www.crisiss.eu

Soft Skills Assessment and Competence Validation for Volunteers in Transnational Crisis

Soft Skills Self-Promotion Tool

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

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

Project number 2020-1-DE02-KA204-007592

Izjava o avtorskih pravicah

To delo je zaščiteno z licenco Creative Commons Priznanje avtorstva-Nekomercialno-ShareAlike 4.0 International License (https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Lahko:

- delite - kopirajte in razširjajte gradivo v katerem koli mediju ali formatu.
- prilagajanje - remiks, preoblikovanje in nadgradnja gradiva.

pod naslednjimi pogoji:

- Priznanje avtorstva - Navesti morate ustrezno priznanje, povezavo do licence in morebitne spremembe. To lahko storite na kakršen koli primeren način, vendar ne na način, ki bi nakazoval, da izdajatelj licence podpira vas ali vašo uporabo.
- Nekomercialno - gradiva ne smete uporabljati v komercialne namene.
- ShareAlike - Če gradivo remiksiramo, preoblikujemo ali gradimo na njem, moramo svoje prispevke razširjati pod isto licenco kot izvirnik.

Številka projekta: 2020-1-DE02-KA204-007592

Podpora Evropske komisije za pripravo te publikacije ne pomeni, da je vsebina potrjena, saj odraža le stališča avtorjev, Komisija pa ni odgovorna za kakršno koli uporabo informacij, ki jih vsebuje.

Kazalo vsebine

0 Uvod....6
1 Predstavitev orodja za samopromocijo mehkih veščin....9
1.1 Spretnosti sodelovanja....10
1.1.1 Timsko delo....11
1.1.2 Prilagodljivost in prožnost....15
1.1.3 Spretnosti reševanja konfliktov....18
1.1.4 Mreženje....21
1.2 Organizacijske spretnosti....27
1.2.1 Vodenje....28
1.2.2 Inovativnost....32
1.2.3 Strateško načrtovanje....36
1.2.4 Analitično razmišljanje....41
1.3 Osebne spretnosti....43
1.3.1 Samozavedanje....44
1.3.2 Čustvena inteligenca....47
1.3.3 Odpornost....50
1.3.4 Osebni razvoj....56
1.3.5 Spretnosti samoupravljanja....60
1.4 Socialne spretnosti....64
1.4.1 Komunikacijske spretnosti....65
1.4.2 Spretnosti reševanja problemov....69
1.4.3 Medkulturne spretnosti....72
1.4.4 Predstavitvene spretnosti....75
1.4.5 Spretnosti, usmerjene v stranke....79
2 Smernice za oblikovanje portfelja za promocijo in samopromocijo....86
2.1 Zakaj portfelj?....86
2.2 Uporaba portfelja spretnosti za upravljanje zaposljivosti in poklicnega razvoja....87
2.3 Kdaj in kako uporabiti portfelj....87
2.4 Kaj je treba vključiti v portfelj?....89
3 Operativna orodja....91
3.1 Izvajanje e-portfelja....91
3.1.1 Družabna omrežja....91
3.2 Specializirana orodja e-portfolija za prostovoljce....92

3.3 Upravljanje vsebine in druga "tehnična" orodja....104
3.4 Druga uporabna orodja....108
3.5 Video življenjepis....116
3.5.1 Kaj je video življenjepis....116
3.5.2 Kako ustvariti video življenjepis....116
3.5.3 Katere so najpogostejše napake, ki se jim je treba izogniti?....117
3.5.4 Nasveti za ustvarjanje privlačnega video življenjepisa....117
3.2.5 Oprema, potrebna za video življenjepis....118
4 Reference....119
Grozd 1 Veščine sodelovanja....119
Grozd 2 Organizacijske spretnosti....121
Grozd 3 Osebne spretnosti....122
Grozd 4 Socialne veščine....125
5 Partnerstvo CRISISS....127

Introduction

0 Uvod

Spomladi leta 2020 je kriza Corona v nekaj tednih povzročila, da so ljudje po vsej Evropi v velikem obsegu prostovoljno pomagali svojim sosedom in ljudem v stiski. Prostovoljstvo in z njim povezano prevzemanje odgovornosti v civilni družbi sta doživela povsem novo vrednotenje. Orodja za to (npr. platforme za usklajevanje prostovoljcev) so bila razvita, aktivirana in uporabljena praktično "čez noč" zahvaljujoč digitalnim tehnologijam.

Ljudje so skrbeli za dobro počutje svojih sosedov, skrbeli za nakupovanje starejših in invalidnih oseb, ki niso mogle zapustiti svojih domov, ali prevzeli dejavnosti vsakdanjega življenja. Večinoma so prevzemali naloge, ki niso bile povezane z njihovim dejanskim poklicem ali izobrazbo, npr. na področju oskrbe, kmetijstva ali mobilnosti.

Toda če pogledamo podrobneje, so evropske družbe v kriznem stanju že od začetka leta 2020: COVID-19, poplave, požari, neurja, v katerih so prostovoljci neverjetno pomagali svojim sodržavljanom. 24. februarja 2022 se je dodala humanitarna kriza, ki si je v Evropi skoraj nihče ni mogel predstavljati - ruska agresija na Ukrajino. Več tisoč beguncev iz Ukrajine, zlasti žensk in otrok, je moralo zaradi vojne zapustiti svoje domove. Sprejem in sočutje so sprva iskali v sosednjih ukrajinskih državah Poljski, Slovaški in Romuniji. Nekateri so se preselili naprej k sorodnikom in prijateljem v druge države, nekateri pa so ostali blizu meje v begunskih taboriščih, da bi se čim prej vrnili. Številnim so pomagali prostovoljci, ki so iz sočutja organizirali nastanitev, prevoze in donacije v naravi. Pripravljenost pomagati in solidarnost po vsej Evropi sta izjemni in nenadoma smo vsi spoznali, kako odlično lahko Evropa v takšni krizi stopi skupaj.

Opredelitev mehkih veščin, pridobljenih v kriznih razmerah

Zato je še toliko bolj pomembno, da tem prostovoljcem nekaj vrnemo, in prav to počne organizacija CRISISS! CRISISS je evropski projekt, ki ga financira program ERASMUS+. Nadnacionalno partnerstvo CRISISS sestavlja sedem evropskih institucij iz prostovoljskih organizacij, invalidskih institucij, organizacij za usmerjanje mladih in družin, socialnih partnerjev, institucij za izobraževanje odraslih, centrov za socialne raziskave in strokovnjakov za razvoj digitalnih izobraževalnih virov. Ustvarili so orodja, ki prostovoljcem pomagajo pri prepoznavanju in potrjevanju lastnih mehkih veščin, ozaveščanju o pomenu mehkih veščin v poklicnem življenju ter priznavanju neformalnih in priložnostnih kompetenc z zbiranjem dokazov. Ta gradiva so razvili na večjezični in interaktivni e-platformi ter kot mobilne aplikacije za pametne telefone.

Orodja CRISISS

Vodilno vprašanje je, kako prepoznati te nove spretnosti? Kako lahko delodajalci spoznajo te spretnosti kot dodano vrednost za timsko delo, stresne situacije ali medkulturne naloge? To je mogoče le, če se te spretnosti potrdijo. Četudi se zdi, da je besedilo drugačno, so prav "mehke veščine" tiste, ki lahko naredijo razliko v poklicnem življenju.

Pristop CRISISS je dvojen: Orodje za prepoznavanje mehkih veščin je na voljo v digitalni obliki: https://crisiss.eu/training/, do katerega je mogoče dostopati z računalnikom ali tabličnim računalnikom, pa tudi prek aplikacije na mobilnih napravah. Prostovoljcem pomaga prepoznati

njihove mehke spretnosti, ki jih pridobijo v kriznih razmerah. Z njim se ustvari potrdilo z rezultatom, ki ga je mogoče predložiti potencialnim delodajalcem.

Orodje za samopromocijo mehkih veščin - dostop do virov za promocijo prostovoljnega dela bodočim delodajalcem.

Drug dragocen instrument je orodje za samopromocijo mehkih veščin, ki je prikazano v nadaljevanju. To je še eno podporno orodje, ki prostovoljcem ponuja veliko idej, kako uporabiti mehke veščine, ki so jih pridobili v krizah. Prek digitalnih virov omogoča tudi dostop do drugih orodij, ki se že uporabljajo po vsej Evropi. Na splošno je partnerstvo CRISISS zbralo več kot 20 digitalnih orodij - spletnih strani, aplikacij, podpornih orodij različnih vrst -, ki so uporabna za samopromocijo vaših mehkih veščin, pridobljenih v prostovoljstvu. Na vas je, da se odločite, katero od teh orodij je najprimernejše za predstavitev in promocijo vašega prostovoljstva. Da bi vam olajšali izbiro, smo ta orodja opisali glede na vsebino. Večina jih je bila posebej izbrana za uporabo s strani prostovoljcev, nekatera druga pa so zelo uporabna orodja, tudi če ne temeljijo vedno na prostovoljskem ozadju.

Orodja CRISISS v brezplačnem paketu, pripravljenem za uporabo

Orodje za prepoznavanje mehkih veščin in orodje za samopromocijo mehkih veščin predstavljata priročno in brezplačno paketno rešitev za prepoznavanje in nadaljnjo uporabo socialnih veščin - pripravljena za vašo koristno uporabo!

Pričakuje se, da bodo prostovoljske organizacije glavni uporabniki orodij CRISISS, vendar so orodja na voljo vsem prostovoljcem, ki se želijo naučiti več o sebi.

Čeprav so poklicna ozadja prostovoljcev različna, jim je nekaj skupnega: prostovoljstvo v kriznih časih se izkaže za način, kako se boriti proti krizam, biti družbeno aktiven in se počutiti del civilne družbe. Prostovoljci pridobijo nove mehke veščine, kot so timski duh, kritične sposobnosti, komunikacijske spretnosti, medkulturne kompetence, obvladovanje stresa, disciplina in samozavest. Prostovoljstvo se izkaže za učinkovito učno okolje. Strogo gledano je prostovoljstvo odlična priložnost za pridobivanje mehkih veščin, ki se lahko nato uporabijo kot dodatna kvalifikacija v katerem koli poklicnem okolju.

Partnerstvo CRISISS vam želi uspešno uporabo vseh orodij!

Wolfgang Eisenreich (znanstvena pobuda Spodnja Avstrija, glavni urednik)

Pantelis Balaouras (GUnet), Sonja Bercko-Eisenreich (Inštitut za razvoj človeških potencialov INTEGRA), Annalisa Arru (CESCOT Veneto), Karin Drda-Kühn (media k GmbH), Maria M. Serrano (ALDAIMA), Costas Tsimpanis (GUnet), Alenka Valjašková (QUALED Qualification and Education), Ingrid Zimmermann (media k GmbH) kot avtorji te publikacije.

Presentation of the Soft Skills Self-Promotion Tool

1 Predstavitev orodja za samopromocijo mehkih veščin

Projekt CRISSIS je na podlagi kvalitativne raziskave v partnerskih državah in pregleda literature na evropski ravni izbral 18 mehkih veščin, ki so pomembne za vključevanje ljudi, ki so delali kot prostovoljci, na trg dela.

Osebne spretnosti
- Samozavedanje
- Čustvena inteligenca
- Odpornost
- Osebni razvoj
- Samoupravljanje

Socialne spretnosti
- Komunikacijske spretnosti
- Spretnosti reševanja problemov
- Medkulturne spretnosti
- Predstavitvene spretnosti
- Spretnosti, usmerjene v stranke

Spretnosti sodelovanja
- Ekipno delo
- Prilagodljivost in prožnost
- Spretnosti reševanja konfliktov
- Sodelovanje in mreženje

Organizacijske spretnosti
- Vodenje
- Inovativnost
- Strateško načrtovanje
- Analitično razmišljanje

V nadaljevanju boste našli informacije o teh mehkih veščinah, zlasti v luči prostovoljnih dejavnosti in dela v kriznih razmerah. Če ste svoje mehke veščine, pridobljene pri prostovoljnem delu, že potrdili s pomočjo orodja za ugotavljanje CRISISS na e-platformi CRISISS, boste morda želeli narediti naslednji korak in izboljšati svoj portfelj za prijavo na trg dela. V poglavjih 2 in 3 boste našli številna priporočila in nasvete.

1.1 Spretnosti sodelovanja

Veščine sodelovanja nam omogočajo dobro sodelovanje z drugimi. V večini prostovoljskih okolij je potrebno sodelovanje, zato so te veščine bistvenega pomena. Vključujejo razumevanje različnih vidikov, upravljanje prednostnih nalog vseh v skupini in izpolnjevanje pričakovanj kot zanesljiv član skupine. Za uspešno sodelovanje sta potrebna sodelovalni duh in medsebojno spoštovanje.

Zamisel o sodelovanju se zdi preprosta, vendar je v resnici sodelovanje z drugimi lahko izziv. Vsaka oseba v ekipi ima svoje prednosti in slabosti, komunikacijske preference in osebne cilje. Na sodelovanje lahko vpliva tudi posebna kultura prostovoljske organizacije. Uporaba veščin sodelovanja v skupini prostovoljcev lahko vključuje:

- odprta komunikacija in nikoli zamolčanje informacij, ki so potrebne za izvajanje nalog.
- Doseganje soglasja o ciljih in metodah za izvedbo projektov ali nalog.
- priznavanje prispevkov drugih članov ekipe in priznavanje zaslug, kadar so te zaslužne.
- prepoznavanje ovir in sodelovalno reševanje težav, ko se pojavijo.
- postavljanje skupinskih ciljev nad osebno zadovoljstvo in/ali priznanje, zlasti če ste vodja.
- opravičilo za napačne korake in odpuščanje drugim za napake; ohranjanje zamere ali sabotiranje prizadevanj drugih članov ekipe uničuje sodelovanje.

V okolju CRISISS grozd spretnosti sodelovanja vsebuje štiri spretnosti: timsko delo, prilagodljivost in fleksibilnost, reševanje konfliktov ter sodelovanje in mreženje. Izbor veščin ne temelji na določeni metodi ali šoli, temveč na ustreznosti veščin z vidika krizne situacije, v katero so vključeni prostovoljci. Projektna skupina CRISISS se je za to metodo odločila iz treh razlogov:

- pomanjkanje standardiziranega metodološkega pristopa: Metodološki pristopi k potrjevanju spretnosti se v evropskih državah razlikujejo. To je lahko povezano z akademskimi šolami in konvencijami, ki podpirajo ali ovirajo razširjanje določene metode.
- Povezava s krizami: kriza ni bila navedena z razlogom, saj se orodje za potrjevanje CRISISS ne osredotoča izključno na eno samo krizo (čeprav je bila v času izdelave orodja kriza COVID-19 najbolj ozaveščena). Krizo razumemo kot vsako situacijo, ki predstavlja čustveno pomemben dogodek ali radikalno spremembo stanja v življenju osebe.
- Začetni položaj prostovoljcev**:** To ni primerljivo z začetnim položajem poklicnega pomočnika, ki je usposobljen za ravnanje v kriznih razmerah. Zato so v igri druga znanja in spretnosti.

1.1.1 Timsko delo

Skupinsko in timsko delo je sestavni del veščin, ki jih potrebujete pri delu prostovoljca. Pravzaprav je skupinsko delo ena najpomembnejših veščin na katerem koli strokovnem področju.

Obstaja veliko dejavnikov, ki vplivajo na prostovoljce pri njihovem timskem delu. Pri pomoči ljudem v krizi se soočajo z različnimi vrstami pritiskov:

Zunanje zahteve - te prihajajo od strank, nepričakovanih situacij in vprašanj, ki se pojavljajo v krizi, ter od ekipe - prostovoljcev ali prostovoljske organizacije. Vključujejo ljudi in situacije, ki od nas nekaj želijo in zahtevajo.

Rok - je časovna omejitev, v kateri je treba dokončati nalogo ali storitev.

Notranje zahteve - to so osebna pričakovanja in norme, ki jih postavljamo sami sebi. Nekateri ljudje se vedno potiskajo in želijo narediti več, kot se od njih pričakuje; nekateri so perfekcionisti, ki si prizadevajo za visoke standarde in odličnost.

Zaznavanje nevarnosti - gre za notranji monolog, ki si ga oseba govori na vsakem koraku poti. S tem, ko si predstavljamo negativne scenarije, izvajamo pritisk nase.

Ocena naše sposobnosti za opravljanje nalog - to je pritisk, ki ga ustvarjamo s stavki kot: "Tega nikakor ne morem narediti". Te vrste stavkov odražajo našo samozavest (ali negotovost).

Zavedati se moramo, da zunanjih pritiskov ne moremo spremeniti, lahko pa nanje vplivamo.

Notranje pritiske lahko spremenimo s svojimi mislimi, čustvi, občutki učinkovitosti in samozavesti. Pomembno je delati na obvladovanju teh elementov, saj lahko tako nadzorujemo raven stresa in pritiskov, ki si jih povzročamo.

Zlasti v prostovoljnih delovnih okoljih se lahko zgodi, da osebe prepuščajo preveč moči strankam. Pomemben način, kako se spoprijeti z lastnim počutjem, je biti asertiven.

Skupinski proces v skupini sestavljajo različni elementi, ki so prisotni od trenutka, ko se skupina oblikuje, do njenega konca. Glavni elementi skupine so norme, ki so vzpostavljene, stopnja kohezije, stopnja zaupanja med člani, strategije reševanja konfliktov v skupini in zunaj nje itd.

Učinkovite ekipe imajo naslednje značilnosti:

- Imajo jasen namen in cilje.
- Člani ekipe se medsebojno spoštujejo.
- Člani skupine sodelujejo, se povezujejo in rešujejo konflikte.
- Procesna in vsebinska vprašanja so uravnotežena.
- Člani so aktivni.
- Člani spodbujajo povratne informacije, ki so podane na jasen in spoštljiv način.
- V ekipi se spoštuje raznolikost.

Na področju tematskega dela v poklicih pomoči in prostovoljnih dejavnostih sta osrednjega pomena proces intervizije in nadzora, ki sta pomembni "profesionalni" orodji, zlasti pri zagotavljanju pomoči ljudem v kriznih razmerah.

Kako je to povezano s krizo?

Med pandemijo ali krizo je izjemno pomembna dobra komunikacija v skupini brez nepotrebnih komunikacijskih šumov. Ne le, da so ljudje v času krize čustveno bolj ranljivi, v teh časih sta potrebna tudi okretnost in pogosto hitro ukrepanje. Hitri komunikacijski spodrsljaj, ki se zgodi, lahko dolgoročno ohromi komunikacijo v ekipi. Zato sta poznavanje in usposabljanje veščin komuniciranja predpogoj za timsko delo in uspešno delo na področju prostovoljstva.

1 Komunikacija

Temelj učinkovitega timskega dela je komunikacija. Ne glede na to, ali delate kot prostovoljec, pri novem projektu ali na delovnem mestu, je pomembno, da se s sodelavci odkrito in pošteno pogovorite o pričakovanjih, rokih in odgovornostih. Tako imenovana odprta komunikacija spodbuja zaupanje in krepi pozitivno okolje. V vsaki ekipi lahko pride tudi do nesoglasij, zato je pomembno, da komunicirate na spoštljiv način. Pri timski komunikaciji je pomembno poznati in upoštevati vloge v timu.

Kako je to povezano s krizo?

Najpomembnejše spretnosti pri timskem delu so dobro poslušanje, dobre verbalne spretnosti (parafraziranje, povzemanje, sintetiziranje, vzpostavljanje stika, dajanje zgovornih povratnih informacij), opazovanje in branje neverbalne komunikacije med člani tima ter hkrati zavedanje lastnih neverbalnih sporočil. Seveda ne smemo izpustiti pomena pisnega in spletnega komuniciranja.

2 Upravljanje časa

Pomembna elementa timskega dela sta tudi odgovornost in odgovornost. Pričakuje se, da bodo člani ekipe razvili določeno raven organizacijskih spretnosti, da bodo lahko postavili obvladljive cilje in druge usmerjali k spoštovanju rokov. Prostovoljci izkazujejo tudi spretnosti upravljanja s časom, določanja prednostnih nalog in delegiranja nalog, da lahko ponudijo več časa strankam, ki potrebujejo dodatno pozornost in/ali oskrbo.

Kako je to povezano s krizo?

Če se naučite, kako uskladiti naloge in število rokov, ko delate kot prostovoljec, se boste lažje prilagodili morebitnemu prihodnjemu delovnemu okolju, v katerem boste sodelovali. Veščina upravljanja s časom pomeni za stranke, s katerimi delajo prostovoljci, vzpostavitev sodelovanja in ravni zaupanja, da bodo medsebojni dogovori uresničeni. To še posebej velja v času trajajoče krize.

3 Reševanje problemov

Reševanje problemov je sposobnost reševanja problemov z uporabo sposobnosti kritičnega razmišljanja, da bi prišli do določene rešitve. Ko ljudje delajo skupaj, lahko izmenjujejo in primerjajo zamisli ter izberejo tisto, ki problem rešuje na najboljši način. Za vsak problem običajno obstaja več kot ena rešitev. Prvi korak pri reševanju problemov je razumevanje, da problem obstaja. Opredeliti problem pomeni podati izjavo, ki jasno pove, kakšen je problem. Sposobnost opredeliti in rešiti nastali problem je nekaj, kar je nepogrešljivo za uspešno vodenje timskega dela.

Kako je to povezano s krizo?

Ko se pojavijo določene zahtevne situacije, so učinkoviti reševalci problemov sposobni razmišljati zunaj okvirov. Namesto da bi se osredotočili na negativne posledice, ostanejo mirni in pripomorejo k rešitvi problema. Kriza zavira tako problem kot tudi njegovo čimprejšnje reševanje.

4 Kritično razmišljanje

Kritično razmišljanje vam omogoča sprejemanje boljših odločitev. Sestavljeno je iz miselnih procesov sposobnosti dobre presoje, analize in vrednotenja. Vključuje možne procese razmišljanja za oblikovanje trdne sodbe, ki usklajuje dokaze z zdravo pametjo. Kritično mišljenje poleg analize jasno vključuje tudi sintezo, vrednotenje in rekonstrukcijo mišljenja. Kritični misleci zbirajo informacije z vsemi čutili, ustnim in/ali pisnim izražanjem, razmišljanjem, opazovanjem, izkušnjami in sklepanjem. Kritično mišljenje temelji na intelektualnih merilih, ki presegajo predmetne delitve in vključujejo jasnost, verodostojnost, natančnost, točnost, ustreznost, globino, širino, logičnost, pomembnost in pravičnost.

Kako je to povezano s krizo?

S kritičnim razmišljanjem - preučevanjem vseh strani vprašanja, dogodka ali okoliščin, razmišljanjem o preteklih izkušnjah in poslušanjem drugih članov skupine - lahko dosežete preboj, ki bo vašo ekipo na nov in zanimiv način premaknil naprej. Kritično razmišljanje je nujna osebnostna spretnost pri skupinskem delu.

