteľ pre každého účastníka vytlačí prílohu č. 1 a kartičky z prílohy č. 2.

Priebeh vzdelávacieho bloku:
Školiteľ privíta účastníkov a predstaví im tému vzdelávacieho bloku: *„Dnes sa budeme venovať téme motivácia, ktorá v zamestnaní ovplyvňuje to, ako sa tam cítime a ako pracujeme. Budeme sa venovať rôznym pohľadom na motiváciu. Začneme poznávať faktory vnútornej a vonkajšej motivácie. Teraz sa pozrieme na to, čo človeka poháňa – či pracuje pre peniaze alebo pre pocit, že to, čo robí, je zmysluplné.“*

Školiteľ rozdá účastníkom postity (malé kartičky) a požiada ich, aby si spomenuli na svoju poslednú brigádu alebo prácu, ktorú robili. Na postit každý napíše odpoveď na otázku: „Prečo som tam robil/-a“? Potom každý pristúpi k flipchartu, nalepí postit a podelí s ostatnými účastníkmi so svojou motiváciou. Takto predstavia všetci svoje odpovede a nalepia ich na flipchart.
Následne školiteľ rozdá každému účastníkovi pracovný list: Moja motivácia v práci (príloha č. 1) a vyzve ich, aby v prvej tabuľke každý sám označil, čo je podľa neho vnútorný a čo vonkajší motivačný faktor. Ak tam niečo chýba, doplní to do ďalšej tabuľky. Na vyplnenie tabuľky nechá školiteľ 5 min. Po vyplnení listu si spoločne skontrolujú odpovede a vzájomne diskutujú o rozhodnutí zaradenia faktora do príslušnej skupiny.

Po ukončení diskusie, školiteľ vyzve účastníkov aby pristúpili k flipchartu a každý zaradil svoj postit do tej ktorej kategórie, kam podľa motivačných faktorov patrí. Takto si opäť overia pochopenie významu motivačný faktor a vizuálne zistia, ktoré faktory v skupine prevažujú.

Po tejto aktivite školiteľ kreatívnou formou rozdelí účastníkov do dvojíc. Každá dvojica dostane kartičku s opisom dvoch postáv (príloha č. 2). Úlohou dvojice bude v 3-minútovom rolovom rozhovore predviesť obsah kartičky – rozhovor medzi kolegami počas prestávky v práci. Na prípravu rozhovoru dvojice dostanú 5 min. Po príprave každá dvojica predvedie svoj rozhovor.
Po ukončení rozhovoru školiteľ prejde k spoločnej diskusii. Kladie otázky a povzbudí účastníkov, aby hovorili o svojich skúsenostiach a názore na motiváciu.
„Ako sa cítili ľudia v oboch situáciách? Ako sa správali?“
„Ako vplývala ich motivácia na ich prípadný výkon a spokojnosť v práci?“
„Myslíte si, že vonkajšia motivácia môže niekedy prerásť do vnútornej motivácie? Ako?“
„Ako si môžeme sami posilniť vnútornú motiváciu v práci alebo v živote?“

V závere aktivity školiteľ zhrnie (zapíše na flipchart) kľúčové poznatky k téme aktivity (príloha č. 3):
- Rozdiel medzi vnútornou a vonkajšou motiváciou
- Vplyv motivácie na pracovný výkon a spokojnosť
- Možnosti, ako si posilniť vnútornú motiváciu

Aktivita 2: Motivačný kompas – objav, čo ťa poháňa (45 min.)

Príprava pred aktivitou:
Školiteľ pre každého účastníka vytlačí prílohu č. 4

Priebeh vzdelávacieho bloku:
Školiteľ začne aktivitu slovami: *„Každý máme v sebe nejaký motor, ktorý nás poháňa. Niekto chce uznanie, iný slobodu, ďalší túži po stabilite. Ak zistíme, čo to je, môžeme si vybrať prácu, ktorá nám sedí, môžeme v nej budovať svoju kariéru.“*

Školiteľ požiada účastníkov, aby si v tichosti počas 2 minút spomenuli na konkrétnu situáciu, kedy sa do niečoho pustili s nadšením – v práci, škole, vo voľnom čase. Položí im tieto reflexívne otázky:
- Čo vás motivovalo?
- Čo ste cítili počas tejto aktivity?
- Urobili by ste to znova aj keby za to neboli peniaze?

Po uplynutí času rozdá účastníkom Motivačný kruh (príloha č. 4). Úlohou účastníkov je spomenúť si na brigádu alebo inú prácu a na základe otázok („Čo ma baví? V čom som dobrý/-á? Čo mi dáva zmysel? Čo mi prináša odmenu?“) vyplní každú sekciu. Účastníci môžu kresliť, písať kľúčové slová alebo používať symboly. Na túto činnosť im nechá 10 minút.

Keď účastníci zodpovedajú na otázky v kruhu, školiteľ ich rozdelí do dvojíc. Úlohou dvojice je navzájom si predstaviť svoj „kruh“ a spolu hľadať motívy, ktoré sa opakujú alebo prevažujú. Pomôcť im môžu pomocné otázky, ktoré školiteľ napíše na flipchart: „Čo z toho je pre teba najdôležitejšie? Ktorá časť tvojho kruhu ťa najviac vystihuje? V akej práci by si to vedel/-a najlepšie využiť? Aký je tvoj hlavný motivačný faktor pre budúcu prácu?“

Po vzájomnom zdieľaní členovia dvojice ostatným účastníkom predstavia, aké sú ich hlavné motivačné faktory.

Školiteľ z ich odpovedí zapisuje kľúčové motivačné faktory na flipchart (napr. zmysel, tím, odmena, sebarozvoj).

Potom otvorí diskusiu na otázky: „Čo by ste potrebovali, aby vaša motivácia v práci rástla? Ako môžeme tieto poznatky využiť pri výbere budúcej práce alebo zamestnávateľa?“

Na záver aktivity školiteľ vyzve účastníkov, aby v pracovnom liste, ktorý vypĺňali (príloha č. 4) doplnili záverečné vety: Môj hlavný motivačný faktor je...
Jeden konkrétny krok, ktorý môžem urobiť pre posilnenie svojej motivácie...

Školiteľ uzatvorí aktivitu: „Poznanie vlastnej motivácie je základ pre spokojnosť a úspech. *Ak budete rozvíjať to, čo vás poháňa, práca vám bude prinášať radosť aj výsledky.“*

Aktivita 3: Ako sa nakopnúť, keď sa mi nechce (45 min.)

Príprava pred aktivitou:
Školiteľ vytlačí pre účastníkov prílohy č. 5, 6, 7.

Priebeh vzdelávacieho bloku:
V úvode školiteľ otvorí tému:

Účastníkom položí otázku „Čo robíte, keď sa cítite demotivovaní v práci alebo v škole?“ Účastníci sa navzájom zdieľajú so svojimi skúsenosťami.

Po vzájomnom zdieľaní sa školiteľ kreatívnou formou rozdelí účastníkov do skupín po 3-4 osoby.

Každej skupine ponúkne jednu kartičku – Krízový scenár demotivácie. (príloha č. 5). Úloha skupiny je vymyslieť 5 reálnych techník, ktoré by v situácii z kartičky mohli pomôcť obnoviť motiváciu.

Aby sa im ľahšie pracovalo v skupinách, na väčší papier kreatívne nakreslia svojho „motivačného maskota“, ktorý im pomáha prekonať dni, keď sa im nechce pracovať. Pomocné otázky k maskotovi sú v prílohe č.6. Na uvedenú aktivitu skupina dostane 30 min.

Po uplynutí času každá skupina predstaví svoju prácu, zoznam techník a svojho maskota. Môžu odpovedať na tieto otázky: „Ktorá technika vás oslovila najviac? Prečo? Ktoré techniky by ste vedeli uplatniť hneď v najbližšej brigáde? Myslíte si, že motiváciu vieme udržať sami alebo potrebujeme aj podporu tímu, či prostredia?“

V závere aktivity školiteľ doplní techniky motivácie, ktoré počuli účastníci pri prezentácii skupín. Uvedené techniky na udržanie motivácie môže školiteľ ponúknuť účastníkom ako podporný materiál (viď príloha č. 7).

Aktivita 4: Výzva na rast – Nauč sa niečo nové za 30 minút (60 min.)

Príprava pred aktivitou:
Školiteľ pripraví košík, v ktorom sú na lístkoch napísané a nastrihané zručnosti (príloha č. 8)
Pre každého účastníka vytlačí prílohu č. 9 a vytvorí z nej prezentáciu.

Priebeh vzdelávacieho bloku:
Školiteľ predstaví účastníkom tému aktivity: *„Pamätáte si ten pocit, keď sa vám niečo konečne podarilo naučiť? Možno to bola jazda na bicykli, príprava nového jedla, alebo sa vám podarilo niečo v práci. Vtedy cítime radosť, sebadôveru a máme chuť pokračovať, lebo sme prijali výzvu, zvládli sme ju a boli sme motivovaní ísť ďalej.“*

Školiteľ vyzve účastníkov, aby sa podelili s tým, čo nové sa naučili v poslednom roku a k čomu ich to motivovalo.

Potom im ponúkne možnosť naučiť sa v tejto chvíli niečo nové. Každý si vyberie z košíka jednu zručnosť, ktorú si počas nasledujúcich 30 minút vyskúša, osvojí, naučí sa (príloha č. 8).

Môžu použiť video návod, online článok alebo pomoc iného účastníka. Úlohou nie je byť dokonalý/-á, ale zažiť proces učenia sa a prijatia výzvy.

Po uplynutí časového limitu každý účastník ukáže, čo sa naučil a zodpovie na otázky: „Čo bolo pre mňa najľahšie? Čo ma prekvapilo? Ako som sa cítil/-a, keď som to zvládol/-a?“

V závere aktivity školiteľ ponúkne účastníkom niekoľko praktických tipov, ako zvládať učenie nových zručností tak, aby to bolo motivačné pre ďalšie učenie sa (príloha č. 9).

Uvedené tipy môže vytlačené odovzdať aj účastníkom.

Aktivita 5 : Hlas motivácie (50 min)

Príprava pred aktivitou:
Školiteľ si pripraví prezentáciu o štruktúre motivačného prejavu podľa prílohy č. 10. Vytlačí a nastrihá kartičky s pracovnými situáciami podľa prílohy č. 11.

Priebeh vzdelávacieho bloku:
Školiteľ na úvod začne: „Zažili ste niekedy, že niekto hovoril tak presvedčivo, že ste mu úplne uverili? Čo to spôsobilo – hlas? Slová? Energia?“

Osloví účastníkov, aby spolu vytvorili „recept na presvedčivý prejav.“ Použije metódu brainstormingu. Zapisuje nápady účastníkov na otázku: „Čo človeka vedie k tomu, aby sa motivoval?“A zapisuje odpovede účastníkov (nadšenie, príbeh...).

Po tejto aktivite formou prezentácie na flipcharte alebo PPT prezentácii predstaví účastníkom štruktúru motivačného prejavu podľa prílohy č. 10.

Po prezentácií školiteľ vyzve účastníkov, aby si teraz vyskúšali motivačnú reč v nasledovnej aktivite.

Rozdelí účastníkov do trojíc. Každá trojica si vytiahne kartičku s pracovnou situáciou (príloha č. 11). Každý člen trojice má úlohu pripraviť si 1-minútovú motivačnú reč, v ktorej presvedčivo povzbudí ostatných k činnosti, spolupráci alebo pozitívnemu prístupu. Vždy jeden člen hovorí, zvyšní dvaja ho pozorne sledujú a vyplňujú hárok, kde si zaznamenajú: Čo bolo na prejave presvedčivé? Ako pôsobil hlas, reč tela, energia? Čo by mohol/-a zlepšiť? Ako by to znelo v reálnej práci? Po každom prejave prebehne krátka diskusia v trojici. Môžu sa vystriedať aj všetci v prejave na vylosovanú pracovnú pozíciu. Pri motivačnej reči je potrebné dodržať informácie z prezentácie.

Po prebehnutí aktivity školiteľ vyzve účastníkov k diskusii a kladie nasledovné otázky:

- Ako ste sa cítili, keď ste mali hovoriť?
- Čo vám pomohlo zvládnuť trému?
- Kedy sa vám tieto zručnosti môžu zísť v práci?

Na flipchart priebežne zaznamenáva odpovede účastníkov s nadpisom: "Situácie, kde môže silný hlas meniť veci".

