



**CRISISS – Hodnotenie mäkkých
schopností a overovanie zručností pre
dobrovoľníkov v nadnárodnej kríze**

**Nástroj na propagáciu mäkkých
zručností dobrovoľníkov**



Vyhlásenie o autorských právach



Táto práca je licencovaná medzinárodnou zmluvou Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).

Máte možnosť:

- zdieľať — kopírovať a distribuovať materiál na akomkoľvek médiu alebo formáte
- prispôbiť — remixovať, transformovať a použiť materiál ako podklad ďalšej práce

za nasledujúcich podmienok:

- Uvedenie autora — musíte poskytnúť správnu citáciu, odkaz na licenciu a uviesť, či došlo k zmenám. Môžete tak urobiť akýmkoľvek primeraným spôsobom, ale aby z toho nevyplývalo, že poskytovateľ licencie súhlasí s vami alebo s vaším použitím.
- Nekomerčne — Tento materiál nesmiete používať na komerčné účely.
- Zdieľať rovnako — Ak remixujete, transformujete alebo používate materiál ako podklad ďalšej práce, musíte svoje príspevky distribuovať pod rovnakou licenciou ako originál.

Číslo projektu: 2020-1-DE02-KA204-007592

Podpora vytvorenia tejto publikácie zo strany Európskej komisie nepredstavuje schválenie obsahu, ktorý odráža iba názory autorov a Komisia nezodpovedá za akékoľvek použitie informácií obsiahnutých v tejto publikácii.

Obsah

0	Úvod	6
1	Prezentácia nástroja na propagáciu mäkkých zručností	9
1.1	Zručnosti v oblasti spolupráce	10
1.1.1	Tímová práca	11
1.1.2	Prispôsobivosť a flexibilita	15
1.1.3	Schopnosť riešiť konflikty	18
1.1.4	Vytváranie sietí	21
1.2	Organizačné zručnosti	27
1.2.1	Líderstvo	28
1.2.2	Inovativnosť	32
1.2.3	Strategické plánovanie	36
1.2.4	Analytické myslenie	41
1.3	Osobné zručnosti	43
1.3.1	Sebauvedomenie	44
1.3.2	Emočná inteligencia	47
1.3.3	Odolnosť	50
1.3.4	Osobný rozvoj	56
1.3.5	Zručnosti v oblasti sebariadenia	60
1.4	Sociálne zručnosti	64
1.4.1	Komunikačné zručnosti	65
1.4.2	Zručnosti pri riešení problémov	68
1.4.3	Medzikultúrne zručnosti	71
1.4.4	Prezentačné zručnosti	74
1.4.5	Zručnosti orientované na klienta	78
2	Usmernenia pre vytvorenie portfólia na propagáciu mäkkých zručností dobrovoľníkov	85
2.1	Prečo portfólio?	85
2.2	Používanie portfólia zručností na manažovanie zamestnateľnosti a odborného rozvoja	86
2.3	Kedy a ako používať portfólio	86
2.4	Čo by malo byť súčasťou portfólia?	88
3	Ako postupovať – operatívne nástroje	90
3.1	Implementácia E-portfólia	90
3.1.1	Sociálne siete	90
3.2	Špecializované nástroje pre tvorbu e-portfólia pre dobrovoľníkov	91
3.3	Správa obsahu a iné "technické" nástroje	98

3.4	Ďalšie užitočné nástroje	102
3.5	Video CV	105
3.5.1	Čo je video CV?	105
3.5.2	Ako vytvoriť video CV	105
3.5.3	Aké sú základné chyby, ktorým je potrebné sa vyhnúť?	106
3.5.4	Tipy ako vytvoriť atraktívny video-životopis	106
3.2.5	Aké vybavenie potrebujete?	107
4	Zdroje a referencie	108
Klaster 1	Kooperačné zručnosti – Zručnosti v oblasti spolupráce	108
Klaster 2	Organizačné zručnosti	110
Klaster 3	Osobné zručnosti	111
Klaster 4	Sociálne zručnosti	114
5	Partneri projektu CRISIS	116

Úvod



0 Úvod

Počas prvých týždňov roka 2020, viedla pandémia Covid 19 k tomu, že sa ľudia po celej Európe začali venovať dobrovoľníckej činnosti pre svojich susedov a ľudí v núdzi. Dobrovoľníctvo a s ním spojené prevzatie zodpovednosti v rámci občianskej spoločnosti získalo nové uznanie. Nástroje na to použité (napr. platformy na vyhľadávanie dobrovoľníkov) boli vytvorené, zaktívované a začali sa používať takpovediac „zo dňa na deň“ a to vďaka digitálnym technológiám.

Ľudia sa usilovali o blaho svojich susedov, starším ľuďom a ľuďom so zdravotným postihnutím, ktorí nemohli opustiť svoj domov, robili nákupy, alebo im pomáhali s každodennými činnosťami. Najmä na začiatku pandémie sa zhostili úloh, ktoré s ich skutočným povoláním alebo odbornosťou nesúviseli, napr. v oblasti starostlivosti, poľnohospodárstva, či mobility.

Keď sa však pozrieme bližšie, európske spoločnosti boli od začiatku roka 2020 v krízovom režime: cez COVID-19, cez povodne, požiare, búrky, v ktorých sa dobrovoľníci neuveriteľne angažovali pre svojich spoluobčanov. Dňa 24. februára 2022 sa pridala humanitárna kríza, ktorú si v Európe sotva kto vedel predstaviť - ruská agresia voči Ukrajine. Mnoho tisíc utečencov z Ukrajiny, najmä žien a detí, muselo opustiť svoje domovy kvôli vojne. Spočiatku nachádzali prijatie a empatiu v susedných ukrajinských krajinách Poľsku, Slovensku a Rumunsku. Niektorí z nich sa presunuli ďalej k príbuzným a priateľom v iných krajinách, niektorí zostali blízko hraníc v utečeneckých táboroch, aby sa čo najskôr dostali späť. Mnohým z nich pomohli dobrovoľníci, ktorí zo súcitu organizujú ubytovanie, presuny a vecné dary. Ochota pomôcť a solidarita v celej Európe je mimoriadna a všetci sme si zrazu uvedomili, ako skvelo dokáže Európa v takejto kríze držať spolu.

Identifikácia mäkkých zručností získaných v kríze

O to dôležitejšie je týmto dobrovoľníkom niečo vrátiť, a to CRISISS robí! CRISISS je európsky projekt financovaný z programu ERASMUS+. Nadnárodné partnerstvo CRISISS tvorí sedem európskych inštitúcií z radov dobrovoľníckych organizácií, inštitúcií pre osoby so zdravotným postihnutím, organizácií pre poradenstvo pre mládež a rodinu, sociálnych partnerov, inštitúcií pre vzdelávanie dospelých, centier sociálneho výskumu a odborníkov na vývoj digitálnych vzdelávacích zdrojov. Vytvorili nástroje, ktoré pomáhajú dobrovoľníkom identifikovať a overovať ich vlastné mäkké zručnosti, zvyšovať povedomie o význame mäkkých zručností v profesionálnom živote a rozpoznávať neformálne a informálne kompetencie prostredníctvom zhromažďovania podkladov. Tieto materiály vytvorili na viacjazyčnej a interaktívnej elektronickej platforme a ako mobilnú aplikáciu pre smartfóny.

Nástroje CRISISS

Hlavnou otázkou je, ako rozpoznať tieto nové zručnosti? Ako môžu zamestnávateľia spoznať tieto zručnosti ako pridanú hodnotu pre tímovú prácu, stresové situácie alebo medzikultúrne úlohy, ktoré potrebujú vyriešiť? To je možné len vtedy, ak sa tieto zručnosti validujú. Aj keď formulácia naznačuje niečo iné, práve "mäkké zručnosti" môžu mať v pracovnom živote rozhodujúci význam.

Prístup CRISISS je dvojaký: Nástroj na identifikáciu mäkkých zručností je k dispozícii v digitálnej podobe: <https://crisiss.eu/training/> ktorý je prístupný prostredníctvom počítača alebo tabletu, ale aj prostredníctvom aplikácie v mobilných zariadeniach. Pomáha dobrovoľníkom identifikovať ich mäkké

zručnosti získané v čase krízy. Vygeneruje certifikát s výsledkom, ktorý možno predložiť potenciálnym zamestnávateľom..

Nástroj na propagáciu mäkkých zručností dobrovoľníkov – poskytuje prístup k zdrojom propagujúcim dobrovoľnícku prácu pre budúcich zamestnávateľov

Ďalším výstupom projektu je tento nástroj na propagáciu mäkkých zručností, ktorý práve čítate. Ide o ďalší podporný nástroj, ktorý dobrovoľníkom poskytuje množstvo nápadov, ako využiť mäkké zručnosti, ktoré získali v krízových situáciách. Prostredníctvom digitálnych zdrojov poskytuje aj prístup k ďalším nástrojom, ktoré sa už používajú v celej Európe. Celkovo partnerstvo CRISISS zhromaždilo viac ako 20 digitálnych nástrojov (v slovenčine a angličtine je dostupných 14) - webových stránok, aplikácií, podporných nástrojov rôzneho druhu - ktoré sú užitočné na vlastnú propagáciu vašich mäkkých zručností získaných v dobrovoľníckej činnosti. Je na vás, aby ste sa rozhodli, ktorý z týchto nástrojov je najvhodnejší na prezentáciu a propagáciu vášho dobrovoľníctva. Aby sme vám uľahčili výber, tieto nástroje sme obsahovo popísali. Väčšina z nich bola vybraná špeciálne na použitie dobrovoľníkmi, ale niektoré ďalšie sú veľmi užitočné nástroje, aj keď nie vždy vychádzajú z dobrovoľníckeho prostredia.

Nástroje CRISISS ako bezplatný balík pripravený na použitie

Nástroj na identifikáciu mäkkých zručností a nástroj na propagáciu mäkkých zručností sú v tomto ohľade pohodlným a zároveň bezplatným balíkom riešení na identifikáciu a ďalšie využitie sociálnych zručností.

Očakáva sa, že hlavnými používateľmi nástrojov CRISISS budú dobrovoľnícke organizácie, ale v konečnom dôsledku sú tieto nástroje k dispozícii všetkým dobrovoľníkom, ktorí majú záujem dozvedieť sa o sebe viac

Akokoľvek sú profesijné skúsenosti dobrovoľníkov rozdielne, jedno majú spoločné: dobrovoľníctvo v čase krízy sa ukazuje ako spôsob, ako čeliť krízam, byť spoločensky aktívny a cítiť sa súčasťou občianskej spoločnosti. Dobrovoľníci získavajú nové mäkké zručnosti, ako sú tímový duch, kritické schopnosti, komunikačné zručnosti, medzikultúrne kompetencie, zvládanie stresu, disciplína a sebadôvera. Dobrovoľníctvo sa ukazuje ako efektívne vzdelávacie prostredie. Presne povedané, dobrovoľníctvo je skvelou príležitosťou na získanie mäkkých zručností, ktoré by sa potom mohli použiť ako dodatočná kvalifikácia v akomkoľvek profesionálnom prostredí.

Členovia partnerstva CRISISS vám prajú úspešné používanie všetkých nástrojov!

Wolfgang Eisenreich (Science Initiative Lower Austria, hlavný editor)

Pantelis Balaouras (GUnet), Sonja Bercko-Eisenreich (INTEGRA Institute for Development of Human Potentials), Annalisa Arru (CESCOT Veneto), Karin Drda-Kühn (media k GmbH), Maria M. Serrano (ALDAIMA), Costas Tsimpanis (GUnet), Alenka Valjašková (QUALED občianske združenie pre kvalifikáciu a vzdelávanie), Ingrid Zimmermann (media k GmbH) ako prispievatelia do tejto publikácie.

Prezentácia nástroja na propagáciu mäkkých zručností



1 Prezentácia nástroja na propagáciu mäkkých zručností

Na základe kvalitatívneho prieskumu v partnerských krajinách a prieskumu literatúry na európskej úrovni bolo v rámci projektu CRISIS vybraných 18 mäkkých zručností, ktoré sa považujú za dôležité pre pracovnú integráciu ľudí, ktorí pracovali ako dobrovoľníci.

Osobné zručnosti

- Sebauvedomenie
- Emočná inteligencia
- Odolnosť
- Osobný rozvoj
- Zručnosti v oblasti sebariadenia

Sociálne zručnosti

- Komunikačné zručnosti
- Zručnosti potrebné na riešenie problémov
- Medzikultúrne zručnosti
- Prezentačné zručnosti
- Zručnosti orientované na klienta

Kooperačné zručnosti – zručnosti v oblasti spolupráce

- Tímová spolupráca
- Prispôsobivosť a flexibilita
- Schopnosť riešiť konflikty
- Vytváranie sietí

Organizačné zručnosti

- Líderstvo
- Inovativnosť
- Strategické plánovanie
- Analytické myslenie

V nasledujúcom texte nájdete informácie o týchto mäkkých zručnostiach, najmä v súvislosti s dobrovoľníckou činnosťou a prácou v čase krízy. V prípade, že ste si už overili svoje mäkké zručnosti získané v dobrovoľníckej činnosti prostredníctvom identifikačného nástroja CRISIS [na elektronickej platforme CRISIS](#), možno by ste chceli urobiť ďalší krok a zlepšiť svoje portfólio pre uplatnenie na trhu práce. V kapitolách 2 a 3 nájdete mnoho odporúčaní a tipov.

1.1 Zručnosti v oblasti spolupráce

Zručnosti v oblasti spolupráce nám umožňujú dobre spolupracovať s ostatnými. Väčšina dobrovoľníckych prostredí si vyžaduje spoluprácu, takže tieto zručnosti sú nevyhnutné. Zahŕňajú pochopenie rôznych perspektív, riadenie priorít od každého v skupine a splnenie očakávaní ako spoľahlivý člen tímu. Úspešná spolupráca si vyžaduje ducha spolupráce a vzájomný rešpekt.

Myšlienka spolupráce sa zdá byť dosť jednoduchá, ale v skutočnosti môže byť náročné spolupracovať s ostatnými. Každá osoba v tíme má silné a slabé stránky, komunikačné preferencie a osobné ciele. Spoluprácu by mohla ovplyvniť aj osobitná kultúra dobrovoľníckej organizácie. Využívanie zručností v oblasti spolupráce v rámci tímu dobrovoľníkov môže zahŕňať:

- Udržiavanie otvorenej komunikácie a nezadržiavanie žiadnych informácií potrebných na vykonávanie úloh
- Dosiahnutie konsenzu o cieľoch a metódach na dokončenie projektov alebo úloh
- Uznanie príspevkov ostatných v tíme, ocenenie druhých tam, kde je to na mieste
- Identifikácia prekážok a spoločné riešenie problémov, keď sa vyskytnú
- Umiestnenie skupinových cieľov nad osobnú spokojnosť a/alebo uznanie, najmä ak ste lídrom
- Ospravedlnenie sa za nesprávne kroky a odpúšťanie chýb druhým; udržovanie pocitu krivdy alebo sabotovanie úsilia ostatných členov tímu ničí spoluprácu

V prostredí CRISISS obsahuje klaster zručností v oblasti spolupráce štyri zručnosti: tímová práca, prispôsobivosť a flexibilita, schopnosť riešiť konflikty a vytváranie sietí. Výber zručností nie je založený na konkrétnej metóde alebo škole, ale na relevantnosti zručností z hľadiska krízovej situácie, do ktorej sú zapojení dobrovoľníci. Projektový tím CRISISS zvolil túto metódu z troch dôvodov:

- Chýbajúci štandardizovaný metodický prístup: Metodické prístupy k potvrdzovaniu zručností sa v európskych krajinách líšia. To môže súvisieť s akademickými smermi a návykmi, ktoré podporujú alebo bránia šíreniu tej či inej konkrétnej metódy.
- Prepojenie s krízami: Kríza nebola zámerne špecifikovaná, pretože evaluačný nástroj CRISISS sa nezameriava výlučne na jedinú krízu (hoci v čase vytvorenia nástroja bola v našom informačnom priestore najsilnejšie prítomná kríza spôsobená ochorením COVID-19). Za krízu sa považuje každá situácia, ktorá predstavuje emocionálne významnú udalosť alebo radikálnu zmenu postavenia v živote človeka.
- Počiatočná situácia dobrovoľníckeho zapojenia: Tento druh zapojenia nie je porovnateľný s počiatočnou situáciou profesionálneho pomocníka, ktorý bol kvalifikovaný na riešenie krízovej situácie. V dôsledku toho prichádzajú do hry ďalšie zručnosti.

1.1.1 Tímová práca

Práca v skupine či v tíme je neoddeliteľnou súčasťou zručností potrebných pri práci dobrovoľníka. V skutočnosti je tímová práca jednou z najdôležitejších zručností v akejkoľvek profesionálnej oblasti.

Existuje mnoho faktorov, ktoré majú vplyv na schopnosť dobrovoľníkov pracovať tímovo. Tým, že pomáhajú ľuďom v kríze, čelia rôznym druhom tlakov:

Vonkajšie požiadavky – pochádzajú od klientov, neočakávaných situácií a problémov, ktoré sa objavujú v kríze, ako aj od spolu-dobrovoľníkov alebo dobrovoľníckej organizácie. Jedná sa o ľudí a situácie, ktoré od nás niečo chcú či požadujú.

Termíny – ide o obmedzený čas, v rámci ktorého musí byť úloha alebo služba dokončená.

Vnútorne požiadavky – ide o osobné očakávania a normy, ktoré kladieme sami na seba. Niektorí ľudia na seba vyvíjajú tlak a chcú urobiť viac, ako sa od nich očakáva; niektorí sú perfekcionisti, ktorí sú motivovaní vysokými štandardmi a excelentnosťou.

Vnímanie nebezpečenstva – je to vnútorný monológ, ktorý človek hovorí sám sebe na každom kroku cesty. Tým, že si predstavujeme negatívne scenáre, vyvíjame tlak sami na seba.

Hodnotenie našej schopnosti plniť úlohy – je to tlak, ktorý vytvárame vetami ako napríklad: „Neexistuje spôsob, ako by som toto mohol urobiť“. Tieto druhy viet odrážajú mieru našej sebaistoty (či naopak neistoty).

Je nevyhnutné si uvedomiť, že nemôžeme zmeniť vonkajšie tlaky, ale môžeme ich ovplyvniť.

Vnútorne tlaky môžeme zmeniť našimi myšlienkami, emóciami, pocitmi vlastnej účinnosti a dôvery. Je dôležité pracovať na riadení týchto prvkov, pretože tak dostávame pod kontrolu úroveň stresu a tlakov, ktoré na seba kladieme.

Najmä v dobrovoľníckych pracovných prostrediach sa môže stať, že osoby sa vzdávajú príliš veľkej časti svojej pohody v prospech klientov. Dôležitým spôsobom, ako sa postarať o svoju vnútornú pohodu, je byť asertívny/a.

Skupinový proces v tíme sa skladá z rôznych prvkov, prítomných od okamihu vzniku skupiny až do jej zániku. Hlavnými prvkami tímu sú platné normy (formálne ustanovené aj tie neformálne), úroveň súdržnosti, úroveň dôvery medzi členmi, stratégie riešenia konfliktov v rámci tímu aj mimo neho atď.

Efektívne tímy vykazujú nasledujúce charakteristiky:

- Majú jasný účel a ciele.
- Členovia tímu sa navzájom rešpektujú.
- Členovia tímu spolupracujú a prípadný konflikt aktívne riešia.
- Existuje rovnováha medzi procesnými a obsahovými otázkami.
- Členovia sú aktívni.
- Spätná väzba je medzi členmi vítaná a poskytuje sa jasným a ohľaduplným spôsobom.
- Rozmanitosť v rámci tímu je rešpektovaná.

V oblasti tematickej práce pomocných profesií a v dobrovoľníckych činnostiach má zásadný význam proces intervízie a supervízie, ktoré sú dôležitými „profesionálnymi“ nástrojmi, najmä u priamych poskytovateľov pomoci ľuďom v krízových situáciách.

Ako to súvisí s krízou?

Dobrá tímová komunikácia bez zbytočných komunikačných zvukov je mimoriadne dôležitá počas pandémie alebo krízy. Nielenže sú ľudia v čase krízy citovo zraniteľnejší, ale v týchto časoch sú vysoká reaktivita a „nabudenosť“ priam žiadúce. Rýchly komunikačný skrat môže paralyzovať komunikáciu tímu v dlhodobom horizonte. Vedomosti a odborná príprava komunikačných zručností sú preto predpokladom pre tímovú prácu a úspešnú prácu v oblasti dobrovoľníctva.

1 Komunikácia

Základom efektívnej tímovej práce je komunikácia. Či už pracujete ako dobrovoľník, v novom projekte alebo na pracovisku, je dôležité otvorene a pravdivo hovoriť so svojimi spolupracovníkmi o očakávaniach, termínoch a zodpovednostiach. Takzvaná otvorená komunikácia podporuje dôveru a posilňuje pozitívne prostredie. V každom tíme sa môžu vyskytnúť aj nezhody; preto je dôležité komunikovať s rešpektom. V tímovej komunikácii je dôležité poznať a brať do úvahy role v rámci tímu.

Ako to súvisí s krízou?

Najdôležitejšie zručnosti v tímovej práci sú schopnosť kvalitatívne počúvať, dobré verbálne zručnosti (parafrázovanie, sumarizácia, syntetizácia, ukotvenie rozhovoru v pozitívnom vzťahovom rámci, poskytovanie zrozumiteľnej a konštruktívnej spätnej väzby), pozorovanie a čítanie neverbálnej komunikácie medzi členmi tímu a zároveň uvedomovanie si vlastných neverbálnych signálov. Samozrejme, nesmieme vynechať dôležitosť písomnej a online komunikácie.

2 Time management

Dôležitými prvkami tímovej práce sú aj spoľahlivosť a zodpovednosť. Očakáva sa, že členovia tímu budú dodržiavať určitú úroveň organizačných zručností, stanovovať zvládnuteľné ciele a informovať ostatných o aktuálnej situácii ohľadne plnenia termínov. Dobrovoľníci tiež využijú zručnosti time managementu, aby mohli uprednostniť či delegovať niektoré úlohy, a tým ponúknuť viac času klientom, ktorí potrebujú mimoriadnu pozornosť a/alebo starostlivosť.

Ako to súvisí s krízou?

Keď sa počas dobrovoľníckeho zapojenia naučíte vyvážiť úlohy a počet termínov, uľahčí vám to prispôsobenie sa prípadnému tímovému pracovnému prostrediu v budúcnosti. Zvládnutie zručností time managementu u dobrovoľníka, znamená pre jeho klientov lepšiu možnosť nadviazania spolupráce a dostatočnej úrovne dôvery, že vzájomné dohody budú naplnené. Obzvlášť výrazne to platí v časoch pretrvávajúcej krízy.

3 Riešenie problémov

Riešenie problémov je schopnosť prekonávať problémy pomocou zručností kritického myslenia, ktoré človeka dovedú k určitému riešeniu. Keď ľudia pracujú spoločne, môžu zdieľať a porovnávať svoje

nápady a vybrať ten, ktorý problém vyrieši najlepším spôsobom. U každého problému je zvyčajne k dispozícii viac ako jedno riešenie. Prvým krokom pri riešení problému je pochopiť, že problém existuje. Definovať problém znamená presne vyjadriť, v čom konkrétne je problém. Byť schopný identifikovať a vyriešiť vyskytujúci sa problém je nevyhnutnou súčasťou úspešného riadenia tímovej práce.

Ako to súvisí s krízou?

Keď nastanú určité náročné situácie, efektívni riešitelia problémov sú schopní myslieť mimo zabehnuté koľaje. Namiesto toho, aby sa zamerali na negatívne výsledky, zostávajú pokojní a pomáhajú posúvať veci smerom k vyriešeniu problému. Stav krízy zhoršuje ako samotný problém, tak aj možnosť jeho rýchleho riešenia.

4 Kritické myslenie

Kritické myslenie vám umožňuje robiť lepšie rozhodnutia. Pozostáva z mentálnych procesov správneho rozhodovania, analýzy a hodnotenia. Zahŕňa všetky dostupné procesy uvažovania s cieľom vytvoriť solídny úsudok, ktorý zosúladzuje dôkazy so zdravým rozumom. Kritické myslenie, okrem analýzy, zahŕňa aj syntézu, vyhodnocovanie a rekonštrukciu myslenia. Kritickí myslitelia zhromažďujú informácie zo všetkých zmyslov, slovných a/alebo písomných výrazov, reflexie, pozorovania, skúseností a uvažovania. Kritické myslenie má svoj základ v intelektuálnych kritériách, ktoré presahujú rozdelenie poznania na jednotlivé vedné obory. Patria sem zrozumiteľnosť, dôveryhodnosť, pravdivosť, presnosť, relevantnosť, hĺbka aj šírka poznania, logika, zmysluplnosť a spravodlivosť.

Ako to súvisí s krízou?

Kritickým myslením – preskúmaním všetkých strán problému, udalosti alebo okolností, úvahami o minulých skúsenostiach a počúvaním toho, čo hovoria ostatní členovia skupiny – sa dá prísť k prielomu, ktorý posúva váš tím vpred novými a vzrušujúcimi spôsobmi. Kritické myslenie je nevyhnutnou osobnostnou zručnosťou v tímovej práci.

5 Líderstvo

Vedenie tímu vyžaduje znalosti a zručnosti a tie závisia od štýlu riadenia a skúseností. Dobrý líder musí udržiavať rovnováhu v orientácii na požadované výsledky a zabezpečiť napĺňanie cieľov tímu. Zručnosti dobrého líderstva sa spájajú a integrujú s niekoľkými ďalšími zručnosťami, ktoré sú tiež úspešne integrované s osobnými zručnosťami a charakteristikami jednotlivca, ako napríklad:

Odvaha – Odvahu preukazujeme, keď sa konfliktom nevyhýbame, nepopierame ich ani sa ich nebojíme, ale hľadáme riešenia spolu so všetkými členmi skupiny. Odvážny líder je čestný, dôveryhodný a priamy v komunikácii. Pozná emócie ostatných členov a môže ich vyhodnotiť.

Ochota ísť príkladom – najlepší spôsob, ako naučiť ostatných členov skupiny určité želané správanie je vlastný príklad; efektívny líder skupiny si je vedomý toho, že práve vlastným príkladom môže prispievať a učiť ostatných členov. Vedúca úloha v skupine je do značnej miery práve o učení príkladom.

Prítomnosť – plná prítomnosť v skupine znamená cítiť a spolu-prežívať bolesti, problémy, radosti, zmätky a ostatné emocionálne stavy jej členov. Znamená to, že líder nie je rozptyľovaný, ale je pozornosťou a nasadením plne zameraný na skupinovú prácu a na dynamiku samotnej skupiny.

Dobrá vôľa, autenticita, starostlivosť – to znamená mať skutočný záujem o členov skupiny. Líder zabezpečuje, aby sa všetci členovia rozvíjali a aby sa cítili rešpektovaní v rámci skupiny, pretože si je vedomý toho, že tak dokážu byť najefektívnejší.

Viera v skupinový proces – hlboké presvedčenie, že tím má dostatočné zručnosti a vnútornú silu a je schopný dosiahnuť želané výsledky.

Otvorenosť – to znamená, že líder je otvorený a ukazuje ostatným členom tímu, kým sám je ako človek; znamená to, že líder ukazuje ľudskosť a zraniteľnosť. Týmto spôsobom pozitívne ovplyvňuje ostatných členov; s týmto typom lídra sa ostatní členovia neboja vyjadriť svoje pocity, názory a konštruktívnu kritiku.

Nedefenzívny a konštruktívny prístup ku kritike – s otvorenosťou súvisí aj riešenie problémov a konfliktov priamo a otvorene. Líder môže byť vystavený kritike a nespokojnosti, ktorú vyjadrili ostatní členovia. Preto je dôležité, aby líder dokázal prijať kritiku a použiť ju na rast a rozvoj skupiny. Je veľmi dôležité, aby líder, spolu s ostatnými členmi, našiel dôvody, ktoré za kritikou stoja a snažil sa vyriešiť negatívne pocity.

Vedomie jemných kultúrnych otázok – väčšina ľudí si myslí, že sú otvorení a majú neodsudzujúcu povahu. Každá kultúra či prostredie však bohužiaľ má svoje predsudky, tabu a/alebo stereotypy. Schopný líder si musí byť vedomý toho, že je ľudskou prirodzenosťou hľadať rýchle riešenia, nálepkovať a škatuľkovať, robiť chyby či občas niekoho uraziť. Je však dôležité, aby si bol vedomý rozdielov medzi kultúrami a hodnotami a počítal s možnosťou záverov a súdov, ktoré sa môžu diať úplne podvedome.

Osobná autorita – to neznamena byť nad ostatnými členmi alebo im prikazovať, ale skôr byť si vedomý toho, kým som a čo odo mňa môžu ostatní očakávať.

Sebauvedomenie – osobná charakteristika, ktorá je silne prepojená so všetkými ostatnými vymenovanými vlastnosťami. Znamená to byť si vedomý seba samého, vlastnej kultúry, pocitov, slabých stránok, potrieb a cieľov.

Vynaliezavosť – schopnosť pristupovať k tímovej práci s novými nápadi a myšlienkami.

Osobné nasadenie a oddanosť – obe sú to veľmi dôležité charakteristiky, ktoré odrážajú lojalitu.

Ako to súvisí s krízou?

Líder tímu môže preukázať rozvinuté zručnosti v oblasti tímovej práce podporovaním spolupráce, vystupovaním ako mentor pre iných dobrovoľníkov a zmocňovaním ostatných, podporovaním ich učenia, rozvoja a posunu vpred.

Dobre vyvinuté zručnosti líderstva v oblasti dobrovoľníctva pomáhajú klientom v čase krízy akceptovať realitu, plánovať život a pretvárať životné skúsenosti.

1.1.2 Prispôsobivosť a flexibilita

Prispôsobivosť a flexibilita sú dve veľmi dôležité vlastnosti, ktoré sú vysoko cenené v rôznych pracovných odvetviach a za rôznych podmienok. Oba termíny v podstate znamenajú prispôsobenie sa určitým okolnostiam alebo spúšťačom (vonkajšie a vnútorné).

Prispôsobivosť je ochota zmeniť alebo konfrontovať svoje vlastné vnímanie alebo myšlienky. Flexibilita je viac schopnosť „vykročiť smerom k druhým“ a stretnúť sa s nimi na polceste. Obe sú čoraz dôležitejšie v našich každodenných rýchlo sa meniacich spoločnostiach a na našich pracoviskách. Podľa Forbesu patria prispôsobivosť a flexibilita medzi osem zručností, ktoré budú ľudia potrebovať na pracovisku budúcnosti. Ostatné sú empatie, pokora, transparentnosť, kompetentná komunikácia, emocionálna inteligencia a oddanosť vízií.

V oblasti spoločenských vied a vo všetkých druhoch pomáhajúcich profesií a činností, vrátane dobrovoľníctva, sú tieto zručnosti veľmi prítomné a potrebné. Pri posudzovaní prispôsobivosti a flexibility zdôrazňujeme:

- Intelektuálnu flexibilitu – udržiavanie otvorenej mysle, schopnosť integrovať informácie a meniť svoje názory
- Prijímajúce nastavenie – pozitívny postoj a ochota učiť sa nové postupy
- Flexibilita správania – otvorenosť prispôbiť metódu alebo pracovný štýl tak, aby vyhovovali potrebám situácie
- Tvorivosť – aktívne hľadanie nových a účinnejších spôsobov (prístupov) k najlepším výsledkom

Ako to súvisí s krízou?

Adaptácia a flexibilita sú mimoriadne dôležité zručnosti pri práci s ľuďmi a v pomáhajúcich profesiách vo všeobecnosti. Pri náboře dobrovoľníkov sú obe zručnosti uznávanou kategóriou dôležitou hlavne pri práci za výnimočných okolností a za osobitných podmienok.

1 Prispôsobovanie sa zmenám

Zmena prichádza do nášho života v dôsledku krízy, z nášho rozhodnutia alebo náhodou. Vo všetkých troch situáciách stojíme pred voľbou – urobíme zmenu alebo nie? V krízových situáciách sa v skutočnosti nejedná o plánované a vedomé rozhodovanie. Situácia nás prekvapí a zmeny sú jednoducho potrebné. Tieto udalosti sú často príčinou mnohých emocionálnych a dokonca aj zdravotných problémov. Nemôžeme sa vyhnúť neočakávaným udalostiam (krízam) v našich životoch, pretože práve tieto udalosti pred nás kladú výzvy a nútia nás vystúpiť z našej komfortnej zóny. Ak ignorujeme výzvu k zmene, na osobnej úrovni si aj uzatvárame príležitosť učiť sa a rásť.

Naša odolnosť v živote môže rásť len vtedy, keď prijmeme zmenu a budeme zvládať výzvy pozitívnym spôsobom. Zručnosti zvládania situácií sú metódy, ktoré človek používa na riešenie ťažkých a stresových situácií. Môžu pomôcť človeku čeliť situácii, konať a byť flexibilný a vytrvalý pri riešení problémov. Je dôležité vytvoriť a/alebo rozvíjať zdravé schopnosti zvládania situácií, aby sme znížili emocionálnu záťaž.

Ľudia vo všeobecnosti prechádzajú krízou v troch fázach:

- Hľadanie vlastného bezpečia

- Otvorenie sa novým výzvam
- Prijatie nového normálu

Adaptačné stratégie nám pomáhajú zvládať, minimalizovať a riešiť stresové situácie. Môžu nám pomôcť cítiť sa lepšie fyzicky aj psychicky. Je dôležité vytvoriť si zdravé adaptačné stratégie, ktoré pomáhajú znižovať emocionálnu záťaž. Existujú dva hlavné typy:

- Stratégie založené na vecnom obsahu problému;
- Stratégie založené na emóciách.

Ako to súvisí s krízou?

Nemôžeme kontrolovať udalosti prinášajúce zmeny v našom živote, ale môžeme kontrolovať, ako reagujeme na vplyv, ktorý tieto udalosti majú na naše životy. V celosvetovej pandemickej kríze ľudia žijú v období mimoriadnej zmeny, zanikajú pracovné miesta, zatvárajú sa podniky, rušia sa promócie a svadby, presuny a prázdniny sa odkladajú. Schopnosť napredovať, prispôbiť sa zmenám, je pravdepodobne našou najlepšou výhodou.

2 Adaptačné zručnosti

Prispôbivosť môžeme definovať ako schopnosť byť kreatívny a flexibilný v nových situáciách. Je to dôležitá zručnosť prežitia a často sa považuje za osobnostnú vlastnosť. Niektorí ľudia sú prispôbivejší a iní to majú ťažšie. Prijatie neistoty budúcnosti znamená plánovanie jedného kroku naraz. Rozdeliť veľké problémy, akým pandémie nepochybne je, na malé kroky znamená rozlišovať medzi vecami, ktoré sú a ktoré nie sú v našej moci. Týmto spôsobom môžeme kultivovať svoju prispôbivosť tým, že sa jej učíme ako zručnosti.

Ako mäkká zručnosť si prispôbivosť vyžaduje niekoľko ďalších mäkkých zručností, aby sme ju mohli úspešne uplatniť.

1. Schopnosť učiť sa (pre tých s rozvinutými adaptačnými zručnosťami je zlyhanie len súčasťou učenia)
2. Vytrvalosť (budovanie pozitívnejšieho, povzbudivejšieho a vedomejšieho prístupu, napr. motivácia, odolnosť);
3. Vynaliezavosť (hľadanie a nachádzanie nových zdrojov a techník prostredníctvom preukázania tvorivosti, schopnosti riešiť problémy, iniciatívy)
4. Zvedavosť (nebojíme sa nápadov, návrhov, prejavom zvedavosti je skúmový prístup a otvorenosť mysli)
5. Analytické zručnosti, Strategické myslenie
6. Vyjednávanie
7. Komunikácia (ústna, písomná)

Ako to súvisí s krízou?

Knowledge and, above all, practical practice of the skills which are needed to adapt to challenging circumstances are most important in lingering situations. With practically moderate training, we trigger such emotional pressure and at the same time strengthen a person's resilience and his more empowering response to unexpected life situations.

3 Typy flexibilných zručností

Prispôsobenie sa zmenám si vyžaduje flexibilitu. Počas krízy, so všetkými jej výzvami, náročnými okolnosťami a celkovou neistotou, ľudia čelia veľmi komplexným zmenám (fyzickým, psychologickým, duševným, medicínskym atď.). Flexibilita a prispôsobivosť sú nanajvýš potrebné. Mnoho sociálnych výskumov poukazuje na potrebu sociálnych a emocionálnych zručností, ktoré tento proces umožnia. Nepružné osobnostné črty, neschopnosť emocionálne negramotných jedincov dosiahnuť určitú úroveň odolnosti, môže viesť k závažnejšej duševnej tiesni či duševnej poruche.

Aby sme tomuto zabránili, poukazujeme na tri typy flexibility, ktoré pomáhajú prispôbiť sa zmenám:

- Kognitívna flexibilita – schopnosť používať rôzne stratégie myslenia a mentálne rámce
- Emocionálna flexibilita – schopnosť vysporiadať sa s vlastnými emóciami a emóciami druhých
- Dispozičná flexibilita – schopnosť zostať optimistickým a zároveň realistickým.

Ako to súvisí s krízou?

Zlepšenie flexibilných zručností prináša širokú škálu fyzických a psychologických výhod a môže mať pozitívny vplyv na vašu celkovú pohodu. Flexibilný dobrovoľník je tiež kreatívnejší pri práci s klientmi, duševne a emocionálne vnímavý, činorodý a predovšetkým proaktívny pri hľadaní prístupov a spôsobov práce, ktoré posilňujú jeho klienta.

1.1.3 Schopnosť riešiť konflikty

Konflikt je definovaný ako nezhoda, ktorá môže vzniknúť za rôznych okolností a v rôznych prostrediach. Sú normálnou súčasťou zdravých vzťahov a pracovného prostredia, takže je dôležité pochopiť ich dynamiku. Ak chcete úspešne vyriešiť medziľudské konflikty, musíte byť schopní čítať verbálne aj neverbálne komunikačné podnety, zostať pokojný a ovládať svoje vlastné emócie a pracovať na pochopení pozícií strán konfliktu.

Konflikt je viac než len nezhoda. Ide o situáciu, keď jedna alebo obe zúčastnené strany vnímajú určitú hrozbu bez ohľadu na to, či je skutočná alebo nie.

Nezvládnutý konflikt môže spôsobiť veľké škody. Keď sa konflikty ignorujú, nemiznú, ale naopak naberajú na intenzite.

Ak nie ste schopní zvládnuť svoje emócie v čase stresu, nebudete schopní úspešne vyriešiť konflikt. Konflikty vyvolávajú silné emócie.

Na konflikt reagujeme na základe nášho vnímania situácie, a to nie je nevyhnutne objektívnym pohľadom na fakty. Naše vnímanie je ovplyvnené našou kultúrou, vierou, hodnotami a životnými skúsenosťami.

Konflikty sú príležitosťou na osobný rast.

Ako to súvisí s krízou?

Stres v dôsledku krízy na nás môže mať významný fyzický aj duševný dopad. Môže to ovplyvniť naše myslenie a správanie a tým spôsobiť, že sa častejšie dostaneme do konfliktných situácií. A naopak byť v konflikte môže byť veľmi stresujúce a vo veľkom rozsahu ovplyvňovať naše zdravie a pohodu. V čase krízy sú spúšťače ešte výraznejšie. V kríze zažívame v každodennom živote širokú škálu zmien: obavy týkajúce sa nášho zdravia a zdravia blízkych, finančnú neistotu, alebo problém ako sa s celkovou neistotou vysporiadať. To všetko sú spúšťače, ktoré vo väčšine z nás spôsobujú určitú úroveň strachu, úzkosti a dokonca aj hnevu, keď nie sme schopní „ovládať“ situáciu. Práve z tohto dôvodu sa v oblasti sociálneho dobrovoľníctva v čase krízy a krízových situácií osobitne zdôrazňuje znalosť a praktické uplatňovanie zručností v oblasti riešenia konfliktov.

1 Zvládanie emócií

Pri určovaní, či je konverzácia náročná, hrá veľkú rolu predovšetkým to, ako sa cítite a ako sa cíti druhá osoba. Náročná konverzácia je všetko, o čom sa nám ťažko rozpráva. Jedná sa o rozhovory, ktoré sa dotýkajú RASY, SEXUALITY, POLITIKY, NÁBOŽENSTVA a RODOVEJ IDENTITY. Ide o citlivé témy, v ktorých sa ľudia môžu cítiť zraniteľní – rozhovory môžu byť zložité a ich úspešné zvládanie si vyžaduje veľa zručností a schopností. Ľudia by sa nemali báť ťažkého rozhovoru, aj keď otvárajú dilemu: vyhnúť sa konfliktu, alebo mu čeliť?

Často si myslíme, že tým, že sa chováme emocionálne svoje emócie jasne vyjadrujeme. Inokedy sa dokonca snažíme potlačiť alebo ignorovať naše emócie alebo emócie inej osoby s predstavou, že tak zostaneme profesionálnejší a racionálnejší. Ale našu skutočnú emocionálnu reakciu je takmer nemožné udržať v tajnosti.