5 Vodenje

Dobre vodstvene veščine so združene in integrirane z nekaj drugimi veščinami, ki so prav tako uspešno integrirane z osebnimi veščinami in značilnostmi, kot so:

Pogum - Pogum se pokaže, ko se oseba ne izogiba konfliktom, jih ne zanika ali se jih boji, temveč išče rešitve skupaj z vsemi člani skupine. Pogumen vodja je v komunikaciji iskren, verodostojen in neposreden. Prepozna čustva drugih članov in jih zna oceniti.

Pripravljenost za modeliranje - Najboljši način za učenje drugih članov skupine določenega vedenja je modeliranje; učinkovit vodja skupine se zaveda, da lahko z modeliranjem prispeva in uči druge člane. Vodja skupine večinoma uči z zgledom.

Prisotnost - Biti prisoten v skupini pomeni čutiti in doživljati bolečino, težave, veselje, zmedo ali druga čustvena stanja članov. Pomeni, da vodja ni raztresen ter da je osredotočen in predan dejavnosti in dinamiki skupine.

Dobra volja, pristnost, skrbnost - pomeni, da se resnično zanimate za člane skupine. Skrbi, da se vsi člani razvijajo in da se v skupini počutijo spoštovane, saj se zaveda, da so tako lahko najbolj učinkoviti.

Vera v proces skupine - globoko prepričanje, da je skupina spretna in močna ter da lahko doseže rezultate in/ali dogovorjene izide.

Odprtost - to pomeni, da je vodja odprt in da drugim članom ekipe pokaže, kdo je kot oseba; to pomeni, da vodja pokaže človečnost in ranljivost. Na ta način pozitivno vpliva na druge člane; pri tej vrsti vodje se drugi člani ne bojijo izraziti svojih občutkov, mnenj in konstruktivnih kritik.

Neobčutljivost in spoprijemanje s kritiko - neposredno in odkrito reševanje težav in konfliktov je povezano z odprtostjo. Lahko je izpostavljen kritiki in nezadovoljstvu, ki ga izražajo drugi člani. Zato je pomembno, da zna vodja sprejeti kritiko in jo uporabiti za rast in razvoj skupine. Ključno je, da vodja skupaj s člani poišče razlog za kritiko in poskuša odpraviti negativna čustva.

Poznavanje subtilnih kulturnih vprašanj - Večina ljudi o sebi meni, da so odprti in ne sodijo. Vendar je žal nemogoče biti v kulturi ali okolju brez predsodkov, tabujev in/ali stereotipov. Oseba, ki predstavlja veščino vodenja, se mora zavedati, da je v človeški naravi, da prehitro sklepa, si nadene etikete in se zmoti ali koga užali. Pomembno pa je, da se zaveda razlik med kulturami, vrednotami in možnosti presojanja, ki se lahko zgodi povsem podzavestno.

Osebna moč - To ne pomeni, da je nad drugimi člani ali da jim ukazuje, ampak pomeni, da se zaveda, kdo je in kaj lahko pričakuje.

Samozavedanje - osebna lastnost, ki je zelo povezana z vsemi drugimi naštetimi lastnostmi. Pomeni zavedanje samega sebe, lastne kulture, čustev, slabosti, potreb in ciljev.

Inventivnost - sposobnost, da se timskega dela lotite z novimi idejami in mislimi.

Osebna predanost in zavezanost - obe sta zelo pomembni lastnosti, ki odražata zvestobo.

Kako je to povezano s krizo?

Vodja skupine lahko izkaže dobre sposobnosti za timsko delo, tako da spodbuja sodelovanje, deluje kot mentor drugim prostovoljcem ter drugim omogoča, da se učijo, rastejo in napredujejo.

Dobro razvite vodstvene sposobnosti na področju prostovoljstva pomagajo strankam v kriznih časih pri sprejemanju realnosti in načrtovanju življenja ter preoblikovanju življenjskih izkušenj.

1.1.2 Prilagodljivost in prožnost

Prilagodljivost in prožnost sta dve zelo pomembni lastnosti, ki sta zelo iskani v različnih delovnih sektorjih in v različnih pogojih. Oba izraza v osnovi pomenita preprosto prilagajanje določenim okoliščinam ali dejavnikom (zunanjim in notranjim).

Prilagodljivost je pripravljenost na spremembo ali soočenje z lastnimi zaznavami ali idejami. Prilagodljivost je bolj sposobnost "iti naproti drugim" in jim priti naproti na pol poti. Oboje postaja vse pomembnejše v naših vsakdanjih hitro spreminjajočih se družbah in na naših delovnih mestih, zato sta po Forbesovi raziskavi prilagodljivost in fleksibilnost med osmimi veščinami, ki jih bodo ljudje potrebovali na delovnem mestu v prihodnosti. Druge so empatija, ponižnost, preglednost, kompetentna komunikacija, čustvena inteligenca in zavezanost viziji.

Na področju družboslovja ter na vseh področjih poklicev in dejavnosti pomoči, vključno s prostovoljnim delom, so te veščine zelo zahtevane in zastopane. Pri ocenjevanju prilagodljivosti in prožnosti izpostavljamo:

- Intelektualna prožnost - odprtost uma, sposobnost vključevanja informacij in sprememb
- Sprejemljivost - pozitivna naravnanost in pripravljenost na učenje novih načinov
- Spreminjanje vedenja - sposobnost prilagajanja načina ali sloga dela potrebam situacije.
- Ustvarjalnost - aktivno iskanje novih in učinkovitejših načinov (pristopov) za doseganje najboljših rezultatov.

Kako je to povezano s krizo?

Prilagajanje in prilagodljivost sta izjemno pomembni veščini pri delu z ljudmi in v poklicih pomoči na splošno. Pri zaposlovanju prostovoljcev sta obe veščini pomembna priznana kategorija za delo v izjemnih okoliščinah in pod posebnimi pogoji.

1 Prilagajanje spremembam

Spremembe se v našem življenju zgodijo zaradi krize, izbire ali naključja. V vseh treh primerih se soočamo z odločitvijo - ali bomo nekaj spremenili ali ne? V krizah pravzaprav ne vplivamo na načrtno in zavestno sprejemanje odločitev. Razmere nas presenetijo in potrebne so prilagoditve. Te so pogosto vzrok za številne čustvene in celo zdravstvene težave. Nepričakovanim dogodkom (krizam) v življenju se ne moremo izogniti, saj so prav ti dogodki tisti, ki nam predstavljajo izziv in nas prisilijo, da stopimo iz območja udobja. Če ignoriramo izzive sprememb, na osebni ravni odrekamo tudi priložnost za učenje in rast.

Naša odpornost v življenju se lahko okrepi le, če sprejmemo spremembe in se z izzivi spoprimemo na pozitiven način. Sposobnosti spoprijemanja so metode, ki jih oseba uporablja za spoprijemanje s težkimi in stresnimi situacijami. Osebi lahko pomagajo, da se sooči s situacijo, ukrepa ter je prilagodljiva in vztrajna pri reševanju težav. Pomembno je vzpostaviti in/ali razviti zdrave spretnosti spoprijemanja, ki pomagajo zmanjšati čustvene stiske.

Ljudje se skozi krizo običajno prebijejo v treh fazah:

- Iskanje naše varnosti
- Odpiranje novim izzivom

- Sprejemanje nove normalnosti

Strategije prilagajanja nam pomagajo prenašati, zmanjševati in obvladovati stresne situacije. Pomagajo nam, da se počutimo bolje v fizičnem in psihičnem smislu. Pomembno je vzpostaviti zdrave strategije prilagajanja, ki lahko pomagajo zmanjšati čustvene stiske. Obstajata dve glavni vrsti:

- Strategije, ki temeljijo na problemih;
- Strategije, ki temeljijo na čustvih.

Kako je to povezano s krizo?

Ne moremo nadzorovati sprememb v svojem življenju, lahko pa vplivamo na to, kako se odzovemo na posledice, ki jih ti dogodki imajo na naše življenje. V pandemičnih krizah po vsem svetu ljudje živijo v obdobju izjemnih sprememb, ko izgubljajo službe, zapirajo podjetja, odpovedujejo diplome, prelagajo poroke, selitve in dopuste. Naprej, prilagajanje spremembam v smislu prilagodljivosti je verjetno naša največja prednost.

2 Prilagodljivost

Prilagodljivost lahko opredelimo kot sposobnost ustvarjalnosti in prilagodljivosti v novih situacijah. To je pomembna sposobnost preživetja, ki jo pogosto obravnavamo kot osebnostno lastnost. Nekateri ljudje so bolj prilagodljivi, drugi pa se bolj borijo. Sprejemanje negotovosti prihodnosti pomeni načrtovanje enega koraka za drugim. Iz velikih težav, kar pandemija nedvomno je, delati majhne korake pomeni razlikovati med stvarmi, ki jih lahko nadzorujemo in ki jih ne moremo nadzorovati, in na ta način nekako gojiti prilagodljivost v sebi, tako da se je učimo kot veščine.

Prilagodljivost kot mehka veščina zahteva več drugih mehkih veščin, da bi jo lahko uspešno uporabili.

1. Sposobnost učenja (za tiste z razvitimi sposobnostmi prilagajanja je neuspeh le del učenja).
2. Vztrajnost (oblikovanje bolj pozitivnega, spodbudnega in osredotočenega odnosa, npr. motivacija, odpornost);
3. iznajdljivost (iskanje in iskanje novih virov in tehnik) z izkazovanjem ustvarjalnosti, reševanja problemov, iniciativnosti
4. Radovednost (človek se ne boji idej, predlogov) se kaže v preiskavi, odprtost
5. Analitične sposobnosti strateško razmišljanje
6. Pogajanja
7. Komunikacija (ustna, pisna)

Kako je to povezano s krizo?

V dolgotrajnih razmerah je najpomembnejše znanje in predvsem praktično izvajanje spretnosti, ki so potrebne za prilagajanje zahtevnim okoliščinam. S praktično zmernim usposabljanjem sprožimo tak čustveni pritisk in hkrati okrepimo človekovo odpornost ter njegovo močnejše odzivanje na nepričakovane življenjske situacije.

3 Vrste spretnosti prilagodljivosti

Prilagajanje spremembam zahteva prilagodljivost. V pandemski krizi se ljudje ob vseh izzivih, težkih okoliščinah in splošni negotovosti soočajo z zapletenimi spremembami (fizičnimi, psihološkimi,

duševnimi, zdravstvenimi itd.). Zahtevi sta prožnost in prilagodljivost. Številne družbene raziskave opozarjajo na potrebo po socialnih in čustvenih spretnostih, ki bodo omogočile ta proces. Rigidne osebnostne lastnosti, nezmožnost čustveno nepismenih posameznikov, da bi razvili določeno raven odpornosti, lahko privedejo do resnejših duševnih stisk in celo motenj.

Da bi to preprečili, izpostavljamo tri vrste prožnosti, ki pomagajo pri prilagajanju na spremembe:

- kognitivna fleksibilnost - sposobnost uporabe različnih strategij razmišljanja in miselnih okvirov.
- Čustvena prožnost - sposobnost obvladovanja lastnih čustev in čustev drugih.
- prilagodljivost - sposobnost ohranjanja optimizma in hkrati realističnosti.

Kako je to povezano s krizo?

Izboljšane spretnosti gibanja prinašajo številne fizične in psihološke koristi ter lahko pozitivno vplivajo na vaše splošno počutje. Prostovoljec, ki je prožen, je tudi bolj ustvarjalen pri delu s strankami, mentalno in čustveno odziven, agilen in predvsem proaktiven pri iskanju pristopov in načinov dela, ki krepijo njegovo stranko.

1.1.3 Spretnosti reševanja konfliktov

Konflikt je opredeljen kot nesoglasje, ki se lahko pojavi v različnih okoliščinah in okoljih. Konflikti so normalen del zdravih odnosov in delovnih okolij, zato je pomembno razumeti njihovo dinamiko. Za uspešno reševanje medosebnih konfliktov morate znati brati tako verbalne kot neverbalne komunikacijske znake, ostati mirni in nadzorovati svoja čustva ter si prizadevati za razumevanje stališč sprtih strani.

Konflikt je več kot le nesoglasje. Gre za situacijo, ko ena ali obe vpleteni strani zaznavata določeno grožnjo, ne glede na to, ali je resnična ali ne.

Če so konflikti slabo vodeni, lahko povzročijo veliko škodo. Če konflikte ignoriramo, se še naprej poglabljajo.

Če v stresnih trenutkih ne znate obvladovati svojih čustev, ne boste mogli uspešno reševati konfliktov. Konflikti sprožijo močna čustva.

Na konflikt se odzovemo na podlagi svojega dojemanja situacije in ne nujno na podlagi objektivnega pogleda na dejstva. Na naše dojemanje vplivajo naša kultura, prepričanja, vrednote in življenjske izkušnje.

Konflikti so priložnost za osebno rast.

Kako je to povezano s krizo?

Stres, ki je posledica krize, lahko močno vpliva na naše fizično in psihično stanje. Vpliva lahko na naše razmišljanje in vedenje, zaradi česar se bomo pogosteje znašli v konfliktnih situacijah. In ravno nasprotno, biti v konfliktu je lahko zelo stresno ter močno vpliva na naše zdravje in počutje. V času krize so sprožilci še drznejši. V krizi doživljamo številne spremembe v vsakdanjem življenju: skrbi, povezane z našim zdravjem in zdravjem bližnjih, finančno negotovostjo ali kako se spopasti z negotovostjo. Vse to so sprožilci, ki pri večini od nas povzročijo določeno stopnjo strahu, tesnobe in celo jeze, kadar ne moremo "nadzorovati" situacije. Ravno zaradi tega sta na področju socialno naravnanega prostovoljstva še posebej poudarjena poznavanje in praktična uporaba veščin reševanja konfliktov v času krize in kriznih situacij.

1 Obvladovanje čustev

Veliko vlogo pri odločanju o tem, ali je pogovor težaven, imata vaše počutje in počutje druge osebe. Težaven pogovor je vse, o čemer se težko pogovarjate. To so pogovori, ki se dotikajo vprašanja rase, spolnosti, politike, vere in spola. To so občutljive teme, zaradi katerih je oseba lahko ranljiva - pogovori so lahko težki in za uspešno soočanje z njimi je potrebnih veliko spretnosti in sposobnosti. Ljudje se ne bi smeli bati težkih pogovorov, čeprav ti odpirajo dilemo: izogniti se konfliktu ali se z njim soočiti?

Pogosto mislimo, da s čustvovanjem jasno izražamo čustva. Včasih celo poskušamo zatreti ali prezreti svoja čustva ali čustva druge osebe, da bi ostali bolj strokovni in racionalni. Toda naš čustveni odziv je skoraj nemogoče skriti kot skrivnost.

Naštejmo nekaj nasvetov, kako učinkovito izražati čustva in se o njih pogovarjati:

1. Jasno povejte, kako se počutite;
2. Odkrito povejte, kako se počutite, vendar pazite, kako opisujete svoje občutke;
3. Sprejmite svoja čustva in se zavedajte, da nam je dovoljeno doživljati negativna čustva;
4. Zavedajte se, da so vaša čustva prav tako pomembna kot čustva druge osebe;
5. Izogibajte se ocenjevanju, samo delite.

Kako je to povezano s krizo?

V izjemnih krizah se pogosto pojavijo situacije, ki lahko sprožijo konflikt. Zato je poznavanje, uravnavanje in obvladovanje čustev še posebej pomembno, ne le v odnosih s strankami, temveč tudi glede lastnega čustvenega bremena, ki ga povzroča delo, ki ga opravljamo s prostovoljnim delom.

2 Poslušanje

Najboljši način za razumevanje in reševanje sporov je poslušanje. To je aktivna veščina, ki zahteva vajo. Interaktivno poslušanje je najboljši način za reševanje nesoglasij ali konfliktov. Postopek vključuje:

- Poskusite razumeti osredotočenost in občutke druge osebe;
- Poslušanje z govorico telesa, pritrdilnimi zvoki, pojasnjevalnimi vprašanji odprtega tipa, vprašanji brez obsojanja, parafraziranjem, povzemanjem;
- Priznati govorčeva čustva;
- Spoznajte vrednote govorca.

Kako je to povezano s krizo?

Poslušanje je zelo cenjena veščina, ki je pomembna za učinkovito komunikacijo. Je bistveni del spretnosti in strategij za reševanje sporov. Predstavlja ključni del uporabnih "orodij" za prostovoljce, ki delajo z uporabniki iz različnih družbenih skupin in v različnih družbenih okoljih in/ali okvirih.

3 Raziskovanje

Koristen pristop k reševanju sporov in skupnemu iskanju rešitev so pogajanja. Pogajanja so koristen pristop, ki se osredotoča na to, zakaj oseba želi določen izid. Vključuje naslednje elemente:

- Razumevanje in ločevanje stališč in interesov;
- Uporaba objektivnih standardov, ki bi se vsem zdeli pošteni;
- Izvedba možganske nevihte, pri kateri imajo koristi vse vpletene strani;
- Skupaj se pogovarjajte in pazite, kako komunicirate;
- Uporabite ustrezno komunikacijo za izboljšanje ali ohranitev odnosa;
- iskanje najboljšega alternativnega sporazuma in najboljšega alternativnega izida;
- Oblikovanje stopnje zavezanosti ob koncu pogajanj.

Kako je to povezano s krizo?

Raziskovanje komunikacije in težkih pogovorov je osnova za sposobnost prepoznavanja doživljajskega sveta druge osebe. Hkrati na ravni odnosov spodbuja tudi proces približevanja in vzpostavljanja vzajemne ravni zaupanja, ki je v krizah lahko šibkejša.

4 Uokvirjanje

Okvir je način, kako je problem opisan ali predstavljen. Oblikovanje okvirja usmerja problem v mirnejšo, pozitivno razpravo in ne v vroče prepiranje. V družbeni teoriji je okvirjanje shema razlage, zbirka anekdot in stereotipov, na katero se posamezniki zanašajo pri razumevanju dogodkov in odzivanju nanje. Skratka, gre za način, kako vidite svet. To imenujemo kognitivna pristranskost, kar v bistvu pomeni, da se na informacije odzovemo drugače, ne glede na to, ali so nam predstavljene pozitivno ali negativno. Ne glede na to, na kakšen način vidimo stvari, to neposredno vpliva na odločitve, ki jih sprejemamo.

Kako je to povezano s krizo?

Ko se oseba znajde v kriznem položaju, se pogosto osredotoči na določeno čustvo. Uokvirjanje je pomembna spretnost, ki lahko premakne točko osredotočenja, saj odpre možno, novo in drugačno razumevanje resničnosti. Notranje frustracije, prenesene v zunanji svet, lahko tako zmanjšajo raven konfliktov v odnosih.

5 Soočanje s

Včasih se je treba po neuspešnem poskusu reševanja konflikta s sodelovanjem soočiti z drugo osebo in ji dati vedeti, da njenega problematičnega vedenja ne bomo več dopuščali. To je zadnja možnost pri težavnih pogovorih.

Kako je to povezano s krizo?

Konfrontacija kot spretnost, ki je prava v težkih pogovorih, postavlja zdravo psihološko mejo. Kadar kljub prizadevanjem nobena od strategij ne najde točke soglasja, je potrebna jasna povratna informacija. Pri tem seveda uporabljamo veščino sočutnega komuniciranja.

1.1.4 Mreženje

Mreženje lahko opredelimo kot izmenjavo informacij ali storitev med posamezniki, skupinami ali institucijami; natančneje: gojenje produktivnih odnosov za organizacijske namene.

Mreženje je izmenjava informacij in idej med ljudmi s skupnim poklicem ali posebnim interesom, običajno v neformalnem družabnem okolju. Mreženje se pogosto začne z eno samo skupno točko.

Strokovnjaki z mreženjem širijo krog svojih znancev, pridobivajo informacije o možnostih zaposlitve ter se bolje seznanijo z novostmi in trendi na svojem področju. Lastniki podjetij lahko mrežijo, da razvijejo odnose z ljudmi in podjetji, s katerimi bodo morda poslovali v prihodnosti.

Platforme za profesionalno mreženje zagotavljajo spletno mesto, kjer lahko ljudje sodelujejo z drugimi strokovnjaki, se pridružijo skupinam, objavljajo bloge in delijo informacije.

Obstoječa omrežja

Zaupanje je jedro omrežja. Med akademskimi raziskovalci se beseda "omrežje" nanaša na niz akterjev in odnosov med njimi. Prejšnje raziskave so dokumentirale, da so omrežja zelo pogosta v obrtnih panogah (kot sta gradbeništvo in knjižno založništvo), industrijskih okrožjih (nemški tekstil, italijansko potrošniško blago, strojne komponente/stroji) in visoki tehnologiji (pridobivanje nafte, kemikalije in farmacevtski izdelki).

Raziskovalci so ugotovili, da imajo mrežne organizacije tri skupne značilnosti:

- Stranki se raje pogovarjata o težavah in jih rešujeta, kot da bi preprosto opustili razmerje.
- Obstaja visoka stopnja zaupanja.
- Delijo si izkušnje in si medsebojno pomagajo: To je "norma vzajemnosti".

Prednosti omrežij, ki so jih dokumentirali raziskovalci, vključujejo vzajemno učenje, večjo legitimnost in status članov, gospodarsko moč in večjo sposobnost obvladovanja negotovosti.

Delo neprofitnih organizacij je še bolj primerno za mrežne oblike organiziranja, saj so vprašanja, ki jih te organizacije poskušajo rešiti, obsežni in kompleksni problemi, ki jih ne more rešiti noben posamezen subjekt. Poleg tega si neprofitne organizacije prizadevajo ustvariti družbeno vrednost in ne le organizacijsko vrednost, imajo razpršene strukture upravljanja, zanašajo se na tiho znanje in strokovno znanje, težko merijo uspešnost ter se pri svojem delu močno zanašajo na zaupanje in odnose.

E-prostovoljstvo - uporaba (in ustvarjanje) omrežij za omogočanje e-prostovoljstva med pandemijo

Mednarodno podjetje Vertex (https://www.vrtx.com) se je povezalo z inovativnimi organizacijami za mobilizacijo prostovoljcev, da bi v osmih državah ustvarilo prilagojene priložnosti za prostovoljno delo zaposlenih na daljavo in virtualno. S skupnimi prizadevanji so mobilizirali 195 prostovoljcev, ki so sodelovali v 18 različnih prostovoljskih dejavnostih in sodelovali s 23 lokalnimi neprofitnimi organizacijami. Prostovoljske priložnosti za Vertexove zaposlene so vključevale:

- Spletni karierni dan z dijaki srednje šole v Varšavi na Poljskem. Vertexovi prostovoljci so pregledali življenjepise srednješolcev, jim posredovali povratne informacije, razpravljali o poklicnih poteh in sodelovali pri simulaciji zaposlitvenega razgovora.