Na záver školiteľ požiada účastníkov, aby si napísali jednu možnosť ktorú chcú zlepšiť vo svojom prejave. Ukončí aktivitu slovami: *„Silná prezentácia dokáže ovplyvniť ľudí a zmeniť ich pohľad na vec. Trénujte svoju schopnosť presvedčivo a motivačne hovoriť, lebo je to cenná zručnosť v každej práci.“*

PRÍLOHY

Príloha č. 1: Moja motivácia v práci

1. Doplň tabuľku: Roztrieď nasledujúce motivačné faktory
Zakrúžkuj, či ide o vnútorný (V) alebo vonkajší (X) motivačný faktor:

Motivačný faktor	V / X
Radosť z vykonávanej práce	
Plat a finančné odmeny	
Učenie sa novým veciam	
Pochvala od nadriadeného	
Pocit užitočnosti a zmysluplnosti práce	
Strach zo straty zamestnania	
Možnosť sebarealizácie	
Kariérny rast a povýšenie	
Spätná väzba a uznanie	

Dopíš vlastné príklady
Napíš aspoň 2 vlastné príklady vnútornej a vonkajšej motivácie:

Vnútorná motivácia (vyplýva z teba): _____

Vonkajšia motivácia (prichádza zvonku):_____

Príloha č. 2: Krabica rozhodnutí – Kartičky so situáciami

KAVIAREŇ
A: „Túto brigádu robím len kvôli peniazom. Neznášam vstávať skoro ráno.“
B: „Mám rád kontakt s ľuďmi, naučil som sa toho veľa o zákazníckom servise.“

CALL CENTRUM
A: „Hovorím zákazníkom len to, čo musím. Ide mi o výplatu, nie o nejaké zlepšovanie.“
B: „Baví ma riešiť problémy ľudí. Mám pocit, že viem niekomu pomôcť.“

LETNÝ TÁBOR
A: „Animátor? Som tu len preto, že je to dobre platené a môžem byť vonku.“
B: „Milujem prácu s deťmi. Chcem byť učiteľom a tu získavam skúsenosti.“

SKLAD
A: „Počítam krabice 8 hodín. Čas ide pomaly, ale aspoň zarobím.“
B: „Sledujem, ako funguje logistika. Chcem raz podnikať a je to pre mňa škola.“

FESTIVAL
A: „Je to chaos, robím len to, čo musím. Hlavne ,že dostanem náramok a zaplatené.“
B: „Zaujíma ma event management, toto mi dáva pohľad zo zákulisia.“

SUPERMARKET
A: „Skener, príp. ďalší zákazník… je to rutina. Nuda, ale peniaze sú peniaze.“
B: „Všímam si, ako funguje tím. Možno by ma bavilo robiť raz manažéra.“

GRAFICKÉ ŠTÚDIO (STÁŽ)
A: „Nič nerobím zadarmo. Táto stáž ma otravuje.“
B: „Dostal/-a som šancu robiť na reálnych projektoch. Som vďačný/-á za túto skúsenosť.“

UPRATOVANIE
A: „Je mi jedno, kde pracujem. Proste to vyčistím a idem domov.“
B: „Aj keď je to upratovanie, som hrdý/-á na dobrú prácu. Zákazníci si to všímajú.“

ONLINE MARKETING
A: „Len kopírujem príspevky. Neriešim či sú dobré.“
B: „Zaujíma ma, ako zaujať ľudí online. Skúšam rôzne štýly komunikácie.“

DONÁŠKA JEDLA
A: „Rozvážam jedlo, lebo platia dobre. Nemám k tomu vzťah.“
B: „Počúvam zákazníkov a vylepšujem trasu. Je to ako puzzle, ktoré ma baví.“

KANCELÁRIA – ADMINISTRATÍVA
Osoba A: „Robím len to, čo mi zadali. V podstate odrátavam hodiny do konca smeny.“
Osoba B: „Snažím sa vymyslieť, ako zjednodušiť niektoré úlohy. Baví ma efektivita.“

REŠTAURÁCIA – ČAŠNÍK/-ČKA
Osoba A: „Každý deň je rovnaký – objednávky, tanier, úsmev. Robím to kvôli tringeltom.“
Osoba B: „Mám rád dynamiku tejto práce a baví ma komunikácia s ľuďmi.“

RECEPCIA – HOTEL/SLUŽBY
Osoba A: „Usmievam sa len preto, lebo ma to učili. Po práci vypínam a zabúdam.“
Osoba B: „Zaujíma ma, ako funguje hotel. Raz by som chcel byť vedúci recepcie.“

TOVÁRENSKÁ VÝROBA
Osoba A: „Len stláčam tlačidlá. Na nič iné nemyslím. Čím skôr domov.“
Osoba B: „Zaujíma ma, ako celý výrobný proces funguje. Pýtam sa majstra na detaily.“

E-SHOP – BALENIE TOVARU
Osoba A: „Každý deň balím rovnaké škatule. Nuda. Ale platia fajn.“
Osoba B: „Baví ma poriadok a systém. Sledujem, ako sa zefektívňuje sklad.“

STAVEBNÁ FIRMA – POMOCNÉ PRÁCE
Osoba A: „Je to drina, robím len kvôli výplate. Vôbec ma to nezaujíma.“
Osoba B: „Chcem sa naučiť remeslo. Sledujem, ako to robia profíci.“

COPYWRITING – PÍSANIE TEXTOV PRE KLIENTA
Osoba A: „Napíšem presne, čo chcú. Nepremýšľam, čo tým chcem povedať.“
Osoba B: „Každý text beriem ako výzvu. Hľadám kreatívny spôsob, ako zaujať.“

OPATROVANIE – STAROSTLIVOSŤ O SENIOROV
Osoba A: „Je to náročné, no robím to len kvôli hodinovej mzde.“
Osoba B: „Vidím zmysel v pomoci druhým. Chcem byť v tejto oblasti lepší/lepšia.“

PRÁCA V IT – BRIGÁDNICKÁ VÝPOMOC
Osoba A: „Klikám to, čo mi povedia. Nezaujíma ma, ako to celé funguje.“
Osoba B: „Snažím sa pochopiť pozadie úloh. Chcem sa v tom zlepšovať.“

UPRATOVACIA SLUŽBA – FIREMNÉ PRIESTORY
Osoba A: „Upratujem mechanicky, aby som to mal/-a čo najskôr za sebou.“
Osoba B: „Záleží mi na detailoch, teší ma, keď si niekto všimne, že je čisto.“

Príloha č. 3: Motivácia v práci

Pomôcka pre školiteľa.

Rozdiel medzi vnútornou a vonkajšou motiváciou

- Vnútorná motivácia vychádza z človeka – pracujeme, pretože nás to baví, vidíme v tom zmysel, chceme sa rozvíjať.

Príklady: zvedavosť, túžba učiť sa, radosť z práce, sebarealizácia, zmysluplnosť.

- Vonkajšia motivácia prichádza zvonku – robíme veci pre odmenu, uznanie alebo zo strachu z trestu.

Príklady: plat, odmeny, pochvala, povýšenie, tlak okolia, strach zo straty práce.
Kombinácia oboch je bežná, no vnútorná motivácia je dlhodobo silnejšia.

Vplyv motivácie na pracovný výkon a spokojnosť

- Vnútorná motivácia zvyšuje angažovanosť, kreativitu, odolnosť voči stresu a spokojnosť
- Nízka motivácia vedie k pasivite, nižšiemu výkonu, vyhoreniu a fluktuácii.

Motivovaný pracovník = vyšší výkon + lepšia atmosféra + spokojnosť.

Ako si posilniť vnútornú motiváciu

1. Hľadaj zmysel v práci – prečo to robím?
2. Stanov si osobné ciele – aj malé úspechy motivujú.
3. Uč sa nové veci – rozvoj prináša energiu.
4. Pýtaj si spätnú väzbu – pomáha rastu.
5. Buduj dobré vzťahy v kolektíve – podpora motivuje.
6. Pracuj v súlade so svojimi hodnotami – to prináša naplnenie.

Príloha č. 4: Motivačný kruh

Môj hlavný motivačný faktor je:_____

Jeden konkrétny krok, ktorý môžem urobiť pre posilnenie svojej motivácie:
_____

Príloha č. 5: Krízové scenáre demotivácie

Scenár 1
Pracuješ v obchode. Je pondelok ráno, zákazníci sú nepríjemní a ty máš ešte celú zmenu pred sebou.
Úloha pre skupinu: Navrhnite 5 techník, ktoré by v tejto situácii mohli pomôcť obnoviť motiváciu.
Vytvorte maskota motivácie pre túto situáciu – nakreslite ho, pomenujte a popíšte, čo by vám poradil.

Scenár 2
Si brigádnik na stavbe. Je horúco, fyzicky náročná práca a vedúci má zlú náladu.
Úloha pre skupinu: Navrhnite 5 techník, ktoré by v tejto situácii mohli pomôcť obnoviť motiváciu.
Vytvorte maskota motivácie pre túto situáciu – nakreslite ho, pomenujte a popíšte, čo by vám poradil.

Scenár 3
Si na pokladni v supermarkete. Opakuješ rovnaké úlohy už šiestu hodinu. Cítiš rutinu a únavu.
Úloha pre skupinu: Navrhnite 5 techník, ktoré by v tejto situácii mohli pomôcť obnoviť motiváciu.
Vytvorte maskota motivácie pre túto situáciu – nakreslite ho, pomenujte a popíšte, čo by vám poradil.

Scenár 4
Pomáhaš na festivale. Chaos, hluk, zlé značenie a nikto ti presne nepovedal, čo máš robiť.
Úloha pre skupinu: Navrhnite 5 techník, ktoré by v tejto situácii mohli pomôcť obnoviť motiváciu.
Vytvorte maskota motivácie pre túto situáciu – nakreslite ho, pomenujte a popíšte, čo by vám poradil.

Scenár 5
Brigáduješ v sklade. Práca je monotónna, kolegovia sú tichí a nepriateľskí.
Úloha pre skupinu: Navrhnite 5 techník, ktoré by v tejto situácii mohli pomôcť obnoviť motiváciu.
Vytvorte maskota motivácie pre túto situáciu – nakreslite ho, pomenujte a popíšte, čo by vám poradil.

Scenár 6
Pracuješ v kaviarni. Dostal si spätnú väzbu, že si dnes pomalší, hoci sa snažíš.
Úloha pre skupinu: Navrhnite 5 techník, ktoré by v tejto situácii mohli pomôcť obnoviť motiváciu.
Vytvorte maskota motivácie pre túto situáciu – nakreslite ho, pomenujte a popíšte, čo by vám poradil.

Scenár 7
Si na stáži v kancelárii. Dali ti nezmyselnú úlohu, pri ktorej máš pocit, že ťa nikto nepotrebuje.
Úloha pre skupinu: Navrhnite 5 techník, ktoré by v tejto situácii mohli pomôcť obnoviť motiváciu.
Vytvorte maskota motivácie pre túto situáciu – nakreslite ho, pomenujte a popíšte, čo by vám poradil.

Scenár 8
Pomáhaš pri upratovaní priestorov. Niekto po tebe okamžite znečistí miesto, ktoré si práve upratal.
Úloha pre skupinu: Navrhnite 5 techník, ktoré by v tejto situácii mohli pomôcť obnoviť motiváciu.
Vytvorte maskota motivácie pre túto situáciu – nakreslite ho, pomenujte a popíšte, čo by vám poradil.

Scenár 9
Si súčasťou tímu, ale tvoja práca nie je vidieť. Máš pocit, že si zbytočný/-á.
Úloha pre skupinu: Navrhnite 5 techník, ktoré by v tejto situácii mohli pomôcť obnoviť motiváciu.
Vytvorte maskota motivácie pre túto situáciu – nakreslite ho, pomenujte a popíšte, čo by vám poradil.

Scenár 10
Zažil si konflikt s kolegom. Atmosféra na pracovisku je napätá a necítiš sa dobre.
Úloha pre skupinu: Navrhnite 5 techník, ktoré by v tejto situácii mohli pomôcť obnoviť motiváciu.
Vytvorte maskota motivácie pre túto situáciu – nakreslite ho, pomenujte a popíšte, čo by vám poradil.

Príloha č. 6: Motivačný maskot

Na papier nakreslite Maskota, k nemu doplníte odpovede na nasledovné otázky:

- Ako sa volá tvoj motivačný maskot?
- Ako vyzerá? (nakresli ho)
- Aké má schopnosti?
- Čo hovorí, keď sa ti nechce?
- V akej situácii ti pomáha najviac?
- Aký je jeho/jej hlavný tip na udržanie motivácie?

Príloha č. 7: Techniky na udržanie motivácie

Niektoré techniky – pre chvíle, keď sa ti nechce, keď sa cítiš unavený/-á, alebo keď potrebuješ nakopnúť.

Nastav si konkrétny cieľ na každý deň – malý, ale jasný.
Rozdeľ veľké úlohy na malé kroky, ktoré sú zvládnuteľné.
Odmeň sa po každej splnenej úlohe (aj malou vecou – káva, pauza, obľúbená hudba).
Vizuálna motivácia – nástenka cieľov, obrázok alebo citát, ktorý ťa inšpiruje.
Podeľ sa o svoj cieľ s niekým iným – nech ťa podporí alebo sleduje tvoj pokrok.
Vedenie denníka/poznámok – zapisuj si, čo sa ti darí a čo ťa teší.
Striedaj úlohy – zmeň rytmus, ak cítiš únavu alebo nudu.
Požiadaj o spätnú väzbu – uznanie od druhých ťa pomôže nakopnúť.
Spomeň si na „prečo to robím“ – pripomeň si zmysel a dlhodobý cieľ.
Inšpiruj sa inými – pozri si príbeh niekoho, kto ťa motivuje.

Príloha č. 8: Inšpiratívne zručnosti pre 30-minútovú výzvu

Zručnosť č. 1
Nauč sa zložiť žeriava z origami.
Zručnosť č. 2
Vytvor jednoduchý dizajn vizitky v Canve.
Zručnosť č. 3
Nauč sa jednoduchý trik s kartami.
Zručnosť č. 4
Skús sa predstaviť v posunkovej reči.
Zručnosť č. 5
Nauč sa uviazať viazanku rôznymi spôsobmi.
Zručnosť č. 6
Vytvor krátku rýmovačku alebo básničku.
Zručnosť č. 7
Vyrob náramok z nití alebo šnúrky.
Zručnosť č. 8
Nauč sa vyvážiť pero alebo knihu na prste.
Zručnosť č. 9
Vytvor meme obrázok na tému „motivácia“.
Zručnosť č. 10
Nauč sa základný beatbox rytmus.
Zručnosť č. 11
Napíš pozitívny e-mail sám sebe.
Zručnosť č. 12
Nauč sa 3 slová v cudzom jazyku, ktorý neovládaš.
Zručnosť č. 13
Zisti, ako napísať jednoduchý program v Pythone.
Zručnosť č. 14
Nauč sa základnú dychovú techniku na upokojenie.
Zručnosť č. 15
Skús nakresliť 1-čiarový obrázok (bez zdvihnutia pera).
Zručnosť č. 16
Vytvor si mini denník v mobile alebo na papier.

