

lifestyle



L2 LIFESTYLE – COACHING EFICIENT
PENTRU STUDENȚII DIN EUROPA CARE
ÎNVAȚĂ LIMBI STRĂINE



I&F
Instruction & Formation



Babel
academia de idiomas



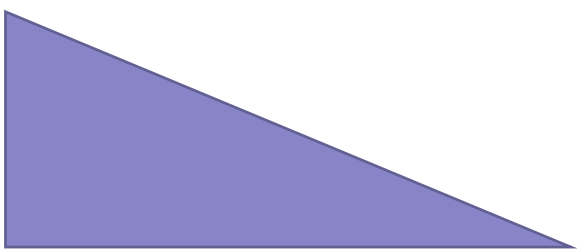
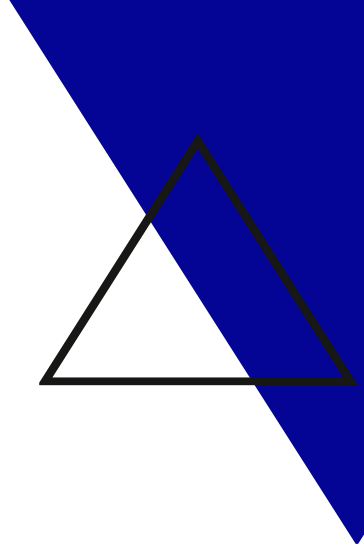
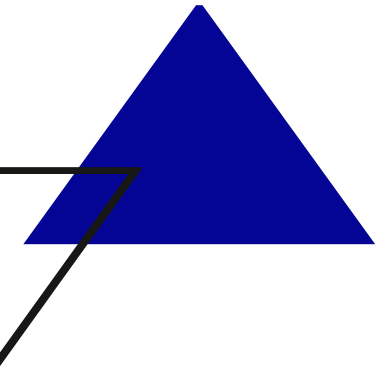
Stowarzyszenie
ARID



diamondbuilding®
COACHING & TRAINING



York Associates



L2 LIFESTYLE

DESPRE PROIECT

Proiectul L2 Lifestyle există pentru a spori motivația cursanților de limbi străine în toată Europa. Cursanții de limbi străine doresc să găsească legături semnificative între cuvintele și expresiile pe care le învață și dorințele și motivațiile lor profunde pentru învățarea unei limbi. De altfel, la fel și noi - toți învățăm alte limbi sau avem experiență în predarea limbilor străine și în conducerea școlilor de limbi străine din toată Europa.

Dar credem că trebuie să regândim unele dintre tehnicile pe care le folosim pentru a preda limbile străine. De-a lungul timpului, a devenit „mai puțin despre individ și mai mult despre gramatică”. Credem că profesorii joacă un rol vital în motivarea elevilor lor. Știm, de asemenea, că nu sunt întotdeauna instruiți să facă acest lucru.

Acesta este și scopul proiectului nostru. Vrem să îmbunătățim utilizarea tehnicilor de coaching și inteligență emoțională în clasă. Vrem să creăm un mediu prietenos cu profesorii și studenții în școlile de limbi străine din Europa.

BENEFICII

Antrenorul îi ajută pe studenți să exploreze situațiile provocatoare într-un mod creativ, permițându-le să gândească altfel despre ei înșiși și despre ceilalți. În loc să identifice obiective și să ofere soluții, profesorul îl susține pe elev să își găsească propriile obiective și soluții. Coaching-ul poate fi o singură conversație, dar de obicei are loc într-un interval de timp mai lung și convenit.

Coachingul vă permite să ...

1. Personalizați procesul de învățare al elevilor la nivel personal și colectiv
2. Identificați limitările elevilor și să le depășiți
3. Adaptați procesul de predare la abilitățile elevilor, îmbunătățind radical rezultatele
4. Îmbunătățiți cele mai puternice abilități ale profesorilor
5. Ajutați profesorii să-și identifice punctele slabe și să le îmbunătățească
6. Dezvoltă încrederea și deschide un dialog de feedback în organizația/scoala/mediul tau

PRODUSUL 3

01

RE-INTRODUCERE IN COACHING

- Ce este coaching?
- De ce coaching?

02

PREGATIRE

Examinați conceptele cheie din primul produs al proiectului și extindeți-le înainte de a organiza ateliere

- o Întrebări eficiente
- o Medii de dezvoltare
- o Construirea relațiilor
- o Conversații provocatoare
- o Construirea unei echipe puternice
- o Managementul timpului
- o Profesionistul de urmat

LIVRARE

03

Șabloane de atelier de utilizat cu profesorii în sesiunile de dezvoltare profesională

- o Coaching de grup
- o Întrebări eficiente
- o Managementul timpului
- o Construirea unei echipe puternice
- o Oferirea opiniei
- o Conversație provocatoare cu elevi dificili
- o Construirea de relații cu oameni dificili
- o Transmiterea punctului dvs. de vedere

04

REFLECTARE

Planificarea următorilor pași

- o Propria ta dezvoltare
- o Profesorii care îi ajută pe profesori
- o Povești din viața reală

RE-INTRODUCERE IN COACHING

Un antrenor este o persoană care însoțește o altă persoană în realizarea obiectivelor și în depășirea situațiilor dificile care o împiedică să își atingă obiectivele.

La nivel educațional, în special în predarea limbilor străine, formarea continuă a profesorilor și a tehnicilor și strategiilor acestora este foarte importantă, astfel încât elevii lor să își atingă obiectivele și să atingă un nivel mai înalt de satisfacție.

În același timp, coachingul este legat de abilitățile de inteligență emoțională (motivație, raport, asertivitate, conștientizare de sine, empatie, încredere în sine, comunicare etc.) și este utilizat în acest proces pentru a obține cele mai bune rezultate pentru cursant.

Pe de altă parte, coaching-ul ar putea îmbunătăți munca managerilor școlii de limbi străine, relațiile lor cu profesorii, elevii și părinții. De aceea, consorțiul acestui proiect a identificat nouă competențe cheie care trebuie instruite, ceea ce credem că va fi util pentru dvs., profesorii dvs. și școala dvs. de limbi străine.

L2LIFESTYLE

CE ESTE COACHING

ESENȚA COACHINGULUI

- Coaching-ul a fost definit în multe moduri. Esența coachingului este:
- o Pentru a ajuta o persoană să se schimbe în felul în care dorește și să o ajute să meargă în direcția în care vrea să meargă
 - o Coaching-ul sprijină o persoană la orice nivel în a deveni cine vrea să fie
 - o Coaching-ul creează conștientizare, împuternicește alegerea și duce la schimbare

Coaching-ul este o formă de dezvoltare în care o persoană numită coach susține un cursant în atingerea unui obiectiv personal sau profesional specific prin instruire și îndrumare. Cursantul (studentul) este uneori numit coachee.

Elementul esențial al acestei dinamici de coaching este relația și încrederea reciprocă dintre antrenor și antrenorul acestora, care este persoana responsabilă în cele din urmă pentru rezultatele lor. Antrenorul îi sprijină în procesul de învățare și îi ajută să-și lărgască orizonturile de conștiință.

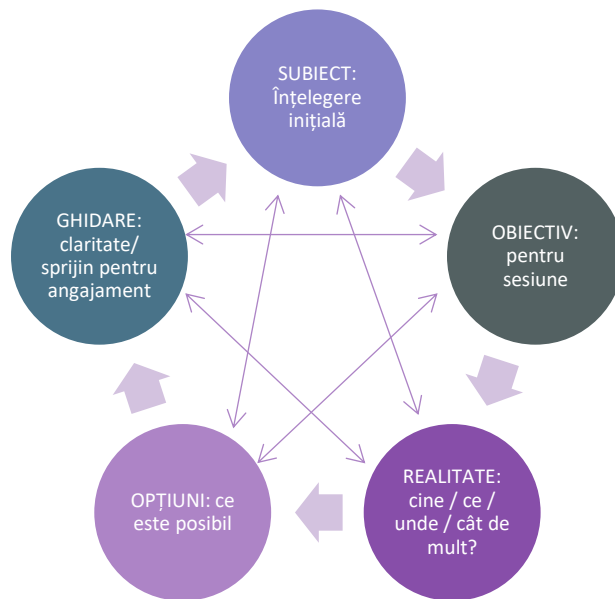
Printr-o conversație unu la unu, antrenorul pune întrebările corecte care îl obligă pe antrenor să analizeze situația actuală și să privească problema dintr-un alt punct de vedere.

APLICAȚIILE MODELULUI DE CREȘTERE

Modelul GROW este de obicei utilizat la începutul unei sesiuni de coaching pentru a determina starea inițială a clientului.

Modelul GROW este un instrument simplu și cuprinzător care poate fi utilizat în planificarea viitorului sau în momentele de progres blocate. Metoda GROW este bună pentru a permite clientului să fie creativ și să formuleze întrebări adecvate situației.

MODELUL DE CREȘTERE ÎN COACHING



Modelul GROW (scurt pentru cuvintele Scop, Realitate, Opțiuni, Voință) este unul dintre cele mai comune instrumente de coaching dezvoltate de Graham Alexander, Sir John Whitmore și Alan Fine. Modelul TGROW este extins cu litera T reprezentând cuvântul Subiect. Mulți oameni cred că acest model este ușor de utilizat, de unde și popularitatea sa.

1. **OBIECTIV** - sarcina cheie în această etapă este de a formula obiectivul în termeni de rezultat final. Adesea, aceasta implică reformularea unei provocări sau probleme pe care persoana antrenată o poate avea. Antrenorul ajută la determinarea a ceea ce dorește să realizeze clientul, nu a ceea ce dorește să evite. Metoda SMART poate fi utilă în această etapă

2. **REALITATE** - analiza și înțelegerea situației aprofundează conștiința de sine a antrenorului. Aceasta identifică tensiunea dintre starea dorită și cea reală a antrenorului și duce adesea la o reformulare a obiectivului de antrenor

3. **OPTIUNI** - această etapă este de a genera soluții potențiale și de a analiza utilizabilitatea acestora. Antrenorul îl ajută pe antrenor să vadă diferite posibilități și să le verifice consecințele

4. **VOINȚĂ** (sau **ÎNCHEIERE**) - în această etapă, persoana care ia decizia decide ce acțiune să ia

STATUS	OBJECTIVE	PROCES
OBIECTIV	• Construiți o relație pentru dezvoltare • Construiește angajament • Stabiliți un obiectiv și așteptări	• De acord asupra metodei de lucru și a regulilor sale • De acord asupra unui subiect specific și scopul conversației • Determinați obiectivul pe termen lung
REALITATE	• Diagnosticați o problemă sau o situație • Înțelegeți motivele • Specificați nevoile persoanei antrenate	• Cereți să descrieți situația actuală • Evitați ipotezele • Identificați resursele de sprijin • Oferiți feedback specific • Evitați poveștile irelevante
OPTIUNI	• Determinați soluțiile posibile • Verificați consecințele acestora • Extindeți perspectiva utilizatorului	• Creați împreună o listă de opțiuni posibile • Încurajați persoana antrenată să propună propriile soluții • Sugerați cu atenție propriile explicații
VA URMA	• Alegeți o soluție • Definiți un plan de acțiune • Implică pe cineva care poate sprijini implementarea planului • Rezumați	• Asigurați-vă angajamentul • Stabiliți ce obstacole pot apărea și cum să le depășiți • Stabiliți un program pentru acțiuni specifice

CUM ȘI CINE POATE UTILIZA?

Modelul GROW este destinat utilizării atât de către profesori pentru a îmbunătăți procesul educațional, cât și de către managerii unităților de învățământ pentru a îmbunătăți procesul general de lucru.

L2LIFESTYLE

DE CE COACHING

DE CE COACHING

Practica antrenorului în clasă este una dintre cele mai eficiente modalități de a scoate la iveală tot ce este mai bun la elevi. Antrenorul le permite studenților să își formuleze propriile obiective și apoi îi ajută să le atingă într-un mod optim.

Coachingul lingvistic se bazează pe autocontrol, autodirecție și pe propriile experiențe ale antrenorului, antrenorul ajutându-l pe coach să aleagă cele mai eficiente metode pentru a-și atinge obiectivele.

Motivele pentru care oamenii decid să apeleze la coaching sunt următoarele:

1. Stabiliți și acționați pentru atingerea obiectivelor
2. Împărtășiți resursele
3. Creșterea conștiinței de sine
4. Îmbunătățirea rezolvării problemelor
5. Creșterea exprimării de sine
6. Dezvoltă relații
7. Creșterea încrederii în sine

APLICARE

Îmbunătățirea învățării în clasă - crește conștiința de sine, aprofundează autoreflexiunea și oferă cele mai eficiente progrese și rezultate.

Îmbunătățirea creativității în clasă și în întreaga școală, permițând școlii să prospere în lumea schimbătoare și provocatoare de astăzi, unde viteza de adaptare și inovație este atât de importantă.

O mai mare deschidere pentru personal pentru a împărtăși practica, pentru a-și asuma riscuri încercând lucruri noi, pentru a admite și a învăța din greșeli și pentru a crea o întreagă cultură de învățare școlară.

Îmbunătățirea relațiilor - dacă îți prețuiești cu adevărat personalul și studenții, aceștia te vor aprecia la rândul tău pe tine și pe nevoile tale.

Oferind mult mai mult timp liderilor pe termen mediu și lung - personalul și studenții sunt mai eficienți atunci când devin mai autoresponsabili și iau o inițiativă personală mai mare.

Îmbunătățirea utilizării talentelor și a resurselor - liderii descoperă talentele oamenilor și îi încurajează să găsească răspunsuri la probleme și nu trebuie să găsească singuri toate soluțiile sau să suporte stresul gândirii pe care trebuie să-l facă.

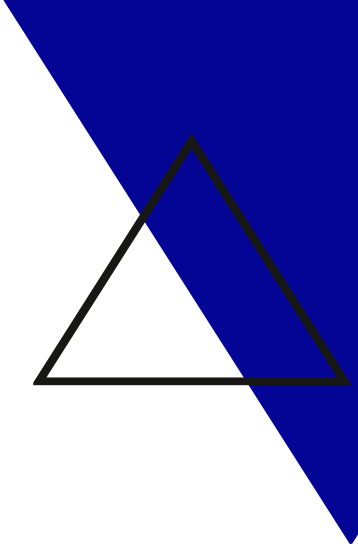
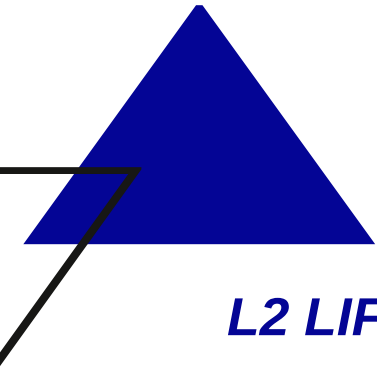
Îmbunătățirea angajamentului din partea personalului și a studenților - implicându-i în munca lor, împărțând responsabilitatea pentru învățare și creând mai multă independență.

CUM ȘI CINE IL POATE UTILIZA?

Coaching-ul este dedicat atât utilizării profesorilor pentru îmbunătățirea procesului educațional, cât și a elevilor pentru a-și îmbunătăți procesul de învățare.

Principalele efecte din perspectiva participanților la coaching sunt:

- o Pentru a mobiliza potențialul coachee-ului
- o Pentru a-și defini mai bine prioritățile și a-și dezvolta competențele
- o Pentru a ajuta la implementarea eficientă și independentă a schimbării intenționate de către persoana antrenată
- o Pentru a rezolva problemele care împiedică atingerea obiectivelor
- o Pentru a încuraja un management mai bun al echipei



L2 LIFESTYLE

PREGATIRE

În această parte a manualului, ne vom dedica realizării unei scurte revizuii teoretice și a actualizării conceptelor discutate în IO1. Aceste 7 module vor sta la baza pregătirii atelierelor practice din următoarea parte a manualului.

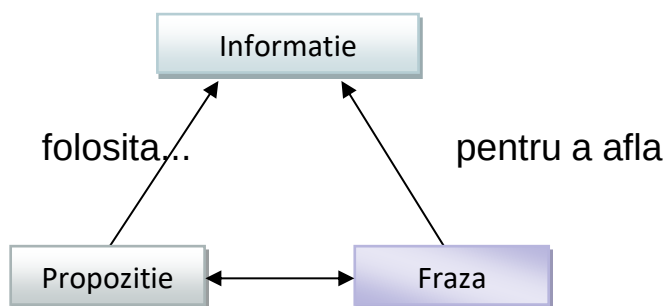
Conceptele sunt împărțite în module individuale, care vă vor facilita munca și alegerea pe baza nevoilor situației și a cerințelor echipelor dvs. Sperăm că vă va fi util și nu uitați să verificați materialul dezvoltat în IO1. Amintiți-vă că tot materialul dezvoltat în IO1 este destinat profesorului de limbă.

L2 LIFESTYLE

INTREBARI EFICIENTE

CE ESTE O ÎNTREBARE?

Dicționarul Cambridge definește o întrebare ca fiind



DE CE ÎNTREBĂRI „EFICIENTE”?

- Dau forța necesară colectării informațiilor individualizate;
- Sporesc “forța interioară” pentru a lua decizii academice bune;
- Cultivă sensul întrebărilor/răspunsurile generale “Da / Nu”;
- Crearea de valori dincolo de limite;
- Sunt provocatoare și generează gândirea creativă;
- Stimulează motivația de a participa activ la contextul de învățare;
- Identifică și interpretează gândurile, comportamentul și provocările de învățare;
- Asigură puterea de a face presupuneri bune printr-o înțelegere comună etc.

Întrebări deschise vs. închise (Constatări & Presupuneri)

ÎNTREBĂRI DESCHISE

Întrebările deschise caută, în mod deliberat, răspunsuri elaborate și încep, în general cu:

☞ Ce ☞ Cand ☞ Unde ☞ De ce ☞ Cum ☞ Descrieti etc.

Beneficiile majore ale utilizării întrebărilor deschise sunt definite de oportunitățile pe care acestea le acordă respondenților:

- Gândire și reflectare;
- Exprimarea opiniilor și sentimentelor;
- Moderarea liberă a sesiunilor de învățare;
- Facilitează controlul conversației etc.

Contexte pentru utilizarea întrebărilor deschise – Tipologii principale

DI. Curaj: Inițiază și întreține o conversație (referitoare la procesul de învățare) interesantă pentru a încuraja membrii mai tăcuți ai școlii.



DI. Înțelegere: Este sensibil la nevoile, problemele, limitările, provocările, dificultățile etc. celorlalți.



DI. Motivație: Face membrii centrului să conștientizeze care sunt implicațiile limitărilor lor în ceea ce privește asimilarea. Poate inspira, motiva și asigura soluții.



DI. Gânditor: A-i face pe membrii școlii să se simtă bine și apreciați prin întrebări ulterioare despre sănătatea și problemele lor referitoare la procesul de învățare. Demonstrează un interes puternic.

ÎNTREBĂRI ÎNCHISE

Resursa Oxford definește o întrebare închisă ca o întrebare la care trebuie selectat un răspuns dintr-o serie limitată. La o întrebare închisă se poate răspunde cu un singur cuvânt (în general Da / Nu).