- Dejavnost na domu v Rimu v Italiji, kjer so prostovoljci zbirali ustvarjalne predmete in tako pomagali dvema lokalnima neprofitnima organizacijama pri podpori njunih programov in dejavnosti.
- V Sao Paulu v Braziliji so prostovoljci na domu sestavljali komplete potrebščin, ki so jih podarili 250 otrokom.

Vpliv prostovoljnega dela na mreženje (med pandemijo)

Obstoječa omrežja in sposobnost ustvarjanja novih omrežij so v času pandemij bistvenega pomena. Obstoječe omrežje organizaciji omogoča, da vlaga v skupno reševanje zapletenih problemov, kot je na primer prehod na spletno prostovoljstvo, ko socialna distanca postane nova norma.

To je situacija, v kateri imata obe strani koristi, saj vsak nov prostovoljec, ki izkoristi takšno priložnost za prostovoljno delo, hkrati razširi svojo lastno mrežo in ustvari razširitev obstoječe mreže. Tako prostovoljstvo (med pandemijo) prispeva k mreženju na naslednje načine:

Uporaba obstoječih omrežij med pandemijo za zagotavljanje pomoči ljudem, ki jo potrebujejo.

Mreženje je način združevanja ljudi, ki imajo skupne interese in želje, da bi sodelovali pri mobilizaciji človeških in materialnih virov za reševanje problema ali potrebe, ki jo skupaj ugotovijo. Takšno mreženje je mogoče izvajati s sodobno komunikacijsko tehnologijo, kar zmanjšuje potrebo po organiziranju osebnih srečanj. Poleg tega lahko člani takšne mreže z uporabo iste tehnologije, ki je danes zlahka dostopna, dosežejo posameznike in družine, ki potrebujejo socialno podporo. Takšna strategija je danes potrebna za razvoj in izvajanje programov socialne podpore, ki so danes potrebni za zadovoljevanje različnih potreb posameznikov in skupnosti, ki jih je prizadela pandemija ter posledično socialna in gospodarska razdvojenost.

Prostovoljno sodelovanje v mreži za podporo mladim na trgu dela

V času fizičnega oddaljevanja imamo vsi priložnost, da postanemo ustvarjalni in uporabimo tehnologijo za vzpostavljanje odnosov z ljudmi zunaj naših trenutnih omrežij.

Mladi delavci so najbolj izpostavljeni tveganju, da izgubijo službo. Zdaj bolj kot kdaj koli prej mladi odrasli potrebujejo celovit podporni sistem, ki jim bo pomagal prebroditi to novo realnost. Še nikoli ni bilo tako nujnega časa, da bi mlade odrasle povezali z novimi priložnostmi.

Razširitev mreže za iskanje priložnosti za zaposlitev.

Prostovoljstvo je lahko odlična strategija za navezovanje stikov pri iskanju zaposlitve. Z lokalnim prostovoljnim delom lahko pridobite izkušnje v svoji panogi in spoznate ljudi, ki so seznanjeni z lokalnimi prostimi delovnimi mesti na vašem področju. Morda veste, da približno 80 % delovnih mest ni nikoli objavljenih, zato je iskanje teh skritih delovnih mest odvisno od razvoja učinkovitih strategij mreženja. Prostovoljstvo je lahko odličen pripomoček za gradnjo kariere in dober način za iskanje neoglašenih delovnih mest.

1 Vzajemno učenje

Vzajemno učenje je prenos informacij, ki jih nato internalizirajo vsi sodelujoči partnerji.

V življenju se veliko učimo naključno, z novimi izkušnjami, pridobivanjem informacij in zaznavami, na primer z branjem časopisa ali gledanjem informativnih oddaj, pogovorom s prijateljem ali sodelavcem, naključnimi srečanji in nepričakovanimi izkušnjami. Sodelovanje v najpreprostejši obliki pomeni sodelovanje. To je izraz, ki se pogosto uporablja za ekipe ali posameznike, ki delajo na skupnem projektu ali s skupnim namenom. Pogosto se uporablja za izražanje zamisli o posameznikih z različnimi znanji, ki sodelujejo pri doseganju skupnega cilja. Vzajemno učenje je torej kolektivno sodelovalno učenje, med katerim delimo izkušnje, znanje in se učimo od drugih.

Izmenjava idej, misli in izkušenj v vsakdanjem življenju je dobra podlaga za raznoliko učenje drug od drugega. Medsebojno poslušanje in učenje sta spretnosti, ki sta v veliki vlogi, prav tako pa tudi spretnosti kritičnega vrednotenja in razmišljanja o kulturah (tako drugih kot lastnih) in učnih rezultatih. To nam lahko pomaga pri vzpostavljanju novih ali krepitvi obstoječih odnosov - ki so na splošno vzajemni. Raziskave kažejo, da imamo bistveno potrebo po tem, da smo del skupnosti, da gradimo vezi (odnose) z drugimi ljudmi. Te vezi vsaj deloma temeljijo na razumevanju, da ko kdo od nas potrebuje pomoč, jo bo dobil.

Kako je to povezano s krizo?

Eden najboljših načinov za sklepanje novih prijateljstev in krepitev obstoječih odnosov je, da se skupaj lotite neke dejavnosti. Prostovoljstvo je odličen način za spoznavanje novih ljudi, zlasti če ste na nekem območju novi. Krepi vaše vezi s skupnostjo in širi vašo podporno mrežo, saj vas izpostavi ljudem s skupnimi interesi, virom v soseski ter zabavnim in izpolnjujočim dejavnostim. Prostovoljno delo vas lahko tudi poveže s strokovnimi organizacijami ali pripravništvi, ki lahko koristijo vaši karieri.

Izmenjava znanja, sodelovanje in boljša komunikacija so bistveni elementi vzajemnega učenja. Vzajemno učenje se nanaša na sodelovanje in izmenjavo znanja med akterji iz podobnih organizacij ali akterji s skupnimi interesi iz različnih nacionalnih, regionalnih ali lokalnih okolij. V teh težkih časih se lahko od partnerjev z vsega sveta ali na lokalni ravni veliko naučimo o doseženem napredku, premaganih težavah in različnih sestavinah uspeha. Dejavnosti socialnega mreženja (kava, šport, kultura itd.) imajo potencial za začetek procesov vzajemnega učenja med prostovoljci, begunci in družbo gostiteljico na mikroravni, npr. med "begunsko krizo".

2 Ustvarjanje zaupanja vrednih odnosov

Pripravljenost na sodelovanje z drugim človekom zahteva prepričanje, da bodo dejanja drugega koristila njemu samemu. Na to, na koga se posamezniki obrnejo v stiski, vplivata zlasti zanesljivost in verodostojnost ponudnika informacij ali podpore.

Kako je to povezano s krizo?

Najboljši odnosi, tudi v času krize, temeljijo na zaupanju, ne glede na to, ali gre za družino, prijatelje, sošolce, sodelavce ali poslovne partnerje. Nič drugače ni v odnosu med prostovoljcem in npr. neprofitno organizacijo. Morda bo potrebno nekaj dela, vendar je gradnja zaupanja lahko zelo koristna za vse vpletene.

Ko oseba začne delati v kateri koli organizaciji, mora pregledati obrazce, odpovedi in priročnike, verjetno pa se mora podpisati tudi pod iste politike in postopkovne priročnike kot plačano osebje. Ta postopek prostovoljcem pomaga razumeti, kaj lahko pričakujejo od organizacije in kaj organizacija

pričakuje nazaj. To jasno razumevanje na začetku varuje prostovoljca in organizacijo ter pomaga pri vzpostavljanju zaupanja vrednega odnosa.

3 Norma vzajemnosti

Norma pozitivne vzajemnosti je splošno družbeno pričakovanje, po katerem lahko oseba, ki pomaga drugi osebi, pričakuje pozitivno povratno informacijo. Vzajemnost ljudem omogoča, da opravijo stvari, ki jih sami ne bi zmogli. S sodelovanjem ali izmenjavo storitev lahko ljudje dosežejo več, kot bi dosegli posamezno. Vzajemnost je glavna podlaga za socialne mreže in sodelovanje.

Koncept vzajemnosti predstavlja idejo, da sta dajanje in prejemanje vzajemno pogojena. Z drugimi besedami, recipročno dejanje pomeni, da je dobro dejanje povezano s pričakovanjem, da ga bodo prihodnje nagrade nadomestile. V nasprotju s tem se prostovoljstvo na splošno povezuje z nesebičnim ali dobrodelnim udejstvovanjem v korist širše družbe. Študija iz leta 2014 kaže, da vzajemnost in prostovoljstvo nista nasprotujoča si koncepta, temveč se zdi, da je prostovoljna ureditev odvisna od vzajemnega odnosa posameznikov. Tako lahko pomoč, prejeta v preteklosti, posameznike v obliki velikodušne vzajemnosti spodbudi, da to dobro vrnejo širši družbi in se vključijo v neformalno prostovoljstvo.

Kako je to povezano s krizo?

Vzajemnost, zlasti v kriznih časih, je poudarjena kot ena od značilnih prednosti prostovoljstva, povezana z zaupanjem, solidarnostjo in medsebojno odvisnostjo. Ta oblika izmenjave je v opisu programa prostovoljcev Združenih narodov (UNV) vključena kot temeljna metoda prispevka prostovoljcev: "Prostovoljstvo koristi tako družbi na splošno kot posameznemu prostovoljcu, saj krepi zaupanje, solidarnost in vzajemnost med državljani ter načrtno ustvarja priložnosti za sodelovanje."

4 Sposobnost obvladovanja negotovosti

Sposobnost obvladovanja dvoumnosti je vedeti, kaj lahko nadzorujete in česa ne. Negotovost lahko merimo po velikosti in trajanju. Po obeh merilih je izjemna negotovost, ki spremlja škodo za javno zdravje in gospodarstvo, ki jo je povzročila pandemija COVID-19, brez primere v sodobnem spominu. Skrajna negotovost, opredeljena z vidika novosti, obsega, trajanja in hitrega tempa sprememb, ustvarja zahtevno okolje za delovanje ljudi in organizacij. Radikalno spremenjene okoliščine zahtevajo nove oblike vodenja, nove načine dela in nove modele delovanja. Krizno preizkušeni prostovoljci in vodje bodo razvili strpnost do dvoumnosti, pospešili hitrost delovanja ter kulturo nenehnega izpopolnjevanja, pregledovanja in popravljanja.

Kako je to povezano s krizo?

Pandemija, ki brutalno ruši življenje, kot ga poznamo, je v ospredje postavila ključno veščino: sposobnost obvladovanja negotovosti. To pomeni, da morate vedeti, kaj lahko nadzorujete in česa ne, uskladiti svoje življenje s skupnim namenom, imeti jasno vizijo, kje želite biti in kaj želite početi, ter zaupati sebi in ljudem okoli sebe, da vam bodo pomagali priti do tja.

5 Sodelovanje in reševanje problemov

Sodelovalno reševanje problemov je postopek, pri katerem stranke, ki so vpletene v problem ali spor

- Sedite skupaj
- Prisluhnite stališčem drugih.
- ugotovite skupne strahove, upanja in interese ter
- Prizadevajte si razviti rešitve, ki bodo upoštevale čim več njihovih interesov.

Kako je to povezano s krizo?

Leta 2020 smo bili priča pospešitvi učinkov nekaterih ključnih dolgoročnih strukturnih trendov v prostovoljstvu; leto 2021 nam je ponudilo priložnost za obnovo, da izkoristimo duh reševanja problemov (velikih, majhnih, operativnih ali strukturnih), ki so potrebni za preoblikovanje prostovoljstva.

Številne organizacije na terenu v Houstonu po orkanu Harvey 2017 so delovale, ne da bi jasno sporočile svoj namen ali posodobile sisteme. To je povzročilo nepotrebno tekmovalnost, podvajanje prizadevanj in kakovostne standarde dela na vseh področjih. Pogosto so prostovoljci ene organizacije delali na domu, odšli na kosilo in se vrnili ter ugotovili, da jih je zamenjala druga skupina. Če bi se odzivne organizacije odločile za medsebojno usklajevanje, bi lahko zapolnili vrzeli v storitvah in bolje poskrbeli za skupnosti, ki smo jim namenjeni. Številne organizacije za pomoč ob nesrečah se zanašajo na prostovoljce, ki zagotavljajo znanja in storitve, potrebne za odzivanje na dogodek in okrevanje po njem. Te organizacije medsebojno sodelujejo in - v idealnem primeru - komunicirajo ter rešujejo težave, da bi pomagale prizadetim v nesreči. Te vloge, interakcije, izmenjani podatki in vrednote se imenujejo prostovoljski ekosistem za nesreče.

6Faktor preglednosti in zanesljivosti/avtentičnosti

Avtentično, pregledno vedenje je opisano kot stopnja, do katere posameznik kaže vzorec odprtosti in jasnosti v svojem vedenju do drugih, tako da deli informacije, potrebne za sprejemanje odločitev, sprejema prispevke drugih ter razkriva svoje vrednote, motive in čustva na način, ki drugim omogoča natančnejšo oceno usposobljenosti in moralnosti njegovih dejanj.

Transparentnost pomeni, koliko sporočate, pristnost pa je resnica, ki se skriva za vašimi besedami in dejanji.

Avtentičnost - ni ponarejen ali kopiran; pristen; pošten; preverjen; upravičen do sprejemanja ali verovanja zaradi skladnosti z znanimi dejstvi ali izkušnjami; zanesljiv; vreden zaupanja

Transparentnost - zlahka odkrita ali vidna; zlahka razumljiva; značilna vidnost ali dostopnost informacij, zlasti v zvezi s poslovnimi praksami.

Če želite vzpostaviti stik z ljudmi, morate vedeti, kdo ste, kaj jim lahko ponudite in kako lahko pomagate rešiti njihove težave.

Kako je to povezano s krizo?

Katastrofe in občutek družbene krize so sprožili številne odzive, vključno z razmahom prostovoljnih dejavnosti, rastjo neprofitnih organizacij, ki se odzivajo na nekatere človeške potrebe, ki jih lokalne in nacionalne vlade ne obravnavajo. Prostovoljce, stranke in osebje, ki nadzoruje prostovoljne

dejavnosti, spodbujamo k delitvi prepričanj, vrednot, interesov in jezika, da bi razvili družbeno prisotnost v intimnem okolju med ljudmi. Ta pristop prostovoljcem omogoča, da si ustvarijo občutek varnosti, da so pristni in občutijo zaupanje ter udobje, da premostijo razlike in spodbudijo večje spoštovanje kulturne in družbene edinstvenosti.

1.2 Organizacijske spretnosti

Organizacijske spretnosti so sposobnosti, ki vam omogočajo, da ste osredotočeni na različne naloge ter učinkovito in uspešno uporabljate svoj čas, energijo, moč, duševne sposobnosti, fizični prostor itd., da bi dosegli želeni rezultat.

Organizacijske spretnosti zahtevajo niz tehnik, ki jih posameznik uporablja za lažje učenje, reševanje problemov in opravljanje nalog. Organiziranost ne pomeni le pospravljene mize. Organiziranost zahteva povezovanje več elementov za dosego načrtovanega cilja. Organizacijske spretnosti so večinoma kombinacija upravljanja s časom in samomotivacije.

dobre organizacijske sposobnosti pri prostovoljnem delu:

- pomoč pri učinkovitem določanju prednostnih nalog.
- Izboljšanje upravljanja delovnega toka
- Prihranite čas
- Zmanjšanje stresa
- Zagotavljanje strukture
- Preprečevanje konfliktov s člani ekipe.
- Izboljšanje učinkovitosti

V okolju CRISISS grozd organizacijskih veščin vsebuje štiri veščine: vodenje, inovativnost, strateško načrtovanje in analitično razmišljanje. Izbor veščin ne temelji na posebni metodi ali šoli, temveč na ustreznosti veščin z vidika krizne situacije, v katero so vključeni prostovoljci. Projektna skupina CRISISS se je za to metodo odločila iz treh razlogov:

- pomanjkanje standardiziranega metodološkega pristopa: Metodološki pristopi k potrjevanju spretnosti se v evropskih državah razlikujejo. To je lahko povezano z akademskimi šolami in konvencijami, ki podpirajo ali ovirajo razširjanje določene metode.
- Povezava s krizami: kriza ni bila navedena z razlogom, saj se orodje za potrjevanje CRISISS ne osredotoča izključno na eno samo krizo (čeprav je bila v času izdelave orodja kriza COVID-19 najbolj ozaveščena). Krizo razumemo kot vsako situacijo, ki predstavlja čustveno pomemben dogodek ali radikalno spremembo stanja v življenju osebe [*Merriam-Webster*].
- Začetni položaj prostovoljcev**:** To ni primerljivo z začetnim položajem poklicnega pomočnika, ki je usposobljen za ravnanje v kriznih razmerah. Zato so v igri druga znanja in spretnosti.

1.2.1 Leadership

Beseda "vodenje" izhaja iz angleškega glagola "to lead", ki pomeni "voditi", zato se ta izraz nanaša na sposobnost posameznika, da lahko vodi skupino ljudi. Na delovnem področju je vodja oseba, ki vodi skupino za doseganje določenih ciljev, pri tem pa združuje sposobnost razumevanja, kateri so dosegljivi cilji, in sposobnost motiviranja drugih ljudi.

Novejša razlaga pravi, da je učinkovito vodenje odvisno od tega, kako uspe vodji doseči, da se njegovi sodelavci počutijo kot del skupine ali tima. Kaj omogoča, da se vodje obnašajo kot vodje, sodelavci pa postanejo sledilci, to je socialna identiteta: ljudje, vključeni v proces vodenja, imajo občutek skupne pripadnosti skupini (ingroup) in posledično vzpostavijo vezi, zaradi katerih se razlikujejo od drugih skupin (outgroups).

Vodenje lahko opredelimo kot skupek veščin, ki zagotavljajo učinkovitost interakcije z delovno skupino, ali kot proces, katerega cilj je vplivati na dejavnosti posameznika ali skupine, ki si prizadeva doseči cilje v določeni situaciji.

1 Sposobnost motiviranja članov ekipe

Motivacija je morda najzahtevnejše področje, saj se nanaša na več procesov, ki naj bi posameznika spodbujali k doseganju zastavljenih ciljev. Predstavlja pozitivno energijo, ki izhaja iz iskanja smisla in pomena v tem, kar počnemo, pa naj gre za delo, osebno dejavnost, šport ali solidarnostno dejavnost. Pogosto je izguba motivacije bolj povezana z osebnimi procesi, skupinsko dinamiko in delovno klimo kot s tehničnimi vidiki. Naštejemo lahko sedem dejavnikov, ki vplivajo na motivacijo:

- **Pričakovanja sodelavcev:** da bi razumeli pričakovanja vseh članov ekipe, je treba organizirati redna srečanja za ugotavljanje povratnih informacij.
- **Uspeh (doseganje ciljev)**: pomembno je poudariti uspehe in/ali vmesne rezultate, dosežene na primer s praznovanjem in s tem združevanjem delovne skupine, po možnosti celo zunaj samega operativnega področja.
- **Stopnja vključenosti v projekt in skladnost z osebnimi interesi: v tem primeru je** skrbna opredelitev vlog v projektu tesno povezana s pričakovanji posameznih članov skupine. Bolj ko je dodeljena vloga skladna s pričakovanji kolaboranta, večja je njegova vključenost v projekt in posledična zavezanost.
- **Pohvala in priznanje za dobro opravljeno delo**: občutek, da je posameznik cenjen in spoštovan, je močno motivacijsko gonilo, zato spodbujanje redne odnosne interakcije, katere cilj je pozitivno poudariti opravljeno delo, v sodelavcu vzbuja varnost in ga spodbuja, da nadaljuje v tej smeri.
- **Nagrada za opravljeno delo:** opredeliti je treba nagrado, ki jo bo sodelavec prejel za opravljeno delo (družbena nagrada, ekonomska nagrada, nagrada za izkušnje, zrelost itd.).
- **Stanje delovnega okolja**: odnosi v skupini, delovna klima itd.) Ustvarjanje ugodnih delovnih pogojev zahteva nadzor in izvajanje "zdravega" delovnega okolja; v ta namen je treba olajšati odnose med člani skupine, spodbujati sodelovanje in tehnično podporo, kadar je to potrebno.
- **Odpiranje komunikacije z vodjo**: vodja mora biti odprt in ustrežljiv, da bi olajšal učinkovito komunikacijo s sodelavci in sodelavkami.

Kako je to povezano s krizo?

V krizi ljudje zlahka izgubijo motivacijo. Izzivi, s katerimi se soočamo med krizo, nam lahko preprečijo, da bi dosegli svoje cilje. Zato se od dobrih vodij zahteva, da znajo najti načine in uporabiti strategije za ohranjanje visoke motivacije sebe in svoje ekipe, da bi lahko bolje pomagali drugim pri soočanju s krizami in tragedijami.

2 Aktivno poslušanje

Aktivno poslušanje se osredotoča na poslušanje. Poslušanje poteka z besedami, vprašanji in celo s telesom. Aktivno poslušanje zadeva telesne in paraverbalne signale sodelovanja pri povedanem, reformulacije in rekapitulacije zaznanih vsebin ter druga jezikovna in neverbalna sredstva, ki služijo za dajanje signala "kar govoriš, me zanima, sledim ti". Aktivno poslušanje se lahko izvaja za dva velika razreda interesov, ki si celo nasprotujeta. Lahko ga izvajamo kot skrajno dejanje ljubezni, darilo, ki ga podarimo prijatelju, ali trenutek velike človečnosti, v katerem nas zanimajo drugi, kot v obdobju krize Covid -19. Naravno je, da se pri aktivnem poslušanju pojavi več informacij, oseba pa lahko izpostavi tudi čustvene informacije, saj se poslušalec angažira tako, da ne sodi, ne prekinja in ne "razlaga".

Aktivno poslušanje zahteva energijo, predanost, spočito telo ter pozoren in buden um. Ko smo v tem stanju, nam lahko že en sam premik obrvi prinese dragocene informacije. Dejavnost ocenjevanja sodelujočih in sposobnost, da jim posredujemo povratno informacijo, dobesedno "povratno" sporočilo, sta zelo pomembna za ohranjanje konstruktivnega dialoga med vodjo in posameznimi člani skupine. Namen povratne informacije je poudariti vedenje in pozitivne vidike posameznikovega dela, pa tudi izpostaviti manj bleščeče trenutke v upanju na korektivne ukrepe. Na ta način imajo sodelavci vedno možnost, da se počutijo slišane, pa tudi vodene pri svoji strokovni rasti.