Zručnosť č. 17
Vygoogli si techniku správneho držania tela pri práci.
Zručnosť č. 18
Nauč sa efektívne zorganizovať svoj pracovný deň.
Zručnosť č. 19
Zozbieraj 3 citáty, ktoré ťa motivujú, a ozdob nimi papier.
Zručnosť č. 20
Nauč sa základný tanečný krok z YouTube (napr. salsa, hip-hop).

Príloha č. 9: Ako sa učiť, aby som bol motivovaný

Praktické tipy, ako zvládnuť učenie novej zručnosti s novou motiváciou.

Začni malým krokom – nemusíš vedieť všetko hneď.
Daj si čas – učenie je proces, nie maratón na výkon.
Chyby sú súčasťou učenia – čím viac ich urobíš, tým viac sa naučíš.
Pýtaj sa – ak niečomu nerozumieš, opýtaj sa alebo hľadaj odpoveď.
Zdieľaj, čo sa učíš – rozprávanie o učení ti pomôže lepšie si to zapamätať.
Opakuj – každé zopakovanie ti pomôže upevniť si novú zručnosť.
Pripomeň si, prečo sa to učíš – spoj učenie so svojimi cieľmi alebo záujmami.
Dýchaj a uvoľni sa – učenie nemusí byť stresujúce, môže byť aj zábavné.
Oslavuj pokroky – aj tie malé si zaslúžia uznanie.
Buď zvedavý/-á – nové veci sú príležitosťou objaviť niečo o sebe.

Príloha č. 10: Štruktúra motivačného prejavu.

Chceš zaujať a motivovať druhých? Pomôže ti jasná štruktúra.

1. ÚVOD – „Prečo o tom hovorím?“
Začni tým, čo ťa motivuje hovoriť – osobný zážitok, aktuálna situácia, potreba v tíme.

2. JADRO – „Čo chcem, aby si ľudia zapamätali?“
Vysvetli hlavné posolstvo – napríklad hodnotu práce, dôležitosť spolupráce alebo vlastný cieľ.

3. VÝZVA – „Čo teraz navrhujem?“
Záver zakonči konkrétnou výzvou – čo môžeme urobiť spoločne, ako môžeme začať, čo odporúčaš.

BONUS – Tón hlasu, reč tela, očný kontakt.
Hovor presvedčivo, používaj gestá, dýchaj zhlboka, pozeraj sa na ľudí – tvoj hlas má silu.

Príloha č. 11: Pracovné situácie pre motivačný prejav

Kartička 1
Si vedúci zmeny v kaviarni a tvoj tím je unavený. Potrebuješ ich motivovať na náročné dopoludnie.
Úloha: Priprav si 1-minútovú motivačnú reč, ktorou by si oslovil/-a kolegov alebo tím v tejto situácii.

Kartička 2
Si nový brigádnik a chceš svojmu tímu vysvetliť, prečo sa snažíš robiť najlepšie, ako vieš.
Úloha: Priprav si 1-minútovú motivačnú reč, ktorou by si oslovil/-a kolegov alebo tím v tejto situácii.

Kartička 3
Kolega v sklade robí chyby, lebo ho to nebaví. Chceš ho povzbudiť, že jeho práca má zmysel.
Úloha: Priprav si 1-minútovú motivačnú reč, ktorou by si oslovil/-a kolegov alebo tím v tejto situácii.

Kartička 4
V tíme je napätie. Chceš upokojiť atmosféru a pripomenúť spoločný cieľ.
Úloha: Priprav si 1-minútovú motivačnú reč, ktorou by si oslovil/-a kolegov alebo tím v tejto situácii.

Kartička 5
Práca sa opakuje a nudí. Chceš kolegom pripomenúť, čo im môže priniesť vytrvalosť.
Úloha: Priprav si 1-minútovú motivačnú reč, ktorou by si oslovil/-a kolegov alebo tím v tejto situácii.

Kartička 6
Zákazník sa sťažuje. Chceš kolegu podporiť, aby to nebral osobne a nezabalil to.
Úloha: Priprav si 1-minútovú motivačnú reč, ktorou by si oslovil/-a kolegov alebo tím v tejto situácii.

Kartička 7
Si na pracovnom pohovore a máš presvedčiť, že si motivovaný/-á a vhodný/á kandidát/-ka.
Úloha: Priprav si 1-minútovú motivačnú reč, ktorou by si oslovil/-a kolegov alebo tím v tejto situácii.

Kartička 8
Začína tvoj prvý deň v novej práci a chceš tímu ukázať, že si pozitívne naladený/-á.
Úloha: Priprav si 1-minútovú motivačnú reč, ktorou by si oslovil/-a kolegov alebo tím v tejto situácii.

Kartička 9
Tvoj kolega premýšľa, že odíde z práce. Chceš ho povzbudiť, aby to ešte nevzdával.
Úloha: Priprav si 1-minútovú motivačnú reč, ktorou by si oslovil/-a kolegov alebo tím v tejto situácii.

Kartička 10
Dostali ste nový projekt. Máš úlohu nadchnúť tím, že to spolu zvládnete.
Úloha: Priprav si 1-minútovú motivačnú reč, ktorou by si oslovil/-a kolegov alebo tím v tejto situácii.

ZVLÁDANIE STRESOVÝCH SITUÁCIÍ V PRACOVNOM PROSTREDÍ

Ciele bloku:

- Identifikovať stresujúce faktory a navrhnúť riešenia stresových situácií.
- Uvedomiť si podstatu a súvislosti stresu v živote.
- Vyskúšať si techniku zvládania stresu.
- Formovať vlastný systém v prístupe k práci a k zvládaniu stresových situácií.
- Pochopiť súvislosť medzi výzvou a zručnosťami v súvislosti so stresom.

Skupina:

12 - 20 účastníkov

Materiál:

- Flipchart, flipchartové papiere, papier, fixky, perá
- Aktivita 1: Vytlačené a nastrihané kartičky z prílohy č. 1 (2-krát)
  Pre každého účastníka vytlačiť prílohy č. 2 a 3
- Aktivita 2: Vytlačené písmená S-T-O-P s inštrukciami podľa prílohy č. 4, lepiaca páska
  Vytvorenie prezentácie na flipchart alebo PPT prezentácie podľa prílohy č. 4
  Vytlačené a nastrihané kartičky z prílohy č. 5
- Aktivita 3: Vytlačený pracovný list - Môj manifest pracovného zdravia (pre každého účastníka)

Dĺžka v minútach:

120 minút

Zhrnutie:

Aktivita 1: Koleso stresu a riešení
Aktivita 2: STOP stresu
Aktivita 3: Môj manifest pracovného zdravia
Aktivita 4: Záverečný blok

Inštrukcie:

Aktivita 1: Koleso stresu a riešení (50 min.)

Príprava pred aktivitou:
Školiteľsi vytlačí -
a) 2-krát kartičky z prílohy č. 1 a nastrihá,
b) pre každého účastníka prílohu č. 2,
c) pre každého účastníka prílohu č. 3.

Priebeh vzdelávacieho bloku:
Školiteľ uvedie tému aktivity vzdelávacieho bloku: *„Stres je bežnou súčasťou každého zamestnania - otázkou nie je či príde, ale ako naň budeme pripravení. Poďme sa spoločne pozrieť na to, čo nás stresuje – a ako so stresom vieme pracovať.“*
Následne rozloží nastrihané kartičky so stresovými situáciami z prílohy č. 1. Každý účastník si vyberie 1-2 situácie, ktoré už zažil v období brigádnickej alebo inej práce.

Účastníci si vybraté kartičky prečítajú a v celej skupine sa navzájom rozprávajú, akú kartičku si vybrali, a prečo u nich vznikla táto stresová situácia.

Po ukončení vzájomného zdieľania školiteľ rozdelí účastníkov do malých skupín (5-6 osôb).
Každý účastník dostane vytlačenú prílohu č. 2., ktorá je zameraná na stresové faktory. Úlohou každého účastníka bude k vybraným stresovým situáciám priradiť stresové faktory, ktoré mohli podľa neho vplývať na vznik stresovej situácie. Následne sa v skupine navzájom podelia o svoje výstupy. Na túto prácu skupina využije čas 10 minút. Potom školiteľ rozdá každému účastníkovi vytlačenú prílohu č. 3, ktorá obsahuje návrhy na riešenie stresových situácií. Úlohou každého účastníka bude vybrať si jedno alebo viac riešení, ktoré by použil, ak by obdobná stresová situácia nastala opäť. Následne sa účastníci v skupine rozprávajú, ktoré riešenie si vybrali a prečo.
Počas práce v skupinách školiteľ na flipchart napíše všetky navrhované riešenia stresových situácií tak, ako sú v prílohe č.3.

Po ukončení práce v skupinách školiteľ všetkých účastníkov vyzve, aby na flipcharte každý za seba čiarkou zaznačil, ktoré riešenie/riešenia stresových situácií si vybral.
Tak vznikne vizuálny obraz zobrazujúci, ktoré riešenia stresových situácií účastníci preferujú.
V závere školiteľ zhrnie cestu, ktorú účastníci v aktivite prešli: skúsenosť so stresovou situáciou, stresové faktory, ktoré ju mohli vyvolať a riešenie vzniknutých stresových situácií.

Aktivita 2: STOP stresu (40 min.)

Príprava pred aktivitou:
Školiteľ pripraví 4 stanovištia v miestnosti a vytlačí prílohu č. 4 (4-krát).
Pripraví aj PPT prezentáciu alebo znázornenie na flipchartovom papieri o technike STOP (podľa prílohy č. 4) a vytlačí a nastrihá kartičky z prílohy č. 5.

Priebeh vzdelávacieho bloku:
Na úvod školiteľ cez pripravenú prezentáciu účastníkom vysvetlí podstatu techniky predchádzania stresu s názvom STOP.

Následne školiteľ účastníkom vysvetlí, že budú pracovať v štyroch malých skupinách a poskytne inštrukcie. „Každý člen skupiny si vylosuje kartičku so stresovou situáciou, ktorú mladí ľudia zažívajú pri krátkodobých/ brigádnických prácach. Každá skupinka sa postaví na jedno stanovište a dostane vytlačenú prílohu č. 4 s opisom techniky S-T-O-P. V prvom kole každá skupinka na svojom stanovišti realizuje činnosť podľa opisu „S“; každý účastník s ohľadom na stresovú situáciu, ktorú si vylosoval. Následne sa členovia skupiny krátko podelia o svoje závery z plnenia úlohy. Po 5 minútach sa skupinky točia na ďalšie stanovištia a postupne realizujú činnosť podľa písmen T-O-P.“ Po oboznámení sa s inštrukciami školiteľ kreatívnou formou rozdelí účastníkov do 4 skupín.

Školiteľ priebežne sleduje priebeh aktivít jednotlivých skupín. Na flipchart pod seba napíše písmená S-T-O-P. Po skončení aktivity účastníkov vyzve, aby pristúpili k flipchartu a nakreslili čiarku k písmenu, kde vnímali, že im plnenie úlohy najviac pomáhalo.

Následne školiteľ s účastníkmi otvorí diskusiu zameranú na otázky:
Čo pre vás bolo v tejto aktivite najťažšie?
Ktorá časť STOP techniky vám najviac pomohla a prečo?
Viete si predstaviť, že túto techniku použijete v reálnom živote?
Kde by ste mohli túto techniku najviac využiť ?

V závere ešte raz školiteľ zdôrazní podstatný obsah krokov techniky zvládania stresových situácií s názvom STOP stresu.

Aktivita 3: „Môj manifest pracovného zdravia“ (20 min.)

Školiteľ v úvode rozdá účastníkom vytlačený pracovný list manifestu pracovného zdravia (príloha č. 6) a požiada ich, aby si ho vyplnili.
Po jeho vyplnení školiteľ vyzve účastníkov, aby si vybrali dva body z manifestu, o ktorých by sa v diskusii vedeli rozprávať s ostatnými účastníkmi. Kreatívnou formou otvorí vzájomne motivačné zdieľanie.

Aktivity 4: Záverečný blok (10 min.)

V závere vzdelávacie bloku školiteľ nakreslí na flipchart graf vzniku stresových situácií podľa prílohy č. 7. Zdôrazní: *„Človek najefektívnejšie pracuje, keď vykonáva pracovné úlohy primerané jeho zručnostiam a náročnosti/výzve. Ak tomu tak nie, je prežíva stres (pokiaľ je náročnosť/výzva vyššia ako jeho zručnosti), alebo nudu (pokiaľ je náročnosť/výzva podstatne nižšia ako jeho zručnosti). Preto je dôležité v rámci možností vyberať si aktivity a výzvy, ktoré sú primerané našim zručnostiam, a zároveň rozvíjať svoje zručnosti, aby sme predchádzali stresovým situáciám, no aj úzkosti a nude“.*
Držme si palce!

PRÍLOHY

Príloha č. 1: Stresové situácie zo sveta práce

(Každá veta je jedna kartička)

- Prvý deň v novej práci – nič som nepoznal/-a, všetko bolo nové.
- Dostal/-a som kritiku od nadriadeného pred ostatnými.
- Nestíhal/-a som dokončiť úlohy v stanovenom čase, cítil/-a som veľký časový tlak.
- Dostal/-a som nejasné inštrukcie a nevedel/-a som, čo sa odo mňa očakáva.
- Zákazník na mňa kričal bez dôvodu.
- Kolega neprišiel do práce a musel/-a som zvládnuť jeho úlohy.
- Nevedel/-a som si oddýchnuť – práca ma stresovala aj mimo pracovného času.
- Cítil/-a som sa neisto, pretože som v kolektíve nový/-á.
- Musel/-a som zvládnuť viacero úloh naraz a nevedel/-a som, kde začať.
- Bál/-a som sa požiadať o pomoc alebo vysvetlenie.
- Práca ma nebavila a nevidel/-a som v nej zmysel.
- Nevedel/-a som ako reagovať, keď sa na mňa niekto hnevá.
- Práca bola jednotvárna a začínal/-a ma frustrovať.
- Musel/-a som zdvorilo zvládnuť nepríjemného zákazníka.
- Nebol/-a som si istý/-á či robím svoju prácu dobre.
- Šéf mal zlú náladu a odnášali si to všetci.
- Mal/-a som pocit, že moje nápady nikto neberie vážne.
- Dostal/-a som spätnú väzbu, ktorá ma zaskočila.
- Musel/-a som robiť s ľuďmi, ktorí sa ku mne správajú nadradene.
- Počas práce som urobil/-a chybu a neviem, čo bude ďalej.