Beneficiile majore ale utilizării întrebărilor închise sunt definite de oportunitățile pe care acestea le acordă respondenților:

Contexte pentru utilizarea întrebărilor închise – Tipologii principale

DI. Confidențialitate: Întreține o conversație confortabilă – nu forțează membrii centrului să dezvăluie prea mult despre sine.



DI. Inițiativă: Testează înțelegerea procesului de învățare și de gestiune (punând întrebări de tipul Da/Nu) – Inițiază un dialog închis specific dar cu un mesaj puternic.



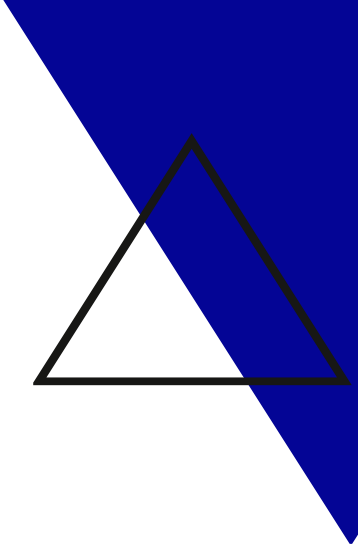
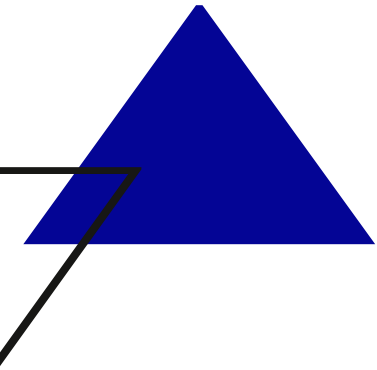
DI. Presupunere: Creează un context mental pozitiv (punând întrebări succesive cu răspunsuri evidente/premeditate)



DI. Intuiție: Încurajează rezultatele ca încheiere a unei persuasiunii - Căutând răspunsul "Da" la ultima și cea mai importantă întrebare, pentru a genera un final pozitiv.

De ce sunt utile întrebările puternice pentru crearea unui mediu de învățare?

- Întrebări didactice semnificative;
- Explorează modalități de avansare a managementului școlar;
- Creează echipe puternice de profesori în calitate de manager cheie al centrului de limbi străine;
- Îmbunătățesc poziția de conducere a școlii de înaltă performanță;
- Generează încredere și interes educațional;
- Asigură extraordinare abordări școlare organizaționale etc.



L2 LIFESTYLE

MEDII DE DEZVOLTARE

CE ESTE MENTORATUL?

Mentoratul presupune în primul rând ascultarea cu empatie, împărtășirea experienței (de obicei reciproc), prietenie profesională, dezvoltarea unei perspective prin reflecție, a fi o placă de sondare, încurajarea „David Clutterbuck.

„Mentoratul este o relație pe termen lung care răspunde unei nevoi de dezvoltare, ajută la dezvoltarea potențialului maxim și beneficiază toți partenerii: mentor, mentorat și organizația” Suzanne Fauer ”

Un mentor îl ajută pe un mentorat să învețe ceva care altfel ar fi dobândit mai puțin temeinic, mai încet sau deloc.

În calitate de manager, trebuie să purtăm adesea diferite. Din păcate pentru noi, există doar 24 de ore pe zi și nu putem fi întotdeauna siguri că putem dedica cât de mult vrem să sprijinim profesorii. De aceea, dacă nu ați făcut deja acest lucru, crearea unui sistem structurat de mentorat în școala dvs. poate avea un impact profund asupra sprijinului pe care îl primesc profesorii dvs.

CUM SE CONFIGURA UN MEDIU DE DEZVOLTARE

Activitatea 1: (10 minute)

Există multe cazuri în cultura populară a relațiilor de mentorat. Una dintre cele mai frecvente este în filme.

Afișați câteva dintre următoarele imagini. Rugați profesorii să se gândească ce semnificație au pentru mentorat?

- Yoga
- Mary Poppins
- Vânătoare de bunăvoință
- Karate Kid

Explorează diferitele perspective care apar. Acestea pot implica vârsta, sexul, cunoștințele. În esență, mentoratul implică de obicei o persoană cu mai multe cunoștințe și una cu mai puține. Deși acest lucru nu este întotdeauna cazul, multe companii de succes folosesc mentorat invers, unde stagiarii sau angajații noi vor îndruma manageri la nivel executiv.

Activitatea 2: (30 de minute) pentru această activitate, va trebui să aveți o idee despre care dintre profesorii dvs. ați dori să-i îndrumați și pe care doriți să fiți mentori. Această decizie este adesea ușor de luat la începutul unui an universitar cu profesori care revin și profesori noi.

Puneți mentorii într-un grup și mentorii în altul. Mentorii ar trebui să răspundă la întrebarea: ce NU ți-ai dori de la un mentorat? Și mentorii ar trebui să răspundă la întrebarea: ce ți-ai dori de la un mentor?

Acordați grupurilor suficient timp pentru a acoperi o bucată de hârtie cu flip-chart cu idei. Solicitați grupurilor de mentori și mentori să-și prezinte rezultatele reciproc. La final, încurajați grupul să creeze un set, bazându-se pe valorile fiecărui set de răspunsuri.

Activitatea 2 (10 minute).

Prezentați pe scurt calitățile unui mentor:

Un mentor trebuie să:

- Fii un colaborator puternic, cu profunzime în predare
- au conștientizare, experiență și o înțelegere clară a școlii și a contextului acesteia
- fii un MODEL DE ROL pentru comportamente
- să fie interesat de dezvoltarea altora
- a fi disponibil!!

Un mentor nu:

- Participați la întâlniri secrete cu mentoratul
- Acționați ca înlocuitor al managerului de linie în ceea ce privește dezvoltarea personală și alocarea sarcinilor
- Furnizați detalii specifice despre ceea ce „ar trebui” să facă mentoratul.
- Încurajați bârfele sau reclamațiile
- Acționați în numele mentoratului
- Creați o clonă!

Un bun mentorat:

- Acceptă responsabilitatea pentru dezvoltarea propriului profesor

- Solicită și este deschis la feedback
- Oferă feedback
- Este clar despre așteptările și obiectivele relației
- Se pregătește bine pentru fiecare întâlnire
- Este pregătit să fie provocat și să provoace

Activitatea 3: (30 de minute) prima întâlnire a mentorului și a mentoratului poate avea loc în atelier. În acest moment spuneți profesorilor mentori cine va fi mentorul lor. Acordați-le următoarele criterii pentru a ține prima lor întâlnire de aproximativ 20-30 de minute

Sa ne cunoaștem

- O scurtă descriere a cunoștințelor de predare ale mentorului (și ale mentorilor)
- Parametrii relației - așteptări (contract)
- Discuție despre aspirații, provocări, necesități de dezvoltare
- Setați puncte de acțiune clare
- Programați următoarea întâlnire

Reguli de bază

- Obiective
- Care sunt limitele / constrângerile mentorului?
- Cum veți ști când relația funcționează?
- Cum veți lucra amândoi împreună?
- Cum doriți să programați întâlniri și să comunicați unul cu celălalt?
- Cum vor fi organizate întâlnirile?
- Cât de des vrei să te întâlnești?
- Cât de structurate doriți să fie întâlnirile dvs.?
- Cum veți face față relației dacă o parte crede că nu funcționează?

Nu există un set specific de întrebări de feedback pentru acest atelier, dar, în general, este bine să programați un atelier de urmărire după 3 luni pentru a verifica îndrumarea: ce funcționează bine? Ce nu funcționează încă? De ce sprijin suplimentar au nevoie ambele părți?

În mod informal, managerii pot începe să monitorizeze numărul de întrebări și cereri de asistență pe care le primesc. Probabil că acestea vor cădea. În același timp, nivelul de sprijin ar trebui să crească în echipa ta!

Dacă credeți că echipa dvs. are nevoie de sprijin suplimentar cu aspecte de mentorat, vă recomandăm să organizați împreună cu ei atelierul de întrebări puternice și să solicitați un parteneriat de mentorat mai puternic pentru a demonstra cum ar arăta o sesiune de mentorat.

L2LIFESTYLE

Dezvoltarea relațiilor

CE ESTE RAPPORTUL/RELATIONAREA?

Relaționarea este procesul de dezvoltare a unei legături emoționale și de creare a unei relații de încredere cu o altă persoană. Reprezintă capacitatea de a putea “vedea lumea prin ochii unei alte persoane”. În sala de clasă, relaționarea se referă la relația dintre profesor și elev, ca și dintre elevi.

Dacă relaționarea este reciprocă și are un caracter mai mult de prietenie, aceasta se bazează, de obicei, pe partajarea opiniilor, intereselor și experiențelor similare. Este important să se creeze acest tip de relație între elevi, în sala dvs. de clasă. Mai mulți elevi din sala dvs. de clasă pot urmări același serial pe Netflix sau pot agreea același tip de muzică. Sau pot avea dificultăți similare referitoare la învățare a limbii engleze. Aceasta creează o legătură între ei, ceea ce reprezintă un rezultat important al dezvoltării relaționării.

Cu toate acestea, relaționarea poate fi creată și pe o bază care să nu implice prietenia. Profesorii nu trebuie neapărat să fie prietenii elevilor lor. Profesorii nu trebuie să agreeze ceea ce urmăresc elevii lor pe Netflix și nici nu trebuie să aibă aceleași gusturi muzicale ca aceștia. Și nici să aibă dificultăți similare referitoare la limba engleză ca elevii lor. Dar, elevii trebuie să aibă încredere în ei atunci când relaționează cu profesorul pentru a-și putea atinge potențialul complet de învățare. De aceea, profesorul trebuie să poată înțelege universul elevului și opiniile acestuia. Nu este necesar să vă placă respectivele opinii sau să fiți de acord cu ele și nici să partajați interesele elevilor dvs., dar este important ca elevul să știe că dvs., profesorul lui, “înțelegeți ceea ce crede el”.

Relaționarea este vitală, de asemenea, în mediul profesional. Ca director de studii sau manager (universitar), nu trebuie să partajați anxietatea, îngrijorările sau problemele profesorilor subordonați, dar înțelegerea acestora și perceperea a ceea ce cred profesorii reprezintă un pas înainte important pentru a vă putea ajuta profesorii să depășească respectivele probleme. Construirea unei relații cu profesorii dvs. și cu alți colegi va spori încrederea acestora în dvs. și vă va permite să-i ajutați să devină cea mai bună versiune a lor înșiși.

Profesorii au tendința de a dezvolta relaționare cu elevii lor chiar de la început, în vederea creării unui mediu de învățare mai deschis și caracterizat de succes. Dezvoltarea relaționării determină o interacțiune pozitivă, plăcută și respectuoasă între profesor și elevi și aduce valoare adăugată clasei, prin transmiterea către elevi a încrederii de a adresa întrebări și de a-și partaja opiniile și emoțiile referitoare la procesul de învățare.

Relaționarea este susținută de instrumente cum ar fi contactul vizual, postura corporală, comunicarea la aceeași înălțime, limbajul corpului, darea din cap

pentru aprobare, gesturi, tonul vocii, frecvența respirației și, cel mai mult, ascultarea activă.

International Coach Federation (Federația Internațională de Coaching) (ICF) menționează **ascultarea activă** ca fiind “Capacitatea de concentrare completă pe ceea ce spune și ceea ce nu spune clientul, de a înțelege semnificația a ceea ce este spus în contextul dorințelor clientului, ca și de a sprijini exprimarea de sine a clientului.” În ESL, “clientul” devine elevul, profesorul, coordonatorul, colegul și așa mai departe și aceste roluri necesită o concentrare maximă din partea dvs. cu privire la ceea ce transmit aceștia mai degrabă decât cu privire la simpla audiere a mesajului. Cu alte cuvinte, atenția completă este acordată vorbitorului, ceea ce implică toate simțurile, **semnele verbale și nonverbale**.

Semnele verbale și nonverbale ale ascultării active:

Trebuie menționat că aceste semne pot să nu existe în toate situațiile și pot să nu fie adecvate tuturor culturilor dar, în general, oamenii care ascultă au tendința de a prezenta cel puțin câteva dintre aceste semne.

- Zâmbete combinate cu darea din cap pentru aprobare pot fi utilizate pentru a indica că persoana care ascultă acordă atenție semnificativă vorbitorului și respectiva persoană poate indica acordul sau înțelegerea mesajelor care sunt transmise.
- Contactul vizual este vital, dar pentru anumite persoane poate fi copleșitor mai ales dacă acestea sunt timide. Deci, este recomandabil să se utilizeze într-un mod corespunzător, pe baza situației respective.
- Susținerea pozitivă reprezintă un instrument puternic pentru încurajarea vorbitorului, alături de explicațiile elaborate referitoare la de ce sunteți de acord cu informațiile transmise de acesta. Cuvintele sau frazele pozitive sau încurajatoare cum ar fi “așa e, într-adevăr, de acord, foarte interesant” reprezintă semne că persoana care ascultă acordă atenție sporită.
- Susținerea pozitivă poate avea loc, de asemenea, nonverbal, prin zâmbit, ridicarea degetului mare, bătut palma sau ciocnitul pumnilor etc. Este important să fiți natural și să nu exagerați cu privire la însoțirea încurajărilor cu explicații referitoare la motivația pentru gestul dvs.
- Adresarea întrebărilor relevante și transmiterea unei serii de afirmații reprezintă un alt mod de a confirma că persoana care ascultă este interesată de subiect și dorește să detalieze ceea ce gândește. Este important să adresați întrebări adecvate și semnificative, care să permită vorbitorului să detalieze anumite aspecte.
- Rezumarea sau repetarea cu propriile dvs. cuvinte a ceea ce a fost spus reprezintă un mod diferit de a indica că ați recepționat și ați înțeles mesajul clar.

APLICARE

Dezvoltarea relaționării se poate aplica în sala de clasă între profesori și elevi, ca și în afara sălii de clasă, între profesori și colegii lor.

Tehnici pentru dezvoltarea relaționării:

- **Acordați întreaga dvs. atenție celeilalte persoane**
Încercați să nu vă gândiți la altceva și să nu fiți deranjați de alți stimuli din jurul dvs.
- **Ascultați cu curiozitate**
Trebuie să fiți cu adevărat de cealaltă persoană și de ceea ce spune ea. Conversația este despre respectiva persoană, nu despre dvs.
- **Ascultați tot ce spune cealaltă persoană**
Fiecare cuvânt contează și de multe ori, soluția la o problemă rezidă într-un singur cuvânt.
- **Reglați-vă postura corporală în funcție de cealaltă persoană (nu exagerați)**
Nu fiți oglinda celeilalte persoane, ci încercați să vă aliniați postura corpului celei ale vorbitorului. Dacă acesta este așezat, faceți la fel. Dacă el se apleacă în față, faceți la fel.
- **Dați din cap pentru aprobare din când în când**
Aceasta va indica vorbitorului că acordați atenție pentru ceea ce spune. Nu exagerați sau acesta va ști și totul va fi contraproductiv.
- **Mențineți contactul vizual**
Atunci când acordați atenție unei persoane, nu vă uitați la lucrurile sau oamenii din jurul dvs. și nici în telefon. Concentrați-vă pe respectiva persoană și mențineți contactul vizual într-un mod natural.
- **Îndreptați-vă tălpile picioarelor spre persoana cu care vorbiți**
Poate suna amuzant, dar prin îndreptarea tălpilor departe de persoana respectivă, postura corpului dvs. indică că ați prefera, mai degrabă, să plecați din respectiva conversație.
- **Ajustați-vă tonul vocii în funcție de cel al celeilalte persoane**
Similar posturii dvs. corporale, acest aspect nu se referă la imitarea celeilalte persoane, ci la adaptarea stilului dvs. de comunicare la cel al vorbitorului. Dacă acesta are un ton al vocii jos, nu strigați la el și invers.
- **Ajustați-vă viteza de vorbire la cea a celeilalte persoane**

La fel ca și în cazul tonului vocii. Dacă persoana vorbește rapid, nu începeți să vorbiți foarte lent. Aceasta va determina nervozitate din partea vorbitorului și nu reprezintă un aspect adecvat pentru dezvoltarea relaționării. Încercați să vă adaptați vorbirea la cea a celeilalte persoane.

- **Ajustați-vă frecvența respirației la cea a celeilalte persoane**

Aceasta ar putea fi cea mai dificilă tehnică pentru crearea relaționării și probabil, este destinată practicanților mai avansați.

- **Nu fiți părtinitor atunci când ascultați**

Este important să ascultați fiind deschis la nou. Dezvoltarea relaționării nu are legătură cu agrearea afirmațiilor celeilalte persoane sau acordul cu aceasta, ci cu înțelegerea lor.

- **Solicitați mai multe informații dacă nu înțelegeți complet**

Dacă nu sunteți complet sigur că ați înțeles semnificația exactă a ceea ce spune cealaltă persoană, rugați-o să vă transmită mai multe informații. Este mai bine să adresați o întrebare suplimentară decât să trageți concluziile greșite.

- **Nu vă gândiți la răspunsuri amuzante, interesante sau chiar extraordinare (nu este totul despre dvs.!!)**

Atunci când discutăm cu oamenii, de obicei suntem mai îngrijorați cu privire la ceea ce vom spune noi decât la înțelegerea afirmațiilor vorbitorului.

- **Utilizați tăcerea pentru a reflecta la ceea ce a spus cealaltă persoană și analizați dacă ați înțeles complet**

Ascultarea activă necesită timp și energie. Trebuie să creați o înțelegere aprofundată a ceea ce vă spune vorbitorul. Acest lucru necesită timp. Deci, acordați suficient timp oricând este necesar. Cealaltă persoană va înțelege că aveți nevoie de timp și ar putea chiar să aprecieze eforturile făcute de dvs. pentru a o înțelege.

- **Adresați o întrebare de feedback pentru a confirma că ați înțeles complet (Deci, ceea ce doriți să spuneți este...../ Dacă v-am înțeles corect, vreți să spuneți că / etc.)**

Nu presupuneți că ați înțeles ceea ce dorește să spună cealaltă persoană fără a verifica.

- **Utilizați cuvintele și expresiile celeilalte persoane (vorbiți limbajul "lor")**

Este similar posturii corporale, vitezei de vorbire și tonului vocii. Nu imitați cealaltă persoană, ci adaptați-vă expresia pentru a-i indica că ați înțeles.

RELEVANȚĂ ȘI DESCRIERE

Dezvoltarea relaționării de către profesori cu colegii lor sau cu elevii lor poate fi extrem de importantă. Este vital pentru ambele părți deoarece ajută la construirea încrederii,

confortului, dezvoltării și transmite o înțelegere îmbunătățită a ceea ce se așteptată de la această relație profesională.

Profesorii trebuie să-și cunoască elevii în vederea gestionării îmbunătățite a sălii de clasă și oferi unei experiențe unice. Așa cum am menționat anterior, aceasta nu semnifică că profesorii dezvoltă o relație de prietenie, ci doar un spațiu sigur, acolo unde elevii se simt complet confortabili pentru adresarea întrebărilor, exprimarea opiniilor oneste și confruntarea cu orice posibilă provocare împreună.