Pomenujme teda niekoľko tipov, ako účinne vyjadrovať emócie a diskutovať o nich:

1. Mať jasno v tom, ako sa cítite;
2. Byť otvorení ohľadne toho, ako sa cítite, ale obozretní, ako svoj pocit popíšete;
3. Prijímať vlastné pocity s vedomím, že je v poriadku zažívať aj negatívne emócie;
4. Uvedomiť si, že vaše emócie sú rovnako dôležité ako emócie ostatných osôb;
5. Vyhybať sa posudzovaniu, zostávať len pri zdieľaní.

Ako to súvisí s krízou?

Vo výnimočných krízach môžu často vzniknúť situácie, ktoré dokážu spustiť konflikt. Preto je obzvlášť dôležité poznať, regulovať a zvládať emócie, a to nielen vo vzťahoch s klientmi, ale aj v súvislosti s vlastnou emocionálnou záťažou, ktorú dobrovoľnícka práca prináša.

2 Počúvanie

Najužitočnejší nástroj k pochopeniu a zvládnutiu konfliktov je počúvanie. Je to aktívna zručnosť, ktorá vyžaduje prax. Interaktívne počúvanie je najlepším spôsobom, ako vyriešiť spor alebo konflikt. Tento proces zahŕňa:

- Snahu pochopiť zameranie a pocity druhej osoby;
- Počúvanie prostredníctvom reči tela, pozitívne zvuky, objasňujúce otvorené otázky, otázky bez odsudzovania, parafrázovanie, sumarizácia;
- Uznanie pocitov rečníka;
- Uznanie hodnotovej orientácie rečníka.

Ako to súvisí s krízou?

Počúvanie je vysoko cenená zručnosť, dôležitá pre efektívnu komunikáciu. Je nevyhnutnou súčasťou zručností a stratégií riešenia konfliktov. Predstavuje kľúčovú časť použiteľných „nástrojov“ pre dobrovoľníkov pracujúcich s klientmi z rôznych sociálnych skupín a v rôznych sociálnych prostrediach a/alebo rámcoch.

3 Skúmanie

Užitočným prístupom k riešeniu konfliktov a spoločnému skúmaniu riešení je vyjednávanie. Principiálne vyjednávanie je užitočný prístup, ktorý sa zameriava na to, prečo chce konkrétna osoba konkrétny výsledok. Zahŕňa tieto prvky:

- Pochopenie a oddelenie pozícií a záujmov;
- Využívanie objektívnych noriem, ktoré by každý považoval za spravodlivé;
- Brainstorming možností, z ktorých majú prospech všetky zúčastnené strany;
- Spoločnú diskusiu a uvedomovanie si toho, ako komunikujeme;
- Použitie vhodnej komunikácie, ktorá zlepšuje, alebo udržiava pozitívne vzťahy;
- Hľadanie vlastnej najlepšej alternatívnej dohody a najlepšieho alternatívneho výsledku;
- Stanovenie úrovne záväzkov na konci vyjednávania.

Ako to súvisí s krízou?

Preskúmanie komunikácie a náročných rozhovorov tvorí základ schopnosti spoznať žitý svet inej osoby. Zároveň na úrovni vzťahov podporuje aj proces približovania sa a vytvárania vzájomnej úrovne dôvery, ktorá môže byť v krízových situáciách oslabená.

4 *Rámcovanie*

Rámcovanie je spôsob, akým je problém popisovaný (prezentovaný). Rámcovanie posúva problém smerom od vyhrotenej debaty až hádky k pokojnejšej, pozitívnej diskusii. V sociálnej teórii je rámcovanie schémou interpretácie, zbierkou príbehov a stereotypov, na ktoré sa jednotlivci spoliehajú, aby pochopili udalosti a reagovali na ne. V skratke ide o spôsob, ako vidíme svet. Toto sa v psychológii nazýva kognitívne skreslenie. V podstate to znamená, že reagujeme odlišne na informácie, podľa toho, či sú nám prezentované pozitívne alebo negatívne. Bez ohľadu na to, čo si o tom myslíme, to priamo ovplyvňuje rozhodnutia, ktoré robíme.

Ako to súvisí s krízou?

Keď sa človek ocitne v krízovej situácii, často je fixovaný na určité emócie alebo problémy. Rámcovanie je dôležitá zručnosť, ktorá dokáže presmerovať pozornosť otvorením možného, nového a odlišného chápania reality. Prenesením vnútorných frustrácií do vonkajšieho sveta sa tak môže znížiť úroveň konfliktu vo vzťahoch.

5 *Konfrontácia*

Niekedy, po tom, čo sme sa pokúsili vyriešiť spor k spokojnosti oboch strán, je potrebné konfrontovať druhú osobu a oznámiť jej, že jej problematické správanie už nebude tolerované. Je to posledná možnosť v náročných rozhovoroch.

Ako to súvisí s krízou?

Zručnosť konfrontácie ako naše naučené oprávnenie v náročných rozhovoroch stanovuje zdravý psychologický limit. Ak žiadna zo stratégií napriek snahám nenájde bod dohody, je potrebná jasná spätná väzba. Pri tom, samozrejme, využívame zručnosť empatickej komunikácie.

1.1.4 Vytváranie sietí

Vytváranie sietí možno definovať ako výmenu informácií alebo služieb medzi jednotlivcami, skupinami alebo inštitúciami; konkrétnejšie ide o pestovanie produktívnych vzťahov pre organizačné účely.

Vytváranie sietí je výmena informácií a myšlienok medzi ľuďmi rovnakej profesie alebo so spoločným osobitným záujmom, zvyčajne v neformálnom sociálnom prostredí. Vytváranie sietí často začína jediným bodom vzájomného prepojenia.

Vytváranie sietí využívajú profesionáli na rozšírenie svojich kruhov známych, na zistenie pracovných príležitostí a na zvýšenie informovanosti o novinkách a trendoch vo svojich odboroch. Majitelia firiem môžu vytvárať siete za účelom rozvoja vzťahov s ľuďmi a spoločnosťami, s ktorými môžu v budúcnosti obchodne spolupracovať.

Profesionálne sieťovacie platformy poskytujú online priestor pre stretávanie sa s inými odborníkmi, pripájanie sa k skupinám, zverejňovanie blogov a zdieľanie informácií.

Existujúce siete

Jadrom siete je dôvera. Medzi akademickými výskumníkmi sa slovo sieť vzťahuje na súbor aktérov a vzťahov medzi nimi. Doterajší výskum podľa nej zdokumentoval, že siete sú veľmi bežné v remeselných odvetviach (ako je stavebníctvo a vydávanie kníh), priemyselných odvetviach (nemecký textil, taliansky spotrebný tovar a inžinierske komponenty/stroje) a high-tech (ťažba oleja, chemické látky a liečivá).

Výskumníci identifikovali organizácie, ktoré fungujú sieťovo. Tie nesú tieto tri spoločné charakteristiky:

- Zapojené strany by radšej diskutovali a pracovali na riešení problému, než opustili daný vzťah.
- Panuje tam vysoká úroveň dôvery.
- Zdieľajú a pomáhajú si navzájom: Jedná sa o tzv. „normu reciprocity“.

Medzi prínosy sietí, ktoré zdokumentovali výskumní pracovníci, patrí vzájomné učenie sa; posilnená legitimita a postavenie členov; ekonomická sila, a rozšírená schopnosť zvládať neistotu.

Práca neziskových organizácií je ešte priaznivejšia pre sieťové formy organizácie, pretože problémy, ktoré sa tieto organizácie snažia vyriešiť, sú veľké, zložité problémy, ktoré nedokáže vyriešiť žiadny samostatný subjekt. Neziskové organizácie sa okrem toho snažia vytvárať nielen organizačnú, ale aj sociálnu hodnotu; majú rozptýlené štruktúry riadenia; spoliehajú sa na znalosti a skúsenosti svojich členov; obtiažne merajú vlastný výkon; a vo veľkej miere sa pri samotnom výkone svojej práce spoliehajú na dôveru a vzťahy.

Elektronické dobrovoľníctvo – využívanie (a vytváranie) sietí pre umožnenie elektronickej dobrovoľníckej práce počas pandémie

Medzinárodná spoločnosť Vertex (<https://www.vrtx.com>) spolupracuje s inovatívnymi organizáciami mobilizujúcimi dobrovoľníkov s cieľom vytvoriť na mieru vytvorené, vzdialené a virtuálne príležitosti pre dobrovoľníctvo zamestnancov v ôsmich krajinách. Prostredníctvom spoločného úsilia

zmobilizovali 195 dobrovoľníkov zapojených do 18 rôznych dobrovoľníckych činností, ktoré spolupracovali s 23 miestnymi neziskovými organizáciami. Dobrovoľnícke príležitosti pre zamestnancov spoločnosti Vertex zahrňovali:

- Online kariérny deň so študentmi zo strednej školy vo Varšave v Poľsku. Dobrovoľníci z firmy Vertex zhodnotili životopisy týchto študentov, poskytli im spätnú väzbu, diskutovali o kariérnych dráhach a zúčastnili sa tréningovej simulácie pracovného pohovoru.
- Domáce aktivity v Ríme v Taliansku, kde dobrovoľníci strávili čas balením kreatívnych predmetov na predaj na pomoc dvom miestnym neziskovým organizáciám pri financovaní ich programov a aktivít.
- Domáce zostavovanie balíčkov v Sao Paulo v Brazílii, kde dobrovoľníci zostavili zásobovacie súpravy, ktoré boli následne darované 250 deťom.

Vplyv dobrovoľníctva na vytváranie sietí (počas pandémie)

Existujúce siete a schopnosť vytvárať nové siete majú počas pandémie zásadný význam. Existujúca sieť umožňuje organizácii investovať do spoločného riešenia zložitých problémov, ako je napríklad prechod k online dobrovoľníctvu, keď sa novou normou stane obmedzenie sociálnych kontaktov.

Je to obojstranne výhodná situácia, pretože každý nový dobrovoľník, ktorý využíva takúto príležitosť na dobrovoľníctvo, zároveň rozširuje svoju vlastnú sieť a sám je rozšírením existujúcej siete. Dobrovoľníctvo (počas pandémie) tak prispieva k vytváraniu sietí týmito spôsobmi:

Využívanie existujúcich sietí počas pandémie na poskytnutie pomoci ľuďom, ktorí ju potrebujú

Vytváranie sietí je spôsob, ako spojiť ľudí, ktorí majú spoločné záujmy a ambície v spolupráci na mobilizácii ľudských a materiálnych zdrojov s cieľom riešiť problém alebo potrebu, ktorú spoločne identifikujú. Takéto vytváranie sietí možno vykonávať pomocou moderných komunikačných technológií, čím sa minimalizuje potreba organizovať osobné stretnutia. Okrem toho členovia takejto siete môžu osloviť jednotlivcov a rodiny, ktorí potrebujú sociálnu podporu, pomocou tej istej technológie, ktorá je dnes ľahko dostupná. Takáto stratégia je dnes potrebná na vypracovanie a vykonávanie programov sociálnej podpory, potrebných na uspokojenie dnešných rôznorodých potrieb jednotlivcov a komunit, nepriaznivo postihnutých pandemiou a následnou sociálnou a ekonomickou dislokáciou.

Dobrovoľné otváranie sietí na podporu mládeže na trhu práce

V čase fyzického odstupu máme všetci príležitosť využiť svoju tvorivosť, a zároveň moderné technológie, na budovanie vzťahov s ľuďmi mimo našich súčasných sietí.

Mladí pracovníci sú najviac ohrození stratou zamestnania. Teraz, viac ako kedykoľvek predtým, mladí dospelí potrebujú komplexný systém podpory, ktorý im pomôže s orientáciou v tejto novej realite. „Nikdy nebol naliehavejší čas prepojiť mladých dospelých s príležitosťami. Keď uvažujete o spôsoboch, akými priniesť pozitívny dopad uprostred tejto pandémie, dúfam, že zvážite sprístupnenie svojej profesionálnej siete pre mladých dospelých.“

Rozšírenie siete pracovných príležitostí

Dobrovoľníctvo môže byť skvelou stratégiou pre vytváranie sietí pre (budúce) zamestnanie. Miestna dobrovoľnícka práca vám môže pomôcť získať skúsenosti vo vašom odvetví a stretnúť sa s ľuďmi,

ktorí sa pohybujú na miestnom pracovnom trhu vo vašom odbore. Ako možno viete, približne 80% pracovných miest sa nikdy nezverejňuje a hľadanie týchto skrytých pracovných miest závisí od rozvoja účinných stratégií vytvárania sietí. Dobrovoľníctvo môže byť skvelým zdrojom kariéry a dobrým spôsobom, ako nájsť nezverejňované pracovné miesta.

1 *Vzájomné učenie*

Vzájomné učenie – je to prenášanie informácií a následná internalizácia týchto informácií všetkými spolupracujúcimi partnermi.

Veľa nášho učenia sa uskutočňuje náhodne počas celého života, z nových skúseností, získavania informácií a z nášho vnímania, napríklad: čítanie novin alebo sledovanie vysielania správ, rozhovory s priateľom alebo kolegom, náhodné stretnutia a neočakávané zážitky. Spolupráca vo svojej najjednoduchšej forme znamená jednoducho prácu spolu. Je to pojem, ktorý sa hojne používa pre tímy alebo jednotlivcov pracujúcich na spoločnom projekte, alebo so spoločným cieľom. Často sa používa na vyjadrenie myšlienky jednotlivcov s rôznymi zručnosťami, ktorí spoločne pracujú na dosiahnutí spoločného cieľa. Vzájomné učenie je teda kolektívne učenie v rámci spolupráce, počas ktorého sa delíme o skúsenosti, poznatky a učíme sa od iných.

Výmena nápadov, myšlienok a skúseností v každodennom živote je dobrým základom pre rozmanité vzájomné učenie. Vzájomné počúvanie a učenie sa sú zručnosti, ktoré majú veľmi dôležitú úlohu, podobne ako aj schopnosti kriticky hodnotiť a reflektovať kultúry (druhých ľudí aj naše vlastné) a výstupy učenia. To by nám mohlo pomôcť vytvoriť nové alebo posilniť existujúce vzťahy, ktoré sú vo všeobecnosti recipročné. Výskum ukazuje, že máme základnú potrebu byť súčasťou komunity, budovať väzby (vzťahy) s inými ľuďmi. Tieto väzby sú aspoň čiastočne založené na skutočnosti, že keď jeden z nás potrebuje pomoc, nájde sa niekto, kto mu ju poskytne.

Ako to súvisí s krízou?

Jedným z najlepších spôsobov, ako získať nových priateľov a posilniť existujúce vzťahy, je venovať sa nejakej spoločnej činnosti. Dobrovoľníctvo je skvelý spôsob, ako spoznať nových ľudí, najmä ak ste v nejakej oblasti noví. Posilňuje vaše väzby na komunitu a rozširuje vašu podpornú sieť tým, že vás prepojuje s ľuďmi so spoločnými záujmami, aj so susedskými zdrojmi, prostredníctvom zábavných a naplňajúcich aktivít. Dobrovoľnícka práca vás môže tiež upozorniť na profesijné organizácie alebo stáže, ktoré by mohli byť prínosom pre vašu kariéru.

Výmena poznatkov, spolupráca a lepšia komunikácia sú základnými prvkami vzájomného učenia. Vzájomné učenie sa vzťahuje na spoluprácu a výmenu poznatkov medzi aktérmi z podobných organizácií alebo subjektmi so spoločným záujmom z rôznych štátnych, regionálnych alebo miestnych prostredí. V týchto náročných časoch je veľa toho, čo sa môžeme učiť od partnerov z celého sveta alebo na miestnej úrovni o dosiahnutom pokroku, prekonávaní ťažkostí a rôznych ingredienciách potrebných k dosahovaniu úspechu. Činnosti v oblasti vytvárania sietí (káva, šport, kultúra atď.) majú potenciál iniciovať procesy vzájomného učenia medzi dobrovoľníkmi, utečencami a hostiteľskou spoločnosťou na mikroúrovni jednotlivých vzťahov, napr. aj počas utečeneckej krízy.

2 Vytváranie dôveryhodných vzťahov

Ochota byť v nejakom druhu vzťahu s iným človekom v presvedčení, že činy toho druhého budú pre vás prínosom. Dôveryhodnosť a spoľahlivosť poskytovateľa informácií alebo podpory sú obzvlášť dôležitými faktormi pri rozhodovaní, na koho sa jednotlivci obracajú v čase núdze.

Ako to súvisí s krízou?

Či už je to medzi rodinou, priateľmi, kamarátmi, spolupracovníkmi alebo obchodnými partnermi, najlepšie vzťahy, aj v čase krízy, sú postavené na dôvere. Ani vzťah medzi dobrovoľníkmi a neziskovými organizáciami sa v tomto nelíši. Môže to vyžadovať nejakú námahu, ale budovanie dôvery dokáže byť veľmi prospešné pre všetkých zúčastnených.

Keď osoba začne pracovať v ktorejkoľvek organizácii, prichádzajú na radu formuláre, dokumenty a príručky, ktoré je potrebné prejsť, pravdepodobne je tiež nutné podpísať rovnakú politiku a procesné postupy ako platení zamestnanci. Tento proces pomáha dobrovoľníkom pochopiť, čo môže od organizácie očakávať a čo organizácia očakáva späť. Mať toto jasné pochopenie hneď od počiatku chráni dobrovoľníka aj organizáciu a pomáha budovať dôveryhodný vzťah.

3 Norma reciprocity

norma pozitívnej reciprocity je spoločným sociálnym očakávaním, že osoba, ktorá pomáha inej osobe, môže očakávať pozitívnu spätnú väzbu. Reciprocita tiež umožňuje ľuďom dokázať veci, ktoré by nemohli zvládnuť samostatne. Spoločnou prácou alebo výmenou služieb môžu ľudia dosiahnuť viac, než by dosiahli individuálne. Reciprocita je základným prvkom spoločenských sietí a spolupráce.

Koncept reciprocity predstavuje myšlienku, že dávanie a prijímanie sú vzájomne podmienené. Inými slovami, recipročný akt predpokladá, že konanie dobra je spojené s očakávaním, že budúce odmeny ho budú kompenzovať. Na rozdiel od toho je dobrovoľníctvo vo všeobecnosti spojené s nesebeckou alebo dobročinnou angažovanosťou v prospech širšej spoločnosti. Zo štúdie z roku 2014 vyplýva, že reciprocita a dobrovoľníctvo nie sú protichodnými konceptmi; naopak sa zdá, že prijatie role dobrovoľníka priamo závisí od recipročného postoja jednotlivcov. Pomoc prijatá v minulosti by tak mohla motivovať jednotlivcov k štedrej reciprocite, aby vrátili toto dobro širšej spoločnosti a zapojili sa do neformálnej dobrovoľníckej práce.

Ako to súvisí s krízou?

Reciprocita, najmä v čase krízy, je označovaná ako jedna z charakteristických výhod dobrovoľníctva spojená s dôverou, solidaritou a vzájomnou závislosťou. Táto forma výmeny je zakotvená v popise programu Dobrovoľníci OSN (UNV) ako základná metóda príspevkov dobrovoľníkov: „Dobrovoľníctvo je prínosom pre spoločnosť ako celok, ako aj pre jednotlivých dobrovoľníkov tým, že posilňuje dôveru, solidaritu a reciprocitu medzi občanmi a zámerne vytvára príležitosti na účasť jednotlivcov na verejnom dianí.“

4 Schopnosť zvládať neistotu

Vedieť, čo môžete ovplyvniť a čo nemôžete je schopnosť vyrovnávať sa s nejednoznačnosťou. Neistotu môžeme hodnotiť z hľadiska veľkosti a trvania. Z oboch pohľadov je extrémna neistota sprevádzajúca škody na verejnom zdraví aj na ekonomike spôsobené pandémiou COVID-19 v modernej pamäti

bezprecedentná. Extrémna neistota – hodnotená z hľadiska novosti, rozsahu, trvania a rýchleho tempa zmien – vytvára náročné prostredie pre fungovanie ľudí a organizácií. Radikálne zmenené okolnosti si vyžadujú nové formy vedenia, nové spôsoby práce a nové modely organizácie. Dobrovoľníci a manažéri si po prejení takouto krízou vyvinú toleranciu nejednoznačnosti, zrýchlenú kadenciu fungovania a kultúru neustáleho zdokonaľovania, skúmania a revízie.

Ako to súvisí s krízou?

Pandémia, ktorá brutálne narúša život ako ho poznáme, vyniesla do ostrého svetla kľúčovú zručnosť: schopnosť zvládať neistotu. To znamená schopnosť vedieť, čo môžete ovplyvniť a čo nemôžete, zosúladiť svoj život so spoločným zámerom, držať sa jasnej vízie kým chcete byť a čo chcete robiť, a dôverovať sebe a ľuďom okolo vás že vám pomôžu sa k tomu dostať.

5 Spolupráca a riešenie problémov

Riešenie problémov spoluprácou je proces, v rámci ktorého strany zapojené do problému alebo sporu:

- si spolu sadnú;
- vypočujú si názory a pohľady ostatných;
- identifikujú spoločné obavy, nádeje a záujmy a
- vytvárajú riešenia, ktoré naplnia najväčší možný rozsah ich záujmov.

Ako to súvisí s krízou?

Rok 2020 bol svedkom urýchlenia účinkov niektorých kľúčových dlhodobých štrukturálnych trendov v oblasti dobrovoľníctva; Rok 2021 nám poskytuje príležitosť na štrukturálnu premenu, na plné využitie ducha riešenia problémov (veľkých, malých, operačných alebo štrukturálnych), v rámci potreby pretvoriť dobrovoľníctvo.

V Houstone po hurikáne Harvey 2017 pracovalo na mieste mnoho organizácií bez toho, aby jasne komunikovali svoj zámer alebo aktualizovali existujúce systémy. To viedlo k zbytočnej konkurencii, duplicite úsilia a zníženej kvalite vykonávanej práce v celej oblasti. Často sa stávalo, že dobrovoľníci z jednej organizácie pracovali na nejakom dome, odišli na obed, a keď sa vrátili, našli inú skupinu, ktorá ich medzitým nahradila. Ak sa zapojené organizácie rozhodnú medzi sebou svoju činnosť koordinovať, môžu vyplniť medzery v službách a byť tak osožnejšie komunitám, ktorým prichádzajú pomáhať. Mnohé humanitárne organizácie zaoberajúce sa katastrofami sa spoliehajú na dobrovoľníkov, ktorí poskytujú zručnosti a služby, potrebné na reakciu a zotavenie sa z takejto udalosti. Tieto organizácie navzájom interagujú a v ideálnom prípade spolupracujú, komunikujú a spoločne riešia problémy s cieľom pomôcť osobám postihnutým katastrofou. Tieto úlohy, interakcie, údaje a vymieňané hodnoty sa nazývajú dobrovoľnícky ekosystém katastrof – Disaster Volunteer Ecosystem.

6 Transparentnosť a spoľahlivosť / faktor autenticity

Pojem autentické, transparentné správanie popisuje rozsah, v akom je jednotlivec otvorený a zrozumiteľný vo svojom správaní voči ostatným tým, že zdieľa informácie potrebné na prijímanie

rozhodnutí, prijíma vstupy druhých a zverejňuje svoje hodnoty, motívy a pocity spôsobom, ktorý ostatným umožňuje presnejšie vyhodnotiť spôsobilosť a morálnosť jeho konania.

Jednoducho transparentnosť hovorí, koľko toho zdieľate, zatiaľ čo autenticita je pravda za vašimi slovami a činmi.

Autenticita - nebyť nepravdivý/a či nekopírovať druhých; byť skutočný/á; čestný/a; preverený/á; zaslúžiť si dôveru a prijatie, pretože som v súlade so známymi faktmi a skúsenosťou; byť spoľahlivý/á; dôveryhodný/á

Transparentnosť - ľahko viditeľné a pochopiteľné správanie; charakterizované zrozumiteľnosťou alebo dostupnosťou informácií, najmä pokiaľ ide o obchodné postupy.

Ak sa chcete prepojiť s ľuďmi, musíte tiež vedieť, kým ste, čo im môžete ponúknuť a ako im môžete pomôcť vyriešiť ich problémy.

Ako to súvisí s krízou?

Rôzne katastrofy a pocit sociálnej krízy vyvolali širokú škálu reakcií vrátane nárastu dobrovoľníckej činnosti, rastu neziskových organizácií s cieľom reagovať na niektoré ľudské potreby, ktoré miestne a štátne autority neriešili. Dobrovoľníci, klienti a zamestnanci, ktorí dohliadajú na dobrovoľnícke činnosti, sú pozvaní zdieľať presvedčenia, hodnoty, záujmy a jazyk, aby v intímnom prostredí medzi jednotlivými ľuďmi budovali a posilňovali vedomie celej spoločnosti. Tento prístup umožňuje dobrovoľníkom budovať pocity bezpečia, byť autentický a cítiť dôveru a komfort pri prekonávaní rozdielov a podnecovaní väčšieho uznania kultúrnej a sociálnej jedinečnosti každého človeka.

1.2 Organizačné zručnosti

Organizačné zručnosti sú schopnosti, ktoré vám umožňujú udržať sústredenie na rôzne úlohy a efektívne využívať svoj čas, energiu, silu, mentálnu kapacitu, fyzický priestor atď. pre napĺňovanie zadaných cieľov.

Organizačné zručnosti si vyžadujú súbor techník, ktoré jednotlivec používa na dosiahnutie a udržanie efektivity učenia sa, riešenia problémov a plnenia úloh. Byť organizovaný nie je len o tom mať uprataný stôl. Organizovanosť vyžaduje integráciu niekoľkých prvkov na dosiahnutie plánovaného cieľa. Organizačné zručnosti sú väčšinou kombináciou time managementu a seba motivácie.

Dobré organizačné zručnosti v oblasti dobrovoľníctva môžu napr.:

- Pomôcť efektívne priorizovať prácu
- Zlepšiť riadenie pracovných postupov
- Ušetriť čas
- Znížiť stres
- Poskytnúť štruktúru
- Zabrániť konfliktu s členmi tímu
- Zlepšiť efektívnosť

V prostredí CRISISS obsahuje klaster o organizačných zručnostiach štyri zručnosti: líderstvo, inovatívnosť, strategické plánovanie a analytické myslenie. Výber zručností nie je založený na konkrétnej metóde alebo škole, ale na relevantnosti zručností z hľadiska krízovej situácie, do ktorej sú zapojení dobrovoľníci.

Projektový tím CRISISS zvolil túto metódu z troch dôvodov:

- Chýbajúci štandardizovaný metodický prístup: Metodické prístupy k potvrdzovaniu zručností sa v európskych krajinách líšia. To môže súvisieť s akademickými smermi a návykmi, ktoré podporujú alebo bránia šíreniu tej či inej konkrétnej metódy.
- Prepojenie s krízami: Kríza nebola zámerne špecifikovaná, pretože evaluačný nástroj CRISISS sa nezameriava výlučne na jedinou krízu (hoci v čase vytvorenia nástroja bola v našom informačnom priestore najsilnejšie prítomná kríza spôsobená ochorením COVID-19). Za krízu sa považuje každá situácia, ktorá predstavuje emocionálne významnú udalosť alebo radikálnu zmenu postavenia v živote človeka.
- Počiatočná situácia dobrovoľníckeho zapojenia: Tento druh zapojenia nie je porovnateľný s počiatočnou situáciou profesionálneho pomocníka, ktorý bol kvalifikovaný na riešenie krízovej situácie. V dôsledku toho prichádzajú do hry ďalšie zručnosti.

1.2.1 Líderstvo

Slovo „líderstvo“ pochádza z anglického slovesa „to lead“, čo znamená „viest“, preto tento pojem odkazuje na schopnosť jednotlivca viesť skupinu ľudí. V pracovnej oblasti je lídrom osoba, ktorá vedie tím k dosiahnutiu určitých cieľov a pri tom kombinuje schopnosť pochopiť, ktoré ciele sú dosiahnuteľné so schopnosťou motivovať ostatných ľudí.

Neskôr sa objavila nová psychológia líderstva, podľa ktorej sa efektívne líderstvo pozná podľa toho, ako líder dosiahne toho, aby sa jeho spolupracovníci cítili súčasťou skupiny alebo tímu. Čo umožňuje vodcom správať sa ako lídri a spolupracovníkom stať sa nasledovníkmi, je sociálna identita: ľudia zapojení do procesu líderstva majú pocit spoločnej príslušnosti k skupine (my-skupina) a v dôsledku toho vytvárajú väzby, ktoré ich odlišujú od iných skupín (oni-skupiny).

Líderstvo môže byť definované ako súbor zručností, ktoré zaručujú efektívnosť interakcie s pracovnou skupinou, alebo ako „proces zameraný na ovplyvňovanie činností jednotlivca alebo skupiny zameranej na dosahovanie cieľov v určitej situácii“.

1 *Schopnosť motivovať členov tímu*

Motivácia je možno najzložitejšou oblasťou ľudského záujmu, pretože sa týka mnohých procesov, ktoré môžu stimulovať jednotlivca k dosiahnutiu stanovených cieľov. Predstavuje pozitívnu energiu, ktorá pochádza z nachádzania zmyslu a významu v tom, čo robíme, či už ide o prácu, osobnú činnosť, šport či solidárnu činnosť. Strata motivácie je často spojená skôr s osobnými procesmi, skupinovú dynamikou a pracovnou klímou než s technickými aspektmi. Môžeme uviesť 7 faktorov, ktoré ovplyvňujú motiváciu:

- **Očakávania prispievateľov:** aby sme pochopili očakávania všetkých členov tímu, je potrebné organizovať pravidelné stretnutia s cieľom získať spätnú väzbu.
- **Úspech (plnenie cieľov):** je dôležité zdôrazniť úspechy a/alebo priebežné výsledky, napríklad oslavou, teda stretnutím pracovnej skupiny, ideálne aj mimo samotného pracovného prostredia.
- **Stupeň zapojenia do projektu a súlad s osobnými záujmami:** v tomto prípade je starostlivé vymedzenie úloh v rámci projektu úzko spojené s očakávaniami jednotlivých členov skupiny. Čím viac je pridelená úloha v súlade s tým, čo očakával spolupracovník, tým väčšie je jeho zapojenie do projektu a z toho vyplývajúce nasadenie.
- **Chvála a uznanie za podaný dobrý výkon:** pocit uznania a ocenenia je silným motivačným faktorom pre jednotlivca. Preto podpora pravidelných vzťahových interakcií, ktorých cieľom je pozitívne zdôrazniť vykonanú prácu, má tendenciu vybudovať u zamestnanca sebaistotu a nabáda ho, aby pokračoval v tomto smere.
- **Odmena za vykonanú prácu:** je nevyhnutné jasne vymedziť odmenu, ktorú dostane prispievateľ za vykonanú prácu (sociálna odmena, ekonomická odmena, odmena vo forme skúseností, zrelosti, atď.).
- **Stav pracovného prostredia:** (vzťahy v rámci tímu, pracovné prostredie atď.) Vytváranie priaznivých pracovných podmienok si vyžaduje kontrolu a realizáciu „zdravého“ pracovného prostredia. Pre tento účel je dôležité facilitovať vzťahy medzi členmi skupiny, podporovať spoluprácu a technicky ostatných podporovať vždy, keď je to potrebné.
- **Možnosť otvorenej komunikácie s lídrom:** od lídra sa vyžaduje, aby mal otvorený a konštruktívny postoj s cieľom uľahčiť efektívnu komunikáciu so spolupracovníkmi.

Ako to súvisí s krízou?

Keď ľudia čelia kríze je pre nich ľahké stratiť motiváciu. Výzvy, ktorým čelíme počas krízy, nám môžu zabrániť v dosahovaní našich cieľov. Z tohto dôvodu chceme po dobrých lídroch, aby boli schopní nachádzať spôsoby a používať stratégie na udržanie seba a svojho tímu vysoko motivovaných, aby tak mohli lepšie pomôcť ostatným čeliť krízam a tragédiám.

2 *Aktívne počúvanie*

Aktívne počúvanie sa zameriava na počúvanie. Deje sa s pomocou slov, otázok, a dokonca aj telom. Aktívne počúvanie zahŕňa telesné a para-verbálne signály účasti poslucháča na tom, čo bolo povedané, preformulovania a rekapitulácie vnímaného obsahu a iné jazykové aj neverbálne prvky, ktoré slúžia na to, aby dali signál „to, čo hovoríte, ma zaujíma, vnímam vás“. Aktívne počúvanie možno praktizovať z dvoch veľkých skupín záujmov. Môžeme ho poskytnúť ako extrémny akt lásky, ako dar, ktorý venujeme priateľovi, alebo ako moment veľkej ľudskosti, ktorým sa zaujíname o druhých ľudí, podobne ako v období krízy spôsobenej ochorením COVID-19. Je prirodzené, že z aktívneho počúvania vyplýva viac informácií a osoba môže tiež odhaliť emocionálne informácie, natoľko hlboké, nakoľko sa poslucháčovi darí neposudzovať, neprerušovať, „nevysvetľovať po svojom“.

Aktívne počúvanie si vyžaduje energiu, odhodlanie, odpočínuté telo, pozornú a pohotovú myseľ. Keď sme v tomto režime, aj jediné zdvihnutie obočia nám môže poskytnúť cenné informácie. Činnosť hodnotenia spolupracovníkov a schopnosť poskytnúť im spätnú väzbu sú veľmi dôležité pre zachovanie konštruktívneho dialógu medzi lídrom a jednotlivými členmi skupiny. Účelom spätnej väzby je pomenovať a podporiť správanie a pozitívne aspekty práce jednotlivca, ale aj upozorniť na menej brilantné momenty, s nádejou na nápravu. Týmto spôsobom majú spolupracovníci vždy možnosť cítiť sa počúvanými, ale aj vedenými k profesionálnemu rastu.

Ako to súvisí s krízou?

Aktívne počúvanie a empatia sú rozhodujúce pre identifikáciu skutočného lídra. V časoch krízy sa schopnosť porozumieť druhým a dodať im pocit, že sú počúvaní, stáva rozhodujúcou pri riešení problémov, ktorým čelia, pri pochopení ich vlastných potrieb a obáv.

3 *Schopnosť transformovať víziu do akčných plánov*

Lídri sú ľudia schopní vytvoriť jasnú víziu budúcnosti, naplánovať strategické opatrenia a vytýčiť cestu k dosiahnutiu tejto vízie. Tohoto dosahujú prostredníctvom dialógu, motivácie, zapojenia ostatných a zdieľania vízie so svojimi spolupracovníkmi. Lídri idú príkladom a ukazujú súlad medzi tým, čo hovoria a čo robia. Oslavujú aj malé víťazstvá, čo zvyšuje sebadôveru a odvahu skupiny čeliť budúcim výzvam.

Ako to súvisí s krízou?

Dobrovoľníci musia byť schopní jasne pochopiť, ako pretaviť svoj etický a morálny postoj do praxe. Toto sa stáva obzvlášť dôležitým v kríze, keď sa všetko zdá byť naliehavým, často aj bez toho, aby to bolo nevyhnutne potrebné pre riešenie problémov alebo pomoc ľuďom. Z tohto dôvodu musí byť

dobrý líder schopný premeniť víziu svojej práce na jasné činnosti a plány, aby sa zabránilo strate zdrojov a času.

4 Schopnosť jasne identifikovať ciele tímu

Lídri prijímajú výzvy; sú pripravení riskovať a majú schopnosť experimentovať s inováciami k dosiahnutiu želaných cieľov. Prostredníctvom výmeny informácií, delegovania, vlastnej autority, nastaveniu konať a viesť k tomu aj ostatných, sa im podarí posilniť postavenie zamestnancov tým, že ich pozornosť orientujú na cieľ vymedzený ich „víziou“.

Ako to súvisí s krízou?

V čase krízy je zvýraznená potreba jasne identifikovať aktuálny cieľ z dôvodu znížených zdrojov. Potreba účinne pristupovať k problému bez toho, aby dochádzalo k plytvaniu zdrojmi, je nevyhnutná k tomu, aby sa predišlo ďalším problémom a ohrozeniu možnosti krízu zvládnuť a uzavrieť.

5 Vyjednávacie zručnosti

Vyjednávanie je akákoľvek forma komunikácie, ktorou sa snažíme získať súhlas, dohodu alebo akciu od inej osoby. Vyjednávacie je preto činnosť, niekedy veľmi náročná, v rámci ktorej sa strany navzájom konfrontujú a konkrétne spoločne pracujú na dosiahnutí riešenia prístupného všetkým zúčastneným stranám. Aby sme pochopili dôvody ostatných, musíme ich začať počúvať, pochopiť z čoho vychádzajú a aká je ich motivácia. Cieľom je vymaniť sa z logiky konfliktu založenej na čelnej opozícii medzi dvoma alebo viacerými stranami. Hodnotenie toho, čo sme pochopili, nasleduje po počúvaní a musí nás viesť k tomu, aby sme sa najprv pýtali, aký je vlastne predmet alebo „problém“ vyjednávania. Až potom môžeme premýšľať nad riešením. A tu prichádza do hry nielen metóda, ale aj kreativita, vďaka ktorej možno prekonať prekážky a dosiahnuť spoločné riešenie. Efektívne vyjednávacie umožňuje približovať sa k riešeniu, ktoré uspokojí potreby všetkých zúčastnených aktérov bez toho, aby boli ohrozené výsledky, a zároveň vytvárať vzťahy založené na dôvere a predispozícii k novej budúcej spolupráci.

Ako to súvisí s krízou?

Krízy sťažujú medziľudské vzťahy. V čase, keď sa každý snaží reagovať na svoje vlastné potreby pred ostatnými, je nevyhnutné, aby bol dobrovoľník schopný hľadať rovnováhu medzi potrebami ľudí, aby obmedzil prípadné spúšťanie negatívnych reakcií, ktoré môžu mať katastrofálne dôsledky na vykonanú prácu. To platí nielen v rámci vlastného pracovného tímu, ale najmä medzi tými, ktorým sa pomáha.

6 Schopnosť vytvárať pozitívne prostredie

Lídri otvorene pomenovávajú prínos ostatných k dosahovaniu cieľov, a tak vytvárajú sieť vzájomnej podpory mimo tradičného organizačného rámca. Kompetentný líder má odvahu prevziať vinu a zodpovednosť za akékoľvek neúspechy a užívať si úspechy a dosiahnuté ciele skupiny. Líder by mal rozvíjať potenciál spolupracovníkov, podporovať učenie sa nových zručností a zlepšovanie zručností už dosiahnutých; vo všeobecnosti však možno povedať, že najlepší výkon závisí od úplného využitia dostupného potenciálu (talentu). Je to možné prostredníctvom činností, ako je prijatie pozitívneho

myslenia, zvyšovanie pozitívnej energie vlastným nadšením, rozvoj tvorivosti, podpora sociálnej rozmanitosti ako prirodzenej devízy skupín, zdieľanie ideálov a cieľov, spolupráca a hľadanie tvorivých riešení problémov.

Ako to súvisí s krízou?

Dobří lídri sú schopní posúvať ostatných do centra pozornosti s cieľom pomôcť skupine pracovať lepšie. Je známe, že negatívne vedenie (založené len na vine) spôsobuje, že ľudia pracujú menej a ničia ich dôveru vo vlastné schopnosti. V krízovej situácii je dôležité, aby ľudia mysleli aj sa cítili sebaisto, aby mohli pomôcť ostatným pozitívne riešiť výzvy.

1.2.2 Inovatívnosť

Inovácia je proces vytvárania hodnoty, ktorý začína od nápadov. Inovácia je o raste – o rozpoznaní príležitostí urobiť niečo nové a o využití týchto myšlienok s cieľom vytvoriť určitú hodnotu. Môže ísť o podnikateľský rast; môže ísť o sociálnu zmenu. Ale v srdci inovácie je tvorivý ľudský duch, nutkanie priniesť do nášho prostredia zmenu.

Dobrovoľníctvo môže prispieť k pochopeniu vznikajúcich potrieb a k podpore inovačných opatrení pre nechránené subjekty s cieľom vytvoriť čo najteritoriálnejšiu a najinkluzívnejšiu prosperitu: malo by byť otvorené spolupráci so svetom občianskej spoločnosti a so subjektmi tretieho sektora, s verejnými subjektmi a inými súkromnými organizáciami a s produktívnym svetom na podporu nových prepojení a sietí viacerých aktérov. Dobrovoľník by tiež mal dotvárať rovnováhu medzi ponukou a dopytom po službách a profesionalizáciou zručností s cieľom posilniť takzvaný sektor sociálnych služieb, ktorý je v súčasnosti v Taliansku stále slabý.

Dobrovoľníci a dobrovoľnícke združenia môžu tiež pomôcť s agregáciou dopytu po službách s cieľom podporiť prístup, ktorý zachytáva vzájomnú závislosť medzi potrebami konkrétneho územia a vytvára súhrnné reakcie. Rovnako dôležité je vytvoriť prepojenia medzi poskytovateľmi služieb podporovaním ich spolu-produkcie s cieľom identifikovať možné spôsoby integrácie medzi sektormi intervencie a ich výkonnosti využívaním potenciálu digitálnych platforiem.

Inými slovami, prostredníctvom zapojenia dobrovoľníkov, združení a dobrovoľníckych sietí môžu postupy a intervencie vytvárať pozitívne sociálne externality pre územia a komunity, pričom súčasná a budúca prosperita získavajú nové charakteristiky: osobitná pozornosť venovaná sociálnej inovácii a postupom porovnávania a prípadne spoločnej tvorby a spoločného plánovania sociálnych činností v rámci sietí viacerých zainteresovaných strán, ktoré sú zakotvené na území, a ich zámerom je postaviť ľudí a ich potreby späť do centra pozornosti.