Príloha č. 2: Stresové faktory (pojmy)

- nejasné inštrukcie,
- kritika od nadriadeného,
- príliš veľa úloh naraz,
- tlak na výkon,
- konflikty na pracovisku,
- zlá organizácia práce,
- nízke sebavedomie,
- obava zo zlyhania,
- nedostatok spätnej väzby,
- pocit neprijatia v kolektíve,
- neschopnosť požiadať o pomoc,
- nedostatok prestávok a oddychu,
- strach z hodnotenia,
- neistota v novej pozícii,
- nedostatočná podpora,
- stres pri komunikácii so zákazníkom,
- nízky plat alebo ohodnotenie,
- obava zo straty práce,
- práca mimo komfortnej zóny,
- práca bez zmyslu a motivácie,
- doplníte.....

Príloha č. 3: Riešenia stresových situácií (techniky zvládania)

- Krátke prestávky počas práce.
- Time management – plánovanie úloh podľa priority.
- Zdravá komunikácia – naučiť sa požiadať o pomoc.
- Hľadanie spätnej väzby od kolegov alebo od nadriadeného.
- Rozdelenie úloh na menšie kroky.
- Dychové cvičenia (napr. hlboké dýchanie 4-7-8).
- Stanovenie hraníc – povedať NIE, keď je toho priveľa.
- Podpora od kolegov alebo priateľov.
- Sebareflexia – zapisovanie si myšlienok, emócií.
- Zdravý životný štýl (spánok, strava, pohyb).
- Technika STOP – zastav sa, nadýchni sa, pozri sa na situáciu inak.
- Pozitívne afirmácie – podpora sebavedomia.
- Vizualizácia zvládnutia náročnej situácie.
- Uvoľnenie tela – strečing, krátka prechádzka.
- Zmysluplné prestávky (napr. hudba, krátky oddych mimo pracoviska).
- Vedenie denníka stresu – čo spúšťa stres a čo pomáha.
- Rozhovor s mentorom alebo psychológom.
- Zníženie perfekcionizmu – stačí „dobre", nie „dokonalé".
- Pripomenutie si vlastných úspechov a pokrokov.
- Práca s humorom – uvoľnenie napätia smiechom.

Príloha č. 4: Technika zvládania stresu STOP

S – Stop: Vedome sa zastav a sleduj svoju reakciu na vzniknutú stresovú situáciu.

T – Take a breath: Urob hlboký nádych a výdych. Opakuj 3 x.

O – Observe: Aké myšlienky a emócie sa ti objavujú? Zamysli sa, uvedom si ich.

P – Proceed: Ako môžem teraz s rozvahou reagovať? Navrhnite alternatívne reakcie.

Príloha č. 5: Stresové situácie zo skúseností mladých ľudí, ktorí majú skúsenosť s krátkodobou prácou.

(každá veta je jedna kartička)

1. Nadriadený mi povie, že robím veci pomaly a očakáva viac, no ja neviem, čo konkrétne mám zlepšiť.

2. Starší kolega ma odbije s poznámkou: „To ťa ešte naučia, mladý/-á, nerieš.“

3. Požiadam o pomoc kolegu, ale on ma ignoruje alebo sa tvári podráždene.

4. Kolegyňa sa mi posmieva, že som „ten brigádnik, čo nevie, kde je sever“.

5. Zabudnem splniť úlohu v termíne a šéf sa ma pred ostatnými pýta, prečo nie je hotová.

6. Zákazník sa rozčuľuje pre chybu v objednávke, ktorú som nespôsobil/-a ja.

7. Dostanem naraz viacero úloh a neviem, s čím začať, všetko má vraj „vysokú prioritu“.

8. Som zodpovedný/-á za pokladňu a urobím chybu vo výdavku.

9. Ráno prídem do práce a bez vysvetlenia mi zmenili rozvrh aj pozíciu, kde mám pracovať.

10. Pracujem nadčasy, ktoré mi sľúbili zaplatiť, ale vyzerá to, že to tak nebude.

11. Dostávam spätnú väzbu, že „by som sa mal/-a viac snažiť“, ale nikto mi nepovie ako.

12. Počujem v tíme narážky na moje chyby, ale nikto mi ich nepovie priamo.

13. Po úspešnej brigáde mi ponúknu trvalý pracovný pomer – mám veľký strach, či to zvládnem.

14. Som na pracovnom pohovore a zrazu úplne zabudnem, čo som chcel/-a povedať.

15. Prvé dni v novej práci – cítim sa úplne stratený/-á, nikto mi nič nevysvetlil.

16. Bojím sa ozvať, keď niečomu nerozumiem, aby som nepôsobil/-a neschopne.

17. Mám pocit, že všetci odo mňa očakávajú perfektný výkon, hoci som ešte len nový/-á.

18. Moji rodičia očakávajú, že si čím skôr nájdem „poriadnu prácu“ a ja mám tlak z rozhodovania.

19. Dostal/-a som spätnú väzbu, že som „nevhodný typ do kolektívu“ a neviem, čo tým mysleli.

20. Mám skúšku v škole a zároveň pracovnú zmenu – nestíham a cítim sa vyhorene.

Príloha č. 6: Pracovný list – Môj manifest pracovného zdravia

Tento pracovný list ti pomôže zamyslieť sa nad tým, aký postoj chceš zaujať k práci, stresu a k vlastnej pohode. Tvoj manifest je osobným vyhlásením – aký chceš byť zamestnanec/zamestnankyňa a ako chceš zvládať tlak a stres v pracovnom prostredí.

Ako chcem, aby vyzeral môj vzťah k práci?
Čo je pre mňa v práci dôležité?
Čo od práce očakávam?
Čo nechcem, aby mi práca „brala“?
Moje odpovede:

_____

_____

Ako chcem reagovať, keď budem pod stresom?
Aké signály na sebe poznám, keď som pod stresom?
Čo mi pomáha upokojiť sa?
Kto alebo čo mi vtedy môže pomôcť?
Moje odpovede:

_____

_____

Čomu sa chcem v práci vyhýbať?
Aké situácie alebo podmienky mi neprospievajú?
Akým zlozvykom alebo tlakom sa chcem vyhnúť?
Moje odpovede:

_____

_____

Aké zásady chcem dodržiavať pre svoju pracovnú pohodu?
Ktoré hodnoty sú pre mňa dôležité?
Ako si budem chrániť svoju rovnováhu?
Moje odpovede:

_____

_____

Môj osobný manifest pracovného zdravia:
Napíš tu svoje vlastné vyhlásenie – niekoľko viet, ktoré vyjadrujú tvoj prístup k práci, stresu a pohode. Niečo, čo si môžeš zobrať so sebou a pripomenúť si v náročných chvíľach.

„V mojom pracovnom živote sa budem snažiť...“

_____

_____

Zaves si svoj manifest niekam, kde ho uvidíš – do diára, na chladničku alebo pracovný stôl. Nech ti pripomína tvoje hranice a hodnoty.

Príloha č. 7: Graf vzniku stresových situácií

ETICKÝ PRÍSTUP A ZODPOVEDNOSŤ V PRÁCI

Ciele bloku:

- Porozumieť úlohe etických prístupov pri náročných situáciách v práci.
- Pochopiť význam osobnej zodpovednosti v procese tímovej spolupráce.

Skupina:

12 - 20 účastníkov

Materiál:

- Flipchart, flipchartové papiere, papier, fixky, perá
- Aktivita 1: Vytlačiť kartičky z prílohy č. 1 (Etické dilemy v práci), prezentácia podľa prílohy č. 2 (Zásady etického prístupu v práci)
- Aktivita 2: 5 papierov formátu A3, 5 stolov, príloha č. 3 (nastrihane úlohy a nastrihané opisy aktivít ku každej úlohe), stopky, nožnice, lepidlo

Dĺžka v minútach:

80 minút

Zhrnutie:

Aktivita 1: Etické dilemy v práci.
Aktivita 2: Reťaz úloh – Na tebe to stojí!

Inštrukcie:

Aktivita 1: Etické dilemy v práci (40 min.)

Príprava pred aktivitou:
Školiteľ si pripraví:
a) kartičky z prílohy č. 1 – Etické dilemy v práci,
b) prezentáciu podľa prílohy č. 2 – Zásady etického prístupu v práci.

Priebeh vzdelávacieho bloku:
Školiteľ rozdelí účastníkov do skupín (po 3-4 osoby). Každá skupina dostane kartičku s opisom krátkej etickej dilemy z pracovného prostredia so sledovanými hodnotami (príloha č. 1).

Úlohou každej skupiny bude počas 10 minút navrhnúť, ako by danú situáciu riešili a prihliadnutím na hodnoty, ktoré sú v popise.

Aby si účastníci vedeli predstaviť, čo sa od nich čaká, školiteľ im uvedie príklad:

Situácia: Kolega si zmenil pracovnú zmenu. Nedal o tom vedieť vedúcemu a opakovane mešká. Vy to vidíte, ale neviete, či máte niečo povedať.
V hre sú hodnoty: zodpovednosť, čestnosť, lojalita voči tímu.
Otázka: Máš situáciu nahlásiť vedúcemu, alebo si to „nevšímať“?

Navrhovaný príklad riešenia:

1. Pokúste sa najprv o otvorený a nenátlakový rozhovor s kolegom – možno má osobné problémy.
2. Prejavte empatiu, ale zároveň vyjadrite, že jeho meškanie ovplyvňuje tím.
3. Navrhnite riešenie alebo podporu – napríklad pomoc s plánovaním.
4. Ak sa situácia nezlepší, diskutujte o tom ako tím alebo informuj vedúceho konštruktívne.
5. Zdôraznite, že zodpovednosť voči ostatným znamená aj schopnosť konať, nie mlčať.

Po inštrukciách začnú skupiny pracovať na riešení situácií (podľa kartičiek).

Keď majú skupiny spracované svoje návrhy riešenia, každá skupina predstaví svoju dilemu a riešenie, nasleduje krátka moderovaná diskusia.

V diskusií školiteľ každej skupine položí dve otázky:
„Čo bolo na rozhodovaní najťažšie?“
„Čo by ste z tohto preniesli do reality?“

V závere aktivity školiteľ predstaví 6 zásad etického prístupu v práci (príloha č. 2) a účastníkom môže odovzdať zásady ako podporný materiál k vzdelávaniu.

Aktivita 2: Reťaz úloh – Na tebe to stojí! (40 min.)

Príprava pred aktivitou:
Školiteľ si pripraví:
a) 5 papierov formátu A3 s nalepenými úlohami, 5 stolov, nastrihané opisy aktivít ku každej úlohe (príloha č.3), stopky, nožnice, fixky, lepidlo.

Priebeh vzdelávacieho bloku:
Školiteľ na papiere formátu A3 nalepí tému, úlohy a každý papier položí na jeden stôl (podľa prílohy č. 3). Následne kreatívnou formou rozdelí účastníkov po 5 osôb do skupiny, ktoré budú tvoriť jeden tím. Úlohou každej osoby v skupine bude vylosovať si popis činnosti, ktorú bude v tíme pri plnení úlohy realizovať (Popis činnosti s úlohami podľa prílohy č. 3). Po vylosovaní nikomu svoju úlohu nezverejní. Školiteľ popis činností rozdelí tak, aby pri každej úlohe bolo 5 osôb (jedna osoba bude mať v popise, že v tíme zlyháva).

Následné vyzve osoby, ktoré majú č. 1, aby pristúpili k papieru s ich úlohou. Ich úlohou je počas max. 2 minút realizovať, čo máju urobiť. Po 2 minútach výzve účastníkov od stola č. 1, aby odstúpili od stola a zavolá ďalších účastníkov k stolu s č. 2, takto to pokračuje až k číslu 5.

Po splnení úlohy každý tím zoberie svoj papier a pred všetkými účastníkmi prezentuje úlohu, ktorú realizoval a aké mal poslanie. A zodpovedajú na nasledovné otázky:

- Ako sa zmenil výsledok, keď niekto nesplnil svoju časť?
- Ako to ovplyvnilo ostatných?
- Akú zodpovednosť má jednotlivec za celkový výsledok?

Po ukončení všetkých prezentácií školiteľ krátko zhrnie znaky zodpovedného prístupu pri plnení úloh v práci (príloha č. 4).

PRÍLOHY

Príloha č.1: Kartičky – Etické dilemy v práci

Falošné výkazy času
Situácia: Kolegyňa si zapisuje viac odpracovaných hodín, ako v skutočnosti pracovala. Tvrdí, že to „robia všetci“, a že si len kompenzuje časy, keď nemala čo pracovať.
V hre sú hodnoty: čestnosť, spravodlivosť, dôvera
Otázka: Je to neškodné, alebo máš konať? Čo by si urobil/-a ako jej kolega/kolegyňa?

Pridelenie zásluh
Situácia: Vedúci tímu prezentoval výsledky vašej skupinovej práce, no nepriznal tvoj podiel. Vyvoláva to dojem, že to celé urobil on.
V hre sú hodnoty: uznanie, férovosť, sebaúcta
Otázka: Máš sa ozvať? Ak áno, ako a komu?