De aceea, prin conectarea emoțională cu elevii lor, profesorii le transmit acestora o cantitate suficientă de motivație pentru participarea activă pe durata lecțiilor, ceea ce este benefic, fără îndoială.

Toate acestea se aplică relațiilor dintre managerii din mediul universitare și profesori sau alți colegi, dar și celor dintre profesori și părinții elevilor lor.

CINE ÎL POATE UTILIZA ȘI CÂND

Poate fi utilizată în orice instituție educațională, cum ar fi școli sau universități, de profesori, coordonatori, manageri sau directori, cu privire la elevi sau între ei înșiși.

EXEMPLE PRACTICE (CAZURI REALE)

Studiu de caz 1:

Peter este director de studii în cadrul unui centru particular de limbi străine, din Spania. Într-o dimineață, intră în cancelarie și o vede pe Jamilla la unul dintre birouri. Este profesorul nou de limba engleză, are 31 de ani, și a sosit în Spania de curând, venind din Manchester. Este prima experiență a Jamillei de lucru în altă țară, chiar dacă are peste 5 ani de experiență de predare și a primit deja un feedback excelent de la elevii săi.

Din ușă, Peter observă că Jamilla este destul de tăcută în dimineața aceea. În mod normal, ar fi întrebat-o “Ești OK?” iar ea ar fi răspuns rapid și destul de evaziv “Da, sigur”.

Dar Peter a învățat cum să relaționeze cu colegii și îi pasă de noul membru al echipei sale. Deci, aduce un scaun și se așază lângă Jamilla, o privește în ochi și-i spune “Știu că ești foarte nouă în țara asta și că schimbările sunt copleșitoare, uneori. Doar ține minte că sunt aici pentru a te ajuta. Ce pot face pentru tine?”

Jamilla se simte confortabil să vorbească cu Peter și observă că este cu adevărat interesat de bunăstarea ei. Îi explică că, în ziua anterioară, se trezise cu o durere acută de dinte și încercase să obțină o programare la dentist în ultimele zile. Dar nu reușise să găsească un stomatolog care să vorbească engleză și era îngrijorată ca va trebui să

meargă la un cabinet care nu acordă îngrijiri adecvate, să plătească prea mult și să primească un tratament necorespunzător.

După adresarea mai multor întrebări referitoare la durerea resimțită, fricile ei, zona orașului unde locuiește și tipul de dentist de care are nevoie, Peter se oferă să o ajute să obțină o programare și explică personalului medical de ce are nevoie pacienta, în limba spaniolă.

Problema Jamillei este acum rezolvată și aceasta crede că directorul de studii o înțelege și se poate adresa lui oricând are nevoie. Au o relație bazată pe încredere și Jamilla consideră că are o legătură mult mai puternică cu centrul de studii.

----- Studiu de caz 2:

Katrin este profesoară de limba germană în Hamburg. Predă cursanților adulți din toate țările lumii. Unii sunt în vacanță, în timp ce alții rămân în Germania mai multe luni și vor dori să-și construiască o viață acolo.

Unul dintre cursanții ei, Paolo, din Italia, care a rezervat un curs de limba germană cu o durată de 8 săptămâni, a fost deja la cursurile ei 4 săptămâni la rând. Este timid și stă mereu pe locurile din spatele clasei. Vorbește doar când este întrebă, dar pare că reușește să învețe într-un ritm normal.

Dar, după 4 săptămâni de curs, se pare că acesta și-a pierdut motivația. Chiar a lipsit 2 zile de la curs, săptămâna aceasta.

Alți profesori ar putea crede că este ceva normal. Cursantul este adult, poate face ce dorește, poate merge unde dorește și poate lua propriile sale decizii. Nu este treaba profesorului să-l motiveze. Aceștia cred că profesorii trebuie să predă, iar cursanții trebuie să învețe și să vină la cursuri motivați pentru a face aceasta.

Dar Katrin decide să vorbească cu Ismael pentru a afla dacă îl poate ajuta și-l roagă să mai rămână, după ore, pentru o mică discuție. Iau loc într-o zonă liniștită a cantinei școlii și Katrin îl întreabă ce crede despre cursurile sale de limba germană și despre progresul făcut. Îi spune că, în primele 3 săptămâni, totul a mers bine. Învăța repede, explora orașul și se simțea bine. Dar, de săptămâna trecută, are anumite probleme. Limba se pare că este mai dificilă decât a crezut inițial, nu mai e nimic nou în oraș de văzut și chiar se gândește să-și reducă cursul și să meargă înapoia casă după 6 săptămâni. Chiar dacă planul său inițial a fost de a rămâne în Germania pentru a încerca să-și găsească un loc de muncă, acum crede că ideea respectivă a fost o mare greșeală.

Vorbesc o jumătate de oră și Katrin îi adresează multe întrebări. Paolo se simte înțeles de profesoara sa și, în timp ce discută cu aceasta, simte cum o greutate imensă este luată de pe umerii săi. După ce l-a ascultat, Katrin a înțeles ce simțea cursantul și de ce avea acesta nevoie, astfel încât se oferă să-l pună în contact cu câțiva dintre foștii săi

cursanți, italieni, ca el, care au urmat același curs și care lucrează, în prezent, la o companie locală.

După 3 săptămâni, Paolo nu doar că a finalizat cursul inițial de limba germană, cu o durată de 8 săptămâni, dar a mai rezervat și o prelungire a acestuia, de alte 8 săptămâni, și participă mult mai mult în clasă.

O conversație de 30 de minute i-a schimbat perspectiva asupra învățării limbii germane și asupra viitorului său.

L2 LIFESTYLE

CONVERSAȚII PROVOCATOARE

PREZENTAREA ATELIERULUI

Observați un profesor nou care tocmai a început activitatea la centru și vă dați seama că acesta explică incorect o regulă gramaticală studenților săi. Îi oferiți feedback după observație, dar ulterior, vedeți că încă explică în mod incorect regula gramaticală, de data aceasta la o altă clasă. Vă adresați din nou noului profesor și vă oferiți să îi spuneți explicația corectă, dar acum observați că acesta adoptă o atitudine defensivă. De ce reacționează atât de inadecvat la sfaturile dvs. atunci când tot ceea ce doriți să faceți este să îl ajutați în dezvoltarea sa profesională ca profesor de limbi străine? Ei bine, dacă ați fi folosit modelul SCARF, ați fi identificat că, în loc să-i acordați putere responsabilă noului profesor, îl făceați să se simtă amenințat.

Conversațiile dificile sunt o parte inevitabilă a managementului centrului de limbi străine și pot avea loc între diverse părți interesate. Atelierul va ajuta la identificarea diverselor părți interesate dintr-o școală de limbi străine care ar putea avea nevoie de o „conversație provocatoare” și va explica modul în care modelul SCARF poate fi utilizat pentru a colabora și a lucra mai eficient cu acestea.

Durata: 2 ore 15 minute

OBIECTIVELE ATELIERULUI

La finalul acestui atelier, participanții vor fi mai capabili să:

- înțeleagă modelul SCARF
- explice modul în care modelul SCARF poate fi aplicat în cadrul unei școli de limbi străine
- utilizeze modelul SCARF cu o varietate de părți interesate ale centrului de limbi străine

CONȚINUTUL & STRUCTURA ATELIERULUI

Vă recomandăm să aveți o structură bine definită pentru acest atelier, pentru a vă asigura că își îndeplinește obiectivele. Pentru acest modul, se recomandă următoarea structură a atelierului:

- **PASUL 1:** Prezentarea atelierului și a obiectivelor (15 minute)

După ce prezentați participanților obiectivele acestui atelier special, grupați-i în perechi / grupuri mici, alcătuiți o listă cu diverși factori implicați în cadrul unei școli de limbi străine. Începeți prezentând câteva exemple (cursanți, profesori etc.) înainte de a-i lăsa să se despartă în grupuri mai mici. După aceea, solicitați feedback despre exercițiu, notând ideile pe un flipchart, astfel încât să poată fi utilizate în următoarea etapă a atelierului.

- **PASUL 2:** Identificarea posibilelor aplicații pentru modelul SCARF (25 minute)

Acum, participanții la atelier grupați sunt distribuiți în grupuri mai mici și vor identifica amenințările percepute pentru fiecare dintre acești factori interesați, fiecare grup lucrând pe un singur factor interesat. Dați câteva exemple înainte (de exemplu, profesorii se pot simți amenințați de directorul lor de studii care le spune cum să predea mai bine o regulă gramaticală, iar un cursant se poate simți amenințat de un profesor care spune că a răspuns greșit la o întrebare). În timp ce lucrați, rugați-i să scrie factorii interesați în mijlocul unei foi de flipchart și amenințările percepute, în jurul acestora. După ce au lucrat în echipă, nominalizați un purtător de cuvânt pentru fiecare grup care să prezinte ceea ce scrie pe flipchart și feedback-ul către atelier despre amenințările percepute pe care le-au putut identifica. În această fază a atelierului, puteți să provocați participanții să răspundă de ce consideră că aceste scenarii sunt considerate a fi percepute ca amenințări pentru fiecare parte interesată și de ce este important să le depășim. Subliniați (sau explicați) la sfârșitul acestei faze că amenințările percepute ne fac mai puțin dispuși să lucrăm cu ceilalți și au un impact negativ asupra abilităților noastre creative și de soluționare a problemelor. De asemenea, explicați că opusul acestui lucru, și anume atunci când percepem recompense în loc de amenințări, ne face să ne simțim mai puternici și mai siguri de sine. Explicați că, în situațiile care impun oamenilor să lucreze împreună, modelul SCARF poate ajuta părțile interesate să se simtă mai recompensate în loc să se simtă amenințate.

- **PASUL 3:** Explicarea diverselor categorii ale modelului SCARF (45 minute)

Începeți această etapă a atelierului spunând că veți explica ce este modelul SCARF. În primul rând, explicați că este format din cinci categorii care influențează modul în care acționăm în anumite situații sociale. Aceste categorii sunt:

- **Stare** – modul în care ne percepem importanța în raport cu ceilalți
- **Certitudine** – modul în care ne percepem abilitatea de a prezice viitorul

- **Autonomie** – modul în care ne percepem abilitatea de a controla anumite evenimente
- **Relaționare** – modul în care ne percepem siguranța în relația cu ceilalți
- **Corectitudine** – cât de corecte percepem schimburile cu alții

În al doilea rând, explicați că atât sentimentele de amenințare percepute, cât și recompensa pot fi declanșate de fiecare dintre aceste categorii și că acest lucru se datorează faptului că natura socială a acestor categorii poate provoca puternice reacții emoționale și „primitive”. În al treilea rând, explicați că sentimentul de amenințare percepută poate crește nivelul cortizolului care are un efect negativ asupra productivității și nivelului nostru de creativitate, în timp ce sentimentele de recompensă percepute pot duce la niveluri mai mari de dopamină. În cele din urmă, explicați că modelul SCARF poate fi utilizat pentru a reduce amenințările percepute pentru toate părțile interesate, încadrându-le în categoria corectă a modelului SCARF și identificând modul în care acestea pot fi transformate pentru a maximiza sentimentul de recompensă

Acum, explicați participanților la atelier că le veți prezenta o serie de studii de caz. Lucrând în grupuri, aceștia vor decide cărei categorii din modelul SCARF aparțin aceste studii de caz și își vor justifica deciziile. Găsiți cele cinci studii de caz în secțiunea de mai jos. După aceea, luați feedback de la fiecare grup în ceea ce privește deciziile lor și provocați-i să se justifice acolo unde este cazul.

Răspunsuri:

Studiu de caz #1: Stare

Studiu de caz #2: Certitudine

Studiu de caz #3: Autonomie

Studiu de caz #4: Relaționare

Studiu de caz #5: Corectitudine

- **PASUL 4:** Identificarea modului de aplicare a modelului SCARF într-o școală de limbi (35 de minute)

În această fază a atelierului, explicați participanților că, folosind cele cinci studii de caz din exercițiul precedent, vor discuta acum strategii ce ar putea fi utilizate pentru fiecare dintre diversele categorii ale modelului SCARF pentru a transforma amenințarea percepută în recompensă percepută. Alegeți câteva exemple, alocați câte un studiu de caz fiecărui grup și ulterior faceți-i să se gândească la alte strategii ce ar putea fi utilizate. Puneți fiecare grup să dea feedback celorlalți participanți și împărtășiți alte strategii. Provocați anumite idei cu privire la modul în care participanții simt că aceste strategii vor determina părțile interesate să perceapă recompensa și nu amenințarea.

La finalul acestui exercițiu, explicați următoarele exemple de strategii pentru fiecare categorie, care pot fi utilizate pentru a elimina amenințările percepute și a maximiza sentimentul de recompensă perceput:

- **STARE:** Adoptați o abordare mai constructivă și mai pozitivă a feedback-ului, astfel încât părțile interesate să nu perceapă criticile drept o amenințare a stării lor, în timp ce laudele sporite și oportunitățile de a-și crește abilitățile le vor face să se simtă mai răsplătite
- **CERTITUDINE:** Pentru a minimiza orice amenințare a certitudinii și a maximiza sentimentul de recompensă perceput, încercați să descompuneți procesele complexe în etape mai mici și mai ușor de gestionat și să clarificați ce se așteaptă de la cealaltă persoană în fiecare etapă
- **AUTONOMIE:** Încercați să evitați micro-managementul altor persoane, încurajând oamenii să-și folosească propria lor inițiativă, dorind, totodată, să delege sarcini altora
- **RELAȚIONARE:** Amenințările percepute pot fi transformate în recompense percepute prin stabilirea unui program de mentorat și crearea de oportunități pentru toate părțile interesate de a se conecta reciproc cu regularitate, pentru a construi mai bine relații de muncă mai solide.
- **CORECTITUDINE:** Strategiile de eliminare a amenințărilor corectitudinii includ crearea unui grafic la nivelul întregii organizații, cu aportul tuturor părților interesate, astfel încât să se stabilească un set de reguli și de așteptări reciproc acceptate, față de care toată lumea poate fi considerată responsabilă

ACTIVITATE BONUS: Dacă rămâne timp, rugați participanții să facă un joc de roluri pe o strategie discutată la exercițiul precedent. În caz contrar, solicitați participanților să se refere la amenințările percepute pe care le pot experimenta alte părți interesate, așa cum au fost identificate la Pasul 2 al atelierului și rugați participanții să le grupeze în primul rând conform categoriei corecte modelului SCARF, iar ulterior, discutați cum ar putea fi transformate aceste amenințări percepute în recompense percepute.

- **PASUL 5: Feedback și încheierea atelierului (15 minute)**

Încheiați rezumând principalele puncte ale atelierului, inclusiv categoriile modelului SCARF și strategiile care pot fi utilizate pentru a asigura că anumite activități sunt percepute drept recompense în loc de amenințări. În cele din urmă, fie împărțiți copii ale lucrării originale de David Rock pe modelul SCARF spre a fi citită după atelier, fie trimiteți participanților link-ul către versiunea PDF a articolului. Mulțumiți tuturor pentru participare și încheiați atelierul.

MATERIALE & LINK-URI DE UTILIZAT

Pe parcursul acestui atelier, asigurați-vă că aveți pregătite următoarele materiale:

- Foi de hârtie pentru flipchart și markere
- Studii de caz care implică diverse părți interesate (în anexă)
- Un link către lucrarea originală a modelului SCARF scrisă de David Rock, intitulată „SCARF: A Brain-Based Model for Collaborating with and Influencing Others”, care poate fi găsită aici: http://web.archive.org/web/20100705024057/http://www.your-brain-at-work.com/files/NLI_SCARFUS.pdf

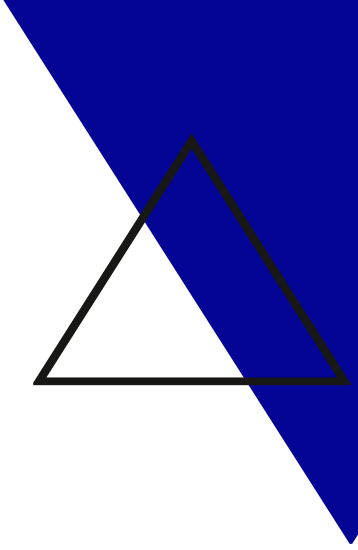
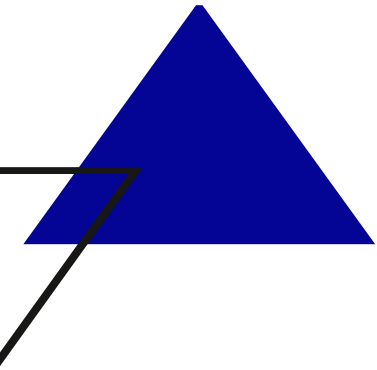
FEEDBACK & ÎNTREBĂRI DE VERIFICARE

Pentru a clarifica și verifica înțelegerea cursanților atât în timpul cât și după finalizarea atelierului, vă recomandăm să folosiți următoarele întrebări de feedback și verificare:

- În ce măsură considerați acest atelier util, având în vedere obiectivul?
- Ce parte a atelierului ați îmbunătăți, modifica sau exclude? De ce?
- Ce ați adăuga la conținutul atelierului?
- Ce ați învățat?
- Considerați potrivite instrumentele utilizate în acest atelier?
- Care este nivelul dvs. de satisfacție în ceea ce privește acest atelier?
- Considerați că modelul SCARF este o modalitate adecvată de abordare a conversațiilor provocatoare?

CONCLUZII

Vom folosi această secțiune pentru a descrie concluziile trase în funcție de răspunsurile din secțiunea anterioară și, de asemenea, din timpul atelierului. Acest lucru ne va ajuta să îmbunătățim atelierele următoare și să luăm măsuri pentru îmbunătățirea diverselor faze ale procesului. Ne va ajuta, de asemenea, să corectăm atitudinile din cadrul echipei și să desfășurăm acțiuni pentru îmbunătățirea mediului, de care nu eram conștienți până acum. (De exemplu, îmbunătățirea formei și calității comunicării din cadrul centrului sau creșterea motivației unor colegi astfel încât lipsa acestora să nu influențeze calitatea muncii și a rezultatelor lor).



L2 LIFESTYLE

CONSTRUIREA UNEI ECHIPE PUTERNICE

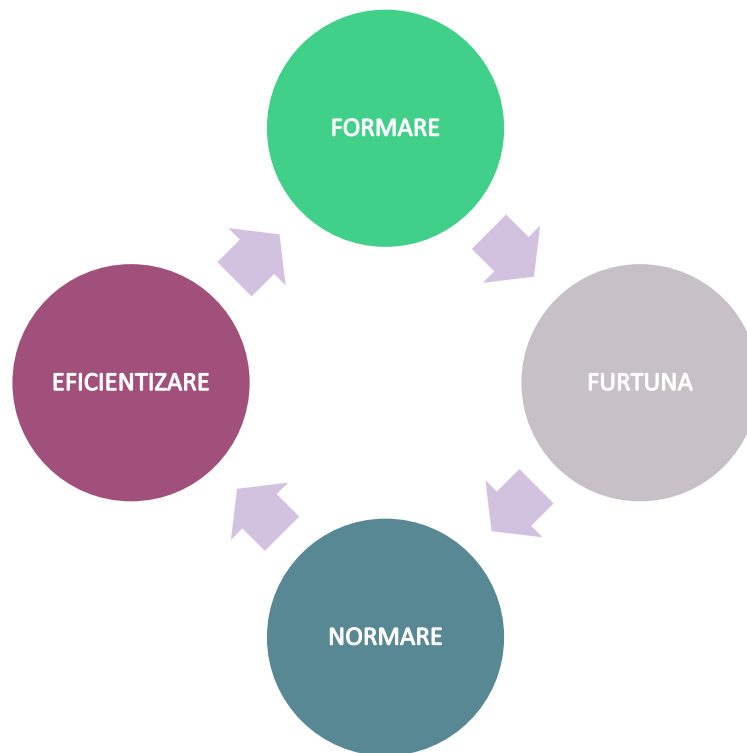
A – Principii de construire a unei echipe – Etapele grupului definite de Tuckman

Care este procesul lui Tuckman?