Táto mobilizácia ľudských zdrojov vedie k rozsiahlemu aktivizmu, ktorý je schopný znásobiť energiu a iniciatívy v prospech sociálneho zlepšenia.

Postupy sociálnej inovácie sa zvyčajne nachádzajú na hranici medzi neziskovou, verejnou, súkromnou a občianskou spoločnosťou (dobrovoľná práca, hnutia, kolektívne akcie atď.), sú prierezové a sú výsledkom zaujímavej interakcie hodnôt a perspektív. Vyplyvajú z nových foriem prepojenia a spolupráce medzi subjektmi rôzneho charakteru, ktoré nachádzajú súlad jednotlivých záujmov za účelom dosiahnuť spoločný cieľ..

Ako to súvisí s krízou?

Pandémia, ktorú zažívame, môže prispieť k otvoreniu príležitostí na zavedenie zmien politik. Je však potrebné si uvedomiť, že takéto zmeny nie sú automatické a zrejmé: okná sa môžu „zatvoriť“ tak rýchlo, ako sa otvorili, a nevygenerovať tak príležitosť experimentovať s účinnejšími opatreniami a intervenciami prispôbenými novým výzvam.

Akú úlohu si v tomto „novom normále“, ktorý prichádza preveriť ďalšia vlna pandémie a ktorý sa snaží upevniť získané poznatky, môžeme predstaviť pre dobrovoľníctvo, pokiaľ ide o sociálnu prosperitu v kríze, ale aj v transformácii? Aké poznatky vyplynuli z pandémie Sars-Cov-2 pre svet

dobrovoľníctva? Pri pohľade späť na mesiace zákazu vychádzania vystupujú výrazne do popredia zdroje a opatrenia, ktoré prinieslo dobrovoľníctvo. Dobrovoľníctvo sa celkovo osvedčilo ako cenný a strategický zdroj aj v núdzových situáciách, schopný reagovať pomocou nových a inovatívnych nástrojov a kanálov a schopný poskytovať základné služby prispôsobené núdzovým potrebám.

Dobrovoľníctvo dnes čelí dvojitej výzve: na jednej strane sa nevyhýbať žiadostiam (pravidelným aj ojedinelým), ktoré pochádzajú z území, naďalej byť reaktívne a inovatívne, a na strane druhej využiť príležitosť začať dôkladný proces obnovy, ktorý povedie k jeho posilneniu a riešeniu kritických aspektov, ktoré ho odlišujú, otvárať sa inováciám z hľadiska produktov (poskytovaná pomoc a realizované iniciatívy), ako aj procesu (vzťahy s inými verejnými zainteresovanými stranami, medzi súkromným a neziskovým sektorom).

Prepojenie medzi územnou prosperitou a dobrovoľníctvom sa môže a musí rozvíjať a musí sa stať strategickým prvkom aj pri pohľade na rámec, ktorý ponúka program OSN 2030 a 17 cieľov udržateľného rozvoja. V obnovenom vzťahu medzi ekosystémom dobrovoľníctva a pluralitou miestnych aktérov je výzvou aj to, aby dobrovoľníctvo prispievalo k podpore sociálneho rozvoja územia a kontrastovalo s rastúcimi hospodárskymi a sociálnymi nerovnosťami tým, že prispieva k aktivácii miestnych komunit a spoločne vytvára podmienky na začlenenie ohrozených a nedostatočne chránených ľudí.

1 Laterálne myslenie a stratégie tvorivého myslenia

Teória laterálneho myslenia vyvinutá koncom sedemdesiatych rokov maltským psychológom a lekárom Edwardom De Bonom sa používa na riešenie problémov pomocou zdanlivo „nelogických“ metód. „Laterálne“ myslenie je iný spôsob myslenia a riešenia problémov, kvôli produktívnej myšlienke sú predchádzajúce predstavy opustené, aby bolo možné zorganizovať pojmy novým spôsobom. Je to stimulujúca myšlienka, ktorá skúma netradičnejšie, hoci aj neistejšie cesty. Tento tvorivý proces sa dá naučiť konkrétnym zaškolením prostredníctvom praktických a cielených cvičení. Mark A. Runco, jeden z popredných učencov kreatívneho myslenia, hovorí, že najdôležitejším prvkom, ktorý charakterizuje tvorivosť, je flexibilita, ktorá vám umožní vidieť tú istú vec z viacerých uhlov pohľadu, vysporiadať sa so zmenami a navrhovať nové riešenia.

Ako to súvisí s krízou?

Počas krízy sa laterálne myslenie stáva kľúčovým pri riešení zložitých problémov, ktoré možno považovať za neriešiteľné. Byť schopný nájsť kreatívne riešenia zložitých problémov, nájsť riešenia tam, kde to nikto iný nedokáže, je potrebné, aby dobrovoľníci úspešne čelili krízam a zmenám.

2 Kreatívne riešenie problémov

Ide o osvedčenú metódu riešenia problému alebo výzvy kreatívnym a inovatívnym spôsobom. Je to proces, ktorý pomáha ľuďom predefinovať výzvy, ktorým čelia, nachádzať inovatívne nápady a premeniť ich na konkrétne kroky na dosiahnutie svojich cieľov. CPS (Creative Problem Solving) je kompletný systém postavený na našich myšlienkových procesoch, ktoré zámerne podnecujú kreatívne myslenie a vytvárajú inovatívne riešenia. Prostredníctvom striedajúcich sa fáz

divergentného a konvergentného myslenia CPS poskytuje proces vedenia mysli aj činnosti, ktorý zabraňuje predčasnému alebo nevhodnému úsudku. Je postavený na flexibilnej štruktúre, ktorá môže zahŕňať mnoho kreatívnych nástrojov a prístupov. Ide o štruktúrovaný, ale veľmi flexibilný proces. Je možné ho prispôbiť každej situácii, s ktorou sa stretávame.

Ako to súvisí s krízou?

Pandémia a drastické opatrenia, ktoré boli prijaté v reakcii na ňu, spôsobili záplavu nových problémov. Aby ľudia prekonali tieto nové prekážky, musia hľadať kreatívne riešenia. Schopnosť myslieť mimo zabehané koľaje a nájsť riešenia tam, kde sa zvyčajne nehľadajú, sa stáva rozhodujúcou pre to, aby bolo možné riešiť kritické výzvy. Počas krízy musia dobrovoľníci používať kreatívne techniky riešenia problémov, aby mohli nájsť nové riešenia problémov.

3 Dizajnové myslenie

Je to metodika kreatívneho riešenia problémov. Ide teda o presne definovaný proces, ktorý sleduje určité kroky: pochopenie, prieskum a konkretizácia. V rámci týchto krokov je 6 fáz: empatizovať, definovať, predstaviť si, vytvoriť prototyp, testovať a implementovať. Jednou z hlavných výhod je poskytnúť funkčnú metódu na prijímanie zásadných a strategických rozhodnutí, ktorou sa výrazne znížia súvisiace riziká. Okrem toho podporuje prístup počúvania, spolupráce, tímovej práce a podporuje možnosť sústrediť sa na potreby ľudí.

Ako to súvisí s krízou?

Hoci sa zvyčajne používa na vývoj nových produktov a služieb alebo na zvýšenie príťažlivosti súčasných produktov, tento proces generovania nápadov sa môže použiť na vyriešenie akéhokoľvek problému. V súčasnom nepredvídateľnom prostredí môže dizajnové myslenie pomôcť organizácii vysporiadať sa s krízou empatickejším a kolaboratívnejším spôsobom. Dizajnové myslenie totiž uprednostňuje empatiu a ľudský aspekt riešenia problému. Tým, že ide o prístup zameraný na človeka, umožňuje dobrovoľníkovi uprednostniť ľudí namiesto jednoduchého výpočtu zdroje – cieľ. Pomáha tiež vytvárať riešenia okolo ľudí, nie okolo problému/otázky, čo ich robí efektívnejšími, udržateľnejšími a dlhodobejšími.

4 Schopnosť pochopiť zmenu a vedieť, ako sa jej prispôbiť

V tomto období nie je nič také rozhodujúce ako pochopenie a prispôbenie sa zmenám, ktoré prežívame, neistote, premenlivosti. Sme prakticky nútení čeliť týmto skutočnostiam a nedostatok istoty nás robí nepokojnými. Tento pocit nie je náhodný: mozog nemá rád zmeny, pretože akákoľvek variácia v okolitom prostredí je vnímaná ako hrozba. Adaptácia si vyžaduje zmenu, ale nie je to len o správaní, vyžaduje po nás vytvoriť si nové myšlienkové vzorce a opätovne aktivovať určité emócie, nenechať sa odradiť novinkami a snažiť sa poučiť sa zo všetkého, dokonca aj z neúspechov.

Ako to súvisí s krízou?

Zmena môže vyvolať strach a kríza prináša obrovské zmeny. Z tohto dôvodu je nevyhnutné, aby dobrovoľník pochopil, že zmena je súčasťou rastu, a nie neriešiteľným problémom. Musí pochopiť,

ako sa prispôbiť zmenám a ako zmeny riadiť a nenechať sa riadiť zmenami. Schopnosť riadiť zmenu pomáha transformovať ju na príležitosť. Aj pochopenie, že zmena je súčasťou života, umožňuje ľuďom rýchlo reagovať bez toho, aby strácali čas so zameraním sa na výzvy, ktoré prináša.

5 Schopnosť používať technológie a vytvárať komunity

Pandémia COVID-19 narušila všetky aspekty nášho každodenného života, od spoločnosti až po učenie sa, od spotreby až po služby, priniesla tak silné nepríjemnosti, ale aj veľké príležitosti: inteligentné využívanie technológií a plné využitie informácií sú faktory, ktoré sa v minulom roku ukázali byť strategicky dôležitými pre riešenie pandemickej krízy a umožnili reorganizáciu a preskúmanie alternatívnych metód intervencie. Na vytvorenie úspešnej komunity musia jedinci rozvíjať vlastnú „kolektívnu individualitu“, aby si tak zvýšili nové digitálne zručnosti, ale aj rozvíjali dynamiku spolupráce, ciele skupiny, uznanie (konkrétne a symbolické) skupiny (identita komunity v rámci sociálnych médií). Takisto je potrebné merať výkon vykonávaných činností, monitorovať zapojenie používateľov (zapojenie publika), merať vplyv fanúšikov (vplyv advokácie), merať spokojnosť používateľov (skóre spokojnosti) bez toho, aby sa podceňovala úloha mäkkých zručností, ako sú schopnosti aktívneho počúvania, empatie a kolaboratívneho líderstva.

Ako to súvisí s krízou?

V týchto ťažkých časoch boli technológie našim nástrojom na riešenie výziev, ktoré nám pandémia priniesla. Keď je zavedené obmedzenie kontaktu medzi ľuďmi, stáva sa schopnosť pochopiť technológiu a správne ju používať rozhodujúcou pre vytvorenie komunity okolo konkrétnych tém a problémov. Táto schopnosť tiež pomáha obhajcom rôznych myšlienok a riešení dosiahnuť ďalej, než na samotnú fyzickú vzdialenosť. Ukázalo sa, že technológie sú dôležité pri udržiavaní komunit pohromade a vytváraní komunit schopných pomáhať a organizovať reakcie na výzvy, ktoré pandémia priniesla našim spoločnostiam. Z tohto dôvodu je v takýchto časoch dôležitá schopnosť správne používať technológiu.

1.2.3 Strategické plánovanie

Stratégia, vo svojom najjednoduchšom zmysle, je rozhodovanie o tom, kde chcete byť a ako sa tam dostanete, a potom prijímanie opatrení, ktoré k tomu vedú.

Strategické plánovanie zdôrazňuje želané konečné výsledky a kladie dôraz na celý priebeh procesu až späť na začiatok k súčasnému stavu. Je to v podstate zručnosť, ktorá vám pomôže posilniť všetky vaše ostatné zručnosti, poskytnúť základ pre dôležité rozhodovanie a vytvoriť akčný plán na získanie čo najvyšších odmien za vynaložené úsilie a v konečnom dôsledku na dosiahnutie úspechu.

Udržiava vás sústredených na veci, na ktorých skutočne záleží, ale aj formuluje základné hodnoty a filozofiu, podľa ktorých chcete pracovať. Pomáha vám vedieť, aké presne by mali byť vaše ďalšie kroky a prečo je to pre vás dôležité.

Poznatky, ktoré získame strategickým myslením nám tiež pomáhajú prinášať logické, ale aj kreatívne riešenia na preklopenie priepasti, a to vo forme usmerňujúcich politík alebo „stratégií“, ktoré nám pomáhajú dosiahnuť naše želané konečné výsledky.

Strategické plánovanie sa vzťahuje na rôzne oblasti od:

- Predpovedanie;
- Formulácia;
- Vykonávanie;
- Monitorovanie;
- Hodnotenie;
- Pridelovanie zdrojov a pod.

Tieto procesy sú kľúčovou zložkou strategického plánovania.

Vhodné strategické plánovanie môže viesť k vynikajúcemu krízovému riadeniu, ktoré by mohlo viesť k produktivite. Vedci vyjadrili názor, že strategické plánovanie je konštrukcia nezávislá od krízového riadenia aj keď medzi nimi existuje podobnosť, pretože obe obsahujú plánovanie procesov, ktoré zahŕňa formulovanie, vykonávanie, monitorovanie a hodnotenie.

Ako to súvisí s krízou?

Dôležitosť strategického plánovania je zrejmá. Ako dobrovoľníctvo počas pandémie prispieva k rozvoju zručností v strategickom plánovaní?

- Dobrovoľníci pracujú v náročných prostrediach a vo veľmi ťažkých podmienkach => analytické myslenie, pochopenie kontextu.
- 2. Ľudia, ktorí sa rozhodnú zapojiť sa ako dobrovoľníci, musia mať silný súbor hodnôt. => vízia.
- 3. Smery podpory, ktoré respondentov najviac zaujímajú, sú tie, ktoré sú priamo ovplyvnené ochorením COVID-19, ako je bezpečnosť detí a mládeže, potravinová neistota, zdravotná starostlivosť a chudoba. => vízia.

Výskumy upozorňujú na potenciál, že pandémia urýchli novú éru občianskej angažovanosti.

Inými slovami, dobrovoľníctvo počas pandémie umožňuje jednotlivcom zažívať rôzne vplyvy krízy – prostredníctvom svojich vlastných skúseností, ako aj z pohľadu ľudí v núdzi. Táto skúsenosť bude poznamenať a pochopenie kontextu.

Občianske zapojenie tým, že uznáva, že pandémia či kríza tu nezostane navždy, učí dobrovoľníkov myslieť dlhodobo a pracovať z víziou, ako by chceli, aby svet vyzeral, keď pandémia skončí.

1 *Dlhodobé myslenie*

Dlhodobé myslenie znamená, že je pre vás prirodzené predstavovať si budúcnosť a vedome na nej pracovať. Je to uhol pohľadu, ktorý prináša do života vzrušujúce možnosti toho, čo príde a každé rozhodnutie, ktoré urobíte, je urobené s ohľadom na očakávanú časovú os.

Ako to súvisí s krízou?

Potreba čerpať z našej schopnosti myslieť dlhodobo nebola nikdy naliehavejšia, či už v oblastiach, ako je verejná zdravotná starostlivosť (ako napríklad plánovanie budúcej pandémie na obzore), riešenie technologických rizík (ako napríklad smrtiacich autonómnych zbraní kontrolovaných umelou inteligenciou) alebo riešenie hrozieb ekologickej krízy alebo zmeny klímy, kde národy sedia pri medzinárodných konferenčných stoloch, hašteriac sa o svoje krátkodobé záujmy, zatiaľ čo planéta horí a druhy života miznú.

Podľa Civic Life Today, novej štúdie od Points of Light, organizácie so sídlom v Atlante (USA), ktorá inšpiruje, vybavuje a mobilizuje ľudí, aby sa dobrovoľnícky zapojili do rôznych občianskych aktivít, 82 percent respondentov súhlasí s tým, že „po skončení pandémie sa všetci musíme zapojiť do obnovy našich komunit a krajiny.“ Z toho je jasné, že väčšina dobrovoľníkov z tejto štúdie už má silné dlhodobé myslenie.

2 *Strategické myslenie*

Strategické myslenie - dlhodobá vízia budúcnosti, predstava ako sa tam plánujete dostať, pričom taktika je to, čo robíte na každodennom základe, čo podporuje vašu stratégiu, a najmä ako riešite problémy. Strategické myslenie je nepretržitý proces a jeho cieľom je odstrániť nejednoznačnosť a prinášať zmyslupnosť v komplexnom prostredí.

Strategickými mysliteľmi sú jednotlivci vo vašej organizácii, ktorí sú schopní prijímať a využívať príležitosti aj hrozby zvonku; uplatňovať svoj odborný úsudok (skúsenosť a intuícia); tvorivo interpretovať prezentované príležitosti; posúdiť tieto nové príležitosti v spojení so súčasnými plánmi organizácie a želanou budúcnosťou a potom viesť a jasne a podložene komunikovať o týchto nových stratégiách rastu organizácie so zameraním a s úspechom.

Ako to súvisí s krízou?

Dobrovoľníci pracujúci v kríze sa počas svojich úloh často zapájali do formovania svojich vlastných odborných povinností a cieľov, aj do plánovania s inými dobrovoľníkmi. Tieto úlohy posilnili ich vlastné plánovanie a strategické myslenie.

3 Vytváranie vízie

Vytváranie vízie – obrazu toho, čím chcete byť v živote a kam sa chcete dostať. Dá sa to nazvať aj identifikáciou toho, ako pre vás vyzerá úspech v práci, vo vašom osobnom živote alebo vo vašej dobrovoľníckej práci.

Ďalším krokom je premeniť túto víziu na konkrétne ciele a kroky. To isté platí aj pre vytvorenie vízie pre vašu dobrovoľnícku prácu.

Ako to súvisí s krízou?

Potreba mať víziu je obzvlášť naliehavá počas globálnej krízy. Vypracovanie stratégie, ako sa od svojej predstavovanej budúcnosti v konkrétnych krokoch dostať až k dnešnému dňu, pracovať dozadu, vytýčiť cestu od vašej dlhodobej túžby k strednodobému horizontu (váš post krízový kontaktný bod) a odtiaľ až do dnešného dňa, je cennou zručnosťou.

Hoci je pravda, že dobrovoľníci pôsobia bez toho, aby za vykonanú prácu dostávali odmenu v zmysle trhovej hodnoty, každá vážna organizačná iniciatíva – akéhokoľvek druhu – si vyžaduje strategickú víziu a predstavu o čase, pozornosti a infraštruktúre. Vedúci predstavitelia, ako aj dobrovoľníci, sa musia angažovať v spolupráci s inými dobrovoľníkmi a musia sa naučiť dobre spolupracovať s komunitou vrátane vytvorenia vízie a optimalizácie stratégie.

4 Analýza kontextu

Analýza kontextov — je jednoduchá, ale užitočná štruktúra na preskúmanie akejkoľvek situácie alebo udalosti. Môže byť použitá na osobnej aj obchodnej úrovni. Je obzvlášť užitočná v kontexte rozvoja, pretože vám umožňuje preskúmať pozitíva a negatíva ako vás (alebo vašej organizácie), tak aj vonkajšieho prostredia relatívne bezpečným a kontrolovaným spôsobom. Napríklad analýza SWOT by mohla byť dobrým spôsobom, ako začať strategické plánovanie.

Ako to súvisí s krízou?

Kríza zanechala na každom jednotlivcovi aj organizácii nezmazateľnú stopu. Dobrovoľné agentúry, ktoré sú odolné a agilné pri pretváraní svojej stratégie, sú schopné účinnejšie a efektívnejšie slúžiť používateľom svojich služieb, pričom skutočne naplňajú víziu posilnenia postavenia každého jednotlivca smerom k nezávislosti.

Analytické myslenie a hľadanie kontextov pomôže dobrovoľníkom vyhnúť sa unáhleným rozhodnutiam. Stojí za to pozastaviť sa, čakať a trpezlivo premýšľať nad myšlienkami, príležitosťami a rozhodnutiami, najmä v časoch krízy. Starostlivo zvážiť klady a zápory a zahĺbiť sa do výskumu. Kontextová analýza je systematická analýza – identifikácia, triedenie, organizácia, interpretácia, konsolidácia a komunikácia – zozbieraných informácií na účely pochopenia pracovného kontextu pre nové „krízové“ prostredie.

5 Strategické smerovanie

Strategické smerovanie - identifikácia strategických možností, vyhodnotenie a výber najlepších možností. Stratégia spája destináciu (víziu) so súčasnou realitou. Vízia je nadčasová, ale stratégia

musí byť zasadená do času, miesta a podmienok. Strategické smerovanie sa vzťahuje na plány, ktoré je potrebné realizovať, aby organizácia pokročila smerom k svojej vízii a splnila svoje ciele.

Ako to súvisí s krízou?

Najdôležitejšou kompetenciou lídra je schopnosť rozvíjať stratégiu. Krízová stratégia je rámcom rozhodnutí a krokov, ktoré organizácia alebo osoba prijímajú s cieľom reagovať na krízu (alebo vnímanie krízy). Cieľom tejto stratégie je krízu ustáť.

6 Cielené vykonávanie

Zameranie pozornosti na jeden cieľ je stabilizačná sila, ktorá vedie k pochopeniu, inováciám a produktivite, a tieto faktory sú urýchľovačmi obnovy. Efektívne riešenie problémov zvyčajne zahŕňa vykonávanie tohoto zamerania a prácu prostredníctvom niekoľkých krokov alebo etáp, ako je identifikácia problému, štruktúrovanie problému, hľadanie možných riešení a prijatie rozhodnutia. Prijatie rozhodnutia zahŕňa dôkladnú analýzu rôznych možných postupov činnosti a potom výber najlepšieho riešenia pre vykonanie. Počas vykonávania tohto cieľa môže vzniknúť viac problémov, najmä ak neboli identifikácia alebo štruktúrovanie pôvodného problému vykonané v dostatočnom rozsahu.

Ako to súvisí s krízou?

Je dôležité vedieť, že nerozdelené zameranie pozornosti a úsilie do konkrétnych opatrení, ktoré riešia dnešné búrlivé otázky, je užitočným mechanizmom zvládania takýchto situácií. Udržiavanie zameranej pozornosti je cenné, keď je život normálny, je ale absolútne nevyhnutné v časoch krízy. V prítomnosti pandémie môže naša schopnosť zamerať a udržiavať pozornosť zvýšiť šancu, že naše podniky, naše komunity, naše rodiny a každý z nás prežijú a nakoniec sa vrátia k prosperujúcemu a istejšiemu stavu.

7 Riadenie zmien

Riadenie zmien je v podstate veda, alebo možno umenie, riadenia seba a druhých počas obdobia zmeny. Ľudia, ktorí sú dobrí v riadení zmien, musia byť v prvom rade veľmi dobrí v nadväzovaní vzťahov s ľuďmi, mať dobrú empatiu a vynikajúce komunikačné zručnosti. Musia byť dobrí v motivácii druhých a musia mať veľmi silnú emocionálnu inteligenciu, najmä dobré pochopenie seba samých a silnú odolnosť.

Ako to súvisí s krízou?

Úspešné riadenie zmien si vyžaduje efektívnu komunikáciu a zapojenie ľudí, ktorí budú postihnutí. Riadenie zmien s dobrovoľníkmi môže predstavovať jedinečné výzvy, odlišné od tých, ktoré získavajú pracovníci s platenými zamestnancami.

Dobrovoľníctvo môže vytvoriť lídrov. Sledovaním tých okolo seba môžete začať identifikovať líderské vlastnosti, ktoré najviac obdivujete, a môžete tieto vlastnosti rozvíjať sami u seba. Riadenie skupiny dobrovoľníkov nie je to isté ako riadenie zamestnancov. Dobrovoľnícke skupiny sú často skupiny rovesníkov a reagujú viac na vedenie ako na riadenie. Budete mať možnosť viesť za pomoci presvedčania, inovácií a svojich nápadov a ideálov. Práca v dobrovoľníckom prostredí vám pomôže

naučiť sa strategické myslenie, riadenie zmien a zručnosti riešiť konflikty. Dozviete sa o svojej komunite, o trendoch a problémoch, o ľuďoch a o zdrojoch. To všetko vám môže pomôcť rozvíjať svoj líderský potenciál v časoch zmeny.

8 *Preskúmanie a hodnotenie*

Reflexná prax znamená, vo svojej najjednoduchšej forme, premýšľať o tom, alebo reflektovať to, čo robíte. Je úzko spojená s konceptom učenia sa zo skúseností, v tom, že premýšľate o tom, čo ste urobili, čo sa stalo, a rozhodnete sa z toho, čo by ste nabudúce urobili inak.

Premýšľanie o tom, čo sa stalo, je súčasťou toho byť človekom. Rozdiel medzi príležitostným „myslením“ a „reflexnou praxou“ však spočíva v tom, že reflexná prax si vyžaduje vedomú snahu premýšľať o udalostiach a hľadať v nich hlbšie porozumenie. Akonáhle si z reflexnej praxe vytvoríte návyk, pravdepodobne vám bude pripadať užitočná ako v práci, tak aj doma.

Mohlo by sa to uskutočniť prostredníctvom postupu „Plánuj-urob-skontroluj-vykonaj“, ktorý podporuje neustále zlepšovanie:

- **Plánuj:** Uvedomte si príležitosť a naplánujte zmenu.
- **Urob:** Otestujte zmenu. Vypracujte testovaciu štúdiu v malom rozsahu.
- **Skontroluj:** Skontrolujte test, analyzujte výsledky a identifikujte, čo ste sa naučili.
- **Vykonaj:** Podniknite kroky na základe toho, čo ste sa naučili v kroku štúdie. Ak zmena nefungovala, zopakujte celý cyklus znova s iným plánom. Ak ste boli úspešní, začleňte to, čo ste sa naučili z testu do širších zmien. Použite to, čo ste sa naučili, k plánovaniu nových vylepšení – začnite znovu ďalší cyklus.

Ako to súvisí s krízou?

Hodnotenie je kyslíkom, ktorý dýcha rozhodovanie. V čase krízy sa musia prijímať rozhodnutia – s potrebnými údajmi alebo bez nich. Konať rýchlo a so správnymi rozhodnutiami, môže zachrániť životy. Konať rýchlo s nesprávnymi rozhodnutiami, môže naopak stáť životy. Vytváranie cyklu spätnej väzby, príležitostí na pochopenie a poučenie sa z našich úspechov a chýb sú rozhodujúce pre zlepšenie. Ako hodnotiteľ máte úlohu v iteratívnom procese rýchlej reakcie. Preto je dôležité preskúmať a vyhodnotiť informácie a nedávne rozhodnutie, nájsť úskalía a naučiť sa im predchádzať.

1.2.4 Analytické myslenie

Spoločnosti postihnuté krízou sa musia rýchlo učiť a hoci sú (niekedy) nepripravené na zvládnutie príslušných rizík, musia rozvíjať obozretnosť a zvládať opúšťanie zabehnutých rutín. Analytické myslenie tu zohráva dôležitú úlohu bez ohľadu na to, či pomoc poskytujú profesionálni pomocníci alebo dobrovoľníci. Dobrovoľníctvo v núdzových situáciách, krízach a katastrofách sa takmer vždy objavuje rýchlo a je motivované túžbou pomáhať druhým a obavami o príbuzných, priateľov a susedov.

Pri prvých reakciách nie je analytické myslenie nevyhnutne v popredí, ale najneskôr vtedy, keď sa musia organizovať procesy pomoci a musia sa plniť zložitejšie úlohy, stáva sa analytické myslenie nevyhnutným.

Analytické zručnosti označujú schopnosti zhromažďovať a analyzovať informácie, riešiť problémy a prijímať rozhodnutia. Analytické zručnosti podporujú odhaľovanie skrytých vzorcov, brainstorming, pozorovanie, interpretáciu údajov a prijímanie rozhodnutí na základe viacerých dostupných faktorov a možností. Väčšina druhov práce si vyžaduje analytické zručnosti, používame ich na riešenie problémov, ktoré nemusia mať zjavné riešenia, alebo majú väčší počet premenných.

Existuje mnoho typov analytických zručností, napríklad komunikácia, tvorivosť, kritické myslenie, analýza údajov a výskum. Existujú dva hlavné spôsoby, ako zlepšiť analytické myslenie: priamočiarym metodickým prístupom alebo prostredníctvom tvorivejších techník. Oba spôsoby riešenia problému si vyžadujú analytické zručnosti.

V kontexte krízy sa tu sústreďujeme na tri základné prvky analytického myslenia:

- Výskum a kontrola správnosti
- Analytické uvažovanie
- Rozhodovanie na základe viacerých faktoroch

1 *Výskum a kontrola správnosti*

Používanie pojmu „výskum“ neznamená vedecký výskum. Namiesto toho v našom kontexte ide o výskum v zmysle zberu údajov, o zhromažďovanie informácií s cieľom dospieť k riešeniu alebo lepšie posúdiť rôzne riešenia. Výskum je neoddeliteľnou súčasťou analytického myslenia. Akonáhle je problém identifikovaný, je dôležité skúmať možnosti riešenia. Výskum môže znamenať len jednoducho spýtať sa iného dobrovoľníka alebo nadriadeného, ktorý môže mať viac vedomostí o probléme. Môže tiež znamenať rozsiahlejšie vyhľadávanie online prostredníctvom rôznych digitálnych zdrojov. Môže ísť o zber údajov. Súčasťou výskumu je aj posúdenie toho, aké informácie sú cenné alebo nevyhnutné pre vyriešenie problému.

Ako to súvisí s krízou?

To nás privádza k veľmi dôležitej a zložitej časti výskumu, konkrétne ku kontrole faktov. Mnohé zdroje, akokoľvek hodnoverne môžu pôsobiť, môžu byť poplatné určitým záujmom, ktoré nemusia byť účelné pri riadení krízy. Tento problém sa niekoľkokrát prejavil počas krízy spôsobenej ochorením COVID-19, napr. pri popieraní nebezpečenstva tohto vírusu alebo keď sa verejne prezentovali konšpiračné teórie. Spoľahlivé údaje musia byť podložené spoľahlivými zdrojmi a kontrolou faktov. Môžu to byť vedecky podložené údaje, môžu to byť informácie zo seriózných médií. Sociálne médiá

určite nepatria k týmto spoľahlivým zdrojom založeným na faktoch a internet sám osebe tiež nie je automaticky spoľahlivým zdrojom.

2 Analytické zdôvodnenie, uvažovanie

V psychológii sa rozlišujú a hodnotia rôzne formy analytického uvažovania v rôznych situáciách v závislosti od metódy.

Analytické uvažovanie je psychologický pojem, ktorým sa označuje schopnosť pozrieť sa na informácie, či už kvalitatívneho alebo kvantitatívneho charakteru, a rozoznať v nich určité vzorce. Analytické uvažovanie zahŕňa deduktívne uvažovanie bez odborných znalostí, ako napríklad: pochopenie základnej štruktúry súboru vzťahov; rozpoznávanie logicky rovnocenných vyhlásení; a odvodenie toho, čo by mohlo byť pravdivé alebo čo musí byť pravdivé z daných faktov a pravidiel.

Vždy, keď sa nad situáciou zamýšľame, za účelom rozložiť ju na menšie časti a vyriešiť jednotlivé súvisiace problémy, používame analytické myslenie. To zahŕňa identifikáciu toho, čo je dôležité a aké informácie možno ignorovať pri riešení zložitých otázok. Zručnosti analytického myslenia sú dôležité v našom osobnom živote, ako aj v dobrovoľníctve, pretože sú dôležitou súčasťou riešenia všetkých problémov, s ktorými sa stretávame.

Ako to súvisí s krízou?

Krízové situácie, ktoré si vyžadujú analytické myslenie, vždy existovali v dejinách katastrof a potreba analytického zdôvodnenia závisí od krízovej situácie: V prípade opakujúcich sa hrozieb, ako sú zemetrasenia alebo vážne havárie, existujú núdzové plány, ktoré sa už v praxi osvedčili, existujú podporné štruktúry, na ktoré sa možno spoľahnúť. V iných krízových situáciách často nemôžeme čerpať zo skúseností, ktoré sme už mali. Vďaka tomu je schopnosť analytického myslenia ešte dôležitejšia.

3 Rozhodovanie na základe viacerých faktorov

Analytické myslenie a efektívne rozhodovanie je rozhodujúce pre úspech akejkoľvek organizácie a osoby. Bez ohľadu na kontext však všetky rozhodnutia závisia od tvorby a formulácie úsudku. Ťažkosti vznikajú, pretože tieto úsudky sú často komplikované rôznymi faktormi, ktoré môžu ovplyvňovať výsledok. Rozhodovanie preto zahŕňa analýzu informácií a využívanie rôznych stratégií a techník s cieľom účinne vyriešiť problémy rozhodovania alebo určiť najvhodnejší postup.

Rozhodovanie je spojené s viacerými disciplínami, ako je psychológia a neuroveda, čo ukazuje, aké je dôležité z hľadiska analytického myslenia. Existuje mnoho techník spojených s týmito disciplínami. Hlavný rozdiel je ale medzi rozhodovaním v skupine alebo ako jednotlivec. Pre dobrovoľníka je to obrovský rozdiel, pretože v závislosti od rozsahu rozhodnutia bude pre jeho rozhodovanie potrebná spätná väzba s inými dobrovoľníkmi, vedúcimi tímov alebo tretími stranami.

Nie všetky situácie, v ktorých musíte prijímať rozhodnutia, sú zároveň problémy; často sú to skôr banálne každodenné rozhodnutia, ktoré však môžu byť pre dotknuté osoby veľmi dôležité. V takýchto prípadoch budete potrebovať iné mäkké zručnosti, ako je empatia, komunikačné zručnosti alebo medzikultúrne kompetencie – pravdepodobne ste vo svojej dobrovoľníckej práci túto skúsenosť získali už mnohokrát.

Ako to súvisí s krízou?

Ako dobrovoľník v organizácii poskytujúcej pomoc v kríze sa sotva budete rozhodovať bez konzultácie s kolegami či vedúcim oddelením. Na prípravu krízovej situácie môžu rozhodovacie techniky v skupinách zahŕňať konsenzus alebo participatívne rozhodovanie, hlasovanie alebo metódu ako Delphi (interaktívna metóda prognózovania). Bez ohľadu na to, ktorú metódu nakoniec použijete na dosiahnutie rozhodnutia, budete sa vždy snažiť zachytiť čo najviac faktorov relevantných pre rozhodnutie, analyzovať ich a nájsť vzťahy medzi nimi v prospech čo najlepšieho riešenia.

1.3 Osobné zručnosti

Osobné zručnosti sú veci, v ktorých sme dobrí - naše silné stránky, schopnosti a vlastnosti. Týkajú sa toho, ako sa vyjadrujeme a ako interagujeme s ostatnými na pracovisku a v každodennom živote. S osobou, ktorá má v týchto zručnostiach nedostatky, nie je ľahké vychádzať a prítomnosť takej osoby môže spôsobovať problémy v tíme. Je oveľa jednoduchšie pracovať s ľuďmi s dobre rozvinutými osobnými zručnosťami, ktorí prispievajú k vytváraniu produktívneho a efektívneho prostredia. Toto je dôležité pri dobrovoľníckej činnosti v sociálnom sektore, najmä v krízových situáciách. Osoba s dobre rozvinutými osobnými zručnosťami:

- Priamo hovorí, čo si myslí alebo cíti
- Je schopná pozorne počúvať, čo hovoríte, bez prerušenia
- Zaobchádza s vami čestne a s rešpektom
- Správa sa konzistentne a dokáže sa ovládať
- Je schopná ovládať emócie
- Môžete sa spoľahnúť na jej zdvorilosť a profesionalitu
- Je otvorená vašim komentárom, uisťuje sa, že im správne rozumie
- Spolupracuje s vami na riešení problému
- Nesie zodpovednosť za svoju činnosť
- Je flexibilná a ochotná prispôbiť sa alebo vykonať zmeny v prospech tímu
- Vníma a oceňuje vaše silné stránky a príspevky
- Podporuje vás vo vašich nápadoch a je ochotná prispieť k ich realizácii.

V prostredí CRISIS obsahuje klaster o osobných zručnostiach päť zručností: sebauvedomenie, emočná inteligencia, odolnosť, osobný rozvoj a sebariadenie. Výber zručností nie je založený na konkrétnej metóde alebo škole, ale na relevantnosti zručností z hľadiska krízovej situácie, do ktorej sú zapojení dobrovoľníci.

1.3.1 Sebauvedomenie

Sebauvedomenie zahŕňa uvedenie si rôznych aspektov seba samého, ako sú vlastnosti, správanie a pocity. V podstate je to psychologický stav, v ktorom sa sám stávam stredobodom svojej pozornosti.

Sebauvedomenie je jednou z prvých zložiek predstavy o sebe, ktorá sa v detstve objaví. Hoci sebauvedomenie je niečo kľúčové pre to, kým sme, nezameriavame sa na to nutne každý okamih každého dňa. Sebauvedomenie je ale votkané do základu toho, kým sme a objavuje sa v rôznych časoch v závislosti od situácie a osobnosti. Inými slovami, sebauvedomenie je schopnosť sledovať sami seba prostredníctvom introspekcie a reflexie.

Teória sebauvedomenia (a následné výskumy) naznačuje, že táto funkcia zohráva rozhodujúcu úlohu v tom, ako chápeme a hodnotíme sami seba a aké rozhodnutia následne prijímame. Pri určovaní toho, ako sa my sami a naše štandardy/predstavy zmeníme, keď premýšľame o výsledku našich činov, interaguje naša úroveň sebauvedomenia s pravdepodobnosťou úspechu. Keď si sami seba uvedomujeme a zároveň veríme, že existuje vysoká pravdepodobnosť úspechu, vo všeobecnosti rýchlo prisudzujeme tento úspech alebo neúspech nášmu vlastnému úsiliu. Naopak, keď si sami seba uvedomujeme, ale veríme, že existuje len malá šanca na úspech, máme tendenciu myslieť si, že výsledok je viac ovplyvnený vonkajšími faktormi ako našou snahou. Samozrejme, niekedy je náš úspech pri zosúladovaní s našimi štandardmi čiastočne spôsobený vonkajšími faktormi, ale my sami určite vždy zohrávame aspoň nejakú úlohu v našich úspechoch a neúspechoch.

Dobre rozvinutý zmysel pre seba je tiež kľúčovou súčasťou toho, ako sa vzťahujeme k ostatným a k svetu, pomáha nám predvídať správanie druhých, byť si vedomý toho, ako nás ostatní vidia, ako vedia, že sa správame, a tak nám umožňuje pracovať v tímoch.

Praktizovanie sebauvedomenia má mnoho výhod:

- Môže nás to urobiť aktívnejšími, zlepšiť naše prijatie a podporiť pozitívny vlastný rozvoj.
- Sebauvedomenie nám umožňuje vidieť veci z pohľadu druhých, praktizovať sebaovládanie, pracovať tvorivo a produktívne a zažívať hrdosť na seba a svoju prácu, ako aj všeobecný pocit vlastnej hodnoty.
- Vedie k lepšiemu rozhodovaniu.
- Môže nás zlepšiť v našej práci, v komunikácii na pracovisku a zlepšiť našu sebadôveru a pracovnú pohodu.

Tieto výhody sú dostatočným dôvodom na prácu na zlepšovaní sebauvedomenia, ale tento zoznam nie je v žiadnom prípade vyčerpávajúci. Sebauvedomenie má potenciál zlepšiť prakticky každý zážitok, ktorý človek prežíva, pretože je to nástroj, ktorý môže byť použitý kedykoľvek, kdekoľvek, za účelom uvedomiť si sám seba tu a teraz, realisticky zhodnotiť seba aj situáciu a následne konať.

1 Pozitívne myslenie

Jednou z vecí, ku ktorým môže viesť sebauvedomenie a vnútorný dialóg, je pozitívne myslenie. Vnútorný dialóg je nekonečný prúd nevyslovených myšlienok, ktorý beží našou hlavou, a môžu byť pozitívne alebo negatívne. Niektoré z týchto automatických myšlienok pochádzajú z logiky a rozumu, zatiaľ čo iné môžu vyplývať z mylných predstáv, ktoré sú vytvorené kvôli nedostatku informácií.

Ak sú myšlienky prechádzajúce hlavou väčšinou negatívne, náš pohľad na život je s najväčšou pravdepodobnosťou pesimistický, ale ak sú naše myšlienky všeobecne pozitívne, pravdepodobne sme optimisti, niekto, kto praktizuje pozitívne myslenie.

Pozitívne myslenie neznamená, že zámerne ignorujete úzkosť a nepríjemné situácie v živote, hoci aj to môže byť často lákavé. Pozitívne myslenie vlastne znamená zaoberať sa aj nepríjemnosťami pozitívnejšie a produktívnejšie.

Ako to súvisí s krízou?

Výskumníci naďalej skúmajú účinky pozitívneho myslenia a optimizmu na zdravie. Medzi tieto výhody môžeme zahrnúť:

- Predĺženie doby života
- Nižšia miera depresie a úzkosti
- Lepšia psychologická a telesná pohoda
- Lepšie zručnosti zvládania v prípade ťažkostí a stresu.