Kako je to povezano s krizo?

Aktivno poslušanje in empatija sta ključnega pomena za prepoznavanje pravega vodje. V kriznih časih je sposobnost razumevanja drugih in občutka, da jim je bilo prisluhnjeno, ključnega pomena za pomoč pri reševanju težav, s katerimi se soočajo, ter za razumevanje njihovih potreb in strahov.

3 Sposobnost preoblikovanja vizije v akcijske načrte

Vodje so osebe, ki so sposobne oblikovati jasno vizijo prihodnosti, strateške ukrepe in pot do te vizije. Da bi dosegli ta rezultat, delujejo z dialogom, motiviranjem, vključevanjem in deljenjem vizije s sodelavci. Vodje vodijo z zgledom in kažejo skladnost med tem, kar govorijo, in tem, kar delajo. Praznujejo tudi majhne zmage, to pa povečuje samozavest in pogum skupine za soočanje s prihodnjimi izzivi.

Kako je to povezano s krizo?

Prostovoljci morajo biti sposobni jasno razumeti, kako svoje etične in moralne vzgibe pretvoriti v prakso. To postane še posebej pomembno v krizi, ko vse postane nujno, ne da bi bilo to nujno potrebno za reševanje problemov ali pomoč ljudem. Zato mora biti dober vodja sposoben vizijo svojega dela preoblikovati v jasne dejavnosti in načrte, tudi zato, da se izogne izgubi sredstev in časa.

4 Sposobnost jasne opredelitve ciljev skupine

Vodje sprejemajo izzive, so pripravljeni tvegati in so sposobni eksperimentirati z novostmi, da bi dosegli želene cilje. Z izmenjavo informacij, prenosom pooblastil, svojo avtoriteto in spodbujanjem drugih k delovanju jim uspe opolnomočiti sodelavce, tako da usmerijo njihovo pozornost k cilju, ki ga opredeljuje njihova "vizija".

Kako je to povezano s krizo?

Običajno je v pandemski krizi zaradi zmanjšanih virov treba jasno opredeliti obravnavano vprašanje. Treba je učinkovito pristopiti k problemu, ne da bi pri tem zapravljali vire, da bi se izognili še večjim težavam in uničili možnost, da bi se kriza končala.

5 Pogajalske veščine

Pogajanje je vsaka oblika komunikacije, s katero skušamo od druge osebe pridobiti odobritev, soglasje ali ukrepanje. Pogajanja so torej dejavnost, včasih zelo zahtevna, pri kateri se stranki soočita in si konkretno prizadevata, da bi skupaj dosegli točko srečanja. Da bi razumeli razloge drugih, jih moramo začeti poslušati, razumeti njihov izvor in motive. Cilj je izstopiti iz logike konflikta, ki temelji na frontalnem nasprotovanju med dvema ali več stranmi. Ocena tega, kar smo razumeli, je faza, ki sledi poslušanju, in nas mora pripeljati do tega, da se najprej vprašamo, kaj je predmet ali "problem" pogajanj. Nato lahko razmišljamo o rešitvi. In tu ne pride v poštev le metoda, temveč tudi ustvarjalnost, zaradi katere je mogoče premagati ovire in tako priti do skupne rešitve. Učinkovita pogajanja omogočajo približevanje rešitvi, ki zadovoljuje potrebe vseh vpletenih akterjev, ne da bi pri tem ogrozili rezultate, hkrati pa ustvarjajo odnose zaupanja in predispozicije za morebitno prihodnje sodelovanje.

Kako je to povezano s krizo?

Krize otežujejo medosebne odnose. V času, ko se vsak poskuša odzvati na svoje potrebe pred potrebami drugih, mora biti prostovoljec sposoben najti ravnovesje med potrebami ljudi, da bi sprožil morebitne negativne situacije, ki imajo lahko pogubne posledice za opravljeno delo. In to ne le v lastni delovni ekipi, temveč zlasti med tistimi, ki jim pomaga.

6 Sposobnost ustvarjanja pozitivnega okolja

Vodje odkrito priznavajo prispevke drugih pri doseganju ciljev in tako gradijo socialno mrežo podpore zunaj tradicionalnega organizacijskega okvira. Kompetenten vodja ima pogum, da prevzame krivdo in odgovornost za morebitne neuspehe ter se veseli uspehov in dosežkov skupine. Vodja je poklican, da razvija potencial sodelavcev, spodbuja učenje novih veščin in izboljšuje že obstoječe; na splošno pa lahko rečemo, da je najboljša uspešnost odvisna od polnega izražanja obstoječega potenciala (talenta). To je mogoče s sprejemanjem in deljenjem ukrepov, kot so sprejemanje pozitivnega mišljenja, povečevanje pozitivne energije z navdušenjem, razvijanje ustvarjalnosti, povečevanje socialne raznolikosti kot dediščine skupin, deljenje idealov in ciljev, sodelovanje in iskanje ustvarjalnih rešitev problemov.

Kako je to povezano s krizo?

Dobri vodje znajo spodbujati druge, da bi pripomogli k boljšemu delovanju skupine. Znano je, da negativno vodenje (ki temelji le na obtoževanju) povzroča, da ljudje manj delajo, in uničuje njihovo zaupanje v lastne sposobnosti. V kriznih razmerah je pomembno, da se ljudje počutijo in so samozavestni, da lahko drugim pomagajo pozitivno reševati izzive.

1.2.2 Inovativnost

Inovacije so proces, ki ustvarja vrednost na podlagi idej. Pri inovacijah gre za rast, prepoznavanje priložnosti za nekaj novega in izvajanje teh idej za ustvarjanje neke vrste vrednosti. To je lahko poslovna rast ali družbene spremembe. Vendar je v središču ustvarjalni človeški duh, želja po spremembi v našem okolju.

Prostovoljstvo lahko prispeva k razumevanju nastajajočih potreb in spodbujanju inovativnih ukrepov za nezaščitene subjekte, da bi ustvarili blaginjo, ki je vse bolj ozemeljska in vključujoča: odprto mora biti za sodelovanje s svetom socialnega sodelovanja in subjekti tretjega sektorja, z javnimi subjekti in drugimi zasebnimi organizacijami ter s proizvodnim svetom, da bi spodbudili nove povezave in mreže več akterjev. Prostovoljec je prav tako pozvan, da dopolnjuje izpolnjevanje ponudbe in povpraševanja po storitvah ter profesionalizacijo znanj in spretnosti za krepitev tako imenovanega sektorja socialnih storitev, ki je danes v nekaterih državah še vedno šibek.

Tudi prostovoljci in prostovoljna združenja lahko prispevajo k združevanju povpraševanja po storitvah, da bi spodbudili pristop, ki zajame soodvisnost med potrebami določenega ozemlja in oblikuje zbirne odzive. Enako pomembno je ustvariti povezave med ponudniki storitev, tako da se spodbuja njihova koprodukcija, da se opredelijo možne poti za povezovanje med sektorji posredovanja in izvajanja z izkoriščanjem potenciala npr. digitalnih platform.

Z drugimi besedami, z vključevanjem prostovoljcev, združenj in prostovoljskih mrež lahko prakse in posegi ustvarjajo pozitivne družbene zunanje učinke za ozemlje in skupnosti, kar pomeni, da ima sedanja in prihodnja blaginja nove značilnosti: posebna pozornost socialnim inovacijam in procesom primerjanja ter po možnosti sooblikovanja in koprodukcije ukrepov blaginje v okviru mrež več deležnikov, ki so zasidrane na ozemlju in želijo ljudi in njihove potrebe ponovno postaviti v središče.

Ta mobilizacija človeških virov vodi v široko razširjen aktivizem, ki lahko pomnoži energijo in pobude v službi družbenega izboljšanja.

Prakse socialnih inovacij se običajno nahajajo na meji med neprofitno, javno, zasebno in civilno družbo (prostovoljno delo, gibanja, kolektivno delovanje itd.), so prečne in so rezultat zanimive kontaminacije vrednot in perspektiv. Nastanejo iz novih oblik sodelovanja in povezovanja med različnimi subjekti, ki najdejo skladnost interesov za dosego skupnega cilja.

Kako je to povezano s krizo?

Pandemična kriza, kakršno smo doživeli, lahko prispeva k odprtju priložnosti za uvedbo sprememb politike. Vendar se je treba zavedati, da takšne spremembe niso samodejne in očitne: okna se lahko "zaprejo" enako hitro, kot so se odprla, in ne ustvarijo priložnosti za preizkušanje učinkovitejših ukrepov in intervencij, prilagojenih novim izzivom.

Kakšno vlogo si lahko v tej "novi normalnosti", ki jo je na primer izzval drugi pandemični val med pandemijo Covid-19, in pri poskusu utrjevanja pridobljenega znanja predstavljamo prostovoljstvo v zvezi z blaginjo v krizi, pa tudi v preobrazbi? Kakšna spoznanja so iz pandemije Covid-19 prišla v svet prostovoljstva? Če se ozremo nazaj na mesece zaprtja in na drugo fazo, so bili viri in ukrepi, ki jih je izvajalo prostovoljstvo, poudarjeni z več strani. Na splošno se je prostovoljstvo izkazalo kot dragocen in strateški vir tudi v izrednih razmerah, ki se je sposoben odzvati z uporabo novih in inovativnih orodij in kanalov ter zagotavljati bistvene storitve, prilagojene potrebam v izrednih razmerah.

Prostovoljstvo je danes postavljeno pred dvojni izziv: po eni strani se ne sme izogibati zahtevam (tudi pogojnim in vsakodnevnim), ki prihajajo z območij, in mora ostati odzivno in inovativno, po drugi strani pa mora izkoristiti priložnost za začetek temeljitega procesa prenove, ki ga vodi k okrepitvi in obvladovanju kritičnih točk, ki ga zaznamujejo, ter se odpre za inovacije tako v smislu proizvodov (zagotovljena pomoč in izvedene pobude) kot v smislu procesa (odnosi z drugimi javnimi akterji ter med zasebnim profitnim in neprofitnim sektorjem).

Povezavo med teritorialno blaginjo in prostovoljstvom je mogoče in treba spodbujati ter jo narediti strateško, tudi z upoštevanjem okvira, ki ga ponujajo agenda ZN 2030 in 17 ciljev trajnostnega razvoja. V prenovljenem odnosu med ekosistemom prostovoljstva in pluralnostjo lokalnih akterjev je izziv tudi za prostovoljstvo, da prispeva k spodbujanju družbenega razvoja ozemlja in nasprotovanju naraščajočim gospodarskim in družbenim neenakostim, tako da prispeva k aktivaciji lokalnih skupnosti in skupaj ustvarja pogoje za vključevanje ranljivih in slabo ali sploh ne zaščitenih ljudi.

1 Strategije lateralnega in ustvarjalnega razmišljanja

Teorija lateralnega razmišljanja, ki jo je konec sedemdesetih let razvil malteški psiholog in zdravnik Edward De Bono, se uporablja za reševanje problemov z uporabo navidezno "nelogičnih" metod. "Lateralno" razmišljanje je drugačen način razmišljanja in reševanja problemov, produktivno razmišljanje, vnaprejšnje zamisli se razrahljajo v iskanju novih načinov organiziranja konceptov, je spodbudno razmišljanje, ki raziskuje manj očitne, četudi bolj negotove poti. Ustvarjalnega procesa se lahko naučimo tako, da ga treniramo s praktičnimi in ciljno usmerjenimi vajami. Mark A. Runco, eden vodilnih raziskovalcev ustvarjalnega mišljenja, pravi, da je najpomembnejši element, ki zaznamuje ustvarjalnost, prilagodljivost, ki omogoča, da na isto stvar pogledamo z več zornih kotov, se spoprimemo s spremembami in oblikujemo nove rešitve.

Kako je to povezano s krizo?

V krizi postane lateralno razmišljanje ključnega pomena za reševanje zapletenih problemov, ki se lahko zdijo nerešljivi. Sposobnost iskanja ustvarjalnih rešitev za zapletene probleme, iskanje rešitev tam, kjer jih ne more najti nihče drug, je nujna, da se lahko prostovoljci spopadejo s krizo in spremembami.

2 Ustvarjalno reševanje problemov

To je preizkušena metoda za ustvarjalno in inovativno reševanje težav ali izzivov. Je proces, ki ljudem pomaga, da na novo opredelijo izziv, s katerim se soočajo, razvijejo inovativne zamisli in jih spremenijo v ukrepe za dosego svojih ciljev. Kreativno reševanje problemov (CPS) je celovit sistem, zgrajen na naših miselnih procesih, ki zavestno sprožajo ustvarjalno razmišljanje in ustvarjajo inovativne rešitve. Z izmeničnimi fazami divergentnega in konvergentnega razmišljanja CPS zagotavlja proces za upravljanje misli in dejanj ter preprečuje prezgodnje ali neustrezne presoje. Temelji na prožni strukturi, ki lahko vključuje številna ustvarjalna orodja in pristope. Je strukturiran, vendar zelo prilagodljiv proces. Možno ga je prilagoditi vsaki situaciji, s katero se srečamo.

Kako je to povezano s krizo?

Pandemija COVID-19 in drastični ukrepi, ki so bili sprejeti kot odziv, so povzročili poplavo novih težav. Da bi premagali te nove ovire, morajo ljudje poiskati ustvarjalne rešitve. Sposobnost razmišljanja na drugačen način in iskanja rešitev tam, kjer jih običajno ne iščemo, postane ključna za spopadanje s kritičnimi izzivi. Med krizo morajo prostovoljci uporabljati ustvarjalne tehnike reševanja problemov, da lahko najdejo nove rešitve za težave.

3 Oblikovalsko razmišljanje

Gre za metodologijo za ustvarjalno reševanje problemov. Zato je to dobro opredeljen proces, ki poteka po določenih korakih: razumevanje, raziskovanje in konkretizacija. V okviru teh korakov je šest faz: vživljanje, opredelitev, zasnova, prototip, testiranje in izvajanje. Ena od glavnih prednosti je zagotavljanje veljavne metode za sprejemanje ključnih in strateških odločitev, kar drastično zmanjša s tem povezana tveganja. Poleg tega spodbuja odnos poslušanja, sodelovanja in timskega dela ter spodbuja možnost osredotočanja na potrebe ljudi.

Kako je to povezano s krizo?

Čeprav se običajno uporablja za razvoj novih izdelkov in storitev ali povečanje privlačnosti obstoječih izdelkov, lahko postopek ideje uporabimo za reševanje katere koli težave. V trenutnem nepredvidljivem ozračju lahko oblikovalsko razmišljanje pomaga organizaciji, da se krize loti na bolj empatičen in sodelovalen način. Oblikovalsko razmišljanje namreč daje prednost empatiji in človeškemu vidiku rešitve. Ker je pristop osredotočen na človeka, prostovoljcu omogoča, da v ospredje postavi ljudi in ne zgolj izračunavanje virov/objektov. Prav tako pomaga graditi rešitve okoli ljudi in ne okoli obravnavanega problema/problema, kar jim omogoča, da se lažje spopadejo z izzivom, ter jih naredi bolj dosegljive in dolgoročno usmerjene.

4 Sposobnost razumeti spremembo in se ji znati prilagoditi

V tem zgodovinskem obdobju ni nič tako odločilnega kot razumevanje in prilagajanje spremembam, ki jih doživljamo, negotovosti in spremenljivosti. Praktično smo se prisiljeni soočiti s temi dejstvi, pomanjkanje gotovosti pa nas navdaja z nemirom. Ta občutek ni naključen: možgani ne marajo sprememb, saj vsako spremembo v okolju, ki nas obdaja, dojemajo kot grožnjo. Prilagajanje zahteva spremembe, vendar ne gre le za vedenje, temveč tudi za ustvarjanje novih miselnih vzorcev in reaktivacijo določenih čustev, pri čemer se ne smemo pustiti odvrniti novostim in se poskušamo učiti iz vsega, tudi iz neuspehov.

Kako je to povezano s krizo?

Spremembe lahko povzročijo strah, kriza pa je velik nosilec sprememb. Zato je ključnega pomena, da prostovoljec razume, da so spremembe del rasti in ne nerešljiva težava. Razumeti mora, kako se prilagoditi spremembam in jih obvladovati, ne da bi jih obvladoval sam. Sposobnost obvladovanja sprememb jih pomaga preoblikovati v priložnosti. Prav tako razumevanje, da so spremembe del življenja, ljudem omogoča, da se nanje hitro odzovejo, ne da bi izgubljali čas z osredotočanjem na izzive, ki jih prinašajo.

5 Sposobnost uporabe tehnologije in ustvarjanja skupnosti

Covid-19 je posegel v vse vidike našega vsakdanjega življenja, od družabnosti do učenja, od potrošnje do storitev, in povzročil velike nevšečnosti, a tudi velike priložnosti: pametna uporaba tehnologije in izkoriščanje informacij sta dejavnika, ki sta se v zadnjih letih pokazala kot strateška za spopadanje s pandemijo in drugimi krizami ter omogočila reorganizacijo in preučevanje alternativnih metod posredovanja. Za oblikovanje uspešne skupnosti je treba razviti lastno "kolektivno individualnost", torej si prizadevati za povečanje npr. novih digitalnih spretnosti, pa tudi dinamike sodelovanja, skupinskih ciljev, prepoznavnosti (konkretne in simbolne) skupine (identiteta skupnosti v družbenih medijih). Prav tako je treba meriti uspešnost izvedenih dejavnosti, spremljati vključenost uporabnikov (vključenost občinstva), meriti učinek podpornikov (učinek zagovorništva), meriti zadovoljstvo uporabnikov (ocena zadovoljstva), pri čemer ne smemo podcenjevati vloge mehkih veščin, kot so veščine poslušanja, aktivno poslušanje, empatija in sodelovalno vodenje.

Kako je to povezano s krizo?

V teh težkih časih so nam tehnologije v pomoč pri soočanju z izzivi, ki nam jih je prinesla npr. pandemija. Sposobnost razumevanja tehnologije in njene pravilne uporabe postane ključnega pomena za ustvarjanje skupnosti, ki se ukvarja z vprašanji, ko je prisotna družbena distanca. Prav tako pomaga zagovornikom, da dosežejo več, kot je fizična oddaljenost. Tehnologije so se izkazale za pomembne pri ohranjanju skupnosti in ustvarjanju skupnosti, ki lahko pomagajo in organizirajo odzive na izzive, ki jih je pandemija prinesla naši družbi. Zato je v takšnih časih pomembno znati pravilno uporabljati tehnologijo.

1.2.3 Strateško načrtovanje

Strategija v najpreprostejšem pomenu pomeni odločitev, kje želite biti in kako boste tja prišli, nato pa sprejetje potrebnih ukrepov.

Strateško načrtovanje izpostavlja želene končne rezultate in poudarja, da se moramo vrniti k trenutnemu stanju. V bistvu gre za veščino, ki vam bo pomagala okrepiti vse druge veščine, zagotoviti podlago za sprejemanje pomembnih odločitev in ustvariti akcijski načrt za pridobitev najvišjih možnih nagrad za vložen trud in končno dosego uspeha.

Osredotoča vas na stvari, ki so dejansko pomembne, ter določa temeljne vrednote in filozofijo, v skladu s katerimi želite delati. Pomaga vam, da natančno veste, kakšne naj bodo vaše naslednje poteze in zakaj so za vas pomembne.

Vpogledi, ki jih omogoča strateško razmišljanje, nam pomagajo najti logične in ustvarjalne rešitve za premostitev vrzeli v obliki vodilnih politik ali "strategij", ki nam pomagajo doseči želene končne rezultate.

Strateško načrtovanje zajema različna področja, od:

- Napovedovanje
- Oblikovanje
- Izvajanje
- Spremljanje
- Ocenjevanje
- dodeljevanje virov itd.

Ti procesi so ključni del strateškega načrtovanja.

Ustrezno strateško načrtovanje lahko privede do odličnega kriznega upravljanja, ki lahko poveča produktivnost. Raziskovalci so menili, da je strateško načrtovanje neodvisen konstrukt od kriznega upravljanja, čeprav obstaja podobnost med obema konstruktoma, saj oba vključujeta načrtovanje procesa, ki vključuje oblikovanje, izvajanje, spremljanje in vrednotenje.

Kako je povezan s krizo?

Pomen strateškega načrtovanja je očiten. Kako prostovoljstvo med pandemijami prispeva k razvoju spretnosti na področju strateškega načrtovanja?

- Prostovoljci delajo v zahtevnih okoljih in v zelo težkih okoliščinah => analitično razmišljanje, razumevanje konteksta
- Ljudje, ki se odločijo sodelovati kot prostovoljci, morajo imeti trdne vrednote.
- Anketiranci so najbolj zainteresirani za podporo področij, na katera neposredno vpliva COVID-19, kot so zaščita otrok in mladih, negotova preskrba s hrano, zdravstveno varstvo in revščina.

Raziskave kažejo, da bo pandemija pospešila novo obdobje državljanskega udejstvovanja.

Z drugimi besedami, prostovoljno delo med pandemijami posameznikom omogoča, da izkusijo različne vplive krize - z lastnimi izkušnjami in z vidika tistih, ki potrebujejo pomoč. Ta izkušnja omogoča vpogled in razumevanje konteksta.

S priznavanjem, da pandemije ne bodo ostale za vedno, državljansko udejstvovanje prostovoljce uči dolgoročnega razmišljanja in razvijanja vizije, kako bi si želeli, da bi bil svet videti, ko bo pandemije konec.

1 Dolgoročno razmišljanje

Dolgoročno razmišljanje pomeni, da si udobno predstavljate prihodnost in si zavestno prizadevate zanjo. To je stališče, ki oživlja vznemirljive možnosti tega, kar se bo zgodilo, in vsaka odločitev, ki jo sprejmete, je sprejeta z upoštevanjem pričakovanega časovnega okvira.

Kako je to povezano s krizo?

Še nikoli ni bilo tako nujno, da bi morali izkoristiti svojo sposobnost dolgoročnega razmišljanja, bodisi na področjih, kot je javno zdravstvo (na primer načrtovanje naslednje pandemije na obzorju), za obvladovanje tehnološko-logičnih tveganj (na primer zaradi smrtonosnega avtonomnega orožja z umetno inteligenco) ali za soočanje z grožnjami ekološke krize ali podnebnih sprememb, ko države sedijo za mizami mednarodnih konferenc in se prepirajo o svojih kratkoročnih interesih, medtem ko planet gori in vrste izginjajo.

Glede na študijo organizacije Points of Light, ki v ZDA navdihuje, usposablja in mobilizira ljudi za prostovoljno sodelovanje pri različnih državljanskih dejavnostih, se 82 odstotkov vprašanih strinja, da se moramo po koncu pandemije vsi vključiti v obnovo naših skupnosti in države. Iz tega je razvidno, da ima večina prostovoljcev iz te študije že zdaj močno izraženo dolgoročno razmišljanje.