Etapele Tuckman se referă la un proces ciclic utilizat pentru a detecta factorii care influențează dezvoltarea echipelor de lucru. De obicei, conține 5 etape, dar în cazul nostru doar cele 4 faze inițiale sunt relevante.

Îl considerăm un proces ciclic, deoarece toate fazele sunt necesare. Când are loc vreo schimbare, echipa poate reveni la o fază anterioară și, astfel, se reia procesul din acel moment. Orice schimbare a mediului de lucru, oricât de mică, determină o schimbare de etapă în funcționarea grupurilor de lucru. În ziua de astăzi, echipele de lucru sunt, de cele mai multe ori, autosuficiente și nu așteaptă ca șeful să rezolve problemele.

De ex: Echipa de profesioniști de la școala dvs. de limbi străine (centru) funcționează perfect, cu roluri foarte bine definite. Având în vedere cererea mare, departamentul de resurse umane al centrului tocmai a adăugat un cadru didactic în rândurile personalului. În plus, conducerea propune un nou program de ore și o nouă abordare a procesului de studiu. În ce fază a fost echipa înainte? În ce fază este echipa acum?



Aplicațiile modelului Tuckman

Modelul Tuckman are două domenii principale de aplicare:

- pentru crearea și dezvoltarea echipelor de lucru
- pentru a analiza comportamentul și evoluția echipei

Relevanța modelului și descrierea fazelor

Relevanța modelului rezidă tocmai în faptul că este un ghid pentru dezvoltarea echipelor de lucru. Ajută la estimarea fazei în care se află, la facilitarea coeziunii în cadrul organizației, precum și la asumarea responsabilității.

- Formare: este o fază de evaluare a abilităților personale ale membrilor echipei, care coincide cu stabilirea relațiilor dintre aceștia. În această fază, curiozitatea unii față de ceilalți domină, precum și cea față de procesul de dezvoltare. Pentru această fază pot fi folosite diferite tehnici, cum ar fi: spărgătoare de gheață, descrieri rapide, discuții tip brainstorming, etc. Rolul managerului, în această fază, este de a încuraja relațiile interpersonale și ar putea chiar informa asupra procesului și asupra modului în care acesta i-ar putea ajuta.
- Furtună: în această fază, pot apărea mai multe conflicte din cauza faptului că fiecare dintre membrii echipei încearcă să-și apere ideea, propunerea și punctul de vedere. Aceasta poate duce la frustrare și la dezacord în ceea ce privește obiectivele, așteptările și chiar responsabilitățile din cadrul echipei. Rolul managerului în acest caz este să conducă faza și să ofere soluții și instrumente

de rezolvare a conflictelor, să facă lucrurile cât mai ușoare și clare și să concentreze munca echipei spre obiectiv.

- Normare: În acest punct, odată ce conflictele din faza anterioară au fost depășite, munca în echipă este eficientă, membrii își adaptează comportamentele și funcțiile unul după celălalt, lucrând cu motivație ridicată pentru atingerea obiectivului comun. Se stabilesc reguli, metode și instrumente comune. Ca instrument principal al acestei faze, propunem „Harta”. Este un instrument viu, pe parcursul derulării întregului proces, care reflectă etapele procesului, evaluează posibile neajunsuri și soluțiile viabile pentru a lua cea mai bună decizie. Aceasta face ca întreaga echipă să fie mereu pe aceeași lungime, iar fluiditatea și calitatea muncii sunt mult îmbunătățite. Rolul managerului în această fază este participativ, permițând echipei să ia propriile decizii.
- Eficiențizare: este faza în care echipa lucrează ca un întreg, fără nevoia de supraveghere. Creativitatea crește, precum și funcționalitatea, rolurile din cadrul echipei devin flexibile, chiar și colaborarea în cadrul aceleiași sarcini, fără concurență. Instrument recomandat: „discuție de reflecție”. Aceasta constă într-o scurtă ședință (15 minute) înainte și după fiecare punct de reper sau săptămânal pentru a evalua posibilele ajustări ale punctului de reper / pentru săptămâna care se încheie și evaluarea riscurilor și soluțiilor punctului de reper / pentru săptămâna care începe. Managerul, în acest caz, adoptă un stil delegativ, permițând echipei să ia mare parte din decizii.

Cum și cine îl poate utiliza?

Modul de utilizare a acestui proces este detaliat în secțiunea de descriere a etapelor. Într-un centru de limbi străine, profesorii lucrează având responsabilitatea comună de a-și proiecta și administra școala organizată formal sau informal.

Lucrând în cadrul acestor patru etape, echipele de profesori vor învăța:

- cum să înceapă să dezvolte procesul de predare și de colaborare în organizație
- la ce să se aștepte de la acest proces
- cum să dezvolte echipe de înaltă performanță;
- ce pași și sarcini să ia în considerare atunci când concep și gestionează echipa și școala.

Toate echipele de profesori ar trebui privite ca forțe transformatoare ale predării și învățării. Echipele conduse de profesori, bazându-se pe experiența lor colectivă în proiectarea și managementul școlii, pot ajuta la îmbunătățirea aspectelor educaționale, cum ar fi calitatea predării și a realizărilor studenților.

Urmând cele cinci etape, managerii centrului și-ar putea consolida echipele, modifica procesele sau gestiona schimbările interne de leadership și spori calitatea centrului respectiv.

B – Automotivarea și motivarea celorlalți

Motivația este un ingredient puternic pentru funcționarea unei echipe. După cum specifică cuvântul, motivația este „acțiune cu un motiv”.

În cadrul unei echipe, este foarte important ca toată lumea să acționeze spre atingerea aceluiași obiectiv (cu același motiv). Acesta va face diferența și va transforma echipa într-una puternică.

Evident, influențează, de asemenea, capacitatea de a se automotiva și de a avea motivație individuală, în plus față de motivația de grup.

Aici intervin competențele de leadership ale liderului, de a face ca echipa să funcționeze ca un mecanism bine uns.

O modalitate de a motiva pe cineva poate fi printr-o simplă conversație sau poate fi o recunoaștere a abilităților și a rezultatelor unei persoane. O altă modalitate de a motiva pe cineva este de a-i transmite cât este de important ceea ce face respectiva persoană.

Motivația este o parte importantă pentru o funcționare eficientă și pentru obținerea de rezultate de către o echipă.

Așa cum am discutat în partea IO2 a proiectului, există mai multe instrumente care ne ajută să ne motivăm pe noi înșine și să îi motivăm și pe ceilalți.

Cu toate acestea, există două aspecte importante care ne determină motivația, fiind doar prima parte a aceluiași cuvânt: motivul (motivația = motivul + acțiunea).

Motivul poate fi durerea sau plăcerea. Ne referim la durere atunci când situația este atât de dificilă încât nu avem de ales decât să acționăm. Plăcerea, pe de altă parte, este atunci când ceea ce urmează să realizăm, (obiectivul nostru), ne conferă o realizare și o plăcere care sunt mult mai importante decât stresul generat de acțiune.

În concluzie, cea mai bună motivație este de a avea un motiv bun pentru a acționa.

Exemplu practic:

Managerii centrului de limbi străine își informează profesorii că, dacă reușesc să îmbunătățească cu 30% statisticile rezultatelor lor de anul trecut, ar putea beneficia de un stimulent important.

- Motivarea altora: stimulent
- Motivația personală: Nevoile personale ale fiecăruia
- Strategie: Îmbunătățirea lucrului în echipă (Tuckman)

L2 LIFESTYLE

GESTIONAREA TIMPULUI

Ce este gestionarea timpului?

Timpul este una dintre cele mai importante resurse disponibile. Mai există multe alte resurse: informațiile, oamenii, banii, etc. Dacă vom controla timpul, vom realiza multe în cadrul centrului nostru de limbi străine. De asemenea, ulterior, vom putea gestiona foarte bine multe alte resurse. Astfel, timpul este un dintre cele mai valoroase resurse.

Toată lumea are același timp disponibil: 24 de ore pe zi. Prin urmare, nu lipsa timpului este problema, ci gestionarea acestuia.

O bună distribuție a acestei resurse pentru dezvoltarea de sarcini, proiecte și planificări, este o adevărată abilitate. Este cheia îndeplinirii obiectivelor și scopurilor propuse. Gestionarea timpului reprezintă un instrument de stabilire și de planificarea a unui timp de lucru complet, evitând, pe cât posibil, orice întrerupere care nu contribuie la îndeplinirea obiectivelor activității.

Este nevoie ca timpul să fie gestionat corespunzător pentru a ne încadra în planificări și pentru a vedea unde vrem să ajungem. Aceasta înseamnă a da coerență acțiunilor ceea ce ne permite să ne atingem scopurile propuse, folosind **două instrumente conceptuale de bază**:

1. **Clarificarea obiectivelor**, pentru a ști mai bine care ne sunt obiectivele.
2. **Identificarea aspectelor principale prin care se risipește timpul**, pentru a le putea combate.

Obiective

În prezent, timpul este una dintre cele mai limitate resurse în toate organizațiile. Trăim într-o societate a serviciilor, în care reușita sau eșecul se soluționează folosind timpul resurselor umane și motivația acestora. Din acest motiv, gestionarea timpului, fie el profesional ori personal, se reflectă semnificativ în bunăstare și în productivitate.

Astfel, obiectivele sunt:

- Creșterea productivității.
- Asigurarea de instrumente care permit automatizarea în domeniile de maxim interes.
- Creșterea bunăstării reducând stresul și tensiunea.
- Îndeplinirea obiectivelor și asumarea angajamentului.

Obiectivele sunt concretizări specifice ale rezultatelor dorite. Un obiectiv poate fi relevant, specific, măsurabil, realizabil și cu un termen limită specific.

Acestea trebuie să fie clare, concrete, concise și în conformitate cu celelalte proceduri și obiective ale întregului proiect.

Este esențial pentru consilierii de carieră să-și cunoască obiectivele precum și ceea ce așteaptă de la ei compania, departamentul și superiorii pentru a se concentra pe sarcinile importante și pentru a lucra în vederea îndeplinirii acestora: ACESTA ESTE PUNCTUL DE PLECARE.

Modelul Smart

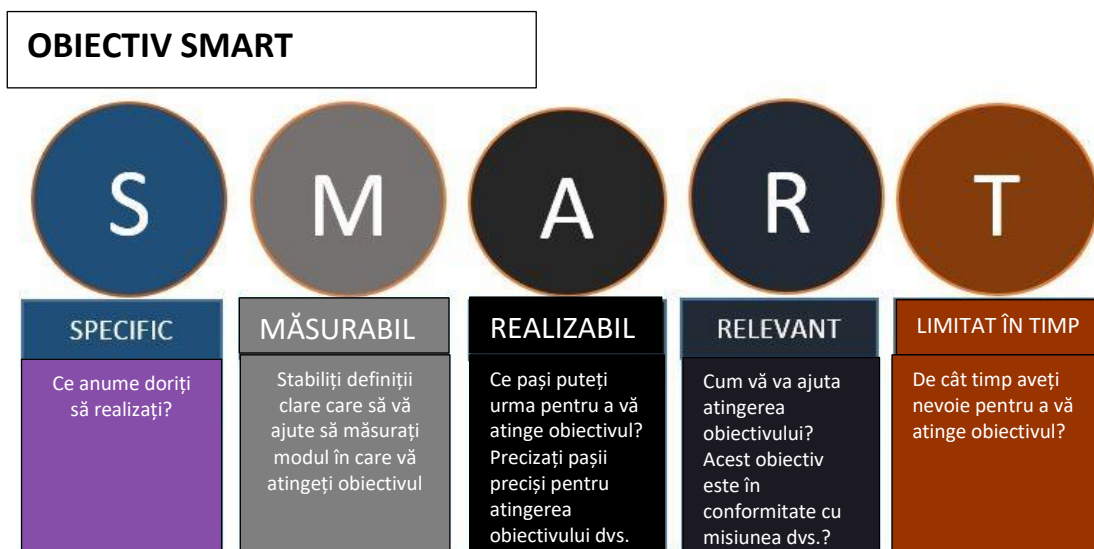
Specific: stabilirea unui obiectiv concret și clar

Măsurabil: decideți cum veți măsura reușita atingerii obiectivului

Realizabil/Care poate fi atins obiectivele trebuie să fie rezonabile—reperetele pe parcurs sunt folositoare

Realist / Relevant: luați în considerare și alți factori care ar putea afecta obiectivul

Cu o limită de timp: asumați-vă o dată anume



A fi ocupat și a fi productiv

A fi ocupat nu e sinonim cu a fi productiv.

Persoanele ocupate:

- Se pare că au un obiectiv, când, de fapt, nu au idee ce presupune
- Au numeroase priorități
- Fac mai multe lucruri de-o dată
- Răspund imediat cu “Da”
- Vorbesc tot timpul despre cât sunt ei de ocupați

Persoanele productive:

- Își cunosc misiunea
- Au câteva priorități
- Se concentrează pe un singur obiectiv important
- Se gândesc de două ori înainte de a spune “Da”
- Vorbesc mai puțin despre ei înșiși

Modelul Stimul-Răspuns

Persoane reactive

Se așteaptă ca lucrurile să fie rezolvate în felul lor și nu sunt capabile să ia decizii, răspund întotdeauna la stimuli în același mod, acționează fiind determinați de emoții, sentimente, circumstanțe, condiții sau de mediul în sine.

Persoane proactive

Sunt capabile să rupă modelul, au o libertate interioară, adică au capacitatea de a alege cum să reacționeze în situații specifice. Prin urmare, pot lua decizii precaute. Își abordează viața personală și profesională cu inițiativă.

Diferențe:

PERSOANELE REACTIVE

- ✓ Își blamează acțiunile pe alte lucruri care li se întâmplă
- ✓ Se jignesc ușor
- ✓ Devin victime
- ✓ Se enervează, își pierd controlul și spun lucruri pe care le pot regreta ulterior
- ✓ Se plâng și plâng
- ✓ Sunt paralizați în fața eșecului și le e teamă să greșească.

PERSOANELE PROACTIVE

- ✓ Își asumă responsabilitatea pentru acțiunile lor
- ✓ Fac ca lucrurile să se întâmple
- ✓ Au inițiativă
- ✓ Nu se simt jigniți ușor
- ✓ Exerciță controlul
- ✓ Gândesc înainte de a face, sunt precauți
- ✓ Încearcă încă o dată dacă ceva merge prost
- ✓ Își recunosc eșecurile, învață din ele și le corectează.

Cum să fii proactiv

1. **Cunoaștere de sine:** cunoașterea sau înțelegerea propriilor capacități, caracter, sentimente sau motivații
2. **Conștientizare:** știi cum să distingi între bine și rău.
3. **Imaginație:** începi noi posibilități și evaluezi posibilele consecințe.
4. **Voință independentă:** deții puterea de a alege cea mai bună alternativă.

Cu cât aceste instrumente sunt mai exersate, cu atât persoana respectivă este mai proactivă și deține un control mai mare asupra vieții sale.

Caz practic:

Se apropie perioada de examene la centrul de limbi străine, iar planificările profesorilor și orele studenților trebuie stabilite. O bună planificare va crește productivitatea și buna funcționare a școlii. Aplicați modelul smart pentru a vedea diferența și asigurați-vă că sunt luate în considerare toate elementele atunci când se stabilește planificarea.

Bibliografie:

- Stephen R. Covey's book, **The 7 Habits of Highly Effective People**
- **SMART Goals. How to Make Your Goals Achievable**
<https://www.mindtools.com/pages/article/smart-goals.htm>
- **Time Management Skills | SkillsYouNeed**
<https://www.skillsyouneed.com › time-management>

L2 LIFESTYLE

COACHING DE GRUP

PREZENTAREA ATELIERULUI

Mentoratul de grup presupune desfășurarea activităților de mentorat, în grup. Cu toate acestea, există diverse moduri în care acest lucru se poate realiza. Poate fi realizat de către unul, mai mulți sau de către toți membrii grupului cu unul, cu mai mulți sau cu toți membrii grupului. De exemplu, un mentor profesionist ar putea asigura mentorat pentru fiecare dintre membrii grupului sau membrii grupului ar putea să desfășoare activități de mentorat unul cu celălalt.

Vom vorbi despre principiile mentoratului de grup, despre rolurile membrilor și despre responsabilitatea fiecăruia în cadrul procesului de mentorat. În acest sens, atelierul se va baza pe 3 exerciții ca exemplu de efectuare a mentoratului de grup.

Durata: 2 ore

OBIECTIVELE ATELIERULUI

Obiectivul acestui atelier este de a oferi instrumente pentru un mentorat de grup eficient. Vom încerca să explicăm și să predăm avantajele și tehnicile mentoratului de grup. Un alt obiectiv al atelierului este de a crește creativitatea și comunicarea în vederea îmbunătățirii eficienței grupului (echipei).

CONȚINUTUL & STRUCTURA ATELIERULUI

Vă recomandăm să aveți un program detaliat al structurii atelierului pentru a vă asigura că îndeplinește obiectivele acestuia.

Pentru acest modul se propune următoarea structură (durata poate varia în funcție de numărul de participanți):

- 20 minute - prezentarea atelierului și a obiectivelor
- 30 minute - prezentarea primei faze – discuție tip brainstorming (descrierea dinamicii în anexă). În această fază, participanții vor fi încurajați să își descrie creativitatea și comunicarea.
- 30 minute - prezentarea celei de-a doua faze – discuție tip brainstorming invers (descrierea dinamicii în anexă). În această fază, participanții își vor dezvolta abilitățile din prima fază și vor avea ocazia de a vedea abordări diferite ale metodei de brainstorming.
- 30 minute - prezentarea celei de-a treia faze – teatrul de umbre chinezesc (descrierea dinamicii în anexă). În această fază, participanții își vor antrena colaborarea în grup utilizând metodele de mentorat și vor afla, totodată, despre propriile lor puncte forte.
- 10 minute - rezumat și feedback din partea participanților

MATERIALE & LINK-URI DE UTILIZAT

- Creion
- Foi de hârtie
- Anexă

FEEDBACK & ÎNTREBĂRI DE VERIFICARE

Vă propunem să folosiți următoarele întrebări de verificare pentru a verifica învățarea participanților și pentru a avea feedback constant:

- În ce măsură considerați acest atelier util, având în vedere obiectivul acestuia?
- Care parte a atelierului ați îmbunătăți-o, schimba-o sau exclude-o? De ce?
- Ce ați adăuga la conținutul atelierului?
- Ce ați învățat?
- Considerați instrumentele utilizate potrivite?
- Care este nivelul dvs. de satisfacție privind acest atelier?
- Ce părere aveți despre metodele de mentorat în grup utilizate? Ce competențe nou dobândite ați aplica în activitatea dvs. zilnică?

