

INCLUSIVE+

Inclusive & Practical Assessment Tools for Guidance Practitioners

SPECIALIȘTI



INCLUSIVE+

Asociația Națională de Dezvoltare și Incluziune Socială

SPECIALIȘTI



Nº2
PERSEVERENȚĂ

UCS ST. JOHNS UCS

ABILITĂȚI PERSONALE



INCLUSIVE+

Asociația Națională de Dezvoltare și Incluziune Socială

SPECIALIȘTI



Nº4
AUTO-DISCIPLINA

ABILITĂȚI PERSONALE

ABILITĂȚI PERSONALE

3.N
AUTONOMIE



Nº1
ÎNȚELEGEREA PROPRIILOR STRATEGII
PREFERATE DE ÎNVĂȚARE

ABILITĂȚI PERSONALE



INCLUSIVE+

Asociația Națională de Dezvoltare și Incluziune Socială

SPECIALIȘTI



SPECIALIȘTI



INCLUSIVE+

Asociația Națională de Dezvoltare și Incluziune Socială

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS....

- și poate controla voința și poate rezista tentațiilor, depune eforturi pentru a atinge obiective, care vor aduce mai multe beneficii, pe termen lung, decât pe termen scurt.
- Este capabil să termine ceea ce a început.
- Este capabil să facă ceea ce a planificat, la timp.
- Se poate forța singur să facă ceea ce are ca responsabilitate.

O ÎNTREBARE PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Spune-mi despre un moment, când ți-a fost incredințată o sarcină care nu ți-a plăcut deloc. Cum ați reacționat și ați procedat?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spuneți-mi despre sarcina pe care ați primit-o (SARCINĂ):
- Care a fost contextul specific în care ți-a fost incredințată? A fost la locul de muncă? Cine ți-a dat sarcina? (SITUATIE)
- Cum ați ales să procedați pentru a îndeplini sarcina, ce ați făcut? (ACȚIUNI)
- În cele din urmă, ați reușit să realizați cu succes sarcina? Ai făcut-o fără a depăși limita de timp? (REZULTATE)

AI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE DE ...

Competențe personale:

- Perseverența (nr. 2)
 - Abilitatea de a respecta regulile / instrucțiunile (nr. 10)
 - Motivația și hotărârea de a atinge obiectivele (nr. 10)
 - Organizarea (nr. 13)
 - Simțul responsabilității (nr. 17)
 - Profesionalism (nr. 17)
 - Abilitatea de a respecta un program (nr. 19)
 - Hărnicia (nr. 21)
- Abilități sociale:
- Înțelegerea codurilor de conduită a obiceiurilor generale acceptate în diferite societăți și contexte (nr. 3)
 - Politetea (nr. 13)

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS....

- Dificultățile și obstacolele nu-l opresc dacă a stabilit o țintă, un obiectiv.
- Când vrea să reușească ceva, dar nu reușește, el / ea continuă să lucreze pentru a reuși data viitoare, când va încerca.
- El / ea niciodată nu renunță la ceea ce vrea și continuă să încerce.

O ÎNTREBARE PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Povestește-mi despre ultima dată când ai încercat ceva pentru a atinge un obiectiv și ai eșuat. Cum ai reacționat?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spune-mi despre ultima dată când ai încercat ceva pentru a atinge un obiectiv și ai eșuat. Ce ar fi trebuit să faci pentru a atinge acest obiectiv? (CERINTĂ)
- Care a fost contextul specific în care a trebuit/ ați vrut să atingeți acest obiectiv? Tu sau altcineva a stabilit ținta? A fost prima dată când ați încercat? (SITUATIE)
- Ce ați hotărât să faceți (ce acțiuni) după ce nu ați reușit să atingeți ținta? (ACȚIUNI)
- În cele din urmă, ai continuat să încerci? Ai reușit să atingi ținta? (REZULTATE)

AI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE DE ...

Competențe personale:

- Auto-disciplina (nr. 4)
 - Motivația și hotărârea de a atinge obiectivele (nr. 10)
 - Răbdarea (nr. 18)
 - Încrederea în sine (nr. 20)
 - Hărnicie (nr. 21)
- Abilități sociale:
- Atitudine pozitivă (nr. 12)

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS....

- Este capabil să acționeze bazându-se doar pe sine.
- Nu cere întotdeauna ajutorul altcuiva, atunci când are o problemă: el/ea încearcă mai întâi să găsească singur(ă) soluția.
- Poate gestiona o sarcină fără ajutor extern, chiar dacă face greșeli.

O ÎNTREBARE PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Spune-mi despre un moment, când ai întâmpinat dificultăți la locul de muncă. Cum ai procedat ca să o depășești?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spune-mi despre un moment, când ai întâmpinat dificultăți la locul de muncă. Ce trebuia să faci, când a apărut această dificultate? (CERINTĂ)
- Care a fost contextul specific în care îndeplinați sarcina când a apărut? Erați pe cont propriu sau cu alți colegi? (SITUATIE)

Ce acțiuni ați ales să îndepliniți pentru a depăși

dificultatea? (ACȚIUNI)

În cele din urmă, ați reușit să o depășiți? Ați finalizat cu

succes sarcina? (REZULTATE)

AI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE DE ...

Competențe personale:

- Auto-disciplina (nr. 4)
- Abilitatea de a respecta regulile / instrucțiunile (nr. 6)
- Abilitatea de a rezolva probleme (nr.9)
- Simțul responsabilității (nr. 16)
- Abilitatea de a respecta un program (nr. 19)
- Încrederea în sine (nr. 20)
- Hărnicie (nr. 21)

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS....

- El/ea este conștient(ă) de faptul că îi plac unele modalități de a învăța mai mult decât altele.
- Este conștient de metodele care îl motivează să învețe.
- El/ea înțelege ce tip de învățare îi corespunde (vizual, auditiv, citit și scris, kinestezic).
- Este conștient de strategiile de învățare care corespund tipului său de învățare (lectură, tabele, lucrul în grupuri, repetarea, explicarea, recopiere, scriere liste, reformulare, ...).
- El/ea știe dacă preferă să învețe online, la locul de muncă, prin lecții.

O ÎNTREBARE PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- O întrebare pe care ați putea să o puneți pentru a ajuta...

Spune-mi despre ultimul examen, pe care l-ai trecut sau

ultima dată când ai fost nevoit să știi ceva perfect. Cum

te-ai pregătit pentru acest lucru?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

Spune-mi despre ultimul examen pe care l-ai trecut

sau ultima dată când ai fost nevoit să știi ceva perfect.

Ce a presupus să știi, în ceea ce privește conținutul și

cantitatea de informații? (CERINTĂ)

Care a fost contextul specific în care a trebuit să înveți:

ai fost pe cont propriu sau într-o structură care te-a

sprijinit? (SITUATIE)

Ce ați făcut în mod eficient pentru a învăța tot ce

trebuia să știi, v-ați gândit la o anumită strategie pentru

a face acest lucru? (ACȚIUNI)

În cele din urmă, cum a decurs învățarea ta? Ai învățat

tot ce trebuia să știi? (REZULTATE)

Voința de a descoperi și de a învăța (nr. 14)

Autonomie (nr. 3)

Abilitatea de a judeca și de a identifica propriile puncte

forte și puncte slabe (nr. 8)

Motivația și hotărârea de a atinge obiectivele (nr. 10)

Voința de a descoperi și de a învăța (nr. 14)

SPECIALIȘTI



INCLUSIVE+

Asociația Națională de Promovare a Incluziunii Sociale



N°5

FLEXIBILITATE ȘI ADAPTARE

ABILITĂȚI PERSONALE

SPECIALIȘTI



INCLUSIVE+

Asociația Națională de Promovare a Incluziunii Sociale



N°7

ABILITATEA DE A FACE FAȚĂ STRESULUI ȘI
FRUSTRĂRII ȘI DE A LE EXPRIMA ÎNTR-UN MOD
CONSTRUCTIV

ABILITĂȚI PERSONALE

INCLUSIVE+

Asociația Națională de Promovare a Incluziunii Sociale



SPECIALIȘTI

N°6

ABILITATEA DE A RESPECTA REGULI ȘI INSTRUCȚIUNI

ABILITĂȚI PERSONALE

INCLUSIVE+

Asociația Națională de Promovare a Incluziunii Sociale



SPECIALIȘTI

N°8

ABILITATEA DE A EVALUA ȘI IDENTIFICA PROPRILE
PUNCTE TARI ȘI PUNCTE SLABE

ABILITĂȚI PERSONALE



CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS....

- Este conștient de ceea ce face cel mai bine și de ceea ce ar putea îmbunătăți.
- Este capabil să analizeze o situație și să înțeleagă ce a făcut bine și ce ar fi putut face mai bine.
- Este capabil să asculte și să analizeze feedbackul celorlalți asupra muncii sale.
- Înțelege când face o greșeală și încearcă să identifice de ce a făcut-o, pentru a evita-o pe viitor.

O ÎNTREBARE PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Spuneți-mi despre ultima dată când ai citit o ofertă de muncă. Cum ai reușit să înțelegi dacă ai putea corespunde profilului necesar sau nu?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spuneți-mi despre ultima dată când ai citit o ofertă de muncă. Care au fost competențele și calitățile necesare pe care trebuia să le evalueați? (SARCINĂ)
- În ce a constituit această ofertă? Ați căutat în mod activ un loc de muncă? Ai găsit-o singură sau v-a recomandat-o cineva potrivit profilului dvs.? (SITUAȚIE)
- Ce ai făcut pentru a compara competențele necesare cu cele pe care le ai? Cum ai procedat pentru a te evalua? (ACȚIUNI)
- În cele din urmă, ați reușit să înțelegeți dacă postul ar putea corespunde profilului dvs.? Ți-ai trimis CV-ul? Ați primit un răspuns de la întreprindere? (REZULTATE)

AI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE DE ...

Competențe personale:

- Auto-disciplină (nr. 4)
- Voința de a descoperi și de a învăța

Abilități sociale:

- Încrederea în sine (nr. 20)
- Atitudine pozitivă (nr. 12)

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS....

- Se poate obliga pe sine să respecte anumite constrângeri și să încerce să "stăpânească" ceea ce le încalcă.
- Este capabil să-și adapteze comportamentul și să se controleze în conformitate cu constrângerile generale.

O ÎNTREBARE PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Spuneți-mi despre o sarcină pe care trebuia să o îndepliniți urmând anumiți pași. Cum ați procedat pentru a o îndeplini?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spuneți-mi despre sarcina pe care trebuia să o îndepliniți și pașii pe care trebuia să îi urmați (SARCINĂ):
- Care a fost contextul specific în care a trebuit să o realizați? A fost la locul de muncă? Știi de ce a trebuit să urmați acești pași? (SITUAȚIE)
- Cum ați procedat în mod eficient pentru îndeplinirea sarcinii? (ACȚIUNI)
- În cele din urmă, ați reușit să finalizați cu succes sarcina? Ați respectat pașii necesari? (REZULTATE)

AI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE DE ...

Competențe personale:

- Auto-disciplină (nr. 4)
- Punctualitatea (nr. 11)
- Simțul responsabilității (nr. 16)
- Profesionalism (nr. 17)

Abilități sociale:

- Înțelegerea codurilor de conduită și a obiceiurilor generale acceptate în diferite societăți și contexte (nr. 3)

- Auto-disciplină (nr. 4)
 - Încrederea în sine (nr. 20)
- Abilități sociale:
- Atitudine pozitivă (nr. 12)

AI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE DE ...

...

Competențe personale:

- Auto-disciplină (nr. 4)
- Încrederea în sine (nr. 20)

Abilități sociale:

- Atitudine pozitivă (nr. 12)

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS....

- Este capabil să înțeleagă de ce este stresat.
- Știe strategiile pe care ar trebui să le aplice pentru a rezista stresului și a împiedica efectele negative asupra lui.

- Este capabil să-și gestioneze stresul și să-l folosească pentru a fi mai eficient.

- Este capabil să se concentreze asupra aspectelor pozitive, într-o situație frustrantă pentru a se liniși.

- Dacă este prea stresat sau frustrat, el / ea poate explica și discuta într-o manieră liniștită.

O ÎNTREBARE PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Spuneți-mi despre o sarcină pe care a trebuit să o îndepliniți într-un termen foarte scurt, având și alte

lucruri de făcut. Cum ați reușit?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spuneți-mi despre o sarcină pe care a trebuit să o îndepliniți într-un termen foarte scurt, având și alte lucruri de făcut. În ce a constatat? (SARCINĂ)

- Care a fost contextul specific în care a trebuit să o realizați? A fost la locul de muncă? Și alte lucruri au fost urgente? (SITUAȚIE)

- Ce ați făcut pentru a le efectua în timp? (ACȚIUNI)
- În cele din urmă, ați reușit să finalizați sarcina fără a depăși termenul limită? Ați terminat-o cu succes? (REZULTATE)

- Negocierea și construirea încrederii (nr. 7)
 - Abilitatea de a colabora în echipă (nr. 11)
- Abilități sociale:
- Înțelegerea codurilor de conduită și a obiceiurilor generale acceptate în diferite societăți și medii (nr. 3)
 - Expriimarea și înțelegerea diferitelor puncte de vedere (nr. 6)
 - Acceptarea feedback-urilor (nr. 12)
 - Încrederea în sine (nr. 20)

AI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE DE ...

Competențe personale:

- Abilitatea de a face față stresului și frustrării și de a le exprima într-un mod constructiv (nr. 7)

- Abilitatea de a rezolva problemele (nr.9)
- Acceptarea feedback-urilor (nr. 12)

- Încrederea în sine (nr. 20)

Abilități sociale:

- Înțelegerea codurilor de conduită și a obiceiurilor generale acceptate în diferite societăți și medii (nr. 3)
- Expriimarea și înțelegerea diferitelor puncte de vedere (nr. 6)
- Negocierea și construirea încrederii (nr. 7)
- Abilitatea de a colabora în echipă (nr. 11)

SPECIALIȘTI



INCLUSIVE+
Institutul Național de Cercetare Științifică și Dezvoltare
Technological Innovation Institute



MOTIVAȚIA ȘI DETERMINAREA DE A ATINGE
OBIECTIVELE PROPUSE

N°10

ABILITĂȚI PERSONALE

SPECIALIȘTI



INCLUSIVE+
Institutul Național de Cercetare Științifică și Dezvoltare
Technological Innovation Institute



ACCEPTAREA FEEDBACK-ULUI

N°12

ABILITĂȚI PERSONALE

ABILITĂȚI PERSONALE

A FI PUNCTUAL
A FI PUNCTUAL

N°11



ABILITĂȚI PERSONALE

ABILITATEA DE A REZOLVA PROBLEME

N°9



INCLUSIVE+
Institutul Național de Cercetare Științifică și Dezvoltare
Technological Innovation Institute

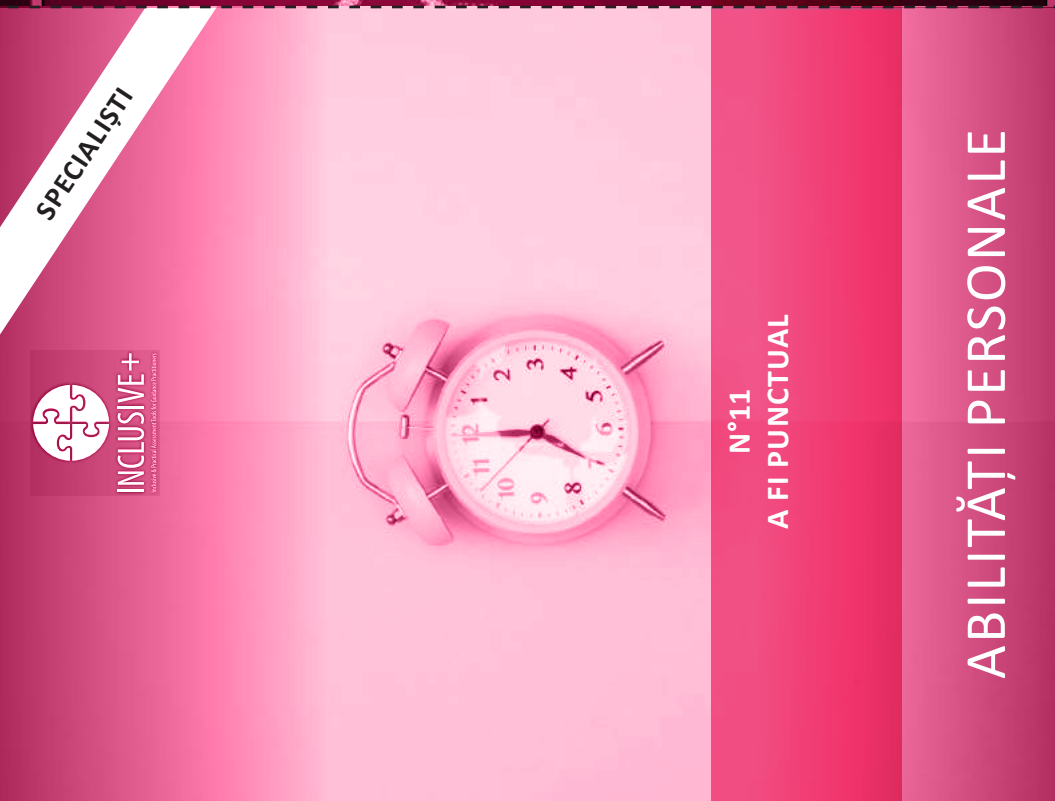


SPECIALIȘTI

SPECIALIȘTI



INCLUSIVE+
Institutul Național de Cercetare Științifică și Dezvoltare
Technological Innovation Institute



CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS....