2 Strategično razmišljanje

Strateško razmišljanje je dolgoročna vizija prihodnosti in načrt, kako jo doseči, taktika pa je vsakodnevno delovanje, ki podpira vašo strategijo, in zlasti to, kako se spopadate s težavami. Strateško razmišljanje je neprekinjen proces, njegov cilj pa je odpraviti dvoumnost in osmisliti kompleksno okolje.

Strateški misleci so tisti posamezniki v vaši organizaciji, ki so sposobni sprejeti zunanje priložnosti in nevarnosti, uporabiti svojo strokovno presojo (izkušnje in intuicijo), ustvarjalno interpretirati predstavljene priložnosti, oceniti te nove priložnosti v povezavi s trenutnimi načrti in želeno prihodnostjo organizacije ter nato jasno in dokazano voditi in sporočati nove strategije za namerno in uspešno rast organizacije.

Kako je to povezano s krizo?

Prostovoljci, ki so delali v krizi, so med delom pogosto sodelovali pri oblikovanju svojih poklicnih odgovornosti in ciljev ter načrtovanju z drugimi prostovoljci. Te naloge so okrepile načrtovanje in strateško razmišljanje.

3 Tvorba vizije

Oblikovanje vizije - slike o tem, kaj in kje želite biti v življenju. To si lahko predstavljate kot opredelitev, kako je videti vaš uspeh na delovnem mestu, v zasebnem življenju ali pri prostovoljnem delu.

Naslednji korak je, da vizijo spremenite v konkretne cilje. Enako velja za oblikovanje vizije vašega prostovoljnega dela.

Kako je to povezano s krizo?

Vizija je še posebej nujna v času svetovne krize. Razvoj strategije, s katero se boste lahko vrnili v svojo zamišljeno prihodnost, se vrnili nazaj in določili pot od dolgoročnih prizadevanj do srednjeročnih (osrednja točka po krizi) in od tam do danes, je dragocena spretnost.

Čeprav je res, da prostovoljci delujejo, ne da bi za opravljeno delo prejeli tržno nadomestilo, pa vsaka resna organizacijska pobuda - kakršne koli vrste - zahteva strateško vizijo ter vložek časa, pozornosti in infrastrukture. Vodje in prostovoljci morajo biti predani sodelovanju z drugimi prostovoljci in se morajo naučiti, kako dobro sodelovati s skupnostjo, vključno z oblikovanjem vizije in optimizacijo strategije.

4 Analiziranje konteksta

Analiza kontekstov je preprosta, a uporabna struktura za preučevanje vsake situacije ali dogodka. Uporablja se lahko tako na osebni kot na poslovni ravni. Posebej koristna je v razvojnem kontekstu, saj vam omogoča, da na razmeroma varen in nadzorovan način raziskujete pozitivne in negativne strani obeh: vas (ali vaše organizacije) in zunanjega okolja. Tako imenovana analiza SWOT je na primer lahko dober način za začetek strateškega načrtovanja.

Kako je to povezano s krizo?

Krize pustijo neizbrisen pečat na vsakem posamezniku, agenciji in organizaciji. Prostovoljske agencije, ki so odporne in agilne pri preoblikovanju svoje strategije, bi lahko učinkoviteje in uspešneje služile svojim uporabnikom ter resnično uresničile vizijo, da vsakemu posamezniku omogočijo neodvisnost.

Analitično razmišljanje ali iskanje okoliščin bo prostovoljcem pomagalo, da se izognejo nepremišljenim odločitvam. Splača se ustaviti, počakati in potrpežljivo premišljevati o idejah, priložnostih in izbirah, zlasti v kriznih časih. Skrbno pretehtajte prednosti in slabosti ter se poglobite v raziskave. Kontekstualna analiza je sistematična analiza - prepoznavanje, razvrščanje, urejanje, razlaganje, utrjevanje in sporočanje - zbranih informacij z namenom razumevanja delovnega konteksta za novo "krizno" okolje.

5 Strategične usmeritve

Strateške usmeritve se nanašajo na opredelitev strateških možnosti, vrednotenje in izbiro najboljših možnosti. Strategija povezuje cilj (vizijo) s sedanjo stvarnostjo. Vizija je brezčasna, strategija pa mora biti umeščena v čas, kraj in pogoje. Strateške usmeritve se nanašajo na načrte, ki jih je treba izvesti, da bo organizacija napredovala k svoji viziji in izpolnila svoje cilje.

Kako je to povezano s krizo?

Najpomembnejša kompetenca vodje je sposobnost oblikovanja strategije. Krizna strategija je okvir odločitev in izbir, s katerimi se organizacija ali oseba odzove na krizo (ali zaznavo krize). Cilj strategije je preživeti krizo.

6 *Osredotočeno izvajanje*

Osredotočenost je stabilizacijska sila, ki vodi k vpogledu, inovacijam in produktivnosti, ti dejavniki pa so pospeševalci okrevanja. Učinkovito reševanje problemov običajno vključuje izvajanje osredotočenosti in delo skozi več korakov ali stopenj, kot so prepoznavanje problema, strukturiranje problema, iskanje možnih rešitev in sprejemanje odločitev. Sprejemanje odločitve vključuje skrbno analizo različnih možnih načinov ukrepanja in nato izbiro najboljše rešitve za izvedbo. Med izvajanjem fokusa se lahko pojavi več težav, zlasti če identifikacija ali strukturiranje prvotnega problema nista bila izvedena v celoti.

Kako je to povezano s krizo?

Pomembno je, da je usmerjanje pozornosti in prizadevanj v konkretne ukrepe, ki obravnavajo današnja burna vprašanja, pomemben mehanizem za spoprijemanje s težavami. Ohranjanje osredotočenosti je dragoceno, ko je življenje normalno, v času krize pa je povsem ključnega pomena. V primeru npr. pandemije lahko naša sposobnost vzpostavitve in ohranjanja osredotočenosti poveča možnost, da bodo naša podjetja, naše skupnosti, naše družine in vsak od nas preživeli in se sčasoma vrnili v uspešno in samozavestnejše stanje.

7 *Upravljanje sprememb*

Upravljanje sprememb je v bistvu znanost ali morda umetnost upravljanja sebe in drugih v obdobju sprememb. Ljudje, ki so dobri pri obvladovanju sprememb, morajo biti predvsem zelo dobri v stikih z ljudmi, z dobro empatijo in odličnimi komunikacijskimi spretnostmi. Biti morajo dobri pri motiviranju drugih in imeti zelo močno čustveno inteligenco, zlasti dobro razumevanje samega sebe, ter močno odpornost.

Kako je to povezano s krizo?

Uspešno upravljanje sprememb zahteva učinkovito komuniciranje in vključevanje ljudi, na katere bodo spremembe vplivale. Upravljanje sprememb s prostovoljci lahko predstavlja izziv, ki je povsem drugačen od izzivov, s katerimi se srečuje plačano osebje.

Prostovoljstvo lahko ustvari voditelje. Z opazovanjem ljudi okoli sebe lahko začnete prepoznavati lastnosti voditeljev, ki jih najbolj občudujete, in jih lahko razvijete pri sebi. Vodenje skupine prostovoljcev ni enako vodenju zaposlenih. Skupine prostovoljcev so pogosto skupine vrstnikov in se bolj odzivajo na vodenje kot na upravljanje. Imeli boste priložnosti, da vodite s prepričevanjem, inovacijami ter svojimi idejami in ideali. Delo v prostovoljskih okoljih vam bo pomagalo pri učenju strateškega razmišljanja, *upravljanja sprememb* in veščin reševanja konfliktov. Spoznali boste svojo skupnost, trende in vprašanja, ljudi in vire. Vse to vam lahko pomaga razviti vaš vodstveni potencial v času sprememb.

8 Pregled in vrednotenje

Refleksivna praksa je v najpreprostejši obliki razmišljanje o tem, kaj počnete, ali refleksija o tem, kaj počnete. Tesno je povezana s konceptom učenja iz izkušenj, saj razmišljate o tem, kaj ste storili, kaj se je zgodilo, in se na podlagi tega odločite, kaj bi naslednjič naredili drugače.

Razmišljanje o tem, kaj se je zgodilo, je del človeškega življenja. Razlika med običajnim "razmišljanjem" in "refleksivno prakso" pa je v tem, da refleksivna praksa zahteva zavestno prizadevanje za razmišljanje o dogodkih in razvijanje vpogleda vanje. Ko se enkrat navadite uporabljati refleksivno prakso, se vam bo verjetno zdela koristna tako na delovnem mestu kot doma.

To je mogoče storiti s postopkom "Načrtuj, naredi, preveri in ukrepaj", ki podpira nenehne izboljšave:

- **Načrt**: Prepoznajte priložnost in načrtujte spremembo.
- **Naredite:** Preizkusite spremembo. Izvedite manjšo študijo.
- **Preverite:** Preverite test, analizirajte rezultate in ugotovite, kaj ste se naučili.
- **Zakon:** Ukrepajte na podlagi tega, kar ste se naučili v koraku proučevanja. Če sprememba ni bila uspešna, ponovite cikel z drugačnim načrtom. Če ste bili uspešni, vključite to, kar ste se naučili iz preizkusa, v širše spremembe. Naučeno uporabite za načrtovanje novih izboljšav in ponovno začnite cikel.

Kako je to povezano s krizo?

Ocenjevanje je kisik, ki poganja sprejemanje odločitev. V času krize je treba odločitve sprejemati s podatki ali brez njih. Hitro ukrepanje s pravimi odločitvami lahko reši življenja. Hitro ukrepanje z napačnimi odločitvami lahko stane življenja. Ustvarjanje povratnih zank, priložnosti za razumevanje in učenje iz naših uspehov in napak, je ključnega pomena za izboljšave. Kot ocenjevalec imate vlogo v ponavljajočem se procesu hitrega odzivanja. Zato je pomembno, da pregledate in ovrednotite informacije in nedavne odločitve, da bi našli pasti in se jim naučili izogniti.

1.2.4 Analitično razmišljanje

Družbe, ki jih prizadene kriza, se morajo hitro in (včasih) nepripravljene naučiti obvladovati ustrezna tveganja, razviti previdnost in se spopasti z opuščanjem rutinskih postopkov. Analitično razmišljanje ima pri tem pomembno vlogo, ne glede na to, ali storitve pomoči zagotavljajo poklicni pomočniki ali prostovoljci. Prostovoljstvo v izrednih razmerah, krizah in nesrečah skoraj vedno poteka hitro in ga vodita želja pomagati drugim ter skrb za sorodnike, prijatelje in sosede. V prvih reakcijah analitično razmišljanje ni nujno v ospredju, najpozneje pa, ko je treba organizirati procese pomoči in izpolniti bolj zapletene naloge, analitično razmišljanje postane bistveno.

Analitične spretnosti se nanašajo na sposobnost zbiranja in analiziranja informacij, reševanja problemov in sprejemanja odločitev. Analitične spretnosti podpirajo odkrivanje vzorcev, možgansko nevihto, opazovanje, razlago podatkov in sprejemanje odločitev na podlagi več dejavnikov in možnosti, ki so na voljo. Večina vrst dela zahteva analitične spretnosti, uporabljamo pa jih pri reševanju problemov, ki morda nimajo očitnih rešitev ali imajo več spremenljivk.

Obstaja več vrst analitičnih spretnosti, vključno s komunikacijo, ustvarjalnostjo, kritičnim razmišljanjem, analizo podatkov in raziskovanjem. Analitično mišljenje lahko izboljšamo predvsem na dva načina: z neposrednim metodičnim pristopom ali z bolj ustvarjalnimi tehnikami. Oba načina reševanja problemov zahtevata analitične spretnosti.

V kontekstu krize se osredotočamo na tri ključne elemente analitičnega razmišljanja."

- Raziskovanje in preverjanje točnosti
- Analitično razmišljanje
- Odločanje na podlagi več dejavnikov

1 Raziskovanje in preverjanje točnosti

Uporaba izraza "raziskava" ne pomeni znanstvene raziskave. Namesto tega gre v našem kontekstu za ponovno raziskavo v smislu zbiranja podatkov, za zbiranje informacij, da bi prišli do rešitve ali da bi lahko bolje ocenili različne rešitve. Raziskovanje je sestavni del analitičnega razmišljanja. Ko je problem enkrat opredeljen, je pomembno, da se opravi raziskava za rešitev. Raziskava je lahko tako preprosta, da vprašate drugega prostovoljca ali nadrejenega, ki ima morda več znanja o problemu. Lahko pomeni, da opravite obsežnejše spletno iskanje po različnih digitalnih virih. Lahko gre za zbiranje podatkov. Del raziskave je tudi ocena, katere informacije so dragocene ali bistvene za rešitev problema.

Kako je to povezano s krizo?

To nas pripelje do zelo pomembnega in težavnega dela raziskave, in sicer do preverjanja dejstev. Številni viri, ne glede na to, kako ugledni so videti, so lahko zavezani določenim interesom, ki pri obvladovanju krize morda niso koristni. Ta težava se je večkrat pokazala v krizi COVID-19, npr. ko je bila zanikana nevarnost virusa ali ko so bile javno objavljene teorije zarote. Za zanesljive podatke so potrebni zanesljivi viri in preverjanje dejstev. To so lahko znanstveno utemeljeni podatki, lahko pa tudi informacije iz resnih medijev. Družbeni mediji zagotovo ne spadajo med te zanesljive in na dejstvih temelječe vire, internet pa sam po sebi ni zanesljiv vir.

2 Analitično sklepanje

V psihologiji se razlikujejo različne oblike analitičnega sklepanja, ki se glede na metodo ocenjujejo v različnih situacijah.

Analitično sklepanje je psihološki izraz, ki se nanaša na zmožnost pregledovanja informacij, najsi bodo kvalitativne ali kvantitativne narave, in prepoznavanja vzorcev v informacijah. Analitično sklepanje vključuje deduktivno sklepanje brez posebnega znanja, na primer: razumevanje osnovne strukture niza odnosov, prepoznavanje logično enakovrednih izjav in sklepanje, kaj bi lahko bilo res ali mora biti res, na podlagi danih dejstev in pravil.

Analitično razmišljanje vedno izkazujemo, kadar lahko postavljamo vprašanja, da bi razčlenili situacijo in rešili z njo povezane težave. To vključuje ugotavljanje, kaj je v zapletenem vprašanju pomembno in katere informacije lahko zanemarimo. Veščine analitičnega razmišljanja so pomembne tako v našem osebnem življenju kot v prostovoljstvu, saj so bistveni del reševanja problemov, s katerimi se srečujemo.

Kako je to povezano s krizo?

Krizne situacije, ki zahtevajo analitično razmišljanje, so v zgodovini nesreč vedno obstajale, potreba po analitičnem razmišljanju pa je odvisna od krizne situacije: Za ponavljajoče se nevarnosti, kot so potresi ali hude nesreče, obstajajo načrti za izredne razmere, ki so se v praksi že izkazali, obstajajo podporne strukture, na katere se je mogoče zanesti. V drugih kriznih razmerah se pogosto ne moremo opreti na že pridobljene izkušnje. Zato je sposobnost analitičnega razmišljanja še toliko pomembnejša.

3 Odločanje na podlagi več dejavnikov

Analitično razmišljanje in učinkovito odločanje sta ključnega pomena za uspeh vsake organizacije in posameznika. Ne glede na kontekst pa so vse odločitve odvisne od razvoja in oblikovanja presoje. Težave se pojavijo, ker te presoje pogosto otežujejo različni dejavniki, ki lahko vplivajo na izid. Odločanje zato vključuje analizo informacij ter uporabo različnih strategij in tehnik, da bi učinkovito rešili težave pri odločanju ali določili najprimernejši način ukrepanja.

Sprejemanje odločitev je povezano s številnimi disciplinami, kot sta psihologija in nevroznanost, kar kaže, kako pomembno je za analitično razmišljanje. Obstajajo številne tehnike, povezane z različnimi disciplinami, ki pa v glavnem razlikujejo med odločanjem v skupini ali kot posameznik. Za prostovoljca je to velika razlika, saj bodo glede na obseg odločitve potrebne povratne informacije z drugimi prostovoljci, vodji skupin ali tretjimi osebami.

Vse situacije, v katerih se morate odločati, niso hkrati težave; pogosto gre za precej banalne vsakodnevne odločitve, ki pa so lahko kljub temu zelo pomembne za prizadete osebe. V takih primerih boste potrebovali druge mehke veščine, kot so empatija, komunikacijske spretnosti ali medkulturna kompetenca - s tem ste se verjetno že večkrat srečali pri svojem prostovoljnem delu.

Kako je to povezano s krizo?

Kot prostovoljec v humanitarni organizaciji, ki deluje v krizi, boste težko sprejemali odločitve brez posvetovanja s sodelavci in vodilno enoto. Za pripravo na krizne razmere lahko tehnike odločanja v

skupinah vključujejo sprejemanje odločitev s soglasjem ali sodelovanjem, glasovanje ali metodo, kot je Delphi (interaktivna metoda napovedovanja). Ne glede na to, katero metodo boste na koncu uporabili za sprejetje odločitve, boste vedno poskušali zajeti čim več dejavnikov, pomembnih za odločitev, jih analizirati in poiskati kompromise v korist rešitve.

1.3 Osebne spretnosti

Osebne spretnosti so stvari, v katerih smo dobri - naše prednosti, zmožnosti in lastnosti. Nanašajo se na to, kako se izražate in kako sodelujete z drugimi na delovnem mestu in v vsakdanjem življenju. Z osebo, ki ji primanjkuje teh veščin, ni lahko sodelovati, njena prisotnost pa lahko povzroči razkol v ekipi. Veliko lažje je delati z ljudmi z dobro razvitimi osebnimi spretnostmi, ki prispevajo k ustvarjanju produktivnega in učinkovitega okolja. To je pomembno pri prostovoljnem delu v socialnem sektorju, zlasti v kriznih razmerah. Oseba z dobro razvitimi osebnimi spretnostmi:

- neposredno pove, kaj misli ali čuti.
- je sposoben pozorno poslušati, kar želite povedati, brez prekinitev.
- z vami ravna pošteno in spoštljivo.
- se dosledno obnaša in samokontrolira.
- zna nadzorovati čustva.
- se lahko zanesete na njeno/njeno vljudnost in strokovnost.
- je odprt za vaše pripombe, poskrbi za razumevanje
- sodeluje z vami pri reševanju težave.
- je odgovoren za svoja dejanja.
- je prilagodljiv in se je pripravljen prilagoditi ali spremeniti v korist ekipe.
- prepozna in potrdi vaše prednosti in prispevke.
- vas podpira pri vaših zamislih in je pripravljen prispevati.

V okolju CRISISS sklop osebnih veščin vsebuje pet veščin: samozavedanje, čustveno inteligenco, odpornost, osebni razvoj in samoupravljanje. Izbor veščin ne temelji na določeni metodi ali šoli, temveč na ustreznosti veščin z vidika krize, v katero so vključeni prostovoljci.

1.3.1 Samozavedanje

Samozavedanje vključuje zavedanje različnih vidikov sebe, kot so lastnosti, vedenje in čustva. V bistvu je to psihološko stanje, v katerem je človek sam v središču pozornosti.

Samozavedanje je ena od prvih sestavin samopodobe. Čeprav je samozavedanje nekaj, kar je osrednjega pomena za to, kdo človek je, to ni nekaj, na kar bi se vsak dan močno osredotočal. Namesto tega je samozavedanje vtkano v strukturo posameznika in se pojavlja ob različnih trenutkih, odvisno od situacije in osebnosti. Z drugimi besedami, samozavedanje je zmožnost opazovanja samega sebe s pomočjo introspekcije in refleksije.

Teorija samozavedanja (in poznejše raziskave) kažejo, da ima ta lastnost ključno vlogo pri tem, kako se razumemo in ocenjujemo ter kakšne odločitve posledično sprejemamo. Poleg tega je naša raven samozavedanja v interakciji z verjetnostjo uspeha pri usklajevanju sebe in svojih standardov, kar določa, kako razmišljamo o izidu. Kadar se zavedamo sebe in menimo, da obstaja velika verjetnost uspeha, običajno hitro pripišemo ta uspeh ali neuspeh svojim prizadevanjem. Nasprotno pa, kadar se zavedamo sebe, vendar menimo, da je verjetnost za uspeh majhna, smo nagnjeni k temu, da na rezultat bolj vplivajo zunanji dejavniki kot naša prizadevanja. Seveda je včasih naš uspeh pri usklajevanju z našimi standardi deloma posledica zunanjih dejavnikov, vendar imamo pri svojih uspehih in neuspehih vedno svojo vlogo.

Ker je dobro razvit občutek zase ključni del našega odnosa do drugih in sveta, nam pomaga predvideti vedenje drugih, se zavedati, kako nas drugi vidijo, vedeti, kako se obnašati, in tako delati v skupinah.

Samozavedanje ima številne prednosti:

- Zaradi tega smo lahko bolj proaktivni, bolj sprejemljivi in spodbujamo pozitiven samorazvoj.
- Samozavedanje nam omogoča, da vidimo stvari z vidika drugih, se nadzorujemo, delamo ustvarjalno in produktivno, smo ponosni nase in na svoje delo ter uživamo splošno samozavest.
- Vodi k boljšemu sprejemanju odločitev.
- Z njim smo lahko boljši pri svojem delu, bolje komuniciramo na delovnem mestu ter izboljšamo svojo samozavest in počutje, povezano z delom.

Te prednosti so zadosten razlog za izboljšanje samozavedanja, vendar ta seznam nikakor ni izčrpen. Samozavedanje lahko izboljša praktično vsako izkušnjo, saj je orodje, ki ga lahko uporabite kadar koli in kjer koli, da se postavite v trenutek, realistično ocenite sebe in situacijo ter posledično ukrepate.

1 Pozitivno razmišljanje

Ena od stvari, ki jih lahko prineseta samozavedanje in samogovor, je pozitivno mišljenje. Samogovor je neskončen tok neizrečenih misli, ki se pretakajo po vaši glavi in so lahko pozitivne ali negativne. Nekatere od teh samodejnih misli izhajajo iz logike in razuma, druge pa so lahko posledica napačnih prepričanj, ki nastanejo zaradi pomanjkanja informacij.

Če so naše misli v glavi večinoma negativne, je naš pogled na življenje najverjetneje pesimističen, če pa so naše misli na splošno pozitivne, smo verjetno optimisti, torej ljudje, ki prakticirajo pozitivno mišljenje.

Pozitivno razmišljanje ne pomeni, da namerno ignorirate stiske in neprijetne situacije v življenju, kar je lahko pogosto skušnjava. V resnici pomeni, da se z neprijetnimi situacijami spoprijemamo bolj pozitivno in produktivno.