CONCLUZII

Vom folosi această secțiune pentru a descrie concluziile trase în funcție de răspunsurile din secțiunea anterioară și, de asemenea, din timpul atelierului.

Aceasta ne va ajuta să îmbunătățim atelierele următoare și să luăm măsuri pentru îmbunătățirea diverselor faze ale procesului. Ne va ajuta, totodată, să corectăm atitudinile din cadrul echipei și să desfășurăm acțiuni pentru îmbunătățirea mediului de lucru, de care nu eram conștienți până acum. (De exemplu, îmbunătățirea formelor și a calității comunicării în cadrul centrului sau creșterea motivației colegilor, astfel încât lipsa acestora să nu influențeze calitatea muncii și a rezultatelor acestora.)

ANEXA

Dinamica "Discuției tip Brainstorming "

Lucrând în pereche, alegeți o problemă cu care vă confrunțați amândoi. Acum descrieți-o în scris într-o manieră pozitivă. De exemplu:

Problemă: Mai mulți vecini nu ne lasă să ascultăm muzică tare, noaptea.

Obiectiv pozitiv: Vrem să ascultăm muzică tare noaptea.

Întrebări:

Cum facem acum?

Care credeți sau simțiți că sunt posibilitățile de a vă atinge obiectivul?

Scrieți toate ideile care vă vin în minte. Pot fi incredibile sau nebunești. Scrieți cât mai multe posibil. Veți avea timpul necesar pentru a le evalua mai târziu.

Gândiți-vă la cel puțin 10 moduri în care vă puteți atinge obiectivul.

.....

.....

.....

.....

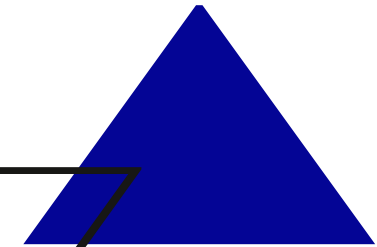
.....

.....

.....

.....

.....



La ce altceva vă gândiți?

Cum altfel puteți realiza acest lucru?

Cum vă puteți atinge obiectivul?

Ce altceva?

Ce ar face alții în locul dvs.?

Ce ați vrea să faceți?

Ce ați face dacă totul ar fi posibil?

Cum vi se pare ce s-a scris deja? Ce altă soluție mai există?

Care dintre soluții ar putea fi încă dezvoltate sau combinate pentru a crea idei noi?

Ce idei sunt acestea?

Ce altceva?

A doua zi, uitați-vă la ideile scrise pe hârtie și gândiți-vă la:

- Care idei sunt imposibil de realizat în acest moment?
- Care sunt criteriile care le elimină din setul de idei?
- Cum pot fi combinate celelalte idei?
- Ce categorii ar trebui alocate?
- Cum vi se par ideile din anumite categorii, ce părere aveți?
- Care soluție vă place cel mai mult? Și din ce motiv?
- Care vă plac cel mai puțin?
- Pe care soluție o considerați optimă în acest moment?
- Pe care le veți avea în vedere în viitor?
- Ce soluție vreți să folosiți chiar acum?

Dinamica „discuției tip brainstorming invers”

Pentru a utiliza tehnica de brainstorming invers, puneți întrebări inversate. De exemplu,

în loc de: Cum puteți rezolva sau evita această problemă?, întrebați: Cum puteți face ca această problemă să aibă loc?

în loc de: Cum să atingem obiectivul?, întrebați: Cum aş putea atinge obiectivul opus?

Sesiunea poate arăta astfel:

1. Numiți și definiți problema sau obiectivul și scrieți-l pe tabla sau pe o foaie de hârtie.
2. Inversați problema punând întrebarea opusă: „Cum aş putea face ca această problemă să aibă loc?” sau Ce aş putea face pentru a atinge opusul obiectivului propus?”
3. Realizați o discuție tip brainstorming clasic pe problema / scopul astfel definit. În același timp, fiecare idee este bună și ar trebui păstrată fără evaluare. Ulterior, împărțiți defectele în patru categorii:
 - a) defecte banale - ușor de înlăturat imediat și fără a fi nevoie de o gândire creativă;
 - b) defecte non-banale, deși evidente care pot fi înlăturate, cu condiția ca resursele financiare sau organizaționale potrivite să fie disponibile;
 - c) defecte ascunse de care nu eram conștienți și a căror înlăturare necesită creativitate, inventivitate și gândire productivă;
 - d) defecte imaginare, adesea „aparent înțelepte”, irelevante pentru utilizatorii obiectului sau pentru noi ca oameni care caută oportunități de îmbunătățire a subiectului.
4. După ce ați notat toate ideile pentru a crea problema sau pentru a nu atinge obiectivul, gândiți-vă ce să faceți pentru a rezolva problema sau a atinge obiectivul.
5. Discutați potențialele soluții și alegeți-le pe cele mai bune.

Dinamica „Teatrului de umbre” chinezesc

1. Împărțiți participanții în trei grupuri: A, B și C.
2. O persoană din grupul A va propune diverse categorii: mașini, plante, opere de artă etc. și numiți o persoană din grupul B
3. Ulterior, persoana A îi cere persoanei B să aleagă una dintre categoriile enumerate și să numească un articol care aparține acestei categorii, de ex. B alege categoria autoturismelor și indică o mașină Audi.
4. Acum, persoana A întreabă persoana B: Ce fel de mașină ești, fiind un Audi? B se descrie ca de ex. o mașină Audi, în timp ce C notează atributele pe care persoana B le atribuie obiectului.
5. Ulterior, persoana C citește descrierea (se pot face modificări minore, dar numai pentru a face mesajul consecvent), de ex. Audi are o țintă - vedeta din față este o companie cunoscută, este mare, solidă, elegantă, confortabilă.
6. C citește elementele date de persoana B și se referă la persoana lor (puteți face modificări minore pentru ca mesajul să fie consecvent), de ex. Ești mare, solid, elegant și încerci să-i faci pe alții să se simtă confortabili cu tine. Nu ești doar om, ci și un brand bine-cunoscut, care se caracterizează prin soliditate și calitate, ca în marca Audi din față.
7. Acum este momentul ca persoana B să își exprime opinia cu privire la atributele alocate. Deci, persoana A o întreabă pe B: Cum te simți când auzi descrierea? Ce vezi? Ce a devenit clar? (Notă: pe canalele de comunicare primite de A și B).
8. Exercițiul poate continua schimbând rolurile.

Sursa: coaching4smart.wordpress.com

L2 LIFESTYLE

GESTIONAREA TIMPULUI

PREZENTAREA ATELIERULUI

Gestionarea timpului este esențială și o parte integrantă a unei școli de limbi străine. Abilitățile corecte de gestionare a timpului pot fi beneficii pentru organizarea și coordonarea programelor și pot contribui la bunăstarea întregii comunități din cadrul centrului. Există câteva aspecte ale gestionării timpului care îi pot ajuta pe studenți să își planifice munca în mod eficient și să creeze strategii pentru școala de limbi în sine.

Vom folosi exercițiul și graficul **Fără eforturi, nu există realizări**: Ideea este să alcătuim o listă cu ce face gestionarea timpului dificilă, ținând cont și aspectele (beneficiile) pozitive ale planificării muncii și crearea de strategii pentru întreaga școală. Acest lucru îi va motiva pe studenți și conducerea școlii, concentrându-se pe eforturi dar și asupra beneficiilor pe care le poate aduce (realizări).

Durata: 2 ore.

OBIECTIVELE ATELIERULUI

Obiectivele atelierului sunt:

1. De a nu amâna lucrurile la nesfârșit.
2. Gestionarea timpului, prin analizarea beneficiilor.
3. Concentrarea pe ceea ce este esențial și important pentru studenți și pentru conducerea centrului și găsirea motivației de a realiza aceste lucruri.

CONȚINUTUL & STRUCTURA ATELIERULUI

Vă recomandăm să aveți un program bine definit pentru derularea atelierului pentru a vă asigura că îndeplinește obiectivele acestuia. Aceasta înseamnă împărțirea sesiunii în două: 1 oră dedicată concentrării asupra studenților și asupra planurilor și programelor de lucru ale acestora și 1 oră dedicată creării strategiilor eficiente de gestionare a timpului pentru școala de limbi străine.

Pentru acest modul special se propune următoarea structură:

Prima secțiune – se concentrează asupra studenților:

- 15 minute - Prezentarea atelierului și obiectivelor.
- 30 minute – prezentarea exercițiului și graficului **Fără eforturi, nu există realizări** pentru studenți. Participanții pot juca rolul studentului tipic al unei școli de limbi străine și pot aplica modelul și graficul.

- 15 minute - feedback și activitate de mentorat de grup.

A doua secțiune – se concentrează pe strategiile școlii de limbi străine:

- 15 minute - prezentarea atelierului și obiectivelor.
- 30 minute - prezentarea exercițiului și a graficului **Fără eforturi, nu există realizări** pentru managerii și profesorii centrului de limbi. Participanții pot juca rolul managerului tipic de școală de limbi și pot aplica modelul și graficul.
- 15 minute - feedback și activitate de mentorat de grup.

PAȘI de urmat:

ASUL 1: Sarcina se concentrează pe completarea unui grafic simplu (vezi anexa) unde, pe o coloană, grupul va scrie o listă cu ceea ce face ca amânarea problemelor de gestionare a timpului să fie dureroasă.

ASUL 2: Ulterior, pe cealaltă coloană, grupul va întocmi o listă cu beneficiile gestionării timpului.

ASUL 3: Compararea listelor poate aduce mari beneficii, depășind obstacolele și durerea, având planificări ale timpului, orare etc. și concentrându-se pe beneficiile adăugate pe care le va aduce o bună gestionare a timpului.

ASUL 4: Prezentatorul pune toate răspunsurile în două coloane și explică grupului în mod grafic de ce beneficiile sunt mult mai importante decât „durerea” simțită în proces.

PASUL 5: Discuțiile pot face grupul să se concentreze mai mult pe timpul petrecut cu realizarea planificărilor și orarelor și pe a avea strategii pentru realizarea acestui lucru.

MATERIALE & LINK-URI DE UTILIZAT

- Pix
- Foi de hârtie
- Anexa - Grafic

FEEDBACK & ÎNTREBĂRI DE VERIFICARE

Vă propunem să folosiți următoarele întrebări de verificare pentru a verifica învățarea participanților și pentru a avea feedback constant:

- În ce măsură considerați acest atelier util, având în vedere obiectivul său?
- Ce parte a atelierului ați îmbunătăți, ați schimba sau ați exclude? De ce?
- Ce ați adăuga la conținutul atelierului?
- Ce ați învățat?
- Considerați adecvate instrumentele utilizate în cadrul acestui atelier?
- Care este nivelul dvs. de satisfacție privind acest atelier?

- Cum credeți că gestionarea timpului poate influența echipa și rezultatele?

tudenții și conducerea învață că beneficiile gestionării timpului depășesc cu mult sarcina uneori dureroasă a procesului de organizare a muncii.

Concentrarea pe ceea ce este important poate face ca persoana să își mute atenția de la negativitatea durerii pe aspectele pozitive ale REALIZĂRII reprezentată de gestionarea timpului.

Motivația vine din concentrarea pe aspectele pozitive ale procesului buneii gestionări a timpului.

CONCLUZII

Vom folosi această secțiune pentru a descrie concluziile trase în funcție de răspunsurile din secțiunea anterioară și, de asemenea, din timpul atelierului. Acest lucru ne va ajuta să îmbunătățim atelierul următor și să luăm măsuri pentru îmbunătățirea diverselor faze ale procesului. Ne va ajuta, de asemenea, să corectăm atitudinile din cadrul echipei și să desfășurăm acțiuni pentru îmbunătățirea mediului, de care nu eram conștienți până acum. (De exemplu, îmbunătățirea gestionării timpului și crearea de planificări în cadrul centrului, sau creșterea motivației în ceea ce privește îmbunătățirea strategiilor de gestionare a timpului unor colegi astfel încât lipsa acestora să nu influențeze calitatea muncii și a rezultatelor acestora).

ANEXA

EFORTURI	REALIZARI

L2 LIFESTYLE

CONSTRUIREA UNEI ECHIPE PUTERNICE

PREZENTAREA ATELIERULUI

Munca în echipă este una dintre cele mai importante aspecte în cadrul centrului, deoarece rezultatele sunt afectate de colaborarea dintre părțile centrului.

Vom vorbi despre principiile muncii în echipă, despre rolurile membrilor și despre responsabilitatea fiecăruia pentru dezvoltarea muncii în echipă.

În acest sens, atelierul se va baza pe modelul Tuckman, deoarece este unul dintre cele mai complete procese de dezvoltare a echipei.

Vom afla, de asemenea, cum afectează motivația și auto-motivația munca în echipă și cum putem lucra asupra acestor aspecte.

Durată: 2,30 ore

OBIECTIVELE ATELIERULUI

Obiectivul acestui atelier este de a afla care sunt fazele de dezvoltare ale unei echipe eficiente și puternice. Vom încerca să promovăm conștientizarea importanței performanței individuale și a colaborării pentru a promova o muncă fluidă și eficientă.

Un alt obiectiv al atelierului este de a antrena motivarea și auto-motivarea în vederea îmbunătățirii eficienței echipei pe care o formăm.

CONȚINUTUL & STRUCTURA ATELIERULUI

Vă recomandăm să aveți un program bine definit al structurii atelierului pentru a vă asigura că îndeplinește obiectivele acestuia.

Pentru prezentul modul se propune următoarea structură (durata poate varia în funcție de numărul de participanți):

- 20 minute - prezentarea atelierului și a obiectivelor
- 30 minute - prezentarea primei faze a modelului Tuckman ("Formare") și a dinamicii "Prezentării fulger" (descrierea dinamicii în anexă). În această fază, participanții vor fi încurajați să-și descrie motivațiile personale și profesionale care pot influența optimizarea muncii în echipă.
- 30 minute - prezentarea celei de a doua și a treia faze ("Furtuna & Normare") și a dinamicii "Prezentare asertivă a ideilor și argumentelor și Schimb de roluri – luarea deciziilor" (descrierea dinamicii în anexă)
- 30 minute - prezentarea ultimei faze ("Eficientizarea") și a dinamicii "Discuție despre reflectare". Participanții ar trebui să sesizeze lipsa motivației din partea coechipierilor și să identifice un mod de a-i motiva.

MATERIALE & LINK-URI DE UTILIZAT

- Pix
- Foi de hârtie
- Anexa

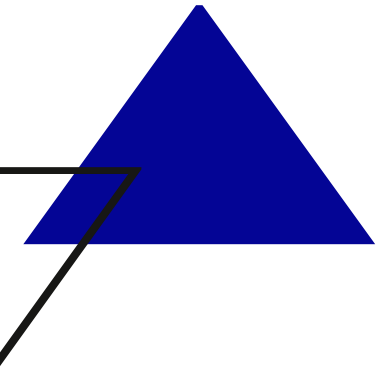
FEEDBACK & ÎNTREBĂRI DE VERIFICARE

Vă propunem să folosiți următoarele întrebări de verificare pentru a verifica învățarea participanților și pentru a avea feedback constant:

- În ce măsură considerați acest atelier util, având în vedere obiectivul său?
- Ce parte a atelierului ați îmbunătăți, schimba sau exclude? De ce?
- Ce ați adăuga la conținutul atelierului?
- Ce ați învățat?
- Considerați adecvate instrumentele utilizate în cadrul acestui atelier?
- Care este nivelul dvs. de satisfacție privind acest atelier?
- Cum credeți că motivarea celorlalți și auto-motivarea a influențat echipa și rezultatele?

CONCLUZII

Vom folosi această secțiune pentru a descrie concluziile trase în funcție de răspunsurile din secțiunea anterioară și, de asemenea, din timpul atelierului. Acest lucru ne va ajuta să îmbunătățim atelierele următoare și să luăm măsuri pentru îmbunătățirea diverselor faze ale procesului. Ne va ajuta, de asemenea, să corectăm atitudinile din cadrul echipei și să desfășurăm acțiuni pentru îmbunătățirea mediului de lucru, de care nu eram conștienți până acum. (De exemplu, îmbunătățirea formelor și a calității comunicării în cadrul centrului sau creșterea motivației colegilor, astfel încât lipsa acestora să nu influențeze calitatea muncii și a rezultatelor acestora).



ANEXA

Dinamica "Prezentării fulger"

Structura unei "Prezentări fulger" eficiente:

- 1 - Cine sunteți și care este experiența și motivația dvs.?
- 2 – Ce oferiți echipei?
- 3 – Care este cea mai bună abilitate a dvs.?
- 4 – Ce vă diferențiază de ceilalți?
- 5 – Cu ce contribuiți la centru?

Prezentare asertivă a ideilor și argumentelor

O prezentare și o argumentare asertivă permit expunerea dorințelor, opiniilor și solicitărilor cu respect față de ceilalți și fără a le afecta drepturile.

Schimb de roluri – Luarea deciziilor

În cadrul acestei activități, fiecare participant va susține argumentele altor participanți ca și cum ar fi ale lor, chiar dacă nu este de acord cu ele. Acest lucru ajută participanții să se pună în pielea celorlalți, lucrând empatic și facilitează luarea deciziilor. Diversitatea argumentelor și a punctelor de vedere este esențială pentru luarea unor decizii bune.

Scenariul "Discuție despre reflecție"

- 1 - Definiți situația echipei
- 2 - Definiți obiectivul principal al echipei
- 3 - Enumerați acțiunile de efectuat
- 4 - Definiți rezultatele așteptate pentru fiecare acțiune

L2 LIFESTYLE

CONVERSAȚII CARE ADUC PROVOCĂRI

PREZENTARE ATELIERULUI

Conversațiile care aduc provocări pot avea loc cu elevii, părinții, managerii și alți profesori.

Este important să gestionați aceste conversații și să fiți pregătiți pentru ele deoarece rezultatul, fie el bun sau rău, poate avea un impact imens asupra dvs., ca profesor, dar și asupra mediului dvs. de lucru, indiferent dacă este sala de clasă sau școala, în general.

Chiar dacă aceste conversații par similare conversațiilor de feedback, există anumite aspecte specifice pe care trebuie să le luați în considerare aici.

Participarea activă a tuturor participanților la atelier este foarte importantă deoarece aceasta va asigura eficacitatea și înțelegerea aprofundată a subiectelor discutate și asupra cărora s-a lucrat.

Durata atelierului: 60-75 minute

OBIECTIVELE ATELIERULUI

După finalizarea atelierului, participanții vor

- identifica conversațiile care aduc provocări
- putea să se pregătească cu succes pentru conversațiile care aduc provocări
- deține toate instrumentele pentru a avea o conversație care aduce provocări

CONȚINUTUL ȘI DEZVOLTAREA ATELIERULUI

1. Activitate introductivă (5-10 minute, în funcție de numărul de participanți)

Pentru această activitate, dorim ca participanții să se conecteze la subiect. De asemenea, va servi ca modalitate de prezentare a tuturor participanților.