- Este capabil să asculte opiniile celorlalți despre munca sa.
- Consideră feedback-ul de la persoane mai experimentate o oportunitate de îmbunătățire.
- Acordă atenție feedback-ului și încearcă să-l integreze în practica sa zilnică.
- Dacă nu înțelege sau nu este de acord cu un feedback, el / ea nu se supără, ci vorbește pașnic pentru a-l înțelege și a evita frustrarea.

O ÎNTREBARE PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Spuneți-mi despre un moment în care ați efectuat o sarcină, iar managerul v-a cerut să schimbați unele lucruri, deoarece acestea ar putea fi făcute mai bine. Cum ai reușit?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spune-mi despre un moment când ai îndeplinit o sarcină, iar managerul tău ți-a cerut să schimbi câteva lucruri. Ce sarcină a fost? Ce a trebuit să faceți pentru a satisface cererea? (SARCINĂ)
- De ce nu a fost complet mulțumit de munca ta? Ți-a spus? A fost prima dată când ți-a spus să faci asta? (SITUAȚIE)
- Cum ați reacționat la feedbackul său? Ați modificat conform solicitării sale? (ACȚIUNI)
- În cele din urmă, ați reușit să-l satisfaceți? După aceasta, ați luat în considerare comentariile sale în practica dvs. zilnică? (REZULTATE)

AI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE DE ...

Competențe personale:

- Flexibilitate și adaptare (nr. 5)
- Voința de a descoperi și a învăța (nr. 17)
- Professionalism (nr. 17)
- Abilități sociale:

- Explicarea și înțelegerea diferitelor puncte de vedere (nr. 9)
- Abilitatea de a colabora în echipă (nr. 11)
- Abilitatea de a colabora în echipă (nr. 12)
- Atitudine pozitivă (nr. 12)

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS....

- El / ea își poate concentra energia asupra finalizării unei sarcini.
- El / ea poate impune reguli asupra lui / ei pentru a-și îndeplini obiectivele.
- El / ea poate depune eforturi pentru atingerea unei ținte.
- Acțiunile sale concord cu deciziile sale.
- Nu renunță la primul semn de dificultate.

O ÎNTREBARE PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Spune-mi un obiectiv foarte important pentru tine. Cum ai procedat pentru a-l atinge?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spune-mi un obiectiv foarte important pentru tine. Ce a trebuit să faceți pentru a-l atinge? (SARCINĂ)
- Care era obiectivul / tipul obiectivului? A fost în viața profesională sau în cea personală? Au existat obstacole? (SITUAȚIE)
- Ce ați făcut efectiv pentru a-l atinge? (ACȚIUNI)
- În cele din urmă, ați reușit să-l atingeți? Ați depășit toate obstacolele? Ați încercat de mai multe ori? Cât a durat? (REZULTATE)

AI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE DE ...

Competențe personale:

- Perseverența (nr. 2)
- Auto-disciplina (nr. 4)
- Abilitatea de a face față stresului și frustrării și de a le exprima într-un mod constructiv (nr. 7)
- Simțul responsabilității (nr. 16)
- Profesionalism (nr. 17)
- Abilitatea de a respecta un program (nr. 19)
- Hărnicie (nr. 21)

- Înțelegerea codurilor de conduită și a obiceiurilor generale acceptate în diferite societăți și contexte (nr. 3)
- Încredere (nr. 10)

AI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE DE ...

Competențe personale:

- Auto-disciplina (nr. 4)
- Flexibilitate și adaptare (nr. 5)
- Abilitatea de a respecta regulile / instrucțiunile (nr. 6)
- Organizare (nr. 13)
- Simțul responsabilității (nr. 16)
- Profesionalism (nr. 17)
- Abilitatea de a respecta un program (nr. 19)

Abilități sociale:

- Înțelegerea codurilor de conduită și a obiceiurilor

WHAT YOUR CLIENT SHOULD BE ABLE TO DO...

- Este important ca el / ea să respecte întotdeauna

regulile legate de timp.

- Îi pasă de termenii limitați.

- El / ea înțelege când trebuie să se grăbească pentru a respecta un termen limită.

- Înțelege că poate fi o problemă pentru ceilalți dacă întârzie.

- Crede că nu este profesional să întârzi

O ÎNTREBARE PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Spune-mi despre ultima dată când ai avut o întâlnire. Ce ai făcut ca să îți amintești și să respecti ora întâlnirii?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spune-mi despre ultima dată când ai avut o întâlnire. Ce trebuia să faci? A fost necesar să ajungi în avans? Să

- pregătești ceva înainte? (SARCINĂ)

- Ce fel de întâlnire a fost? Cu cine? (SITUAȚIE)

- Ce ați făcut pentru a evita uitarea sau întârzierarea? (ACȚIUNI)

- În cele din urmă, ați reușit să vă amintiți? Să fii la timp, să aveți gata lucrurile potențiale pe care trebuia să le pregățiți? (REZULTATE)

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS....

- Este capabil să analizeze o situație.

- Este bun la căutarea soluțiilor.

- Înțelege dacă este în competența sa de a rezolva o problemă și, dacă nu, el / ea poate identifica persoana potrivită pentru a cere ajutor.

- Este capabil să evalueze riscurile care ar putea fi declanșate de modul în care el / ea alege să rezolve problema.

- Este capabil să ia decizii.

O ÎNTREBARE PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Spuneți-mi despre o problemă cu care v-ați confruntat în timp ce efectuați o sarcină. Cum ați reușit să-i faceți față?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spuneți-mi despre o problemă cu care v-ați confruntat în timp ce efectuați o sarcină. În ce constau sarcina și problema? (SARCINĂ)

problema? (SARCINĂ)

- Care a fost contextul specific în care a trebuit să o realizați? A fost la locul de muncă? Erați pe cont propriu sau cu alte persoane? (SITUAȚIE)

- Ce ați făcut pentru a rezolva problema și a putea

continua cu sarcina dvs.? (ACȚIUNI)

- În cele din urmă, ați reușit să rezolvați problema? Singur? Și dacă nu, de ce? Cât a durat? (REZULTATE)

AI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE DE ...

Competențe personale:

- Autonomie (nr. 3)
- Abilitatea de a respecta regulile / instrucțiunile (nr. 6)
- Abilitatea de a judeca și de a identifica punctele forte și punctele slabe (nr. 8)
- Motivația și hotărârea de a atinge obiectivele (nr. 10)
- Simțul responsabilității (nr. 16)
- Răbdarea (nr. 18)
- Încrederea în sine (nr. 20)

SPECIALIȘTI



INCLUSIVE+
Institutul European de Dezvoltare a Abilităților Personale



N°14

DORINȚA DE A DESCOPERI ȘI ÎNVĂȚA LUCRURI NOI

ABILITĂȚI PERSONALE

SPECIALIȘTI



INCLUSIVE+
Institutul European de Dezvoltare a Abilităților Personale



N°16

SIMȚUL RĂSPUNDERII

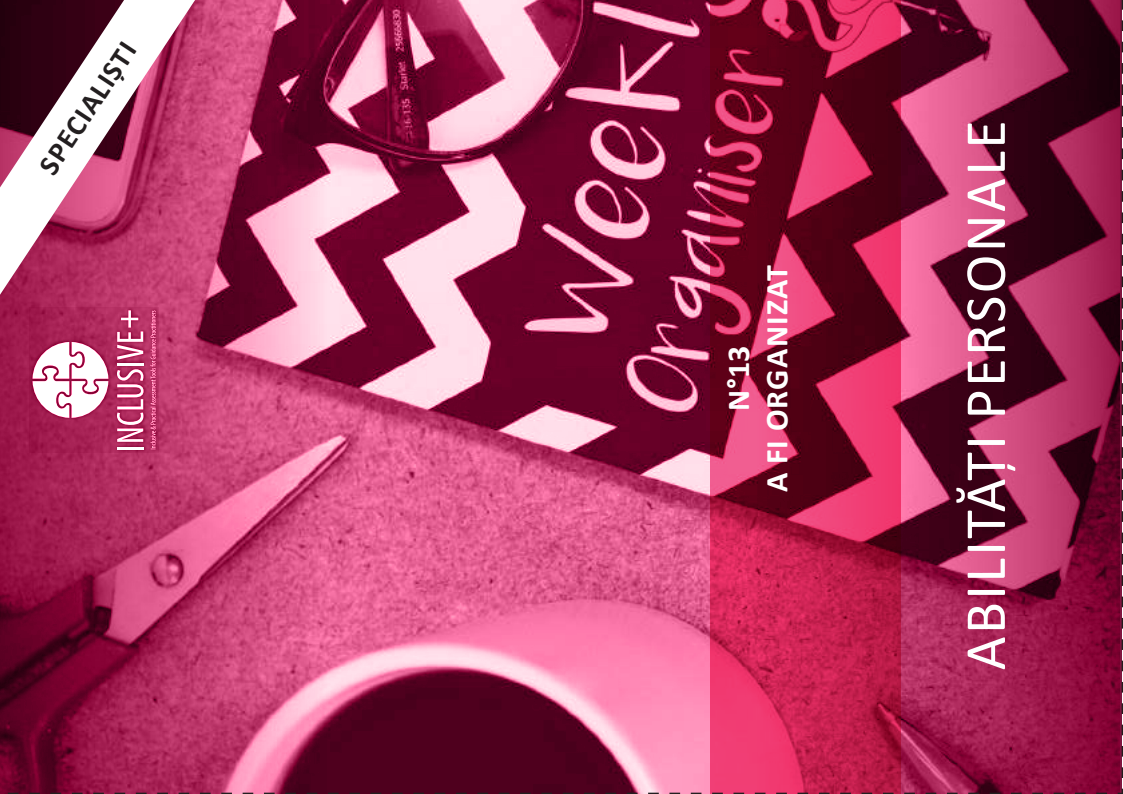
ABILITĂȚI PERSONALE

ABILITĂȚI PERSONALE

A FI ORGANIZAT

N°13

Week!
Organiser



SPECIALIȘTI



INCLUSIVE+
Institutul European de Dezvoltare a Abilităților Personale

SPECIALIȘTI



INCLUSIVE+
Institutul European de Dezvoltare a Abilităților Personale

ABILITĂȚI PERSONALE

ACURATEȚE ȘI ATENȚIE LA DETALI

N°15



SPECIALIȘTI



INCLUSIVE+
Institutul European de Dezvoltare a Abilităților Personale

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS...

- Întotdeauna își face timp să se gândească înainte de a acționa.
- Întotdeauna evaluează consecințele actelor sale, pentru ceilalți și pentru el / ea.
- Acceptă și recunoaște greșelile sale, nu dă vina pe altcineva pentru ele.
- Nu-și neglijează îndatoririle.

O ÎNTREBARE PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Spune-mi despre o sarcină pe care trebuia să o îndeplinești, care necesita o responsabilitate mare. Cum te-ai ocupat de acest lucru?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spune-mi despre o sarcină pe care trebuia să o îndeplinești, care necesita o responsabilitate mare. În ce a constatat sarcina? (SARCINĂ)
- De ce a fost responsabilitatea atât de puternică? Care erau riscurile pe care le implica aceasta? Cine ți-a cerut să o îndeplinești? Ai îndeplinit-o singură sau cu ajutorul altor persoane? (SITUAȚIE)
- Ce ați făcut pentru a vă ocupa de această responsabilitate în timp ce îndeplineați sarcina? Ai schimbat modul în care decideai, te comportai, gândeați? (ACȚIUNI)
- În cele din urmă, ați îndeplinit cu succes sarcina? Ai rezistat presiunii legate de responsabilitatea mărită? (REZULTATE)

AI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE DE ...

Competențe personale:

- Auto-disciplina (nr. 4)
- Abilitatea de a respecta regulile / instrucțiunile (nr. 9)
- Punctualitatea (nr. 11)
- Organizarea (nr. 13)
- Profesionalismul (nr. 17)
- Abilitatea de a respecta un program (nr. 19)

Abilități sociale:

- Încrederea (nr. 10)
- Politictea (nr. 13)

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS...

- Întotdeauna își face timp să se gândească înainte de a acționa.
- Întotdeauna evaluează consecințele actelor sale, pentru ceilalți și pentru el / ea.
- Acceptă și recunoaște greșelile sale, nu dă vina pe altcineva pentru ele.
- Nu-și neglijează îndatoririle.

O ÎNTREBARE PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Spune-mi despre o sarcină pe care trebuia să o îndeplinești, care necesita o responsabilitate mare. Cum te-ai ocupat de acest lucru?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spune-mi despre o sarcină pe care trebuia să o îndeplinești, care necesita o responsabilitate mare. În ce a constatat sarcina? (SARCINĂ)
- De ce a fost responsabilitatea atât de puternică? Care erau riscurile pe care le implica aceasta? Cine ți-a cerut să o îndeplinești? Ai îndeplinit-o singură sau cu ajutorul altor persoane? (SITUAȚIE)
- Ce ați făcut pentru a vă ocupa de această responsabilitate în timp ce îndeplineați sarcina? Ai schimbat modul în care decideai, te comportai, gândeați? (ACȚIUNI)
- În cele din urmă, ați îndeplinit cu succes sarcina? Ai rezistat presiunii legate de responsabilitatea mărită? (REZULTATE)

AI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE DE ...

Competențe personale:

- Auto-disciplina (nr. 4)
- Abilitatea de a respecta regulile / instrucțiunile (nr. 9)
- Punctualitatea (nr. 11)
- Organizarea (nr. 13)
- Profesionalismul (nr. 17)
- Abilitatea de a respecta un program (nr. 19)

Abilități sociale:

- Încrederea (nr. 10)
- Politictea (nr. 13)

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS...

- Întotdeauna își face timp să se gândească înainte de a acționa.
- Întotdeauna evaluează consecințele actelor sale, pentru ceilalți și pentru el / ea.
- Acceptă și recunoaște greșelile sale, nu dă vina pe altcineva pentru ele.
- Nu-și neglijează îndatoririle.

O ÎNTREBARE PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Spune-mi despre o sarcină pe care trebuia să o îndeplinești, care necesita o responsabilitate mare. Cum te-ai ocupat de acest lucru?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spune-mi despre o sarcină pe care trebuia să o îndeplinești, care necesita o responsabilitate mare. În ce a constatat sarcina? (SARCINĂ)
- De ce a fost responsabilitatea atât de puternică? Care erau riscurile pe care le implica aceasta? Cine ți-a cerut să o îndeplinești? Ai îndeplinit-o singură sau cu ajutorul altor persoane? (SITUAȚIE)
- Ce ați făcut pentru a vă ocupa de această responsabilitate în timp ce îndeplineați sarcina? Ai schimbat modul în care decideai, te comportai, gândeați? (ACȚIUNI)
- În cele din urmă, ați îndeplinit cu succes sarcina? Ai rezistat presiunii legate de responsabilitatea mărită? (REZULTATE)

AI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE DE ...

Competențe personale:

- Auto-disciplina (nr. 4)
- Abilitatea de a respecta regulile / instrucțiunile (nr. 9)
- Punctualitatea (nr. 11)
- Organizarea (nr. 13)
- Profesionalismul (nr. 17)
- Abilitatea de a respecta un program (nr. 19)

Abilități sociale:

- Încrederea (nr. 10)
- Politictea (nr. 13)

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS...