Kako je to povezano s krizo?

Raziskovalci še naprej raziskujejo učinke pozitivnega razmišljanja in optimizma na zdravje. Med te koristi lahko uvrstimo:

- daljša življenjska doba;
- nižje stopnje depresije in stiske;
- boljše psihično in fizično počutje;
- boljše obvladovanje težav in stresa.

Te so zelo koristne v kriznih razmerah, ko morajo prostovoljci nenehno obvladovati in se spopadati s stresom. Pozitivno razmišljanje omogoča, da se z neprijetnimi situacijami med krizo spoprimemo tako, da se ne le izognemo prevelikemu stresu in negativizmu, temveč tudi zmanjšamo škodo, ki jo ti povzročajo telesu in umu, ter tako ohranimo zdravje in moč, ki ju potrebujemo za soočanje s krizo.

Tukaj je primer, kako deluje pozitivno razmišljanje: ko se soočite s težko situacijo, namesto da bi si rekli: "Tega nikakor ne bom zmogel, to je pretežko", poskusite razmišljati: "Poskusil bom, to je odlična priložnost za učenje! ". Ta nov pristop bo resnično koristen za boljše obvladovanje situacije in bo bolj verjetno prinesel rezultate, ki jih iščete.

2 Samokontrola

Po podatkih Ameriškega psihološkega združenja je samokontrola sposobnost, da poveljujemo svojemu vedenju ter zaviramo ali omejujemo svoje impulze in želje; da smo odgovorni sami zase. To pomeni, da smo sposobni uravnavati svoje vedenje, da bi sledili pravilu ali vrednoti ali da bi izpolnili ideal ali standard.

Samokontrola se ne nanaša le na spreminjanje našega vedenja, temveč tudi na uravnavanje naših misli, čustev in razpoloženj, impulzov in delovanja. Samokontrolo čez dan zelo pogosto prakticiramo: ko se poskušamo nečemu posvetiti in ostati zbrani ali ko se poskušamo počutiti bolje, pa tudi takrat, ko vztrajamo pri nečem težkem in se upiramo predajanju.

Glede na to lahko ugotovimo, da je samokontrola zelo pomembna: je orodje, ki nam bo omogočilo doseči dolgoročne cilje in izzive.

Kako je to povezano s krizo?

Na primeru pandemije Covid-19 lahko raziskujemo, kako sta lahko samozavedanje in samokontrola koristna v času krize. Te veščine ne bodo pomagale le našemu splošnemu duševnemu zdravju, temveč so lahko koristne tudi za zaščito pred vsemi tistimi lažnimi novicami in nevarnimi vedenji, ki jih morda spodbujajo nekateri ljudje, kot je zavračanje nošenja maske ali neupoštevanje socialne distance. Lažje bi nam bilo slediti svojim impulzom in narediti udobno stvar, vendar vemo, da so varnostni ukrepi namenjeni naši zaščiti in služijo višjemu dobremu, zato bomo vadili samokontrolo, da jim bomo sledili. Ne moremo nadzorovati dejanj drugih, lahko pa nadzorujemo svoje odzive.

Pomanjkanje samokontrole je vedno nevarno za naše dobro počutje, kar še posebej velja za krizo. Vodi namreč v slabe odločitve (ki temeljijo na impulzih, takojšnjih nagradah ali čustvih) in v negativne odzive, ko ne dobimo želenega, kot so jeza ali nezdrave strategije obvladovanja. Ko se soočamo s krizo, so stres, neprijetnosti in frustracije precej pogosti. Zato je bolj kot kdaj koli prej pomembno, da treniramo samokontrolo, da bomo lahko ohranili stabilnost, sprejemali dobre odločitve in uspešno sledili načrtom za dosego svojih plemenitih ciljev.

3 Sprejemanje odločitev

Odločanje je še en ključni element samozavedanja, saj zahteva veliko znanja o situaciji, sebi in vseh vpletenih posameznikih. Boljše kot je vaše razumevanje in ocena sebe in situacije, boljše odločitve boste sprejemali.

Postopek odločanja vključuje tehtanje koristi in stroškov izbire, predvidevanje posledic in izbiro, ki bo verjetno prinesla boljši izid. Ta proces zahteva veliko energije in čim več informacij. Pogosto se v vsakdanjem življenju velikokrat odločamo samodejno, na podlagi svojih prejšnjih izkušenj; ko pa se soočimo z novo situacijo, si moramo vzeti nekaj časa, da sprejmemo informirano odločitev, pri čemer moramo upoštevati znanje, ki ga potrebujemo, morebitne koristi in tveganja ter svoje predsodke in slepe pege.

Kako je to povezano s krizo?

Sprejemanje odločitev je stresno, v krizi pa je lahko še težje zaradi negotovosti, težav z jasnim razmišljanjem ter pomanjkanja informacij in časa. Izpopolnjevanje spretnosti odločanja je lahko odličen način za premagovanje tesnobe in strahu, ki sta povezana s procesom odločanja.

V času sprememb in krize se ljudje soočajo z velikim številom dejavnikov, od katerih nekatere lahko nadzorujejo, drugih pa ne. Če poskušamo sprejemati odločitve na podlagi dejavnikov, ki jih ne moremo nadzorovati, ali vprašanj, ki jih ne moremo poznati, tvegamo, da bomo ujeti v analitično paralizo. Če delujemo znotraj svojega okvira in ga po potrebi prilagajamo, lahko modeliramo in raziskujemo scenarije z večjo stopnjo natančnosti. Za prostovoljce in strokovnjake, ki posredujejo v kriznih razmerah, je lahko sposobnost iskanja novih rešitev problemov ali sprejemanja težkih odločitev ključna veščina pri njihovem delu.

1.3.2 Čustvena inteligenca

Biti čustveno inteligenten pomeni, da razumemo, kaj čutimo, zakaj se tako počutimo in kako se na ta čustva ustrezno odzvati. Z drugimi besedami: poimenovanje, razumevanje in obvladovanje čustev.

Čustva so bistveni del našega bistva, vendar jih je včasih težko razumeti. Poznavanje tega, kaj v resnici čutimo, razmišljanje o tem in pogovor o teh čustvih so ključni del razvijanja čustvene inteligence. Izogibanje čustvom, neposluh za njih ali pretirano navdušenje nad njimi nas lahko pripelje do problematičnih situacij in stiske. Poleg tega nam lahko čustva resnično pomagajo pri sprejemanju odločitev, zato nima smisla, da jih poskušamo iz njega odstraniti.

1 Duševno zdravje

Čustvena inteligenca je ključnega pomena za razvoj pozitivnega duševnega zdravja. In kaj je to? Ljudje imajo dobro duševno zdravje ne le zato, ker nimajo diagnosticiranih duševnih težav, ampak ker so pridobili nekatere sposobnosti, ki jih varujejo pred razvojem takšnih težav. Te sposobnosti so: učenje, vzpostavljanje in ohranjanje pozitivnih odnosov, spoprijemanje z negotovostjo in spremembami ter zlasti obvladovanje tako "pozitivnih" kot "negativnih" čustev.

Svetovna zdravstvena organizacija je poudarila, da bo vsak četrti človek na svetu kdaj v življenju imel težave z duševnim zdravjem. Glede na te podatke lahko ugotovimo, da je zelo pomembno ozaveščati, razumeti, kaj je duševna motnja in kako lahko spodbujamo dobro duševno zdravje. S tem lahko pomagamo preprečiti razvoj duševnih motenj in doseči ljudi, ki trpijo, ter jim zagotoviti pomoč.

Duševno zdravje ni individualna odgovornost in duševna bolezen ni osebni neuspeh. Družbe in vlade so dolžne izvajati politike in programe za duševno zdravje ter izboljšati življenjske razmere prebivalstva, da bi zmanjšale tveganje za razvoj težav z duševnim zdravjem in odpravile ovire pri dostopu do zdravljenja. Glede na to obstaja nekaj majhnih, a pomembnih stvari, ki jih lahko kot posamezniki storimo za doseganje prej omenjenih sposobnosti, ki nam pomagajo razviti dobro duševno zdravje. Niso prirojene, lahko jih treniramo!

Kako je to povezano s krizo?

Pandemija je močno ogrozila duševno zdravje. Karantena in samoizolacija lahko negativno vplivata na naše počutje, poleg tega pa se pojavljajo še strahovi, povezani z okužbo, razočaranjem in dolgočasjem ter pomanjkanjem informacij in zalog. Med pandemijo je bilo veliko skupin izpostavljenih tveganju za težave z duševnim zdravjem, na primer otroci in mladostniki; starejši odrasli; osebe, ki jim grozi nasilje v družini; osebe z ekonomskimi težavami ali v slabem socialno-ekonomskem položaju; zdravstveni delavci v prvi liniji, ki so imeli veliko delovnih obremenitev, sprejemali so odločitve o življenju in smrti ter bili izpostavljeni nevarnosti okužbe; zlasti ženske, ki morajo usklajevati šolanje na domu, delo od doma in gospodinjska dela; in ljudje, ki so imeli v preteklosti težave z duševnim zdravjem ali odvisnostjo, kar se je še poslabšalo, ker se niso mogli srečati s svojimi rednimi podpornimi skupinami.

Zaznana socialna izolacija in osamljenost povzročata številne psihološke simptome. Med njimi so depresija, tesnoba in posttravmatski stres, ki negativno vplivajo na kakovost življenja. Ti so lahko skupni drugim krizam, tako osebnim kot družbenim, vendar jih lahko posredujejo telesne dejavnosti

zunaj doma ali socialna podpora; prisilna socialna izolacija v okviru pandemije je tisto, kar jo razlikuje od drugih okoliščin.

Razvito pozitivno duševno zdravje nam lahko pomaga pri spopadanju z novimi težavami in strahovi ter pri pomoči drugim ljudem, ki nas morda potrebujejo, saj lahko naše sposobnosti preprečijo, da bi se počutili preobremenjene, in tako lahko obvladujemo situacijo. Vendar moramo zaradi vseh teh tveganj, ki smo jih omenili, poskrbeti za svoje duševno in tudi telesno zdravje, saj so ti omejevalni ukrepi nedvomno vplivali na dobro počutje ljudi na vseh področjih. In ne pozabite prositi za pomoč, če jo potrebujete!

2 Socialna inteligenca

Socialna kompetenca je stopnja, do katere smo učinkoviti v socialnih interakcijah z drugimi, vključno z ustvarjanjem in vzdrževanjem socialnih odnosov, sodelovalnimi in prilagodljivimi spretnostmi ter prilagajanjem vedenja zahtevam različnih socialnih okolij.

Čustvena inteligenca nam lahko pomaga v odnosih z drugimi. Če si vzamemo čas in pozorno prisluhnemo svojemu partnerju, družini, prijateljem ali sodelavcem - če se poskušamo vživeti v njihova čustva -, se bodo počutili razumljene. In ko se oseba počuti razumljeno, je veliko bolj verjetno, da vam bo vaša prizadevanja vračala in se trudila biti bolj razumevajoča do vas. Prav tako nam lahko čustvena inteligenca pomaga pri reševanju konfliktov: če smo sposobni uravnavati svoja čustva, ko obravnavamo nesoglasja ali nesporazume, bomo lažje mirno komunicirali in se tako z drugo osebo pomirili.

Kako je to povezano s krizo?

Ko se soočamo s krizo, je komunikacija ključnega pomena: med stresom moramo hitro ukrepati in doseči soglasje. Zato moramo znati pravilno podajati informacije in biti pozorni na to, kaj govorijo drugi, hkrati pa moramo poskrbeti za občutke članov ekipe. Pri teh izzivih nam lahko pomaga usposabljanje naše socialne inteligence.

Socialna inteligenca je lahko zelo koristna tudi takrat, ko moramo obvladovati medosebne konflikte, ki so lahko pogosti v zapletenih razmerah, kot je kriza. Nekatere stvari, ki se zdijo enostavne, so lahko v resnici zelo težke, vendar imajo velik pomen, ko želimo rešiti konflikt, zato je pomembno, da jih treniramo. Pri tem mislimo na sposobnosti, kot so: znati reči ne ali izraziti nestrinjanje, izraziti čustva, bodisi pozitivna bodisi negativna; pogajati se ter spoštovati čustva in mnenja drugih.

Ko se soočamo z negotovostjo, strahom in stresom, lahko pozitivni in negovalni odnosi v našem okolju ustavijo in celo spremenijo našo stisko. Če smo del skupine, si lahko vzamemo čas za krepitev občutka pripadnosti, asertivne komunikacije in skrbi med člani, kar je dober način za preprečevanje stresa in izgorelosti ter nas lahko pripravi na trenutke, ko se bomo morali soočiti s krizo, kar nam bo pomagalo doseči boljše in hitrejše rezultate.

3 Empatija

Morda ste že kdaj slišali izraz "postavite se v čevlje nekoga drugega". In morda že veste, da se nanaša na empatijo, na to, da ste empatični do nekoga. Toda ali lahko empatijo natančno opredelite?

Empatija je sposobnost razumevanja čustev, situacije ali življenjskih okoliščin, mnenja, stališča, ki se razlikuje od lastnega. Pomeni, da se lahko povežemo z drugimi ljudmi in vemo, kaj potrebujejo, želijo ali čutijo. Ta povezava krepi našo sposobnost pomagati ljudem in je osnova altruističnega vedenja.

Ne zamenjujte tega za sočutje: biti empatičen z nekom ne pomeni nujno, da se z njim strinjate ali da vam je všeč, ampak da ga razumete. Prav tako empatija ne pomeni, da vam je nekoga "žal" ali da se vam ga "smili". Empatija je tisto, kar omogoča, da je vsakdo od nas viden, slišan in da se odzove na njegove potrebe.

Kako je to povezano s krizo?

Ko se soočamo s kritičnim obdobjem, polnim strahu in stresa, je pomembno, da skrbimo za druge ljudi enako kot zase, če ne še bolj. V teh časih moramo bolj kot kdaj koli prej stopiti skupaj, se opolnomočiti in prispevati k cilju po svojih najboljših močeh. Vedno pa je potrebna tudi empatija: sodelovanje in povezovanje sta tista, ki lahko omogočita preživetje in razcvet družbe kot celote.

Po drugi strani pa lahko pomoč drugim zagotavlja občutek nadzora in moči v obdobju, ki je lahko preobremenjujoče. Ko se svet zdi nepredvidljiv in kaotičen, je iskanje oprijemljivih načinov, kako narediti nekaj dobrega in izboljšati stvari za nekoga drugega, lahko vir tolažbe. Izvajanje empatije med pandemijo ali krizo ne le odpre vaš um za to, kar doživljajo drugi, ampak lahko zagotovi tudi socialno povezavo, ki lahko pomaga premagati občutke osamljenosti in stiske. Kljub temu se moramo zavedati, da moramo prisluhniti in poskrbeti zase, da lahko pomagamo drugim, in to ni sebičnost - to je samoempatija.

V težkih časih se je treba zavedati, da smo vsi skupaj! Razmišljajte drug o drugem, storite, kar lahko, da se podprete, in prosite za pomoč, če jo potrebujete.

1.3.3 Odpornost

Odpornost ni le sposobnost, da se po neugodnih razmerah vrnemo nazaj. Je več kot to - sposobnost doseganja ciljev tudi ob večjih izzivih. Odpornost kot razvojni proces vključuje predvsem delovanje ali notranjo sposobnost posameznikov vseh starosti, da izkoristijo svoje notranje prednosti, sodelujejo z drugimi in poiščejo zunanje vire za uspešno preoblikovanje stresnih situacij ali nesreč v priložnosti za učenje in uspeh.

Danes se odpornost razume kot interakcijski proces treh elementov:

1. individualne osebne prednosti = individualni zaščitni dejavniki (kot so optimizem, samoučinkovitost, kognitivna prožnost itd.),
2. relacijski viri = nahajajo se zunaj posameznika (družina, skupina vrstnikov, pomembni drugi).
3. kontekstualni viri = izobraževalne, kulturne in rekreacijske ustanove, kohezija skupnosti.

Ker so ti trije elementi med seboj povezani, bo izboljšanje enega od njih povzročilo izboljšave tudi na drugih področjih. Poleg tega je rast čez nekaj časa eksponentna, saj je vsak uspeh večji od prejšnjega in vpliva na vse tri elemente odpornosti.

Prostovoljstvo samo po sebi prispeva k razvoju treh elementov odpornosti. Prostovoljstvo krepi skupnosti, poglablja in osmišlja odnose ter omogoča prostovoljcem, da razvijejo osebne prednosti, ki so potrebne za obvladovanje stresnih, travmatičnih in neugodnih življenjskih situacij.

Kako se prostovoljstvo v času pandemije razlikuje od prostovoljstva kadar koli drugje?

Odpornost je večplastna sposobnost. Za soočanje z izzivi in ustrezno odzivanje je treba uporabiti vse svoje vire, tako notranje kot zunanje, vključno z osebnimi odnosi. Dobra novica je, da lahko z izboljšanjem svojih virov pripomoremo k razvoju odpornosti, pri čemer lahko to storimo na več načinov.

Raziskovalci so opravili obsežen pregled literature o odpornosti in opredelili te ponavljajoče se individualne prednosti, ki posameznikom pomagajo učinkovito obvladovati neugodne in zelo stresne situacije:

- Inteligenca in kognitivne sposobnosti
- Izvršilne funkcije
- Spretnosti reševanja problemov
- Enostaven temperament
- Pozitivni učinek
- Pozitiven pogled ali čustva
- Smisel za humor
- učinkovito samokontrolo ali samoregulacijo
- Ustvarjalno razmišljanje
- Agencija in samoučinkovitost
- Prilagodljivost in usposobljenost
- Vera ali duhovnost
- Okvir za oblikovanje pomena

1 Optimizem

Optimizem je sposobnost, da opazimo in pričakujemo pozitivne stvari, da se osredotočimo na tisto, kar lahko nadzorujemo, in da ciljno ukrepamo. Optimisti na težave gledajo kot na učne izkušnje ali začasne ovire. Tudi najbolj nesrečen dan jim obljublja, da bo "jutri verjetno bolje". Ljudje z optimistično naravnanostjo si bodo bolj verjetno še naprej prizadevali za svoje cilje, tudi če se bodo soočili z ovirami, izzivi in neuspehi. Takšna vztrajnost na koncu pomeni, da je bolj verjetno, da bodo dosegli svoje cilje. Pomembno je, da se ne osredotočamo le na to, da "ostanemo pozitivni", in ne upoštevamo drugih čustev, temveč mora biti cilj, da poskušamo pogledati na svetle plati, hkrati pa se zavedati težav v situaciji. Zato je pomembno, da se osredotočite na ohranjanje zdrave, realistične ravni optimizma.

Kako je to povezano s krizo?

Prostovoljci, ki so v krizi priskočili na pomoč, so bili svetilnik nesebičnosti in optimizma. Prostovoljstvo je koristno za obe strani - prinaša koristi skupnostim in prostovoljcem samim. Raziskave kažejo, da se je pri tistih, ki so med krizo pandemije Covid-19 nadaljevali s prostovoljnim delom, zadovoljstvo z življenjem in psihološka stiska bistveno in bistveno manj zmanjšala kot pri tistih, ki so prenehali s prostovoljnim delom ali ki sploh niso bili prostovoljci. Tisti, ki so nadaljevali s prostovoljnim delom, so poročali o nižji stopnji osamljenosti. Zdi se, da je ohranjanje prostovoljske dejavnosti pomemben zaščitni dejavnik v času stresa in prinaša bolj optimističen pogled.

Prostovoljstvo lahko zmanjša tveganje za umrljivost in omejitev telesnega delovanja, vodi k večji telesni dejavnosti in prispeva k boljšim psihosocialnim rezultatom, kot so večji optimizem in manj depresivnih simptomov ali osamljenosti.

2 Mentalna agilnost

Mentalna agilnost je sposobnost, da na situacije gledamo z več vidikov ter da razmišljamo ustvarjalno in prožno. Vsi smo nagnjeni k temu, da si predstavljamo najhujše, temu pravimo katastrofiziranje. Mentalno agilnost je mogoče trenirati in se izogniti predstavljanju najslabših scenarijev. Možno se je naučiti, kako usmeriti strah, kako razmišljati o najverjetnejših izidih situacije.

Kako je to povezano s krizo?

V krizi, ko se realnost spreminja iz dneva v dan (ali celo iz ure v uro), ko ni mogoče z gotovostjo vedeti, kaj nas čaka, ali kako najbolje ukrepati, ni časa za popolnost. V krizi je potrebna agilna miselnost. V teh negotovih časih se moramo hitro približati in razumeti spreminjajočo se širšo sliko, nato pa se približati kratkoročnim ukrepom, ki jih je treba izvesti. To je zaradi preobremenjenosti z informacijami in nenehnih sprememb težko storiti. Za boj proti raztresenosti potrebujemo miselno agilnost, da lahko preklapljamo med osredotočenostjo, prilagodljivostjo in zavedanjem.

Mentalna agilnost je prepletena tudi s kontekstualnimi viri. Skupnosti se soočajo z novimi, neznanimi izzivi. Njihovi stari načini delovanja ne pokrivajo trenutnih potreb njihovih članov. Volunterstvo omogoča prepoznavanje potreb skupnosti in samoorganizacijo okoli njih. Zahvaljujoč organizaciji na lokalni ravni je odziv hitrejši in na voljo na kraju in ob času, ko je najbolj potreben. Prepoznavanje potreb skupnosti v času pandemij in postati prostovoljec za odzivanje nanje naredi skupnosti močnejše in odpornejše.

3 Prednosti značaja

Značajska moč je sposobnost uporabe svojih največjih prednosti za pristno sodelovanje, premagovanje izzivov in ustvarjanje življenja v skladu s svojimi vrednotami. Za besedama močne značajske lastnosti se skrivata *zanesljivost in vestnost,* ki ju lahko obravnavamo kot dve plati istega kovanca, saj gre pri obeh za "dobro" vedenje v skladu z osebnimi vrednotami in etičnim kodeksom. Ko začnete opravljati prostovoljno delo, je pomembno, da se spomnite, da ste tam zato, da pomagate, in ne zato, da bi se dokazovali. Prostovoljstvo od vas zahteva, da ste nesebični in se osredotočite le na to, kako lahko ustvarite pomemben učinek. Odlični prostovoljci to razumejo in so pripravljeni storiti vse, kar je mogoče, da bi dosegli pozitivne spremembe. Pomembno je, da ostanete skromni.

Kako je to povezano s krizo?

Krize razkrivajo značaj. Mediji so polni zgodb o navdihujočem altruizmu, značaju ali sebičnosti. Nacionalni svet prostovoljskih organizacij v Angliji nas opozarja, da nas pri prostovoljskih prizadevanjih čaka "maraton in ne sprint". Krize so priložnost, da izpopolnimo in privzgojimo značajske prednosti, ki jih naše skupnosti vse bolj potrebujejo od nas.