Počul/-a si neetický vtip
Situácia: Počas prestávky niekto z tímu nahlas žartuje sexisticky o kolegyni inej národnosti. Ostatní sa len usmievajú alebo mlčia.
V hre sú hodnoty: rešpekt, odvaha, rovnosť
Otázka: Zasiahneš alebo sa tváriš, že si to nepočul/-a?

Nepriznaná chyba
Situácia: Omylom si zaslal/-a nesprávny dokument klientovi, ale ešte si to nevšimol. Máš šancu to rýchlo napraviť bez toho, aby sa o tom niekto dozvedel.
V hre sú hodnoty: čestnosť, zodpovednosť, spoľahlivosť
Otázka: Priznáš sa nadriadenému, alebo to potichu opravíš?

Neférové rozdelenie úloh
Situácia: Tvoj nadriadený ti pravidelne prideľuje náročnejšie úlohy, ostatní majú voľnejší režim. Cítiš sa preťažený/-á, no bojíš sa, že ťa bude považovať za „nevďačného zamestnanca“.
V hre sú hodnoty: sebaúcta, férovosť, odvaha komunikovať
Otázka: Povieš o tom vedúcemu? Ak áno, ako?

Zamlčaná chyba pred klientom
Situácia: Počas porady s klientom urobíš chybu, ktorú si uvedomíš až po jej skončení. Tím navrhuje nevracať sa k tomu, ty máš však pochybnosti.
V hre sú hodnoty: čestnosť, dôveryhodnosť, profesionálny prístup
Otázka: Opraviť chybu a kontaktovať klienta, alebo to nechať tak?

Podpriemerný výstup kolegu
Situácia: Kolega odovzdá podpriemerný výstup, ktorý ovplyvní výsledok spoločného projektu. Nechceš ho kritizovať, ale vieš, že projekt môže byť ohrozený.
V hre sú hodnoty: zodpovednosť, kvalita práce, tímová lojalita
Otázka: Nechať to tak, alebo mu poskytnúť objektívnu spätnú väzbu?

Uprednostňovanie v tíme
Situácia: Všimol/všimla si si, že tvoj nadriadený uprednostňuje jedného z kolegov – dostáva jednoduchšie úlohy a pravidelne je chválený za prácu iných.
V hre sú hodnoty: spravodlivosť, férovosť, rovnosť
Otázka: Otvoriť tému pred nadriadeným, alebo zachovať mlčanie?

Nezvládnutá komunikácia nováčika
Situácia: Nový kolega má problém s komunikáciou so zákazníkmi, no nikto mu to doteraz nepovedal. Ty to vidíš, ale bojíš sa, že ho zneistíš.
V hre sú hodnoty: zodpovednosť, podpora kolegov, objektívna spätná väzba
Otázka: Povedať mu to priamo, alebo čakať, kým si to uvedomí sám?

Práca proti vlastným hodnotám
Situácia: Dostal/-a si úlohu komunikovať s firmou, ktorej hodnoty nezdieľaš (napr. environmentálne, sociálne). Máš z toho nepríjemný pocit, ale ide o pracovnú úlohu.
V hre sú hodnoty: integrita, profesionálny postoj, osobné presvedčenie
Otázka: Prijať úlohu bez výhrad, alebo o tom komunikovať s nadriadeným?

Ohrozenie dôvernosti
Situácia: Kolega ti s dôverou povedal niečo o svojom zdravotnom stave. Počul/-a si, že iní o tom klebetia.
V hre sú hodnoty: dôvernosť, rešpekt, ochrana súkromia
Otázka: Zasiahneš, alebo to necháš tak, aby si neeskaloval/-a situáciu?

Darček od zákazníka
Situácia: Zákazník ti poďakuje malým darčekom (napr. fľaša vína). Máš pochybnosti, či je to v poriadku.
V hre sú hodnoty: etika, transparentnosť, profesionalita
Otázka: Prijať dar, alebo to oznámiť a poradiť sa s nadriadeným?

Príloha č. 2: Zásady etického prístupu v práci

Pomôcka pre školiteľa.

1. Čestnosť a pravdivosť
Hovoriť pravdu a neklamať v pracovných záležitostiach. Priznať si chybu, nefalšovať údaje, nezavádzať kolegov ani nadriadených.

2. Zodpovednosť
Prevziať zodpovednosť za svoje úlohy, dodržiavať termíny, byť spoľahlivý/-á. Priznať si zlyhanie a hľadať riešenia namiesto výhovoriek.

3. Férovosť a spravodlivosť
Správať sa férovo ku kolegom, neuprednostňovať svojich známych, rešpektovať rozdelenie práce. Neprisvojovať si zásluhy iných.

4. Rešpekt a úcta
Rešpektovať rozmanitosť, názory, dôstojnosť a osobnosť každého človeka bez ohľadu na jeho pôvod, pohlavie či názory.

5. Dôvernosť a diskrétnosť
Zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách, ktoré sa týkajú kolegov alebo firmy. Nešíriť klebety a citlivé informácie.

6. Odvaha konať správne
Postaviť sa proti neetickému správaniu aj v prípade, že je to nepríjemné alebo nepopulárne. Podporovať kultúru otvorenosti a zodpovednosti.

Príloha č. 3: „Reťaz úloh – Na tebe to stojí!“

Úloha 1: Plagát o novom produkte
1. Navrhni názov produktu (úloha č. 1).
2. Vytvor logo alebo obrázok, ktorý produkt reprezentuje (úloha č. 1).
3. Napíš krátky popis produktu – 3-4 vety (úloha č. 1).
4. Skontroluj pravopis a uprav text do finálnej podoby (úloha č. 1).
5. Plagát zlep do finálnej podoby – tento člen zabudne prilepiť kľúčové prvky a nič nepovie (úloha č. 1).

Úloha 2: Leták na podujatie
1. Vymysli názov podujatia (úloha č. 2).
2. Vytvor návrh vizuálnej podoby letáka (úloha č. 2).
3. Napíš program podujatia v bodoch (úloha č. 2).
4. Skontroluj jazykovú správnosť (úloha č. 2).
5. Poskladaj výsledný leták – tento člen leták uloží do nesprávneho formátu a neinformuje tím (úloha č. 2).

Úloha 3: Informačný plagát o zdraví
1. Zvoľ tému a názov plagátu (úloha č. 3).
2. Nakresli výstižnú ilustráciu (úloha č. 3).
3. Zostav 5 hlavných faktov o téme (úloha č. 3).
4. Skontroluj fakty a ich zdroje (úloha č. 3).
5. Vizuálne zosúlaď všetky prvky – tento člen použije iné farby a neprepojí jednotlivé časti (úloha č. 3).

Úloha 4: Manuál pre nového zamestnanca
1. Vymysli štruktúru manuálu- hlavné kapitoly (úloha č. 4).
2. Napíš úvod a základné info o firme (úloha č. 4).
3. Popíš pracovné postupy (úloha č. 4).
4. Skontroluj zrozumiteľnosť (úloha č. 4).
5. Zlož manuál do finálnej formy- tento člen stratí jeden celý list a nič o tom nepovie (úloha č. 4).

Úloha 5: Prezentácia dobrovoľníckeho projektu
1. Vytvor názov projektu a motto (úloha č. 5).
2. Nakresli symbol alebo logo projektu (úloha č. 5).
3. Napíš popis aktivít a cieľov (úloha č. 5).
4. Skontroluj, či má prezentácia logickú štruktúru (úloha č. 5).
5. Priprav záverečný vizuál na prezentáciu – tento člen neuloží dokument a predstiera, že je všetko v poriadku (úloha č. 5).

Úloha 6: Návrh kampane na sociálnych sieťach
1. Vymysli názov kampane a cieľ (úloha č. 6).
2. Navrhni vizuálny štýl príspevkov (úloha č. 6).
3. Napíš 3 krátke texty na sociálne siete (úloha č. 6).
4. Skontroluj gramatiku a štylistiku (úloha č. 6).
5. Priprav návrh harmonogramu príspevkov – tento člen nepochopí zadanie a urobí úplne niečo iné (úloha č. 6).

Úloha 7: Tímový kódex správania
1. Navrhni názov tímového kódexu (úloha č. 7).
2. Vymysli 5 základných pravidiel spolupráce (úloha č. 7).
3. Napíš krátke vysvetlenie pre každé pravidlo (úloha č. 7).
4. Skontroluj jazyk a zrozumiteľnosť (úloha č. 7).
5. Vytvor finálny plagát s dizajnom – tento člen odíde predčasne a nezanechá tímu nič (úloha č.7).

Príloha č. 4: Zásady zodpovedného prístupu v tíme k práci a k plneniu úloh

Pomôcka pre školiteľa.

Dohody sú záväzné
Rešpektujme to, na čom sme sa ako tím dohodli. Zodpovednosť začína tým, že berieme svoje úlohy vážne a plníme ich v dohodnutom čase.

Každý člen tímu má význam
Aj malá úloha je dôležitá – ak ju niekto zanedbá, môže zlyhať celý proces. V tíme sme na sebe navzájom závislí.

Otvorená komunikácia
Ak niečo nestíham alebo niečomu nerozumiem, hovorím o tom včas. Zodpovedný prístup nie je o dokonalosti, ale o férovosti a spoľahlivosti.

Priebežné zdieľanie postupu
Tím funguje lepšie, keď má prehľad o tom, kde kto je. Priebežná spätná väzba pomáha predchádzať chybám a zbytočným nedorozumeniam.

Vzájomná podpora
Zodpovednosť nie je len o „mojej“ úlohe, ale aj o pomoci kolegovi, keď ju potrebuje. Spoločný cieľ nás robí silnejšími.

Reflexia a poučenie
Po splnení úlohy si ako tím kladieme otázku: „Čo nám išlo dobre a čo môžeme zlepšiť?“ Zodpovedný tím sa stále učí a rastie.

ADAPTABILITA A FLEXIBILITA V PRACOVNOM PROSTREDÍ

Ciele bloku:

- Porozumieť, čo znamená adaptabilný a flexibilný prístup v pracovnom prostredí.
- Uvedomiť si, aké výzvy môžu priniesť zmeny v zamestnaní.
- Vyskúšať si rôzne stratégie na úspešné prispôsobenie sa zmenám v zamestnaní.
- Pochopiť prínosy zóny výzvy pre osobnostný aj odborný rast.

Skupina:

12 - 20 účastníkov

Materiál:

- Flipchart, flipchartové papiere, papier, fixky, perá
- Aktivita 1: Kartičky s rôznymi pracovnými zmenami z prílohy č. 1
- Aktivita 2: 3 ks obálok,lepidlo, nožnice, vytlačené prílohy č. 2, č. 3, č. 4, kartičky z prílohy č. 5
- Aktivita 3: Vytlačené pracovné listy pre každého účastníka do skupín z prílohy č. 6, č. 7, č. 8, č. 9, č. 10
- Aktivita 4: Pripravená prezentácia (PPT alebo na flipchart) z prílohy č. 11 (príloha vytlačená pre každého účastníka)

Dĺžka v minútach:

170 minút

Zhrnutie:

Aktivita 1: Úvod - Prispôsob sa zmene
Aktivita 2: Nečakané situácie v pracovnom prostredí
Aktivita 3: Pracovná situácia ako cesta výzvy
Aktivita 4: Záver - Zhrnutie zistení

Inštrukcie:

Aktivita 1: Úvod - Prispôsob sa zmene (50 min.)

Priebeh vzdelávacieho bloku:
Školiteľ všetkých privíta a otvorí vzdelávaciu tému „ Adaptabilita a flexibilita v pracovnom prostredí.“ Byť flexibilný pri zmenách a adaptovať sa v novom prostredí je jednou zo základných výziev pre zamestnancov súčasnosti.

V nasledujúcich aktivitách sa dozviete, ako pozitívne reagovať na zmenu, ktorá vedie zamestnanca k úspešným flexibilným a adaptabilným postojom. Ako sa zachovať, ak sa vyskytnú nové výzvy.

Školiteľ kreatívnou formou rozdelí účastníkov do malých skupín (4-6 osôb). Každá skupina dostane kartičku so situáciou, ktorá predstavuje zmenu v pracovnom prostredí (príloha č. 1)

Úlohou každej skupiny bude prečítať situáciu na svojej kartičke, v skupine rozvinúť diskusiu a dohodnúť si odpovede na uvedené otázky:

- Aké výzvy prináša táto zmena?
- Aké stratégie môžeme použiť na prispôsobenie sa tejto zmene?
- Aké osobné vlastnosti pomôžu členom skupiny zvládnuť túto situáciu?

Po časovom limite 15 minút každá skupina krátko predstaví svoju situáciu a stratégiu, ktorú navrhla na prispôsobenie sa zmene. Ostatní účastníci môžu klásť otázky, pridať vlastné nápady.

Na záver bloku školiteľ vedie krátku diskusiu (reflexiu) na tému, čo si uvedomili členovia skupín pri riešení zmeny, ktorou sa v malých skupinách zaoberali.

Záver bloku: Zdôraznenie kľúčovej myšlienky - Flexibilita nie je len schopnosť meniť sa, ale aj prispôsobiť sa novým situáciám efektívnym spôsobom.

Aktivita č. 2: Nečakané situácie v pracovnom prostredí (60 min.)

Príprava pred aktivitou:
Školiteľ si pripraví 3 obálky. Na každú z obálok nalepí scenár rolovej/simulovanej aktivity.
Na obálku č. 1 scenár z prílohy č. 2 (do obálky vloží kartičky rolí zamestnancov a lístok s priebehom aktivity).
Na obálku č. 2 scenár z prílohy č. 3 (do obálky vloží kartičky rolí zamestnancov a lístok s priebehom aktivity).
Na obálku č. 3 scenár z prílohy č. 4 (do obálky vloží kartičky rolí zamestnancov a lístok s priebehom aktivity).
Na kartičky si pripraví otázky na reflexiu podľa prílohy č. 5.