- Este atras de ceea ce este nou pentru el / ea.
- Necunoscutul nu îl sperie.
- Consideră noutatea drept o ocazie de a învăța și de a se îmbunătăți.
- El consideră că învățarea este o modalitate de a-și lărgi orizonturile.
- Este motivat să învețe deoarece crede ca este o oportunitate de a se dezvolta.

O ÎNTREBARE PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Spuneți-mi despre o perioadă în care vi s-a cerut să utilizați un software/program pe care nu l-ați mai mai întâlnit. Cum ați reușit să-l utilizați în mod corespunzător?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spuneți-mi despre o perioadă în care vi s-a cerut să utilizați un software/program pe care nu l-ați mai întâlnit. Ce ai avut de făcut? (SARCINĂ)
- De ce era necesar să folosiți un software în locul instrumentelor tradiționale (hârtie, stilou, ...)? A fost la locul de muncă? (SITUAȚIE)
- Cum ați procedat pentru a afla cum să-l utilizați? Cum te-ai simțit? (ACȚIUNI)
- În cele din urmă, ai reușit să-l utilizezi cel puțin pentru a-ți îndeplini sarcinile corect? Te-ai hotărât să afli mai multe pe cont propriu? Ți-a plăcut? (REZULTATE)

AI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE DE ...

Competențe personale:

- Înțelegerea propriilor strategii preferate de învățare (nr. 1)
- Autonomie (nr. 3)
- Motivația și hotărârea de a atinge obiectivele (nr. 10)
- Hărnicie (nr. 21)

• Competențe digitale:

- Abilitatea de a învăța cum să utilizați software-ul de bază (nr. 7)

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS...

- Ce ar trebui să poată să facă clientul dvs. ...

- Observă o mulțime de oameni și lucruri în jurul lui / ei.
- El / ea adesea observă puține schimbări înaintea celorlalți.

- Ascultă cu atenție ceea ce îi spun oamenii.

- Nu ezita să furnizeze informații complementare în comunicările sale scrise / orale.

- Nu ezita să dea exemple pentru a-și îmbunătăți discursul.

O ÎNTREBARE PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Spuneți-mi despre o perioadă în care trebuia să descrieți ceva cât mai precis posibil. Cum te-ai ocupat de asta?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spuneți-mi despre o perioadă în care trebuia să descrieți ceva cât mai precis posibil. În ce a constatat? (SARCINĂ)

- De ce a trebuit să-l descrieți? Cine ți-a cerut să faci asta? A fost într-un context profesional? (SITUAȚIE)

- Ce ați făcut pentru a fi foarte precis, cum ați procedat? (ACȚIUNI)

- În cele din urmă, l-ați descris destul de precis, încât oamenii care v-au cerut să faceți acest lucru, au fost mulțumiți? (REZULTATE)

AI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE DE ...

Competențe personale:

- Profesionalism (nr. 17)

Abilități sociale:

- Ascultarea activă (nr. 14)

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS...

- Este capabil să planifice.

- El / ea termină toate sarcinile la timp.
- Nu-și uită sarcinile, întârziările sau termenele.

- Este capabil să își prioritizeze sarcinile.

- Inventează metode pentru a evita uitarea lucrurilor, atunci când i se întâmplă (cu liste de sarcini, etc ...).

O ÎNTREBARE PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Spuneți-mi despre o perioadă în care ați avut multe sarcini de efectuat în același timp. Cum te-ai asigurat că termini totul în timp util?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spuneți-mi despre o perioadă, în care ați avut multe sarcini de efectuat, în același timp. Câte sarcini au fost și de ce au constatat? (SARCINĂ)

- Cât timp ai avut? Cine ți-a dat sarcinile? Trebuia să le execuți pe cont propriu? (SITUAȚIE)

- Cum ați procedat pentru a vă asigura că aveți timp să faceți totul? Ați folosit vreun instrument sau strategie? (ACȚIUNI)

- În cele din urmă, ați reușit să faceți totul în timp util? În viitor, ați face lucrurile în mod diferit? (REZULTATE)

AI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE DE ...

Competențe personale:

- Autonomie (nr. 3)
- Auto-disciplina (nr. 4)
- Sensul responsabilității (nr. 16)
- Profesionalism (nr. 17)

- Abilitatea de a respecta un program (nr. 19)

SPECIALIȘTI



INCLUSIVE+

www.inclusive.ro



N°17

PROFESIONALISM

ABILITĂȚI PERSONALE

ABILITĂȚI PERSONALE

RĂBDARE

N°18

INCLUSIVE+



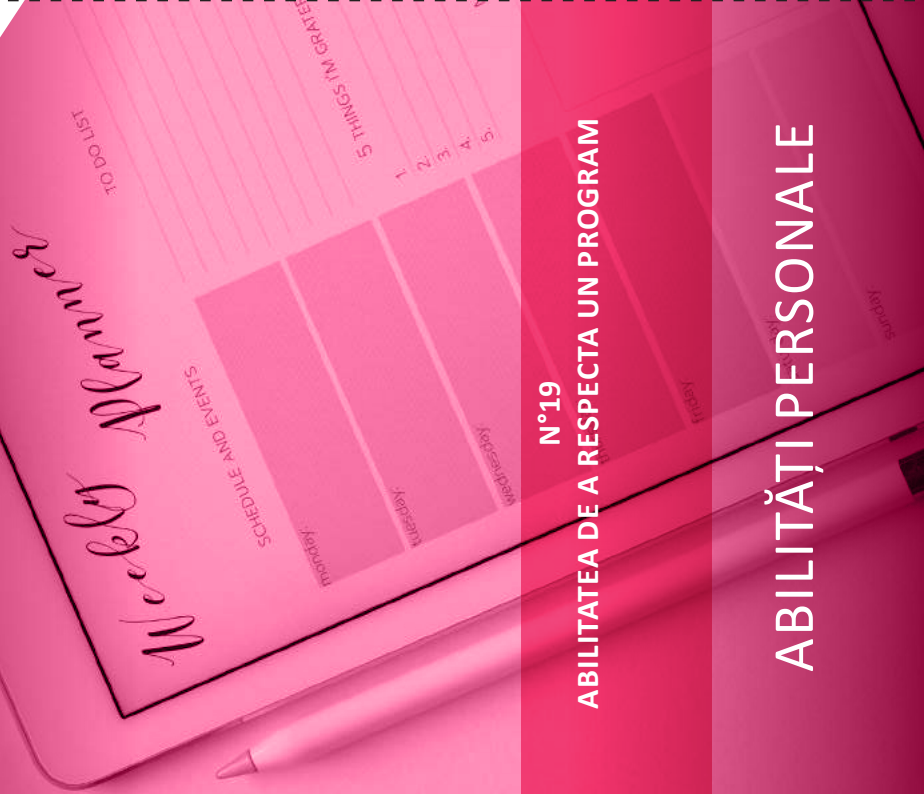
SPECIALIȘTI

SPECIALIȘTI



INCLUSIVE+

www.inclusive.ro



N°19

ABILITATEA DE A RESPECTA UN PROGRAM

ABILITĂȚI PERSONALE

ABILITĂȚI PERSONALE

ÎNCREDEREA ÎN SINE

N°20

INCLUSIVE+



SPECIALIȘTI

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS...

- Întotdeauna presupune că are capacitatea de a face ceea ce i se cere.
- Nu se teme să eșueze, deoarece crede că are sau poate să obțină resursele pentru a-și atinge obiectivele.
- Nu se îndoiește prea mult sau ezită în fața provocărilor sau noutăților: acestea nu îl împiedică să încerce.
- Chiar dacă nu este în măsură să-și atingă obiectivul încă, el / ea crede că situația se va schimba dacă învață și exersează.

O ÎNTREBARE PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Spuneți-mi despre un moment în care vi s-a solicitat să îndepliniți o sarcină, pe care nu ați mai făcut-o niciodată înainte. Cum ai reușit asta?
- Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spuneți-mi despre un moment în care vi s-a cerut să îndepliniți o sarcină, pe care nu ați mai făcut-o niciodată înainte. Explicați în detaliu sarcina pe care a trebuit să o îndepliniți. (SARCINĂ)
- A fost această sarcină un pic similară cu ceva ce ați făcut deja înainte? A fost complet diferit? Cine ți-a dat această sarcină? Ai înțeles de ce? (SITUAȚIE)
- Cum ai reacționat? Cum ai făcut pentru a avea succes oricum? (ACTIUNI)
- În cele din urmă, ați reușit să finalizați cu succes sarcina? (REZULTATE)

AI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE DE ...

Competențe personale:

- Perseverența (nr. 2)
 - Autonomie (nr. 3)
 - Motivația și hotărârea de a atinge obiectivele (nr. 10)
 - Voința pentru a descoperi și a învăța (nr. 14)
- Abilități sociale:
- Negociere și construirea încrederii (nr. 7)

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS...

- Nu se supără atunci când întâmpină dificultăți.
- El se poate rămâne calm, dacă este victima unei greșeli, probleme sau unui inconvenient.
- Este capabil să le ofere celorlalți timp pentru a-și îndeplini sarcinile.
- Este în stare să aștepte pentru a-și atinge obiectivele.

O ÎNTREBARE PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Spune-mi despre o perioadă când trebuia să aștepti pe cineva. Cum te-ai ocupat de acest lucru?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spune-mi despre o perioadă când trebuia să aștepti pe cineva. Ce ai avut de făcut cu acea persoană? (SARCINĂ)
- Cine a fost persoana pe care ați așteptat-o? Ți-a spus că va întârzia? A dat un motiv? S a întâmplat la locul de muncă? (SITUAȚIE)
- Cum ai reacționat? Ai spus sau ai făcut ceva? (ACTIUNI)
- În cele din urmă, ați reușit să așteptați până când a sosit? Te-a făcut să te simți foarte supărat? (REZULTATE)

AI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE DE ...

Competențe personale:

- Perseverența (nr. 2)
 - Auto-disciplina (nr. 4)
 - Motivația și hotărârea de a atinge obiectivele (nr. 10)
 - Profesionalism (nr. 17)
- Abilități sociale:
- Abilitatea de a lucra în echipă (nr. 11)
 - Politețea (nr. 13)
 - Ascultarea activă (nr. 14)
 - Abilități de servicii pentru clienți (nr. 15)

- Încredere (nr.10)

Abilități sociale:

- Abilitatea de a lucra în echipă (nr. 11)
- Înțelegerea codurilor de conduită și a obiceiurilor generale acceptate în diferite societăți și contexte (nr. 3)

AI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE DE ...

Competențe personale:

- Autonomie (nr. 3)
- Auto-disciplina (nr. 4)
- Motivația și hotărârea de a atinge obiectivele (nr. 10)
- Punctualitate(nr. 11)
- Organizare (nr. 13)
- Simțul responsabilității (nr. 16)
- Profesionalism (nr. 17)

Cum ai organizat pentru a combina totul? Ai organizat într-un mod specific? (ACTIUNI)

- În cele din urmă, ați reușit să faceți totul și să fiți punctuați? (REZULTATE)

AI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE DE ...

Competențe personale:

- Autonomie (nr. 3)
- Auto-disciplina (nr. 4)
- Motivația și hotărârea de a atinge obiectivele (nr. 10)
- Punctualitate(nr. 11)
- Organizare (nr. 13)
- Simțul responsabilității (nr. 16)
- Profesionalism (nr. 17)

Cum ai organizat pentru a combina totul? Ai organizat într-un mod specific? (ACTIUNI)

- În cele din urmă, ați reușit să faceți totul și să fiți punctuați? (REZULTATE)

AI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE DE ...

Competențe personale:

- Autonomie (nr. 3)
- Auto-disciplina (nr. 4)
- Motivația și hotărârea de a atinge obiectivele (nr. 10)
- Punctualitate(nr. 11)
- Organizare (nr. 13)
- Simțul responsabilității (nr. 16)
- Profesionalism (nr. 17)

Cum ai organizat pentru a combina totul? Ai organizat într-un mod specific? (ACTIUNI)

- În cele din urmă, ați reușit să faceți totul și să fiți punctuați? (REZULTATE)

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS...

- Este capabil să-și gestioneze timpul pentru a-și termina toate sarcinile înainte de termenul limită.
- Nu întârzie la locul de muncă și nu pleacă înainte de ora programată.
- Nu ezită să înregistreze întâlnirile planificate, pentru a evita uitarea sau ratarea acestora.
- Este capabil să identifice instrumentele cele mai relevante pentru a înregistra întâlniri, în funcție de practica zilnică (telefon, calendar electronic sau de hârtie, etc.).
- Este capabil să includă întâlniri / evenimente de ultim moment în programul său.

O ÎNTREBARE PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Spune-mi despre un moment în care un client s-a comportat nepoliticos cu tine, în timp ce nu ai făcut nimic rău. Cum ai rezolvat această situație?
- Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:
 - Spuneți-mi despre un moment în care un client s-a comportat nepoliticos cu tine, în timp ce nu ai făcut nimic rău. Ce a așteptat persoana de la tine, ca să fi mulțumit? (SARCINĂ)
 - De ce a fost această persoană nepoliticoasă cu tine? Avea vreun motiv să fie nemulțumită? Care a fost motivul? A fost cineva responsabil de nemulțumirea lui? (SITUAȚIE)
 - Ce ai decis să faci în această situație? Ai răspuns pozitiv la solicitarea clientului oricum? Ai decis să acționezi diferit? (ACTIUNI)

AI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE DE ...

Competențe personale:

- Auto-disciplina (nr. 4)
- Abilitatea de a respecta regulile / instrucțiunile (nr. 6)
- Punctualitatea (nr. 11)
- Acceptarea feedback-ului (nr. 12)
- Organizarea (nr. 13)
- Simțul răspunderii (nr. 16)
- Abilitatea de a respecta un program (nr. 19)

Abilități sociale:

- Înțelegerea codurilor de conduită și a obiceiurilor generale acceptate în diferite societăți și contexte (nr. 3)
- Încrederea (nr. 10)
- Politețea (nr. 13)
- Abilități de servicii pentru clienți (nr. 15)

SPECIALIȘTI



INCLUSIVE+

Asociația Națională de Promovare a Persoanelor cu Dizabilități

N°21
HĂRNICIE

ABILITĂȚI PERSONALE



CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS...

- Poate lucra mult pentru a atinge obiectivele.
- Este gata să facă eforturi în plus, dacă există o perioadă în care trebuie depusă mai multă muncă, decât de obicei.

O ÎNTREBARE PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Spuneți-mi despre o perioadă în care vi s-a cerut să faceți un volum de muncă foarte mare. Cum te-ai ocupat de acest lucru

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spuneți-mi despre o perioadă în care vi sa cerut să faceți un volum de muncă foarte mare. Explicați în detaliu în ce a constat această lucrare. (SARCINĂ)
- A fost ceva excepțional sau regulat? Ați fost singura persoană care a trebuit să efectueze această muncă sau toată lumea a avut mult de muncă? (SITUAȚIE)
- Ce ați făcut pentru a vă putea îndeplini toate sarcinile? (ACTIUNI)
- În cele din urmă, ați reușit să finalizați toate sarcinile cu succes și la timp? (REZULTATE)

AI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE DE ...

- Competențe personale:
- Înțelegerea propriilor strategii preferate de învățare (nr. 1)
- Perseverența (nr. 2)
- Auto-disciplină (nr. 4)
- Abilitatea de a face față stresului și frustrării și de a le exprima într-un mod constructiv (nr. 7)
- Motivația și hotărârea de a atinge obiectivele (nr. 10)
- Voința de a descoperi și a învăța (nr. 14)

SPECIALIȘTI



N°1
SPORTURI/JOCURI DE ECHIPĂ

HOBBY-URI



SPECIALIȘTI



S. N°3
ACTIVITĂȚI ARTISTICE

HOBBY-URI



N°4
REȚELE SOCIALE

HOBBY-URI



Social Networks



SPECIALIȘTI

SPECIALIȘTI



N°2
ACTIVITĂȚI MANUALE, ARTISTICE ȘI ARTIZANALE

HOBBY-URI



CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS. ...

- și petrece timpul liber pe rețelele sociale.
- Folosește rețelele sociale pentru a păstra legătura cu persoanele pe care le cunoaște deja și pentru a cunoaște oameni noi.
- Folosește mijloace media, să schimbe și să obțină informații (fotografii, mesaje etc.) cu și de la alți oameni.
- Știe să folosească mijloacele media: poate să încarc conținut, precum și să acceseze/să descarce conținut creat de alții.