Luăți o minge mică (sau alt obiect mic pe care îl puteți arunca de la unul la altul) și aruncați-o unui membru al grupului. Rugați respectiva persoană să-și spună numele și să răspundă următoarei întrebări: Care a fost conversația cea mai provocatoare pe care ați avut-o vreodată?

Atunci când termină, adresați-le următoarea întrebare de urmare: "Cum v-a făcut să vă simțiți?"

Acum, rugați respectiva persoană să arunce mingea următoarei persoane care trebuie să-și indice numele și să răspundă aceleiași întrebări (acelorași întrebări).

Această experiență vă va transmite informații foarte importante pentru atelier și, prin cunoașterea propriilor experiențe ale persoanelor, poate traumatizante, cu conversațiile care aduc provocări, puteți face referire la respectivele aspecte la orice moment, pe durata atelierului, pentru a face subiectul mai personal pentru ei. De aceea, este important să adresați suficiente întrebări atunci când este necesar pentru a înțelege cu adevărat situația pe care o descriu participanții, ca și emoțiile resimțite.

Pentru a completa exercițiul și pentru a relaționa pozitiv cu participanții, rugați ultima persoană care a răspuns întrebărilor să arunce mingea înapoi la dvs. și ulterior, ca un membru egal al grupului, va trebui să transmiteți propriile dvs. răspunsuri la întrebări. Fiți cât de cinstit este posibil. Dacă inventați ceva, oamenii vor observa și vă veți pierde credibilitatea.

2. Cum gestionați conversațiile care aduc provocări? (10-15 minute)

ACTIVITATE: Împărțiți participanții în grupuri mici de 3-4 persoane. Rugați membrii să discute asupra acestor întrebări și să scrie răspunsurile:

1. Cum desfășurați o conversație care aduce provocări?
2. Ar trebui să evităm conversațiile care aduc provocări?

Dați participanților aproximativ 3-5 minute să realizeze activitatea.

Ulterior, discutați despre răspunsurile lor în cadrul grupului și treceți în scris răspunsurile principale pe tabla albă.

3. Modele de conversații care aduc provocări (15-20 minute)

ACTIVITATE: Împărțiți grupul în mai multe grupuri mici (preferabil, nu aceleași grupuri ca anterior) și acordați participanților 3-5 minute să descrie cu cine ar putea avea nevoie să desfășoare o conversație care aduce provocări și care ar fi subiectul acesteia (părinți, elevi, directori de școală, colegi).

Ulterior, discutați răspunsurile transmise pe scurt, în cadrul grupului.

Explicați modelele descrise în Anexa I și poate, utilizați variate exemple din lista de posibile conversații pe care le-au indicat participanții, pentru a explica modul în care conversația se potrivește oricăruia dintre modele.

Odată ce ați explicat modelele și ați verificat că acestea au fost înțelese, cu fiecare model rugați participanții să prezinte exemple practice ale modului în care ar putea utiliza respectivul model în cadrul centrului de limbi străine.

4. Joc de rol (15-20 minute)

Acum, este momentul să exersați.

Rugați grupul să reflecteze asupra situațiilor în care, în următoarele 3-6 luni, ar putea trebui să aibă conversații care aduc provocări cu elevii/părinții/collegii și scrieți-le pe tabla albă.

Alcătuți perechi (nu identice celor anterioare).

Rugați o pereche să se prezinte în fața sălii. Persoana A este cursant/părinte/colleg și persoana B este profesorul. Rugați-i să aleagă o situație din listă și să joace rolurile indicate. Dacă este necesar, acordați timp persoanei B pentru a-și pregăti discuția. Aceasta nu trebuie să dureze mai mult de 2 minute. Ulterior, ca grup, analizați:

- ceea ce a mers bine
- ce putea fi făcut diferit
- cum a fost resimțit tipul de conversație de către profesor (persoana B)
- cum a fost resimțit tipul de conversație de cursant/părinte/colleg (persoana A)

Continuați cu această activitate până când toți participanții au exersat.

Încercați să creați o varietate de situații și personaje (cursant, părinte, colleg).

MATERIALE ȘI LINK-URI DE UTILIZAT

- o minge mică
- pix
- foi de hârtie
- anexa
- tablă albă

ÎNTREBĂRI DE OBTINERE A FEEDBACK-ULUI ȘI DE VERIFICARE

Acestea vor dura aproximativ 10-15 minute.

Atunci când atelierul se apropie de final, rugați toți participanții să ia loc. Luați din nou mingea.

Aruncați mintea unei persoane aleatorii din cadrul grupului și rugați-o să răspundă următoarelor întrebări:

- “Care este numele dvs.?”
- “Cu ce rămâneți în minte după acest atelier?”

Și odată ce participanții au răspuns acestei întrebări,

- “Cum se vor modifica conversațiile dvs. care aduc provocări?”

Și ultima întrebare de reflectare:

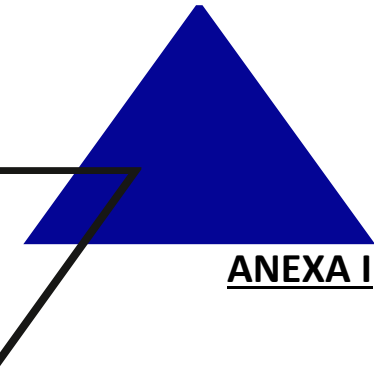
- “Ce credeți despre aceasta?”

Apoi, rugați persoana respectivă să arunce mingea unei alte persoane din cadrul grupului și așa mai departe.

Din nou, dvs. trebuie să fiți ultimul care răspunde întrebărilor. Fiți cinstit cu privire la sentimentele dvs. referitoare la atelier și ceea ce ați fi putut învăța din cadrul acestuia și de la participanți.

Nu presați participanții să transmită un răspuns rapid. Poate va trebui să-i lăsați să se gândească un minut (mai ales prima persoană).

În timp ce toată lumea își transmite răspunsurile, treceți în scris cuvintele cheie din cadrul răspunsurilor lor, pe tabla albă. Ar putea fi “abilitate nouă”, “perspectivă diferită” sau “tratarea conversațiilor diferit” etc. Aceasta va transmite o perspectivă adecvată asupra impactului atelierului dvs. Acest aspect este util nu doar pentru dvs., ci și pentru toți participanții, ca și pentru conducerea centrului dvs. deoarece reprezintă un rezumat al rezultatelor atelierului.



ANEXA I

INTRODUCERE

Desfășurarea conversațiilor care aduc provocări nu face referire doar la transmiterea feedback-ului.

Pot fi multe situații, dar există câteva exemple clasice de motive pentru care se poate desfășura o conversație care aduce provocări:

- Rezolvarea conflictelor în sala de clasă
- Atunci când elevii sau părinții lor cred că sunt mai buni decât sunt cu adevărat
- Confruntarea unui coleg mai în vârstă sau a unui părinte
- Indicarea neajunsurilor unui elev care afectează întreaga clasă
- O problemă pe care o are cursantul, părintele sau colegul și care afectează activitatea dvs. sau mediul de învățare.
- Comportament inadecvat
- Comunicarea unei schimbări/decizii pe care cealaltă persoană poate să nu o agreeze

De ce sunt atât de importante conversațiile care aduc provocări?

Cercetările au constatat că principalul aspect care a separat organizațiile și mediile adecvate și inadecvate de cele foarte bune (cele mai de succes și cu experiență îndelungată) a fost abordarea acestora la adresa conversațiilor care aduc provocări și modul în care acestea au gestionat situațiile la momentul când ceva nu a mers bine. Cele MAI BUNE doar au gestionat conversațiile care aduceau provocări. Etosul lor s-a centrat pe toată lumea, la toate nivelurile, pentru a putea să determine fiecare persoană să fie răspunzătoare. Oamenii și-au asumat responsabilitatea pentru acțiunile lor, pentru eșecuri, ca și, ulterior, pentru modul de regândire a strategiilor de remediere a situațiilor. Aceștia au constatat și că persoanele care și-au făcut opinia cunoscută erau respectați unanim și alți oameni ascultau de ei, și erau considerați de succes fără echivoc. Categoria cuprindea profesori, cursanți și părinți.

De ce evităm conversațiile care aduc provocări?

Chiar date fiind avantajele desfășurării conversațiilor care aduc provocări, cei mai mulți dintre noi cred că o asemenea idee este incomodă și ar prefera să evite astfel de interacțiuni, în speranța că problema va dispărea de la sine.

Ceea ce ne oprește este:

1. Nu știm de unde să începem
2. Teamă de un răspuns necunoscut
3. Nu dorim să părem slabi
4. Teamă de un răspuns excesiv de emoțional
5. Anxietate referitoare la deteriorarea unei relații
6. Incertitudine referitoare la rezultat
7. Lipsa abilităților (de exemplu, feedback, ascultare)
8. Atunci când nu suntem de acord cu mesajul pe care dorim să-l transmitem, de exemplu schimbarea de la nivelul profesorului
9. Am ocolit problema atât de mult încât a devenit mult mai gravă

Care sunt riscurile **DESFĂȘURĂRII** conversației?

- Relațiile de putere
- Etichetarea ca "problematic"
- Sentimentul de excludere
- Răzbunarea
- Rezolvarea problemei

Care sunt riscurile **NEDESFĂȘURĂRII** conversației?

- Lipsa de încredere
- Stimă de sine redusă
- Climat inadecvat - deprimare
- Relații superficiale
- Problema se agravează
- "Celălalt" crede că totul este în regulă.
- Încălcarea valorilor personale

MODELE DE CONVERSAȚII DIFICILE

Modelele de conversații dificile pot fi foarte similare modelelor de obținere a feedback-ului. Cu toate acestea, am subliniat faptul că anumite modele pot funcționa în mod specific pentru conversații dificile.

Niciun model nu este perfect, iar fiecare conversație este diferită. Cu toate acestea, vom discuta mai multe modele care ar putea servi ca inspirație.

Cel mai bine este să adaptați conversația dificilă fiecărei situații în parte.

"Conversațiile simple" se bazează pe cercetările și programele dezvoltate de Centrul pentru Advocacy pentru Pacienți și Profesioniști din cadrul Universității Vanderbilt. Chiar dacă modelul a fost creat, inițial, pentru conversațiile cu medicii, acesta se adaptează ușor variatelor situații, cum ar fi discutarea cu un cursant sau un coleg profesor.

O "Conversație simplă" se precipitează, de obicei, atunci când vedeți sau auziți că cealaltă persoană are comportamente care sunt contrare standardelor dvs. personale sau celor ale centrului dvs. Aceasta este o conversație care apare la momentul când sunteți martorul comportamentului pentru a face persoana respectivă conștientă de faptul că respectivul comportament nu respectă anumite standarde.

Începeți prin a-i spune că-l apreciați ca și cursant sau coleg sau că-i apreciați abilitățile. Apoi, spuneți-i că ați auzit sau ați văzut ceva ce nu era caracteristic și nici corespunzător standardelor. De exemplu, "Michael, să mergem la o cafea. Am observat că ai avut o izbucnire astăzi, în fața cursanților mei. Nu cred că a fost cel mai bun mod de a gestiona situația și m-a îngrijorat." Apoi faceți pauză, astfel este utilă cana de cafea, și luați o sorbitură.

Reacția tipică a celeilalte persoane este aprecierea indicării respectivului aspect. Dacă va nega sau își va justifica comportamentul, aveți răbdare și rugați-l să "se privească în oglindă." Nu spuneți persoanei respective că este rea, ci doar faceți referire la ceea ce ați experimentat dvs. și exprimați-vă sentimentele...

Un alt model este conversația Performer Scăzut. Acesta face parte din instrumentul de leadership pe bază de dovezi highmiddlelow®, dezvoltat de Studer Group, și este creat spre a fi utilizat cu cineva care demonstrează un comportament

inadecvat în mod constant. Este o conversație care ar putea avea loc între un profesor și un cursant.

Începeți conversația pe un ton serios. Este, probabil, o conversație pe care ați avut-o cu respectivul cursant anterior și performanțele sale nu s-au îmbunătățit. Apoi, utilizați modelul DESK:

- D: Descrieți ceea ce ați observat.
- E: Evaluați modul în care vă simțiți.
- S: Indicați ce trebuie făcut.
- K: Fiți conștient de consecințele performanței identice continue a respectivului cursant.

Un model foarte generic de conversații dificile și care aduce provocări este reprezentat de următorii **6 pași pentru conversațiile care aduc provocări**:

1. Pregătire

Dacă acordăm timpul necesar în avans, cu privire la ceea ce dorim să obținem dintr-o conversație, putem utiliza acest aspect ca element ancoră, în vederea menținerii concentrării. Destul de des, ajungem în cadrul unei conversații dificile sau cu încărcătură emoțională, și ne putem găsi în situația de a ajunge dincolo de dialog, la o dezbateră în cadrul căreia doar încercăm să "câștigăm" discuția în contradictoriu.

Nu este o conversație pe care să o desfășurați atunci când sunteți nervoși. Poate veți dori să vă gândiți la ceea ce veți spune, ca și să anticipați modul în care ar putea reacționa cealaltă persoană. Gândiți-vă la întrebările pe care le-ar putea adresa aceasta și pregătiți-vă răspunsurile. Cu cât sunteți mai pregătit, cu atât va fi mai ușor să vă mențineți calmul și să nu vă enervați, ca și să transmiteți o critică mai serioasă.

Dacă este posibil, alcătuiți un scenariu pentru dvs., stabilind aspectul sau comportamentul pe care doriți să-l rezolvați. Reflectați la limbajul pe care îl veți utiliza. De exemplu, "Doresc să vorbesc cu dvs. despre comportamentul din sala de clasă" determină o impresie foarte diferită spre deosebire de "Trebuie să vorbim."

2. Declararea intenției

Nu ocoliți subiectul cu privire la acest aspect, mențineți-vă concentrarea și indicați problema care trebuie gestionată. Aceasta nu trebuie să facă referire la cum vă

simțiți sau să reprezinte o divagare emoțională, în această etapă. Aveți în vedere cum v-ați putea exprima intenția cu privire la conversație înainte de a o începe.

Declarați ce rezultate doriți să obțineți din respectiva conversație. Înțelegere? Modificarea comportamentului? O soluție la o problemă?

Cealaltă persoană trebuie să știe că nu există nicio ordine de zi ascunsă în respectiva conversație.

3. Spuneți-vă punctul de vedere

Uneori, se poate dovedi o sarcină dificilă să mențineți dialogul și să determinați cealaltă persoană să fie deschisă și să vorbească în mod sincer.

De aceea, ar fi o idee bună să începeți cu versiunea dvs. asupra problemei. Prezentați faptele și sentimentele. Este important pentru cealaltă persoană să înțeleagă ce simțiți despre situație. Evitați limbajul orientat asupra persoanei, cum ar fi "Mă faceți să mă simt....". Mai degrabă, spuneți "Această situație mă face să mă simt...".

Dacă doriți să înțelegeți "unde se situează cealaltă persoană" în această situație, este foarte important ca respectiva persoană să înțeleagă "unde vă situați dvs.". Ce credeți și care este baza respectivelor opinii?

4. Ascultați opinia celeilalte persoane

Mai întâi, trebuie să apreciați și să respectați opinia celeilalte persoane și sentimentele sale, care diferă de cele ale dvs.

Dacă nu înțelegeți complet ce vrea să spună respectiva persoană, nu interpretați semnificația, ci solicitați clarificări.

Fiți generos și gândiți-vă că vă puteți înșela. Dacă este posibil, reîncadrați și încercați să acordați o conotație pozitivă cuvintelor/acțiunilor celeilalte persoane și ascultați pentru identificarea intențiilor sale bune. Concentrați-vă pe crearea valorii și pe intențiile pozitive. Fiți obiectiv și demonstrați compasiune, fiți ferm dar prietenos.

Și nu luați nimic personal. Rețineți că, atunci când adresăm o întrebare adevărată, trebuie să fim pregătiți pentru un răspuns adevărat. Acționați moral. Abordați cu curiozitate, mai degrabă decât cu prejudecată. Încercăm să ne înțelegem unii pe ceilalți asupra respectivului aspect, nu să fim de acord sau nu cu aceștia.

5. Gestionarea reacțiilor

Terapia Cognitiv Comportamentală (CBT), dezvoltată de A Beck, indică că, prin schimbarea interpretării de către noi a evenimentelor, ne sunt afectate sentimentele, ceea ce ne poate influența, ulterior, acțiunile și răspunsul emoțional. Nu celelalte persoane ne fac să ne simțim furioși, ci modul în care interpretăm cuvintele și acțiunile lor ne face să avem o reacție emoțională ceea ce, la rândul său, determină furia noastră și acționarea într-un mod mânios.

Pe durata unei conversații care aduce provocări, este important să acordăm timpul necesar gândirii, ca și să nu completăm tăcerea cu întrebări sau comentarii inutile. De data aceasta, este important să reflectați asupra a ceea ce se spune și să vă gestionați emoțiile.

Uneori, cealaltă persoană poate avea nevoie de o pauză mai lungă pentru a explora și a formula gândurile și sentimentele. Aveți încredere să mențineți tăcerea. Fiți atent și demonstrați o atitudine încurajatoare, dar nu vorbiți!

Atunci când ne aflăm într-o situație cu încărcătură emoțională mare, este foarte ușor să ne pierdem concentrarea și să încheiem discuția fără nicio concluzie ceea ce, pe termen lung, poate determina o înrăutățire a situației. Atunci când cealaltă persoană trebuie să plângă sau să se enerveze, dați-i timp pentru aceasta, dar rugați-o să se concentreze pe intenția respectivei conversații.

6. Convenirea asupra etapelor următoare

Odată ce informațiile au fost transmise și persoanele implicate în conversație și-au exprimat opiniile, este vital să treceți către etapele pozitive de gestionare a situației.

La gradul maxim posibil, această etapă trebuie să implice schimbul, prin dare și primire. Nu face referire la cine are dreptate. Și nici la forțarea celeilalte persoane să accepte opinia proprie asupra situației sau căutarea de orice parte a unui mod ușor de a ieși din situație, prin înaintarea pasivă a anumitor cerințe către cealaltă parte. Este vorba despre explorarea problemelor, găsirea anumitor aspecte asupra cărora ambele părți sunt de acord și identificarea modului potențial de avansare, care să funcționeze pentru ambele părți.

Adresarea întrebărilor cu răspuns deschis va fi de ajutor aici. Ambele părți pot avea nevoie să-și ajusteze presupunerile anterioare și să accepte un anumit grad de compromis.

Partajați-vă propriile idei și ascultați sugestiile celeilalte părți. Explorați raționamentul și motivația acesteia, din spatele tuturor acțiunilor sugerate. Odata ce ați ajuns la un anumit acord, clarificați ceea ce a fost decis, cine este responsabil și pentru ce, ca și stabiliți un program de lucru pentru acțiunile sau schimbările convenite.

Conversațiile care aduc provocări nu trebuie să facă referire la cine câștigă, ci la obținerea unor rezultate mai bune.