Priebeh vzdelávacieho bloku:
Školiteľ v úvode vysvetlí účastníkom priebeh aktivity: *„Budete pracovať v 3 skupinách. Každá skupina si vylosuje situáciu, ktorá sa v pracovnom prostredí bežne stáva. Opis situácie bude nalepený na obálke, ktorú si vyberiete. V obálke bude 5 kartičiek s opisom role zamestnancov, ktorú budete v rolovej/simulovanej aktivite hrať. Každý zo skupiny bude hrať jednu rolu. Nájdete tam aj opis, ako má aktivita prebiehať a čo má byť jej výstupom. Každá skupina dostane čas na prípravu rolovej/simulovanej hry a rozdelenie rolí. Potom sa všetci účastníci zhromaždia v školiteľskom priestore. Účastníci, ktorí budú predvádzať simulovanú aktivity sa ujmú hry, ktorá bude trvať 10 minút a ostatní budú pozorovatelia, budú si značiť odpovede na otázky (napísané na flipcharte). Po realizácii všetkých troch simulovaných situácií nás bude čakať spoločná reflexia a zhrnutie získaných poznatkov z tejto aktivity.“*

Školiteľ kreatívnou formou rozdelí účastníkov do 3 skupín (skupiny si vylosujú obálky s modelovými situáciami z pracovného prostredia s obsahom, ktorý im predstavil). Na prípravu rolových hier dá účastníkom na prípravu 15 minút. Po uplynutí 15 minút všetkých zvolá do školiteľskej miestnosti, usadí ich. Predstaví im otázky na reflexiu, čo pri pozorovaní majú sledovať a značiť si odpovede.

Následne umožni prvej skupine s obálkou č. 1 predviesť rolovú hru, ktorú si vylosovali. Postupne ostatné skupiny predstavia svoju rolovú hru.

Po ukončení všetkých simulovaných aktivít školiteľ vyzve účastníkov, aby sa zapojili do reflexie.

V závere aktivity školiteľ zhrnie v „debriefing“ dôležité poznatky o adaptabilite a flexibilite pracovníkov v rôznych situáciách, ktoré na pracovisku môžu nastať.

Aktivita 3: Pracovná situácia ako cesta výzvy (50 min.)

Príprava pred aktivitou:
Školiteľ si pripraví pre každého účastníka kartičky max A_6, perá, 3 tabuľky (na tabuľky si napíše otázky k aktivite) a grafiku podľa prílohy č. 5 (reflexia zóny)

Priebeh vzdelávacieho bloku:
Na úvod školiteľ rozdá účastníkom prázdne kartičky s perom. Následne vyzve účastníkov, aby na svoju kartičku napísali odpoveď na nasledujúce otázky (tie nalepí na flipchart, aby boli na viditeľnom mieste):

1. Kedy ste sa naposledy naučili niečo nové?
2. Ako ste sa cítili? Bolo to ľahké, alebo ste museli prekonať nejakú prekážku?
3. Stretli ste sa s výzvou, ktorá vás nakoniec posunula vpred?

Po 5 minútach vyzve účastníkov, aby sledovali obrázok, ktorý nalepí na flipchart. Ide o tri zóny (príloha 6), do ktorých sa osoba môže dostať. Vysvetlí základné princípy zón:

- Zóna komfortu – robíme veci, ktoré dobre poznáme, cítime sa bezpečne, ale nerastieme.
- Zóna výzvy – nové situácie, ktoré nás nútia premýšľať a adaptovať sa; táto zóna podporuje rast a učenie sa.
- Zóna paniky – keď je výzva príliš veľká, cítime sa preťažení, strácame motiváciu a učíme sa menej.

Po tejto prezentácii školiteľ vyzve účastníkov, aby každý krátko odprezentoval z poznámok na kartičke, do ktorých zón sa pri učení dostával a ako to zvládal.

Školiteľ poďakuje za sprostredkovanie pocitov.

V nasledujúcej časti školiteľ účastníkom ponúkne situačné aktivity, ktoré sa v praktickom živote zamestnanca stávajú. Účastníkov rozdelí do dvoch skupín. Každej skupine dá na rozpracovanie pracovný list s jednou situáciou. Úlohou každej skupiny bude na základe otázok v pracovnom liste vytvoriť stratégiu zvládnutia situácie tak, aby pre skupinu bola výzvou a nedostala ju do zóny paniky. Skupinám rozdá pracovné listy (prílohy č. 7 a 8).

Po 10 minútach spoločnej práce každá skupina odprezentuje svoje návrhy.

Na záver školiteľ predstaví zásady, ktoré je potrebné dodržiavať pri vzniknutých situáciách. (prílohy č. 9 a 10).

Aktivita 4: Záver – zhrnutie zistení (10 min.)

Priebeh vzdelávacieho bloku:
V závere vzdelávacieho bloku školiteľ zhrnie dôležitosť flexibility a adaptácie pracovníka v pracovnom prostredí (príloha č. 11).

PRÍLOHY

Príloha č. 1:Kartička so situáciami

Nová situácia	Popis situácie
Zmena pracovnej náplne	Dostali ste nový projekt, ktorý vyžaduje zručnosti, ktoré ešte nemáte.
Nový nadriadený	Váš nový šéf má iný štýl riadenia, na ktorý si musíte zvyknúť.
Tímová reorganizácia	Váš tím bol rozdelený a musíte spolupracovať s novými kolegami.
Strata istoty v práci	Spoločenské neistota, ktorá môže viesť k zániku firmy.

Príloha č. 2: Nový nadriadený (simulovaná aktivita)

Scenár pre skupinu, ktorý bude nalepený na obálke č. 1

„Pracujete v stabilnom tíme už dva roky. Váš doterajší šéf bol otvorený, nechával vám veľkú mieru samostatnosti a rozhodovania. Zrazu sa situácia zmení – prichádza nový nadriadený, ktorý má autoritatívny štýl riadenia. Vyžaduje pravidelné reporty, chce mať prehľad o všetkých detailoch a zadáva presné pokyny. Ste zvyknutí na voľnosť, ale teraz musíte zistiť, ako s novým šéfom efektívne spolupracovať."

Kartičky s rolami zamestnancov, ktoré si členovia skupiny rozdelia.

1. Nový nadriadený – autoritatívny, vyžaduje presné dodržiavanie pokynov, kontroluje prácu
Ste autoritatívny vedúci, ktorý vyžaduje presné dodržiavanie pravidiel. Chcete mať prehľad o každom detaile práce svojich zamestnancov. Požadujete každodenné reporty a všetky úlohy môžete schváliť len vy. Vašou prioritou je efektivita a kontrola.
2. Zamestnanec A – preferuje samostatnosť, neznáša časté kontroly.
Ste zvyknutý na samostatnosť a minimálnu kontrolu. Nové pravidlá vás frustrujú, pretože vám bránia v efektívnej práci. Cítite, že vám šéf neverí a snažíte sa mu vysvetliť, že reporty sú zbytočnou stratou času.
3. Zamestnanec B – prispôsobivý, snaží sa vyhovieť požiadavkám šéfa.
Snažíte sa prispôsobiť novému vedúcemu a udržať dobré vzťahy v tíme. Vidíte v jeho spôsobe riadenia určité výhody, ale uvedomujete si aj obavy svojich kolegov. Chcete nájsť kompromis medzi efektivitou a spokojnosťou tímu.
4. Zamestnanec C – má obavy, ako nová situácia ovplyvní jeho prácu.
Necítite sa v tejto situácii komfortne. Zmena vás stresuje a nie ste si istý, či dokážete splniť nové požiadavky. Pochybujete o svojej schopnosti prispôsobiť sa a hľadáte podporu u kolegov.
5. Zamestnanec D – je utiahnutý, ticho sedí a čaká, čo sa udeje.
Je vám všetko jedno. Riadite sa heslom: „Nejako bolo, nejako bude". Celý čas ste ticho. Máte výraz ľahostajnosti. Nechápete kolegov, o čo sa snažia. Aj tak bude platiť vždy to, čo nadriadený povie, tak sa zbytočne namáhame dohodnúť sa.

Priebeh aktivity.

Nadriadený si zavolá tím a oznámi nové pravidlá: „Od dnešného dňa chcem každý deň o 17:00 písomný report, ako ste splnili svoje úlohy. Neakceptujem žiadne oneskorenia. Všetky úlohy budú schvaľované mnou pred začatím práce."

Zamestnanci reagujú podľa svojich rolí:
Zamestnanec A sa bráni, argumentuje, že doteraz pracoval efektívne bez takýchto kontrol.
Zamestnanec B súhlasí a snaží sa uľahčiť situáciu ostatným**.**
Zamestnanec C vyjadruje neistotu, pýta sa, ako sa vysporiadať s novými pravidlami.
Zamestnanec D je tichý a ľahostajný.

Nadriadený odpovedá v súlade so svojím autoritatívnym prístupom, trvá na svojich požiadavkách. **Zamestnanci** reagujú podľa postojov, ktoré si vylosovali.
Tímová diskusia: Postupne sa všetci snažia navrhnúť riešenie, ako môžu efektívne spolupracovať s novým šéfom tak, aby boli všetci spokojní.

Príloha 3 „Tímová reorganizácia“ (simulovaná aktivita)

Scenár pre skupinu, ktorý bude nalepený na obálke č. 2

„Doteraz ste pracovali v stabilnom tíme, kde ste mali dobré vzťahy a rozdelenie úloh bolo jasné. Náhle však vedenie rozhodlo o reorganizácii tímov. Teraz musíte spolupracovať s novými kolegami, ktorí majú odlišný štýl práce, iné očakávania a niektorí z nich majú viac skúseností ako vy. Vašou úlohou je nájsť spôsob, ako efektívne spolupracovať a čo najrýchlejšie sa adaptovať na novú situáciu.“

Kartičky s rolami zamestnancov, ktoré si členovia skupiny rozdelia.

1. Vedúci tímu – zodpovedá za organizáciu práce, ale musí sa vyrovnať so zmenou a zabezpečiť, aby nový tím efektívne fungoval. Ste zodpovedný za organizáciu práce v novom tíme. Vašou úlohou je pomôcť kolegom adaptovať sa na zmenu. Viete, že niektorí sú z reorganizácie nespokojní, ale snažíte sa ich povzbudiť a motivovať.
2. Zamestnanec A – bol v pôvodnom tíme a považuje reorganizáciu za nespravodlivú, pretože si dobre rozumel s predchádzajúcimi kolegami. Má odpor voči zmene.
Boli ste spokojný so svojím predchádzajúcim tímom a reorganizáciu vnímate ako nespravodlivú. V novom tíme sa necítite dobre a máte obavy, že to ovplyvní vašu prácu. Otvorene vyjadrujete svoju nespokojnosť a hľadáte spôsoby, ako sa vrátiť k pôvodnému tímu.
3. Zamestnanec B – je nový člen tímu, chce sa rýchlo integrovať, ale obáva sa, že ho pôvodní členovia neprijmú. Ste novým členom tímu a chcete sa rýchlo adaptovať. Obávate sa, či vás pôvodní členovia prijmú, ale snažíte sa byť otvorení a spolupracovať. Chcete dokázať, že máte hodnotné schopnosti a viete byť pre tím prínosom.
4. Zamestnanec C – je otvorený zmene, ale nevie, ako efektívne spojiť rôzne pracovné štýly v novom tíme. Nie ste si istý, ako sa k zmene postaviť. Vidíte výhody aj nevýhody reorganizácie a snažíte sa pochopiť reakcie ostatných. Počúvate argumenty svojich kolegov a rozhodujete sa, ako sa k situácii postaviť.
5. Zamestnanec D – je utiahnutý, ticho sedí a čaká, čo sa udeje.
Je vám všetko jedno. Riadite sa heslom: „Nejako bolo, nejako bude“. Celý čas ste ticho. Máte výraz ľahostajnosti. Nechápete kolegov, o čo sa snažia. Aj tak bude platiť vždy to, čo nadriadený povie, tak sa zbytočne namáhame dohodnúť sa.

Priebeh aktivity.

Vedúci tímu zvoláva prvé stretnutie nového tímu a predstavuje situáciu:
„Od dnešného dňa pracujeme v novom zložení. Viem, že to môže byť náročné, ale naším cieľom je nájsť spoločný spôsob fungovania.“

Zamestnanci reagujú podľa svojich rolí:
Zamestnanec A vyjadruje frustráciu, hovorí, že bol spokojný so starým tímom.
Zamestnanec B sa snaží presvedčiť kolegov, že chce byť súčasťou tímu, ale nie je si istý, ako sa zaradiť.
Zamestnanec C navrhuje spôsoby, ako by mohli tímy lepšie spolupracovať, ale potrebuje podporu od ostatných.
Zamestnanec D je tichý a ľahostajný.

Vedúci tímu riadi diskusiu a snaží sa pomôcť tímu nájsť riešenie, ako fungovať efektívne napriek rozdielom.
Tímová diskusia: Spoločne diskutujú o tom, aké výzvy vnímajú a aké riešenia môžu použiť na úspešnú spoluprácu.

Príloha 4: Zmena pracovnej náplne (simulovaná aktivita)

Scenár pre skupinu, ktorý bude nalepený na obálke č. 3

„Pracujete už niekoľko mesiacov na administratívnej pozícii v stabilnom tíme. Ste zvyknutí na svoju prácu a dobre poznáte svoje úlohy. Jedného dňa vám nadriadený oznámi, že od zajtra budete mať úplne nové povinnosti, pretože firma potrebuje, aby ste dočasne pokryli inú oblasť práce. Táto nová úloha vyžaduje zručnosti, ktoré ste doteraz nepoužívali, a necítite sa na ne úplne pripravení. Na zmenu máte len jeden deň."

Kartičky s rolami zamestnancov, ktoré si členovia skupiny rozdelia.