Tie sú naozaj užitočné počas krízy, keď musíme neustále zvládať stres a riešiť ho. Pozitívne myslenie vám umožňuje riešiť nepríjemné situácie počas krízy tak, že sa môžete nielen vyhnúť ochromeniu stresom a negativizmom, ale aj znížiť škody, ktoré tieto situácie prinášajú vášmu telu a mysli, a tým si udržať svoje zdravie a silu, ktoré potrebujete na zvládnutie krízy.

Tu je príklad toho, ako pozitívne myslenie funguje: keď čelíte ťažkej situácii, namiesto toho, aby ste si povedali „neexistuje spôsob, ako to urobiť, je to príliš ťažké“, skúste si myslieť: „Skúsím to, je to skvelá príležitosť niečo sa naučiť!“. Tento nový prístup bude naozaj užitočný pre lepšie zvládnutie situácie a je pravdepodobnejšie, že vám prinesie výsledky, ktoré hľadáte.

2 Sebaovládanie

Podľa Americkej psychologickej asociácie je sebaovládanie schopnosť riadiť naše vlastné správanie a ubrániť sa našim impulzom a túžbam, alebo ich obmedzovať; rozhodovať sami o sebe. To znamená, že sme schopní regulovať naše správanie, aby sme sa riadili nejakým pravidlom alebo hodnotou, alebo aby sme naplnili nejaký ideál alebo štandard.

Sebaovládanie sa vzťahuje nielen na zmenu nášho správania, ale aj na reguláciu našich myšlienok, emócií a nálad, impulzov a výkonu. Počas dňa praktizujeme sebaovládanie veľmi často: keď sa snažíme venovať pozornosť niečomu a zostať sústredený, alebo sa snažíme cítiť sa lepšie, a dokonca aj keď vytrváme robiť niečo ťažké a odoláme tendencii to vzdať.

Z toho môžeme vidieť, že sebaovládanie je veľmi dôležité: je to nástroj, ktorý nám umožní dosiahnuť naše dlhodobé ciele a výzvy.

Ako to súvisí s krízou?

Ak vezmeme ako príklad pandémiu COVID-19, môžeme preskúmať, ako môže byť sebauvedomenie a sebaovládanie pre nás užitočné počas krízy. Tieto zručnosti nielenže pomôžu nášmu celkovému duševnému zdraviu, ale môžu byť užitočné aj na to, aby nás chránili pred všetkými falošnými správami a nebezpečným správaním, ktoré niektorí ľudia propagujú, napríklad odmietajú nosiť rúško alebo nedodržiavať obmedzenie kontaktu medzi ľuďmi. Bolo by pre nás jednoduchšie nasledovať

naše impulzy a vybrať si pohodlnejšiu možnosť, ale vieme, že bezpečnostné opatrenia sú zamerané na našu ochranu a slúžia väčšiemu dobru, a preto budeme praktizovať sebaovládanie, aby sme ich nasledovali. Nemôžeme kontrolovať konanie druhých, ale môžeme kontrolovať naše vlastné reakcie.

Nedostatok sebaovládania je vždy nebezpečný pre našu prosperitu a platí to obzvlášť počas krízy. To preto, že vedie k zlým rozhodnutiam (založeným na impulzoch, okamžitých odmenách alebo emóciách) a k negatívnym reakciám, keď nedostaneme to, čo chceme, ako sú hnev alebo nezdravé stratégie zvládania situácií. Keď sme vystavení stresu z krízy, sú pomerne časté pocity neprijemnosti a frustrácie. Preto je ešte dôležitejšie než inokedy, aby sme trénovali sebaovládanie, aby sme si dokázali udržať stabilitu, robiť dobré rozhodnutia a úspešne dodržiavať plány na dosiahnutie našich ušľachtilých cieľov.

3 *Rozhodovanie*

Rozhodovanie je ďalším kľúčovým prvkom sebauvedomenia, pretože si vyžaduje veľké množstvo vedomostí o situácii, o sebe samom a o všetkých zúčastnených jednotlivcoch. Čím lepšie je vaše pochopenie a hodnotenie seba samého aj situácie, tým lepšie rozhodnutia urobíte.

Proces rozhodovania zahŕňa zváženie prínosov a nákladov našich rozhodnutí, predpovedanie dôsledkov a voľbu možnosti, ktorá bude mať pravdepodobne najlepší výsledok. Tento proces si vyžaduje veľa energie a potrebuje čo najviac informácií. Často každodenne prijímame množstvo rozhodnutí automaticky, na základe našich predchádzajúcich skúseností; keď však čelíme novej situácii, musíme si dať nejaký čas na to, aby sme prijali informované rozhodnutie, berúc do úvahy poznatky, ktoré potrebujeme, potenciálne prínosy a riziká, ako aj vlastné predsudky a slepé miesta.

Ako to súvisí s krízou?

Rozhodovanie je stresujúce, ale počas krízy môže byť ešte ťažšie vzhľadom na neistotu, ťažkosti s jasným myslením a nedostatok informácií a času. Práca na svojich rozhodovacích schopnostiach môže byť skvelý spôsob, ako prekonať úzkosť a strach, ktorý tento proces prináša.

V časoch zmeny a krízy sú ľudia konfrontovaní s veľkým množstvom faktorov, z ktorých niektoré môžu ovládať a niektoré nie. Ak sa snažíme robiť rozhodnutia na základe faktorov, ktoré nemôžeme kontrolovať alebo záležitostí, ktoré nemôžeme vedieť, podstupujeme riziko, že budeme uväznení v analytickej paralýze. Keď pracujeme v našom rámci a prispôbujeme ho podľa potreby, môžeme modelovať a skúmať scenáre s väčšou mierou presnosti. Pre dobrovoľníkov a profesionálov, ktorí zasahujú v kríze, môže byť kľúčovou zručnosťou pri rozvoji ich práce práve hľadanie nových riešení problémov alebo podstupovanie zložitých rozhodnutí.

1.3.2 Emočná inteligencia

Byť emočne inteligentný znamená, že rozumieme tomu, čo cítime, prečo to tak cítime a ako primerane reagovať na tieto pocity. Inými slovami: pomenovanie, pochopenie a zvládanie našich emócií.

Emócie sú nevyhnutnou súčasťou toho, kým sme, ale niekedy môže byť ťažké im rozumieť. Vedieť, čo naozaj cítime, premýšľať o tom a hovoriť o týchto emóciách je kľúčovou súčasťou rozvoja emočnej inteligencie. Vyhýbanie sa, nepočúvanie alebo unášanie sa našimi emóciami nás môže viesť k problematickým situáciám a ťažkostiam. Navyše, emócie nám môžu naozaj pomôcť v rozhodovacom procese, takže nemá zmysel snažiť sa ich z neho odstrániť.

1 Duševné zdravie

Emočná inteligencia je kľúčom k rozvoju pozitívneho duševného zdravia. A čo to vlastne je? Ľudia majú dobré duševné zdravie nielen preto, že nemajú diagnostikovateľný duševný problém, ale preto, že získali určité schopnosti, ktoré ich chránia pred rozvíjaním takýchto problémov. Tieto schopnosti sú: učenie sa, vytváranie a udržiavanie pozitívnych vzťahov, zvládanie neistoty a zmien, a najmä riadenie „pozitívnych“ a „negatívnych“ emócií.

Svetová zdravotnícka organizácia poukázala na to, že problémy s duševným zdravím postihnú v určitom okamihu života 1 zo 4 ľudí na svete. Vzhľadom k týmto informáciám vidíme, že je veľmi dôležité zvýšiť informovanosť, pochopiť, čo je duševná porucha a ako môžeme podporovať dobré duševné zdravie. Tým môžeme pomôcť zabrániť vzniku duševných porúch a osloviť ľudí, ktorí trpia, aby sme im poskytli pomoc.

Duševné zdravie nie je individuálna zodpovednosť – a duševná choroba nie je osobným zlyhaním. Spoločnosti a vlády sú povinné mať politiky a programy v oblasti duševného zdravia a zlepšovať životné podmienky obyvateľstva s cieľom znížiť riziká rozvoja problémov v oblasti duševného zdravia a odstrániť prekážky prístupu k liečbe. Ako už bolo povedané, existujú niektoré malé, ale dôležité veci, ktoré môžeme ako jednotlivci robiť, aby sme dosiahli vyššie spomenuté schopnosti, ktoré nám pomáhajú rozvíjať dobré duševné zdravie. Nie sú vrodené, môžeme ich trénovať!

Ako to súvisí s krízou?

Pandémia predstavuje významnú hrozbu pre duševné zdravie. Karanténa a samoizolácia môžu mať negatívny vplyv na našu pohodu, navyše sa pridávajú k obavám súvisiacim s infekciou, frustráciou a nudou a nedostatkom informácií a zdrojov. Počas pandémie existuje mnoho skupín ohrozených problémami s duševným zdravím, napríklad deti a dospievajúci; starší dospelí; osoby, ktorým hrozí domáce zneužívanie; osoby s ekonomickými ťažkosťami alebo s horšou sociálne-ekonomickou situáciou; zdravotnícki pracovníci v prvej línii, ktorí mali veľké pracovné zaťaženie, museli rozhodovať o živote a smrti a boli vystavení riziku infekcie; ženy, ktoré musia kombinovať domácu školskú dochádzku, prácu z domova a starostlivosť o domácnosť; a ľudia, ktorí mali v minulosti problémy s duševným zdravím alebo závislosťou, ktorých situácia sa zhoršila tým, že sa nedokázali stretnúť so svojimi pravidelnými podpornými skupinami.

Vnímaná sociálna izolácia a osamelosť vedú k širokej škále psychologických symptómov. Medzi nimi sú depresia, úzkosť a post traumatický stres a všetky majú negatívny vplyv na kvalitu života. Tieto

symptómy môžu byť bežné aj pri iných osobných aj sociálnych krízach, ale mohli by byť odľahčené fyzickou aktivitou mimo domova alebo sociálnou podporou; nútená sociálna izolácia v kontexte pandémie je to, čo tento prípad odlišuje od ostatných.

Rozvinuté pozitívne duševné zdravie nám môže pomôcť vyrovnáť sa s týmito novými bojmi a obavami a pomôcť iným ľuďom, ktorí nás môžu potrebovať, pretože naše zručnosti môžu zabrániť tomu, aby sme sa cítili zahltení, a tak môžeme situáciu zvládnuť. Vzhľadom na všetky tieto riziká, ktoré sme spomenuli, sa však musíme neustále starať o naše duševné zdravie, ako aj o naše fyzické zdravie, pretože tieto reštriktívne opatrenia nepochybne ovplyvnili pohodu ľudí vo všetkých oblastiach. A nezabudnite požiadať o pomoc, ak ju potrebujete!

2 Sociálna inteligencia

Sociálna kompetencia je rozsah, v akom sme úspešní v našich sociálnych interakciách s ostatnými, vrátane vytvárania a udržiavania sociálnych vzťahov, zobrazovania zručností spolupráce a flexibility a prispôsobovania správania tak, aby vyhovovalo požiadavkám rôznych sociálnych kontextov.

Emocionálna inteligencia nám môže pomôcť v našich vzťahoch s ostatnými. Keď si nájdeme čas, aby sme pozorne počúvali nášho partnera, našich príbuzných, priateľov alebo kolegov – keď sa snažíme vzťahovať sa k ich pocitom – budú sa cítiť pochopení. A keď sa človek cíti pochopený, je oveľa pravdepodobnejšie, že oplatí vaše úsilie a pokúsi sa lepšie pochopiť vás. Emocionálna inteligencia nám tiež môže pomôcť pri riešení konfliktov: ak dokážeme regulovať naše emócie, kým riešime nezhody alebo nedorozumenia, bude pre nás jednoduchšie komunikovať pokojným spôsobom, a tak sa úspešne dohodnúť s druhou osobou.

Ako to súvisí s krízou?

Komunikácia je kľúčová, keď čelíme kríze: keď sme vystavení stresu, musíme konať rýchlo a rýchlo dosiahnuť konsenzus. Preto musíme vedieť, ako správne poskytovať informácie aj venovať pozornosť tomu, čo hovoria ostatní, a súčasne sa starať o pocity členov nášho tímu. Tréning našej sociálnej inteligencie nám s týmito výzvami môže pomôcť.

Sociálna inteligencia je tiež veľmi užitočná, keď musíme zvládať medziľudské konflikty, ktoré môžu byť v zložitej situácii, akou je kríza, časté. Niektoré veci, ktoré sa zdajú byť jednoduché, môžu byť v skutočnosti veľmi ťažké, ale majú veľký význam, keď chceme vyriešiť konflikt. Preto je dôležité, aby sme ich mali nacvičené. Máme na mysli schopnosti, ako sú: byť schopný povedať nie, či vyjadriť nesúhlas, vyjadrovať pocity, či už pozitívne alebo negatívne; vyjednávať a rešpektovať pocity a názory ostatných.

Navýše, keď čelíme časom neistoty, strachu a stresu, pozitívne a vyživujúce vzťahy v našom prostredí môžu zastaviť a dokonca zvrátiť naše utrpenie. Ak sme súčasťou skupiny, venovať čas na posilnenie pocitu spolupatričnosti, asertívnej komunikácie a starostlivosti medzi členmi môže byť dobrým spôsobom, ako zabrániť stresu a vyhoreniu. Tento čas nás tiež môže pripraviť na to, keď budeme musieť čeliť kríze, a tak nám pomôže dosiahnuť lepšie a rýchlejšie výsledky.

3 Empatia

Možno ste v určitom okamihu svojho života počuli výraz „postaviť sa do topánok niekoho iného“. A možno už viete, že to znamená mať empatiu, byť s niekým empatický. Ale, mohli by ste presne definovať empatiu?

Empatia je schopnosť pochopiť pocit, situáciu alebo životné okolnosti, názor, či pohľad na vec, odlišný od môjho vlastného. Znamená to, že sa môžeme prepojiť s inými ľuďmi a vedieť, čo potrebujú, chcú alebo cítia. Toto prepojenie zvyšuje našu schopnosť pomáhať ľuďom a je základom altruistického správania.

Netreba si empatiu ale mýliť so sympatiou: byť k niekomu empatický nemusí nevyhnutne znamenať, že s ním/s ňou súhlasíte alebo ho/ju máte radi, ste ale schopní túto osobu pochopiť. Empatia tiež nezahŕňa ľútosť či súcitiť k niekomu. Empatia je to, čo umožňuje každému z nás, aby nás druhí videli, počuli a reagovali na naše potreby.

Ako to súvisí s krízou?

Keď čelíme času krízy, plnému strachu a stresu, je dôležité starať sa o iných ľudí rovnako, ako sa staráme sami o seba, ak nie viac. V týchto časoch potrebujeme viac ako kedykoľvek predtým, aby sme sa spojili, posilňovali sa navzájom a prinášali to najlepšie z nás pre spoločnú vec. Empatia je však potrebná vždy: spolupráca je to, čo môže spoločnosti umožniť prežiť a prosperovať ako celok.

Na druhej strane, pomoc druhým môže poskytnúť pocit kontroly a zvýšenia vlastnej moci v období, ktoré môže byť ochromujúce. Keď sa svet zdá nepredvídateľný a chaotický, nájsť hmatateľné spôsoby, ako konať dobro a pomáhať niekomu inému, môže byť zdrojom pohodlia. Praktizovanie empatie počas pandémie alebo krízy nielenže otvára vašu myseľ tomu, čo zažívajú iní, ale môže tiež poskytnúť sociálne spojenie, ktoré môže pomôcť bojovať proti pocitom izolácie a úzkosti. Napriek tomu musíme mať na pamäti, že musíme počúvať a starať sa sami o seba, aby sme boli schopní pomôcť druhým, a to nie je sebeckosť – je to sebe-empatia.

V ťažkých časoch je dôležité mať na pamäti, že sme v tom všetci spolu! Myslite na seba, robte to, čo môžete, aby ste sa navzájom podporovali, a požiadajte o pomoc, ak to potrebujete.

1.3.3 Odolnosť

Odolnosť nie je len schopnosť vrátiť sa späť do života po nepriaznivej situácii. Je to viac než to – schopnosť dosiahnuť svoje ciele aj keď sme vystavení väčším výzvam. „Ako vývojový proces, odolnosť v prvom rade zahŕňa činorodosť, alebo vnútornú schopnosť jednotlivcov všetkých vekových kategórií, využívať svoje vnútorné silné stránky, spolupracovať s ostatnými a hľadať externé zdroje na úspešnú premenu stresových situácií alebo nepriaznivých podmienok na príležitosti učiť sa a prosperovať.“

V súčasnosti sa odolnosť chápe ako interaktívny proces s 3 prvkami:

1. individuálne osobnostné predpoklady = individuálne ochranné faktory (ako je optimizmus, vnímaná vlastná účinnosť, kognitívna flexibilita atď.),
2. vzťahové zdroje = umiestnené mimo jednotlivca (rodina, rovesníci, dôležití blízki ľudia)
3. kontextové zdroje = vzdelanie, kultúrne, rekreačné inštitúcie, súdržnosť komúnít.

Keďže tieto tri prvky sú navzájom prepojené, zlepšenie jedného z nich povedie k zlepšeniu aj v ostatných oblastiach. Okrem toho sa rast po chvíli stáva exponenciálnym, pretože každý úspech sa stáva väčším ako ten pred ním a má vplyv na všetky tri prvky odolnosti.

Dobrovoľníctvo samo osebe prispieva k rozvoju týchto troch prvkov odolnosti. Dobrovoľníctvo posilňuje komunity; prehľbuje vzťahy, robí ich zmysluplnejšími a umožňuje dobrovoľníkom rozvíjať svoje osobnostné predpoklady, potrebné na zvládanie stresových, traumatických a nepriaznivých situácií v živote.

Ako sa dobrovoľníctvo v čase pandémie líši od dobrovoľníctva v ktoromkoľvek inom okamihu?

Odolnosť je mnohostranná schopnosť. Môcť čeliť výzvam a primerane reagovať, si môže vyžadovať, aby sme čerpali zo všetkých našich vnútorných aj vonkajších zdrojov vrátane našich osobných vzťahov. Dobrou správou je, že zlepšenie našich zdrojov môže pomôcť rozvíjať odolnosť a existuje mnoho spôsobov, ako to môžeme urobiť.

Výskumníci vo svojej práci spracovali vyčerpávajúci prehľad literatúry o odolnosti a identifikovali tieto opakujúce sa individuálne predpoklady, ktoré pomáhajú jednotlivcom účinne sa vysporiadať s nepriaznivými a vysoko stresujúcimi situáciami:

- Inteligencia a kognitívne schopnosti
- Výkonné funkcie
- Zručnosti v oblasti riešenia problémov
- Temperament ľahkosti
- Efekt pozitivity
- Pozitívny výhľad alebo emócie
- Zmysel pre humor
- Účinná sebakontrola alebo samoregulácia
- Kreatívne myslenie
- Činorodosť a presvedčenie o vlastnej účinnosti
- Prispôsobivosť a kompetencia
- Viera alebo spiritualita
- Rámec v ktorom nachádzame zmysel

1 Optimizmus

Optimizmus je schopnosť všímať si a očakávať to lepšie, zamerať sa na to, čo môžete ovplyvniť a prijať účelné opatrenia. Optimisti majú tendenciu vnímať ťažkosti ako príležitosti k učeniu, alebo ako dočasné prekážky. Aj ten najnešťastnejší deň ich naplňa nádejou, že „zajtrašok bude pravdepodobne lepší.“ Ľudia s optimistickými postojmi vytrvajú v práci na svojich cieľoch s väčšou pravdepodobnosťou, a to aj v prítomnosti prekážok, výziev a neúspechov. Takáto vytrvalosť v konečnom dôsledku znamená, že s väčšou pravdepodobnosťou dosiahnu svoje ciele. Dôležité ale je zamerať sa nielen na „zostávanie pozitívnym“ a ignorovanie iných emócií, cieľom by malo byť pokúsiť sa vidieť tú svetlejšiu stránku a pritom ale zároveň uznať aj náročnosť situácie. Preto je dôležité zamerať sa na udržanie zdravého, realistického stupňa optimizmu.

Ako to súvisí s krízou?

Dobrovoľníci, ktorí počas krízy urobili ten extra krok a pomáhali druhým, boli majákom nezištnosti a optimizmu. Dobrovoľníctvo je obojstranne prospešná situácia, ktorá prináša výhody komunitám aj samotným dobrovoľníkom. Z nového výskumu vyplýva, že tí, ktorí pokračovali v dobrovoľníckej činnosti počas krízy spôsobenej pandemiou, zaznamenali podstatne menší pokles spokojnosti so životom a menej psychického stresu ako tí, ktorí prestali, alebo tí ktorí s dobrovoľníckou činnosťou ani nikdy nezačali. Tí, ktorí vytrvali v dobrovoľníctve, vykazovali tiež nižšie úrovne osamelosti. Vytrvanie v dobrovoľníckej činnosti sa preto zdá byť dôležitým ochranným faktorom v čase stresu a prináša optimistickjší výhľad.

Dobrovoľníctvo môže znížiť riziko úmrtnosti a obmedzenia fyzického fungovania, viesť k väčšej fyzickej aktivite a prinášať lepšie psychosociálne výsledky, ako je vyšší optimizmus a nižšiu úroveň depresívnych príznakov alebo osamelosti.

2 Mentálna agilnosť

Mentálna agilnosť - schopnosť pozeráť sa na situácie z viacerých uhlov pohľadu a kreatívne a flexibilne myslieť. Všetci sme náchylní predstavovať si to najhoršie, volá sa to katastrofické myslenie. Je možné trénovať svoju mentálnu agilnosť a vyhnúť sa tomu, aby si človek predstavoval tie najhoršie scenáre. Je možné sa naučiť, ako pracovať so strachom a ako premýšľať o najpravdepodobnejších výsledkoch situácie.

Ako to súvisí s krízou?

V kríze, keď sa realita mení v rádoch dní (alebo dokonca hodín), keď neexistuje žiadny spôsob, ako s istotou vedieť, čo je pred nami alebo čo by bolo najlepšie urobiť, nie je čas na dokonalosť. V kríze je potrebné agilné myslenie. V týchto neistých časoch sa musíme vedieť rýchlo pozrieť na veci z väčšieho nadhľadu, aby sme pochopili celý meniaci sa širší obraz a potom hneď zase zaostriť na užší pohľad, na konkrétne krátkodobé opatrenia, ktoré môžeme vykonať. Takto pracovať je ťažké kvôli preťaženiu informáciami a neustálym zmenám. Aby sme neboli tak ľahko rozptyľovaní, potrebujeme mentálnu agilitu, ktorá nám umožní presúvať naše sústredenie a vedomie a zostať flexibilnými.

Mentálna agilita je vzájomne prepojená aj s kontextovými zdrojmi. Spoločenstvá čelia novým, neznámym výzvam. Ich staré spôsoby fungovania nepokrývajú súčasné potreby ich členov.

Dobrovoľníctvo umožňuje rozpoznať potreby komunity a je schopné komunity zorganizovať okolo nich. Vďaka organizácii „zdola“ je reakcia rýchlejšia a dostupná v mieste a čase, keď je najviac potrebná. Rozoznávať potreby komunit v čase pandémie a stať sa dobrovoľníkom, ktorý na ne reaguje, robí komunity silnejšími a odolnejšími.

3 *Sila charakteru*

Sila charakteru - schopnosť používať naše najsilnejšie stránky, aby sme sa angažovali autenticky, prekonávali výzvy a vytvárali život v súlade s našimi hodnotami. Za slovami „sila charakteru“ môžete nájsť dôveryhodnosť a svedomitosť, ktoré možno považovať za dve strany tej istej mince, pretože obe sú o správaní sa „správne“, v súlade s vašimi osobnými hodnotami a etickým kódexom.

Keď začnete s dobrovoľníctvom, je dôležité, aby ste si pamätali, že ste tam prišli pomôcť, nie dokazovať niečo sám sebe či druhým. Dobrovoľníctvo si vyžaduje, aby ste boli nesebecký a zameriavali sa len na to, ako môžete dosiahnuť zmysluplný dopad svojich činov. Skvelí dobrovoľníci to chápú a túžia urobiť všetko pre to, aby priniesli pozitívnu zmenu. Je dôležité zostať pokorný.

Ako to súvisí s krízou?

Krízy odhaľujú charakter. Médiá žijú príbehmi o inšpiratívnom altruizme, charaktere alebo sebeckosti. Ako nám pripomína Národná rada dobrovoľníckych organizácií v Anglicku, v našom dobrovoľníckom úsilí sme vystavení „maratónu, nie šprintu“. Táto kríza ponúka príležitosť zdokonaľiť a upevniť si charakterové silné stránky, ktoré od nás čoraz viac potrebujú naše komunity.

4 *Sebaregulácia*

Sebaregulácia – schopnosť ovplyvňovať svoje myšlienky, emócie, správanie, a fyziologické procesy v službe požadovaného výsledku. Samoregulácia sa týka toho, ako ovládáte a riadite sám/a seba a svoje emócie, vnútorné zdroje a schopnosti. Zahŕňa aj vašu schopnosť riadiť vaše impulzy.

Naučiť sa riadiť uvedené oblasti osobnosti, najmä emócie, nám pomôže so samoreguláciou. Kľúčom je pochopiť naše reakcie, naše emocionálne odpovede na jednotlivé situácie, alebo smery, ktorými sa naše myšlienky v stresových situáciách vydávajú. Môžeme to trénovať spätným reflektívnym premýšľaním nad situáciami, aby sme analyzovali, prečo sme sa zachovali tak či onak. To nám môže do budúcnosti priniesť väčšiu mieru kontroly nad vlastným správaním. Potom by sme mohli byť schopní naše nekontrolované reakcie vedome pretvoriť na pozitívne kontrolované.

Ako to súvisí s krízou?

Po tom, čo boli dobrovoľníci svedkami krízy a pracovali v nej, mali by si oddýchnuť, znovu sa spojiť s blízkymi a pomaly sa vrátiť späť do bežných rutín. Mnoho ľudí bude v priebehu času spracovávať skúsenosti s životom alebo prácou v núdzi – zamýšľaním sa nad tým, čo sa naučili, nad morálnymi a etickými dilemami, s ktorými sa stretli, a nad ľudským utrpením, ktoré videli. Je dôležité pomáhať dobrovoľníkom pri chápaní a vyrovnaní sa s ich núdzovými skúsenosťami tým, že sa im poskytnú priestor a čas na reflexiu, a tým aj na učenie sa samoregulácie.

5 *Prepojenie*

Prepojenie – schopnosť budovať a udržiavať silné vzťahy založené na dôvere. Dobré vzťahy sú pevným základom pre odolnosť a sú zdrojom podpory v ťažkých časoch. Udržujte svoje rodinné a priateľské vzťahy a budete mať okolo seba okamžitú, dôveryhodnú a spoľahlivú podpornú sieť. Prepojenie je silne spojené so súcitom, ktorý je významnou súčasťou tohto prvku. Súcit, na rozdiel od empatie, nás vedie k tomu, aby sme podnikli nejaké kroky na pomoc druhej osobe, nielen s ňou cítili. Druhá časť prepojenia znamená byť prítomný/á: venovať niekomu svoju pozornosť je veľmi silným prepojujúcim faktorom. Na prepojenie je však potrebné nájsť určitý stav rovnováhy.

Ako to súvisí s krízou?

Prepojenie, ako prvok zručnosti „odolnosť“, nás zlepšuje v komunikácii a budovaní vzťahov s ostatnými, a to aj počas dobrovoľníckej práce, vylepšuje naše sociálne vzťahy. Zaujímať sa o niekoho, chcieť mu/jej nejak pomôcť, byť citlivý a prítomný, napríklad v roli dobrovoľníka, je dobré pre samotného dobrovoľníka, pre ľudí v jeho okolí aj pre celú spoločnosť.

Dobrovoľníctvo poskytuje skvelú príležitosť spoznať nových ľudí. Dobrovoľníci sa skontaktujú s ľuďmi, ktorým poskytujú podporu, ako aj s inými dobrovoľníkmi a aktívnymi občanmi. Majú šancu vytvoriť si nové kontakty a priateľstvá a zažiť skutočné ľudské prepojenie. Pravidlá sociálneho kontaktu sa počas pandémie mimoriadne zmenili. Ľudia si obťažne hľadajú rovnováhu medzi vlastným bezpečím a zároveň pocitom prepojenia s ostatnými.

Dobrovoľníctvo poskytuje príležitosti na udržanie skutočného ľudského spojenia, vytváranie nových vzťahov a dokonca zvyšovanie sociálnych a vzťahových zručností. Pocit tohto prepojenia je veľkou podporou našich vzťahových zdrojov, a je základným prvkom našej odolnosti.

6 *Sebauvedomenie*

Sebauvedomenie - schopnosť venovať pozornosť vlastným myšlienkam, emóciám, správaniu a fyziologickým reakciám. Sebauvedomenie je základom mnohých iných mäkkých zručností, a to nielen osobných, ale aj sociálnych.

Sebauvedomenie zahŕňa pochopenie seba samého a toho, ako budeme pravdepodobne reagovať na situácie. Sebauvedomenie nám umožňuje stavať na pozitívnych vlastnostiach a byť si vedomí akýchkoľvek negatívnych vlastností, ktoré môžu našu účinnosť znížiť. Seba uvedomelí ľudia robia, vždy, keď je to možné, vedomé rozhodnutia zlepšiť svoj život učením sa z minulých skúseností. Možno budete musieť zlepšiť svoje povedomie o vašich silných, slabých stránkach a limitoch.

Ako to súvisí s krízou?

Pri dobrovoľníctve sme vždy postavení pred nejakú formu výzvy. Výzvy nás, pri dobrovoľníckej činnosti v zahraničí, nútia premýšľať o druhých: iné kultúry, iné spôsoby bytia. Keď ale premýšľame o druhých, uvažujeme aj o sebe, naše návyky, naše emócie a naše činy sa stávajú menej samozrejmy. To nám pomáha spoznať sami seba ešte viac. Sebauvedomenie môže pomôcť znížiť frustráciu a úzkosť, ktoré vznikajú, keď čelíme niečomu úplne novému. Môže tiež človeku pomôcť uvedomiť si svoj vlastný zmysel.

7 *Činorodosť a iniciatívnosť*

Iniciatívnosť – je viera človeka vo vlastnú schopnosť uspieť v konkrétnej situácii – je to spôsob akým ľudia myslia, správajú sa a cítia sa. Iniciatívnosť môže zohrávať úlohu nielen v tom, ako sa cítite smerom sám/a voči sebe, ale aj v tom, či úspešne dosiahnete svoje ciele. Iniciatívnosť je súčasťou systému vlastného ja pozostávajúceho z postojov, schopností a kognitívnych zručností človeka. Iniciatívnosť alebo „osobná účinnosť“ sa vyvíja na základe štyroch zdrojov informácií: skúsenosti vlastného (ne)úspechu, skúsenosti v zastúpení (pozorovanie (ne)úspechov iných), verbálneho presvedčania a emocionálneho nabudenia.

Činorodosť – generuje zmenu prostredníctvom akcie. Činorodosť ľudí, ako aj kolektívne akcie a podpora solidarity a empatie v spoločnosti sú kľúčom k prekonaniu tohto pohľadu na nerovnosti.

Ako to súvisí s krízou?

V štúdii “Human Traffic: Skills, Employers and International Volunteering” bola činorodosť, iniciatívnosť, alebo sebaistota na šiestom mieste z desiatich mäkkých zručností najčastejšie posilnených v dôsledku dobrovoľníckej práce.

8 *Zmysel pre humor*

Zmysel pre humor je schopnosť používať humor na dosiahnutie požadovaných výsledkov. Humor má silu premeniť naše emócie a zmeniť aj naše myslenie.

Ako to súvisí s krízou?

V dokumente Human Traffic sa mnohí dobrovoľníci vyjadrili k tomu, ako lepšie pochopili, ako je humor a pôžitok nevyhnutnou a cennou súčasťou pracovného života, najmä v ťažkých podmienkach. Zamestnávateľia však zvyčajne spájali dobrovoľníctvo s krízami a nevnímali dobre vyvinutý zmysel pre humor ako dôsledok tejto skúsenosti. V prvej desiatke zoznamu získaných mäkkých zručností počas dobrovoľníckej práce sa zmysel pre humor umiestnil na desiatom mieste.

9 *Viera, spiritualita, zmyslupnosť*

Život môže byť zažívaný ako zmysluplný, keď sa cítite, že máte význam nad rámec triviálna či momentálnej chvíle, keď máte cieľ alebo kontinuitu, ktorá presahuje chaos. Je ťažké tento pocit vypovedať slovami, ale keď neviete, kto ste alebo čo chcete, je ťažké to ignorovať. Nájdenie svojho pravého ja je povznášajúcim zážitkom.

Ako to súvisí s krízou?

Ponúknuť svoje služby pre komunitu ako dobrovoľník je prospešné pre komunitu, ale aj pre samotného dobrovoľníka. Zvlášť v časoch pandémie môže byť veľmi ťažké vidieť význam svojich činov alebo cítiť prepojenie s inými ľuďmi okolo nás. Duševná pohoda je ťažko skúšaná a musí sa zaoberať obmedzeniami pohybu a pravidlami, ktoré majú vplyv na naše obvyklé spôsoby prepojenia s ostatnými.

Stať sa dobrovoľníkom v čase pandémie môže prispieť k individuálnym ochranným faktorom tým, že:

- Zvyšuje sebadôveru a pocit vlastnej účinnosti prostredníctvom precvičovania rôznych zručností a dosahovania rôznych cieľov
- Pomáha udržať si fyzické zdravie
- Umožňuje získať pracovné skúsenosti
- Prináša zábavu a naplnenie.
- Vytvára príležitosti na zmysluplnú angažovanosť – pocity angažovanosti, ako aj pocit zmyslu sú základnými prvkami osobnej pohody
- Poskytuje skvelú príležitosť pre nový rast, citový aj duchovný.

Zachovanie duševného zdravia a pocitu pohody je výzvou, ktorej musí každý z nás čeliť, počas pandémie obzvlášť. Dobrovoľníctvo ponúka krásnu príležitosť nielen udržať si rovnováhu, ale aj rozvinúť svoje klady uprostred krízy.

10 Úspech

Keď osoba robí niečo (alebo je súčasťou niečoho), čo prospieva ostatným a svetu mimo tejto osoby ide o úspech. Práca alebo projekt, ktorý dokončíme, tiež prináša zmenu. Úspech predstavuje veci, na ktoré ste obzvlášť hrdí, pretože máte pocit, že ste ich urobili veľmi dobre, alebo bolo obzvlášť ťažké ich urobiť, a iní ľudia by to isté nemuseli zvládnuť.

Ako to súvisí s krízou?

Dobrovoľnícku skúsenosť a úspech by sme mali uvádzať na rovnakom mieste ako tie pracovné a mali by sme zachytávať podstatu tejto úlohy a popis, ktorý zdôrazňuje využité zručnosti.

Profesionáli sa zameriavajú na to, čo príde v budúcnosti; často si nevyhradia čas na sledovanie, meranie alebo spočítanie pôsobivej škály úspechov, ktoré počas svojej práce dosiahli. Je dôležité pripomenúť dobrovoľníkom, aké pôsobivé môžu byť ich úspechy. V skutočnosti by si ich mali zapísať, aby ich zdôraznili ako prítlačivé pre zamestnávateľov.

1.3.4 Osobný rozvoj

Osobný rozvoj je celoživotný proces. Predstavuje spôsob, akým ľudia posudzujú svoje zručnosti a vlastnosti, zvažujú svoje ciele a stanovujú jednotlivé kroky k maximalizácii a realizácii svojho potenciálu. Mnoho myšlienkových smerov nejak definuje osobný rozvoj; jedným z nich je Maslowov proces seba aktualizácie, ktorý naznačuje, že všetci jednotlivci majú vrodenu vnútornú potrebu osobného rozvoja. Ktorý z jednotlivcov ju môže rozvíjať, závisí od konkrétnych potrieb, ktoré treba naplňovať vo forme hierarchie.

Základnými ľudskými potrebami bola vždy potreba potravín, nápojov a ochrany tela, a to ako odevom, tak aj vhodným miestom prebývania. V dnešnom zložitom prostredí však musíme k základným potrebám pridať potreby zdravotnej a sociálnej starostlivosti a vzdelávania. Uspokojovanie týchto základných ľudských potrieb je teraz jedným zo základných ľudských práv (deklarácia OSN o ľudských právach a slobode). Ľudia sa dnes nesnažia iba uspokojiť svoje základné potreby, ale aj žiť v prosperite. To okrem iného znamená, že ľudia žijú v bezpečnom, zdravom a slobodnom prostredí. Prosperita je nutným predpokladom ľudského šťastia a skutočného osobného rozvoja človeka. Život v prosperite nás sám o sebe nerobí šťastnými, ale pomáha nám, aby sme sa mohli šťastnejšími, spokojnejšími a tvorivejšími stávať. Prosperita sociálneho spoločenstva a ľudstva by mala byť konečným cieľom celej sociálnej štruktúry.

Ako to súvisí s krízou?

Kríza je udalosťou v normálnom toku ľudského rastu, keď nastane dramatická zmena alebo posun vo vývoji a vyvolá abnormálne reakcie. Situačné krízy sa objavujú ako nezvyčajné a mimoriadne udalosti, ktoré jednotlivci nemôžu predvídať alebo kontrolovať (napr. hrozba pandémie s chorobou a smrťou). Situačná kríza je náhodná, náhla, šokujúca a intenzívna. Existenčná kríza zahŕňa vnútorný konflikt a obavy, ktoré môžu u človeka ohroziť jeho účel, zodpovednosť, nezávislosť, angažovanosť a slobodu.

Bez ohľadu na typ krízy, každá z nich bráni osobnému rozvoju či rastu jednotlivca. Z tohto dôvodu je dôležité byť dostatočne vybavený/á na výzvy života a z toho vyplývajúce zmeny. Proces prispôbovania sa novým okolnostiam a budovania potrebnej odolnosti tak môže byť kratší.

Pre ciele projektu sme si vybrali zručnosti, ktoré môžu predstavovať základy požiadaviek pri čelení krízam v oblasti dobrovoľníctva.

1 Zdravé myslenie

Zdravé myslenie môžeme definovať ako hľadanie spôsobu, ako naše myšlienky a emócie využiť k rastu namiesto toho, aby sme ich nechali ovládať naše životy. Neznamená to ale byť posadnutý pozitívnym zmýšľaním a venovať sa mu. V tomto zmysle by sme sa namiesto toho mali zamerať na kultiváciu zdravého myslenia. Na tento účel použijeme prístup piatich vlastností, ktoré ho budujú (v angličtine 5 C):

- Calmness - Pokoj (schopnosť upokojiť myseľ, keď je pod tlakom; nájsť stratégie a postupy)
- Clarity - Jasnosť (aby sme mali jasnú predstavu o tom, čo je pre nás dôležité; ujasnili si priority, hodnoty, ciele, ..)
- Compassion - Súcit (umožňuje vám prijímať sám seba a ostatných, budovať zdravé očakávania bez porovnávanía, tlaku, pochybností atď.)

- Concentration - Koncentrácia (je o záväzku a odhodlaní, zameriava sa na to, čo je dôležité)
- Courage - Odvaha (pomáha nám prijímať opatrenia bez odkladania)

Ako to súvisí s krízou?

Tieto rôzne zložky zdravého myslenia sú predpokladom zdravej reakcie na krízové udalosti v našich životoch. Jedným zo základných prvkov je stanoviť si zdravé vlastné hranice bez pochybností. Hranice hrajú v našich životoch dôležitú úlohu, najmä keď cítime úzkosť alebo prežívame krízu. Vedieť, čo potrebujeme a komunikovať tieto potreby, môže pomôcť chrániť naše duševné zdravie. Táto pomoc je obzvlášť dôležitá pre všetky pomáhajúce povolania v kríze. Medzi ne určite patria pomocníci a dobrovoľníci. Základy takéhoto postoja sú odôvodnené tým, ako osoba spracúva svoje vlastné emócie, hľadá svetlé body, praktizuje starostlivosť o seba a buduje kapacitu pre emocionálnu rovnováhu.

2 Osobná etika

Etické princípy, ktoré človek používa pri rozhodovaní a správaní sa v osobnom prostredí nazývame osobnou etikou. Osobná etika sa vzťahuje na presvedčenie osoby o tom, čo je správne a čo nie a vedie ju v jej rozhodnutiach. Jedinečná etika človeka určí, ako sa zachová v určitých situáciách a ako sa bude vyvíjať. Keď hovoríme o osobnej etike, premýšľame o etických zásadách, ktoré človek používa pri rozhodovaní a správaní sa v osobnej aj profesionálnej sfére. Táto etika ovplyvňuje rôzne aspekty života človeka, napr. ciele a hodnoty. Môžeme tiež povedať, že osobná etika je založená hlavne na osobných hodnotách.

Osobné hodnoty sú hlboko zakorenené štandardy, ktoré ovplyvňujú takmer každý aspekt nášho života. Od našich morálnych úsudkov, cez správanie, vzťahy s inými ľuďmi, naše rozhodnutia v živote, to, čo si o nás myslia iní, až v neposlednom rade po naše najdôležitejšie osobné ciele. Hodnoty nemusia byť lepšie alebo horšie. Rozdiely, nakoľko jednotlivé hodnoty oceňujeme, nie sú v prvom rade výsledkom racionálnych rozhodnutí, ale dlhodobým procesom, v ktorom sme internalizovali hodnoty nášho okolia. Pretože hodnoty sú internalizované a hlboko ukotvené v nás, akékoľvek porovnanie z hľadiska „tie moje, naše, sú lepšie, správnejšie, vhodnejšie“ vedie nanajvýš k nedorozumeniu a konfliktom. Samozrejme, existujú určité hodnoty, ktoré ľudia oceňujú všeobecne. Iné hodnoty odrážajú ducha tej ktorej historickej éry, kultúrneho prostredia či súčasnú sociálnu klímu.