CE TREBUIE SĂ FACEȚI ȘI CE TREBUIE SĂ NU FACEȚI

Fiți proactiv

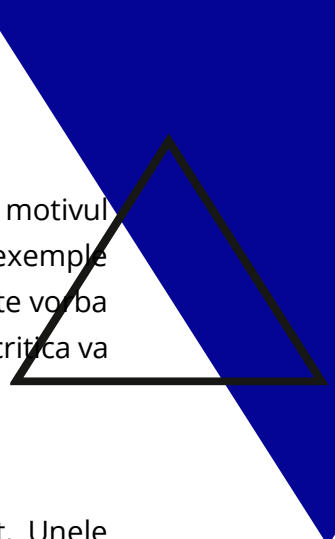
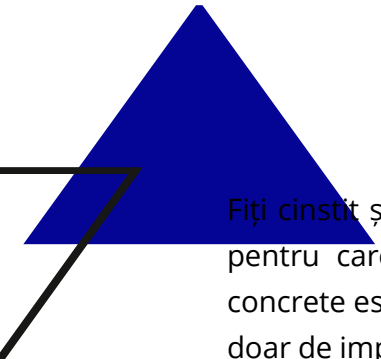
Întârzierea unei conversații dificile poate determina agravarea unei probleme, poate spori mizele și poate determina o acumulare de emoții, în timp. Ignorarea unui cursant cu comportament inadecvat sau rezultate inadecvate nu va determina niciodată o îmbunătățire a performanțelor. Este mai probabil că profesorul va deveni din ce în ce mai frustrat până când va apărea o izbucnire nepregătită, sub imperiul emoțiilor puternice de moment. Pentru evitarea problemelor pe termen lung și a conversațiilor în contradictoriu, fiți proactivi și indicați-vă îngrijorările pe măsură ce acestea apar, în vederea minimizării unei potențiale discuții agresive.

Adeseori, amânăm conversațiile dificile deoarece știm că nu va fi ușor și că, poate, acestea ne vor epuiza de energie și emoții. Chiar dacă este important să nu grăbim nimic, amânarea doar agravează situația. Problema respectivă trebuie să fie confidențială și să fie gestionată într-un mod profesional.

Fiți direct

Atunci când desfășurați o conversație dificilă, fiți direct și ajungeți rapid la subiect. Nu este momentul pentru transmiterea unei cantități mari de feedback sau de complimente. Tehnicile de transmitere a feedback-ului vor ascunde subiectul conversației și impactul acesteia va fi diminuat. Conversațiile dificile devin și mai dificile atunci când subiectul este transmis într-un mod neclar. Chiar dacă poate părea că mergeți direct la partea de critică într-un mod nedelicat, trebuie să știți că faceți un serviciu celeilalte persoane. Cea mai mare parte a timpului, persoana cu care discutăm știe că va fi transmisă o critică, deci decât să ocoliți subiectul, mai bine treceți direct la el.

Fiți specific



Fiți cinstit și meticulos în comentariile transmise, dar și clarificați complet motivul pentru care desfășurați respectiva conversație. Oferiți cât mai multe exemple concrete este posibil, astfel încât persoana respectivă să înțeleagă că nu este vorba doar de impresia dvs. Cu cât asigurați un grad superior de claritate, cu atât critica va fi primită mai bine.

Urmăriți-vă limbajul

Cuvintele pe care le utilizați în cadrul conversației contează foarte mult. Unele cuvinte sau expresii pot răni sau pot transmite putere. Acest aspect este adevărat mai ales pentru relația profesor-cursant.

Unele cuvinte pot răni în așa măsură încât traumatizează cursantul. Mai ales în conversațiile în care acestora li se solicită să fie deschiși și să se situeze pe o poziție vulnerabilă.

Alegeți cuvintele cu atenție și fiți atent la tonul utilizat, ca și la limbajul corpului și alte elemente de comunicare nonverbală. Concentrați-vă pe comportamentul sau acțiunile celorlalte persoane și evitați criticile necesare.

Demonstrați empatie

Chiar dacă mesajul transmis trebuie să fie clar și la obiect, aceasta nu înseamnă că nu puteți demonstra empatie. Gândiți-vă la cum se simte cealaltă persoană pe durata conversației și dați-i voie să-și proceseze emoțiile. Dacă vedeți că respectiva persoană are probleme cu ceea ce i-ați spus, faceți o pauză de câteva minute pentru a-i permite să-și revină. Dacă subiectul conversației este perceput într-un mod inadecvat, reamintiți persoanei motivele pentru care discutați cu ea despre respectiva problemă.

Fiți conștient de faptul că ceea ce veți spune nu este doar dificil de transmis în cuvinte, ci și dificil de auzit. Indiferent ce cuvinte utilizați, ceea ce aude cealaltă persoană și ceea ce percepe din respectiva conversație vor fi influențate de experiențele sale anterioare, de personalitatea, cultura din care provine, atitudinile, temerile, îngrijorările, inteligența emoțională și presupunerile acesteia. De asemenea, gândiți-vă la propriile dvs. reacții emoționale. Sentimentele dvs. vă pot transmite informații asupra a ceea ce este important în respectiva situație. Trebuie să cunoașteți elementele care vă declanșează reacțiile, ca și limitele rolului și responsabilității dvs. Decideți în mod deliberat să demonstrați o grijă detașată, pe durata întrevederii, și dacă vă simțiți copleșit, luați o pauză.

Permiteți celorlalte persoane să adreseze întrebări

Întrebările servesc unui scop dublu. Adresarea întrebărilor ajută cealaltă persoană să proceseze ceea ce s-a întâmplat și vă permite să clarificați și să solidificați detaliile conversației. Dacă nu sunteți sigur că cealaltă persoană înțelege complet conversația, adresați întrebări de clarificare pentru a-i verifica înțelegerea.

Chiar și în cazurile în care subiectul este perfect clar și acesta trebuie discutat, asigurați-vă că vocea persoanei respective este auzită. În timp ce gestionați un anumit subiect, modelați și procesul care permite demonstrarea respectului pentru toate persoanele.

Urmăriți

Documentați cu atenție ceea ce se spune și de către cine, care sunt problemele și orice rezultate convenite pe durata conversației. Confirmarea în scris, la scurt timp după întrevedere, fie sub forma unui fișier privat, fie sub forma unui email către cealaltă persoană care să vă confirme înțelegerea asupra discuției, este de asemenea importantă. Astfel, se pot evita confuziile sau neînțelegerile și se va asigura faptul că, ulterior, veți deține o înregistrare a conversației în cazul în care respectiva problemă nu se rezolvă.

După eveniment, reflectați întotdeauna la modul în care ați fi putut gestiona problema mai bine și apoi, treceți mai departe. Fiți conștient de conversațiile care se vor derula încontinuu în mintea dvs., ce trebuia să fi spus și ceea ce nu ați spus, deoarece vă poate epuiza psihic. Acceptați ceea ce a fost și mergeți mai departe. Uneori, o mică conversație de urmărire sau o dare din cap pentru aprobare va fi suficientă, atunci când vă veți întâlni sau veți vedea din nou cu cealaltă persoană.

BIBLIOGRAFIE ȘI RESURSE:

<https://www.huronlearninglab.com/resources/articles-and-industry-updates/insights/january-2013/difficult-conversations-three-models-for-your-lead>

<https://www.pat.nhs.uk/community-services/CF2/CF2%20Challenging%20Conversations%20Toolkit.pdf>

<https://www.forbes.com/sites/ashiraprossack1/2018/10/28/how-to-have-difficult-conversations-at-work/?sh=6aac398610b7>

<https://www.fix-your-team.com/fix-your-team-book/5-guiding-principles-for-conducting-difficult-conversations/>

<https://ctl.wustl.edu/resources/facilitating-challenging-conversations-in-the-classroom/>

<https://www.teachertoolkit.co.uk/2017/05/26/difficult-conversations/>

L2 LIFESTYLE

Construirea relațiilor cu persoanele dificile

PREZENTAREA ATELIERULUI

„Puțini dintre noi au șansa de a-și alege cursanții, colegii sau conducerea, așa că vor fi întotdeauna oameni pe care îi considerăm frustranți și situațiile care îi implică, dificile. Dacă dorim ca locurile în care ne trăim viața, muncim și învățăm să fie eficiente și plăcute, trebuie să ne depășim tendința de a eticheta oamenii drept „dificili”.

Cheia pentru a construi relații cu alte persoane este gestionarea propriilor percepții asupra acestora. Convingerea noastră este că nimeni nu se trezește dimineața cu intenția de a le face celorlalți viața grea.

În cadrul acestui atelier, ne vom explora propriile percepții despre comportamentele dificile, exersând identificarea posibilelor intenții pozitive din spatele acestora și reflectând asupra strategiilor de comunicare pentru a construi relații cu persoane pe care le considerăm „dificile”.

OBIECTIVELE ATELIERULUI

- De a învăța să observăm când nerăbdarea sau intoleranța comportamentelor ne influențează percepțiile asupra oamenilor
- De a exersa identificarea intențiilor pozitive din spatele comportamentelor pe care le considerăm „dificile”.
- De a învăța strategii de comunicare pentru a construi relații cu persoanele dificile.

CONȚINUTUL & STRUCTURA ATELIERULUI

Partea 1: Introducere: discuție (10 minute): creați grupuri de participanți. Solicitați un scurt rezumat al discuțiilor, de 1 minut.

1. De ce consideră alte persoane ca fiind dificile?
2. Cum putem comunica mai deschis cu ceilalți?
3. Cum ne putem gestiona propria nerăbdare?
4. Care sunt avantajele de a lucra mai strâns cu persoanele pe care le considerăm dificile?

Partea 2: Identificarea intențiilor pozitive. (15 min)

Luați în considerare aceste patru adjective utilizate în mod obișnuit pentru a descrie comportamentul „dificil”. Încercați să le descrieți ca pe niște comportamente pozitive.

„Nerăbdător: probabil această persoană este motivată de rezultate și acțiuni.”

Zgomotos
Critic

Agresiv
Timid

Partea 3: Identificarea intențiilor pozitive: situații. (20 min)

10 minute: Începeți conversația cu participanții despre situațiile cu oameni care pot fi dificili. Notați situațiile și motivele pe o coală albă de flipchart.

Acum citiți citatele de mai jos despre studenții din sală. Aveți astfel de studenți? Explicați situația altcuiva, dar încercați să o descrieți într-un mod pozitiv.

1 „Oh, îl cunosc pe acest student. Adoră să se audă vorbind. Domină întotdeauna discuțiile și nu întreabă niciodată ce cred și ceilalți.”

2 „Atenție la această studentă. Deseori corectează alte persoane în mod agresiv și critică modul lor de exprimare, dar nu își recunoaște propriile greșeli!”

Acum comparați răspunsurile dvs. cu cele sugerate. Răspunsurile dvs. au fost similare sau diferite?

Răspuns: această persoană ar putea avea motive întemeiate ca să fie foarte încrezătoare în propria persoană și, prin urmare, crede că are cu adevărat cele mai bune răspunsuri la întrebările celorlalți. E posibil să-și considere contribuția la discuții, ca fiind constructivă. De asemenea, poate pune mai puține întrebări, deoarece se așteaptă ca și ceilalți să participe la discuții atunci când au ceva de spus.

Răspuns: Este posibil ca aceasta să fie o studentă care crede că are opinii puternice pe această temă. S-ar putea să fie chiar expertă ori limbajul ar putea fi o pasiune pentru ea. De asemenea, s-ar putea să poată să separe persoana de subiect și să nu aibă intenția ca criticile ei să fie personale. Este posibil, totodată ca criticile ei la adresa celorlalți să fie o modalitate de a-și ascunde propria nesiguranță.

La finalul acestei activități, solicitați participanților să revină la situațiile inițiale și să exerseze identificarea intențiilor pozitive din spatele acestora.

Notă pentru formator: intenția este de a ajuta oamenii să vadă atât partea pozitivă, cât și cea negativă. De cele mai multe ori, simpla adoptare a unei perspective noi poate face diferența dintre comportamentele de comunicare distructive și cele care construiesc relații.

Partea 4: Prezentați modelul Pauză, Planificare, Reflectare. Pregătiți acest lucru pe un flipchart sau pe diapozitive înainte de sesiune. (10 min)

Utilizați cadrul următor de lucru pentru a analiza propria situație în momente specifice de dificultate:
Pauză, Planificare, Reflectare

Pauză

Acordați-vă timp și respirați adânc. Țineți-vă respirația timp de 2 secunde și expirați timp de 4 secunde. Aceasta ar trebui să vă liniștească nerăbdarea.

Reflectare

1. De ce consider acest comportament dificil?
2. Cum ar defini alți oameni acest comportament?
3. Cum și-ar explica această persoană comportamentul?
4. Care părți ale comportamentului acestei persoane le înțeleg greșit?
5. Ce fac pentru a înrăutăți această situație?
6. Ce pot face pentru a îmbunătăți această situație?

Planificare

Încercați să utilizați o strategie de dialog pentru o comunicare eficientă.

Partea 5:

Înțelegerea motivației	<i>Pare important. Mi-ai putea spune mai multe de ce ai spus asta?</i>
Clarificați	<i>De ce spui „nedrept”?</i>
Dezvoltați	<i>Deci ce se va întâmpla dacă ...?</i>
Respingeți învinovățirea	<i>Nu cred că a învinovăți oamenii este un lucru corect</i>
Acceptați și mergeți mai departe	<i>Văd că ești mulțumit de asta. Să încercăm să găsim o soluție.</i>
Implicați	<i>Ce părere aveți despre asta?</i>
Opriți negativitatea	<i>Cred că comentariile dvs. sunt destul de negative. Care ar fi o cale pozitivă pentru dvs.?</i>
Faceți apel la valori	<i>Să încercăm să ne concentrăm pe a fi cât mai constructivi posibil.</i>
Provocați	<i>Păreți să fiți împotriva acestui lucru. Care ar fi sugestia dvs.?</i>

Activitate: (20-25 minute) folosiți situațiile din partea a treia. Distribuiți participanții în perechi și cereți-le să se gândească cum să utilizeze structura Pauză-Reflectare-Planificare. După ce au făcut acest lucru, oferiți-le șansa de a juca situațiile dificile împreună. După ce termină, întrebați-i:

1. Ce strategii ați folosit? Cât de eficiente au fost? Ați folosit și altele?
2. În ce mod acest mod de a comunica îmbunătățește relația din scenariul dvs.?

Ce ați aflat despre dvs. în timpul acestei activități?

MATERIALE & LINK-URI DE UTILIZAT

Luați în considerare realizarea unei activități de respirație în grup, pe baza unui filmuleț. Acest lucru poate fi un exercițiu adițional pentru partea a 4-a, în scopul demonstrării valorii pauzei.

<https://www.youtube.com/watch?v=I-RkfE6Mqzk>

FEEDBACK & ÎNTREBĂRI DE VERIFICARE

În grup, analizați comportamentele, strategiile de comunicare și situațiile de adoptat ca urmare a participării la acest atelier. Notați-le în tabelul de mai jos.

Când...	În loc să...	De acum vom...

De exemplu, când am un student dificil la oră, în loc să mă plâng Secretariatului, de acum vom încerca să înțelegem motivele pozitive ale comportamentelor acelor studenți.

CONCLUZII

Construirea relațiilor cu persoanele pe care le considerăm „dificile” necesită să fim comunicatori mai deschiși cu acestea. Dacă ne frustrăm sau ne enervăm pe oamenii care nu fac lucrurile în modul nostru, ne limităm numărul de persoane cu care putem lucra sau învăța. În cele din urmă, recunoașterea interpretărilor negative pe care le aveți despre comportamentul altcuiva, luarea în considerare a sensului acelor comportamente și adoptarea unei strategii de comunicare pozitivă va conduce, fără îndoială, la rezultate pozitive.

L2 LIFESTYLE

CUM SĂ VĂ FACEȚI ÎNȚELES

PREZENTAREA ATELIERULUI

Fereastra Johari

Pentru acest atelier vom folosi un instrument care, în timp ce ne ajută să ne cunoaștem mai bine, poate fi folosit pentru a identifica subiectele cu care se ocupă în mod asertiv. Este un instrument care funcționează în trei direcții:

- de a ne cunoaște mai bine pe noi înșine
- de a ne exprima asertiv
- de a ne identifica convingerile limitative

Îl putem folosi atât cu alți profesori, în unele activități de echipă, cât și cu studenții. Folosirea acestui instrument cu studenții este deosebit de interesantă întrucât, astfel, ne va fi mai ușor să îi cunoaștem și să realizăm o mai bună conexiune cu aceștia. Acest lucru va îmbunătăți semnificativ procesul de învățare.

Durată: 2 ore

OBIECTIVELE ATELIERULUI

Principalele obiective ale acestui atelier sunt reprezentate chiar de direcțiile de acțiune ale acestui instrument:

- de a ne cunoaște mai bine pe noi înșine
- de a ne exprima asertiv
- de a ne identifica convingerile limitative

CONȚINUTUL & STRUCTURA ATELIERULUI

Recomandăm următorul model și parcurs al acestui atelier, deși încurajăm utilizatorii să-l modifice în funcție de nevoile și de obiectivele lor.

- 30 minute - Prezentarea instrumentului și a obiectivelor
- 20 minute - Dezvoltarea câmpurilor individuale ale ferestrei Johari (explicație în anexa II)
- 50 de minute - Completarea conținutului câmpurilor din ferestrele individuale - (instrucțiuni în anexa I)

După cum vedeți, în câmpurile zonei ascunse și ale zonei necunoscute, convingerile limitative vor fi evidențiate și veți puteți lucra asupra acestora. Pe de altă parte, în zona publică și în zona oarbă, vom

antrena comunicarea asertivă. Se acordă atenție sporită evitării judecăților personale ale participanților și se va insista asupra respectării și definirii actelor și atitudinilor.

MATERIALE & LINK-URI DE UTILIZAT

- Anexa I
- Anexa II
- Pixuri
- Foi de hârtie

FEEDBACK & ÎNTREBĂRI DE VERIFICARE

Ultima parte a atelierului este dedicată colectării de feedback din partea participanților, referitor la ceea ce vor descoperi despre ei înșiși. Se va realiza, de asemenea, o analiză a părților care i-au surprins cel mai mult și a modului în care pot fi schimbate creșterile limitative care au apărut odată cu exercițiul și părțile care nu le favorizează, apărute în zona oarbă.

Vă recomandăm să puneți întrebări deschise, cum ar fi:

- Ce credeți despre cum vă văd ceilalți?
- Ați face ceva pentru a schimba asta?
- Credeți că zonele dvs. necunoscute vă afectează viața?
- Ce ați putea face în acest sens?
- Cum ați putea afla mai multe despre modul în care puteți reduce această zonă? (în cazul în care este foarte extinsă comparativ cu celelalte zone)
- Cum credeți că ar fi fereastra dvs. dacă v-ați îmbunătăți comunicarea? Dar asertivitatea?

CONCLUZII

Această secțiune va fi dedicată concluziilor despre atelier și despre acțiunile pe care le-am putea întreprinde pentru a ne îmbunătăți strategia și rezultatele.