1. Nadriadený – rozhoduje o zmene, snaží sa zamestnancov presvedčiť, že to zvládnu.
Ste manažér, ktorý sa musel rozhodnúť pre zmenu pracovnej náplne zamestnancov. Situácia vo firme si vyžaduje flexibilitu a očakávate, že vaši zamestnanci sa rýchlo prispôsobia. Snažíte sa ich presvedčiť, že je to nevyhnutné a dlhodobo prospešné pre firmu aj ich kariéru. Ak zamestnanci vyjadria obavy, vysvetlíte im, že dostanú potrebnú podporu.
2. Zamestnanec A – veľmi negatívne vníma zmenu, obáva sa, že to nezvládne.
Zmenu vnímate negatívne. Boli ste spokojný so svojou predchádzajúcou prácou a necítite sa pripravený na nové úlohy. Pochybujete, či dokážete zvládnuť nové zručnosti a bojíte sa, že to ovplyvní vašu výkonnosť. Ste frustrovaný a v diskusii vyjadrujete svoj nesúhlas.
3. Zamestnanec B – snaží sa situáciu prijať a hľadá riešenia, ako sa prispôsobiť.
Snažíte sa zmenu vítať ako príležitosť na rozvoj. Hľadáte spôsoby, ako sa naučiť nové veci a zvládnuť situáciu s čo najmenším stresom. Navrhujete, že by firma mohla poskytnúť krátke školenie alebo „mentoring". Chcete povzbudiť kolegov, aby sa pozreli na pozitíva zmeny.
4. Zamestnanec C – nevie, ako reagovať, je neutrálne naladený, čaká, ako sa situácia vyvinie.
Nie ste si istý, ako reagovať. Nepociťujete extrémnu neistotu ani nadšenie, ale sledujete reakcie ostatných. Ak vás presvedčia dobré argumenty, prikloníte sa na ich stranu. Ak situácia vyzerá komplikovane, cítite sa neisto a potrebujete viac času na adaptáciu.
5. Zamestnanec D – je utiahnutý, ticho sedí a čaká, čo sa udeje.
Je vám všetko jedno. Riadite sa heslom: „Nejako bolo, nejako bude". Celý čas ste ticho. Máte výraz ľahostajnosti. Nechápete kolegov, o čo sa snažia. Aj tak bude platiť vždy to, čo nadriadený povie, tak sa zbytočne namáhame dohodnúť sa.

Priebeh aktivity.

Nadriadený oznámi zmenu: „Od zajtra dostávate novú pracovnú náplň. Firma sa momentálne nachádza v náročnej situácii a potrebujeme vašu flexibilitu. Očakávam, že sa na novú úlohu čo najrýchlejšie adaptujete."

Zamestnanci reagujú podľa svojich rolí:
Zamestnanec A vyjadruje nespokojnosť a hovorí, že na to nie je pripravený.
Zamestnanec B pýta sa, akú podporu mu firma ponúkne a ako sa môže rýchlo zaučiť.
Zamestnanec C počúva argumenty ostatných a rozhoduje sa, ku komu sa prikloní.
Zamestnanec D je tichý a ľahostajný.

Nadriadený odpovedá: Reaguje na otázky zamestnancov a snaží sa ich motivovať.

Tímová diskusia: Spoločne diskutujú o tom, ako zvládnu túto zmenu a aké stratégie môžu použiť na úspešné prispôsobenie sa.

Príloha č. 5: Reflexia na aktivitu 2

Po skončení simulácie si účastníci spoločne odpovedajú na otázky:

- Ako ste sa cítili v danej situácii?
- Aké boli hlavné výzvy pri prispôsobovaní sa novému štýlu riadenia, tímovej reorganizácii, zmene pracovnej náplne?
- Aké stratégie pomôžu zmierniť stres zo zmeny?
- Aké stratégie pomohli zlepšiť spoluprácu?
- Ako by ste takúto situáciu riešili v reálnom živote?
- Aké princípy flexibility a adaptability na zmeny ste si z tejto aktivity odniesli?

Príloha č. 6: Reflexia zóny

Príloha č. 7: Pracovný list – Stratégia zvládnutia prezentácie

„Nový mladý pracovník, ktorý je vo firme dva mesiace, dostal za úlohu predstaviť firmu na veľkej porade zamestnancov, kde prídu zahraničí hostia. Na prezentáciu má10 min.“

Vyplňte nasledujúce kroky, aby ste sa lepšie pripravili na vašu prezentáciu.

Hlavná myšlienka prezentácie:

- Akú hlavnú myšlienku si má publikum odniesť?
- Napíšem ju jednou vetou.

Štruktúra prezentácie:

- Úvod: Ako zaujmem publikum? (príbeh, otázka, zaujímavý fakt)
- Jadro: Zameriam sa na 3–5 kľúčových bodov, ktoré chcem odovzdať?
- Záver: Ako to zhrniem a akú výzvu k akcii dám publiku?

Neverbálna komunikácia:

- Ako budem stáť?
- Ako budem udržiavať očný kontakt?
- Aký tón hlasu budem používať?

Práca s nervozitou:

- Aké techniky relaxácie môžem použiť pred vystúpením?
- Ktoré pozitívne myšlienky mi pomôžu zvládnuť strach?

Použitie pomôcok:

- Aké vizuálne pomôcky môžem využiť?

Reakcia na publikum:

- Ako budem reagovať, ak publikum nebude prejavovať záujem?
- Aké otázky môžem položiť, aby som zapojil publikum?

Príloha č. 8: Pracovný list - Stratégia zvládnutia networkingu

„Nový mladý pracovník, ktorý je vo firme dva mesiace, dostal za úlohu ísť na medzinárodnú konferenciu, kde by sa mal porozprávať s viacerými podnikateľmi, aby firma cez nich rozvinula svoju produkciu.“

Vyplňte nasledujúce kroky, aby ste sa pripravili na networkingový event.

Môj cieľ na tomto networkingu:

- Prečo sa ho zúčastňujem, aké mám dôvody?
- S akým výsledkom by som bol spokojný?

Príprava vopred:

- Aké informácie si môžem zistiť o evente a účastníkoch?
- Ktoré 2-3 osoby by som rád oslovil a prečo?

Bezpečné otváracie oslovenia:

Napíšem si aspoň dve oslovenia, ktoré mi bude príjemné použiť:

_____

Ako udržím konverzáciu plynulú?

- Aké otázky môžem položiť, aby bol rozhovor zaujímavý?
- Ako budem reagovať, ak druhá strana neprejaví záujem?

Ako ukončím rozhovor a vymením si kontakt?

- Napíšem si aspoň jednu frázu, ktorou zdvorilo ukončím rozhovor:

_____

- Aký spôsob výmeny kontaktov mi vyhovuje? (LinkedIn, vizitka, e-mail)

Hodnotenie:

- Čo sa mi podarilo, ako to budem hodnotiť?
- Aké situácie môžu byť pre mňa najťažšie?

Príloha č. 9: Rýchle tipy na úspešnú prezentáciu

Príprava obsahu:
- Zredukujem prezentáciu na 3-5 kľúčových bodov.
- Použijem jednoduchú a jasnú štruktúru: úvod, jadro, záver.

Nácvik v bezpečnom prostredí:
- Precvičím si prezentáciu pred zrkadlom alebo nahraním na mobil.
- Požiadam priateľov/kolegov o spätnú väzbu.

Neverbálna komunikácia:
- Pevný postoj, otvorená reč tela.
- Očný kontakt s rôznymi časťami publika.
- Zreteľný a sebavedomý hlas.

Práca s nervozitou:
- Hlboké dýchanie (nádych na 4 sekundy, zadržať 4 sekundy, výdych na 6 sekúnd).
- Zameranie sa na pozitívne myšlienky: „Mám, čo ponúknuť, ľudia chcú počuť môj nápad."

Použitie pomôcok:
- Ak sa cítim neistý, môžem použiť prezentáciu alebo poznámky s hlavnými bodmi.

Reakcia na publikum:
- Nenechám sa odradiť, ak publikum reaguje menej.
- Kladiem otázky a zapájam ľudí.
- Usmievam sa a udržiavam priateľský tón.

Príloha č. 10: Stratégia: „Rýchle tipy na úspešný networking"

1. Príprava vopred

Ešte pred eventom si zistím základné informácie:
- Kto sa na evente zúčastní? (Ak je zoznam účastníkov dostupný, vyberiem si 2–3 osoby, ktoré chcem osloviť.)
- Aký je hlavný cieľ podujatia? (Konferencia, kariérny event, neformálny networking?)
- Aké spoločné témy môžem mať s účastníkmi?

2. Nastavenie správneho mindsetu

Zmením pohľad na networking:
- Nesústredím sa na dokonalý prvý dojem, ale na prirodzenú konverzáciu.
- Idem niekoho osloviť, aby som z toho mal priamy benefit – idem spoznať zaujímavých ľudí.
- Odmietnutie nie je osobné – ak niekto nemá záujem o rozhovor, presuniem sa k inej osobe.

3. Použitie jednoduchého otváracieho oslovenia

Bezpečné „otvárače", ktoré fungujú:
- „Ahoj, volám sa [MENO], čo ťa priviedlo na tento event?"
- „Vidím, že sa tu venuješ [téme], ako si sa k nej dostal/-a?"
- „Som tu prvýkrát, čo ma čaká najzaujímavejšie?"
- „Aká bola pre teba zatiaľ najlepšia časť konferencie?"

4. Aktívne počúvanie a udržiavanie konverzácie

Ako udržať rozhovor plynulý?
- Nadväzujem na odpovede druhej osoby („To znie zaujímavo, povedz mi o tom viac.").
- Používam otvorené otázky (namiesto „áno/nie" otázok).
- Vnímam reč tela – ak druhá osoba pôsobí nezainteresovane, neberiem si to osobne, len sa presuniem k inému človeku.

5. Ukončenie rozhovoru a výmena kontaktov

Ako zdvorilo ukončiť konverzáciu?

- „Veľmi rád som ťa spoznal/-a, nechcem ťa zdržovať, ale teším sa na ďalší rozhovor."
- „Bolo super sa porozprávať! Máš LinkedIn, aby sme ostali v kontakte?"
- „Vidím tam kolegu, s ktorým som sa chcel/-a porozprávať, ale určite sa ešte stretneme."

6. Reflexia a učenie sa zo skúseností

Po evente si odpoviem:

- Čo sa mi podarilo?
- Ktorá časť networkingu bola pre mňa najľahšia a ktorá najťažšia?
- Ako môžem byť pri ďalšom evente viac uvoľnený/-á?

Príloha č. 11: Čo je adaptabilita a flexibilita a prečo sú dôležité v pracovnom prostredí?

Adaptabilita znamená schopnosť pozitívne sa prispôsobiť zmenám a neočakávaným situáciám. **Znamená to byť schopný zmeniť spôsob myslenia a konania, ak si to situácia vyžaduje. Flexibilita** znamená **byť schopný rýchlo reagovať na nové okolnosti, zmeny a nájsť kompromisy s ľuďmi, ako niečo robiť.**

Prispôsobiví a flexibilní ľudia majú radi zmeny a považujú ich za príležitosť. Sú otvorení a kreatívni, rovnako vysoko motivovaní a vynaliezaví. To ich robí odolnými voči negatívnym zmenám a frustrácii, ktoré zažívajú. Neboja sa zlyhať. Ak čelia ťažkostiam, sú schopní nájsť vnútornú motiváciu a ovládať svoje emócie tak, aby čo najlepšie reagovali a prispôsobili sa. To im prináša viac úspechov a šťastia v živote.

Hodnota zamestnanca sa zvýši, keď ukážete, že ste prispôsobivý a flexibilný.

Svet sa mení rýchlejšie ako kedykoľvek predtým a to isté platí aj na pracovisku. Trendy a technológie sa neustále menia a dnes zamestnávatelia očakávajú, že zamestnanci budú schopní vykonávať viac ako jednu prácu.

To znamená, že musíte byť pripravení a schopní učiť sa, nachádzať kreatívne riešenia prispôsobením sa neustále sa meniacim požiadavkám.

Príklady, ako ukázať, že ste flexibilný a adaptabilný:

- Ponúknite pomoc kolegovi, ak zistíte, že je prepracovaný;
- Naučte sa nové zručnosti, aby ste boli schopný zvládnuť nové a neustále sa meniace požiadavky;
- Navrhnite nové a efektívne spôsoby a postupy práce;
- Navrhnite viacnásobné riešenie problémov.

O TVORCOCH METODIKY

Darina Čierniková (SK)

Autorka má dlhoročné skúsenosti s formálnym a neformálnym vzdelávaním. V oblasti neformálneho vzdelávania od roku 2011 je tvorkyňou metodík a garantkou viacerých akreditovaných vzdelávacích programov zameraných na podporu práce s mládežou. Od roku 2003 je lektorkou mladých lídrov a pracovníkov s mládežou. Jej špecifickým vzdelávacím zameraním sú mäkké zručnosti, participácia mladých ľudí a podpora ľudských práv a rozvoj duševného zdravia. Je riaditeľkou a projektovou manažérkou Kancelárie projektové riadenia Rady mládeže Žilinského kraja a manažérkou Asociácie krajských rád mládeže. Pôsobí aj ako manažérka rôznych projektov. Má bohaté skúsenosti z tvorby mládežníckej politiky na miestnej, regionálnej a národnej úrovni.

Martin Šturek (SK)

Práci s mládežou sa venuje viac ako 15 rokov. V rámci aktivít Rady mládeže Žilinského kraja má skúsenosti so vzdelávaním členov a koordinátorov školských parlamentov a mládežníckych parlamentov, s facilitovaním diskusných stretnutí medzi mladými ľuďmi a zástupcami miestnych samospráv, s prípravou strategických dokumentov v oblasti práce s mládežou na lokálnej úrovni. Je školiteľom a tvorcom rôznych metodik aj metodiky akreditovaných vzdelávacích programov: „Lektor vzdelávacích aktivít pre participáciu mládeže“ a „Líder školského parlamentu“, kde pôsobí aj ako akreditovaný lektor.