4 Samoregulacija

Samoregulacija je sposobnost spreminjanja misli, čustev, vedenja in fiziologije za dosego želenega rezultata. Samoregulacija se ukvarja s tem, kako nadzorujete in upravljate sebe in svoja čustva, notranje vire in sposobnosti. Vključuje tudi vašo sposobnost obvladovanja impulzov.

Učenje obvladovanja omenjenih področij osebnosti, zlasti čustev, vam bo pomagalo pri samoregulaciji. Ključno je, da razumete svoje reakcije, čustvene odzive ali miselne usmeritve v stresnih situacijah. Vadite lahko z refleksivnim razmišljanjem o situacijah, da analizirate, zakaj smo ravnali tako, kot smo ravnali. To nam lahko pomaga, da se bomo v prihodnje obnašali bolj nadzorovano. Takrat bomo morda znali zavestno usmeriti svoje nenadzorovane reakcije v pozitivno nadzorovane.

Kako je to povezano s krizo?

Po pričevanju in delu v krizi si morajo prostovoljci vzeti čas za počitek, se ponovno povezati s svojimi bližnjimi in se počasi vrniti v običajne življenjske navade. Mnogi ljudje bodo izkušnje doživljanja ali dela v izrednih razmerah predelali v nadurah - razmišljali bodo o tem, kaj so se naučili, o moralnih ali etičnih dilemah, na katere so naleteli, in o človeškem trpljenju, ki so mu bili priča. Prostovoljcem je pomembno pomagati pri razumevanju in soočanju z njihovimi izkušnjami v izrednih razmerah, tako da jim zagotovimo prostor in čas za razmislek, učenje samoregulacije.

5 Povezava

Povezanost je sposobnost vzpostavljanja in ohranjanja močnih, zaupanja vrednih odnosov. Dobri odnosi so temelj odpornosti in vir podpore v težkih časih. Vzdržujte odnose z družino in prijatelji ter boste imeli ob sebi vedno takojšnjo, zaupanja vredno in zanesljivo podporno mrežo. Povezanost je močno povezana s sočutjem, ki je pomemben del tega elementa. Sočutje nas poleg empatije vodi k

temu, da ukrepamo, da bi pomagali drugi osebi, ne le, da z njo sočustvujemo. Drugi del povezanosti je prisotnost: pozornost je močan povezovalni element. Vendar je za povezovanje potrebna točka ravnovesja.

Kako je to povezano s krizo?

Povezanost kot element veščine odpornosti nam omogoča boljše komuniciranje in vzpostavljanje odnosov z drugimi, tudi med prostovoljnim delom lahko izboljša naše socialne odnose. Skrb za nekoga drugega, želja, da bi mu pomagali, da bi bili občutljivi in prisotni, na primer kot prostovoljci, je dobra za osebo, za njene bližnje in za družbo.

Prostovoljstvo je odlična priložnost za spoznavanje novih ljudi. Prostovoljci so v stiku z ljudmi, ki jim nudijo pomoč, ter z drugimi prostovoljci in aktivnimi državljani. Dobijo priložnost, da navežejo nove stike in prijateljstva ter izkusijo resnično človeško povezanost. Pravila socialnih stikov so se izjemno spremenila, npr. med pandemijo Covid-19. Ljudje se trudijo najti ravnovesje med fizično varnostjo in hkratnim občutkom povezanosti z drugimi.

Prostovoljstvo ponuja priložnosti za ohranjanje resničnih človeških stikov, ustvarjanje novih odnosov in celo izboljšanje socialnih in odnosnih spretnosti. Občutek te povezanosti je velika spodbuda za odnosne vire, ki so bistveni element človekove odpornosti.

6 *Samozavedanje*

Samozavedanje je sposobnost, da ste pozorni na svoje misli, čustva, vedenje in fiziološke reakcije. Samozavedanje je osnova številnih drugih mehkih veščin, ne le osebnih, temveč tudi socialnih.

Samozavedanje vključuje razumevanje samega sebe in tega, kako se boste verjetno odzvali na situacije. Samozavedanje nam omogoča, da gradimo na pozitivnih lastnostih in se zavedamo vseh negativnih lastnosti, ki lahko zmanjšajo našo učinkovitost. Samozavestni ljudje se zavestno odločajo za izboljšanje svojega življenja, kadar koli je to mogoče, in se učijo iz preteklih izkušenj. Morda se boste morali bolje zavedati svojih prednosti, slabosti in omejitev.

Kako je to povezano s krizo?

Pri prostovoljnem delu smo vedno postavljeni pred izziv. Izzivi nas pri prostovoljstvu v tujini silijo k razmišljanju o drugih: drugih kulturah, drugih načinih bivanja. Toda ko razmišljamo o drugih, razmišljamo tudi o sebi, preizprašujemo svoje navade, čustva in dejanja. To nam pomaga, da se še bolje spoznamo. Samozavedanje lahko pomaga zmanjšati frustracije in tesnobo, ki se lahko pojavita, ko se soočimo z nečim povsem novim. Prav tako lahko pomaga osebi, da se zaveda svojega namena.

7 *Agencija in samoučinkovitost*

Samoučinkovitost je prepričanje posameznika o njegovi zmožnosti, da bo uspel v določeni situaciji - kako ljudje razmišljajo, se obnašajo in čutijo. Samoučinkovitost lahko vpliva ne le na to, kako se počutite, temveč tudi na to, ali boste uspešno dosegli svoje cilje. Samoučinkovitost je del samosistema, ki ga sestavljajo posameznikova stališča, sposobnosti in kognitivne spretnosti. Osebna učinkovitost se razvije na podlagi štirih virov informacij: dosežkov uspešnosti, nadomestnih izkušenj, verbalnega prepričevanja in čustvenega vzburjenja.

Agencija ustvarja spremembe z delovanjem. Za premagovanje tega pogleda na neenakosti so ključnega pomena posredovanje ljudi ter kolektivno delovanje in spodbujanje solidarnosti in empatije v družbi.

Kako je to povezano s krizo?

V študiji "Človeški promet: V študiji "Human Human Traffic": Skills, Employers and International Volunteering" je med prostovoljci razvita samoučinkovitost ali samozavest na šestem mestu med desetimi najpomembnejšimi mehkimi veščinami, ki so jih pridobili prostovoljci.

8 Smisel za humor

Smisel za humor je sposobnost uporabe humorja za doseganje želenih rezultatov. Humor lahko preoblikuje naša čustva in spremeni naše razmišljanje.

Kako je to povezano s krizo?

V zgoraj omenjeni študiji je veliko prostovoljcev povedalo, da bolje razumejo, kako sta humor in zabava nujna in dragocena dela delovnega življenja, zlasti v težkih razmerah. Vendar so delodajalci prostovoljstvo običajno povezovali s kriznimi razmerami, dobrega smisla za humor pa niso videli kot rezultat te izkušnje. Na seznamu desetih najboljših mehkih veščin, pridobljenih med prostovoljstvom, je bil smisel za humor ocenjen na desetem mestu.

9 Vera, duhovnost, občutek smisla

Življenje lahko doživljamo kot smiselno, če čutimo, da imamo pomen, ki presega trivialni ali trenutni, da imamo namen ali da imamo skladnost, ki presega kaos. Ta občutek je težko ubesediti, vendar ga je težko prezreti, ko ne veš, kdo si in kaj si želiš. Iskanje pravega sebe je razsvetljujoča izkušnja.

Kako je to povezano s krizo?

Ponuditi svoje storitve kot prostovoljec skupnosti je koristno tako za skupnost kot za posameznika. Zlasti v času pandemij je lahko zelo težko videti smisel v svojih dejanjih ali se počutiti povezane z drugimi ljudmi okoli nas. Duševno počutje je na preizkušnji, saj se moramo spopadati z zaporami in pravili, ki vplivajo na naše običajne načine povezovanja z drugimi.

Prostovoljno delo v času pandemij lahko prispeva k posameznikovim zaščitnim dejavnikom, saj:

- povečanje samozavesti in občutka lastne učinkovitosti z vadbo različnih spretnosti in doseganjem različnih ciljev;
- jim pomaga ohranjati telesno zdravje;
- jim omogoča pridobivanje poklicnih izkušenj;
- prinaša zabavo in zadovoljstvo;
- ustvarjanje priložnosti za smiselno sodelovanje - tako občutek sodelovanja kot občutek namena sta bistvena dela dobrega počutja;
- je odlična priložnost za novo čustveno in duhovno rast.

Ohranjanje duševnega zdravja in dobrega počutja je izziv, s katerim se mora soočiti vsak od nas, zlasti med pandemijo. Prostovoljstvo ponuja dobro priložnost, da ne le ohranimo ravnovesje, ampak celo razvijamo svoje prednosti sredi krize.

10 Dosežki

Človek, ki naredi nekaj (ali je del nečesa), kar koristi drugim in svetu zunaj njega, je dosežek. Zaključeno delo ali projekt prav tako vključuje spremembo. Dosežek predstavljajo stvari, na katere ste še posebej ponosni, ker menite, da ste jih opravili zelo dobro ali pa jih je bilo še posebej težko narediti in drugim ljudem to morda ni uspelo.

Kako je to povezano s krizo?

Izkušnje in dosežke prostovoljca je treba navesti tako kot pri delovnem mestu in zajeti bistvo njegove/njene vloge ter opis, ki poudarja uporabljena znanja in spretnosti.

Strokovnjaki so osredotočeni na to, kaj bo sledilo; pogosto si ne vzamejo časa, da bi spremljali, merili ali preštevali impresivne dosežke, ki so jih dosegli pri svojem delu. Pomembno je, da prostovoljce spomnimo, kako impresivni so lahko njihovi dosežki. Pravzaprav si jih morajo zapisati, da bi jih izpostavili in tako pritegnili delodajalce.

1.3.4 Osebni razvoj

Osebnostni razvoj je vseživljenjski proces. Predstavlja način, kako ljudje ocenijo svoje sposobnosti in lastnosti, razmislijo o svojih življenjskih ciljih in si zastavijo cilje, da bi čim bolj izkoristili in uresničili svoj potencial. Osebni razvoj opredeljujejo številne ideje; ena od njih je Maslowov proces samouresničevanja, ki pravi, da imajo vsi posamezniki vgrajeno potrebo po osebnem razvoju. Kateri od posameznikov jih lahko razvija, je odvisno od posebnih potreb, ki jih je treba zadovoljiti v obliki hierarhije.

Osnovne človekove potrebe so bile vedno potreba po hrani, pijači in telesni zaščiti, tako z obleko kot z ustreznim prostorom. Vendar moramo v današnjem kompleksnem okolju osnovnim potrebam dodati še potrebe po zdravstveni in socialni oskrbi ter izobraževanju. Zadovoljevanje teh osnovnih človekovih potreb je danes ena od temeljnih človekovih pravic. Ljudje si danes ne prizadevajo le za zadovoljitev svojih osnovnih potreb, temveč tudi za življenje v blaginji. To pomeni tudi, da ljudje živijo v varnem, zdravem in svobodnem okolju. Blaginja je predpogoj za človekovo srečo in njegov dejanski razvoj. Življenje v blaginji nas samo po sebi ne naredi srečne, vendar nam pomaga, da smo lahko srečni, zadovoljni in ustvarjalni. Blaginja družbene skupnosti in človeštva bi morala biti končni cilj celotne družbene strukture.

Kako je to povezano s krizo?

Kriza je dogodek v normalnem toku človekove rasti, ko pride do dramatične spremembe ali premika in povzroči nenormalne odzive. Situacijska kriza se pojavi kot neobičajni in izredni dogodki, ki jih posamezniki ne morejo napovedati ali nadzorovati (npr. grožnja pandemije z boleznijo in smrtjo). Situacijska kriza je naključna, nenadna, šokantna in intenzivna. Eksistencialna kriza vključuje notranji konflikt in tesnobo, ki lahko prizadenejo posameznikov namen, odgovornost, neodvisnost, predanost in svobodo.

Ne glede na vrsto krize vsaka ovira posameznikov osebni razvoj ali osebnostno rast. Zaradi te pomembnosti je osebno dovolj opremljen za življenjske izzive in posledične spremembe. Zato je lahko proces prilagajanja novim okoliščinam in izgradnje potrebne odpornosti krajši.

Za cilje projekta smo izbrali veščine, ki lahko predstavljajo osnove zahtev pri soočanju s krizami v prostovoljstvu.

1 Zdrava miselnost

Zdravo miselnost lahko opredelimo kot iskanje načina, kako rasti na podlagi svojih misli in čustev, namesto da bi jim dovolili, da nadzorujejo naše življenje. Poleg tega ne pomeni, da smo obsedeni s pozitivno miselnostjo in nad njo. V tem smislu bi se morali raje osredotočiti na gojenje zdrave miselnosti. V ta namen bomo uporabili pristop petih C-jev, kako jo zgraditi:

- Umirjenost (sposobnost umirjanja uma, ko je pod pritiskom; iskanje strategij in praks)
- Jasnost (imeti jasno predstavo o tem, kaj je za vas pomembno; razjasnite si svoje prednostne naloge, vrednote, cilje...)
- Sočutje (omogoča sprejemanje sebe in drugih, oblikovanje zdravih pričakovanj brez primerjanja, pritiskov, dvomov itd.)
- Koncentracija (gre za predanost in predanost, osredotočenost na pomembne stvari).
- Pogum (pomaga nam pri ukrepanju brez odlašanja)

Kako je to povezano s krizo?

Več sestavin zdravega načina razmišljanja je predpogoj za odzivanje na krizne dogodke v našem življenju. Eden od bistvenih elementov je, da si nedvomno postavimo zdrave meje. Meje imajo v našem življenju ključno vlogo, zlasti kadar se počutimo tesnobno ali doživljamo krizo. Če vemo, kaj potrebujemo, in te potrebe sporočimo, lahko s tem zaščitimo svoje duševno zdravje. Slednje je še posebej pomembno v vseh poklicih pomoči v krizi. Mednje vsekakor spadajo tudi pomočniki in prostovoljci. Osnove takšnega odnosa se utemeljujejo s tem, kako oseba predeluje lastna čustva, išče svetle točke, izvaja skrb zase in gradi sposobnost čustvenega ravnovesja.

2 Osebna etika

Etična načela, ki jih oseba uporablja pri sprejemanju odločitev in ravnanju v osebnem okolju, označujemo kot osebno etiko. Osebna etika se nanaša na prepričanja osebe o tem, kaj je prav in kaj narobe, in jo vodi pri odločitvah. Edinstvena etika osebe bo določala, kako bo ravnala v določenih situacijah in kako bo rasla. Ko govorimo o osebni etiki, mislimo na etična načela, ki jih oseba uporablja pri sprejemanju odločitev ter osebnem in poklicnem ravnanju. Ta etična načela vplivajo na različne vidike posameznikovega življenja, npr. na cilje in vrednote. Lahko tudi rečemo, da osebna etika temelji predvsem na osebnih vrednotah.

Osebne vrednote so globoko zakoreninjeni standardi, ki vplivajo na skoraj vse vidike našega življenja. Na naše moralne presoje, vedenje, odnose z drugimi ljudmi, odločitve v življenju, na to, kaj si drugi mislijo o nas, in ne nazadnje na naše najpomembnejše osebne cilje. Ni nujno, da so vrednote boljše ali slabše. Razlike, ki jih cenimo vrednote, v prvi vrsti niso posledica racionalnih odločitev, temveč dolgotrajnega procesa, v katerem smo ponotranjili vrednote svoje okolice. Ker so vrednote ponotranjene in globoko zasidrane v nas, vsaka primerjava v smislu "moje, naše so boljše, pravilnejše, primernejše" vodi kvečjemu v nerazumevanje in konflikte. Seveda obstajajo nekatere vrednote, ki jih ljudje cenijo univerzalno. Druge vrednote odražajo duh časa svojega zgodovinskega obdobja, kulturnega okolja in trenutne družbene klime.

Kako je to povezano s krizo?

Ko se soočamo s krizami ali jih vodimo, je treba upoštevati osebno etiko,

- spodbujati občutek zaupanja in podpore.
- lažje sprejemanje odločitev in ukrepanje v zahtevnih situacijah (lažje in poenostavljeno).
- pomagati pri vzpostavitvi ustreznih standardov lastnega vedenja (sprejemanje odločitev na podlagi njihove etične narave).
- podporna motivacija (pripravljenost narediti dodaten korak, da bi nalogo opravili na pravilen način).
- preprečuje motive za morebitno osebno zlorabo druge osebe.
- se konkretno odraža v dejanjih osebe v vrednotah, kot so poštenost, zvestoba, integriteta, spoštovanje, nesebičnost, odgovornost).

3 Tip osebnosti

Psihološko klasifikacijo različnih tipov posameznikov označujemo kot tipe osebnosti. Včasih jih razlikujemo od osebnostnih lastnosti - manjše skupine vedenjskih nagnjenj. Po teoriji psiholoških tipov osebnosti C. G. Junga lahko ljudi v splošnem opredelimo (v dihotomijah) kot

- Ekstravertiranost in introvertiranost (smer in vir izražanja energije). Za ekstravertne osebe je vir predvsem zunanji svet, za introvertirane pa predvsem njihov notranji svet).
- Čutenje proti intuiciji (predstavlja metodo, s katero nekdo zaznava informacije. Čuteča oseba v glavnem verjame v informacije, ki jih prejme neposredno iz zunanjega sveta. Intuitivna oseba verjame predvsem v informacije iz notranjega sveta).
- Mišljenje proti čutenju (zaznava, kako oseba obdeluje informacije. Mišljenec prejema informacije predvsem na podlagi logike. Občutek pomeni, da se oseba odloča na podlagi čustev - na podlagi tega, kar čuti).
- presojanje proti zaznavanju (odraža, kako oseba izvaja informacije, ki jih obdeluje. S presojanjem oseba organizira vse svoje življenjske dogodke in se drži svojih načrtov. Dojemanje pomeni, da je nagnjena k improvizaciji in raziskovanju alternativnih možnosti.)

Vse možne permutacije preferenc v štirih dihotomijah dajejo 16 različnih kombinacij tipov osebnosti. Vsakemu tipu osebnosti lahko pripišemo štiričrkovno kratico ustrezne kombinacije preferenc (na primer: ISTJ pomeni Introvertiran-čutenje-mišljenje- presojanje).

Kako je to povezano s krizo?

Različni tipi osebnosti različno obvladujejo krize. Bistveno je, kako ljudje sprejemajo in obdelujejo informacije, kako so motivirani za ustrezno ukrepanje in kako čustveno doživljajo krizne dogodke. Če to prepoznamo in upoštevamo, lahko pripravimo učinkovite načrte odzivanja, da zmanjšamo paniko in čim bolj rešujemo težave.

4 Načrt osebnega razvoja

Proces osebnega razvoja in osebne rasti se začne z zavedanjem. Poznavanje bistvenih osebnostnih lastnosti in spoznanj iz življenjskih izkušenj je trdna podlaga za načrtovanje osebnega razvoja. Oblikovanje načrta osebnega razvoja vključuje:

- postavljanje ciljev;
- analiziranje prednosti in slabosti;
- oblikovanje ciljev;
- pregled vašega napredka.

Kot izhodišče lahko uporabite to kratko predlagano predlogo:

- Dolgoročni cilji
- Prednostne naloge
- Prednosti
- Slabosti
- Možne priložnosti za učenje
- Grožnje
- Cilji
- Začnite delati
- Prenehajte delati

- Ljudje, ki lahko pomagajo
- Pregled (ocenite in zabeležite svoj napredek - naredite seznam, kaj deluje dobro in kaj je morda treba spremeniti)

Kako je to povezano s krizo?

Ljudem po vsem svetu se v kriznih obdobjih spremenijo življenjske okoliščine; v letu 2020 se je to dramatično zgodilo z naraščajočo resnostjo krize Covid-19. Mnogi ljudje so se znašli v popolnoma negotovem položaju. Vendar obstajajo načini, kako krizo izkoristiti kot zaviralno sredstvo za izboljšanje načina razmišljanja, vedenja in/ali dela. Vsaka kriza je zahtevna situacija in še posebej uveljavlja potrebo po odpornosti in moči pri pomočnikih in prostovoljcih.

1.3.5 Spretnosti samoupravljanja

Opredelitev samoupravljanja opisuje izraz kot "upravljanje samega sebe ali s samim seboj, prevzemanje odgovornosti za svoje vedenje in počutje". Samoupravljanje (ali ravnanje s samim seboj) je ena od naših najpomembnejših kompetenc. Če ne znamo upravljati samih sebe, bomo težko upravljali kar koli.

Samoupravljanje je vodenje, ki ga izvajamo nad seboj. Gre za sposobnost vplivanja na doseganje zastavljenih osebnih ciljev. Dobro samoupravljanje pomeni delovanje, izvajanje in učinkovitost. Strategije za učinkovito vodenje so usmerjenost k dosežkom, celostno razmišljanje in upravljanje časa. Je proces, s katerim uspešno vodimo, izvajamo ali usklajujemo sebe pri vsakodnevnih nalogah ali dolgoročnem obdobju za doseganje dolgoročnih ciljev.

Samoupravljanje opredeljujejo štiri značilnosti:

- Samopodoba - sposobnost priznavanja, sprejemanja in upoštevanja svojih vrednot, perspektiv, prednosti, slabosti, čustvenih potreb in nagnjenj k vodenju.
- Samoregulacija - sposobnost spodbujanja in uporabe strasti, sposobnosti, čustev in vodstvenih sposobnosti ter sposobnost sprejemanja odločitev.
- Zaznavanje drugih - sposobnost prepoznavanja in priznavanja strasti, prednosti, slabosti, potenciala in potreb drugih.
- Vodenje drugih - sposobnost spodbujanja rasti in motivacije pri drugih, da dosežejo svoj potencial in/ali cilje (organizacije).

Samoupravljanje posamezniku omogoča, da uravnava svoje življenje in njegov pomen. Z vodenjem samega sebe oseba pridobi višjo raven samopodobe, izboljša sposobnost postavljanja ciljev, ima bolj uravnoteženo življenje, doživlja manj stresa, pridobi večjo samozavest in lahko odkrije nekaj novega o sebi. Samoupravljanje je bistvena spretnost za vse življenje. S širšega vidika je treba upoštevati številne vidike:

- določanje ciljev in prednostnih nalog.
- razvijanje navad in spretnosti poslušanja.
- prenehajte odlašati
- obvladovanje stresa
- nadzorovati in uravnavati svoja čustva.
- načrtovanje nalog.
- bodite prilagodljivi.

Kako je povezana s krizo?