Ako to súvisí s krízou?

- Keď čelíme krízam alebo v nich pracujeme, osobná etika môže:
- povzbudzovať pocit dôvery a podpory
- zlepšovať schopnosť prijímať rozhodnutia a vykonávať opatrenia v náročných situáciách (jednoduchšie a efektívnejšie)
- prispieť k vytvoreniu a dodržovaniu primeranej predstavy o vlastnom správaní (rozhodovanie na základe etického charakteru)
- podporovať motiváciu (ochota pracovať nad rámec nutnosti pre splnenie úlohy správnym spôsobom)
- zabraňovať impulzom možného osobného zneužívania inej osoby

- konkrétne sa odrážať v činoch človeka v hodnotách ako poctivosť, lojalita, integrita, rešpekt, nezištnosť, zodpovednosť.

3 Typ osobnosti

Psychologická klasifikácia rôznych druhov a zameraní osobnosti, ktoré označujeme ako osobnostné typy. Niekedy sa odlišujú od osobnostných znakov – menšie zoskupenia tendencií správania sa jednotlivcov. Podľa C.G. Jungovej teórie osobnostných psychologických typov môžu byť ľudia vo všeobecnosti charakterizovaní (v dichotómiách) ako:

- Extroverti (E) vs. introverti (I) popisuje smer a zdroj vyjadrenia energie. Zdroje extroverta sú hlavne vo vonkajšom svete, zatiaľ čo introvertove zdroje sú hlavne v jeho vlastnom vnútornom svete.
- Zmysly (S) vs. intuícia (N) reprezentuje metódu, ktorou niekto získava informácie. Človek zameraný na zmysly verí najmä v informácie, ktoré dostáva priamo z vonkajšieho sveta. Intuitívny človek verí hlavne informáciám z vnútorného sveta).
- Myslenie (T) vs. pocit (F) (zachytáva, ako človek spracováva informácie. Mysliteľ získava ďalšie informácie hlavne z logiky. Pocitový človek robí rozhodnutia na základe emócií – podľa toho, čo cíti).
- Usudzovanie (J) vs. vnímanie (P) (odráža, ako osoba implementuje informácie, ktoré spracováva. Pri posudzovaní človek organizuje všetky svoje životné udalosti a drží sa svojich plánov. Vnímanie znamená, že je náchylný improvizovať a skúmať alternatívne možnosti.)

Všetky možné permutácie preferencií v štyroch dichotómiách prinášajú 16 rôznych kombinácií osobnostných typov. Každý typ osobnosti môže byť označený štvormiestnym akronymom zodpovedajúcej kombinácie preferencií. (Napríklad: ISTJ znamená introvert, zameraný na zmysly, myslenie a usudzovanie).

Ako to súvisí s krízou?

Rôzne typy osobnosti sa v kríze správajú rôzne. Je veľmi dôležité, ako ľudia získavajú a spracúvajú informácie, ako sú motivovaní prijať vhodné opatrenia a ako emocionálne zažívajú krízové udalosti. Keď toto rozpoznáme a vezmeme do úvahy, môže nám to pomôcť vytvoriť plány účinnej reakcie na minimalizáciu paniky a maximalizáciu riešenia problémov.

4 Plán osobného rozvoja

Proces osobného rozvoja či osobný rast začína uvedomením si. Poznať svoje základné osobné kvality a zbierať poznatky zo životných skúseností poskytuje pevný základ pre plánovanie nášho osobného rozvoja. Vytvorenie plánu osobného rozvoja zahŕňa:

- Stanovenie celkových, veľkých cieľov
- Analýza silných a slabých stránok
- Vytváranie menších, konkrétnych cieľov
- Reflexia nášho pokroku.

Ako východiskový bod možno použiť tento krátky, navrhnutý:

- Dlhodobé ciele
- Priorita
- Silné stránky

- Nedostatky
- Možné príležitosti na vzdelávanie
- Hrozby
- Konkrétne ciele
- Začiatok konania
- Koniec konania
- Ľudia, ktorí môžu pomôcť
- Reflexia (vyhodnotiť a zaznamenať váš pokrok – urobiť si zoznam toho, čo funguje dobre a čo možno bude potrebné zmeniť)

Ako to súvisí s krízou?

Pre ľudí na celom svete sa v obdobiach krízy menia životné podmienky; v roku 2020 sa to stalo dramaticky s rastúcou závažnosťou kovidovej krízy. Mnoho ľudí sa ocitlo v úplne nejstej situácii. Existujú však spôsoby, ako využiť krízu ako inhibítora na zlepšenie spôsobu, akým rozmýšľame, správame sa a/alebo pracujeme. Každá kríza je náročná situácia, a obzvlášť zdôrazňuje potrebu odolnosti a sily u pomocníkov a dobrovoľníkov.

1.3.5 Zručnosti v oblasti sebariadenia

Definícia sebariadenia opisuje tento pojem ako „riadenie seba samého, prevzatie zodpovednosti za svoje správanie a pohodu“. Sebariadenie (alebo zvládanie seba samého) je jednou z našich najdôležitejších kompetencií. Ak nevieme, ako zvládnuť a riadiť sami seba, bude pre nás ťažké zvládnuť a riadiť čokoľvek.

Sebariadenie je líderstvo, ktoré vykonávame sami nad sebou. Je to schopnosť ovplyvňovať dosahovanie súboru osobných cieľov. Dobré sebariadenie znamená činnosť, vykonávanie a efektívnosť. Stratégie pre efektívne líderstvo sú orientácia na úspechy, holistické myslenie a time management. Je to proces, ktorým vedieme, vykonávame alebo koordinujeme sami seba v každodenných úlohách alebo v dlhodobom horizonte na dosiahnutie dlhodobých cieľov.

Sebariadenie definujú štyri charakteristiky:

- Sebavnímanie - schopnosť uznať, prijať a venovať pozornosť svojim hodnotám, perspektívam, silným stránkam, slabostiam, emocionálnym potrebám a líderským sklonom.
- Sebaregulácia - schopnosť pestovať a používať svoju vášeň, schopnosti, emócie a líderské schopnosti a schopnosť prijímať rozhodnutia.
- Vnímanie druhých - schopnosť rozpoznať a uznať vášeň, silné stránky, slabé stránky, potenciál a potreby druhých.
- Riadenie ostatných - schopnosť podporovať rast a motiváciu iných, aby dosiahli svoj potenciál a/alebo dosiahli ciele (organizácie).

Sebariadenie umožňuje jednotlivcovi regulovať svoj život a svoj zmysel. Tým, že vedie sám seba, získava vyššiu úroveň seba-vnímania, zlepšuje svoju schopnosť stanovovať ciele, má vyváženejší život, zažíva menej stresu, získava vyššiu sebadôveru a môže objaviť niečo nové o sebe. Sebariadenie je základná zručnosť počas celého života. Zo širšieho hľadiska je potrebné zvážiť mnoho aspektov:

- Stanovovať ciele a priority
- Rozvíjať návyky a zručnosti poslucháčov
- Zastaviť prokrastinácie
- Pracovať so stresom
- Ovládať a regulovať vlastné emócie
- Plánovať úlohy
- Byť flexibilný

Ako to súvisí s krízou?

Zručnosti v oblasti sebariadenia sa odrážajú v situáciách pomoci druhým počas krízy (pandémia). Pomáhajúci budú môcť posilniť svoju odolnosť prostredníctvom sebaregulácie, a tým účinnejšie pristupovať k motivácii, povzbudzovaniu a posilňovaniu postavenia jednotlivcov, s ktorými sa stretávajú pri ich činnostiach. Pri pomáhajúcich profesiách a aktivitách je sebariadenie jednou z najdôležitejších osobných zručností.

Pre účel a ciele projektu sme sa rozhodli pre tie základné prvky, ktoré najviac vynikajú v krízach pri práci s rôznymi cieľovými skupinami.

1 Zvládanie stresu

Psychologický stres je jedným z našich najväčších nepriateľov, pretože človeku berie veľa fyzickej a duševnej energie na každodenné aktivity. Stres dáva pocit nekompetentnosti, ktorý vedie k nedostatku sebavedomia. Rovnováha medzi jednotlivcom a životným prostredím je narušená a je ťažké sa stresu vyhnúť, ak človek nemá vedomosti a schopnosť sebaovládania.

Sebaregulačné a sebakontrolné zručnosti patria medzi najzákladnejšie cnosti socializovaného človeka. Nie sú zdedené, ale môžu byť dané a musia byť naučené. Sú rozhodujúce, pretože ovplyvňujú sebadôveru, komunikáciu s ostatnými, zvládanie stresu, (seba) motiváciu a dosiahnutie osobnej zrelosti. Rozvoj efektívnych sebaregulačných zručností si vyžaduje trochu systematickej práce na sebe.

Existuje niekoľko dôvodov na rozvoj sebaregulačných zručností, pretože pomáhajú jednotlivcovi:

- udržať si kontrolu nad myšlienkami, emóciami a následným správaním,
- rozvíjať pozitívne postoje k svetu a životu,
- rozvíjať motiváciu a vedomosti o stanovovaní cieľov a schopnosť stanovovať si ciele,
- zvládať napätie a stres,
- ovládať vlastnú impulzivitu a agresiu,
- zvládať proces efektívnej komunikácie.

Rozvoj sebaregulačných zručností zahŕňa základné teoretické vedomosti a postupy vlastnej praxe, ktoré zahŕňajú postupné získavanie kontroly nad myšlienkami, emóciami, postojmi a správaním. Tu vymenujeme len niekoľko techník riadenia stresu a sebaregulácie: relaxačné techniky - používané na zvládanie napätia pred, počas a po výkone. Relaxačné techniky zahŕňajú mnoho techník a metód opísaných nižšie, ako je autosugescia, dýchacie techniky, hypnóza a seba-hypnóza, niektoré behaviorálne techniky (napr. systematická desenzibilizačná technika), „biofeedbacková“ metóda relaxácie, Jacobsonova metóda progresívnej relaxácie, rôzne formy meditácie a najefektívnejšia a najznámejšia relaxačná technika - autogénny tréning. Samozrejme, nesmieme zabúdať na každodenné aktivity, ktoré sú už sami o sebe relaxačné. Ide napríklad o sprchu v horúcej vode, návštevu sauny, ľahký beh alebo prechádzku a niekedy len bežnú zábavu v príjemnej spoločnosti.

Ako to súvisí s krízou?

Hoci sú techniky riadenia stresu prospešné pre každého z nás, tieto techniky musia byť obzvlášť dobre vyvinuté všetkými tými, ktorí chcú v stresových situáciách reagovať pokojne, obozretne, rozhodne a predovšetkým správne.

2 Stanovenie cieľov

Stanovenie cieľov je schopnosť jasne definovaným spôsobom určiť, čo človek chce dosiahnuť. Pomáha človeku rozhodovať o tom, čo je dôležité, aby bolo možné si vytvoriť akčný plán. Plán stanovenia cieľov pomáha efektívne riadiť úlohy a dosahovať ciele v súlade s týmito hodnotami. Táto zručnosť umožňuje človeku riadiť akčný a časový rámec. Stanovenie konkrétnych, merateľných cieľov môže poskytnúť cestu k osobným úspechom. Rozvíjanie osobných záujmov budovaním skúseností v oblasti osobných zručností sa dá ľahko preniesť do profesionálnej oblasti.

Metóda SMART je užitočná pri formulovaní a stanovovaní cieľov.

S – Specific – Konkrétne (konkrétnejšie a užšie ciele vedú k efektívnejšiemu plánovaniu)

M – Measurable – Merateľné (definujte, aké dôkazy ukážu, že napredujete k tomuto cieľu a v prípade potreby prehodnoťte)

A – Attainable – Dosiadnuteľné (uistite sa, že je reálna možnosť dosiahnuť tento svoj cieľ v určitom časovom rámci)

R – Relevant – Zodpovedajúce (váš cieľ by mal byť v súlade s vašimi hodnotami a dlhodobými cieľmi)

T – Time-based – Zakotvené v čase (stanovte si realistický, ambiciózny konečný termín pre stanovenie priorít a motiváciu).

Ako to súvisí s krízou?

Stanovenie cieľov v takých neistých časoch (životná kríza, pandémia,...) môže byť dôležitejšie, ako kedykoľvek predtým. V psychologickom zmysle to vytvára základ pre zmenu náhľadu na svet a na základe hodnotenia novej situácie smeruje k posilneniu sily jednotlivca. Stanovenie cieľa nás teda uzemňuje, pretože väčšina z nás sa ocitne v oblasti letargie, obzvlášť keď čelíme novým, stresujúcim a ohrozujúcim situáciám mimo nášho aktuálneho dosahu osobnej kontroly.

3 Time Management

Zručnosti v oblasti time managementu (riadenia vlastného času) nám umožňujú prioritizovať úlohy, vyhýbať sa rozptýleniu a udržať si sústredenie. Pracovná oblasť vrátane oblasti dobrovoľníckej práce pomáha pri stanovovaní a dodržiavaní termínov, práci na jednej úlohe a delegovaní zodpovedností. Základnou súčasťou toho, ako riadiť sami seba, je riadenie nášho času. Existuje mnoho dôvodov, prečo je time management dôležitý. Jedným z nich je takzvaný „pozitívny cyklus“, ktorý môže dramaticky zlepšiť mnohé aspekty nášho života.

Dobry time management:

- Zlepšuje sebadisciplínu;
- Zlepšuje kvalitu úloh súvisiacich s prácou;
- Pomáha aj spomaliť (ak chcete mať čas na relaxáciu, sebaobnovenie alebo prípravu na príchod náročnejších úloh, dobré manažérske zručnosti sú nevyhnutné);
- Znižuje stres;
- Otvára nové možnosti;
- Zlepšuje rozhodovacie schopnosti;
- Umožňuje vidieť nové príležitosti;
- Zvyšuje sústredenosť a efektivitu (môžete dosiahnuť viac);
- Pomáha budovať a zlepšovať osobné vzťahy.

Ako to súvisí s krízou?

Riadenie času je pretrvávajúcou a frustrujúcou výzvou počas pandémie aj v iných typoch kríz. V takýchto situáciách ľudia trpia skresleným zmyslom pre čas. Nejako nás okradnú o „normálny“ čas, štruktúru a rutiny, a prinesú stres, úzkosti a smútok. V dôsledku toho naše stratégie riadenia času už nefungujú.

Prehodnoťte základné zložky riadenia času – štruktúru, plánovanie, produktivitu a obmedzenie rozptýlení – a prispôbte ich novej životnej situácii a okolnostiam. Je nevyhnutné vrátiť sa k základom (napr. spánok, ranná rutina atď.).

4 *Organizačné zručnosti*

Môžeme opísať schopnosti, ktoré nám umožnia zostať sústredenými na rôzne úlohy a využiť našu energiu, silu, čas, mentálnu schopnosť, fyzický priestor, atď. Môžeme ich opísať ako organizačné zručnosti. Je dôležité povedať, že sú prenosné z jedného druhu práce do druhého. Organizačné zručnosti sú súčasťou mäkkých zručností, ktoré človek môže priniesť so sebou na akúkoľvek pozíciu, takže sú vedené ako základná schopnosť pre zamestnateľnosť. Niektoré prvky organizačných zručností sú:

- Spolupráca
- Komunikácia
- Tímová práca
- Delegovanie
- Plánovanie
- Stanovenie priorít
- Mentálne organizačné zručnosti (analýza, hodnotenie a posúdenie, tvorivé myslenie, koncepcné, kritické myslenie, identifikácia problémov, strategické myslenie atď.)
- napríklad *analytické zručnosti umožňujú metodický prístup k riešeniu problémov.
- Time management
- Rovnováha medzi pracovným a súkromným životom.

Ako to súvisí s krízou?

Dobrovoľník, najmä v čase krízy, potrebuje širokú škálu vedomostí, zručností a kompetencií vyvinutých na dostatočne vysokej úrovni na to, aby úspešne zvládol oblasť dobrovoľníckej práce. Okrem kompetencií v užšom pracovnom pohľade ide aj o kvalitnú prácu s vhodnou orientáciou osobnosti na základe niektorých želaných osobnostných znakov. Keďže dobrovoľníctvo sa stáva špecifickejším a náročnejším (nové cieľové skupiny používateľov, vplyv rôznych kultúr, zdravotný stav, sociálne postavenie, materiálne zázemie, atď.), kľúčové zručnosti vrátane organizačných zručností sú zásadné. V neposlednom rade sú získané organizačné zručnosti z dobrovoľníckej činnosti prenosné aj do iných sektorov.

5 *Sebamotivácia*

Sebamotivácia zabezpečuje postup v projektoch a činnostiach. Je to schopnosť prevziať iniciatívu a dokončiť úlohy, ktoré by mali byť dokončené. Sebamotivácia, ako pozitívna motivácia, nám pomáha sústrediť sa na výsledky, ktoré vyplývajú zo splnenia úlohy alebo dosiahnutia konkrétneho cieľa. Zároveň má sebamotivácia silné prepojenie so stanovovaním cieľov. Motivácia je užitočná pre mnohé situácie v živote a môže sa líšiť, keď čelíme výzvam, riešime neočakávané situácie a staráme sa o naše emocionálne a fyzické zdravie alebo pohodu. Je normálne zažívať počas života zmeny v úrovni motivácie.

Ako to súvisí s krízou?

Osoba, ktorá vstupuje do oblasti dobrovoľníckej práce, by mala byť vnútorne motivovaná pomáhať druhým. Motivácia je teda vnútorný regulačný orgán, ktorý dáva zmysel jej rozhodnutiu zúčastniť sa.

V oblasti dobrovoľníctva počas pandémie a krízových situácií sa kompetencie dobrovoľníkov posilňujú sústredením sa na identifikáciu a rozvoj zručností zameraných na motivovanie ľudí; ide o to, ako sa vysporiadať s predstavami klientov, od toho, čo očakávajú až po to, čoho sa boja, a ako konať v takýchto situáciách.

1.4 Sociálne zručnosti

Sociálne zručnosti sú zručnosti, ktoré používame na komunikáciu a interakciu medzi sebou, verbálne aj neverbálne, prostredníctvom gest, jazyka tela a nášho osobného vzhľadu. Ľudské bytosti sú bytosti spoločenské a vyvinuli mnoho spôsobov, ako komunikovať správy, myšlienky a pocity s ostatnými. To, čo zdieľame, je ovplyvnené jednak verbálnou zložkou jazyka, ale tiež spôsobom, akým ho používame – tón hlasu, hlasitosť reči a slov, ktoré si vyberáme – ako aj jemnejšími posolstvami, ako sú reč tela, gestá a iné neverbálne komunikačné metódy. Rozvoj sociálnych zručností spočíva v tom, že si uvedomujeme, ako komunikujeme s ostatnými, správy, ktoré vysielame, a ako možno zlepšiť metódy komunikácie, aby sa spôsob, akým komunikujeme stal efektívnejším. Dobre rozvinuté sociálne zručnosti pomáhajú aj pri dobrovoľníckej činnosti v krízových situáciách, napr.:

- vytvárajú viac a lepšie vzťahy;
- zlepšujú komunikáciu;
- pomáhajú riešiť konflikty bez straty tváre pre jednotlivé strany;
- pomáhajú dosahovať vyššiu účinnosť;
- zvyšujú celkové šťastie.

V prostredí CRISISS obsahuje klaster sociálnych zručností päť zručností: komunikáciu, riešenie problémov, medzikultúrnu citlivosť, prezentáciu a orientáciu na klienta.

1.4.1 Komunikačné zručnosti

Komunikácia je definovaná ako výmena alebo prenos informácií a správ. Komunikácia vždy proces, pretože je to činnosť, výmena alebo súbor správania – nie nemenný produkt.

Ide teda o vzťah medzi odosielateľom a príjemcom, či už v rozhovore, verejnom prejave alebo v liste, či prezentácii. Čo je povedané, ako je to povedané, a kontext, v ktorom je to povedané, sú všetky dôležité pre pochopenie posolstva.

Komunikačné zručnosti nie sú len ochotou zapojiť sa do komunikácie, ale aj schopnosťou komunikovať úspešne. To znamená pochopenie informácií a ich správnu interpretáciu, ale aj zrozumiteľnú reakciu na nich. Nieкто, kto má silné komunikačné schopnosti, je schopný komunikovať svoje vedomosti, poznatky alebo skúsenosti s ostatnými zrozumiteľným spôsobom, ale aj správne interpretovať posolstvá druhých. V rozhovore alebo pri oslovovaní iných je dôležité trafiť „správnu strunu“, aby sme úspešne komunikovali.

Komunikačná sila znamená, že sa nieкто dokáže dobre vcítiť do kontextu situácie inej osoby alebo tiež pozná predchádzajúcu históriu a/alebo zapojených ľudí a môže prispôbiť svoj štýl rozprávania a komunikácie (aj neverbálnej). Dobré komunikačné zručnosti sa preto považujú za kľúčovú kvalifikáciu v profesionálnom živote..

1 *Verbálne a písomné zručnosti*

Verbálna komunikácia vychádza z jazyka a znamená schopnosť vyjadriť sa slovami zrozumiteľným spôsobom, tak, aby sa zabránilo nedorozumeniam. Podľa Paula Watzlawika má slovná komunikácia obsahový aspekt – ide o informácie, údaje a fakty, ktoré sa prenášajú – a emocionálny aspekt, v ktorom ide o vzťah komunikačných partnerov: či už je priateľský, nepriateľský alebo hierarchický, môže byť rozhodujúcim spôsobom zmenený alebo ovplyvnený gestami alebo výrazmi tváre.

Písomná komunikácia je prenos správ prostredníctvom písomných znakov, ktoré sa môžu uskutočniť prostredníctvom rôznych médií ako list, zápis, e-mail alebo správa z mobilného telefónu. Predpokladá sa, že odosielateľ správy zvládol najdôležitejšie pravidlá tvorby gramatiky a slov a že príjemca tiež vie čítať. Jasnosť a zrozumiteľnosť písomného odkazu má osobitný význam, pretože mu chýba možnosť konzultácie, ktorá by bola možná v priamom rozhovore.

Ako to súvisí s krízou?

V krízových situáciách, ktoré stavajú ľudí do neistoty a vyvolávajú obavy, sú potrebné dobré komunikačné zručnosti. Ide o vysvetlenie situácie, ktorá sa zdá byť nebezpečná, a to hlavne prostredníctvom údajov a faktov a ich vysvetľovania. Napríklad v čase pandémie koronavírusu bolo potrebné šíriť informácie o účinku vírusu, vývoji infekcie alebo dokonca o distribúcii vakcinačnej ochrany. Pretože len na základe poznania povahy ochorenia spôsobeného vírusom sa dala znížiť miera strachu – aspoň u veľkej časti postihnutých ľudí. Podobne aj v dobrovoľnom sektore sa ukázalo, že ochranné a hygienické opatrenia prijaté ako prevencia sa musia znovu a znovu vysvetľovať, či už v písomnej alebo ústnej forme.

Dobré a faktické informácie vytvárajú transparentnosť, a tým aj dôveru v konanie zodpovedných osôb, že sú schopní hroziacu situáciu obsiahnuť a zvládnuť. Týka sa to dlhodobých krízových situácií,

ako je pandémia, ako aj krátkodobých situácií, napr. katastrof. Pri priamom oslovovaní ľudí je užitočné, ak trafíme „správnu strunu“, berieme vážne obavy našich poslucháčov, a sme schopní dobre vysvetliť, akú pomoc im možno ponúknuť, aby im pomohla vyrovnať sa so situáciou. Niekedy sa v krízovej situácii musia urobiť jasné oznámenia, inokedy je zase potrebné poskytnúť viac empatických vysvetlení, aby sme získali dôveru ľudí.

2 *Neverbálne zručnosti*

Neverbálna komunikácia dopĺňa verbálnu komunikáciu, pretože výrazy tváre, gestá alebo držanie tela môžu sprostredkovať dôležité správy a podporiť, alebo dokonca úplne zmeniť význam hovoreného slova. Vedome alebo nevedome je to vždy súčasťou verbálnej komunikácie a aj keď nehovoríte, vysielate svojmu partnerovi správy. Ak je možné harmonizovať držanie tela, výrazy tváre alebo gestá s hovoreným slovom, je možné vytvoriť „priamu linku“ pre komunikačného partnera alebo publikum a tak, v pozitívnom zmysle, posilniť posolstvo.

Ako to súvisí s krízou?

Keď sú ľudia vystrašení alebo neistí, ako napríklad v čase krízy, cielený prístup alebo aj len priateľský rozhovor im môže pomôcť vyrovnať sa s ťažkou situáciou. Je dôležité, aby neverbálne prostriedky, ako sú výrazy tváre alebo gestá, boli zosúladené s rečou. Týmto spôsobom môžete vytvoriť spojenie s druhou osobou, môžete tiež ukázať porozumenie, otvorenosť a náklonnosť prostredníctvom jazyka tela a tým posilniť svoje vlastné posolstvo. Týmto spôsobom je možné vzbudiť motiváciu, odvalu a nadšenie a podporiť ľudí v krízovej situácii.

3 *Empatia*

Empatia označuje schopnosť a ochotu rozpoznať, pochopiť a vcítiť sa do vnemov, pocitov, myšlienok, motívov a osobnostných znakov inej osoby. Empatické ľudia sú dobrí v empatizovaní s ostatnými, v pochopení motivácie k ich správaniu a reakciám a dokážu reagovať adekvátne. Rozvíjajú citlivosť pre potreby a motivácie druhej osoby a vo svojich reakciách prejavujú záujem a prijatie.

Ako to súvisí s krízou?

Krízy vytvárajú u ľudí úzkosti, ako je strach zo straty zamestnania, choroby, smrti a mimoriadnych reakcií. Ak budeme reagovať empaticky v rozhovore, dávame tým jasne najavo, že berieme tieto obavy vážne a rešpektujeme potreby druhej osoby. Toto pochopenie, vcítenie sa do druhej osoby, umožňuje lepšie sprostredkovať naše posolstvo a tým dosiahnuť ciele komunikácie.

4 *Aktívne počúvanie*

Aktívne počúvanie slúži vzájomnému porozumeniu v rozhovore a opisuje spôsob a základný postoj, s ktorým sa konverzácia vedie. Aktívne počúvanie umožňuje prijatie a pochopenie a vytvára produktívne prostredie pre konverzáciu. Ako efektívne komunikujeme často závisí od schopnosti aktívne počúvať. Rozumie môj konverzačný partner mojim záujmom a môjmu pohľadu na veci, alebo sa v konverzácii vzdáľujeme jeden druhému? Takže nejde len o to, „čo“ vyhlasujeme, ale aj o to, „ako“ alebo „prečo“. S aktívnym počúvaním a citlivými otázkami je možné preskúmať motívy konverzačného partnera a lepšie pochopiť jeho/jej potreby a záujmy.

Ako to súvisí s krízou?

Prostredníctvom aktívneho počúvania ukážete v rozhovore, že vás ľudia, s ktorými sa stretávate v kríze, zaujímajú: aké obavy ich poháňajú? Aké neistoty? Aktívne počúvanie tiež umožňuje najst správny typ reakcie a tým dosiahnuť ciele komunikácie: niekedy ide o to, ľudí upokojiť, niekedy ich informovať a inokedy motivovať, aby našli a použili svoju vlastnú moc. Opakom „aktívneho počúvania“ by bolo „hovoriť skrz toho druhého“, keď človek ignoruje druhého v jeho/jej motivácii a ľudia si navzájom nerozumejú.

5 *Prispôbovanie komunikačných štýlov*

Jazykové úrovne znamenajú druhy či odvetvia jazyka, ktoré sa líšia od štandardného jazyka preferovanou slovnou zásobou, preferovanými gramatickými konštrukciami a variáciami gramatiky. Jazyk tvorí našu osobnosť a učíme sa mu a rozvíjame ho prostredníctvom nášho prostredia už od útleho veku. Prostredníctvom odbornej prípravy, štúdia alebo praxe sa učíme jazykové štruktúry, ktoré sú niekedy pochopiteľné len v príslušnom prostredí. Jazyk administratívnych úradníkov alebo advokátov sa teda jasne líši od jazyka remeselníkov alebo predajcov, či zamestnancov v oblasti marketingu. Napríklad v rámci vlastnej (profesionálnej) skupiny je jednoduché úspešne komunikovať, pretože každý chápe príslušné záujmy. Ale pokiaľ ide o vysvetlenie zložitého kontextu inej cieľovej skupine, pre mnohých ľudí bude pravdepodobne ťažké toho dosiahnuť. Rôzne jazykové úrovne sa preto často vnímajú ako bariéra, alebo ako prekážky komunikácie. Schopnosť prekonať tieto jazykové bariéry je základom úspešnej komunikácie medzi rôznymi skupinami v spoločnosti.

Prekážky účinnej komunikácie môžu zabrzdiť alebo skresliť správu, ktorú chceme komunikovať, alebo jej zámer. To môže viesť k zlyhaniu komunikačného procesu alebo priniesť nejaké nežiadúce účinky.

Ako to súvisí s krízou?

V krízových situáciách, ako je pandémia koronavírusu, je tiež dôležité, aby dobrovoľníci boli schopní dobre a jednoducho vysvetliť zložité problémy. Napríklad je dôležité byť schopný vysvetliť platné hygienické predpisy na ochranu obyvateľstva vo všetkých oblastiach spoločnosti. Dobré vysvetlenia, ktoré sú ľahko zrozumiteľné a oslovujú všetky časti obyvateľstva, inšpirujú dôveru. Ak tieto jazykové bariéry neprekonáme, môže to viesť k zlyhaniu komunikačného procesu. V tomto prípade je pravdepodobnejšie, že nedorozumenie spôsobí neistotu a nedostatočné pochopenie prijatých opatrení. Naopak zrozumiteľnosť jazyka pre všetky sociálne skupiny prináša transparentnosť, a tým aj súhlas s plánovanými opatreniami.

Dobрым príkladom účinku jednoduchého jazyka v pandémii koronavírusu sú prezentácie rôznych vedcov, ktorí boli schopní jednoduchým a zrozumiteľným spôsobom prezentovať komplexné vzťahy procesu infekcie a vývoja vírusu. Týmto spôsobom sa veľmi teoretické a vedecké korelácie stali prístupnými širokému publiku. Až prostredníctvom mnohých vysvetlení tohto druhu sa vytvorila dôvera v opatrenia, ktoré boli iniciované na ochranu občanov. Bolo to preto, lebo tieto vysvetlenia vyvolali pocit, že zodpovedné osoby tiež pochopili, čo sa to deje, a preto mohli konať primerane obozretne. Použitie vhodnej úrovne jazyka vytvára dôveru.

1.4.2 Zručnosti pri riešení problémov

Dobrovoľníctvo v čase krízy je na jednej strane darom pre spoločnosť a tých, ktorí potrebujú podporu. Môže to byť aj užitočný spôsob, ako zvýšiť zamestnateľnosť získaním nových zručností a kompetencií. V čase krízy zahŕňa väčšina dobrovoľníckych príležitostí prácu s inými ľuďmi, čo umožňuje stavať na sociálnych zručnostiach. A nech robí dobrovoľník čokoľvek, je nevyhnutné, aby v určitej fáze čelil problémom, prekážkam a výzvam – menším alebo väčším. Toto všetko umožňuje rozvíjať praktické zručnosti, ako je riešenie problémov.

Všeobecne povedané, zručnosti riešenia problémov odkazujú na našu schopnosť riešiť problémy účinným a včasným spôsobom. Patrí sem:

- schopnosť identifikovať a definovať problém,
- vytváranie alternatívnych riešení,
- vyhodnotenie a výber najlepšej alternatívy vrátane zváženia možných rizík,
- implementácia vybraného riešenia a
- prehodnotenie v prípade, že riešenie nefunguje dostatočne.

Schopnosti riešiť problémy sú prepojené s mnohými ďalšími zručnosťami vrátane:

- analytické zručnosti s cieľom identifikovať problém,
- inovatívne a kreatívne myslenie s cieľom vymyslieť jedno alebo viac možných riešení,
- nastavenie mysliet mimo zabehnuté koľaje
- flexibilita s cieľom prispôbiť sa rôznym situáciám,
- obozretnosť, aby sme dokázali veci zvážiť pre rôzne riešenia,
- osobná iniciatíva a sila posúvať riešenia vpred,
- odolnosť s cieľom prehodnotiť prípady, keď riešenie nefunguje.

Riešenie problémov si vyžaduje emocionálnu, sociálnu a psychologickú pohodu

Nejde však len o vyriešenie problému, ktorý vzniká v kontexte samotného dobrovoľníctva. Ide tiež o to, ako sa dokáže dobrovoľník mentálne vysporiadať s problémami, ktoré plynú z jeho/jej dobrovoľníctva bez toho, aby zaťažoval seba a svoje osobné prostredie. Emocionálna, sociálna a psychologická pohoda sú predpokladom pre zručnosti v oblasti riešenia problémov. Vlastná pohoda a starostlivosť o seba nie sú vôbec zanedbateľné, pretože problémy s dobrovoľníctvom sa môžu stať záťažou, ktorá by dokonca mohla viesť aj k ukončeniu dobrovoľníckej činnosti. Ako dobrovoľník, ktorý sa počas krízy zaoberal určitými výzvami, ste sa možno už naučili s nimi vysporiadať bez toho, aby ste ovplyvnili vašu vlastnú pohodu.

Kompetencia v oblasti riešenia problémov – a čo to znamená

Schopnosť riešiť problémy znamená zaoberať sa problémami a výzvami premysleným a systematickým spôsobom s cieľom prekonať ich, rozpoznať ťažkosti, rýchlo na nich reagovať a nájsť vhodné riešenie skôr, než nastanú ďalšie možné škody. Schopnosť riešiť problémy neobnáša len jeden čin či jedno rozhodnutie. Prejavuje sa v procese, ktorý pozostáva z niekoľkých krokov, ktoré na sebe stavajú.

Vo vedeckej teórii, napr. psychológii, kognitívnej vede alebo neurovede, existujú rôzne modely, ktoré sa hojne používajú na riešenie problémov a často sa prenášajú do disciplín, ako je napr. inžinierstvo. Interdisciplinárne riešenie problémov je na začiatku mnohých inovačných procesov. Takýto

metodický prístup k riešeniu problémov vyvinul Inštitút pre rozvoj produktov na technologickom inštitúte Karlsruhe (Nemecko) ako sled krokov, ktoré možno chápať ako vodítko pre metodické riešenie akéhokoľvek problému. Jednotlivé kroky sú:

- Analýza situácie
- Vymedzenie problému
- Identifikácia alternatív
- Výber riešenia
- Analýza rozsahu pôsobnosti – posúdenie príležitostí a rizík
- Rozhodnutie a vykonanie – Opatrenia a procesy
- Nadväzujúce opatrenia a učenie sa.

Na základe tejto postupnosti sa zameriame na tri základné prvky riešenia problémov v krízových situáciách. Pritom sledujeme skúsenosti, ktoré už mnohí dobrovoľníci získali.

1 *Analýza problému*

Zručnosť analyzovať problém je v oblasti riešenia problémov vždy na prvom mieste. Pýtame sa čo presne je problém? Niečo sa pokazilo? Prečo sme nedosiahli výsledok, alebo z akých dôvodov neboli splnené očakávania? Nestačí poukázať na problém. Ak chcete nájsť skutočné riešenie, musíte problém presne identifikovať a definovať.

Analýza problému by nemala byť založená len na otázke viny. Samozrejme, je dôležité zistiť, kto sa podieľal na vytváraní problému a koho ovplyvňuje. Samotná vina však neprispieje k riešeniu. Pri analýze problému je lepšie položiť klasické otázky prečo, predovšetkým:

- Prečo mohol tento problém vzniknúť?
- Prečo sme si to nevšimli skôr?
- Prečo tento problém ešte nebol vyriešený?

Analýza zahŕňa mnoho ďalších mäkkých zručností, napr. aktívne vytváranie zoznamov, komunikačné schopnosti alebo tímovú orientáciu, pokiaľ ide o zdolávanie výzvy spoločne s inými dobrovoľníkmi alebo dobrovoľníckou organizáciou.

Ako to súvisí s krízou?

V krízových situáciách sú zručnosti v oblasti riešenia problémov mimoriadne dôležité na nájdenie uspokojivých, účinných, tvorivých a uskutočniteľných riešení problémov a výziev, ktoré sa môžu objaviť v prostredí, s ktorým dobrovoľník nie je oboznámený. V krízových situáciách mnohí dobrovoľníci preberajú úlohy, ktoré nemajú nič spoločné s ich skutočnou oblasťou práce, ich vzdelaním a povoláním. Robia to z dôvodov sociálnej angažovanosti, aby pomohli ostatným. Robia to však aj preto, lebo sú sami priamo postihnutí a dočasne nie sú schopní vykonávať svoju skutočnú prácu. To znamená, že nemôžu využívať svoje vlastné vedomosti a skúsenosti, ale musia najprv nájsť cestu k potrebným riešeniam problémov.

2 Výber riešenia

Problém samotný identifikujeme zvyčajne rýchlo, ale pokiaľ ide o navrhovanie vhodných riešení, dokonca aj tí, ktorí sa predtým najhlasnejšie sťažovali, zostávajú ticho. Rozpoznanie problémov nevyhnutne neznamená, že máme k dispozícii riešenie.

Súčasťou schopnosti riešiť problémy je odvaha a zodpovednosť vziať toto jeho riešenie do vlastných rúk. Po metodickej analýze problému sa zvyčajne objavujú možné riešenia. Tieto riešenia sa potom musia zvážiť, prediskutovať s dotknutými alebo iným spôsobom vyhodnotiť.

Pri výbere riešenia bude určitú úlohu zohrávať aj hodnotenie rizika. Zváženie a aktívne riadenie rizík sa dá naučiť, možno nie v akútnej krízovej situácii, ale v inom čase áno. Takže to zaradte do svojho programu, ak sa v tejto oblasti chcete rozvíjať. Mnohé dobrovoľnícke organizácie ponúkajú v tejto oblasti odbornú prípravu.

Ako to súvisí s krízou?

V čase krízy zohráva hodnotenie rizík obzvlášť dôležitú úlohu. Hodnotenie rizík môže znamenať, že to riešenie, ktoré sa nám zdalo byť najlepším, je len druhé najlepšie riešenie a musíme si nakoniec vybrať inú alternatívu. O to dôležitejšie je robiť tieto hodnotenia spoločne s dotknutými osobami a získať tak súhlas s riešeniami.

3 Efektívnosť pri poskytovaní riešenia

Kompetencia v oblasti riešenia problémov znamená rýchle hľadanie riešení a tiež ich účinné vykonávanie. Existujú situácie, ktoré neumožňujú dlhé rozhodovacie procesy, napríklad preto, že prinášajú nebezpečenstvá, ako sú zdravotné riziká alebo riziká, ktoré predstavujú nebezpečné materiály. Práve v týchto situáciách je na rýchle vykonanie riešení potrebná osobná iniciatíva. To určite nie je jednoduché pre dobrovoľníkov, ktorých zodpovednosť je často obmedzená a v jednotlivých prípadoch si to môže vyžadovať veľkú sebadôveru a asertivitu.

Účinnosť však zahŕňa aj spochybňovanie riešení, ak neprinášajú očakávaný úspech. Preto kompetencia riešenia zahŕňa aj osobnú silu priznať si neúspech, pôvodné riešenie opraviť či presadzovať riešenie iné.

Ako to súvisí s krízou?

V krízach môžeme len zriedka siahnuť po osvedčených riešeniach v zmysle spísanej fixnej súpravy nástrojov, ale budeme skôr musieť vyskúšať nové veci. Účinnosť preto zahŕňa aj jasné oznamovanie možných limitov riešení a prípravu dotknutých osôb na skutočnosť, že zvolené riešenie je pokusom. To je vždy lepšie ako trvať na riešení aj keď už vidíme, že nevedie tam, kam chceme alebo ako použiť osvedčené riešenie, ktoré sa ale na túto situáciu nehodí.

1.4.3 Medzikultúrne zručnosti

Medzikultúrne zručnosti možno definovať ako schopnosť účinne fungovať v rôznych kultúrnych prostrediach, myslieť, konať, komunikovať a primerane spolupracovať s ľuďmi rôzneho kultúrneho pôvodu doma aj v zahraničí. Tieto medzikultúrne zručnosti sú cenným prínosom v čoraz globalizovanejšom svete, kde je väčšia pravdepodobnosť interakcie s ľuďmi z rôznych kultúr. A čo zahŕňa kultúra? Jednoducho povedané, kultúra je celý rad presvedčení, hodnôt, postojov, skúseností a tradícií zdieľaných spoločenstvom, ktoré formujú jej členov a spôsob, akým vidia svet, a je dôležitou súčasťou ich identity.