Cu cât punem mai multe întrebări în prima parte a feedback-ului, cu atât concluziile noastre vor fi mai precise și, prin urmare, cu atât strategia noastră va fi mai precisă.

De asemenea, puteți nota întrebările care obțin cele mai bune rezultate pentru a le reutiliza și pentru a prezenta altele care au apărut din partea participanților și care nu au fost planificate inițial. Acest lucru va îmbunătăți calitatea și eficiența atelierelor ulterioare.

ANEXA I



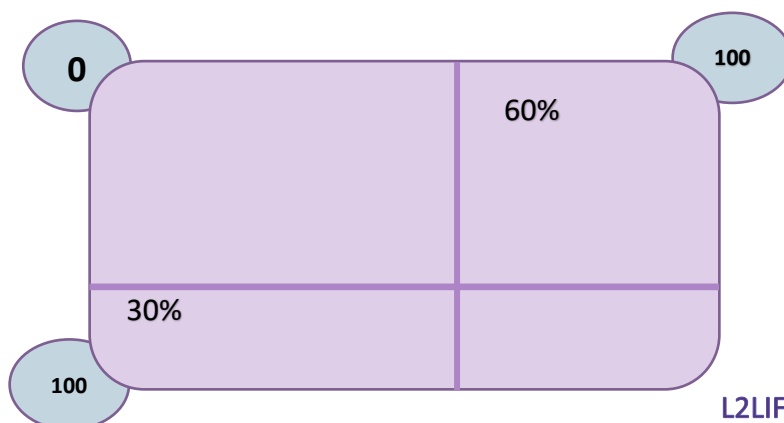
În vederea dezvoltării ferestrei individuale Johari, trebuie să se răspundă la doar 2 întrebări:

- 1) - Cât de mult îmi pasă ce se spune despre mine? (Ne referim la persoanele care nu sunt nici partenerul nostru, nici nu fac parte din familia noastră.)
- 2) – Cât de mult arăt altora ceea ce sunt? (Ne referim la cât de sincere și de oneste sunt părerile lor. Spuneți ce credeți cu adevărat?)

Când răspundeți la prima întrebare, procentul corespunzător este marcat pe partea superioară a scării de la 0 la 100 - 0 nu este important și 100 este foarte important. Răspunsul la a doua întrebare este marcat în stânga (0 - nu îmi împărtășesc modul de a gândi, 100 - întotdeauna spun ceea ce cred)

Următorul pas este să conectăm punctele și astfel să definim cele patru zone ale ferestrei noastre personale.

Exemplu:



ANEXA II

NUMELE PERSOANEI	CE ȘTIU OAMENII DESPRE EI ÎNȘIȘI	CE NU ȘTIU OAMENII DESPRE EI ÎNȘIȘI
CE ȘTIU CEILALȚI DESPRE RESPECTIVA PERSOANĂ	<u>ZONA PUBLICĂ</u>	<u>ZONA OARBĂ</u>
CE NU ȘTIU CEILALȚI DESPRE RESPECTIVA PERSOANĂ	<u>ZONA ASCUNSĂ</u>	<u>ZONA NECUNOSCUȚĂ</u>

Puteți utiliza acest model sau cel pe care l-a dezvoltat fiecare la punctul anterior.

ZONA PUBLICĂ:

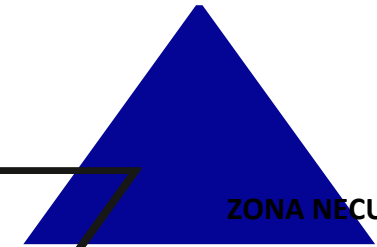
Cuprinde aspecte ale personalității dvs. pe care doriți să le împărtășiți cu ceilalți, iar aceștia răspund oferind feedback fără să arate niciun fel de mustrări. Aici are loc cunoașterea de sine, iar relațiile cu ceilalți se consolidează.

ZONA OARBĂ:

În acest cadran includem toate aspectele pe care ceilalți le cunosc despre dvs., dar care vă scapă. Tot ceea ce ceilalți știu despre dvs., dar despre care nu vă spun, de exemplu, ticuri nervoase, obiceiuri, gesturi recurente care trec neobservate.. Pe lângă faptul că grupul le percepe, trage concluzii din acestea și poate persoanele respective nu îndrăznesc să vi le spună.

ZONA ASCUNSĂ:

Cuprinde aspecte pe care nu doriți să le dezvăluiți celorlalți sau să le împărtășiți cu nimeni. Toate faptele, gândurile, experiența, acțiunile trecutului mai mult sau mai puțin apropiat, temerile, pe care nu dorim să le împărtășim cu ceilalți. Facem acest lucru din diverse motive: pentru a nu ne arăta slăbiciune, pentru a ne ascunde viciile, timiditatea, rușinea, etc.



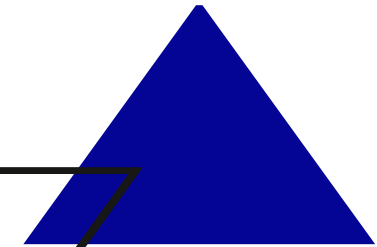
ZONA NECUNOSCUȚĂ:

Cuprinde aspecte ale personalității dvs. pe care nimeni nu le cunoaște, nici măcar dvs. Acest lucru se întâmplă deoarece nu puteți ști cu certitudine care ar fi reacția dvs. și comportamentul pe care l-ați adopta dacă nu ați experimentat anumite situații.

Aici am putea include:

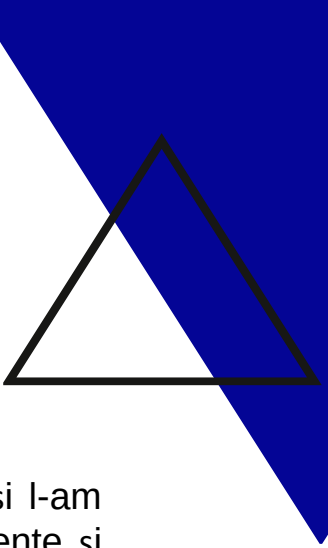
- Aptitudini, talente și abilități potențiale nedevelopate încă (din cauza lipsei de instruire sau a lipsei de oportunități).
- Emoții latente, sentimente neexplorate
- Temeri, fobii sau aversiuni pe care o persoană nu știe că le are.

* Nu se recomandă utilizarea acestui instrument în cazul participanților care se cunosc foarte puțin, deoarece informațiile pe care le-ar putea împărtăși ar fi puține și irelevante.



L2 LIFESTYLE

REFLECTARE



Aceasta este a treia și ultima parte a acestui manual și l-am dedicat creării a trei module care colectează câteva instrumente și concepte și cazuri reale.

Sperăm că acest lucru va ajuta întregul capital uman al academiei să reflecte, să mapeze și să implementeze noi instrumente adaptate situațiilor lor specifice, folosind ca bază tot materialul pe care l-am văzut până acum.

L2 LIFESTYLE

Propria dvs. dezvoltare

A – Ce urmează?

În cadrul proiectului, ne concentrăm pe desfășurarea unui proces de tip autodidact care poate fi implementat cu ușurință în centrele de limbi străine și care ajută, de asemenea, la îmbunătățirea rezultatelor pe care le obțineau acestea până acum.

Datorită testelor pe care le-am efectuat, alături de partenerii proiectului și centrele de limbi străine care au fost implicate pentru testarea unităților și instrumentelor dezvoltate în fiecare IO, am ajuns la concluzia că produsele sunt create în mod optim pentru obiectivul inițial al acestui proiect.

Mai jos, prezentăm câteva sugestii pentru dezvoltarea viitoare de către dvs., ca manager al centrului, ca și pentru ca centrul dvs. să avanseze spre nivelul următor.

B – Înregistrarea propriei dvs. dezvoltări ca manager al centrului de limbi străine

În cadrul acestui proiect, oferim o nouă perspectivă pentru atenuarea celor mai dificile aspecte și pentru sporirea celor pozitive, din moment ce schimbarea referitoare la modul în care relaționăm, învățăm și ne motivăm în cadrul societății devine din ce în ce mai observată.

Pe baza cercetărilor efectuate pe durata proiectului, este clar că abilitățile personale și sociale devin din ce în ce mai importante, semnificația inteligenței emoționare care este atât de necesară în mediile sociale, profesionale și universitare fiind primordială.

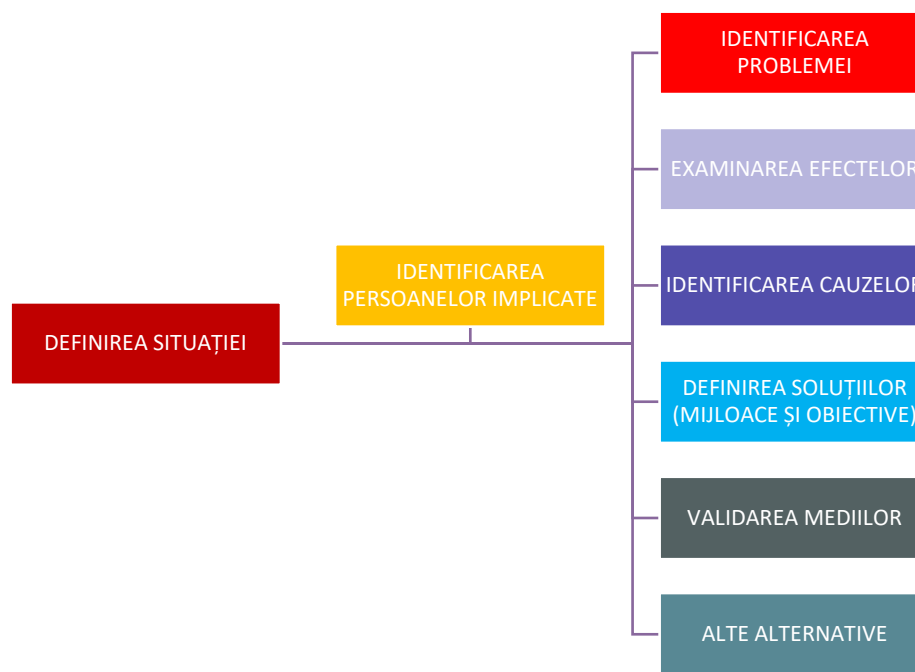
Propunem următoarele etape pentru cartografierea dezvoltării.

1- Analiza situației:

ANALIZA Situației ne ajută să facem primul pas și să vizualizăm schimbarea de care are nevoie centrul de limbi străine. Procesul implică persoanele responsabile și afectate de această problemă (manager, profesori, cursanți).

Reprezintă o examinare meticuloasă a întregului centru de limbi străine și a proceselor care sunt dezvoltate, ca și a rolului care îi este repartizat fiecărei persoane, în prezent.

Pentru identificarea acțiunilor necesare în cadrul acestui proces, am dezvoltat schema care poate fi consultată mai jos.



2- Identificarea nevoilor

Rezultatele obținute în cadrul Evenimentelor de Multiplicare, a atelierelor și a fazelor de testare pe care partenerii le-au desfășurat pe durata proiectului indică că, în vederea implementării unui plan funcțional pentru desfășurarea instrumentelor de formare, este foarte necesar ca nevoile cursanților și ale profesorilor să fie identificate și luate în considerare, pe lângă analiza situației.

De aceea, propunem ca instrument "360° Evaluation" (Evaluarea 360°) pe care îl veți găsi mai jos (ANEXA I), alături de instrucțiunile de utilizare.

Acesta este un instrument foarte util pentru identificarea nevoilor de formare și pentru evaluarea rezultatelor procesului de formare.

ANEXA I

În cadrul 360° Evaluation, criteriile de evaluare sunt împărțite în abilități și rezultate.

1 – Abilități: utilizați abilitățile și cunoștințele pentru conformarea la sarcini în mod eficient.

2 - Rezultate: datele obiective care indică că persoana deține respectivele abilități.

Obiectivele sunt de a dezvolta planuri de acțiune, astfel încât fiecare persoană (profesor și cursant) să-și poată îmbunătăți abilitățile și să-și poată remedia punctele slabe.

În cazul 360° Evaluation, sursele de evaluare sunt variate, abandonând modelul vechi în care doar managerul este responsabil pentru evaluare.

În acest caz, sursele pentru acest tip de evaluare sunt managerul, profesorii, clienții și cursanții.

Pentru efectuarea evaluării, se sugerează tabelul de mai jos, în care personalul își va acorda un scor individual pentru abilitățile fiecărei persoane, cu un scor de la 0 la 5, în care 0 este foarte mic și 5 este excelent. Apoi, se va obține evaluarea medie a fiecărei persoane și va fi alcătuit un plan de acțiune pentru îmbunătățire, dacă ar fi necesar.

NUMELE ABILITATEA	Profesor 1					Profesor 2					Profesor 3					Profesor 4					Manager				

L2 LIFESTYLE

Profesori care ajută profesori

PREZENTAREA ATELIERULUI

Mentoratul implică, în primul rând, a asculta cu empatie, a face schimb de experiență (de obicei reciproc), prietenia profesională, dezvoltarea perspectivei prin reflecție, acționarea ca un consiliu receptiv, încurajator” *David Clutterbuck*.

"**Mentoratul** este o relație de lungă durată, care satisface o nevoie de dezvoltare, ajută la dezvoltarea potențialului deplin din care beneficiază toți partenerii: mentor, cursant și organizația." Suzanne *Fauer*

Mentorul îi ajută pe cursant să învețe ceva ce altfel ar fi dobândit mai puțin temeinic, mai lent sau deloc.

În calitate de manager, trebuie, deseori, să purtăm multe pălării. Din păcate, pentru noi, ziua are doar 24 de ore și nu putem fi întotdeauna siguri că putem dedica atât timp cât ne-am dori pentru sprijinirea profesorilor. De aceea, dacă nu ați realizat deja acest lucru, instituirea unui sistem de mentorat structurat în școala dvs. poate avea un impact profund asupra sprijinului pe care îl obțin profesorii.

OBIECTIVELE ATELIERULUI

- Stabilirea sprijinului profesor pentru profesor.
- Dezvoltarea capacităților necesare pentru a avea conversații de mentorat de succes.
- A ține primele întâlniri dintre mentor și cursant.

Notă: Pregătirea în avans a profesorilor care vor desfășura activități de mentorat și care profesori vor primi activitățile de mentorat (cursanți).

CUPRINSUL & STRUCTURA ATELIERULUI

Activitatea 1: (10 minute)

Există multe cazuri în cultura populară a relațiilor de mentorat. Una dintre cele mai frecvente este din filme.

Arătați câteva dintre imaginile următoare. Rugați profesorii să se gândească ce semnificație ar da mentoratului?

- Yoda
- Mary Poppins
- Goodwill hunting
- Karate Kid

Explorați diversele perspective care apar. Acestea ar putea implica vârsta, sexul și cunoștințele. În esență, mentoratul implică, de regulă, o persoană cu mai multe cunoștințe și una cu mai puține. Deși nu este întotdeauna cazul, multe companii de succes folosesc mentoratul invers, prin intermediul căruia stagiarii sau noii angajați îi vor mentora pe managerii de nivel executiv.

Activitatea 2: (30 minute) Pentru această activitate, va trebui să vă faceți o idee pe care dintre profesorii dvs. doriți să îi includeți în activitățile de mentorat și pentru care doriți să fiți cursanți. Această decizie este, deseori, ușor de luat la începutul unui an universitar când revin profesorii și apar și profesori noi.

Puneți mentorii într-un grup și cursanții în altul. Mentorii ar trebui să răspundă la întrebarea: *Ce NU ați dori de la un cursant?* Iar cursanții ar trebui să răspundă la întrebarea: *Ce ți-i dori de la un Mentor?*

Acordați grupurilor suficient timp pentru a-și nota ideile pe o coală de hârtie de tip flip-chart. Solicitați grupurilor de mentori și cursanți să își prezinte rezultatele reciproc. La final, încurajați grupul să creeze un set, bazându-se pe valorile fiecărui set de răspunsuri.

Activitate (10 minute).

Prezentați pe scurt calitățile unui mentor:

Un mentor trebuie să:

- Fie un contribuabil puternic, cu profunzime în predare
- Fie conștient, să aibă experiență și o înțelegere clară a școlii și a contextului acesteia
- Fie un MODEL de comportament
- Fie interesat de dezvoltarea altora
- Fie disponibil!!

Un mentor nu:

- stabilește întâlniri secrete cu cursantul
- acționează ca înlocuitor al managerului de linie în ceea ce privește dezvoltarea personală și alocarea sarcinilor
- transmite detalii specifice despre ceea ce „ar trebui” să facă cursantul
- încurajează bârfele sau văicărelile

- acționează în numele cursantului
- creează o clonă!

Un bun cursant:

Un cursant rău:

- Se simte responsabil pentru dezvoltarea profesorului său
- Cere și este deschis la feedback
- Oferă feedback
- Exprimă clar ce așteptări și ce obiective are de la această relație
- Se pregătește conștiincios pentru fiecare întâlnire
- Este pregătit să fie provocat și să provoace

Activitatea patru: (30 minute) Prima întâlnire dintre mentor și cursant poate avea loc în atelier. În acest moment spuneți-le profesorilor cursanți cine va fi mentorul lor. Acordați-le următoarele criterii pentru a ține prima întâlnire de aproximativ 20-30 de minute

Cunoaștere reciprocă

- O scurtă descriere a experienței de predare a mentorului (și a cursanților)
- Parametrii relației - așteptări (contractul)
- Discuții despre aspirații, provocări, necesități de dezvoltare
- Stabilirea unor puncte clare de acțiune
- Programarea următoarei întâlniri

Reguli de bază

- Obiective
- Care sunt limitele/constrângerile mentorului?
- Cum veți ști că relația funcționează?
- Cum veți lucra împreună?
- Cum doriți să programați întâlniri și să comunicați unul cu altul?
- Cum vor fi organizate întâlnirile?
- Cât de des doriți să vă întâlniți?
- Cât de structurate doriți să fie întâlnirile dvs.?
- Cum veți face față relației dacă una dintre părți consideră că aceasta nu funcționează?



--

MATERIALE & LINK-URI DE UTILIZAT

--

FEEDBACK & ÎNTREBĂRI DE VERIFICARE

Nu există un set specific de întrebări de feedback pentru acest atelier, dar, în general, este bine să programați un atelier de urmărire după 3 luni pentru a verifica modul în care s-a desfășurat mentoratul: Ce funcționează bine? Ce nu funcționează încă? Ce fel de sprijin suplimentar au nevoie ambele părți?

În mod informal, managerii pot începe să monitorizeze numărul de întrebări și de cereri de sprijin primite. Este probabil ca acestea să scadă. În același timp, nivelul de sprijin ar trebui să crească în echipa dvs.!

CONCLUZII

În cazul în care considerați că echipa dvs. are nevoie de sprijin suplimentar în ceea ce privește aspectele de mentorat, vă recomandăm să parcurgeți cu aceștia atelierul de întrebări de impact și să solicitați un parteneriat de mentorat mai puternic pentru a demonstra cum ar trebui să se desfășoare o sesiune de mentorat.



lifestyle
Effective coaching
of language students in Europe

ERASMUS+ PROGRAMME

Proiectul L2lifestyle este finantat prin programul Erasmus+



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union