O ÎNTREBARE, PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI

PENTRU A AJUTA...

- Vorbește-mi despre utilizarea rețelelor sociale. Ce ai putea spune despre acest lucru?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Vorbiți-mi despre utilizarea rețelelor sociale. Pentru ce le folosiți de obicei? (SARCINĂ)
- Care este contextul concret în care le folosiți? Ce rețele sociale folosiți? Cât de des? Le folosiți numai pentru petrecerea timpului liber sau sunt și o modalitate de a câștiga bani (de exemplu, aveți un canal YouTube etc.)? (SITUAȚIE)

- Ce fel de acțiuni desfășurați? Ce elemente caracterizează

modul care le folosiți? (ACȚIUNI)

Ce poți să faci concret, cu rețelele sociale? (REZULTATE)

obiectivul pentru care ai folosit aceste rețele? (REZULTATE)

AȚI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE CU ...

Personal skills:

- Abilități personale:

Dorința de a descoperi și învăța lucruri noi (nr. 14)

Abilități sociale:

- Abilitatea de a comunica eficient oral și în scris (nr. 1)
- Abilitatea de a negocia și a negocia cu alții (nr. 3)
- Abilitatea de a comunica eficient și a obține rezultate general acceptate în diferite societăți și în medii (nr. 3)

Abilități digitale:

- Abilități digitale: (nr. 2)
- Utilizarea de bază a computerului și a soft-urilor (nr. 7)
- Utilizarea de bază a computerului și a soft-urilor (nr. 7)
- Utilizarea de bază a computerului și a soft-urilor (nr. 7)
- Utilizarea de bază a computerului și a soft-urilor (nr. 7)
- Utilizarea de bază a computerului și a soft-urilor (nr. 7)

- Abilitatea de a comunica eficient, oral și în scris (nr. 1)
- Abilitatea de a colabora într-o echipă (nr. 11)

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS. ...

- Îți place să creeze obiecte cu mâinile, pentru a fi folosite sau doar pentru decorare.
- Are inspirație și mereu idei noi pentru a le pune în practică.
- Câteodată vinde lucruri pe care le-a creat pentru sine. Este foarte precis și acordă atenție detaliilor.
- Are un simț estetic puternic

O ÎNTREBARE, PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI

PENTRU A AJUTA...

- Spuneți-mi despre experiența dvs. de activitate creativă sau artistică manuală. Ce ați putea spune despre condițiile în care o practicați și despre modul în care procedați?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spuneți-mi despre o activitate manuală sau artistică pe care o practicați. Ce faceți concret? (SARCINĂ)

Care este contextul specific în care va desfășurați

activitatea? Care este activitatea propriu zisă? Are

loc în cadrul unui club sau pe cont propriu? Practicați

activitatea în mod regulat? (SITUAȚIE)

Ce faceți efectiv atunci când desfășurați această

activitate? Care sunt obiectivele tale? Ce anume vă

caracterizează, când o practicați? La ce sunteți atent?

(ACȚIUNI)

Ce tip de produse / obiecte sunteți în măsură să creați

? Ați încercat vreodată să le vindeți? (REZULTATE)

AȚI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE CU ...

Abilități profesionale:

- Abilități manuale generale (nr. 1)

- Abilități de bază în vânzări (nr. 3)

Abilități personale:

- Abilitatea de a respecta reguli și instrucțiuni (nr. 6)

- Acuratețea și atenția pentru detalii (nr. 15)

- Răbdarea (nr. 18)

- Încrederea în sine (nr. 20)

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS. ...

- În timpul liber interpretează muzică, dansează, joacă teatru.

- Se folosește de dans / muzică / teatru etc. ca o modalitate de a-și exprima emoțiile.

O ÎNTREBARE, PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI

PENTRU A AJUTA...

- Spuneți-mi despre experiența dvs. în domeniul artistic.

Ce ați putea spune despre condițiile în care practicați

această activitate?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spune-mi despre o activitate artistică, pe care o practici.

Ce presupune, de obicei, să faci? (SARCINĂ)

- Care este contextul specific, în care practicați această

activitate? Care este activitatea? Se desfășoară în

cadrul unui club sau pe cont propriu? Practicați această

activitate în mod regulat? O practicați doar pentru

petrecerea timpului liber sau este și o modalitate de a

câștiga bani? (SITUAȚIE)

- Ce faceți efectiv atunci când desfășurați această

activitate? Ce anume vă caracterizează când o practicați?

La ce sunteți atent? (ACȚIUNI)

- Ce știți concret să faceți? La ce nivel ați ajuns în această

activitate? (REZULTATE)

AȚI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE CU ...

Abilități personale:

- Înțelegerea propriilor strategii preferate de învățare (nr. 1)

- Perseverența (nr. 2)

- Motivația și determinarea de a atinge obiectivele propuse

(nr. 10)

- Dorința de a descoperi și a învăța lucruri noi (nr. 14)

- Acuratețea și atenția pentru detalii (nr. 15)

- Încredere în sine (nr. 20)

Abilități sociale:

- Abilitatea de a comunica eficient, oral și în scris (nr. 1)

- Abilitatea de a colabora într-o echipă (nr. 11)

- Îți place să joace în echipă cu alți oameni, într-un club sau nu.

- Joacă sporturi / jocuri în care este necesar să lucreze

- împreună și să aibă încredere reciprocă pentru a câștiga.

- Poate aduce propria contribuție la joc și la o atmosferă

- generală pozitivă.

- Chiar îi place concurența, manifestă respect față de

- adversar.

O ÎNTREBARE, PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI

PENTRU A AJUTA...

- Spune-mi dacă ai practicat vreun sport sau jocuri de

- echipa. Ce ați putea spune despre modul în care jucați și

- vedeți activitățile, în cadrul echipei?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spuneți-mi despre un sport sau un joc pe care îl practicați

într-o echipă. Care este, de obicei, rolul dvs. în echipă?

(SARCINĂ)

- Care a fost contextul specific în care îl practicați? Ce sport/

joc este? Este într-un club sau doar pentru distracție? Il

practicați în mod regulat? (SITUAȚIE)

Ce anume faci când joci în echipă? Care sunt obiectivele

tale? Ce atitudine vă caracterizează, atunci când jucați în

echipă (ACȚIUNI)

În cele din urmă, comportamentul dvs. influențează

jocul/atmosfera? Cum reacționezi dacă câștigi/pierzi?

(REZULTATE)

AȚI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE CU ...

Abilități sociale:

- Interesul pentru interacțiunea cu ceilalți și stabilirea

relațiilor interpersonal (nr. 2)

- Abilitatea de a valoriza diversitatea și respectul față de alții

(nr. 9)

- Încredere (nr. 10)

- Abilitatea de a colabora într-o echipă (nr. 11)

- Atitudine pozitivă (nr. 12)

Abilități personale:

- Perseverența (nr. 2)

- Abilitatea de a respecta reguli și instrucțiuni (nr. 6)

- Motivația și determinarea de a atinge obiectivele propuse

(nr. 10)

- Încrederea în sine (nr. 20)

SPECIALIȘTI



INCLUSIVE+
Hubul de Incluziune pentru Tinerii cu Deficiențe Intelectuale



N°5
INTERES ÎN LIMBILE STRĂINE

HOBBY-URI

HOBBY-URI

N°6
ÎNGRIJIREA ANIMALELOR ȘI GRĂDINĂRII

N°6

INCLUSIVE+
Hubul de Incluziune pentru Tinerii cu Deficiențe Intelectuale



SPECIALIȘTI



SPECIALIȘTI



INCLUSIVE+
Hubul de Incluziune pentru Tinerii cu Deficiențe Intelectuale



N°7
CITIT

HOBBY-URI

HOBBY-URI

N°8
GĂTIT ȘI PANIFICAȚIE/PATISSERIE

N°8

INCLUSIVE+
Hubul de Incluziune pentru Tinerii cu Deficiențe Intelectuale



SPECIALIȘTI



CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS. ...

- Are plante acasă și-și petrece timpul îngrijindu-le
- Dacă plantele sale par a nu fi în cea mai buna condiție încearcă să facă ceea ce este necesar pentru a le vindeca.
- Are animale domestice și petrece timp și energie pentru a le îngriji și pentru a le asigura sănătate și bunăstare.
- Dacă animalele sale sunt bolnave, încearcă să înțeleagă ce este în neregulă cu acestea, le duce la veterinar, dacă este necesar și le administrează medicamente, chiar dacă acest lucru necesită timp.
- Dacă îți întâlnește un animal într-o stare necorespunzătoare pe stradă, el/ea încearcă să îl ajute.

O ÎNTREBARE, PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Spune-mi o întamplare, în care a trebuit să îngrijești o plantă/un animal

Ce ai putea spune despre acest lucru?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Povestește-mi o întamplare, în care a trebuit să îngrijești o plantă/un animal. Ce ai făcut exact? (SARCINĂ)
- Ce context trebuia să ai grija lor? Cui aparțineau? Ai fost plătit pentru acest lucru? (SITUAȚIE)
- Ce ați făcut efectiv pentru a le îngriji? S-au îmbolnăvit sau îți întâmpinat dificultăți? Dacă da, cum ai gestionat situația? (ACTIUNI)
- În cele din urmă, ai reușit să ai grijă de ele? (REZULTATE)

AȚI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE CU...

Abilități personale:

- Motivația și determinarea de a atinge obiectivele propuse (nr. 10)
- Abilitatea de a respecta reguli și instrucțiuni (nr. 9)
- Abilitatea de a rezolva probleme (nr. 9)
- Acuratețe și atenție pentru detalii (nr. 15)
- Răbdare (nr. 18)
- Empatie (nr. 8)

Abilități sociale:

- Abilități personale:
- Înțelegerea propriilor strategii preferate de învățare (nr. 1)
- Perseverența (nr. 2)
- Autonomie (nr. 3)
- Auto-disciplina (nr. 4)
- Motivația și determinarea de a atinge obiectivele propuse (nr. 10)
- Dorința de a descoperi și a învăța lucruri noi (nr. 14)
- Încredere în sine (nr. 20)
- Abilități sociale:
- Abilitatea de a comunica eficient, oral și în scris (nr. 1)
- Interesul pentru interacțiunea cu ceilalți și relații interpersonale (nr. 2)

ATI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE CU...

- Abilități personale:
- Înțelegerea propriilor strategii preferate de învățare (nr. 1)
- Perseverența (nr. 2)
- Autonomie (nr. 3)
- Auto-disciplina (nr. 4)
- Motivația și determinarea de a atinge obiectivele propuse (nr. 10)
- Dorința de a descoperi și a învăța lucruri noi (nr. 14)
- Încredere în sine (nr. 20)
- Abilități sociale:
- Abilitatea de a comunica eficient, oral și în scris (nr. 1)
- Interesul pentru interacțiunea cu ceilalți și relații interpersonale (nr. 2)

ATI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE CU...

- Abilități personale:
- Dorința de a descoperi și învăța lucruri noi (nr. 14)
- Acuratețe și atenție pentru detalii (nr. 15)
- Abilități sociale:
- Abilitatea de a comunica eficient, oral și în scris (nr. 1)

O ÎNTREBARE, PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Vorbește-mi despre ultimul material, pe care l-ai citit. Ce ai putea spune despre acest lucru și ce anume te caracterizează ca cititor?
- Dacă clientul dvs. trebuie să fie îndrumat: (SARCINĂ)
- În ce context l-ai citit? Ai fost obligat să-l citești sau a fost alegerea ta? Ce tip de lectură a fost? (SITUAȚIE)
- Cum procedați pentru a citi în mod eficient? Îmi poți spune ce te caracterizează ca cititor? Cât de des citești? (ACTIUNI)
- Ai reușit să termini de citit materialul? Cât timp ți-a luat? (REZULTATE)

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS. ...

- Îți place să citească unul sau mai multe tipuri de materiale.
- Este capabil să se concentreze asupra a ceea ce citește.
- Se poate întâmpla ca el/ ea să încerce să citească în diferite limbi, precum și cărți bilingve.

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS. ...

- Îți place să gătească și/sau să coacă prăjituri/alte produse de panificație, în viața de zi cu zi.
- Îți place să urmeze rețete, dar și să inventeze altele noi.
- De obicei, oamenii preferă ceea ce gătește și îi apreciază inovațiile culinare.

O ÎNTREBARE, PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Vorbește-mi despre o situație, în care ai gătit pentru mai mulți oameni. Ce ai putea spune despre acest lucru?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Vorbește-mi despre o situație, în care ai gătit pentru mai mulți oameni. (SARCINĂ)
- În ce context a avut loc? A fost într-un context profesional, acasă sau pentru petrecerea timpului liber? Pentru câți oameni a trebuit să gătești? Ați urmat vreun curs? Ați exersat în cadrul unui club, împreună cu alte persoane? (SITUAȚIA)
- Cum ați procedat pentru a reuși? Îmi poți spune ce te caracterizează ca bucătar? Cât de des gătești în viața de zi cu zi? Ce tip de produse gătești de obicei? (ACTIUNI)
- În final, ați reușit să gătești pentru toți acei oameni? Ați fost și dvs. mulțumit de rezultat? V-ați folosit vreodată talentele pentru gătit, cu scopul de a câștiga bani? (REZULTATE)

AȚI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE CU...

Abilități personale:

- Abilitatea de a respecta reguli și instrucțiuni (nr. 9)
- Dorința de a descoperi și învăța lucruri noi (nr. 14)
- Acuratețe și atenție pentru detalii (nr. 15)
- Abilități sociale:
- Abilități - servicii cu clienții (nr. 15)
- Abilități profesionale:
- Abilități manuale generale (nr. 1)
- Abilități de bază în vânzări (nr. 3)
- Abilități matematice de bază (nr. 5)
- Cunoașterea normelor de bază (nr. 5)
- Cunoașterea normelor de bază (nr. 5)

Cum ați procedat pentru a reuși? Îmi poți spune ce te caracterizează ca bucătar? Cât de des gătești în viața de zi cu zi? Ce tip de produse gătești de obicei? (ACTIUNI)

SPECIALIȘTI



INCLUSIVE+

Asociația Națională de Promovare a Persoanelor cu Dizabilități

N°9
VOLUNTARIAT

HOBBY-URI

HOBBY-URI

N°10
JOCURI PE COMPUTER



INCLUSIVE+

Asociația Națională de Promovare a Persoanelor cu Dizabilități

SPECIALIȘTI

SPECIALIȘTI



INCLUSIVE+

Asociația Națională de Promovare a Persoanelor cu Dizabilități

N°11
JOCURI SOCIALE/DE GRUP

HOBBY-URI

HOBBY-URI

N°12
ACTIVITĂȚI ÎN NATURĂ (LA MARE, MUNTE ETC)



INCLUSIVE+

Asociația Națională de Promovare a Persoanelor cu Dizabilități

SPECIALIȘTI

CE AR TREBUI SĂ FACĂ CLIENTUL DVS. ...

- A practicat sporturi nautice, care l-au ajutat să dobândească cunoștințe tehnice și abilități.
- Este desăvuluit să facă sport/activități montane, care i-au permis să își dezvolte cunoștințele (ex. jocuri frumoașe de vizitat, drumetii montane, nume de plante și animale etc.) .

O ÎNTREBARE, PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Spuneți-mi despre cea mai semnificativă experiență, referitoare la activități în natură, în aer liber. Ce ai putea spune despre acel moment?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spuneți-mi despre cea mai semnificativă experiență, referitoare la activități în natură. (SARCINĂ)
- Despre ce activitate este vorba? În ce context a avut loc? A fost într-un context profesional sau pentru petrecerea timpului liber? A fost o activitate individuală sau împreună cu alte persoane? V-ați antrenat, în cadrul unui club sau ați urmat un curs? Cât de des practicați genul acesta de activități, în viața de zi cu zi cu un alt prieten?
- Cum ați procedat pentru a avea succes în această activitate? Aveți și tehnici sau cunoștințe speciale, pe care le aplicați? Aveți anumite obiective, pentru a aplica anumite tehnici/cunoștințe sau obiective, pentru a aplica anumite tehnici/cunoștințe sau obiective? (REZULTATE)

ȚI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE CU ...