Karina Grobarčíková (SK)

Je školiteľka, lektorka a metodička v oblasti neformálneho vzdelávania s dlhoročnými skúsenosťami v práci s mládežou na národnej aj medzinárodnej úrovni. Špecializuje sa na rozvoj komunikačných a predajných zručností, motiváciu, tímovú spoluprácu, facilitáciu a participáciu. Pôsobí ako spoluautorka metodických príručiek, facilituje strategické procesy v samosprávach a venuje sa projektovému manažmentu. Je absolventkou andragogiky a držiteľkou viacerých akreditácií pre vzdelávanie v oblasti práce s mládežou.

Silvia Habovštiaková (SK)

Dlhoročná projektová manažérka na Úrade Žilinského samosprávneho kraja v programoch Interreg V-A PL-SK Poľsko - Slovensko v programových obdobiach 2004 -2006, 2007 - 2013, 2014 -2020 a 2021 - 2027. Zaoberá sa prípravou projektových zámerov, implementáciou projektov a kontrolou malých projektov cezhraničnej spolupráce Interreg Poľsko - Slovensko v uvedených programoch. Má úzku spoluprácu s vedeniami obcí a zamestnávateľov.

Zuzana Barnašová (SK)

Vyštudovala Trenčiansku univerzitu Alexandra Dubčeka v Trenčíne, odbor Materiálové inžinierstvo. Venuje sa práci v oblasti kreativity a krajčírskej činnosti. Úzko spolupracuje s mladými osobami, ktoré sa pripravujú do sveta práce. Spolupracuje s mladými rodinami na skvalitňovaní ich života pri ich zaradení do zamestnania. Venuje sa aj komunikácií s personálnymi oddeleniami rôznych firiem.

Matúš Čiernik (SK)

Venuje sa prepájaniu firiem s marketingom. Je zameraný na podporu mladých ľudí, ktorí sa venujú aktívnej činnosti pri tvorbe „Živého priestoru“ v miestnej komunite, rozvoju kompetencií mladých ľudí a dobrovoľníkov, ktorí sa svojou prácou pripravujú na svoje zamestnanie. Je akreditovaným lektorom vzdelávacích aktivít pre participáciu mládeže.

Zuzana Palová (CZ)

Vyštudovala Sliezsku univerzitu v Opave, Obchodno podnikateľskú fakultu v Karvinej, odbor Financie. V súčasnej dobe pôsobí ako riaditeľka neziskovej organizácie Centrum pre podporu podnikania a zamestnania. Zároveň externe vyučuje na Sliezskej univerzite v Opave predmety sociálne podnikanie a manažment neziskových organizácií. Ďalej je členkou platformy venujúcej sa kariérovému poradenstvu v Moravskosliezskom kraji a aktívne spolupracuje s platformou „startup comunity“, ktorá pôsobí aj v Moravskosliezskom kraji a podporuje rozvoj podnikania.

Veronika Skorokhod (CZ)

Vyštudovala Sliezsku univerzitu v Opave, Obchodno-podnikateľskú fakultu v Karvinej, odbor Marketing a manažment. Pracuje ako lektorka a odborná poradkyňa v Centre pre podporu podnikania a zamestnanosti. V súčasnej dobe sa zaoberá vedením kurzov slovenského jazyka a motivačných školení pre ukrajinské ženy v Českej republike so zameraním na ich integráciu na trh práce. Ďalej sa venuje školeniu mládeže v rámci mäkkých kompetencií.

Anna Valet (CZ)

Vyštudovala na Ukrajine práva a Verejné konanie s právom. Pracovné skúsenosti z Ukrajiny má ako tajomník súdnych pojednávaní a personalista. V Českej republike pracuje v Moravskosliezskom pakte zamestnanosti ako projektový manažér. V súčasnej dobe sa venuje projektu na podporu pracovného uplatnenia absolventov stredných škôl v Moravskosliezskom kraji.

Lukáš Válek (CZ)

Vyštudoval Finančný manažment na Fakulte informatiky a manažmentu Univerzity Hradec Králové a Podnikové financie a obchod na Fakulte podnikateľskej VUT v Brne a v doktorandskom štúdiu Informačný a znalostný manažment. Pôsobí od roku 2010 v neziskovej sfére a zameriava sa na prepojenie neziskovej a podnikateľskej sféry. Od roku 2012 je zapojený v projektoch programu Erasmus+ v rôznych rolách, vrátane konzultanta Domu zahraničnej spolupráce. Jeho publikačná činnosť sa týka hlavne nemainstreamových doplnkových ekonomických systémov, ďalej migrácie a podnikania.

Michaela Tkáčová (CZ)

Vyštudovala Technickú univerzitu v odbore cestovný ruch – Geoturizmus. Po dokončení školy sa rozhodla vydať viac kreatívnym smerom. Preto založila sociálny podnik so značkou GREEN SMILE, ktorý sa zameriava na výrobu ekologických produktov do domácnosti a podporu sociálneho podnikania. Vo firme sa venuje predovšetkým marketingu a rozvoju povedomia o udržateľných riešeniach. Ďalej sa podieľa na lektorovaní workshopov na témy marketing a udržateľnosť.

Petr Kantor (CZ)

Vyštudoval Univerzitu v Tokiu, japonský manažment a ekonomika a Janáčkova akadémia, odbor kultúrny manažment. Má skúsenosti so školením mládeže a je členom rôznych platforiem zameraných na vzdelávanie, regionálny rozvoj, podnikanie a investície.

Kateřina Drongová (CZ)

Vyštudovala odbor Právo a ekonomika na vysokej škole v Brne. Následne získala titul MBA v odbore Public Relations a obchodný protokol. Od roku 2017 pôsobí v neziskovej sfére, kde sa venuje koordinácii a vyúčtovaniu projektov. Od roku 2022 je súčasne konateľkou sociálneho podniku Zdravie je bohatstvo s.r.o., ktorý zamestnáva osoby so zdravotným postihnutím. Od roku 2024 pôsobí aj ako Vedúci pracovnej skupiny Podnikavosť a kreativita MAP IV v ORP Třinec.

Eva Klusová (CZ)

Vyštudovala Univerzitu Palackého v Olomouci, odbor Politológie a evropských studií. Aktuálne pôsobí ako vedecký pracovník v Psychologickom ústave AV SR a študuje doktorát aplikovanej etiky na Univerzite Karlovej. Viedla projekty ako Update Conference Prague a pôsobila ako obchodná riaditeľka v kultúrnych centrách AKORD & POKLAD, s.r.o. Skúsenosti má aj ako lektorka digitálnej gramotnosti a dezinformácií, čo dokazuje aj moderovanie online konferencie. Jej kariéra spája vedecký záujem s praktickými zručnosťami v riadení a komunikácii.

Agnieszka Będkowska-Kopczyk (PL)

Slavistička, lingvistka, prekladateľka, novinárka. Vyštudovala slovanskú filológiu a získala doktorát z humanitných vied na Sliezskej univerzite. Špecializuje sa na juhoslovanské jazyky a kultúry. Vyučuje predmety súvisiace s lingvistikou a komunikáciou a bola splnomocnenkyňou rektora pre medzinárodnú spoluprácu. V rokoch 2014 – 2020 prednášala slovanskú lingvistiku pre nadnárodné skupiny na Univerzite v Grazi (Rakúsko) a moderovala vlastný program „Graz Multikulti “ (2016 – 2018) v Rádiu Agora v Klagenfurte, pre ktoré v súčasnosti moderuje program „Na priesečníku slovanských kultúr“ ako dobrovoľníčka. Je súdnou prekladateľkou slovinského jazyka, prekladá aj juhoslovanskú literatúru (najmä poéziu) do poľštiny.

Paulina Żmijowska (PL)

Splnomocnenkyňa prezidenta Bielska-Białej pre mládež, akademická lektorka na Ekonomickej univerzite a Univerzite Bielsko-Biała, marketingová manažérka. Medzi jej vedecké a odborné záujmy patrí okrem iného internetová komunikácia, odvetvie online obchodu, riadenie organizácií, medzikultúrna sociálna komunikácia a budovanie imidžu. Iniciátorka spoločenských aktivít. Zakladateľka vedeckého klubu Content 3.0, ktorého oblasť pôsobnosti sa zameriavala na bezplatné školenia pre študentov, absolventov, akademikov a všetkých záujemcov s odborníkmi z oblasti marketingu, PR, elektronického obchodu, IT a mnohých ďalších odvetví. Koordinátorka centra dobrovoľníctva mládeže v Bielsku-Białej - školiteľka a mentorka pre mládež.

Iwona Kłóska (PL)

Doktorka humanitných vied v odbore sociológia, dlhoročná akademická učiteľka a praktička. Viceprezidentka Nadácie neformálneho vzdelávania v Bielsku-Bialej a prednášajúca na Univerzite Komisie národného vzdelávania v Krakove . Má rozsiahle skúsenosti so získavaním a riadením projektov, najmä z fondov ministerských programov. Koordinátorka programu AOON a projektu Szlachetna Paczka v meste Żywiec. Odborníčka v oblasti riadenia ľudských zdrojov a psychológie práce.

Dagmara Mika (PL)

Doktorka spoločenských vied, zakladateľka a prezidentka Nadácie neformálneho vzdelávania v Bielsku-Bialej, akademická lektorka. Absolvovala výskumnú stáž na Technickej univerzite v Ostrave, kde sa venovala výskumu využívania európskych fondov v procese podpory rozvoja podnikateľských kompetencií mladých ľudí. Má dlhoročné skúsenosti s riadením, manažmentom a hodnotením domácich aj medzinárodných projektov. Je expertkou na posudzovanie žiadostí akreditovanou Národnou agentúrou pre akademickú výmenu. Iniciátor založenia Regionálneho fóra pre spoluprácu mimovládnych organizácií a Centra mobility Erasmus+ v Bielsku-Bialej. Spoluzakladateľka Centra dobrovoľníctva mládeže v Bielsku-Bialej.

Jacek Krupa (PL)

Inžinier informatiky, pedagóg a školiteľ v oblasti marketingu, reklamy a komunikácie, spolutvorca marketingových kampaní pre mimovládne organizácie a univerzity. V rámci Nadácie neformálneho vzdelávania v Bielsku-Bialej zastáva pozíciu koordinátora programu Erasmus+ pre moderné technológie a vzdelávacie metódy v FEP BB. V nadácii koordinuje digitálny rozvoj Európskej digitálnej univerzity tretieho veku.

O PROJEKTE

Základné informácie:

Táto metodika bola vypracovaná v rámci medzinárodného projektu Cesta mladých ľudí k zamestnaniu. Tento projekt je podporovaný programom Erasmus+ a financovaný Európskou úniou pod číslom 2023-2SK02-KA220-YOU-000178759.

Hlavný cieľ projektu :

Podporovať kvalitu prípravy mladých ľudí na vstup do sveta práce zvýšením metodickej podpory pre pracovníkov s mládežou, ktorí pripravujú mladých ľudí na ich zamestnanie, a rozvíjaním dôležitých kompetencií mladých ľudí, ktoré im pomôžu byť podľa súčasných očakávaní zamestnávateľov úspešnými a dobrými zamestnancami.

Čiastkové ciele:

- Vytvoriť sumár potrieb a očakávaní zamestnávateľov od mladých ľudí v oblasti postojov a osobnostných zručností pri uchádzaní sa o zamestnanie.
- Vytvoriť metodiku vzdelávania pre pracovníkov s mládežou zameranú na rozvoj postojov a zručností mladých ľudí vo vzťahu k zamestnaniu.
- Vytvoriť príručku pre rozvoj kompetencií mladých ľudí, ktorí vstupujú do sveta zamestnania.
- Realizovať multiplikačné podujatia zamerané na šírenie a aplikáciu metodiky a príručky v širšej spoločnosti.

Výsledky a výstupy projektu

1. Výstup: správa o potrebách a očakávaniach zamestnávateľov od mladých ľudí z hľadiska ich postojov a osobných zručností pri uchádzaní sa o zamestnanie.
Výsledok: používatelia správy získajú prehľad o kompetenciách, ktoré je potrebné rozvíjať v rámci prípravy mladých ľudí na zamestnanie, na základe ktorého môžu nastaviť následné vzdelávacie aktivity.

2. Výstup: metodika odbornej prípravy pre pracovníkov s mládežou v oblasti rozvoja postojov a zručností mladých ľudí vo vzťahu k zamestnaniu.
Výsledok: pracovníci s mládežou získajú kompetencie potrebné na vzdelávanie mladých ľudí v rámci prípravy na zamestnanie, ktoré sa overia prostredníctvom školení zamestnancov pracovníkov s mládežou.

3. Výstup: príručka na rozvoj kompetencií mladých ľudí, ktorí vstupujú do sveta práce.
Výsledok: používatelia príručky (mladí ľudia a pracovníci s mládežou) získajú praktické informácie potrebné na uchádzanie sa o zamestnanie a aj vedomosti o tom, na čo sa zamerať pri nástupe do zamestnania a na čo pri uchádzaní sa o zamestnanie.

Partnerské organizácie projektu:

- Rada mládeže Žilinského kraja (SK),
- Centrum pre podporu podnikania a zamestnanosti, z. ú. (CZ),
- Fundacja Edukacji Pozaformalnej w Bielsku-Białej (PL),
- Žilinský samosprávny kraj (SK).

CESTA MLADÝCH K ZAMESTNANIU

rada mládeže žilinského kraja

CENTRUM PRO PODPORU PODNIKÁNÍ A ZAMĚSTNANOSTI

fep

ŽILINSKÝ SAMOSPRÁVNY KRAJ

Funded by the European Union

ISBN 978-80-974802-4-0