Medzikultúrne zručnosti sú súčasťou skupiny pojmov, ktoré zahŕňajú kultúrnu kompetenciu, globálne občianstvo, vzdelávanie pre trvalo udržateľný rozvoj, kultúrnu citlivosť a schopnosť myslieť mimo zabehané koľaje. Jadrom všetkých týchto koncepcií je uznanie rozmanitosti ako hybnej sily zmeny vo všetkých aspektoch súčasného sveta a dôležitosť toho, aby sa ľudia mohli angažovať a konať globálne. Zahŕňa aj rešpekt voči druhým, prispôsobenie sa rôznym kultúrnym podmienkam, akceptovanie kultúrnych rozdielov, otvorenosť novým myšlienkam a spôsobom myslenia, a dokonca aj používanie cudzích jazykov.

Predpona „medzi“ už naznačuje, že stretnutie medzi kultúrami musí znamenať vzájomnú výmenu, prekonanie minulých prekážok a strachu z neznáma. Interkulturalizmus potrebuje, aby sme boli schopní relativizovať našu vlastnú kultúru a preskúmať nové spôsoby spolupráce s inými kultúrami.

1 Kultúrna kompetencia

Kultúrna kompetencia je schopnosť rozvíjať špecifické vedomosti, zručnosti a postoje, ktoré vedú k správaniu a komunikácii, ktoré sú účinné a vhodné v medzikultúrnych interakciách.

V kultúrnej kompetencii existuje niekoľko základných prvkov:

- Vedomosti: Kultúrne sebauvedomenie; znalosti špecifické pre tú – ktorú kultúru; sociálno-jazykové povedomie a pochopenie globálnych otázok.
- Zručnosti: Počúvanie, pozorovanie, vyhodnotenie za použitia trpezlivosti a vytrvalosti a dívanie sa na svet očami druhých.
- Postoje: Rešpekt, oceňovanie iných kultúr; otvorenosť bez posudzovania; zvedavosť, vnímanie rozdielu ako príležitosti na učenie sa a tolerancia k nejednoznačnosti.

Ako to súvisí s krízou?

Vzhľadom na bezprostredné požiadavky na profesionálov alebo dobrovoľníkov počas krízy sa často zanedbávajú faktory ako kultúra a kultúrna identita. Profesionál či dobrovoľník a klient v kríze však často pochádzajú z rôznych kultúr (t. j. vek, pohlavie, rasa, etnická príslušnosť, jazyk, národný pôvod, náboženstvo, povolanie, príjem, vzdelanie a duševné a fyzické schopnosti) a vzhľadom na to, že krízová intervencia si vyžaduje okamžitý rozvoj dôvery medzi profesionálom/dobrovoľníkom a klientom, musíme brať do úvahy kultúrne faktory, ktoré to umožňujú. Rýchly rozvoj vzťahov a dôvery medzi ľuďmi rôznych kultúr si často vyžaduje, aby profesionál/dobrovoľník komunikoval, verbálne aj neverbálne, a správval sa podľa svojich vedomostí o kultúrnych rozdieloch a s prijímajúcim postojom k nim.

Väčšina odborníkov v oblasti služieb ľuďom by súhlasila s tým, že ide o úlohu, o ktorej sa často ľahšie hovorí, ako sa počas krízy robí. Väčšina z nich bola svedkom toho, že práve kultúrna kompetencia môže vo väčšine prípadov vysvetliť nejedno silné prepojenie dosiahnuté medzi profesionálmi/dobrovoľníkmi a klientmi.

Je dôležité, aby sme sa ako ľudské bytosti cítili potvrdzovaní a rešpektovaní. Platí to obzvlášť v prípade krízy. Je dôležité tiež poznamenať, že nedostatok kultúrnej spôsobilosti odborníka nie je prejavom nedostatočného potvrdenia a rešpektu venovanému ich klientovi, ale skôr chýbajúceho repertoáru zručností, ktorý odborníkom umožňuje skutočne a účinne toto potvrdenie a rešpekt komunikovať klientom, ktorým sa venujú.

Výskum naznačuje, že kultúra, socializácia a rasa ovplyvňujú naše myslenie, pocity a správanie počas krízovej intervencie, pretože zohrávajú neoddeliteľnú úlohu v spôsobe, akým určujeme, čo je kríza a ako, kedy a či v krízovej situácii zasahujeme. Profesionáli/dobrovoľníci, ktorí si nie sú vedomí týchto kritických premenných, preto riskujú zlyhanie medzikultúrnych interakcií, čo má za následok negatívne výstupy.

Ak sú profesionáli/dobrovoľníci ochotní venovať potrebnú pozornosť nácviku konania z kultúrne kompetentného pohľadu a rámca, ako napríklad rozvíjanie sebauvedomenia vlastných kultúrnych predsudkov, pomáhajú klientom cítiť sa počas krízy potvrdzovaní a rešpektovaní a je pre nich jednoduchšie dosiahnuť po intervencii svoj predkrízový stav.

V konečnom dôsledku účinná krízová intervencia poskytnutá s kultúrnou kompetenciou prináša pozitívne výsledky pre všetkých, ktorí sa jej zúčastňujú.

2 *Kultúrna citlivosť*

Kultúrna citlivosť súvisí s kultúrnou kompetenciou a odkazuje na uvedomenie si rozdielov medzi kultúrami bez toho, aby sme tieto rozdiely hodnotili (čo je lepšie, čo horšie). Zahŕňa to aj chuť, flexibilitu a schopnosť reagovať, ktoré sú potrebné na pochopenie pozadia rôznych ľudí. Ten, kto je schopný sa ľahko prispôbiť (alebo sa dokonca vôbec nemusí prispôbovať) potrebám ľudí z rôznych kultúr, je kultúrne citlivý.

Táto zručnosť vyžaduje nejaké predpoklady, ako je rešpektovanie rozmanitosti a rozdielov, záujem o iné kultúry, vnímanie ľudí ako jednotlivcov a nielen zástupcov kultúry, ale aj uvedomovanie si kultúrneho zázemia svojho aj druhých ľudí a úvahy o jeho vplyve na našu osobnosť.

Ako to súvisí s krízou?

Odborníci a dobrovoľníci, ktorí čelia kríze, budú musieť úzko spolupracovať s ľuďmi z iných kultúr. Ak nemajú kultúrnou citlivosť, môže pre nich byť ťažšie dosiahnuť svoje ciele. Aby sme tomu zabránili, musíme trénovať našu schopnosť interagovať a komunikovať s ostatnými s rešpektom, verbálne aj neverbálne, a zasadiť sa za právo oboch strán (profesionáli/dobrovoľníci a klienti), aby vyjadrovali/žili svoju kultúru a boli v tom vypočutí a prijatí.

Na druhej strane, kultúrna citlivosť môže zabrániť konfliktu alebo pomôcť ho zvládnuť. Ak rozpoznáme a oceníme rozmanitosť a integrujeme všetky kultúry, s ktorými pracujeme, do svojho intervenčného rámca, je väčšia pravdepodobnosť, že uspokojíme potreby ľudí a oni sa budú cítiť

rešpektovaní a ochotní pracovať pre spoločný cieľ. Kríza je čas, keď sa konflikt môže objaviť ľahko, preto si budeme musieť pripraviť všetky nástroje, ktoré nám môžu pri riešení tohto konfliktu pomôcť, alebo ho dokonca odstrániť skôr, ako sa vyskytne.

3 *Nekonvenčné myslenie*

Myslenie mimo zabehnutých koľají je schopnosť veľmi blízka otvorenosti, zvedavosti a objavovaniu. Táto metafora sa vzťahuje na schopnosť myslieť inak, nekonvenčne, alebo z novej perspektívy a hľadiska. Nekonvenčné myslenie bude mať osobitný význam pri snahe porozumieť rôznym kultúram a uhlom pohľadu, dáva nám šancu byť otvorenejší a kreatívnejší. Umožňuje nám vyhľadávať medzikultúrne interakcie, vnímať rozdiel ako príležitosť učiť sa, uvedomovať si vlastnú nevedomosť, tolerovať nejednoznačnosť a vnímať ju ako pozitívnu skúsenosť; byť ochotný rozšíriť svoju komfortnú zónu. To by nebolo možné bez rešpektu, hľadania atribútov iných kultúr; oceňovania kultúrnej rozmanitosti; porovnávacieho (nie však hodnotiaceho) premýšľania bez predsudkov o kultúrnych rozdieloch.

Interkulturalizmus je hlavne o kreativite. Pri práci na medzikultúrnom rámci, kde musíme neustále prispôbovať naše prístupy, môžu byť tvorivosť, flexibilita a pohodlné zvládanie nových situácií kľúčom k naplneniu našich cieľov a potrieb všetkých zainteresovanej strán. A najlepší spôsob, ako získať tieto zručnosti, je postaviť sám seba pred výzvu!

Ako to súvisí s krízou?

Kríza je z definície ťažkým obdobím, keď dochádza k veľkým zmenám a musia sa prijať dôležité rozhodnutia. Tvorivosť a nekonvenčné myslenie, sú veľkými spojencami pri čelení kríze, pretože umožňujú flexibilitu prispôbiť sa a reflektovať svoju prácu. Tieto zručnosti umožnia odborníkom a dobrovoľníkom premýšľať novými smermi, prehodnotiť zavedený rámec a s dôverou a rešpektom postupovať v rôznych kultúrnych prostrediach.

Môže to byť aj naopak. Počas krízy vidíme, že sme vtlačení do nových situácií a prostredí a musíme sa vysporiadať s neistotou. To môže byť naozaj ťažké a stresujúce, ale umožní nám to posilniť našu kreativitu a rozšíriť našu komfortnú zónu – nie ju opustiť. Naša komfortná zóna zahŕňa všetky veci, ktoré dokážeme robiť bez veľkého úsilia alebo stresu. Keď čelíme niečomu novému, zložitému alebo ťažkému, musíme tomu venovať určitý čas, kým sa to naučíme a už to pre nás nie je stresujúce – a môžeme sa presunúť k ďalšej výzve. Práve sme našu komfortnú zónu rozšírili, zahrnuli sme do nej nové veci a zväčšili sme ju, neboli sme z nej vytrhnutí! Kríza teda môže byť vnímaná ako príležitosť, ktorá nás môže viesť k rastu a učeniu sa nových vecí a získaniu schopnosti myslieť mimo zabehnuté koľaje.

1.4.4 Prezentačné zručnosti

Schopnosť počúvať a komunikovať, tímová práca, flexibilita a líderstvo boli vždy dôležitými požiadavkami na ľudí, ktorí vstupovali do sveta práce. Aj v odvetví dobrovoľníctva sú mäkké zručnosti základnou kvalifikáciou, zásadnou otázkou diferenciacie a úspechu ako pre organizáciu, tak aj pre aspirujúcich dobrovoľníkov. Mäkké zručnosti sa odvolávajú na osobné a vzťahové vlastnosti, napr.: efektívna komunikácia, líderstvo, riešenie problémov a strategický pohľad sú najžiadanejšie mäkké zručnosti u spolupracovníka, ako tvrdí nedávna správa Performance Strategies. Každopádne, niektoré hlavné kategórie mäkkých zručností sa považujú za základné, a to aj vo svete práce aj v dobrovoľníctve.

Prvou je komunikácia, čiže schopnosť byť schopný/á hovoriť jasne (s prispievateľmi, spoločníkmi, klientmi, poskytovateľmi) a spadá do tejto kategórie, rovnako ako počúvanie, presvedčanie, úspešná interakcia, empatia; ale tiež vyjednávanie, udržanie pozornosti publika, interpretácia neverbálneho jazyka, schopnosť správne písať alebo aj rozprávať príbehy.

Druhou mäkkou zručnosťou, ktorú organizácie považujú za dôležitú, je kritické myslenie: atraktívni sú ľudia, ktorí dokážu analyzovať situácie, interpretovať ich a prijímať rozhodnutia na základe dostupných údajov. Tvorivosť, umelecké sklony, pozorovacia schopnosť, zvedavosť a neustála túžba po poznaní, flexibilita, prispôsobivosť, inovácia – všetky tieto aspekty sú súčasťou tejto kategórie. Oceňovaní sú ľudia plní zdrojov, takí, ktorí sa neboja zmien a dokážu nachádzať nové riešenia problémov („myslieť mimo zabehnuté koľaje“).

Schopnosť tímovej práce je ďalšou mäkkou zručnosťou, ktorá je mimoriadne dôležitá v oblasti dobrovoľníctva. Od vypuknutia pandémie sa v rámci nej zvýraznili vlastnosti ako je schopnosť prijímať pripomienky a kritiku, prepojenie s inými ľuďmi, schopnosť čeliť ťažkým alebo stresovým situáciám v skupine. Emocionálna inteligencia je potrebná k tomu, aby sme mohli byť otvorení multikultúrnemu pracovnému prostrediu, schopní komunikovať s akokoľvek postihnutými ľuďmi alebo s ľuďmi s náročným temperamentom. Do tejto kategórie patrí vytváranie sietí, budovanie tímov a odolnosť voči stresu.

Medzi mäkké zručnosti patrí aj etický rozmer práce: najžiadanejší pracovníci sú ľudia, ktorí pracujú s druhými s rešpektom a s podporou, dodržia termíny, majú organizačné a plánovacie zručnosti, sú orientovaní na ciele, dokážu riadiť svoj čas a zvládať viac úloh zároveň, ak je to potrebné, sú spoľahliví a presní.

Hlavné identifikované oblasti sú:

- Neverbálne schopnosti (pozorovanie, empatia, analýza cieľov a analýza prostredia/situácie): neverbálna komunikácia nás môže viesť k tomu, aby sme vnímali sami seba, počúvali a monitorovali reakcie nášho tela, keď komunikujeme s inými ľuďmi. Jednou z najdôležitejších schopností v tejto súvislosti je byť schopný rýchlo získať spätnú väzbu o komunikácii, t. j. pozrieť sa na poslucháča a rozlúštiť, ako sa reakcia vyvíja. Je nevyhnutné byť opatrnými pozorovateľmi, môžeme takto „prečítať“ reakcie našich partnerov a rozhodnúť sa, či pokračovať s vysvetľovaním ďalej alebo sa pokúsiť už povedané preformulovať inak. Pochopenie neverbálnych komunikačných postupov našich komunikačných partnerov a schopnosť čítať naše vlastné, sú užitočné zručnosti, najmä v súčasnom kontexte sociálnej práce. Umožnia nám byť sebavedomejší a mať väčší dopad;

- Empatia je schopnosť „pozrieť sa na svet očami druhého“, týmto spôsobom môžeme vnímať emócie a myšlienky. Tento pojem pochádza z gréckeho en-pathos, t. j. „pocit vnútri“, spočíva v prijatí emócií druhých, ako keby boli naše vlastné, vo vstupovaní do reality druhých za účelom pochopiť ich pohľad na vec, myšlienky, pocity, emócie a „pathos“. Empatia je veľmi dôležitá sociálna zručnosť a predstavuje základný nástroj pre účinnú a odmeňujúcu medziľudskú komunikáciu. V medziľudskom vzťahu je empatia vstupnou bránou k náladám druhého a všeobecnejšie do jeho vnútorného sveta. Vďaka tomu môžeme nielen pochopiť to, čo náš partner komunikuje, ale môžeme tiež rozlúštiť toho hlbší, skrytý, psycho-emocionálny význam. Tak môžeme rozšíriť hodnotu správy, zachytávať prvky, ktoré často presahujú samotný sémantický obsah zdieľania, teda pestovať metakomunikáciu. Tá je najzmysluplnejšou časťou správy vyjadrenou rečou tela, ktorú možno dekodovať prostredníctvom empatického počúvania;
- Vďaka schopnosti počúvať, venovať našu pozornosť pocitom druhých, sa k nim môžeme vzťahovať, až kým nedosiahneme také vzájomné emocionálne naladenie, ktoré zlepší náš vzťah a učiní ho účinnejším. Práve empatia umožnila počas fázy pandémie vytvorenie dôvery, spolupráce, zdieľania a zapojenia ľudí, vzájomné naladenie medzi jednotlivcami a zlepšenie ich komunikácie.

1 Schopnosť jasne identifikovať podstatu predmetu/problému

Skladá sa zo schopnosti identifikovať dostupné príležitosti na osobnej, pracovnej aj ekonomickej rovine. Tento postoj sa vyznačuje: zmyslom pre iniciatívu, jasnosťou zámerov, víziou budúcnosti, schopnosťou predvídať udalosti; nezávislosťou a inovatívnosťou v oblasti súkromného, sociálneho aj pracovného života, nasadením pre dosiahnutie konkrétnych cieľov, či už sú osobné, zdieľané s ostatnými, alebo pracovné. Tieto schopnosti sa spájajú do proaktívneho riadenia projektov, ktoré zahŕňa napríklad schopnosť plánovania, organizácie, riadenia, vedenia a delegovania, analýzy, komunikácie, podávania správ, hodnotenia a zaznamenávania; schopnosť pracovať individuálne, ale aj v partnerstve s rôznymi skupinami; identifikáciu a hodnotenie našich silných a slabých stránok a analýzu našej vlastnej ochoty riskovať v prípade potreby.

Ako to súvisí s krízou?

Zvyčajne v čase krízy spôsobenej pandémie je potreba jasne identifikovať daný problém ešte zvýraznená z dôvodu obmedzených zdrojov. Potreba účinne pristupovať k problému bez toho, aby dochádzalo k plytvaniu zdrojmi, je dôležitá, aby sa predišlo ďalším problémom a strate možnosti doviestť krízu do úspešného konca.

2 Schopnosť rozpoznať svoje emócie (emocionálna inteligencia)

Schopnosť monitorovať vlastné emócie a emócie druhých, odlišovať ich od seba a využívať tieto informácie pri vedení svojich myšlienok a činov. Koncept emocionálnej inteligencie prevzal Daniel Goleman, ktorý ho v roku 1995 spopularizoval s nasledujúcou definíciou: „Je to schopnosť rozpoznať naše pocity a pocity druhých, motivovať sa a pozitívne riadiť naše emócie, a to ako interne, tak aj v sociálnych vzťahoch“. Schopnosť rozpoznať svoje emócie, vedieť, aké sú moje limity a zdroje, a byť sebaistý ohľadne svojich schopností, je dôležitá. Obsahuje také zručnosti v oblasti vedomia,

sebariadenia, motivácie, empatie a zručností v riadení sociálnych vzťahov, ktoré môže každý človek rozvíjať a ktoré sa ukazujú ako zásadné pre každú ľudskú bytosť, ktorá pracuje v organizovaných kontextoch (spoločnosti, sociálne skupiny, dobrovoľníctvo atď.) a/alebo v zložitých situáciách, napríklad v pandémie alebo vo vážnej sociálnej a hospodárskej situácii.

Ako to súvisí s krízou?

Počas krízy je veľmi dôležité, aby sme boli schopní rozpoznať a pochopiť obavy a ciele každej zainteresovanej strany. Dobrovoľníci musia preukázať empatiu, aby ukázali, že skutočne chápu, čím prechádzajú iní a na čom im záleží. Základom je uznanie ich pocitov, pochopenie a oceňovanie sťažností a/alebo spätnej väzby. Jednou z hlavných úloh dobrovoľníka v čase krízy je pripomenúť ľuďom, aby sa starali o svoje fyzické a duševné zdravie.

3 Sebauvedomenie (správanie a spôsob bytia)

Sebauvedomenie je mäkká zručnosť (prierezová alebo existenčná), ktorá znamená, že sami seba poznáme. Uvedomenie znamená byť schopný rozpoznávať sám seba: svoje potreby a túžby, silné a slabé stránky, spôsoby reakcie na situácie, emócie a reakcie na ne, zvyky a myšlienkové vzorce, ktoré používame, naše sociálne preferencie, náš vkus, našu schopnosť pracovať v akčných tímoch, schopnosť organizovať a plánovať aktivity. Uvedomenie preto znamená schopnosť vycítiť, vnímať, rozpoznať a pomenovať realitu čo najpresnejšie v každej oblasti a aspekte života. Posilnenie sebauvedomenia tiež zvyšuje schopnosť analyzovať a reflektovať udalosti, s následnou väčšou pravdepodobnosťou rozlišovania medzi objektívne chápanou realitou a našou vlastnou reprezentáciou, či mentálnou mapou sveta, ktorú si tvoríme pre interpretáciu udalostí a skúseností. Veci nie sú také, akými sa našim zmyslom na prvotný, veľmi rýchly a inštinktívny vnem zdajú byť, a preto rozvoj sebauvedomenia tiež pomáha zlepšiť našu konkrétnosť a účinnosť.

Ako to súvisí s krízou?

Sebauvedomenie má zásadný význam pre reguláciu správania v krízovej situácii. Preto je nevyhnutné, aby dobrovoľníci sami seba rozumeli a dostali sa do kontaktu so svojimi vlastnými emóciami a obmedzeniami, aby mohli proaktívne reagovať na situácie a nenechali sa nimi ovládať. Napríklad mnohé neistoty a neznáme prvky v rámci krízy spôsobenej koronavírusom vyvolali kolektívnu úzkosť, ktorá sa zdá byť súčasťou vzduchu, ktorý dýchame. Keď dovolíme, aby táto úzkosť zostala nejasná a nepomenovaná, odovzdáme jej nad nami moc. Opačný postup je venovať čas identifikácii emócií, ktoré cítime, prijať ich a pochopiť ich. Táto uvedomelá cesta nám umožňuje prekonať krízu, ktorá sa niekedy zdá byť ohromujúca, a premeniť ju na výzvu, ktorú môžeme definovať (a riešiť) za našich vlastných podmienok.

4 Schopnosť pracovať v tíme

Schopnosť pracovať v tíme je kľúčom k úspechu. Tímová práca je založená na schopnostiach: zdieľať spoločný cieľ, mať spoločnú víziu, vytvoriť kolektívny proces vedúci k úspechu, pracovať na cieľoch a na schopnosti organizovať a plánovať činnosti. Základné prvky, na ktorých musí stavať každý, kto chce v skupine spolupracovať vzájomne obohacujúcim a uspokojivým spôsobom, sú: mať jasné ciele, mať presne vymedzené role v tíme založené na osobnosti a schopnostiach členov, mať vysokú motiváciu, pretože práve to človeka privádza k tomu, že svoje činnosti dokončuje a dosahuje svojich cieľov,

uvoľnené a podporujúce prostredie. Musí tiež existovať rešpekt medzi rôznymi členmi tímu, prijatie a dôvera v zručnosti a kompetencie ostatných členov a predovšetkým: otvorená, jednoduchá a jasná komunikácia.

Ako to súvisí s krízou?

V čase krízy sa schopnosť pracovať v tímoch stáva rozhodujúcou z dôvodu potreby spojiť sily a jednotlivé zručnosti s cieľom riešiť zložité problémy. Súdržnosť v skupine sa tiež stáva základom na riešenie ťažkostí a krízy a na to, aby bolo možné čeliť neočakávaným udalostiam, pričom si všetci svoje zakotvenie v skupine uvedomujú.

5 Schopnosť pracovať na cieľoch

Práca na dosahovaní cieľov znamená organizovanie práce na základe výsledkov, ktoré je potrebné dosiahnuť v plánovaných časoch. Dvoma vzťažnými bodmi sú preto ciele a načasovanie, ktoré musia byť dohodnuté na začiatku, uskutočniteľné a predovšetkým zdieľané dobrovoľníkom aj organizáciou. Existujú rôzne metódy zlepšovania našich pracovných zručností za pomoci cieľov. Najdôležitejšie je určite porovnávanie sa: napríklad rozhovorom s kolegami (najmä s tými, ktorí majú viac skúseností), je možné sa naučiť účinnejšie organizačné metódy na dosiahnutie zamýšľaného účelu. Ďalšou metódou zlepšovania našich organizačných zručností je schopnosť zapisovať: napísať si ciele, ktoré chceme dosiahnuť, a procedurálne kroky, ktoré treba podniknúť, pomáha lepšie organizovať náš pracovný deň. Nakoniec, aby sme zlepšili našu schopnosť dosahovať ciele, je dôležité vedieť, ako sa „pozrieť späť“, to znamená analyzovať už vykonanú prácu, pochopiť, aké sú silné stránky, a nájsť metódy na nápravu chýb.

Ako to súvisí s krízou?

Práca na dosahovaní cieľov je rozhodujúca v krízovej situácii. Schopnosť konkrétne identifikovať ciele a pracovať na ich dosiahnutí pomáha šetriť zdroje a čas na zvýšenie účinnosti a efektívnosti. V situácii obmedzených zdrojov je nevyhnutné, aby sme nimi neplytvali pri nesúvisiacich alebo zbytočných úlohách.

1.4.5 Zručnosti orientované na klienta

V čase krízy je ešte dôležitejšie poznať a učiť sa o vhodných nástrojoch využitia sociálnych zručností, pomocou ktorých môžeme zmierniť krízu v osobnom psychologickom a sociálnom zmysle. Poznať nástroje a uznávané zručnosti, ktoré sú orientované na človeka, je veľmi užitočné.

Koncept zručností orientovaných na klienta pochádza z teórie Carla Rogersa (otca humanistickej terapie), ktorá je založená na nedirektívnej forme terapie rozhovorom, kedy umožňujeme klientovi viesť konverzáciu a nikam klienta nesmerujeme. Prístup sa zameriava na posilnenie schopnosti klientov robiť zmeny sami pre seba. Rogers veril, že každý jednotlivец je jedinečný a že univerzálny proces by nebol vhodný pre všetkých. Osobnú skúsenosť klienta považoval za najdôležitejší faktor v tomto procese.

Jedna kľúčová kvalita tohto prístupu spočíva v bezpodmienečnom pozitívnom prístupe. To znamená, že klient nie je posudzovaný, ale namiesto toho podporovaný a prijatý bez akýchkoľvek podmienok. Osoba, ktorá poskytuje podporu, musí prijímať klienta, s ktorým pracuje, a poskytnúť mu podporu a starostlivosť bez ohľadu na to, čím prechádza. Ďalej musí byť schopný bez problémov zdieľať svoje pocity s klientom a prispieť tak k otvorenému a zdravému vzťahu poskytnutím modelu dobrej komunikácie a v ďalšom kroku empatického porozumenia (zrkadlením myšlienok a pocitov klienta späť k nemu).

Všeobecné ciele modelu zameraného na klienta sú:

- Podpora osobného rastu a rozvoja
- Zmierniť alebo odstrániť negatívne pocity
- Zvýšiť sebaúctu a otvorenosť k skúsenostiam
- Zlepšiť klientovo pochopenie seba samého.

Ako to súvisí s krízou?

S množstvom stresu, úzkostí a depesií na úrovni epidémie po celom svete sa osobná pomoc (podpora, psycho-sociálne poradenstvo, terapia, techniky zamerania pozornosti, mindfulness, atď.) stáva bežnejším a dôležitejším.

Tento druh „pomoci a podpory“ je k dispozícii v nemocniciach, školách, obciach, kostoloch a v pomáhajúcich a dobrovoľníckych inštitúciách po celej Európe a na celom svete. Prebiehajúca kríza v oblasti verejného zdravia podnietila rozvoj oblastí podpory pre ľudí v núdzi prostredníctvom vývoja nových prístupov a prispôsobenia technológií vzdialeného prenosu tak, aby poskytovali primeranú starostlivosť pre širšie spektrum potrieb sociálneho kontextu (napr. sociálna izolácia, bezpečnosť, začlenenie,...) súvisiacich s duševným zdravím.

1 Sebauvedomenie

Definícia sebauvedomenia zahŕňa uvedomenie si rôznych aspektov svojho „ja,“ ako sú osobnostné črty, pocity a správanie. Je to jedna z prvých zložiek predstavy seba samého.

Pre niekoho, kto pracuje v pomáhajúcich profesiách, je v prvom rade dôležité mať dobré duševné zdravie v celom spektre tohto pojmu. Takúto osobu môžeme popísať ako plne fungujúcu osobu, ktorá má tendenciu k sebarealizácii vo svojom osobnom rozvoji.

Plne fungujúca osoba je jednotlivec, ktorý má „ideálne emocionálne zdravie“. Vo všeobecnosti bude otvorený skúsenostiam, bude žiť s pocitom zmyslu a účelu a s dôverou v seba a iných.

Jeho predstava o sebe neustále prijíma nové informácie a skúsenosti. Takíto jedinci sú v kontakte so svojimi emóciami a vynakladajú vedomé úsilie na osobnostný rast.

Nové vedecké výsledky v neurovede naznačujú, že oblasť mozgu známa ako predná cingulátová kôra nachádzajúca sa v oblasti čelného laloku zohráva dôležitú úlohu pri rozvoji sebauvedomenia. Štúdie používali zobrazovanie mozgu, aby ukázali, že región sa aktivuje u dospelých, ktorí si uvedomujú sami seba.

Ako to súvisí s krízou?

Úroveň sebauvedomenia je na dostatočne vysokej úrovni, keď si osoba, ktorá poskytuje podporu, uvedomuje svoje obmedzenia a silné stránky. Keďže sa vo svojej práci stretáva so zraniteľnými jednotlivcami, môže sa vo vzťahu ku klientovi vymedziť. V tomto zmysle môže často prípadné emocionálne či iné zneužívanie vyplývať z neplánovaných a neúmyselných manipulácií, príliš tesnej sebaidentifikácie so skúsenosťami klienta, nevyriešených traumatických udalostí z minulosti a podobne. Preto jednou z najdôležitejších zručností pomoci a podpory zameranej na klienta na sociálnej úrovni je dostatočne vysoká úroveň sebauvedomenia.

2 Autentickosť

Autentická je tá osoba, ktorá na žije a koná základe svojich vlastných (nie prevzatých od niekoho iného) motívov, túžob, myšlienok či presvedčení a zároveň vyjadruje, kým skutočne je. Byť človekom najlepšie dosiahneme tak, že budeme jedinečný a výrazní, hoci to aj môže kolidovať s niektorými sociálnymi normami.

Autentickosť je viac o prítomnosti, živote v prítomnom okamihu so sebaistotou, a vernosti sebe samému. Autentický človek dostáva ľudí okolo seba do lepšej pohody a dokáže ich utešiť a podporiť. O integrite autentickej osoby niet pochýb. Keď sa snažíme budovať vzťahy v živote, chceme rásť a učiť sa od ľudí, ktorí majú hodnotu. Znamená to, že identifikujeme a túžime nájsť čestných, dôveryhodných a milých ľudí.

Niekoľko zložiek autentickosti:

- Buďte verní sami sebe
- Myslite dovnútra, dívajte sa von
- Spôsob, akým zaobchádzate s ľuďmi (príjemnosť a rešpekt)
- Buďte dobrý poslucháč
- Žiť v prítomnom okamihu
- Otvorenosť mysle
- Férovosť k príležitostiam a ľuďom.

Ako to súvisí s krízou?

S vrelým, podporujúcim a autentickým prístupom môžeme vytvoriť priestor pre to, aby klient sám vykonal potrebnú zmenu, tým, že mu preukážeme pravdivé a hlboké porozumenie. Výrazy tváre a reč tela zodpovedajú našim slovám. Autenticita umožňuje vnútorný súhlas – transformovať tok energie

človeka z blokovaného, nefunkčného vzoru na otvorenejší, voľnejší a zdravý vzor, ktorý prináša väčšiu zhodu, pokiaľ ide o vedomie, otvorenosť a spojenie s kľúčovými rozmermi svojej osoby.

3 Pozitívny prístup

Pozitívitu vidíme v niekoľkých osobnostných rysoch, ako je myslenie optimisticky, hľadanie riešení, očakávanie úspechu a výsledkov, sústredenosť a dosahovanie šťastnejšieho života. Je to pozitívny stav mysle, v ktorom:

- neberiete veci príliš osobne;
- užívate si súčasný okamih;
- nestrachujete sa príliš o budúcnosť;
- namiesto myslenia na minulosť a ťažkosti sa zameriavate skôr na činy a dosiahnuté ciele (presmerovanie a rámcovanie);
- ste tolerantný, šťastný a dobromyseľný.

Emócie spojené s pozitivitou sú inšpirácia, radosť, láska.

Myšlienky spojené s pozitivitou sú myšlienky na odvahu, úspech, istotu, sebaúctu,...

*Pozitívne psychologické intervencie: O podpore klientov skrze uplatňovanie intervencií pozitívnej psychológie do ich života už prebehlo mnoho výskumu. Terapeuti s hlbším pochopením výhod týchto typov intervencií môžu nielen pomôcť klientom vrátiť sa do zdravotnej alebo psychosociálnej rovnováhy. Môžu im tiež pomôcť viesť naplnenejšie životy.

Intervencie pozitívnej psychológie, alebo IPP, sú súborom vedeckých nástrojov a stratégií, ktoré sa zameriavajú na zvyšovanie šťastia, pohody a pozitívnych myšlienok a emócií.

Ako to súvisí s krízou?

Jedným z kľúčových prvkov pozitivity v prístupe pomoci orientovanom na klienta je bezpodmienečný pozitívny prístup. Tento prístup stojí na prijatí, rešpekte a záujme o klienta; dobrovoľník (terapeut) by mal vychádzať z pozície, že klienti robia to najlepšie, čo môžu za svojich okolností a so zručnosťami a vedomosťami, ktoré majú k dispozícii. Kultivuje tak svoju schopnosť prinášať do stretnutí so svojimi klientmi kvality neodsudzovania a záujmu.

4 Empatia

Schopnosť vnímať, pochopiť a zdieľať pocity druhých je empatia. Výskumníci spojili tento termín so schopnosťou predstaviť si, čo by niekto iný mohol cítiť alebo myslieť.

Výskumníci tiež rozlišujú medzi:

- Afektívnu empatiou – vnemy a pocity, ktoré prežívame v reakcii na emócie druhých;
- Kognitívnu empatiou – schopnosť identifikovať a pochopiť emócie druhých ľudí.

Empatia má hlboké korene v našich mozgoch a telách a je spojená s dvoma rôznymi cestami v mozgu:

- jeden aspekt empatie môže byť vysledovaný až na úroveň zrkadlenia neurónov, keď pozorujeme, že niekto iný sa prejavuje rovnakým spôsobom, ako by sme sa v tejto situácii prejavovali my sami (takzvané mapovanie, zrkadlenie);
- genetický základ pre empatiu – ľudia môžu svoje prirodzené empatické schopnosti zlepšovať alebo obmedzovať.

Ako to súvisí s krízou?

Empatia je dôležitá schopnosť ukázať klientom, že rozumieme ich pocitom, na rozdiel od jednoduchého súcitu s nimi. Dobrovoľníci, ktorí pomáhajú klientom v kríze, musia mať schopnosť pochopiť alebo precítiť, čo ich klient zažíva.

5 *Schopnosť počúvať*

Počúvanie je schopnosť presne prijímať a interpretovať správy v procese komunikácie (interpersonálna komunikácia). Bez tejto schopnosti je ľahké pochopiť vysielané správy nesprávne, či ich nepochopiť vôbec. V dôsledku toho sa komunikácia rozpadne a odosielateľ správy sa môže rýchlo stať podráždeným a frustrovaným.

Jednou z najdôležitejších zručností počúvania je aktívne počúvanie, ktoré zahŕňa všetky zmysly a venovanie plnej pozornosti rečníkovi. Záujem môžeme rečníkovi sprostredkovať pomocou verbálnych aj neverbálnych správ, ako sú:

- Pozorné počúvanie: očný kontakt, udržiavanie dobrého držania tela, kývnutie, zrkadlenie reči tela rečníka, priestor pre to, aby mohol rečník dokončiť celé svoje myšlienky, vnímavosť, naladenosť na pocity;
- Reflexné počúvanie: opakovanie a parafrázovanie, aby sme si overili a ukázali, že naozaj rozumieme tomu, čo bolo povedané.

Ako to súvisí s krízou?

Schopnosti počúvať potrebujú byť jemne vyladené. Využitie intuitívneho a aktívneho počúvania je nevyhnutné na to, aby sme klientom pomohli transformačným spôsobom. Pozorovaním a venovaním plnej pozornosti klientovi vytvárame prostredie, v ktorom sa cíti bezpečne a vypočutý/á.

6 *Konkrétna komunikácia*

Pri poskytovaní podpory a pomoci má zmysel zvážiť niektoré dôležité prvky tohto procesu:

- Zameranosť na úlohy: Dôležité je zabezpečiť, aby bol klient stredobodom komunikácie bez príliš veľkého množstva seba-zverejňovania pomáhajúceho. Udržať zameranosť komunikácie na úlohy pomôže klientovi pohnúť sa vpred;
- Nedirektívnosť sa vzťahuje na spôsob, ako umožniť klientovi viesť a smerovať terapeutický proces; terapeuti by sa mali zdržať poskytovania rád alebo plánovania činností na tieto sedenia.
- Interpretácia je zručnosť, ktorej kultivácia si vyžaduje nejakú prax. Využíva sa na to, aby klientom poskytla perspektívu, ale mala by sa používať šetrne;
- Reflexia
- Spolupráca na riešení - vzhľadom na teóriu sebaurčenia, riešenia prichádzajúce od klientov sú efektívnejšie vytvorené a neskôr je aj pravdepodobnejšie, že budú uvedené do praxe. Avšak, akonáhle klient vyčerpá osobné zdroje na nájdenie riešenia, prístup založený na spolupráci je užitočný pri vytváraní riešení pre zmenu správania.

Ako to súvisí s krízou?

Vplyv krízy spôsobenej pandemiou na zraniteľné skupiny sa čiastočne opiera o kvalitu komunikácie o zdravotných rizikách, o stabilite duševného zdravia a o nebezpečenstvách. Konkrétna komunikácia je proaktívna, nápaditá, súcitná, inovatívna, tvorivá, konštruktívna, progresívna, zmocňujúca, transparentná a otvorená použitiu technológií. Pri prijímaní informácií však zohrávajú kľúčovú úlohu viaceré faktory, ako sú sociálne a kultúrne charakteristiky, pohlavie, generačné kontrasty, jazykové sklony, silné presvedčenia, náboženské predstavy a rôzne druhy gramotnosti. Tieto všetky ovplyvňujú činnosť a správanie jednotlivcov.

7 *Emočná stabilita*

Počas pandemickej krízy sa pomocníci a dobrovoľníci často stretávajú s nepríjemnými emóciami. Pre dobrovoľníkov je prínosné hlboké pochopenie toho, ako poskytovanie služieb ľuďom v núdzi môže ovplyvniť ich vlastný emocionálny stav. Schopnosť oddeľovať emócie zažívané v nejakom prostredí od vlastnej osobnej skúsenosti je dôležitá pre duševnú pohodu dobrovoľníkov. Z tohto hľadiska je nevyhnutné poznať svoju vlastnú citovú kapacitu.

Prvým krokom k tomu je, samozrejme, znalosť emócií a potom znalosť techník na reguláciu emócií a čistenie emocionálneho obsahu a stôp, ktoré v nás spustili situácie klienta.

Emocionálne silnejší ľudia zvládajú každodenný stres a problémy efektívnejšie a rýchlejšie sa zotavujú, keď čelia výzvam a krízovým momentom vo svojom živote.

Pozrite si teóriu emócií a Plutchnikovo koleso emócií na adrese:

https://www.researchgate.net/figure/Plutchiks-wheel-of-emotions_fig1_309180696

Pre viac informácií pozri aj zručnosti Emocionálna inteligencia, odolnosť a sebariadenie.

Ako to súvisí s krízou?

Rozpoznanie svojich emócií, ich regulácia a uľavovanie si je mimoriadne dôležité pre prácu s klientmi v oblasti dobrovoľníctva počas pandémie. Ľudia, ktorí sa ocitli v kríze, potrebujú sebaistú, podporujúcu, povzbudzujúcu, milú, dôveryhodnú a empatickú podporu pri riešení vlastných ťažkých pocitov. Keď rozpoznávame a regulujeme naše vlastné emócie, je pre nás ľahšie rozpoznať emócie druhých a pomôcť im samotným ich rozpoznať a regulovať.

8 *Asertivita*

Poskytnutie vhodných hraníc, v rámci ktorých pomocník/dobrovoľník (terapeut) spolupracuje s klientom, je základom úspechu. Schopnosť stanoviť hranice umožňuje a vymedzuje vzťah medzi osobou poskytujúcou sociálnu pomoc a osobou, ktorá ju prijíma. Jednou z najdôležitejších zručností v tomto procese a prenose je asertivita.

Asertivita je širší pojem pre rozhodnosť a sebaistotu človeka. Zároveň zahŕňa vlastnosti súcitu a otvorenosti voči potrebám, záujmom a obmedzeniam. Asertívny človek dokáže robiť kompromisy, keď vznikne konflikt, a vie sa pozrieť na svet očami niekoho iného.

Ľudia, ktorí konajú asertívne, sú si vedomí svojich cností a nedostatkov, ale prijímajú sami seba. Snažia sa posúvať svoje hranice, ale pritom sú sami k sebe milí a trpezliví; poznajú svoje potreby, záujmy, emócie, pocity a obmedzenia a neskrývajú ich pred ostatnými. Sú si vedomí svojej zodpovednosti voči ostatným. Zaobchádzajú s nimi s rešpektom; chápu svoje nedostatky a obmedzenia, ale nepodvolia sa manipulácii a agresii.

Tabuľka: Rozdiel medzi asertívnym, neasertívnym a agresívnym správaním

Neasertívne	Asertívne	Agresívne
hovorí ticho a placho	otvorený a pokojný prejav	hovorí nahlas a rýchlo
nejasné vyjadrovanie	jasné vyjadrovanie	prikazovanie
gestá sú skromné	gestá sú uvoľnené	gestá sú rýchle a dráždivé
nervozita a nepokoj	pokoj	nabudenie
rezervovanosť	emocionálna otvorenosť	pevné, strnulé emócie
plachosť	sebaistota	arogancia

Ako to súvisí s krízou?