- Abilități personale:
 - Perseverența (nr. 2)
 - Autonomie (nr. 3)
 - Abilitatea de a respecta regulile și instrucțiunile (nr. 6)
 - Abilitatea de a rezolva probleme (nr. 9)
 - Motivația și determinarea de a atinge obiectivele propuse (nr. 10)
 - Răbdarea (nr. 11)
 - Abilitatea de a colabora într-o echipă (nr. 11)
 - Abilitatea de a comunica eficient, oral și în scris (nr. 1)
 - Încrederea (nr. 10)
 - Abilitatea de a colabora într-o echipă (nr. 11)
- Abilități sociale (dacă presupun colaborarea cu alții):
 - Abilitatea de a comunica eficient, oral și în scris (nr. 1)
 - Încrederea (nr. 10)
 - Abilitatea de a colabora într-o echipă (nr. 11)
 - Abilitatea de a rezolva probleme (nr. 9)
 - Motivația și determinarea de a atinge obiectivele propuse (nr. 10)
 - Răbdarea (nr. 11)
 - Abilitatea de a colabora într-o echipă (nr. 11)
 - Abilitatea de a comunica eficient, oral și în scris (nr. 1)
 - Abilitatea de a rezolva probleme (nr. 9)
 - Motivația și determinarea de a atinge obiectivele propuse (nr. 10)
 - Răbdarea (nr. 11)
 - Abilitatea de a colabora într-o echipă (nr. 11)

Abilități digitale:

- A căuta pe Internet (nr. 1)
- Utilizarea de bază a computerului (nr. 5)
- Abilitatea de a colabora într-o echipă (nr. 11)
- Atitudine pozitivă (nr. 12)

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS. ...

- Îți place să joci pe calculator în timpul liber.
- Joacă jocuri online în colaborare cu alte persoane.
- Joacă jocuri care necesită administrarea unor resurse disponibile.
- Joacă jocuri care implica negocierea cu alții.
- Îți plac jocurile care necesită construirea unei strategii și/sau pentru a rezolva o situație problematică

O ÎNTREBARE, PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Spune-mi despre ultima dată, când ai jucat un joc pe calculator. Ce ai putea povesti despre acel moment?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spune-mi despre ultima dată, când ai jucat un joc pe calculator. Care au fost principalele sarcini pe care a trebuit să le îndeplinești în acel joc? (SARCINĂ)
- Ce tip de joc a fost? De ce ți-a plăcut acel joc? Te-ai jucat cu alte persoane sau pe cont propriu? În viața de zi cu zi, cât de des joci jocuri pe calculator? (SITUAȚIE)
- Cum ai procedat pentru a îndeplini eficient sarcinile principale? Cum ai putea caracteriza felul în care ați jucat? (ACȚIUNI)

- În final, ai reușit să îndeplinești sarcinile în mod eficient? Cum ai putea caracteriza modul în care ai jucat? (REZULTATE)

ȚI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE CU ...

- Personal skills:
 - Abilități personale:
 - Perseverența (nr. 2)
 - Abilitatea de a respecta regulile și instrucțiunile (nr. 6)
 - Abilitatea de a rezolva probleme (nr. 9)
 - Motivația și determinarea de a atinge obiectivele propuse (nr. 10)
 - Răbdarea (nr. 11)
 - Abilitatea de a colabora într-o echipă (nr. 11)
 - Abilitatea de a comunica eficient, oral și în scris (nr. 1)
 - Încrederea (nr. 10)
 - Abilitatea de a colabora într-o echipă (nr. 11)
 - Abilitatea de a colabora într-o echipă (nr. 12)
- Personal skills:
 - Abilități personale:
 - Perseverența (nr. 2)
 - Abilitatea de a respecta regulile și instrucțiunile (nr. 6)
 - Abilitatea de a rezolva probleme (nr. 9)
 - Motivația și determinarea de a atinge obiectivele propuse (nr. 10)
 - Răbdarea (nr. 11)
 - Abilitatea de a colabora într-o echipă (nr. 11)
 - Abilitatea de a comunica eficient, oral și în scris (nr. 1)
 - Încrederea (nr. 10)
 - Abilitatea de a colabora într-o echipă (nr. 11)
 - Abilitatea de a colabora într-o echipă (nr. 12)

Abilități digitale:

- A căuta pe Internet (nr. 1)
- Utilizarea de bază a computerului (nr. 5)
- Abilitatea de a colabora într-o echipă (nr. 11)
- Atitudine pozitivă (nr. 12)

ATI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE CU...

- Personal skills:
 - Abilități personale:
 - Motivația și determinarea de a atinge obiectivele propuse (nr. 10)
 - Simțul răspunderii (nr. 16)
 - Încrederea în sine (nr. 20)
 - Harnicie (nr. 21)
- Abilități sociale:
 - Abilitatea de a comunica eficient, oral și în scris (nr. 1)
 - Interesul pentru interacțiunea cu ceilalți și relații interpersonal (nr. 2)
 - Conștientizarea conceptelor de bază referitoare la indivizi, grupuri, organizații, egalitate de gen, nediscriminare, societate, cultură (nr. 4)
 - Toleranță (nr. 5)
 - Empatie (nr. 8)
 - Abilitatea de a valoriza diversitatea și respect față de alții (nr. 9)
 - Încredere (nr. 10)
 - Abilitatea de a colabora într-o echipă (nr. 11)
 - Atitudine pozitivă (nr. 12)

Abilități sociale:

- Abilitatea de a comunica eficient, oral și în scris (nr. 1)
- Interesul pentru interacțiunea cu ceilalți și relații interpersonal (nr. 2)
- Conștientizarea conceptelor de bază referitoare la indivizi, grupuri, organizații, egalitate de gen, nediscriminare, societate, cultură (nr. 4)
- Toleranță (nr. 5)
- Empatie (nr. 8)
- Abilitatea de a valoriza diversitatea și respect față de alții (nr. 9)
- Încredere (nr. 10)
- Abilitatea de a colabora într-o echipă (nr. 11)
- Atitudine pozitivă (nr. 12)

Abilități personale:

- Motivația și determinarea de a atinge obiectivele propuse (nr. 10)
- Simțul răspunderii (nr. 16)
- Încrederea în sine (nr. 20)
- Harnicie (nr. 21)

Abilități sociale:

- Abilitatea de a comunica eficient, oral și în scris (nr. 1)
- Interesul pentru interacțiunea cu ceilalți și relații interpersonal (nr. 2)
- Conștientizarea conceptelor de bază referitoare la indivizi, grupuri, organizații, egalitate de gen, nediscriminare, societate, cultură (nr. 4)
- Toleranță (nr. 5)
- Empatie (nr. 8)
- Abilitatea de a valoriza diversitatea și respect față de alții (nr. 9)
- Încredere (nr. 10)
- Abilitatea de a colabora într-o echipă (nr. 11)
- Atitudine pozitivă (nr. 12)

Abilități personale:

- Motivația și determinarea de a atinge obiectivele propuse (nr. 10)
- Simțul răspunderii (nr. 16)
- Încrederea în sine (nr. 20)
- Harnicie (nr. 21)

Abilități sociale:

- Abilitatea de a comunica eficient, oral și în scris (nr. 1)
- Interesul pentru interacțiunea cu ceilalți și relații interpersonal (nr. 2)
- Conștientizarea conceptelor de bază referitoare la indivizi, grupuri, organizații, egalitate de gen, nediscriminare, societate, cultură (nr. 4)
- Toleranță (nr. 5)
- Empatie (nr. 8)
- Abilitatea de a valoriza diversitatea și respect față de alții (nr. 9)
- Încredere (nr. 10)
- Abilitatea de a colabora într-o echipă (nr. 11)
- Atitudine pozitivă (nr. 12)

Abilități personale:

- Motivația și determinarea de a atinge obiectivele propuse (nr. 10)
- Simțul răspunderii (nr. 16)
- Încrederea în sine (nr. 20)
- Harnicie (nr. 21)

Abilități sociale:

- Abilitatea de a comunica eficient, oral și în scris (nr. 1)
- Interesul pentru interacțiunea cu ceilalți și relații interpersonal (nr. 2)
- Conștientizarea conceptelor de bază referitoare la indivizi, grupuri, organizații, egalitate de gen, nediscriminare, societate, cultură (nr. 4)
- Toleranță (nr. 5)
- Empatie (nr. 8)
- Abilitatea de a valoriza diversitatea și respect față de alții (nr. 9)
- Încredere (nr. 10)
- Abilitatea de a colabora într-o echipă (nr. 11)
- Atitudine pozitivă (nr. 12)

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS. ...

- Îți place să joci jocuri, care necesită interacțiune, colaborare, comunicare cu alte persoane.

- Preferă jocuri, care presupun mai mulți jucători și implică noțiuni de management (de exemplu, managementul timpului sau al banilor), perspicacitate (de exemplu să înțeleagă/comunică informațiile corecte) etc.

- Joacă jocuri, care necesită strategii de dezvoltare și/sau anticiparea a ceea ce va face adversarul său pentru a câștiga.

O ÎNTREBARE, PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Spune-mi despre ultima dată, când ai jucat un joc de societate. Ce ai putea povesti despre acel moment?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spune-mi despre ultima dată, când ai jucat un joc de societate. Ce a presupus acel joc? (SARCINĂ)
- În ce context a avut loc? Cu cine ai jucat? Ce joc a fost? Tu ai propus să joci sau ți-a propus altcineva? A fost un joc de echipă sau individual? Care au fost principalele reguli și obiective pe care a trebuit să le îndeplinești pentru a câștiga? În viața de zi cu zi, cât de des joci jocuri de societate? (SITUAȚIE)
- Cum ați procedat pentru a avea succes? Cum ai putea caracteriza felul în care ați jucat? (ACȚIUNI)
- În final, ați reușit să duceți jocul la bun sfârșit? Ce cuvinte ar putea caracteriza felul în care ați jucat? (REZULTATE)

ATI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE CU...

- Personal skills:
 - Abilități personale:
 - Abilitatea de a respecta regulile și instrucțiunile (nr. 6)
 - Abilitatea de a rezolva probleme (nr. 9)
 - Motivația și determinarea de a atinge obiectivele propuse (nr. 10)
- Abilități profesionale:
 - Abilități manuale generale (nr. 1)
 - Abilități de bază în vanzări (nr. 3)
 - Abilități matematice de bază (nr. 5)
 - Cunoașterea normelor de igienă și a celor alimentare (nr. 6)
- Abilități sociale:
 - Abilitatea de a comunica eficient, oral și în scris (nr. 1)
 - Interesul pentru interacțiunea cu ceilalți și relații interpersonal (nr. 2)
 - Abilitatea de a colabora într-o echipă (nr. 11)
 - Atitudine pozitivă (nr. 12)

SPECIALIȘTI



INCLUSIVE+
Nivelul 1 Personal Inclusive+ este în curs de dezvoltare

N°1
ABILITĂȚI MANUALE GENERALE

ABILITĂȚI PROFESIONALE

SPECIALIȘTI



INCLUSIVE+
Nivelul 2 Personal Inclusive+ este în curs de dezvoltare

N°3
ABILITĂȚI DE BAZĂ ÎN VÂNZĂRI

ABILITĂȚI PROFESIONALE

INCLUSIVE+
Nivelul 3 Personal Inclusive+ este în curs de dezvoltare



SPECIALIȘTI

N°2
CUNOȘȚINȚE MECANICE GENERALE, DE BAZĂ

ABILITĂȚI PROFESIONALE

N°4
ABILITĂȚI DE GESTIUNE DEPOZIT

ABILITĂȚI PROFESIONALE

INCLUSIVE+
Nivelul 4 Personal Inclusive+ este în curs de dezvoltare



SPECIALIȘTI

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS...

- Are permis de conducere și este obișnuit să conducă autoturisme
- A lucrat deja cu moto-stivuitoare sau poate învăța foarte repede, pentru ca este obișnuit/ă să conducă diferite vehicule (autoturisme, camioane etc)
- Este atent/ă la mediul înconjurător și respectă regulile cu strictețe

O ÎNTREBARE, PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Vorbește-mi despre o experiență, în care a trebuit să conduci într-un mediu aglomerat/neprietenos. Cum te-ai descurcat?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Vorbește-mi despre o experiență, în care a trebuit să conduci într-un mediu aglomerat/neprietenos. Explică care era sarcina ta precisă, ce anume ți s-a cerut să faci. (SARCINA)

- Care a fost contextul specific? Ce tip de vehicul ai condus? De ce ai define un mediu ca fiind "agitat"?

(SITUAȚIE)

- Cum ai procedat, pentru a-ți duce sarcina la bun sfârșit, fără incidente? (ACȚIUNI)
- În cele din urmă, ai reușit să conduci fără incidente? Ți-ai încheiat sarcina cu succes? (REZULTATE)

AI PUTEA LEGA ACEASTA ABILITATE CU...

Abilități personale:

- Auto-disciplina (nr. 4)
- Abilitatea de a respecta reguli și instrucțiuni (nr. 9)
- Acuratețe și atenție la detalii (nr. 15)
- Simțul răspunderii (nr. 16)
- Abilități profesionale:
- Abilități matematice de bază (nr. 5)
- Cunoștințe de bază în depozitare (nr. 8)
- Abilitatea de a lucra în schimburi/ture (nr. 10)

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS...

- Este interesat de modul în care funcționează aparatele/instrumente
- Repară adesea lucruri defecte
- Știe la ce folosesc principalele unelte mecanice și este obișnuit să le folosească
- Are cunoștințe matematice de bază

O ÎNTREBARE, PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Vorbește-mi despre momentul în care te-ai confruntat cu o defecțiune. Cum te-ai descurcat?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Vorbește-mi despre momentul în care te-ai confruntat cu o defecțiune a unui aparat (SARCINA)

- Care a fost contextul propriu zis? De ce anume ai avut nevoie pentru a-l repara? Erai la serviciu? Erai singur?

Era pentru prima dată când erai pus într-o asemenea situație? Era ceva ce tinea de muncă/de job? (SITUAȚIE)

- Ce ai făcut pentru a repara aparatul? Ai știut exact cum să procedezi? (ACȚIUNI)

- În cele din urmă, ai reușit să remediezi acest lucru? Ai făcut-o singur sau cu ajutorul altcuiva? (REZULTATE)

AI PUTEA LEGA ACEASTA ABILITATE CU...

Abilități personale:

- Abilitatea de a respecta reguli /instrucțiuni (nr. 9)
- Abilitatea de a rezolva probleme (nr. 9)
- Motivația și determinarea de a atinge obiectivele propuse (nr. 10)
- Dorința de a descoperi și învăța lucruri noi (nr. 14)
- Acuratețe și atenție la detalii (nr. 15)
- Simțul răspunderii (nr. 16)
- Abilități profesionale:
- Abilități matematice de bază

- Are cunoștințe matematice de bază
 - Are abilități bune de servicii pentru clienți
 - Este prietenos și îi place lucrul cu publicul
 - Poate dobândi cunoștințe, în privința produselor oferite
 - Este capabil/ă să negocieze dacă este necesar
- ## O ÎNTREBARE, PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...
- Vorbește-mi despre o situație. în care ai vândut ceva (la serviciu sau din viața personală, în cazul în care nu ai lucrat niciodată în domeniul vânzarilor). Cum te-ai descurcat?
- Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:
- Vorbește-mi despre o situație. în care ai vândut ceva (la serviciu sau din viața personală, în cazul în care nu ai lucrat niciodată în domeniul vânzarilor). (SARCINA)
 - Care a fost contextul propriu-zis? Ce ai vândut? Avea legătură cu serviciul tău? (SITUAȚIE)
 - Cum ai procedat? Cum ai comunicat și cum te-ai comportat cu clientul? (ACȚIUNI)
 - În cele din urmă, clientul a fost mulțumit cu aceasta experiență? A revenit? Ai întâmpinat vreo problemă? (REZULTATE)
- ## AI PUTEA LEGA ACEASTA ABILITATE CU...
- Abilități personale:
- Profesionalism (nr. 17)
- Abilități profesionale:
- Abilități matematice de bază (nr. 5)
- Abilități sociale:
- Abilitatea de a comunica eficient, oral și în scris (nr. 1)
 - Interesul pentru interacțiunea cu ceilalți și relații interpersonal (nr. 2)
 - Înțelegerea codurilor de conduită și a obiceiurilor general acceptate în diferite societăți și medii (nr. 3)
 - A negocia și a inspira încredere (nr. 7)
 - Abilități - servicii cu clienții (nr. 15)

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS...

- Este obișnuit să facă lucruri, folosindu-și mâinile.
- A fost deja plătit pentru un loc de muncă care necesita să lucreze cu mâinile.
- Este bun în a face lucruri, folosindu-și mâinile: este precis și acordă atenție detaliilor.
- Are întotdeauna idei noi și îi place să creeze.
- El / ea este în măsură să se deplaseze/să se miște pentru perioade lungi de timp.

O ÎNTREBARE, PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Povestește-mi despre o perioadă în care ai desfășurat o activitate, care presupunea să faci ceva cu mâinile tale.

Cum te-ai descurcat?

- Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Povestește-mi despre o perioadă în care ai desfășurat o activitate, care presupunea să faci ceva cu mâinile tale (SARCINĂ)

- Care a fost contextul specific? Ce ai avut de făcut? A fost prima dată când trebuia să faci acest lucru? Era pentru muncă? (SITUAȚIE)

- Cum ai procedat? La ce ai fost atent în timpul lucrului? Care au fost principalele puncte de respectat, în opinia ta? (ACȚIUNI)

- În cele din urmă, ai reușit să realizezi sarcina de lucru? Ai făcut-o singur? Ați fost tu și / sau supervisorul tău mulțumit de rezultatul obținut ? (REZULTATE)

AI PUTEA LEGA ACEASTA ABILITATE CU...

Abilități personale:

- Acuratețe și atenție la detalii (nr. 15)
- Motivația și determinarea de a atinge obiectivele propuse (nr. 10)

SPECIALIȘTI



INCLUSIVE+

Asociația Națională de Dezvoltare Incluzivă

N°5

ABILITĂȚI MATEMATICE DE BAZĂ

ABILITĂȚI PROFESIONALE

SPECIALIȘTI



INCLUSIVE+

Asociația Națională de Dezvoltare Incluzivă

N°7

CUNOȘTINȚE DE BAZĂ ÎN ÎNGRIJIRE

ABILITĂȚI PROFESIONALE

INCLUSIVE+



Asociația Națională de Dezvoltare Incluzivă

SPECIALIȘTI

N°6

CUNOȘTEREA NORMELOR DE IGIENĂ
ȘI A CELOR ALIMENTARE

ABILITĂȚI PROFESIONALE

INCLUSIVE+



Asociația Națională de Dezvoltare Incluzivă

SPECIALIȘTI

N°8

CUNOȘTINȚE DE BAZĂ ÎN DEPOZITARE

ABILITĂȚI PROFESIONALE

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS...

- Are cunoștințe de bază despre sistemele de depozitare și/sau a lucrat deja într-un depozit.
- Știe cum să folosească diferite dispozitive, pentru a gestiona un depozit (de exemplu, stivuirea paletilor, sistemul de platforme Mezzanine, echipamentele automate de depozitare).

O ÎNTREBARE, PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Spune-mi despre o situație, în care ai fost obligat să aranjezi coletele, folosind un sistem de depozitare.

Cum te-ai descurcat?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spuneți-mi despre o situație în care ai fost obligat să aranjezi coletele, folosind un sistem de depozitare. (SARCINĂ)
- Care a fost contextul specific? Ce tip de sistem era? Era pentru prima dată, când a trebuit să folosiți acest sistem? (SITUAȚIE)
- Cum ai procedat? (ACȚIUNI)
- În cele din urmă, ați reușit să organizați coletele? Ai învățat singur sau ai avut nevoie de ajutor? (REZULTATE)

AI PUTEA LEGA ACEASTA ABILITATE CU ...

Abilități profesionale:

- Abilități de gestiune depozit (nr. 7)
- Cunoașterea catalogelor produse (nr. 6)
- Abilitatea de a lucra la lucru în schimburi (nr. 10)
- Abilități personale:
- Abilitatea de a respecta regulile și instrucțiunile (nr. 9)
- Competențe digitale:
- Abilitatea de a învăța pe bază de un soft (nr. 7)

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS...

- A lucrat deja într-un loc unde existau norme de igienă și / sau alimentare.
- A participat deja la o instruire privind normele de igienă și alimentare și are certificate, care pot fi obligatorii.
- Este conștient /ă de riscurile, pe care o greșeală sau o neglijență le-ar putea avea asupra sănătății oamenilor

O ÎNTREBARE, PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Spune-mi despre o situație în care ți s-a cerut să respecti normele de igienă / alimentare. Cum te-ai descurcat?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spune-mi despre o situație în care ți s-a cerut să respecti normele de igienă / alimentare. Cum te-ai descurcat? (SARCINĂ)
- Care a fost contextul specific? De ce a trebuit să respectați aceste norme? A fost pentru serviciu/job? (SITUAȚIE)
- Cum ați procedat pentru a vă asigura că le urmați? (ACȚIUNI)
- În cele din urmă, ați reușit să respectați normele? (REZULTATE)

AI PUTEA LEGA ACEASTA ABILITATE CU ...

Abilități personale:

- Auto-disciplina (nr. 4)
- Abilitatea de a respecta regulile și instrucțiunile (nr. 9)
- Acuratețea și atenția la detalii (nr. 15)
- Simțul răspunderii (nr. 16)
- Profesionalism (nr. 17)

- Are cunoștințe despre comportamentele de bază care trebuie adoptate sau evitate în caz de rănire, cădere, intoxicare etc.
- Poate efectua acțiuni simple, în caz de incidente comune, cum ar fi dezinfecția unei răni.
- Se îngrijește de confortul altor persoane și poate să efectueze acțiuni simple (de exemplu, spălarea copiilor sau a bătrânilor).
- Știe numerele telefonice de urgență, în caz de incident mai sever.

O ÎNTREBARE, PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Spune-mi o întâmplare, în care însoțeai un copil, care s-a zgâriat. Cum te-ai descurcat?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spune-mi o întâmplare, în care însoțeai un copil, care s-a zgâriat. (SARCINĂ)
- Care a fost contextul specific? Erai singur cu copilul? Cum s-a întâmplat? (SITUAȚIE)
- Cum ai reacționat? Ce ai făcut pentru a te descurca? (ACȚIUNI)
- În cele din urmă, ai reușit să oferi asistență de bază/ primul ajutor? (REZULTATE)

AI PUTEA LEGA ACEASTA ABILITATE CU...

- Interesul pentru interacțiunea cu ceilalți și relații interpersonală (nr. 2)
- Empatia (nr. 8)
- Ascultare activă (nr. 14)
- Abilități personale:
- Abilitatea de a respecta regulile și instrucțiunile (nr. 9)
- Acuratețea și atenția la detalii (nr. 15)
- Simțul răspunderii (nr. 16)
- Profesionalism (nr. 17)

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS...

- Este în capabil să numere și să înțeleagă ordine de mărime diferite (zeci, sute, mii, milioane, miliarde).
- Este capabil să efectueze calcule simple (adunări, scăderi, împărțiri, împărțiri)
- Este capabil să efectueze calcule la nivel mintal

O ÎNTREBARE, PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Spune-mi despre o situație, în care a trebuit să efectuezi calcule, fără a avea la dispoziție un dispozitiv ajutător. Cum te-ai descurcat?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spune-mi despre o situație, în care a trebuit să efectuezi calcule, fără a avea la dispoziție un dispozitiv ajutător. Cum te-ai descurcat? (SARCINĂ)
- Care a fost contextul propriu zis? Ce tip de calcule ai fost nevoit să efectuezi? (SITUAȚIE)
- Cum ai procedat pentru a calcula, fără ajutorul unui dispozitiv? (ACȚIUNI)
- În final, ai reușit să obții rezultatul corect? (REZULTATE)

AI PUTEA LEGA ACEASTA ABILITATE CU ...

Abilități profesionale:

- Abilități de bază în vânzări (nr. 3)
- Cunoștințe mecanice generale, de bază (nr. 2)

SPECIALIȘTI



INCLUSIVE+

Inclusivitate Profesională și Socială

N°9

CUNOAȘTERE CATALOAGE DE PRODUSE

ABILITĂȚI PROFESIONALE

ABILITĂȚI PROFESIONALE

ABILITATEA DE A LUCRA ÎN SCHIMBUR/ÎN TUR

N°10

INCLUSIVE+



SPECIALIȘTI

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS...

- Are un somn bun și poate merge la culcare în momente diferite, chiar și în mijlocul zilei, dacă este necesar.
- Poate rezista la oboseala și nu are probleme cu privire la munca pe timp de noapte.
- Este capabil să îți dea seama, atunci când atenția și vigilența i se reduc prea mult și trebuie să se odihnească.

O ÎNTREBARE, PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Vorbește-mi despre o experiență avută, în timpul unui schimb, la muncă. Cum te-ai descurcat? Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:
- Vorbește-mi despre o experiență avută, în timpul unui schimb, la muncă. (SARCINĂ)
- Care a fost contextul specific? Ce trebuia să faci? A fost pentru serviciu? A fost o situație excepțională sau una obișnuită, comună? (SITUAȚIE)
- Cum ai procedat? Ce ai făcut pentru a face față cu succes? (ACȚIUNI)
- În cele din urmă, cum te-ai simțit? Ai fost obosit? A fost influențat modul în care ai acționat (de exemplu, aveai atenția / eficiența redusă)? Ai face-o din nou? Ai putea să o faci în mod regulat? (REZULTATE)

AI PUTEA LEGA ACEASTA ABILITATE CU...

Abilități profesionale:

- Abilități de gestiune depozit (nr. 4)
- Cunoștințe de bază în îngrijire (nr. 7)

Abilități personale:

- Auto-disciplina (nr. 4)
- Flexibilitate și adaptare (nr. 5)
- Abilitatea de a evalua și identifica propriile puncte tari și puncte slabe (nr. 8)
- Simțul răspunderii (nr. 16)

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS...

- Are o memorie bună.

- Este interesat de produsele pe care întreprinderea, la care lucrează, le oferă spre vânzare.

- Dorește să poată fi eficient, atunci când un client îl întreabă despre un anumit produs, putând să ofere cât mai multe detalii

O ÎNTREBARE, PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

PENTRU A AJUTA...

- Spuneți-mi despre o situație, în care un client v-a întrebat despre catalogul de piese. Cum te-ai descurcat? Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

Spuneți-mi despre o situație, în care un client v-a

- întrebat despre catalogul de piese. (SARCINĂ)
- Care a fost contextul specific? Ce a vrut să știe concret? (SITUAȚIE)

- Cum ați reacționat la solicitarea clientului? Ce ați făcut? A trebuit să verificați sau ați putut răspunde imediat?

(ACTIUNI)

- În cele din urmă, ați reușit să îi furnizați informațiile, de care a avut nevoie? (REZULTATE)

AI PUTEA LEGA ACEASTA ABILITATE CU...

Abilități profesionale:

- Abilități de gestiune depozit (nr. 4)
- Abilități de bază în vânzări (nr. 3)

Abilități personale:

- Înțelegerrea propriilor strategii de învățare preferate (nr. 1)
- Profesionalism (nr. 17)
- Răbdare (nr. 18)

Abilități sociale:

- Abilități - servicii cu clienții (nr. 15)



INCLUSIVE+

Integrare și Dezvoltare Socială, Educație și Incluziune

SPECIALIȘTI



Nº2

INTERESUL PENTRU INTERACȚIUNEA CU CELALȚI
ȘI RELAȚII INTERPERSONALE

ABILITĂȚI SOCIALE



INCLUSIVE+

Integrare și Dezvoltare Socială, Educație și Incluziune

SPECIALIȘTI



Nº4

CONȘTIENȚIZAREA CONCEPTELOR DE BAZĂ
REFERITOARE LA INDIVIZI, GRUPURI, ORGANIZAȚII,
EGALITATE DE GEN, NEDISCRIMINARE,
SOCIETATE, CULTURĂ

ABILITĂȚI SOCIALE

00.00.00
0000000000000000

SAVE
OUR
EARTH

ABILITĂȚI SOCIALE

ÎNȚELEGEREA CODURILOR DE CONDUITĂ ȘI A
OBICEIURILOR GENERAL ACCEPTATE ÎN DIFERITE
SOCIETĂȚI ȘI MEDII
S.N

ABILITĂȚI SOCIALE

Nº 1
ABILITATEA DE A COMUNICA EFICIENT,
ORAL ȘI ÎN SCRIS



SPECIALIȘTI



INCLUSIVE+

Integrare și Dezvoltare Socială, Educație și Incluziune

SPECIALIȘTI



INCLUSIVE+

Integrare și Dezvoltare Socială, Educație și Incluziune



CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS...

- Îi place să întâlnească și să vorbească cu alte persoane.
- Este capabil să adopte o atitudine pozitivă atunci când vorbește cu alții.
- Stabilizește cu ușurință relații cu ceilalți.

O ÎNTREBARE, PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Spuneți-mi despre prima dvs. zi într-un nou loc de muncă. Cum ați reușit să vă integrați?
Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:
- Spuneți-mi despre prima dvs. zi într-un nou loc de muncă. Ce a trebuit să faci pentru a stabili relații cu colegii tăi? (SARCINĂ)
- Câți oameni au fost acolo la locul de muncă? Ați lucrat în principal pe cont propriu sau în echipă? Au fost momente în care ai vorbit cu ceilalți? (SITUAȚIE)
- Ce ai făcut pentru a stabili relații? Pentru a cunoaște pe ceilalți? (ACȚIUNI)
- În cele din urmă, ați stabilit în mod eficient relațiile cu colegii dvs.? V ați integrat la acel loc de muncă? (REZULTATE)

AȚI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE CU ...

Abilități sociale:

- Abilitatea de a comunica eficient, oral și în scris (nr. 1)
- Abilități de servicii pentru clienți (nr. 15)
- A negocia și a inspira încredere (nr. 7)
- Abilitatea de a colabora într-o echipă (nr. 11)
- Abilități profesionale:
- Abilități de bază în vânzări (nr. 3)

AȚI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE CU ...

Abilități sociale:

- Abilități de servicii cu clienții (nr. 15)
- A negocia și a inspira încredere (nr. 7)
- Abilitatea de a colabora într-o echipă
- Interesul pentru interacțiunea cu ceilalți și relații interpersonale (nr. 2)
- Abilități profesionale:
- Abilități de bază în vânzări (nr. 3)

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS...

- Este conștient de faptul că societatea este formată din oameni diferiți unul de altul.
- Acceptă și respectă diferențele (sex, orientare sexuală, cultură ...)...
- Este conștient de principalele drepturi și îndatoriri ale persoanelor și organizațiilor private.

O ÎNTREBARE, PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Spuneți-mi despre o situație în care a trebuit să interacționați cu persoane care au o altă cultură / religie / orientare sexuală decât a voastră. Cum ai reușit să reacționezi față de diferență?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spuneți-mi despre o situație în care a trebuit să interacționați cu o persoană, care avea o cultură / religie / orientare sexuală diferită de a ta. Ce interacțiune a trebuit să faci cu persoana respectivă? (SARCINĂ)
- În ce context a avut loc interacțiunea? Despre ce era vorba? A fost prima dată când ai întâlnit acea persoană? De unde ai știut despre diferență? (SITUAȚIE)
- Cum ai reacționat față de diferență?
- Cum te-ai simțit? (ACȚIUNI)
- În cele din urmă, ai reușit să aveți o interacțiune normală, așa cum ai avea cu oricine altcineva? (REZULTATE)

AȚI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE CU ...

Abilități sociale:

- Înțelegerea codurilor de conduită și a obiceiurilor general acceptate în diferite societăți și medii (nr. 3)
- Toleranță (nr. 5)
- Abilitatea de a valoriza diversitatea și respectul față de alții (nr. 6)

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS...

- Rpoate observa și recunoaște comportamentele acceptate într-un anumit context / mediu.
- Este capabil să-și adapteze comportamentul în funcție de ceea ce se așteaptă de la el.
- Se poate adapta la normele mediului său: modalitatea de a se exprima, haine, reguli, ierarhie...

O ÎNTREBARE, PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Spuneți-mi despre o situație în care ați realizat că există un decalaj între comportamentul și manierele dvs. și cele acceptate, în locul în care vă aflați. Cum te-ai ocupat de acest lucru?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spuneți-mi despre o situație în care ați realizat că există un decalaj între comportamentul și manierele dvs. și cele acceptate, în locul în care vă aflați. Ce a trebuit să faci pentru a umple golul? (SARCINĂ)
- Ce fel de loc a fost? Ce te-a făcut să-i încalci codurile? Ați observat singur sau v-a spus altcineva? (SITUAȚIE)
- Ti-ai schimbat comportamentul sau manierele pentru a te adapta? Precizați ce ați făcut exact (ACȚIUNI)
- În cele din urmă, ați reușit să nu mai existe diferențe? (REZULTATE)

AȚI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE CU ...