Vždy, keď človek používa asertivitu, je si vedomý toho, že je dôležité, akým spôsobom komunikujeme a kľúčom je výber slov. Asertivita vytvára autentické vzťahy a prináša jasné a pokojné posolstvá. Ľudia, ktorí používajú asertivitu ako model tvorivej komunikácie medzi sebou, sú čestní, rešpektujúci a navzájom si rovní spolurečníci.

V čase pandemickej krízy môžu ľudia uprednostniť bezpečnosť pred prepojením, čo vedie k pocitom izolácie, beznádeje, strachu, depresie, hnevu alebo nízkej motivácie. Pri snahe nájsť vhodnú rovnováhu medzi týmito dvoma základnými ľudskými potrebami, je zdravá asertivita nápomocná pri vyvažovaní týchto potrieb.

Tým, že sa správame asertívne, inšpirujeme v ostatných dôveru, pretože vedieť, že sa na nás môžu spoľahnúť. Tiež tým ilustrujeme správanie, ktoré sa môžu naučiť nasledovať.

Usmernenia pre vytvorenie portfólia na propagáciu mäkkých zručností dobrovoľníkov



2 Usmernenia pre vytvorenie portfólia na propagáciu mäkkých zručností dobrovoľníkov

2.1 Prečo portfólio?

Dobrovoľníci pri svojej činnosti získavajú značné množstvo mäkkých zručností, ktoré možno zaznamenať a vyhodnotiť prostredníctvom identifikačného nástroja CRISISS: <https://crisiss.eu/training/>. Takéto hodnotenie môže byť súčasťou tzv. portfólia osobných zručností. Z vytvorenia portfólia vyplýva niekoľko výhod. Na jednej strane poskytuje informácie o osobných zručnostiach, ale na druhej strane sa dá využiť aj na presvedčenie budúcich zamestnávateľov o existujúcich zručnostiach. Zamestnávatelia tak získajú hodnotenie dobrovoľníckej práce uchádzača o zamestnanie, ktoré môže byť dokonca rozhodujúce, ak ide o prácu s určitými požiadavkami.

Výhody pre (budúcich) uchádzačov o zamestnanie možno zhrnúť takto:

- Budú mať záznam o osobnom vzdelávaní s dokumentmi, ktoré dokazujú formálne a neformálne vzdelávanie.
- Budú môcť preukázať profesionálny rast a preukázať odhodlanie neustále sa vzdelávať.
- Budú mať usporiadanú zbierku podkladov, ktorú môžu v prípade potreby použiť ako nástroj pri hľadaní zamestnania.
- Pri hľadaní novej pozície alebo pri povýšení budú mať k dispozícii nástroj, ktorý im umožní prezentovať svoje zručnosti a vedomosti pred budúcim zamestnávateľom.
- Budú schopní identifikovať silné a/alebo slabé stránky, ktoré im pomôžu pri budúcich rozhodnutiach o profesionálnom rozvoji.
- Budú schopní posúdiť silné stránky a robiť informovanejšie rozhodnutia o kariérnych možnostiach.
- Budú mať príležitosť lepšie preskúmať, kto sú a čo vedia a dokážu.
- Odborníci na ľudské zdroje budú mať k dispozícii účinný nástroj na priradovanie zamestnancov k pracovnej pozícii.
- E-portfólio je elektronickým ekvivalentom starostlivo rozvrhnutého a vytlačeného papierového dokumentu. Môže sa ľahšie poslať potenciálnym zamestnávateľom a môže obsahovať aj informácie na nosičoch, ktoré nie je možné zahrnúť do analógového dokumentu, napr. videá.

2.2 Používanie portfólia zručností na manažovanie zamestnateľnosti a odborného rozvoja

Uchádzači o zamestnanie môžu rozvíjať svoju zamestnateľnosť a svoj profesijný rozvoj v procese vytvárania elektronického portfólia tým, že preskúmajú a premyslia svoje dosiahnuté výsledky, najmä svoje mäkké zručnosti a to, ako súvisia s tým, čo zamestnávateľ vyžaduje. Svoje vlastnosti, zručnosti a skúsenosti potom môžu zamestnávateľom sprostredkovať vo forme a jazykom, ktorému zamestnávateľia porozumejú, ocenia a budú na nich reagovať. Portfólio je spôsob, ako zamestnávateľom preukázať "mäkké zručnosti", ako napríklad tímovú prácu a komunikačné zručnosti.

Zapojili ste sa do dobrovoľníckej činnosti, ale možno ste sa venovali aj iným aktivitám, ako je šport, občianska a politická participácia alebo podpora školských aktivít. Zdôrazniť ich v portfóliu na účely prezentácie sa ukázalo ako užitočné pri hľadaní zamestnania. Niektorí používatelia sa domnievali, že mať portfólio im dáva výhodu pri uchádzaní sa o zamestnanie, najmä o prácu v zahraničí, a že vypracovanie životopisu s použitím portfólia je užitočný proces.

Používanie zamestnávateľmi

Viac ako osem z desiatich zamestnávateľov tvrdí, že okrem životopisu alebo potvrdenia z vysokej školy by im elektronické portfólio pomohlo uistiť sa, že uchádzači o zamestnanie majú vedomosti a zručnosti potrebné na to, aby uspeli v ich spoločnosti alebo organizácii.

Využitie pre kariérny rast

Spojenie medzi plánom osobného rozvoja a zamestnateľnosťou spočíva v získaní, vyjadrení a zhromažďovaní dôkazov o kľúčových zručnostiach a vlastnostiach. Zamestnávateľia od uchádzačov očakávajú, že budú schopní definovať a vysvetliť zručnosti a vlastnosti, ktoré majú, a že budú schopní oznámiť a poskytnúť dôkazy o ich rozvoji. Zapojenie sa do osobného rozvoja umožňuje uchádzačom identifikovať rozvoj ich zručností a vlastností a zhromažďovať a predkladať dôkazy o tomto rozvoji.

2.3 Kedy a ako používať portfólio

Portfólio je vaším portfóliom, zobrazuje príklady činností, ktoré ste schopní vykonávať, praktické skúsenosti, ktoré ste získali. Je to vaše zrkadlo. Sebahodnotenie, ktoré ste vykonali pomocou hodnotiaceho nástroja CRISISS, vám umožní propagovať sa a zároveň rozvíjať pozitívne postoje.

Kontrola získaných poznatkov

Na jednom mieste máte po ruke zhrnutie a prehľad hlavných výsledkov vášho učenia.

Na rozvíjanie sebadôvery a sebadôvery je portfólio konkrétnou realizáciou. Môže byť zhmotnené reálnym predmetom, papierom, alebo virtuálnym prostredím, napr. webovou stránkou.

Vo výsledku je to váš úspech, ktorý preukazuje vašu bojovnosť pri jeho tvorbe a ktorý môže odrážať vašu kreativitu. Ako proces a svojím obsahom dokazuje vaše kompetencie. Môže byť obzvlášť užitočný, ak máte málo alebo žiadne platené pracovné skúsenosti.

Vypracovanie životopisu - CV

Portfólio kompetencií je základným podkladom pre vypracovanie životopisu. Môžete si vybrať informácie, ktoré budú užitočné pre typ žiadosti o zamestnanie, na ktorú sa zameriavate. Životopis je jednorazový nástroj: životopis píšete zakaždým, keď sa uchádzate o zamestnanie, a každý životopis je iný, aby bol prispôsobený očakávaniam náborového pracovníka. Portfólio je celoživotný nástroj. Rastie spolu s vašimi skúsenosťami.

Získanie pohovoru

Ak máte online portfólio, je užitočné uviesť odkaz naň vo svojom životopise. Nie všetci náboroví pracovníci si ho pozrú, ale niektorí áno, najmä ak sa váš životopis dostal do užšieho výberu. Získajú o vás konkrétnejšiu predstavu, pretože si budú vedieť predstaviť, čo dokážete..

Pomoc pri pracovných pohovoroch

Na prípravu na pohovor môžete použiť svoje portfólio, aby ste si spomenuli na predchádzajúce pracovné skúsenosti a aktivity, ktoré ste realizovali. Na pohovor si však môžete priniesť aj svoje portfólio alebo jeho časť a ukázať ho ako ilustráciu toho, čo hovoríte.

Prepojenie rôznych období vášho pracovného života

Vaše portfólio vám pomôže zachovať prepojenie medzi jednotlivými krokmi vašej profesijnej dráhy. Sledovaním organizácií, ktoré vás viedli, spoločností, v ktorých ste absolvovali prax, krokov, ktoré ste podnikli, sa zefektívni podpora poradcov/učiteľov/školiteľov..

Uskutočniť akreditáciu predchádzajúceho učenia sa na základe skúseností

Akreditácia predchádzajúcich skúseností je v súlade s celoživotným vzdelávaním. Umožňuje pružnejšie reagovať na zmeny v práci dvoma spôsobmi: 1) tým, že umožňuje prístup k portfóliu, zvyšuje potenciál mobility, a tým aj prispôsobivosť zmenám, a 2) tým, že uprednostňuje reflexiu skúseností a myslenie v zmysle prenositeľných zručností, pomáha jednotlivcom postaviť sa na nohy pri zmene zamestnania. Každému nadobudnutiu vedomostí alebo zručností sa priznáva rovnaká legitimita. Vaše portfólio je základným nástrojom na uskutočnenie akreditácie vášho predchádzajúceho vzdelávania.

2.4 Čo by malo byť súčasťou portfólia?

Neexistujú žiadne stanovené pravidlá, čo do svojho elektronického portfólia zahrnúť, pretože je to váš tvorivý priestor na prezentáciu vašich schopností a cieľov. Aby ste však mohli začať, zvážte zaradenie nasledujúcich častí odporúčaných konzorciom CRISIS:

Uvítanie	Zhrňte, kto ste, a niečo o tom, čo budú môcť používatelia nájsť vo vašom e-portfóliu. Dajte svojim čitateľom predstavu o tom, čo ste zač, a dajte im vedieť, čo si ceníte.
Kariérny cieľ/profil	Napíšte vyhlásenie, v ktorom zhrniete svoj cieľ. Aby bol váš cieľ zmysluplný, mal by byť konkrétny a jasný.
CV - životopis	Zhrňte svoje vzdelanie, dosiahnuté výsledky a pracovné skúsenosti. Uveďte podrobné informácie o svojich zručnostiach vrátane mäkkých zručností.
Pracovné skúsenosti – ukážky práce	Tieto informácie sú rovnako rozmanité ako vaša minulosť. Nahrávajte články, príspevky, projekty, správy a publikácie, aby čitatelia mohli vidieť vašu prácu. Zvážte možnosť pripojenia grafiky, zvuku a videa pre ďalšiu ilustráciu.
Štúdium v zahraničí/ Medzinárodné skúsenosti	Vysvetlenie, čo ste sa naučili a čo bude pre zamestnávateľa prínosom; konkrétne projekty a fotografie.
Ocenenia a vyznamenania	naskenujte certifikáty o oceneniach a vyznamenaniach, ktoré ste získali v rámci svojej profesionálnej alebo akademickej práce.
Ďalšie vzdelávanie	Uveďte zoznam konferencií, seminárov, workshopov a akéhokoľvek iného odborného rozvoja. Pridajte kurzy, tituly, certifikáty a licencie.
Dobrovoľnícke a mimoškolské aktivity	Uveďte a vysvetlite svoje aktivity alebo ich ilustrujte fotografiami. Takéto aktivity môžu odhaliť množstvo zručností, ako sú organizačné schopnosti, osobné zručnosti atď., ktoré vo vašom životopise nevynikajú, ale môžu byť dôležité v pracovnom prostredí. Pridajte sem certifikát, ktorý bol vygenerovaný nástrojom na identifikáciu zručností CRISIS, ktorý konkrétne ukazuje vaše mäkké zručnosti získané pri dobrovoľníckej práci počas krízy.
Referencie	Uveďte tri až päť ľudí, ktorí súhlasili s tým, že budú hovoriť o vašich silných stránkach, schopnostiach a skúsenostiach. Nezapodíťte uviesť všetky kontaktné údaje. Môžete pridať aj odporúčacie listy a posudky. Uveďte spätnú väzbu, ktorú ste dostali od zamestnávateľov, zákazníkov, profesorov a kolegov. Môžete tiež uviesť odkaz na profesionálne stránky, ktoré umožňujú takúto spätnú väzbu, napríklad LinkedIn. V prípade, že profesionálne prevádzkujete webovú stránku, uveďte tu jej adresu URL.

Ako postupovať – operatívne nástroje



3 Ako postupovať – operatívne nástroje

Sekcia operatívnych nástrojov a zdrojov inšpirácie je určená pre dobrovoľníkov, ktorí budú vytvárať e-portfólio zamerané na propagačnú stratégiu. Nižšie uvedené nástroje sú väčšinou v angličtine, niektoré z nich sú dostupné len v iných európskych jazykoch. Napriek tomu sú uvedené nižšie, pretože obsahujú množstvo inšpirácie pre dobrovoľníkov.

3.1 Implementácia E-portfólia

Elektronické portfólio je súbor digitálnych súborov, ktoré sa zdieľajú elektronicky na účely reflexie, komentárov, hodnotenia a zviditeľnenia. Je podporované webovou stránkou, ktorá umožňuje používateľom zhromažďovať digitálne dôkazy. E-portfólio môže obsahovať širokú škálu digitálnych súborov vrátane textových alebo PDF dokumentov, videí, zvukových súborov, obrázkov a odkazov na iné webové stránky alebo online zdroje. Niektoré časti portfólia môžu pred zverejnením zostať súkromné (alebo dokonca nemôžu byť nikdy zverejnené), ak odhadnete, že nie sú "hotové" alebo nie sú relevantné pre váš aktuálny cieľ.

Existuje niekoľko bezplatných možností na vytvorenie e-portfólií:

- nešpecializované nástroje, ako sú nástroje na správu obsahu;
- špecializované nástroje elektronického portfólia;
- sociálne siete ako Facebook, LinkedIn, Xing (v závislosti od krajiny).


Viacere špecializované nástroje sú zamerané na hodnotenie profesijnej kariéry alebo kurzov. Možno uprednostníte nástroje, ktoré sú viac orientované na zobrazovanie a zdieľanie, a tiež uprednostníte nástroje, ktoré poskytujú používateľovi určitý priestor a voľnosť pri ich prispôsobovaní, čím poukážu, že ovládáte IT zručnosti.


3.1.1 Sociálne siete


Na účely zamestnania sú pravdepodobne vhodnejšími nástrojmi profesionálne sociálne siete, ako napríklad LinkedIn. Hoci poskytujú málo priestoru na kreativitu a neodrážajú žiadne IT zručnosti zo strany používateľa, pretože neumožňujú jednoduchú správu verejnej a súkromnej časti vášho portfólia, sú naozaj silné na vytváranie sietí, najmä vďaka prístupu "Push", ktorý zavádzajú.

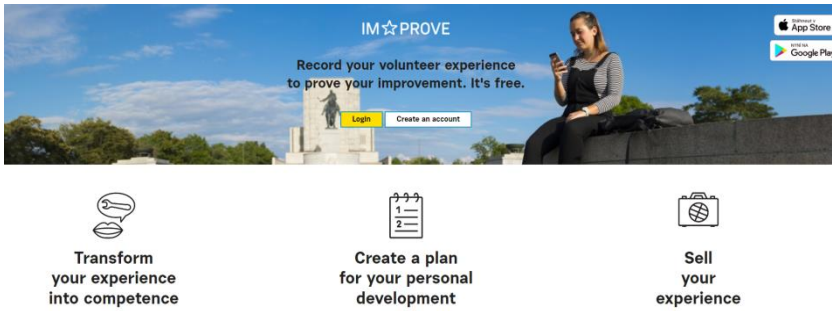
Aj keď spravujete vlastný blog, odporúčame vám vytvoriť si podrobný profil na niektorej z profesijných sociálnych sietí, ktoré sú vo vašej krajine dôležité (napr. LinkedIn, Xing v Nemecku atď.). Ďalšie siete, ktoré by ste mali zvážiť, sú napr.: LinkedIn Recruiter, Facebook job application, My Resume Builder a Visual CV.

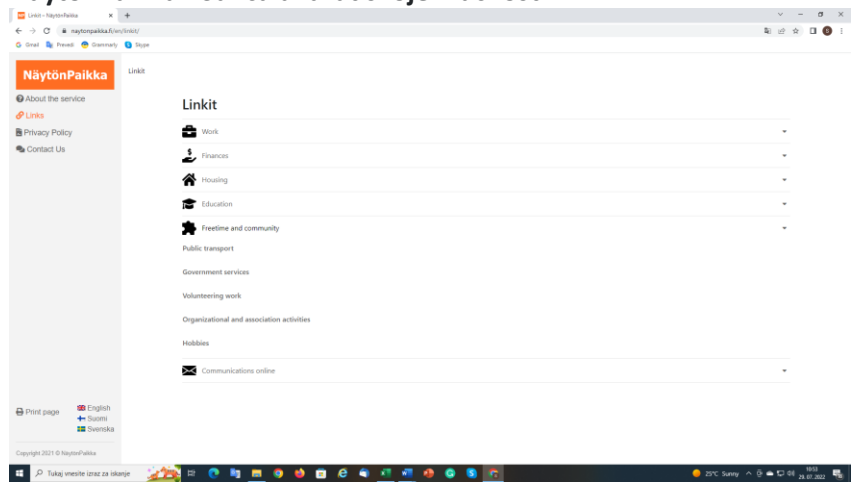
3.2 Špecializované nástroje pre tvorbu e-portfólia pre dobrovoľníkov


Názov nástroja	ProfilPASS 
Autor/organizácia	Vzdelávanie dospelých - Leibnizovo centrum pre celoživotné vzdelávanie
Cieľové skupiny a podmienky používania	Dobrovoľníci Stiahnutie je bezplatné.
Krátky popis	<p>ProfilPASS vyvinul Nemecký inštitút pre vzdelávanie dospelých - Leibnizovo centrum pre celoživotné vzdelávanie. Je licencovaný pod CC BY-SA 3.0 DE a môže sa voľne používať podľa podmienok licencie, napríklad na preklady. K dispozícii je aj ProfilPASS pre mladých ľudí, ProfilPASS pre samostatne zárobkovo činné osoby alebo ProfilPASS v jednoduchom jazyku.</p> <p>ProfilPASS pomáha osobám systematicky určovať a prezentovať ich kompetencie. Ich úlohy v rodine, vo voľnom čase a v dobrovoľníckej práci sú rovnako dôležité ako ich profesionálna kariéra. Skúmaním toho, čo osoby robia a ako konajú, je možné rozpoznať ich kompetencie. Výsledkom je osobný kompetenčný profil osoby.</p> <p>Ak sa dozviete viac o zručnostiach a kompetenciách osoby, lepšie si uvedomíte jej osobné silné a slabé stránky. Poznanie silných a slabých stránok pomôže ľuďom:</p> <ul style="list-style-type: none"> • plánovať svoj profesionálny rozvoj. • pripraviť sa na hodnotenie zamestnávateľa. • pripraviť sa na (opätovný) vstup do profesionálneho života • plánovať budúce kurzy, školenia <p>ProfilPASS ponúka aj cennú pomoc pri tvorbe životopisu. Na zadnej strane v ProfilPASSe môžu dobrovoľníci zhromažďovať správy a certifikáty a akékoľvek iné formy dokladov alebo osvedčení.</p> <p>V súvislosti s krízou môžu dobrovoľníci na strane 97 ProfilPASSu nájsť mimoriadne okolnosti - čo podporuje hodnotenie získaných zručností v obdobiach krízy, ktoré sú súčasťou hodnotenia kompetencií človeka. Po preskúmaní kompetencií ProfilPASS podporuje osobu s plánmi do budúcnosti - akým kompetenciám by sa mala venovať, čo by mala rozvíjať alebo zlepšovať.</p>
Jazyk(y)	nemčina, angličtina, francúzština, gréčtina, slovinčina, španielčina, švédčina, ukrajinčina
Adresa URL	https://www.profilpass.de/media/pp_english.pdf https://www.profilpass.de/download


<p>Názov nástroja</p>	<p>CORE-Toolkit</p> 
<p>Autor/organizácia</p>	<p>DIE – German Institute for Adult Education – Nemecký inštitút pre vzdelávanie dospelých</p>
<p>Cieľové skupiny a podmienky používania</p>	<p>Poradcovia Mladí dospelí</p>
<p>Krátky popis</p>	<p>CORE-Toolkit je projekt spojený s vývojom ProfilPASSu ako nástroja na hodnotenie kompetencií. Zámerom CORE-Toolkit je ponúknuť poradcovi možnosť nájsť <i>metódy hodnotenia kompetencií</i>, profesijnej orientácie, ako aj posilnenia a zvyšovania kvalifikácie, ktoré im môžu pomôcť pri práci so znevýhodnenými mladými dospelými, ktorí nie sú zamestnaní, ani sa nevedelávajú a/alebo nezúčastňujú na odbornej príprave (NEET). Tieto metódy sú vhodné pre mladých dospelých NEET a ich cieľom je pomôcť im (vrátiť sa) do vzdelávania, odbornej prípravy a/alebo zamestnania. Súbor COREToolkit sa zameriava najmä na poradcov zo západného Balkánu, kde je miera NEET obzvlášť vysoká a cielené poradenstvo veľmi potrebné, čo ale nevyklučuje jeho použitie aj v iných krajinách.</p> <p>CORE-Toolkit je súborom ďalších nástrojov na hodnotenie kompetencií, ktoré sú vhodné pre NEET. Hodnotením rôznych oblastí, ako napríklad "môj život, moje aktivity vrátane dobrovoľníctva, moje vlastnosti, moje kompetencie, moja budúcnosť a moje žiadosti a dokumenty", získa účastník prehľad o svojich silných stránkach a môže sa zamerať na ďalšie kroky, ako dobre využiť kompetenčný profil.</p>
<p>Jazyk(y)</p>	<p>nemčina, angličtina, slovinčina, bulharčina, bosniačtina, macedónčina</p>
<p>Adresa URL</p>	<p>https://core.profilpass-international.eu/files/core-toolkit_english.pdf https://core.profilpass-international.eu/index.php?article_id=127&clang=1</p>

Názov nástroja	<p>Skills-Plus</p> 
Autor/organizácia	Volunteer Canada – Dobrovoľníctvo Canada
Cieľové skupiny a podmienky používania	<p>Dobrovoľníci • výkonní riaditelia, predsedovia správnych rád, generálni riaditelia organizácií zapojených do dobrovoľníckej činnosti • manažéri dobrovoľníckych zdrojov (koordinátori dobrovoľníkov) organizácií • vedúce/sprostredkovateľské organizácie (siete, rady, koalície) • tvorcovia politik a sponzori • dobrovoľnícke centrá • vzdelávacie inštitúcie • organizovaná pracovná sila • riaditelia podnikových komunitných investícií • malé podniky</p> <p>Bezplatné používanie</p>
Krátky popis (<p>Účelom Skills-Plus je uľahčiť prepojenie medzi dobrovoľníckymi skúsenosťami a kľúčovými kompetenciami/zručnosťami v zamestnaní, aby pracoviská mohli strategicky podporovať dobrovoľníkov z radov zamestnancov a plniť tak komunitné ciele a ciele v oblasti rozvoja kompetencií. Tento nástroj možno použiť ako základ na definovanie a meranie prínosov dobrovoľníckej činnosti podporovanej zamestnávateľom.</p> <p>Nástroje Skills-Plus obsahujú šablónu dobrovoľníckych príležitostí, 19 vzorových dobrovoľníckych príležitostí (vrátane krízovej intervencie, poradenstva, komunikácie, koordinácie podujatí, členstva v správnej rade atď.), hracie karty Skills-Plus a kompetenčnú maticu a školiaci materiál pre pracoviská, zamestnancov a neziskové organizácie o účele a používaní nástroja. Matica kompetencií obsahuje celý rad kompetencií, ktoré možno rozvíjať prostredníctvom rôznych typov dobrovoľníckych príležitostí. Dobrovoľníci tak môžu preskúmať typy dobrovoľníckych činností aj povolání, ktoré si vyžadujú alebo rozvíjajú kompetencie, o ktoré majú záujem.</p>
Jazyk(y)	angličtina
ADRESA URL	https://volunteer.ca/vdemo/EngagingVolunteers_DOCS/skillsplus.pdf
Odkazy na inštruktážne videá	<p>https://www.youtube.com/watch?v=cwb7jrjuZnQ (video seminár)</p> <p>https://www.slideshare.net/VolunteerCanada/bridging-volunteer-experience-to-career-development-reva-cooper (v angličtine)</p> <p>https://www.facebook.com/VolunteerCanada/posts/10153731574996384</p> <p>https://volunteer.ca/sbv?fbclid=IwAROXnyOpXaPAYpUCedmKrNTmIvN9ODQIYTMsQ_W47NhBOs7DlrZPfri3T9Q (prípadové štúdie)</p>


<p>Názov nástroja</p>	<p>IM-PROVE App</p> 
<p>Autor/organizácia</p>	<p>Erasmus+ projekt, koordinátor: INEX-SDA, z.s. CZ Partner zo Slovinska: Zavod Voluntariat</p>
<p>Cieľové skupiny a podmienky používania</p>	<p>Každý, kto získava zručnosti prostredníctvom dobrovoľníckej práce</p>
<p>Krátky popis</p>	<p>Dobrovoľníctvo je skvelý spôsob, ako sa naučiť nové veci. Táto aplikácia vám ukáže, ktoré kompetencie ste si vďaka dobrovoľníctvu osvojili a ktoré potrebujete ešte zdokonaľiť. Nezáleží na tom, či je človek súčasťou nejakej organizácie alebo je dobrovoľníkom sám vo voľnej chvíli. Táto aplikácia funguje pre všetkých.</p> <p>Aplikácia IM-PROVE je založená na algoritme, ktorý zobrazuje oblasti zlepšené vďaka dobrovoľníctvu. Stačí zaznamenať situáciu, ohodnotiť, ako ste ju zvládli, pridať niekoľko ďalších podrobností a je to. Systém automaticky prepojí zadané údaje s kompetenciami, ktoré ste rozvíjali. O svoje výsledky sa potom môžete podeliť so svojimi priateľmi, učiteľmi alebo zamestnávateľmi, ktorí potom jasne uvidia, ako dobrovoľníctvo prispelo k vášmu osobnému a profesionálnemu rozvoju. Všetci máme aj oblasti, na ktorých by sme mohli popracovať, aby sme sa zlepšili. Dôležité je však vedieť, ako na to! Zoznam kompetencií dáva človeku prehľad o situáciách, ktoré ešte neprešiel a ktoré sa týkajú zručnosti, ktorú si chce osvojiť. Aplikácia tiež pomáha stanoviť ciele pre osobné procesy učenia a ukazuje zručnosti, ktoré vedú k vášmu cieľu.</p> <p>Neskôr aplikácia vytvorí prehľadný profil zručností, ktoré človek získal vďaka dobrovoľníctvu. Zdieľanie prepojenia na osobný profil na sociálnych sieťach, v životopise alebo v profile LinkedIn.</p> <p>K dispozícii v App Store a Google Play.</p>
<p>Jazyk(y)</p>	<p>čeština, angličtina, francúzština, slovinčina</p>
<p>ADRESA URL</p>	<p>http://improve.inexsda.cz/</p>
<p>Odkazy na inštruktážne videá</p>	<p>IM-PROVE app oficiálne video: https://www.youtube.com/watch?v=eBc04BFyWPg IM-PROVE Promo video v českom jazyku: https://www.youtube.com/watch?v=qavf8CnXsBU</p>


<p>Názov nástroja</p>	<p>NäytönPaikka - Šanca ukázať svoje zručnosti</p> 
<p>Autor/organizácia</p>	<p>NäytönPaikka-service Miikkael Ringman, Development designer Suomen Setlementtiliitto ry, Helsinki</p>
<p>Cieľové skupiny a podmienky používania</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nezamestnaní, mládež, dobrovoľníci 2. služby v oblasti vzdelávania, bývania, závislosti a duševného zdravia.
<p>Krátky popis</p>	<p>NäytönPaikka - služba je bezplatná, orientovaná na zákazníka a založená na zdrojoch, ktoré umožňujú a pomáhajú človeku komplexne sa zamyslieť nad svojím životom z rôznych perspektív. Pomocou nástrojov, ktoré sú k dispozícii v službe - ako napríklad nástroj na mapovanie životnej situácie, nástroj na tvorbu časovej osi a sieťová mapa - sa môžu používatelia služby bližšie pozrieť na silné stránky, výzvy, ohrozenia a možnosti. Okrem toho sa používateľ môže rozhodnúť, že ich sprístupní svojej osobnej podpornej sieti. Zároveň služba poskytuje pracovníkom kompletný a všestranný spôsob zákaznícky orientovanej a profesionálnej práce proti marginalizácii a okrem toho podporuje začlenenie, rast a posilnenie postavenia. Služba je široko využívaná v celom Fínsku, napríklad v rámci služieb zamestnanosti, mládeže, vzdelávania, bývania, zneužívania návykových látok a duševného zdravia.</p> <p>NäytönPaikka - služba je osobným nástrojom, ktorý vám pomôže bližšie sa pozrieť na vlastný život. K dispozícii máte rôzne druhy používaných nástrojov a pripravený formulár životopisu. Do služby si môžete ukladať rôzne informácie a upravovať ich, kedykoľvek budete chcieť. Ak chcete, môžete niektoré svoje informácie zdieľať aj s pracovníkmi/odborníkmi/podpornými osobami.</p> <p>Službu môžete využívať po bezplatnej registrácii. Pod navigáciou Link Communications online nájdete bezplatný softvér: (https://www.ilmahojelmat.fi/)</p>
<p>Jazyk(y)</p>	<p>angličtina, fínčina, švédčina</p>
<p>ADRESA URL</p>	<p>https://naytonpaikka.fi/en/linkit/</p>


Názov nástroja	ValCoVol – Validácia kompetencií získaných v dobrovoľníctve 
Autor/organizácia	Tento nástroj je výsledkom projektu ERASMUS+, ktorý realizovalo partnerstvo šiestich inštitúcií z Nemecka, Rakúska, Slovinska, Slovenska, Talianska a Českej republiky.
Cieľové skupiny a podmienky používania	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dobrovoľníci, ktorí potrebujú zmysluplný dokument o svojej odbornosti pre vstup na trh plateného zamestnania ➤ organizácie, ktoré pracujú s dobrovoľníkmi a musia vydávať osvedčenia o ich činnosti ➤ Zamestnávateľia, ktorí sa chcú dozvedieť, aké odborné znalosti získali uchádzači o zamestnanie v dobrovoľníckom prostredí a pri plnení úloh <p>-> Bezplatné použitie</p>
Krátky popis	<p>Dobrovoľníci majú často problém informovať zamestnávateľa o tom, aké vedomosti a kľúčové kvalifikácie získali. Zamestnávateľia zase často majú problém identifikovať získané vedomosti pri čítaní poverovacích listín dobrovoľníckych organizácií, pretože tieto osvedčenia zvyčajne opisujú vykonané činnosti, ale nie získané kompetencie.</p> <p>ValCoVol ponúka</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prehľad projektov, iniciatív a metód validácie neformálneho vzdelávania a informálneho učenia sa prostredníctvom dobrovoľníckej činnosti. Zároveň sú identifikované nástroje, modely a systémy, ktoré overujú kľúčové kompetencie získané v čestnej funkcii. Tieto projekty, iniciatívy a metódy validácie nájdete v zbierke 39 osvedčených postupov. ▪ Interaktívne online fórum na vytváranie sietí, výmenu skúseností a osvedčených postupov a podporu myšlienok, podporu výmeny a pomoc iniciatívam, ktoré prispievajú k európskej spoločnosti ako celku. Tu nájdete prístup k niekoľkým online interaktívnym fóram. ▪ Ľahko prispôbitelná šablóna ("Key Competences Template") v šiestich európskych jazykoch pre dobrovoľnícke organizácie s cieľom identifikovať kompetencie dobrovoľníkov a nie opisovať dobrovoľnícku prácu. Táto šablóna poskytuje zamestnávateľom zmysluplné informácie o kompetenciách uchádzačov o zamestnanie získaných v dobrovoľníckej práci. ▪ Zhrnutie zistení v "Biela kniha o uznávaní kompetencií získaných prostredníctvom dobrovoľníctva" ktorá poskytuje prehľad o situácii v konkrétnom projektovom prostredí v partnerských krajinách a predstavuje iniciatívy, projekty a materiály s vysvetlením vo všetkých jazykoch partnerstva.
Jazyk(y)	slovenčina, angličtina, nemčina, slovinčina, taliančina
ADRESA URL	https://valcovol.eu


Názov nástroja	<p>You Rock</p> 
Autor/organizácia	Yourock Online Ltd (UK)
Cieľové skupiny a podmienky používania	<p>Mladí uchádzači o zamestnanie, ktorí chcú preukázať svoju dobrovoľnícku činnosť</p> <p>Bezplatné používanie</p>
Krátky popis	<p>YouRock predstavuje vytvorenie dynamického pracovného profilu, ktorý zobrazuje celú škálu zručností, spája ich do jedného celku, zdokonaľuje ich a prezentuje ich dynamickým a atraktívnym spôsobom. Pomáha používateľom identifikovať ich profesionálne pracovné zručnosti; vytvorí dynamický profil zobrazujúci ich primárne skupiny zručností; a vytvorí portfólio online obsahu zobrazujúce ich zručnosti.</p> <p>Keď si používateľ vytvorí účet, začne s prázdny diamantom rozdeleným do šiestich častí: kreatívna, komunikačná, organizačná, vodcovská, analytická a technická. Po pridaní činností do časti profilu venovanej zručnostiam sa pod kosoštvorcom začnú zobrazovať bubliny. V závislosti od počtu činností a zručností sa dominantné oblasti zručností presunú na vrchol a kosoštvorec sa bude meniť v závislosti od skúseností používateľa. Ak sa pridajú činnosti zahŕňajúce kreatívne zručnosti, kreatívna časť diamantu sa vyplní bublinami zručností. Ak sa pridajú aktivity vyžadujúce komunikačné zručnosti, časť diamantu s komunikačnými zručnosťami sa vyplní bublinami s zručnosťami atď. Bubliny môžete zobraziť kliknutím na rôzne časti kosoštvorca. Profil bude obsahovať "diamant" týchto skupín zručností, potvrdený jednotlivými zručnosťami.</p> <p>Tento nástroj tiež ponúka možnosť zablokovať zručnosť, ak používateľ nechce, aby sa použila na poskytnutie presného obrazu a nie na "zbieranie zručností".</p> <p>YouRock poskytuje súhrn primárnych kompetencií, ktoré uplatňujeme v každodennom živote, takže je ideálnym doplnkom k certifikátom identifikačného nástroja CRISIS, ktoré poskytujú hodnotenie mäkkých zručností, ktoré sú kľúčové pre zvládanie krízových situácií.</p>
Jazyk(y)	všetky jazyky
URL	https://www.yourockjobs.org/en/user

3.3 Správa obsahu a iné "technické" nástroje


Názov nástroja	<p>Quick Response (QR) Code for Business and Personal Card</p>  <p>QR Code Generator CREATE YOUR QR CODE FOR FREE</p>
Autor/organizácia	Denso Wave Incorporated
Cieľové skupiny a podmienky používania	Každý, kto chce vizitku (podnikatelia, umelci,...)
Krátky popis	<p>"QR" alebo "Quick Response" je skratka pre "rýchlu odozvu", ktorá označuje okamžitý prístup k informáciám ukrytým v kóde. Získavajú na popularite vďaka svojej všestrannosti. Môžete ich použiť na získavanie spätnej väzby na zlepšenie svojich produktov alebo služieb, na zvýšenie angažovanosti zákazníkov pomocou obrázkov alebo videí, alebo dokonca na propagáciu svojho podniku prostredníctvom podujatí a kupónov. To všetko sa dá vykonať jediným skenovaním!</p> <p>Dlhé roky sa QR kódy považovali len za spôsob, ako môžu spoločnosti bezkontaktné zdieľať informácie. Potom prišla pandémia a s ňou aj zrýchlená digitalizácia odvetví a výrazný nárast používania QR kódov. V súčasnosti sme svedkami toho, že značky a podniky všetkých veľkostí začleňujú kódy QR do svojej marketingovej stratégie a vytvárajú nové spôsoby interakcie so zákazníkmi a publikom. Pri zvažovaní vašej stratégie pre rýchlo sa vyvíjajúce prostredie QR kódov vám prinášame niekoľko kľúčových poznatkov, ktoré vám pomôžu pochopiť nadchádzajúci vývoj, aby ste ho mohli úspešne zakomponovať do svojich marketingových (sieťových) aktivít.</p> <p>Prítomnosť QR kódu sa presadzuje aj v oblasti ponuky a dopytu na trhu práce, pretože práve tento nástroj môže byť inovatívnejším prístupom k osobnej prezentácii, keď sa do životopisu a/alebo portfólia môže zahrnúť webová stránka osoby, video prezentácia, plagáty atď.</p>
Jazyk(y)	angličtina
ADRESA URL	<p>QR kód pre vizitku: https://www.youtube.com/watch?v=MsreVn05jFg</p> <p>QR kód pre osobné použitie: https://www.youtube.com/watch?v=cCc6C7Gillg</p> <p>QR kód pre neziskové organizácie: https://www.youtube.com/watch?v=sSoXI0LGMEo</p>
Odkazy na inštruktážne videá	COVID-19 posunul QR kódy z pozície úzko špecializovanej technológie k masovému používaniu: https://www.youtube.com/watch?v=o-mFyCveSG4

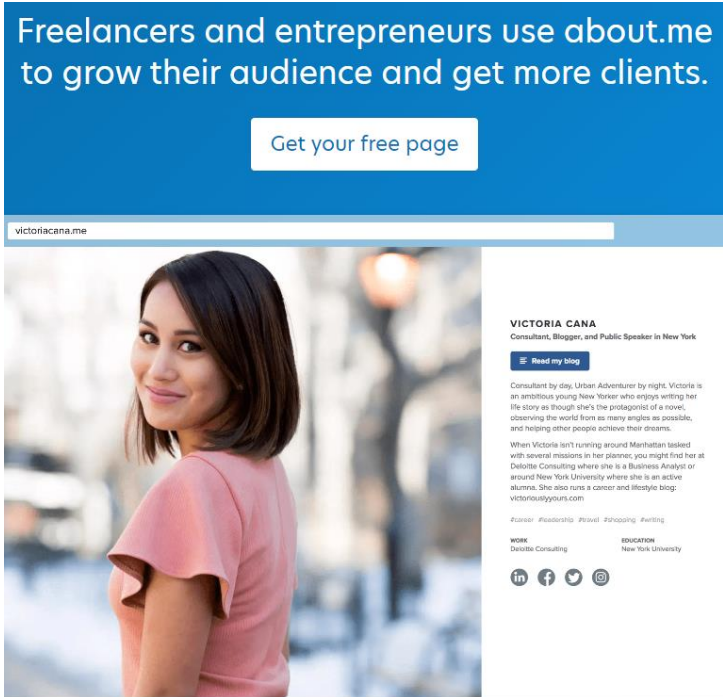
Názov nástroja	<p>Canva</p> 
Autor/organizácia	StartUp teams Canva
Cieľové skupiny a podmienky používania	Pre všetkých, ktorí chcú navrhovať čokoľvek sami alebo s ostatnými. Nie sú potrebné žiadne skúsenosti s dizajnom a je možné ho používať zadarmo.
Krátky popis	<p>Nástroj Canva vám umožňuje ľahko pripraviť grafiku pre rôzne dokumenty, prezentácie, fotografie na Facebooku, infografiky a mnohé ďalšie záležitosti, kde potrebujete rýchly a jednoduchý dizajn. Canva obsahuje množstvo pripravených šablón a motívov, ktoré možno zostaviť do atraktívneho dizajnu.</p> <p>Čo je Canva? Je to online nástroj, ktorý používateľom umožňuje vybrať si zo stoviek profesionálne navrhnutých rozvrhnutí alebo bezplatne vytvoriť vlastné projekty od začiatku až do konca. Canva umožňuje jednoducho navrhovať prezentácie, plagáty, infografiky, príspevky na sociálnych sieťach, vizitky a mnoho ďalšieho. Tento online nástroj je vhodný na príležitostné domáce použitie, ako aj pre spoločnosti, ktoré denne potrebujú nové a dobre navrhnuté vizuálne materiály.</p> <p>Aplikácia Canva bude veľkým prínosom pre všetkých, ktorí nie sú odborníkmi na dizajn, ale aj tak by sa vám pri práci hodilo, keby ste dokázali rýchlo a jednoducho pripraviť aspoň základné grafické prvky.</p> <p>Pomocou aplikácie Canva môžete vylepšiť svoje príbehy alebo príspevky v kanáli. Canva ponúka množstvo dizajnových funkcií v skutočne jednoduchom formáte, vďaka čomu sa každý môže stať majstrom dizajnu. Jednou z najlepších vecí na používaní aplikácie Canva je, že máte prístup k množstvu šablón, písiem a dizajnových prvkov. Vďaka tomu môžete svoju osobnú prezentáciu skutočne zvýrazniť a vytvoriť jasnú a konzistentnú identitu, ktorá pomôže ostatným (používateľom) rozpoznať váš obsah.</p>
Jazyk(y)	Všetky jazyky
ADRESA URL	https://www.canva.com/ https://www.canva.com/careers/
Odkazy na inštruktážne videá	<p>Canva pre začiatočníkov: https://www.youtube.com/watch?v=zJSgUx5K6V0</p> <p>Ako vytvoriť pôsobivé portfólio v aplikácii Canva: https://www.youtube.com/watch?v=sna3VzDoQGY</p>