Abilități sociale:

- Conștientizarea conceptelor de bază referitoare la indivizi, grupuri, organizații, egalitate de gen, nediscriminare, societate, cultură (nr. 4)
- Competențe personale:
- Flexibilitate și adaptare (nr. 5)
- Abilitatea de a respecta regulile / instrucțiunile (nr. 6)
- A fi punctual (nr. 11)
- Auto-disciplina (nr. 4)

SPECIALIȘTI



INCLUSIVE+
Institutul Național de Cercetare Științifică și Inovatoare în Domeniul Științelor Sociale



N° 5
TOLERANȚĂ

ABILITĂȚI SOCIALE

ABILITĂȚI SOCIALE

N° 6
A EXPRESSA ȘI A ÎNȚELEGE DIFERITE PUNCTE
DE VEDERE



INCLUSIVE+
Institutul Național de Cercetare Științifică și Inovatoare în Domeniul Științelor Sociale

SPECIALIȘTI

SPECIALIȘTI



INCLUSIVE+
Institutul Național de Cercetare Științifică și Inovatoare în Domeniul Științelor Sociale



N° 7
A NEGOCIA ȘI A ÎNSPIRĂ ÎNCREDERE

ABILITĂȚI SOCIALE

ABILITĂȚI SOCIALE

N° 8
EMPAȚIE



INCLUSIVE+
Institutul Național de Cercetare Științifică și Inovatoare în Domeniul Științelor Sociale

SPECIALIȘTI

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS...

- Este conștient de faptul că diferiți oameni pot avea opinii diferite cu privire la aceeași problemă.
- Este capabil să se pună în locul celui alt pentru a înțelege de ce punctul său de vedere diferă de cel al lui.
- Gândindu-se la o problemă, el / ea este capabil/ă să-și imagineze situații diferite, care ar putea declanșa puncte de vedere diferite.

O ÎNTREBARE, PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Spune-mi despre ultima dată când ai dezbătut cu alți oameni. Cum te-ai descurcat?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spune-mi despre ultima dată când ai dezbătut cu alți oameni. Ce a trebuit să faceți pentru a avea o discuție bună? (SARCINĂ)
- În ce context a avut loc discuția? Despre ce a fost vorba? Cu cine ai discutat? (SITUAȚIE)
- Ce ați făcut pentru a vă exprima punctul de vedere? Pentru a înțelege opiniile celorlalți? (ACȚIUNI)
- În cele din urmă, ați reușit să vă mențineți calm, în ciuda dezacordului? Cum s-a terminat dezbaterea? (REZULTATE)

AȚI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE CU...

Abilități sociale:

- Toleranță (nr. 5)
 - Abilitatea de a colabora în echipă (nr. 11)
 - Abilitatea de a valoriza diversitatea și respectul față de alții (nr. 9)
- Competențe personale:
- Acceptarea feedback-ului (nr. 12)

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS...

- Încearcă să vadă lumea prin ochii celui alt.
- Ascultă cu atenție și încearcă să-ți înțelegă pe cel alt.
- Ascultă fără să judece.
- Încearcă să se pună în locul celui alt și să-ți înțelegă sentimentele.
- El / ea încearcă să înțeleagă motivul pentru care ceilalți acționează într-un anumit fel și care pot fi obiectivele lor.

O ÎNTREBARE, PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Spune-mi despre ultima dată când ai văzut pe cineva care avea probleme. Cum ai reacționat?
- Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spune-mi despre ultima dată când ai văzut pe cineva care avea probleme. Cum ar fi trebuit să-l ajuti? (SARCINĂ)
- În ce context ai văzut această persoană? Ce fel de probleme avea? Cunoșteați deja pe persoana dinaintea?
- Ce ai făcut (ACȚIUNI)
- Ce ai văzut din urmă, ei / ea în cele din urmă? Ai reușit să-ți scoți din necaz? (REZULTATE)

AȚI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE CU...

Abilități sociale:

- Abilități - servicii cu clienții (nr. 15)
- Ascultarea activă (nr. 14)
- Interesul pentru interacțiunea cu ceilalți și stabilirea relațiilor interpersonale (nr. 2)
- Abilitatea de a valorifica diversitatea și respectul față de ceilalți (nr. 6)

Abilități profesionale:

- Cunoștințe de bază privind îngrijirea (nr. 7)

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS...

- Acceptă faptul că alte persoane pot avea opinii diferite de ale sale.

- Respectă credințele, comportamentele, modurile de viață ale celorlalți, chiar dacă sunt diferite față de ale lui.

- Chiar dacă nu este de acord cu acestea, el / ea dorește ca ceilalți să aibă dreptul de a-și exprima ideile.

O ÎNTREBARE, PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Spuneți-mi despre o situație în care v-ați confruntat cu cineva care avea opinii / credințe contrare celor ale voastre. Cum te-ai ocupat de acest lucru?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spuneți-mi despre o situație în care v-ați confruntat cu cineva care avea opinii / credințe contrare celor ale voastre. Ce a trebuit să faci pentru a te calma? (SARCINĂ)
- În ce context a avut loc confruntarea? Despre ce era exact vorba? A fost prima dată când ai întâlnit acea persoană? (SITUAȚIE)

- Ce ai făcut efectiv pentru a gestiona confruntarea? Ați încercat să vă liniștiți sau ați contribuit la un conflict și mai mare? Cum ați procedat? (ACȚIUNI)
- În cele din urmă, cum s-a terminat confruntarea? (REZULTATE)

AȚI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE CU...

Abilități sociale:

- Abilitatea de a valoriza diversitatea și respectul față de alții (nr. 9)
- Conștientizarea conceptelor de bază referitoare la indivizi, grupuri, organizații, egalitate de gen, nediscriminare, societate, cultură (nr. 4)
- A exprima și a înțelege diferite puncte de vedere (nr. 6)
- Abilitatea de a colabora în echipă (nr. 11)
- Empatie (nr. 8)

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS...

- Este capabil să ajungă la un acord cu alte persoane.

- Este bun sa convinga alte persoane.

- Este capabil să-i facă pe oameni să se simtă în largul lor.

- El acordă atenție și ascultă cu adevărat ceea ce au de spus ceilalți.

- Este bun sa linișteasca alte persoane.

O ÎNTREBARE, PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Spuneți-mi despre ultima dată când ați dorit să cumprați ceva și ați încercat să negociați prețul. Cum ai reușit?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spuneți-mi despre ultima dată când ați dorit să cumprați ceva și ați încercat să negociați prețul. Explică exact ce ai vrut să obții (SARCINĂ)

- În ce context a fost vânzarea / cumpărarea? Cu cine ați negociat? Ce ați vrut să cumprați / vindeți? (SITUAȚIE)
- Cum ați procedat pentru a vă atinge obiectivul? Ați adoptat o strategie pentru a obține ceea ce ați dorit? (ACȚIUNI)

- În cele din urmă, cum a fost încheiată negocierea? Ați obținut ceea ce v-ați propus? (REZULTATE)

AȚI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE CU...

Abilități sociale:

- Abilități de servicii pentru clienți (nr. 15)
- Interesul pentru interacțiunea cu ceilalți și stabilirea relațiilor interpersonale (nr. 2)
- Abilitatea de a comunica eficient atât pe cale orală cât și în scris (nr. 1)

Abilități profesionale:

- Abilități de bază în vânzări (nr. 3)

Competențe personale:

- Încrederea în sine (nr. 20)

SPECIALIȘTI



INCLUSIVE+
Asociația Pentru Promovarea Școlii Incluzive

NO RACISM
NO SEXISM
YES KINDNESS
YES PEACE
YES EQUALITY
YES LOVE

N°9

ABILITATEA DE A VALORIZA DIVERSITATEA ȘI
RESPECTUL FAȚĂ DE ALȚII

ABILITĂȚI SOCIALE

ABILITĂȚI SOCIALE

N°10
ÎNCREDERE



INCLUSIVE+
Asociația Pentru Promovarea Școlii Incluzive

SPECIALIȘTI

SPECIALIȘTI



INCLUSIVE+
Asociația Pentru Promovarea Școlii Incluzive

N°11

ABILITATEA DE A COLABORA ÎNTR-O ECHIPĂ

ABILITĂȚI SOCIALE

ABILITĂȚI SOCIALE

N°12
ATTITUDINE POZITIVĂ



INCLUSIVE+
Asociația Pentru Promovarea Școlii Incluzive

SPECIALIȘTI

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS...

- Menține ceea ce spune - își ține cuvântul.
 - Se străduiește întotdeauna să își îndeplinească sarcinile cât mai bine.
 - De obicei, oamenii consideră că pot avea încredere în el/ea.
 - Este întotdeauna posibil ca cineva să se bazeze pe sprijinul lui/ei.
 - El/ ea păstrează întotdeauna secrete atunci când i se cere.
- ## O ÎNTREBARE, PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...
- O întrebare pe care ați putea să o puneți pentru a ajuta ...
 - Spune-mi despre un moment în care angajatorul / managerul / cineva ți-a cerut o favoare. Cum ai reacționat? Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:
 - Spune-mi despre un moment în care angajatorul / managerul / cineva ți-a cerut o favoare. Ce anume ți-a cerut să faci? (SARCINĂ)
 - Care a fost contextul? Aveai deja alte planuri? (SITUAȚIE)
 - Ce ai făcut? Ai acceptat să faci acea sarcină (ACȚIUNI)
 - În cele din urmă, ai făcut exact ceea ce ți s-a cerut? Ai făcut-o la fel de serios ca de fiecare dată/cum ai fi făcut ceva pentru tine? (REZULTATE)
- ## AȚI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE CU...
- Abilități sociale:
- Abilitatea de a colabora în echipă (nr. 11)
 - Competențe personale:
 - Auto-disciplina (nr. 4)
 - Abilitatea de a respecta regulile / instrucțiunile (nr. 6)
 - A fi punctual (nr. 11)
 - Simțul răspunderii (nr. 16)

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS...

- Este capabil să găsească elemente pozitive în orice situație.
 - El vede lucrurile într-o lumină pozitivă și o folosește pentru a se motiva pe sine și pe ceilalți.
 - Este capabil să relativizeze eșecurile și să continue să încerce.
- ## O ÎNTREBARE, PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...
- Descrieți-mi o situație dificilă, în care trebuia să-i motivați pe alți oameni. Cum ați reușit să faceți acest lucru? Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:
 - Descrieți-mi o situație dificilă, în care trebuia să-i motivați pe alți oameni. Ce a trebuit să faci pentru a reuși? (SARCINĂ)
 - În ce context a fost? Cine au fost oamenii pe care trebuia să îi motivezi? Ce fel de situație dificilă a fost? (SITUAȚIE)
 - Cum ați procedat pentru ai motiva (ACȚIUNI)
 - În cele din urmă, ați reușit efectiv să-i motivați? (REZULTATE)
- ## AȚI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE CU...
- Abilități sociale:
- Abilitatea de a colabora în echipă (nr. 11)
 - Interesul pentru interacțiunea cu ceilalți și stabilirea relațiilor interpersonale (nr. 2)
 - Competențe personale:
 - Perseverența (nr. 2)
 - Încrederea în sine (nr. 20)

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS...

- Crede că diversitatea și respectul celorlalți sunt importante.
 - Înțelege de ce diversitatea și respectul sunt pozitive într-o societate / grup.
 - Acceptă că ceilalți pot fi diferiți de el.
 - Nu-i subestimează pe ceilalți din cauza diferențelor dintre ei.
 - Recunoaște că toți suntem egali, chiar dacă suntem diferiți.
- ## UNA PREGUNTA QUE PODRÍA AYUDAR:
- Spuneți-mi despre un moment, când ai fost martor la o situație de discriminare. Cum ai reacționat?
- Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:
- Spune-mi despre un moment, când ai fost martor la o situație de discriminare. Explicați ce ați fi putut face. (SARCINĂ)
 - În ce context a fost? Ce fel de discriminare ați văzut? (SITUAȚIE)
 - Ce ai făcut? Ai reacționat în vreun fel? De ce? (ACȚIUNI)
 - În cele din urmă, cum s-a terminat situația? (REZULTATE)
- ## AȚI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE CU...
- Abilități sociale:
- Conștientizarea conceptelor de bază referitoare la indivizi, grupuri, organizații, egalitate de gen, nediscriminare, societate, cultură (nr. 4)
 - A exprima și a înțelege diferite puncte de vedere (nr. 6)
 - Abilitatea de a colabora în echipă (nr. 11)
 - Empatia (nr. 8)
 - Toleranță (nr. 5)

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS...

- Este în măsură să-și exprime opinia și să asculte opinia altora.
 - Acceptă să facă compromisuri.
 - Nu se supără dacă ceilalți nu sunt de acord cu el.
 - Poate să aibă încredere în oamenii cu care lucrează.
- ## O ÎNTREBARE, PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...
- Spune-mi despre ultima dată când a trebuit să faci ceva în echipă. Cum te-ai descurcat?
- Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:
- Spune-mi despre ultima dată când a trebuit să faci ceva în echipă. Ce ai făcut pentru a lucra eficient în această echipă? (SARCINĂ)
 - În ce context a trebuit să îndeplinești această sarcină? Cine erau persoanele cu care lucrai? În ce consta acea sarcină? (SITUAȚIE)
 - Cum ați procedat pentru a lucra eficient în echipă? Ați reușit să vă exprimați, dar și să îi ascultați pe ceilalți? A existat vreo dispută în cadrul echipei și cum ați procedat în acest caz? (ACȚIUNI)
 - În cele din urmă, echipa dvs. a îndeplinit cu succes sarcina? Ați reușit să rezolvați eventualele dificultăți care au apărut? Cum? (REZULTATE)
- ## AȚI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE CU...
- Abilități sociale:
- Abilitatea de a comunica în mod eficient atât oral, cât și în scris (nr. 1)
 - Interesul pentru interacțiunea cu ceilalți și stabilirea relațiilor interpersonale (nr. 2)
 - A exprima și a înțelege diferite puncte de vedere (nr. 6)
 - A negocia și a inspira încredere (nr. 7)
 - Competențe personale:
 - Acceptarea feedback-ului (nr. 12)
 - Abilitatea de a face față stresului și frustrării și de a le exprima într-un mod constructiv (nr. 7)
 - Flexibilitate și adaptare (nr. 5)

SPECIALIȘTI

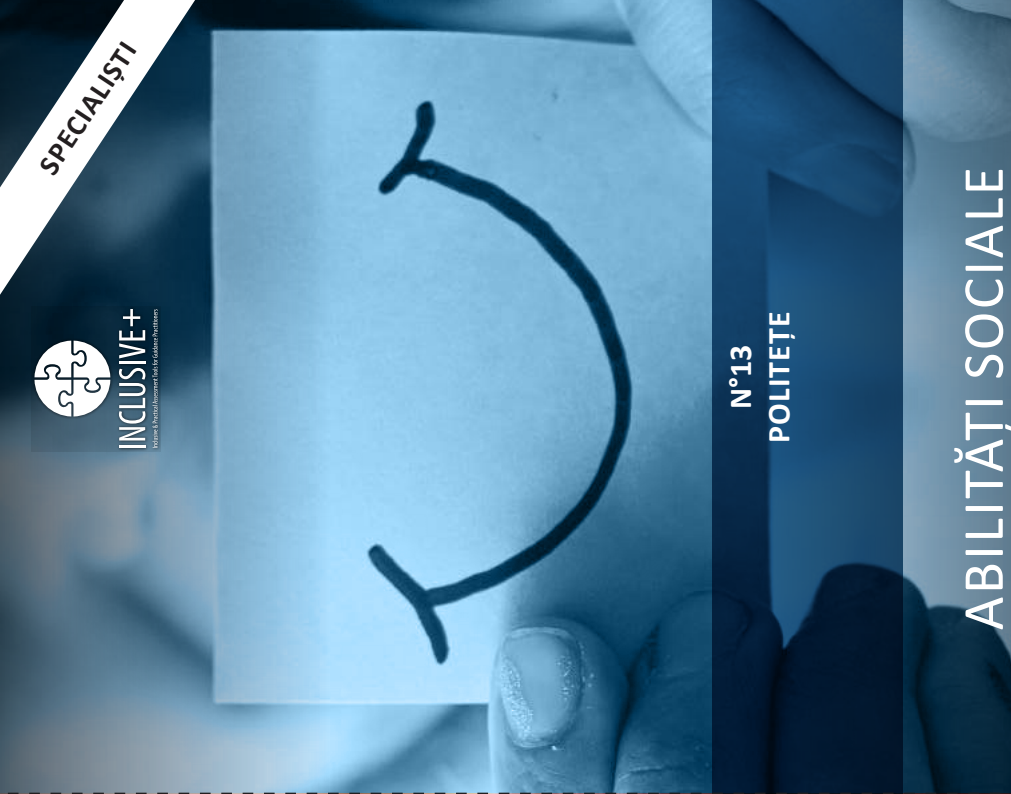


N°15

ABILITĂȚI – SERVICII CU CLIEȚII

ABILITĂȚI SOCIALE

SPECIALIȘTI



N°13

POLITEȚE

ABILITĂȚI SOCIALE

ABILITĂȚI SOCIALE

ASCULTARE ACTIVĂ

N°14



SPECIALIȘTI

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS....