Názov nástroja	<p>DoYouBuzz</p> 
Autor/organizácia	DoYouBuzz, Inc., a Delaware corporation
Cieľové skupiny a podmienky používania	<p>Uchádzači o zamestnanie, dobrovoľníci, neskúsení absolventi, mladí odborníci, osoby, ktoré zmenili zamestnanie.</p> <p>Dostupná je bezplatná i platená verzia.</p>
Krátky popis	<p>DoYouBuzz importuje údaje zo služby LinkedIn a ponúka klasický životopis, ktorý je však moderný a obsahuje odkaz, takže si ho každý môže pozrieť online. Môžete si ho stiahnuť vo formáte pdf, word a open office a zdieľať ho na Facebooku, Twitteri a LinkedIn. Doyoubuzz poskytuje množstvo možností prispôsobenia.</p> <p>DoYouBuzz ponúka rôzne typy šablón životopisov, ktoré uľahčujú výber aspektov a informácií, ktoré treba zdôrazniť. K dispozícii sú šablóny životopisov pre profesionálov, začiatočníkov, neskúsených študentov, osoby meniace kariéru a seniorov.</p> <p>Po vytvorení účtu si používateľ v bezplatnej verzii môže vybrať z niekoľkých šablón s informáciami a pokynmi na písanie životopisu po jednotlivých častiach. Má jednoduché rozhranie s rôznymi možnosťami dizajnu, ktoré možno prispôsobiť úpravou umiestnenia sekcií, farieb, veľkosti písma atď. Táto služba ponúka aj Usmernenia ktoré uľahčia a podporia tvorbu životopisu.</p>
Jazyk(y)	angličtina, francúzština, taliančina, nemčina
ADRESA URL	http://www.doyoubuzz.com/us/
Odkazy na inštruktážne videá	<p>e.g. Ako nastaviť DoYouBuzz</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=yYQQL8i3AY0</p>

Názov nástroja	Resume Builder CV Maker App 
Autor/organizácia	Magnetic Lab
Cieľové skupiny a podmienky používania	Uchádzači o zamestnanie, dobrovoľníci, absolventi, mladí profesionáli, osoby, ktoré zmenili zamestnanie.
Krátky popis	<p>Resume Builder - Profesionálny tvorca životopisov vám pomôže vytvoriť profesionálne životopisy, ktoré podporujú vaše kariérne ambície, zahŕňajú popisy pracovných miest, ktoré opisujú vaše zručnosti.</p> <p>Resume Builder - Professional CV Maker aplikácia na tvorbu životopisov je vytvorená pre skúsených / čerstvých uchádzačov (prvá žiadosť o zamestnanie / uchádzači o zamestnanie na vstupnej úrovni) a expertov / veteránov, pretože aplikácia má aj pokročilé funkcie. V súčasnosti aplikácia poskytuje viac ako 8+ profesionálnych formátov/šablón životopisov, ktoré sú vhodné pre stážistov, čerstvých a skúsených uchádzačov o zamestnanie.</p> <p>Resume Builder - Professional CV Maker šablóna zahŕňa nasledujúce sekcie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • cieľ • kontaktné údaje, fotografia • akademické informácie • pracovné skúsenosti • projekty • zručnosti, silné stránky, certifikáty, záľuby, oblasť záujmov a študijné aktivity • priemyselné expozície • referencie • vyhlásenia
Jazyk(y)	angličtina
ADRESA URL	https://play.google.com/store/apps/details?id=com.mlab.resumebuilder&hl=en_US&gl=US

3.4 Ďalšie užitočné nástroje

Názov nástroja	FlexClip 
Autor/organizácia	PearlMountain
Cieľové skupiny a podmienky používania	Osobné a profesionálne použitie. Bezplatné a spoplatnené
Krátky popis	<p>FlexClip je jednoduchý, ale výkonný online tvorca videí, ktorý umožňuje vytvárať profesionálne a propagačné videá a príbehy vo vysokej kvalite. Funkcie FlexClip sú vynikajúce v oblasti úpravy videa, tu sú niektoré z nich, ktoré popisujú, na čo sa dá použiť:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Úprava videa: je online platforma na úpravu digitálneho videa, ktorá prijíma rôzne typy rozšírení. • Vodoznak: svoje úpravy môžete označiť vodoznakom a propagovať tak svoje osobné logo. • Úprava hlasu: môžete nielen upravovať videá, ale aj zvuk, aby ste ho mohli neskôr implementovať do svojich videí. • Vytváranie animovaných prezentácií a záznamov obrazovky a vytváranie vlastných video návodov. <p>Funkcie tohto softvéru na úpravu sú početné a ľahko sa s nimi manipuluje pri vytváraní vysokokvalitných profesionálnych portfóliových videí. Ponúka rozsiahlu zbierku textových animácií, prvkov, prechodov atď., vopred navrhnuté textové animácie a štýly, dynamické vektorové prvky, prechody a prekrytia, bezplatné zdroje hudby, videí a vysokokvalitných fotografií bez licenčných poplatkov.</p> <p>Flexclip používa jednoduché rozhranie na úpravu videí určené používateľom bez predchádzajúcich skúseností s používaním iných programov. Ponúka niekoľko nástrojov na bezproblémové strihanie, orezávanie a prispôsobovanie videí alebo vyhľadávanie súvisiacich profesionálnych klipov na viacnásobné úpravy.</p> <p>FlexClip poskytuje možnosť uložiť video projekt na online účet a môžete pokračovať v editácii v akomkoľvek inom zariadení.</p> <p>Po vytvorení videa ho môžete jednoducho zdieľať prostredníctvom odkazu alebo zverejniť na sociálnych sieťach.</p>
Jazyk(y)	Viacjazyčná (angličtina, nemčina, portugalčina, taliančina, francúzština, čínština, japončina)
ADRESA URL	https://www.flexclip.com
Odkazy na inštruktážne videá	<p>V anglickom jazyku: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=video&cd=&ad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwizlLpg1uz4AhUB8xoKHfuZBVkQtwJ6BAGQEAI&url=https%3A%2F%2Fwww.youtube.com%2Fwatch%3Fv%3DC8mzVU5ahoI&usg=AOvVaw2YSD7FcbbcxseOYrsjnAr3</p> <p>V španielskom jazyku: https://www.youtube.com/watch?v=BG2ObyJaQgI</p>

<p>Názov nástroja</p>	<p>About me</p>  <p>Create a page to present who you are and what you</p>
<p>Autor/organizácia</p>	<p>About.me, Inc.</p>
<p>Cieľové skupiny a podmienky používania</p>	<p>Uchádzači o zamestnanie a samostatne zárobkovo činné osoby</p> <p>Poskytuje bezplatný prístup i s poplatnými funkciami</p>
<p>Krátky popis</p>	<p>About.me je online hostingová služba, ktorá umožňuje vytvoriť osobnú webovú stránku na zoskupenie všetkých vašich aktivít, sociálnych sietí a profilov roztrúsených na iných webových stránkach.</p> <p>Jedným z jej mnohých využití je, že môže slúžiť ako prezentácia vášho profilu, ako dynamická vizitka, ktorá zlepšuje vašu osobnú značku. Táto služba poskytuje možnosť prepojiť a zjednotiť všetky profily sociálnych sietí na jednom mieste a pod rovnakou adresou URL. Je to ideálny nástroj na prezentáciu všetkých vašich profilov, vašej práce, vášho profesionálneho portfólia (Facebook, Google+, Pinterest, LinkedIn, Twitter, Tumblr, Youtube atď.). Takto bude mať každý, kto prejaví záujem o váš profil, k dispozícii všetky vaše informácie na tejto platforme. Napríklad: náborový pracovník, klient, spoločnosť, pracovný kontakt...</p> <p>Medzi ponúkanými nástrojmi a funkciami sú: možnosť prispôbiť si pozadie; jednoduché a priateľské rozhranie na vytvorenie kompletného profilu v priebehu niekoľkých minút; zobrazenie vašej online prítomnosti prostredníctvom vizuálnych ikon; ponúka e-mailový podpis, čo je snímka vašej stránky, ktorá sa pridáva do každej e-mailovej správy; a tlačidlo Spotlight, ktoré pomáha návštevníkom vykonať akciu na to najdôležitejšie (odkaz na vaše podcasty, videá, portfólio atď.).</p>
<p>Jazyk(y)</p>	<p>angličtina</p>
<p>ADRESA URL</p>	<p>https://about.me</p>

Názov nástroja	<p>Uznávanie neformálnych vedomostí</p>  <p>VPNZ <i>Vrednotenje in priznavanje neformalnega znanja</i></p>
Autor/organizácia	Adult Education Institute of Republic of Slovenia - Inštitút vzdelávania dospelých Slovenskej republiky, Andragogické centrum Slovenskej republiky
Cieľové skupiny a podmienky používania	Každý, kto si chce potvrdiť kompetencie získané neformálnym vzdelávaním, najmä pri výkone dobrovoľníckej práce.
Krátky popis	<p>V slovinskom vzdelávacom systéme sú vedomosti dospelých oceňované a uznávané na dva účely: na účasť na formálnom vzdelávaní a na získanie národnej odbornej kvalifikácie (NPK). ACS (Andragogické centrum Slovenskej republiky) podporuje rozvojovými projektmi tretí účel: dokumentovanie a hodnotenie vedomostí a skúseností dospelých s cieľom zabezpečiť väčšiu flexibilitu na trhu práce, osobný rast a rozvoj kľúčových kompetencií (napr. mäkké zručnosti z dobrovoľníckej činnosti).</p> <p>Systém sa riadi medzinárodnými odbornými odporúčaniami pri vývoji a realizácii procesu hodnotenia neformálne a príležitostne získaných vedomostí dospelých. Výsledkom hodnotiaceho procesu je portfólio vo fyzickej alebo elektronickej podobe, stanovisko experta v oblasti vzdelávania dospelých ku kompetenciám jednotlivca, plán ďalšieho vzdelávania, zamestnania, kariérneho rastu. Aktivity sú komplexne popísané v odbornej príručke. Elektronické portfólio je prístupné na adrese: https://eportfolijo.acs.si/</p> <p>Webový portál "Hodnotenie a uznávanie neformálnych znalostí" je k dispozícii prostredníctvom hodnotiacich nástrojov na adrese: https://vpnz.acs.si/</p>
Jazyk(y)	slovinčina, angličtina
ADRESA URL	<p>E-Portfolio dostupné na: https://eportfolijo.acs.si/</p> <p>Webový portál "Hodnotenie a uznávanie neformálnych znalostí" je k dispozícii prostredníctvom hodnotiacich nástrojov na adrese: https://vpnz.acs.si/</p> <p>ACS link: https://www.acs.si/podrocja-dela/vrednotenje/</p>
Odkazy na inštruktážne videá	https://www.youtube.com/watch?v=adgTRvUJ_XI

3.5 Video CV

V nasledujúcej časti sú uvedené hlavné praktické kroky a užitočné tipy na vytvorenie úspešného video životopisu.

3.5.1 Čo je video CV?

Video životopisy sa v pracovnom prostredí stávajú populárnymi. Video CV však nenahrádzajú tradičné životopisy, ale skôr obohacujú žiadosti o zamestnanie tým, že zamestnávateľom poskytujú väčší prehľad o tom, čo jednotlivec môže ponúknuť, a realistickým spôsobom ukazujú niektoré z mäkkých zručností, ktorými daná osoba disponuje, ako sú komunikačné a prezentačné schopnosti. Okrem toho môže vytvoriť trvalý prvý dojem z uchádzača o zamestnanie. V tradičnom životopise sú uvedené zručnosti, kvalifikácia a skúsenosti, zatiaľ čo video životopis približuje vašu osobnosť a ukazuje schopnosti, ktoré v tradičnom životopise nie sú viditeľné. Okrem toho, že ste venovali čas príprave video životopisu, ukazujete zamestnávateľom, že ste pripravení urobiť niečo navyše, aby ste dosiahli úspech, a že sa nebojíte vynaložiť dodatočné úsilie na splnenie úlohy.

Video životopis bude súčasťou vášho portfólia. V závislosti od zamestnania, na ktoré sa zameriavate, rovnako ako si vytvoríte niekoľko životopisov prispôbených aktuálnej potrebe, môžete na základe svojho portfólia vytvoriť niekoľko video životopisov.

3.5.2 Ako vytvoriť video CV

Vytvorte ho krátko. Je rozumné pripraviť krátky video životopis (VCV): nie viac ako 2-3 minúty.

Obsah: Rozvíjajte svoje VCV ako príbeh so štruktúrovaným začiatkom, stredom a koncom. Skôr ako začnete, napíšte si scenár, ale nečítajte/neprednášajte mechanicky. Nezabudnite sa na začiatku videa riadne predstaviť a vysvetliť, prečo ste klip vytvorili. Na konci videa nechajte aj kontaktné údaje - e-mailovú adresu, telefónne číslo a všetky profesionálne stránky sociálnych médií, ktoré máte.

Dôležitá je aj reč tela. Udržujte očný kontakt s fotoaparátom a buďte spokojní a usmievaví.

Je dôležité, aby ste sa obliekli tak, akoby ste sa zúčastnili na pohovore. Oblečte si oblek, ak sa uchádzate o formálnu pozíciu, na ktorú sa od vás bude očakávať formálne oblečenie, ale oblečte si ležérne oblečenie, ak je prostredie, do ktorého sa uchádzate, uvoľnenejšie a kreatívnejšie.

Praktické aspekty: Skôr ako pošlete žiadosť zamestnávateľovi, skúste získať objektívnu a úprimnú spätnú väzbu od priateľa, člena rodiny alebo kolegu. Je dobré priložiť aj papierový životopis, ak by niekto potreboval vaše údaje na rýchle nahliadnutie.

Technické aspekty: Uistite sa, že video je jasné, dobre osvetlené a ostré..

Hoci trasúci sa záznam z mobilného telefónu nemusí byť najlepšou metódou výroby, nemusíte platiť veľa za softvér na úpravu videa. Bezplatný softvér v dnešnej dobe dokáže urobiť presne to isté. Keďže sa neustále objavujú nové riešenia, odporúčame vám začať krátko vyhľadávanie na internete a nájsť vhodný produkt.

3.5.3 Aké sú základné chyby, ktorým je potrebné sa vyhnúť?

Natáčanie v neupravenom prostredí. Prostredie by malo byť upratané a profesionálne a pozadie by malo byť buď čisté, alebo súvisiace s prácou, alebo profesionálne, ako napríklad kancelársky priestor, polica s knihami alebo počítač atď.

Nehovoriť jasne. Musíte jasne komunikovať svoje myšlienky, ako keď hovoríte v profesionálnom prostredí. Vyhnite sa mumlaniu a používajte profesionálny jazyk.

Prehadzovanie papiera. Vyhnite sa držaniu papierových poznámok. Vytvára to dojem, že nie ste schopní prezentovať z poznámok, čo je dôležité, keď sa snažíte preukázať prezentačné zručnosti.

Mať scenár "mimo kamery", na ktorý sa odvolávate pri nahrávaní videa. Ak sa pri čítaní poznámok pozeráte mimo kamery, je to naozaj nápadné a vytvára to zlý dojem, keď ukazujete, že nedokážete niekoľko minút hovoriť mimo poznámok.

Skúste k nahrávaniu svojho video životopisu pristupovať rovnako ako k osobnému stretnutiu. Nerobte nič, čo by ste neurobili na pohovore.

3.5.4 Tipy ako vytvoriť atraktívny video-životopis

Uistite sa, že je to vhodné! Nevytvárajte video životopis len preto, že môžete, ale preto, že je relevantný pre prácu, ktorú chcete vykonávať. Ak sa uchádzate o pozíciu v online, mediálnej, sociálnej alebo kreatívnej profesii, je pravdepodobnejšie, že slušný video životopis bude mať želaný efekt, t. j. pozvú vás na pohovor. Neposielajte video životopis do tradičnejšieho typu spoločnosti, ktorá ho "nepochopí". Mohli by ste svojim šanciam viac uškodiť ako pomôcť.

Pracujte podľa scenára (ale vyhnite sa priamemu čítaniu z neho)! Keď ste sa definitívne rozhodli, o čom chcete hovoriť, naplánujte si hlavné body, ktoré chcete povedať, a napíšte si jasné spôsoby, ako ich povedať.

Písanie myšlienok dopredu podporuje zámer a jasnosť - a pomáha eliminovať rozvité vety a nadmerné "hm" a "ako napríklad".

Nejde o to len čítať životopis! Zmyslom video prezentácie je ponúknuť potenciálnemu zamestnávateľovi lepší pohľad na vás, než by mohol poskytnúť klasický životopis, takže len hlasné čítanie obsahu vášho životopisu je strata času. Využite video na to, aby si zamestnávateľ urobil predstavu nielen o tom, čo ste dosiahli, ale aj o tom, čo ste schopní dosiahnuť v budúcnosti, a ukážete schopnosti, ktoré je veľmi ťažké ukázať v bežnom životopise, napríklad komunikačné schopnosti. Povedzte im, prečo by ste boli tou správnu osobou, ktorú by mali zamestnať, a čo pre nich môžete urobiť. Môžete však zdôrazniť obzvlášť dôležité informácie zo svojho životopisu. Zamerajte sa na svoje skúsenosti a zručnosti (a prípadné vzdelanie/odbornú prípravu), ktoré sú obzvlášť dôležité pre danú pozíciu.

Nech je to stručné! Udržujte svoj video životopis krátky a považujte ho za svoju osobnú upútavku. Uistite sa, že je vaše video jasné a počuteľné. Zamestnávatelia vás chcú vidieť a počuť, čo chcete povedať! Znížte hluk v pozadí, vyberte si dobre osvetlené prostredie a vyhnite sa tomu, aby vám kamera mierila do nosa. Tieto veci znejú ako samozrejmosť, ale môžu mať veľký význam.

V prípade potreby urobte niekoľko záberov! Krása aplikačného videa spočíva v tom, že sa nemusíte uspokojiť so zlým záberom. Ak sa niečo nepodarilo, v pozadí bol hluk alebo ste odbočili z trasy, zopakujte to. Robte to toľkokrát, koľkokrát je potrebné, kým nedosiahnete dokonalý výsledok.

Pozrite si vlastné video! Už sa vám niekedy stalo, že ste si prečítali dokument, ktorý ste práve napísali, a objavili ste pravopisné chyby, rozvité vety alebo niekoľko nadužívaných prídavných mien? To isté platí aj pre video životopis. Svoje video by ste si mali pozrieť z rovnakého dôvodu: zachytiť chyby. Zvážte, či by ho nemal skontrolovať aj váš priateľ - čerstvé oči vám pomôžu všimnúť si chyby alebo zvláštnosti, ktoré ste možno prehliadli.

Nebojte sa byť kreatívni! Ak ste sa rozhodli pre video životopis, urobte ho veľkolepý. Buďte kreatívni, či už ide o koncepciu vašej prezentácie, použitie humoru, šikovné produkčné hodnoty alebo brilantný strih. Buďte však kreatívni, ale profesionálni. Príliš sa neodchyľujte od správania, ktoré by ste mali na pracovisku.

3.2.5 Aké vybavenie potrebujete?

Fotoaparát: Na vytvorenie vlastného video životopisu budete potrebovať niekoľko základných zariadení. Najdôležitejším zariadením bude vaša kamera. Aj keď má Váš mobilný telefón dobrú kameru, zvážte či je na tento účel dostatočná, nezabudnite na stojan.

Nemusíte míňať veľa peňazí na fotoaparát; väčšina fotoaparátov dnes dokáže vytvoriť veľmi čistý obraz s dostatočným množstvom svetla. Môžete použiť akúkoľvek digitálnu zrkadlovku alebo dokonca kameru v smartfóne, pretože väčšina smartfónov natáča video v dostatočne vysokej kvalite pre web a funguje to skvele! Ak nemáte prístup k jednému z týchto zariadení, opýtajte sa rodiny alebo priateľov, či nevedia o nejakom, ktoré by ste si mohli požičať.

Svetlá: Po výbere fotoaparátu sú ďalším odporúčaným vybavením svetlá. Prirodzené osvetlenie miestnosti môže v niektorých prípadoch fungovať, ale pre dosiahnutie najlepších výsledkov by ste si mali nájsť miestnosť bez okien, aby ste mali úplnú kontrolu nad nastavením osvetlenia.

Mikrofón: Posledným odporúčaným zariadením je kvalitný mikrofón alebo externé zariadenie na nahrávanie zvuku. Zvukové nahrávače zabudované vo fotoaparátoch sú väčšinou veľmi obmedzené. Ak nahrávate pomocou smartfónu, vyskúšajte klopový (pripínací) mikrofón, napríklad Rode SmartLav. V prípade videokamier alebo digitálnych zrkadlovičiek s konektorom pre mikrofón môžete použiť klopový mikrofón TechSmith alebo akýkoľvek iný kvalitný mikrofón, ktorý môžete zohnať.

4 Zdroje a referencie

Klaster 1 Kooperačné zručnosti – Zručnosti v oblasti spolupráce

Mäkká zručnosť	Referencie
Tímová spolupráca	<p>Herzing University: <i>Important Teamwork Skills you need</i> (článok). Dostupné na: https://www.herzing.edu/blog/ (Apríl, 2021).</p> <p>Guidelines for Social Literacy Training (different authors). 2014. EACEA LLP Project No 527497-LLP-1-2012-1-SI-GRUNDTVIG-GMP</p> <p>Merriam-Webster.com Dictionary. https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis . (Jún, 2021)</p> <p>RIC, Novo mesto. (2018). Cooperative Skills, Soft Skills 4you (project). Erasmus+ Project No.: 2018-01-SI01-KA204-047088</p> <p>Psychology Wiki. <i>Critical Thinking</i>. Retrieved from: https://psychology.wikia.org/wiki/ (Apríl, 2021)</p> <p>Blazinsek, A. (2010). <i>ABC of Voluntary Work. Manual for mentors</i>(pdf). Volunteer Promotion Association. Dostupné na: https://www.prostovoljstvo.org/resources/files/pdf/ (Apríl, 2021).</p>
Prispôsobivosť a flexibilita	<p>Harrison, David. (2019). <i>Difference between adaptability and flexibility</i> (blog). Dostupné na: https://blog.corenetglobal.org/blog/ (Apríl, 2021).</p> <p>Merriam-Webster.com Dictionary. https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis . (Jún, 2021)</p> <p>Stillman, Jessica. (2020). <i>The 3 Stages of Adaptation to a Crisis</i> (research article). Dostupné na: https://www.inc.com/jessica-stillman/the-3-stages-of-adapting-to-a-crisis-according-to-a-researcher-who-has-studied-catastrophes-around-world.html (Apríl, 2021).</p> <p>Morin, Amy. <i>Healthy Coping Skills for Unhealthy Emotions</i> (Peer-review research article). Dostupné na: https://www.verywellmind.com/forty-healthy-coping-skills-4586742 (Apríl, 2021).</p> <p>RIC, Novo mesto. (2018). Cooperative Skills, Soft Skills 4you (project). Erasmus+ Project No.: 2018-01-SI01-KA204-047088.</p>
Schopnosť riešiť konflikty	<p>How to break the Cycle of stress and Conflict in the time of Crisis (article). (2021). Dostupné na: https://www.hrmagazine.co.uk (Apríl, 2021)</p> <p>Posen, David. (2012). <i>A Little Book of Stress Relief</i>. Buffalo, NY: A Firefly Book, Ltd.</p> <p>How can I deal with conflict. Conflict resolution Toolkit. Dostupné na:</p>

	<p>https://www.volunteering.nsw.gov.au (Apríl, 2021).</p> <p>Volunteering essential skills</p> <p>Fisher, R; Williaml.Ury; Patton, Bruce. (2011). Getting to Yes: Negotiating Agreement. Penguin Books, revised edition.</p> <p>Guidelines for Social Literacy Training (different authors). 2014. EACEA LLP Project No 527497-LLP-1-2012-1-SI-GRUNDTVIG-GMP</p> <p>Listening Skills for Conflict Resolutions. Dostupné na YouTube: https://www.youtube.com/watch?v= Of YO0-B4k&t=5s (Apríl, 2021)</p> <p>Merriam-Webster.com Dictionary. https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis . (Jún, 2021)</p> <p>Scott, Susan. (2002). Fierce Conversations. New Your: Berkley Publishing Group.</p>
<p>Vytváranie sietí</p>	<p><i>Merriam-Webster. (n.d.). Networking. In Merriam-Webster.com dictionary. [cit. 2021-4-17]. Dostupné na: https://www.merriam-webster.com/dictionary/networking</i></p> <p>KAGAN, Julia. 2020. Networking. <i>In Investopedia. [cit. 2021-4-17]. Dostupné na: https://www.investopedia.com/terms/n/networking.asp</i></p> <p>LAGACE, Martha. 2005. Non-profit Networking: The New Way to Grow. <i>In Harvard Business School Working Knowledge. Copyright © President & Fellows of Harvard College. [cit. 2021-4-17]. Dostupné na: https://hbswk.hbs.edu/item/nonprofit-networking-the-new-way-to-grow</i></p> <p>HETTIGE, Siri. 2021. Social aspects of volunteering in the context of COVID-19 pandemic in Sri Lanka. <i>In UN Volunteers. [cit. 2021-4-17]. Dostupné na: https://www.unv.org/Success-stories/Social-aspects-volunteering-context-COVID-19-pandemic-Sri-Lanka</i></p> <p>SCHAFFER, Emily. 2020. Volunteers Beyond Your Network. <i>In LinkedIn. [cit. 2021-4-17]. Dostupné na: https://www.linkedin.com/pulse/volunteer-beyond-your-network-emily-schaffer/?articleId=6651171559790776320</i></p> <p>Career choice guide. (n.d.). Networking for a Job Through Volunteer Work. 2020. Lisa McGrimmon Copyright ©2007-2021 . <i>In Careerchoiceguide.com. [cit. 2021-4-17]. Dostupné na: https://www.careerchoiceguide.com/networking-for-a-job.html</i></p> <p>Points of Light. 2020. VIRTUAL VOLUNTEERING: HOW 2 COMPANIES SHIFTED THEIR DAYS OF SERVICE ONLINE AMIDST THE PANDEMIC. [cit. 2021-4-17]. Dostupné na: https://www.pointsoflight.org/blog/virtual-volunteering-how-2-companies-shifted-their-days-of-service-online-amidst-the-pandemic/</p>

Klaster 2 Organizačné zručnosti

<p>Líderstvo</p>	<p>https://www.crescita-personale.it/articoli/competenze/atteggiamento/leadership-definizione.html</p> <p>https://www.psicologiadellavoro.org/la-leadership/</p> <p>https://www.psiconline.it/articoli/la-psicologia-del-lavoro/il-ruolo-del-leader.html</p> <p>https://www.csvcatanzaro.it/il-ruolo-chiave-del-volontariato-nel-gestire-lemergenza/</p> <p>https://www.leadershipmanagementmagazine.com/articoli/lascolto-efficace-come-attivare-le-modalita-di-ascolto-positive-ascolto-selettivo-attivo-empatico-e-simpatetico/</p> <p>Merriam-Webster.com Dictionary. https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis . (Jún, 2021)</p>
<p>Inovatívnosť</p>	<p>https://johnrbessant.files.wordpress.com/2015/03/jb001_ch-1_tidd_editing.pdf</p> <p>https://www.slideshare.net/avanzisrl/social-innovation-workshop-rapporto-finale</p> <p>https://www.secondowelfare.it/terzo-settore/volontariato/welfare-piu-locale-e-multi-attore-con-il-volontariato-protagonista-una-riforma-in-cinque-mosse.html</p> <p>https://www.researchgate.net/publication/284195737_Creativita_pensiero_divergent_e_e_pensiero_laterale_per_una_didattica_semplesa</p> <p>Merriam-Webster.com Dictionary. https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis . (Jún, 2021)</p>
<p>Strategické plánovanie</p>	<p>Strategic thinking. 2021. [cit. 2021-04-14]. Dostupné na: https://www.skillsyouneed.com/lead/strategic-thinking.html</p> <p>EKE, John Kalu and JOHN-EKE, Ebere Chika. 2020. Strategy planning and crisis management styles in organizations: A review of related literature. In <i>Journal of Strategic Management</i>. Vol 5, Issue1, pp 36-46. 2020. ISSN 2520-0461. [cit. 2021-04-14]. Dostupné na: https://www.researchgate.net/publication/341651955_STRATEGIC_PLANNING_AND_CRISIS_MANAGEMENT_STYLES_IN_ORGANIZATIONS_A_REVIEW_OF_RELATED_LITERATURE</p> <p>CIVIC LIFE TODAY. 2020. A look at American civic engagement amid a global pandemic. [cit. 2021-04-17]. Dostupné na: https://www.pointsoflight.org/wp-content/uploads/2020/09/Points-of-Light-Civic-Engagement-Research-Brief.pdf</p>
<p>Analytické myslenie</p>	<p>Zheng Yang. 2021. <i>Understanding spontaneous volunteering in crisis: towards a needs-based approach of explanation</i>. The Social Science Journal, DOI: 10.1080/03623319.2021.1884778</p>

Klaster 3 Osobné zručnosti

<p>Sebauvedomie</p>	<p>Silvia, P. J., & Duval, T. S. (2001). Objective self-awareness theory: Recent progress and enduring problems. <i>Personality and social psychology review</i>, 5(3), 230-241.</p> <p>Self-Awareness Development and Types: https://www.verywellmind.com/what-is-self-awareness-2795023</p> <p>What Is Self-Awareness and Why Is It Important? [+5 Ways to Increase It]: https://positivepsychology.com/self-awareness-matters-how-you-can-be-more-self-aware/</p> <p>Positive thinking: Stop negative self-talk to reduce stress: https://www.mayoclinic.org/healthy-lifestyle/stress-management/in-depth/positive-thinking/art-20043950</p> <p>What you need to know about willpower: The psychological science of self-control: https://www.apa.org/topics/personality/willpower#</p> <p>Decision-Making: https://www.psychologytoday.com/us/basics/decision-making</p> <p>Merriam-Webster.com Dictionary. https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis. (Jún, 2021)</p>
<p>Emočná inteligencia</p>	<p>How Emotional Intelligence Can Help You Deal With the Covid-19 Pandemic: https://www.inc.com/justin-bariso/how-emotional-intelligence-can-help-you-deal-with-covid-19-pandemic.html</p> <p>Mental Health Stress and Resilience in Times of COVID-19: https://www.physio-pedia.com/Mental_Health_Stress_and_Resilience_in_Times_of_COVID-19</p> <p>What is good mental health?: https://www.mentalhealth.org.uk/your-mental-health/about-mental-health/what-good-mental-health</p> <p>The World Health Report 2001: Mental Disorders affect one in four people: https://www.who.int/news/item/28-09-2001-the-world-health-report-2001-mental-disorders-affect-one-in-four-people</p> <p>Empathy in Times of Crisis: https://www.theberylinstitute.org/blogpost/947424/342524/Empathy-in-Times-of-Crisis</p> <p>Children's Social Competence Learning Strategies for Building Mental Health During Covid-19: https://knepublishing.com/index.php/KnE-Social/article/view/8209/14066</p> <p>Javed, B., Sarwer, A., Soto, E. B., & Mashwani, Z. U. (2020). The coronavirus (COVID-19) pandemic's impact on mental health. <i>The International journal of health planning and management</i>, 35(5), 993–996. https://doi.org/10.1002/hpm.3008</p> <p>Beaney T., Salman D., Vishnubala, McGregor A.H., Majeed A. The effects of isolation on</p>

	<p>the physical and mental health of older adults. BMJ, published online April 9, 2020</p> <p>Merriam-Webster.com Dictionary. https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis . (Jún, 2021)</p>
Odolnosť	<p>LIEBENBERG, Linda and Natacha JOUBERT and Marie-Lynne FOUCAULT. 2017. <i>Understanding Core Resilience Elements and Indicators. A comprehensive review of the literature</i>. Public Health Agency of Canada. [cit. 2021-04-11] Dostupné na: http://lindaliebenberg.com/wp-content/uploads/2017/11/PHAC-Resilience-Report-Final-Version-November-2017.pdf</p> <p>Resilience. © 2011 - 2021 SkillsYouNeed.com [cit. 2021-04-12] Dostupné na: https://www.skillsyouneed.com/ps/resilience.html</p>
Osobný rozvoj	<p>Study.com: Intro to Psychology. Personal Skills and Conventional Personality Type. Apríl, 2021.</p> <p>Dostupné na: https://study.com/academy/lesson/conventional-personality-type-lesson-quiz.html</p> <p>Maslow, A.H. (1970). <i>Motivation and Personality, (2nd edition)</i>. Harper & Row, New York.</p> <p>Merriam-Webster.com Dictionary. https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis . (Jún, 2021)</p> <p>Philippou, Gabriella. (2018). Using Crisis as a Challenge for Personal and Professional Growth. Dostupné na: https://gabriellaphilippou.com (Apríl, 2021).</p> <p>Berad, Catherine. (2019). <i>The Blissful Mind – Elements of Healthy Mindset (article)</i>. Dostupné na: https://theblissfulmind.com (Apríl, 2021).</p> <p>Personal and Professional Ethics. (Glassdoor, Inc.). Dostupné na: https://www.glassdoor.com ; (Apríl, 2021).</p> <p>Briggs-Mayers, Isabel. (1980). . Personality types. Center for psycho-social testing Tools.</p> <p>Jung, C.G. (1971). Personality Types. Rusher & Cle. Source: http://www.biblio.com/book/psychologische-typen-jung-carl-gustav/d/410573902?aid=vialibri&t=1</p> <p>Mind Tools (different authors). 2014. Personal Development Plan (e-book pdf). Dostupné na: https://www.mindtools.com/courses/lnV924x0/PersonalDevelopmentPlanning.pdf (Apríl, 2021).</p> <p>Scott, Jeffrey. <i>How to Create Your Personal Development Plan (guide)</i>. Dostupné na: https://scottjeffrey.com/personal-development-plan/ (Apríl, 2021)</p>
Zručnosti v oblasti sebariadenia	<p>Posen, David. (2012). <i>A Little Book of Stress Relief</i>. Buffalo, NY: A Firefly Book, Ltd.</p> <p>Mischke-Reeds, Manuela. (2018). <i>Somatic, Psychotherapy Toolbox -Treat Trauma and</i></p>

	<p>Stress. Eau Claire, WI: PESI, Publishing and Media, PESI, Inc.</p> <p>Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. Psychological Review.</p> <p><i>Merriam-Webster.com Dictionary.</i> https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis . (Jún, 2021)</p> <p>Streyer, D. L. (2010). Supertaskers: Profiles in extraordinary multitasking ability. Psychonomic Bulletin & Review.</p> <p>Nagoski, E. and Nagoski, A. (2019). Burnout: The Secret to Unlocking the Stress Cycle. London: Vermilion London.</p> <p>Tehnike samoobvladovanja stresa (Stress Self-management Techniques). Dostupné na: https://migimigi.si/tehnike-samoobvladovanja-stresa/ (Apríl, 2021).</p> <p>Scott, S.J. (2017). SMART Goals Made Simple – 10 steps to master your personal and career goals. Oldtown Publishing LLC; http://www.HabitBooks.com</p> <p>Duszynski, Maciej. (2021). <i>Organizational Skills: Definitions & Examples (article)</i>. Dostupné na: https://zety.com/blog/organizational-skills (Apríl, 2021).</p> <p>RIC Novo mesto (different authors). 2017. <i>Vodnik za prostovoljce: Motivacija in pričakovanja (Volunteer Guide: Motivation and Expectations, pdf)</i>. Dostupné na: https://www.ric-nm.si/media/pdf/planbe/planbe_training_module1_motivation_volunteers_slo_final_final.pdf (Apríl, 2021).</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Klaster 4 Sociálne zručnosti

Komunikačné zručnosti	Judy C. Pearson (et al). 2017. <i>Human communication</i> . 4th ed
Zručnosti potrebné na riešenie problémov	<p>Albers, Albert & Reiss, Nicolas & Bursac, Nikola & Breitschuh, Jan. (2016). <i>15 Years of SPALTEN Problem Solving Methodology in Product Development</i>.</p> <p>Merriam-Webster.com Dictionary. https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis. (Jún, 2021)</p> <p>Willems, Renate; Drossaert, Constance; Vuijk, Patricia; Bohlmeijer, Ernst. 2020. <i>Impact of Crisis Line Volunteering on Mental Wellbeing and the Associated Factors: A Systematic Review</i>. <i>Int. J. Environ. Res. Public Health</i> 17, no. 5: 1641. https://doi.org/10.3390/ijerph17051641</p> <p>Riggio, Ronald & Saggi, Karan. (2015). <i>Incorporating “Soft Skills” Into the Collaborative Problem-Solving Equation</i>. <i>Industrial and Organizational Psychology</i>. 8. 281-284. 10.1017/iop.2015.34.</p> <p>https://en.wikipedia.org/wiki/Problem_solving (Apríl, 2021)</p>
Medzikultúrne zručnosti	<p>What is intercultural competence, and why is it important?: https://www.monash.edu/arts/monash-intercultural-lab/about-the-monash-intercultural-lab/what-is-intercultural-competence</p> <p>Cultural competence and cultural sensitivity: https://thl.fi/en/web/migration-and-cultural-diversity/support-material/good-practices/cultural-competence-and-cultural-sensitivity</p> <p>Section 7. Building Culturally Competent Organizations: https://ctb.ku.edu/en/table-of-contents/culture/cultural-competence/culturally-competent-organizations/main</p> <p>Council of Europe (2012). <i>Intercultural Competence For All. Preparation for Living in a Heterogeneous World</i>. Council of Europe Publishing https://rm.coe.int/intercultural-competence-for-all/16808ce20c</p> <p>Dykeman, B. F. (2005). Cultural implications of crisis intervention. <i>Journal of Instructional Psychology</i>, 32(1), 45.</p> <p>Cunningham, J. (2003). A “cool pose”: Cultural perspectives on conflict management. <i>Reclaiming Children and Youth: The Journal of Strength-based Interventions</i>, 88-92.</p> <p>Merriam-Webster.com Dictionary. https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis. (Jún, 2021)</p>
Prezentačné zručnosti	<p>https://gruemp.it/cose-la-consapevolezza-di-se-perche-svilupparla-come-svilupparla/</p> <p>https://www.stateofmind.it/tag/empatia/</p>

	<p>https://www.stateofmind.it/tag/intelligenza-emotiva/</p> <p>Merriam-Webster.com Dictionary. https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis . (Jún, 2021)</p>
<p>Zručnosti orientované na klienta</p>	<p>Ackerman, Courtney E. (2021). <i>Person Centered Therapy (article)</i>. Dostupné na: https://positivepsychology.com/ (Apríl, 2021).</p> <p>Carrell, Susan E. (2001). <i>The Therapist's Toolbox</i>. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.</p> <p>Chowdhury, Madhuleena Roy. (2021). <i>Positive Psychology Interventions (article)</i>. Dostupné na: https://positivepsychology.com/positive-psychology-interventions/ (Apríl, 2021).</p> <p>Ekman, Paul. (2010). <i>The Roots of Empathy and Compassion (video)</i>. Dostupné na: https://www.youtube.com/watch?v=3AgvKJK-nrk (Apríl, 2021).</p> <p>Guidelines for Social Literacy Training (different authors). 2014. EACEA LLP Project No 527497-LLP-1-2012-1-SI-GRUNDTVIG-GMP Merriam-Webster.com Dictionary. https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis . (Jún, 2021)</p> <p>Miller, Kelly. (2021). <i>Interventions and Techniques in Therapy (article)</i>. Dostupné na: https://positivepsychology.com/therapy-interventions-techniques/ (Apríl, 2021).</p> <p>Rogers, C. (1961). <i>On becoming a person: A therapist's view of psychotherapy</i> . London: Constable</p> <p>Rogers, C. R. (1942). <i>Counseling and psychotherapy: Newer concepts in practice</i>. Boston: Houghton Mifflin.</p> <p>Seligman, L. (2006). <i>Theories of counseling and psychotherapy: Systems, strategies, and skills</i>. (2nd ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Ltd.</p>

5 Partneri projektu CRISISS

Nadnárodné partnerstvo CRISISS pozostáva zo siedmich európskych inštitúcií z dobrovoľníckych organizácií, inštitúcií pre osoby so zdravotným postihnutím, organizácií pre mládež a rodinu, sociálnych partnerov, inštitúcií pre vzdelávanie dospelých, centier sociálneho výskumu a odborníkov na vývoj digitálnych vzdelávacích zdrojov.

- media k GmbH > Nemecko (koordinátor)
www.media-k.eu
- CESCOT Veneto > Taliansko
www.cescotveneto.it
- Wissenschaftsinitiative Niederösterreich > Rakúsko
www.wissenschaftsinitiative.at
- ALDAIMA > Španielsko
www.aldaima.org
- INTEGRA INSTITUTE > Slovinsko
www.eu-integra.eu
- QUALED > Slovensko
www.qualified.net
- AKADIMAIKO DIADIKTYO – GUNET > Grécko
www.gunet.gr