- Știe să se comporte în contexte specifice.
- Știe ce nivel de limba și de vocabular corespunde fiecărui context.
- Este capabil să-și controleze emoțiile și reacțiile pentru a rămâne calm și politicos, chiar și în fața clienților furioși sau nepoliticoși.
- Se poate controla și poate rămâne politicos chiar și cu persoane pe care nu le place sau atunci când supervisorul său face un comentariu care îl tulbură.

O ÎNTREBARE, PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Spuneți-mi despre o situație în care un client / managerul / cineva v-a vorbit nepoliticos. Cum v-ați descurcat? Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spuneți-mi despre o situație în care un client / managerul / cineva v-a vorbit nepoliticos. Ce ar fi trebuit să faceți? (SARCINĂ)
- În ce context a fost? Cine ți-a vorbit greșit? De ce? Ce ți-a spus? (SITUATIE)
- Ce ai făcut, cum ai reacționat în fața acestui comportament (ACTIUNI)
- În cele din urmă, ai gestionat situația? Ai rămas calm și politicos? S-a încheiat cu un conflict? (REZULTATE)

AȚI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE CU...

Abilități sociale:

- Abilități - servicii cu clienți (nr. 15)
- Competențe personale:
- Auto-disciplina (nr. 4)
- Profesionalism (nr. 17)

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS....

- Este dispus să ajute și să consilieze oamenii.
- Cunoaște produsele organizației.
- Ascultă cu adevărat oamenii, dorințele și cerințele lor.
- Este bun în comunicare și se exprimă în mod clar.
- Este extrem de atent la satisfacția clientului.
- Are obiectivul de a păstra clienții.

O ÎNTREBARE, PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Spuneți-mi despre o situație în care un client a fost deosebit de mulțumit de modul în care l-ați servit. Îmi puteți explica de ce?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spuneți-mi despre o situație în care un client a fost deosebit de mulțumit de modul în care l-ați servit. (SARCINĂ)
- În ce context a fost? Ce fel de serviciu ați livrat? (SITUATIE)
- Ce anume ați făcut pentru a-l mulțumi atât de mult? Cum te-ai comportat și cum ai comunicat cu el? Cum ați răspuns la eventualele întrebări sau solicitări (ACTIUNI)
- În cele din urmă, a revenit clientul și altă dată? (REZULTATE)

AȚI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE CU...

Abilități sociale:

- Abilitatea de a comunica eficient, oral și în scris (nr. 1)
 - Interesul pentru interacțiunea cu ceilalți și stabilirea relațiilor interpersonale (nr. 2)
 - A negocia și a inspira încredere (nr. 7)
 - Politețea (nr. 13)
 - Ascultarea activă (nr. 14)
 - Competențe personale:
 - Profesionalism (nr. 17)
- Abilități profesionale:
- Abilități de bază în vânzări (nr. 3)

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS....

- Se concentrează asupra a ceea ce vorbesc interlocutorii săi.
- Este capabil să-și demonstreze interesul față de discuție cu cuvintele sau comportamentul său.
- De obicei, pune întrebări despre ceea ce se discută.
- Încearcă să asculte fără să judece sau să pregătească răspunsul, în timp ce celălalt încă vorbește.

O ÎNTREBARE, PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Spuneți-mi despre o situație în care ați fost obligat să

ascultați cu atenție. Cum ați reușit să faceți acest lucru? Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spuneți-mi despre o situație în care ați fost obligat să ascultați cu atenție. (SARCINĂ)

În ce context a fost? Cine ți-a cerut să faci asta? De ce? (SITUATIE)

- Cum ați procedat pentru a asculta cu atenție? Ce ați făcut în timp ce persoana vorbea și după ce a terminat de vorbit (ACTIUNI)

În cele din urmă, ați reușit să ascultați cu atenție? Ți-ai amintit ce s-a spus? (REZULTATE)

AȚI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE CU...

Abilități sociale:

- Interesul pentru interacțiunea cu ceilalți și stabilirea relațiilor interpersonale (nr. 2)

A negocia și a inspira încredere (nr. 7)

Empatie (nr. 8)

Abilitatea de a colabora în echipă (nr. 11)

Abilități - servicii cu clienții (nr. 15)

SPECIALIȘTI



INCLUSIVE+

Google

Wildt, Free photo, macoups, em

MacBook Air

N°1

A CĂUTA PE INTERNET

ABILITĂȚI DIGITALE

ABILITĂȚI DIGITALE

A UTILIZA TELEFONUL

N°2



INCLUSIVE+

SPECIALIȘTI

SPECIALIȘTI



INCLUSIVE+

1 New Message

N°3

A UTILIZA EMAILUL

ABILITĂȚI DIGITALE

ABILITĂȚI DIGITALE

A UTILIZA REȚELE SOCIALE

N°4



INCLUSIVE+

SPECIALIȘTI

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS...

- Este capabil să folosească aplicații comune (WhatsApp, Telegram, Messenger, Facebook, LinkedIn, etc.).
- Este conștient de riscurile, care pot apărea în utilizarea rețelelor sociale și știe cum să-și protejeze datele personale.
- Este conștient de beneficiile, pe care le poate obține de la utilizarea mijloacelor de comunicare socială (accesul la informații specifice, găsirea unui loc de muncă etc.).

O ÎNTREBARE, PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Vorbiți-mi despre o situație în care vi s-a cerut să aveți activitate într-o rețea socială. Cum v-ați descurcat?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Vorbiți-mi despre o situație în care vi s-a cerut să aveți o activitate într-o rețea socială. Ce ai făcut exact? (SARCINA)
- Care a fost contextul ? A fost la locul de muncă sau în viața personală? Foloseați deja această rețea socială? (SITUAȚIE)
- Cum ați procedat pentru a face ceea ce vi s-a cerut? (ACTIUNI)
- În final, ați reușit să faceți ceea ce vi s-a cerut? V-ați descurcat singur/a sau ați avut nevoie de ajutor? (REZULTATE)

AI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE CU ...

Competențe digitale:

- A căuta pe Internet (nr. 1)
- A utiliza telefonul (nr. 2)

Utilizare de bază a computerului (nr. 5)

Abilități sociale:

- Abilitatea de a comunica eficient, oral și în scris (nr. 1)
- Interesul pentru interacțiunea cu ceilalți și relații interpersonale (nr. 2)

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS...

- Este capabil să folosească un smartphone.
- Este capabil să scrie și să acceseze mesajele pe care le primește.
- Este capabil să asculte mesajele vocale primite

O ÎNTREBARE, PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Spune-mi despre un eveniment în care ți s-a cerut să trimiteți un mesaj cuiva. Cum te-ai descurcat?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spuneți-mi despre un moment în care vi s-a cerut să trimiteți un mesaj cuiva. (SARCINA)
- Care a fost contextul? A trebuit să îl trimiteți printr-o aplicație specială? (SITUAȚIE)
- Cum ați procedat pentru a-l trimite? Ați descărcat o aplicație pentru acest lucru? (ACȚIUNI)
- În cele din urmă, ați reușit să trimiteți mesajul ? Dacă nu, de ce? (REZULTATE)

AI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE CU ...

Competențe digitale:

- A utiliza rețele sociale (nr. 4)
- Abilități sociale:
- Abilitatea de a comunica eficient, oral și în scris (nr. 1)

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS....

- Este capabil să creeze o adresă de e-mail (pe cont propriu sau cu ajutorul altcuiva).
- Știe cum să trimită un e-mail și cum să atașeze un document.

- Poate utiliza funcțiile de bază ale unei cutii poștale: poate citi mesajele pe care le-a primit, și le poate verifica pe cele pe care le-a trimis, poate arhiva drafturile de mesaje și poate gestiona spam-ul.

O ÎNTREBARE, PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Spuneți-mi despre o situație, în care a trebuit să trimiteți un e-mail, cu un fișier atașat. Cum te-ai descurcat?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Spuneți-mi despre o situație, în care a trebuit să trimiteți un e-mail, cu un fișier atașat. (SARCINA)

- Care a fost contextul ? A fost pentru muncă? (SITUAȚIE)
- Cum ați procedat pentru a atașa fișierul și a-l trimite? (ACTIUNI)

În cele din urmă, ați reușit să o faceți singur? Ai avut nevoie de ajutor? (REZULTATE)

AI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE CU ...

Competențe digitale:

- A căuta pe Internet (nr. 1)
- A utiliza rețelele sociale (nr. 4)

Utilizare de bază a computerului (nr. 5)

Abilități sociale

- Abilitatea de a comunica eficient, oral și în scris (nr. 1)
- Înțelegerea codurilor de conduită și a obiceiurilor general acceptate în diferite societăți și medii (nr. 3)

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS....

- Este capabil să utilizeze o tastatură.
- Este capabil să verifice dacă are conexiune la internet.
- Cunoaște diferitele motoare de căutare.
- Este capabil să identifice cuvintele-cheie, pe care trebuie să le scrie, pentru a obține rezultate relevante.
- Este capabil să selecteze tipul de material de care are nevoie (informații textuale, imagini, videoclipuri, cărți etc.).

O ÎNTREBARE, PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Vorbiți-mi despre o situație în care ați fost nevoit să căutați informații pe Internet. Cum te-ai descurcat?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Vorbiți-mi despre o situație în care ați fost nevoit să căutați informații pe Internet. Puteți explica exact ce a trebuit să faceți? (SARCINA)
- Care era contextul specific? Despre ce fel de informații era vorba? (SITUAȚIE)
- Cum ați procedat pentru a găsi informațiile de care aveai nevoie? (ACTIUNI)
- În cele din urmă, ați găsit informația ? Dacă nu, de ce? (REZULTATE)

AI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE CU ...

Competențe digitale:

- A utiliza emailul (nr. 3)
- A utiliza rețele sociale (nr. 4)
- Utilizarea de bază a computerului (nr. 5)
- A face un un CV (nr. 6)

SPECIALIȘTI



SPECIALIȘTI



N°7

ABILITATEA DE A ÎNVĂȚA UN SOFT DE BAZĂ

ABILITĂȚI DIGITALE

N°5

UTILIZARE DE BAZĂ A COMPUTERULUI

ABILITĂȚI DIGITALE

N°6

A FACE UN CV

ABILITĂȚI DIGITALE

SPECIALIȘTI



INCLUSIVE+

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL DVS...

- Este capabil să utilizeze o tastatură.
- Știe cum să folosească programe de bază: poate scrie un text într-un program de procesare de text, poate salva și ștampila un document etc.
- Poate găsi documente, imagini, audio pe care le-a salvat în computer.
- Știe cum să navigheze pe Internet.

O ÎNTREBARE, PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Menționați o situație, în care ați fost obligat să scrieți, să salvați și să ștampați un document pe computer. Cum te-ai descurcat?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Menționați o situație, în care ați fost obligat să scrieți, să salvați și să ștampați un document pe computer. Ce ați făcut exact? (SARCINĂ)
- Care a fost contextul exact? A fost la locul de muncă sau în viața personală? (SITUAȚIE)
- Cum ați procedat pentru a face ceea ce vi s-a cerut? (ACTIUNI)
- În cele din urmă, ați reușit să faceți totul? Ați realizat sarcina singur sau ați avut nevoie de ajutor? (REZULTATE)

AI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE CU...

Competențe digitale:

- A căuta pe Internet (nr. 1)
- A utiliza emailul (nr. 3)
- A utiliza rețelele sociale (nr. 4)

Competențe profesionale:

- Cunoaștere cataloage de produse (nr. 9)

(nr. 8) și

Abilitatea de a evalua și identifica propriile puncte tari

(nr. 1)

Abilitatea de a comunica eficient, oral și în scris (nr. 8)

Competențe personale:

- Autonomie (nr. 3)

Abilitatea de a evalua și

Abilități sociale:

- Utilizare de bază a computerului (nr. 5)
- A căuta pe Internet (nr. 1)

Competențe digitale:

AI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE CU...

avut nevoie de ajutor? (REZULTATE)

mulțumit de rezultatul final? Ați făcut-o singur sau ați

avut nevoie de ajutor? (REZULTATE)

Cum ați procedat pentru a-l scrie și a-l formata?

(ACTIUNI)

În cele din urmă, ați reușit să realizați CV-ul? Ați fost

mulțumit de rezultatul final? Ați făcut-o singur sau ați

avut nevoie de ajutor? (REZULTATE)

Care a fost contextul? A fost pentru o ofertă concretă?

A fost prima dată când a trebuit să scrieți un CV?

(SITUAȚIE)

Cum ați procedat pentru a-l scrie și a-l formata?

(ACTIUNI)

În cele din urmă, ați reușit să realizați CV-ul? Ați fost

mulțumit de rezultatul final? Ați făcut-o singur sau ați

avut nevoie de ajutor? (REZULTATE)

Care a fost contextul? A fost pentru o ofertă concretă?

A fost prima dată când a trebuit să scrieți un CV?

(SITUAȚIE)

Cum ați procedat pentru a-l scrie și a-l formata?

(ACTIUNI)

În cele din urmă, ați reușit să realizați CV-ul? Ați fost

mulțumit de rezultatul final? Ați făcut-o singur sau ați

avut nevoie de ajutor? (REZULTATE)

Care a fost contextul? A fost pentru o ofertă concretă?

A fost prima dată când a trebuit să scrieți un CV?

CE AR TREBUI SĂ POATĂ SĂ FACĂ CLIENTUL

DVS...

- Este interesat de tehnologie și este întotdeauna dispus să afle mai multe despre modul în care poate fi folosită.
- Nu se teme să folosească noi instrumente.
- Crede că dispozitivele tehnologice îl pot ajuta să fie mai eficient în munca sa și să economisească timp.

O ÎNTREBARE, PE CARE AȚI PUTEA SĂ O PUNEȚI PENTRU A AJUTA...

- Vorbiți-mi despre o situație, în care vi s-a cerut să utilizați un software, pe care nu-l cunoșteți. Cum v-ați descurcat?

Dacă clientul dvs. trebuie să fie ghidat:

- Vorbiți-mi despre o situație, în care vi s-a cerut să utilizați un software, pe care nu-l cunoșteți. (SARCINĂ)
- Care a fost contextul specific? Despre ce software a fost vorba? Era necesar pentru locul de muncă? De ce aveți nevoie să îl folosiți? (SITUAȚIE)
- Cum v-ați simțit și ați reacționat în fața acestei cerințe? Cum ați procedat pentru o utilizare eficientă? (ACTIUNI)
- În cele din urmă, ați reușit să utilizați respectivul software? (REZULTATE)

AI PUTEA LEGA ACEASTĂ ABILITATE CU...

Competențe personale:

Înțelegerea propriilor strategii de învățare preferate

(nr. 1)

Flexibilitate și adaptare (nr. 5)

Dorința de a descoperi și a învăța lucruri noi (nr. 14)

Încrederea în sine (nr. 20)

PARTENERIAT



FUNDACIÓN COREMSA

www.fundacioncoremsa.org



Asociația Consultanților și Experților
în Economie Socială

ACE-ES Romania

www.ace-economiesociala.ro



EUROPERSONAL

www.skolenievzv.eu



INOVA

www.inovaconsult.com



CESIE

cesie.org



Co-funded by the
Creative Europe Programme
of the European Union

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.