Spretnosti samoupravljanja se odražajo v primerih pomoči drugim v času krize (pandemije). S samoregulacijo bodo lahko okrepili odpornost in tako učinkoviteje pristopili k motiviranju, spodbujanju in opolnomočenju posameznikov, s katerimi se srečujejo pri svojih dejavnostih. V poklicih in dejavnostih pomoči je samoupravljanje ena najpomembnejših osebnih spretnosti.

Za namen in cilje projekta smo se odločili za tiste ključne elemente, ki v krizah najbolj izstopajo pri delu z različnimi ciljnimi skupinami.

1 Obvladovanje stresa

Psihični stres je eden naših največjih sovražnikov, saj posamezniku odvzame veliko telesne in duševne energije za vsakodnevne dejavnosti. Stres daje občutek nesposobnosti, kar vodi v pomanjkanje samozavesti. Ravnovesje med posameznikom in okoljem je porušeno, stresu pa se je težko izogniti, če posameznik nima znanja in sposobnosti samokontrole.

Spretnosti samoregulacije in samokontrole so ene od temeljnih vrlin socializirane osebe. Niso podedovane, temveč jih je mogoče pridobiti in se jih je treba naučiti. So ključnega pomena, saj vplivajo na samozavest, komunikacijo z drugimi, obvladovanje stresa, (samo)motivacijo in doseganje osebne zrelosti. Razvijanje učinkovitih samoregulacijskih spretnosti zahteva kar nekaj sistematične prakse in dela na sebi.

Razlogov za razvoj samoregulacijskih spretnosti je več, saj posamezniku pomagajo pri:
- nadzor nad svojimi mislimi, čustvi in posledično vedenjem,
- razvijanje pozitivnega odnosa do sveta in življenja,
- razvijanje motivacije in znanja o postavljanju ciljev,
- obvladovanje napetosti in spopadanje s stresom,
- nadzor nad impulzivnostjo in agresivnostjo,
- proces učinkovitega komuniciranja.

Razvoj samoregulacijskih spretnosti vključuje osnovno teoretično znanje in samopraktiko, ki vključuje postopno pridobivanje nadzora nad svojimi mislimi, čustvi, stališči in vedenjem. Navajamo le nekaj tehnik za obvladovanje stresa in samoregulacijo: tehnike sproščanja - uporabljajo se za obvladovanje napetosti pred tekmovanjem, med njim in po njem, med tehnike sproščanja pa spadajo številne tehnike in metode, kot so avtosugestija, dihalne tehnike, hipnoza in avtohipnoza, nekatere vedenjske tehnike (npr. tehnika sistematične desenzitizacije), metoda sproščanja z biološko povratno zvezo, Jacobsonova metoda progresivnega sproščanja, različne oblike meditacije ter najučinkovitejša in najbolj znana tehnika sproščanja - avtogeni trening. Seveda ne smemo pozabiti na vsakodnevne dejavnosti, ki so že same po sebi sproščujoče. Takšne so npr. tuširanje v topli vodi ali savna, lahek tek ali sprehod, včasih pa le običajna zabava v prijetni družbi.

Kako je to povezano s krizo?

Čeprav so tehnike obvladovanja stresa koristne za vsakega od nas, jih morajo še posebej dobro razviti vsi, ki se v stresnih situacijah odzivajo mirno, preudarno, odločno in predvsem pravilno.

2 Postavljanje ciljev

Postavljanje ciljev je zmožnost jasno opredeliti, kaj želi oseba doseči. Pomaga odločiti, kaj je bistveno, da lahko oblikujemo akcijski načrt. Načrt določanja ciljev pomaga pri učinkovitem upravljanju nalog in doseganju ciljev, ki so usklajeni s temi vrednotami. Ta spretnost omogoča osebi, da upravlja okvir ukrepov in časovnega načrta. Postavljanje specifičnih, merljivih ciljev lahko zagotovi pot do osebnih dosežkov. Napredovanje osebnih interesov z nabiranjem izkušenj na področju osebnih spretnosti se lahko zlahka prenese na poklicno področje.

Pri oblikovanju in določanju ciljev je v pomoč metoda SMART.

S - specifični (za učinkovitejše načrtovanje določite specifične in ozke cilje)

M - merljiv (določite, kateri dokazi bodo potrdili vaš napredek, in po potrebi ponovno ocenite napredek).
A - dosegljiv (prepričajte se, da lahko cilj razumno dosežete v določenem časovnem okviru).
R - ustrezen (cilj mora biti skladen z vašimi vrednotami in dolgoročnimi cilji).
T - časovno omejeno (določite realen, ambiciozen končni datum za prednostno razvrstitev nalog in motivacijo).

Kako je povezana s krizo?

Postavljanje ciljev v negotovih časih (življenjska kriza, pandemija, ...) je morda bolj pomembno kot kdaj koli prej. V psihološkem smislu to postavlja temelje za preoblikovanje in na podlagi vrednotenja nove situacije prehaja h krepitvi posameznikove moči. Tako nas postavljanje ciljev utemeljuje, saj se nas večina znajde v polju letargije, zlasti ko se soočimo z novimi, stresnimi in ogrožajočimi razmerami, ki so zunaj trenutnega dosega osebnega nadzora.

3 Upravljanje s časom

Z veščinami upravljanja s časom lahko določamo prednostne naloge, se izogibamo motečim dejavnikom in ohranjamo osredotočenost. Delovno področje, vključno s prostovoljnim delovnim področjem, pomaga pri določanju in izpolnjevanju rokov, delu na eni nalogi in delegiranju odgovornosti. Bistveni del, kako upravljati sebe, je upravljanje svojega časa. Obstaja veliko razlogov, zakaj je upravljanje časa pomembno. Eden od njih je tako imenovani "pozitivni cikel", ki lahko bistveno izboljša številne vidike našega življenja.

Dobro upravljanje časa:

- izboljša samodisciplino;
- izboljša kakovost nalog, povezanih z delom;
- pomaga pri zaključevanju (če želite imeti čas za sprostitev, samoobnovo ali pripravo na prihodnje zahtevnejše naloge, so dobre veščine upravljanja bistvenega pomena);
- zmanjšuje stres;
- odpira nove možnosti;
- izboljša sposobnost odločanja;
- omogoča videti nove priložnosti;
- poveča osredotočenost in učinkovitost (lahko dosežete več);
- pomaga vzpostaviti in izboljšati osebne odnose.

Kako je to povezano s krizo?

Upravljanje s časom je stalen in neprijeten izziv v pandemiji in drugih vrstah kriz. V takšnih razmerah ljudje trpijo zaradi izkrivljenega občutka za čas. Nekako nas oropajo "nor-malnega" časa, strukture in rutine, vključno s stresom, tesnobo in žalovanjem. Posledično naše strategije upravljanja s časom ne delujejo več.

Ponovno preverite ključne sestavine upravljanja časa - strukturo, načrtovanje, produktivnost in omejevanje motečih dejavnikov - ter jih prilagodite novim življenjskim razmeram in okoliščinam. Ključnega pomena je, da se vrnete k osnovam (npr. spanje, jutranja rutina itd.).

4 Organizacija

Opišemo lahko sposobnosti, ki nam omogočajo, da smo osredotočeni na različne naloge in uporabljamo svojo energijo, moč, čas, duševne sposobnosti, fizični prostor itd. To lahko opišemo kot organizacijske sposobnosti. Pomembno je povedati, da jih je mogoče prenesti z enega delovnega mesta na drugo. Organizacijske spretnosti so ena od mehkih spretnosti, ki jih oseba lahko prinese s seboj na katero koli delovno mesto, zato jih uvrščamo med bistvene zaposlitvene spretnosti. Nekateri elementi organizacijskih spretnosti so:

- sodelovanje;
- komunikacija;
- timsko delo;
- Delegacija;
- načrtovanje;
- določanje prednostnih nalog;
- miselne organizacijske sposobnosti (analiziranje, ocenjevanje in vrednotenje, ustvarjalno razmišljanje, konceptualno razmišljanje, kritično razmišljanje, prepoznavanje problemov, strateško razmišljanje itd.);
- upravljanje časa;
- ravnovesje med delom in zasebnim življenjem.

Kako je povezana s krizo?

Prostovoljec, zlasti v kriznih časih, potrebuje vrsto znanj, spretnosti in kompetenc, razvitih na dovolj visoki ravni, da lahko uspešno obvlada področje prostovoljskega dela. Poleg kompetenc v ožjem delovnem pogledu je za kakovostno delo z ustrezno osebnostno naravnanostjo, ki temelji na nekaterih zaželenih osebnostnih lastnostih. Ker postaja prostovoljstvo vse bolj specifično in zahtevno (nove ciljne skupine uporabnikov, vpliv različnih kultur, zdravstvenega stanja, socialnega statusa, materialnega položaja ...), so ključna ključna znanja, vključno z organizacijskimi sposobnostmi. Nenazadnje so organizacijske veščine, pridobljene pri prostovoljstvu, prenosljive tudi v druge sektorje.

5 Samomotivacija

Samomotivacija zagotavlja napredek pri projektih in dejavnostih. To je sposobnost prevzemanja pobude in dokončanja nalog, ki jih je treba dokončati. Samomotivacija kot pozitivna motivacija nam pomaga, da se osredotočimo na rezultate, ki so posledica opravljanja naloge ali doseganja določenega cilja. Hkrati je samomotivacija tesno povezana z določanjem ciljev. Motivacija je koristna v številnih življenjskih situacijah in se lahko spreminja, ko se soočamo z izzivi, rešujemo nepričakovane situacije ter skrbimo za svoje čustveno in telesno zdravje ali dobro počutje. Normalno je, da se med premikanjem skozi življenje raven motivacije spreminja.

Kako je to povezano s krizo?

Oseba, ki se odloči za prostovoljno delo, naj bi bila notranje motivirana za pomoč drugim. Motivacija je torej notranji regulator, ki osmišlja posameznikovo odločitev za sodelovanje.

Na področju prostovoljstva v pandemičnih in kriznih razmerah se kompetence prostovoljcev krepijo s poudarkom na prepoznavanju in razvijanju spretnosti, namenjenih motiviranju ljudi; na tem, kako se

spopasti s pričakovanji strank, od tega, kaj pričakujejo, do tega, česar se bojijo, in kako ravnati v takšnih razmerah.

1.4 Socialne spretnosti

Socialne spretnosti so spretnosti, ki jih uporabljamo za verbalno in neverbalno komuniciranje in interakcijo z drugimi, in sicer z gestami, govorico telesa in osebnim videzom. Ljudje smo družabna bitja in smo razvili številne načine za sporočanje sporočil, misli in čustev drugim. Na povedano vplivajo tako besedni jezik in način njegove uporabe - ton glasu, glasnost govora in izbrane besede - kot tudi subtilnejša sporočila, kot so govorica telesa, geste in drugi načini neverbalnega sporazumevanja. Pri razvijanju socialnih veščin gre za zavedanje, kako komuniciramo z drugimi, kakšna sporočila pošiljamo in kako lahko metode komuniciranja izboljšamo, da bo naše komuniciranje učinkovitejše. Dobro razvite socialne veščine pomagajo tudi pri prostovoljnem delu v kriznih situacijah, npr. pri

- ustvarite več in boljše odnose;
- bolje komunicirati;
- reševanje sporov brez izgube ugleda za stranke;
- imajo večjo učinkovitost;
- povečati splošno srečo.

V okolju CRISISS sklop socialnih veščin vsebuje pet veščin: komunikacijo, reševanje problemov, medkulturno občutljivost, predstavitev in usmerjenost k strankam.

1.4.1 Komunikacijske spretnosti

Komunikacija je opredeljena kot izmenjava ali prenos informacij in sporočil. Komunikacija je vedno proces, saj je dejavnost, izmenjava ali niz vedenj - in ne nespremenljiv izdelek.

Gre torej za odnos, ki se vzpostavi med pošiljateljem in prejemnikom, bodisi v pogovoru, javnem govoru ali v pismu, predstavitvi. Za razumevanje sporočila je pomembno, kaj je povedano, kako je povedano in v kakšnem kontekstu je nekaj povedano.

Komunikacijske spretnosti niso le pripravljenost za komunikacijo, temveč tudi sposobnost uspešnega komuniciranja. To pomeni razumevanje informacij in njihovo pravilno razlago, pa tudi razumljiv odziv nanje. Nekdo, ki ima dobre komunikacijske spretnosti, je sposoben svoje znanje, spoznanja ali izkušnje posredovati drugim na razumljiv način, hkrati pa tudi pravilno interpretirati sporočila drugih. V pogovoru ali pri nagovarjanju drugih je za uspešno komunikacijo pomembno, da ujamemo "pravo noto".

Komunikacijska moč pomeni, da se nekdo zna dobro vživeti v kontekst situacije druge osebe ali pozna tudi prejšnjo zgodovino ali ljudi in lahko prilagodi svoj slog govorjenja in komuniciranja (tudi neverbalno). Dobre komunikacijske sposobnosti zato veljajo za ključno kvalifikacijo v poklicnem življenju.

1 Besedne in pisne spretnosti

Besedno sporazumevanje temelji na jeziku in pomeni sposobnost izražanja z besedami na razumljiv način, da bi se izognili nesporazumom. Po Paulu Watzlawiku gre pri verbalni komunikaciji za informacije, podatke in dejstva, ki se prenašajo - in čustveni vidik, ko gre za odnos med sogovornikoma: če je ta prijateljski, sovražni ali hierarhični, ga je mogoče odločilno spremeniti ali nanj vplivati z gestami ali mimiko obraza.

Pisno komuniciranje je prenos sporočil s pisnimi znaki, ki lahko poteka prek različnih medijev, kot so pismo, poročilo, elektronska pošta ali sporočilo mobilnega telefona. Predpostavlja, da pošiljatelj sporočila obvlada najpomembnejša slovnična pravila in besedotvorje ter da zna brati tudi prejemnik. Jasnost in razumljivost pisnega sporočila je še posebej pomembna, saj nima možnosti posvetovanja, ki bi bila mogoča v neposrednem pogovoru.

Kako je to povezano s krizo?

V kriznih razmerah, ki ljudi spravljajo v negotovost in sprožajo strahove, so potrebne dobre komunikacijske spretnosti. Položaj, ki se zdi grozeč, je treba dobro razložiti s podatki in dejstvi ter ga narediti razumljivega. V času pandemije Covid-19, na primer, je bilo treba razširjati informacije o učinkih virusa, razvoju okužbe ali celo o razdeljevanju zaščite s cepljenjem. Kajti le s poznavanjem narave bolezni, ki jo povzroča virus, je bilo mogoče zmanjšati strah - vsaj pri velikem delu prizadetih ljudi. Podobno se je tudi v prostovoljnem sektorju pokazalo, da je bilo treba zaščitne in higienske ukrepe, sprejete kot previdnostni ukrep, vedno znova pojasnjevati, bodisi v pisni bodisi v ustni obliki.

Dobre in dejanske informacije ustvarjajo preglednost, s tem pa tudi zaupanje v ravnanje odgovornih, da so sposobni obvladati ogrožajoče razmere. To velja tako za dolgoročne krizne razmere, kot je pandemija, kot tudi za kratkoročne nesreče. Pri neposrednem nagovarjanju ljudi je koristno, če ljudje

ujamejo "pravi ton", resno jemljejo strahove nagovorjenih in znajo dobro razložiti, kakšno pomoč jim lahko ponudijo, da se lažje spopadejo z razmerami. Včasih je treba v kriznih razmerah podati jasne napovedi, včasih je treba dati bolj empatična pojasnila, da bi pridobili zaupanje ljudi.

2 Neverbalna znanja in spretnosti

Neverbalna komunikacija dopolnjuje verbalno komunikacijo, saj lahko mimika obraza, geste ali drža telesa posredujejo pomembna sporočila in podpirajo ali celo spremenijo pomen izgovorjene besede. Zavestno ali nezavedno je vedno del verbalnega sporazumevanja in tudi kadar ne govorite, pošiljate sporočila sogovorniku ("Ne morete ne komunicirati", je dejal Paul Watzlawick). Če je mogoče z govorjeno besedo uskladiti držo telesa, mimiko ali geste, je mogoče vzpostaviti "neposredno linijo" do sogovornika ali občinstva in v pozitivnem smislu okrepiti sporočilo.

Kako je to povezano s krizo?

Kadar so ljudje prestrašeni ali negotovi, kot v času krize, jim lahko usmerjen pristop ali celo prijazen pogovor pomagata, da se spopadejo s težkim položajem. Pomembno je, da so neverbalna sredstva, kot so izrazi obraza ali geste, usklajena z govorom. Na ta način lahko vzpostavite stik z drugo osebo; z govorico telesa lahko pokažete tudi razumevanje, odprtost in naklonjenost ter tako okrepite svoje sporočilo. Na ta način je mogoče vzbuditi motivacijo, pogum in navdušenje ter podpreti ljudi v kriznih razmerah.

3 Empatija

Empatija se nanaša na sposobnost in pripravljenost prepoznati, razumeti in sočustvovati z občutki, čustvi, mislimi, motivi in osebnostnimi značilnostmi druge osebe. Empatični ljudje se znajo dobro vživeti v druge, razumeti njihove motive za vedenje in odzive ter se ustrezno odzvati. Razvijejo občutljivost za potrebe in motive druge osebe ter v svojih odzivih pokažejo upoštevanje in sprejemanje.

Kako je to povezano s krizo?

Krize pri ljudeh povzročajo tesnobo, na primer strah pred izgubo službe, boleznijo, smrtjo in izrednimi reakcijami. Z empatičnim odzivanjem v pogovoru lahko damo jasno vedeti, da te strahove jemljemo resno in spoštujemo potrebe druge osebe. To razumevanje, vživljanje v drugo osebo, omogoča, da bolje posredujemo svoje sporočilo in tako dosežemo cilje komuniciranja.

4 Aktivno poslušanje

Aktivno poslušanje je namenjeno medsebojnemu razumevanju v pogovoru ter opisuje način in osnovni odnos, s katerim poteka pogovor. Aktivno poslušanje omogoča sprejemanje in razumevanje ter ustvarja produktivno vzdušje za pogovor. Kako učinkovito lahko komuniciramo, je pogosto odvisno od sposobnosti aktivnega poslušanja. Ali sogovornik razume moje skrbi in stališča ali pa se pogovor oddaljuje? Ne gre torej samo za to, "kaj" izjavljam, temveč tudi za to, "kako" ali "zakaj". Z

aktivnim poslušanjem in občutljivimi vprašanji je mogoče raziskati motive sogovornika ter bolje razumeti njegove potrebe in skrbi.

Kako je to povezano s krizo?

Z aktivnim poslušanjem v pogovoru pokažete, da se znate vživeti v ljudi, s katerimi imate opravka v krizi: kakšni strahovi jih vodijo? Katere negotovosti? Aktivno poslušanje omogoča tudi iskanje pravega sloga odzivanja in s tem doseganje ciljev komunikacije: včasih gre za pomirjanje ljudi, njihovo obveščanje ali motiviranje, da sprostijo svojo lastno moč. Nasprotje "aktivnega poslušanja" bi bilo "govorjenje drug mimo drugega", ko eden pri svoji motivaciji ne upošteva drugega in se ne razumeta.

5 Prilagajanje komunikacijskih stilov

Jezikovne ravni pomenijo različice jezika, ki se od standardnega jezika razlikujejo po prednostnem besedišču, prednostnih slovničnih konstrukcijah in različicah slovnice. Jezik oblikuje našo osebnost ter se ga učimo in razvijamo v okolju od zgodnjega otroštva. Z usposabljanjem, šolanjem ali študijem se naučimo jezikovnih struktur, ki so včasih razumljive le v ustreznem okolju. Tako se jezik upravnih uradnikov ali pravnikov jasno razlikuje od jezika obrtnikov ali prodajalcev, zaposlenih v marketingu. Znotraj lastne (poklicne) skupine je na primer enostavno uspešno komunicirati, saj vsi razumejo posamezne zadeve. Ko pa je treba kompleksen kontekst razložiti drugi ciljni skupini, bo verjetno marsikoga težko doseči. Različne jezikovne ravni se zato pogosto dojemajo kot ovire ali prepreke pri komuniciranju. Sposobnost premagovanja teh jezikovnih ovir je osnova za uspešno komunikacijo med različnimi družbenimi skupinami.

Ovire pri učinkovitem komuniciranju lahko zakasnijo ali popačijo sporočilo ali namen posredovanega sporočila. To lahko privede do neuspeha komunikacijskega procesa ali povzroči neželene učinke.

Kako je to povezano s krizo?

V kriznih razmerah, kot je pandemija Covid-19, je pomembno tudi, da znajo prostovoljci dobro in preprosto razložiti zapletena vprašanja. Na primer, pomembno je, da znajo razložiti veljavne higienske predpise za zaščito prebivalstva na vseh družbenih področjih. Dobra razlaga, ki je razumljiva in doseže vse dele prebivalstva, vzbuja zaupanje. Neuspešno premagovanje takšnih jezikovnih ovir lahko privede do zloma v komunikacijskem procesu. V tem primeru je lahko večja verjetnost, da bo napačno razumevanje povzročilo negotovost in nerazumevanje sprejetih ukrepov. Po drugi strani pa jasnost jezika za vse družbene skupine ustvarja preglednost in s tem strinjanje s predvidenimi ukrepi.

Dober primer učinka preprostega jezika pri pandemiji Covid-19 so predstavitve različnih znanstvenikov, ki so lahko na preprost in razumljiv način predstavili zapletene povezave procesa okužbe in razvoja virusa. Na ta način so visoko teoretične in znanstvene povezave postale dostopne širokemu občinstvu. Šele s številnimi tovrstnimi razlagami se je okrepilo zaupanje v ukrepe, ki so bili uvedeni za zaščito citisensov. Vzbujale so namreč občutek, da tudi odgovorni razumejo, kaj se tam dogaja, in zato lahko ravnajo preudarno. Premagovanje jezikovnih ravni ustvarja zaupanje.

1.4.2 Spretnosti reševanja problemov

Prostovoljstvo v času krize je po eni strani vračanje družbi in tistim, ki potrebujejo podporo. Prav tako je lahko koristen način za povečanje zaposljivosti s pridobivanjem novih spretnosti in izkušenj. V kriznih časih večina priložnosti za prostovoljno delo vključuje delo z drugimi ljudmi, kar omogoča razvijanje socialnih spretnosti. Ne glede na to, kaj prostovoljec počne, pa se bo v nekem trenutku neizogibno soočil s težavami, ovirami in izzivi - manjšimi ali večjimi, kar vse omogoča razvoj praktičnih veščin, kot je reševanje problemov.

Na splošno se spretnosti reševanja problemov nanašajo na našo sposobnost učinkovitega in pravočasnega reševanja problemov. Vključujejo

- sposobnost prepoznati in opredeliti problem,
- ustvarjanje alternativnih rešitev,
- ovrednotenje in izbira najboljše možnosti, vključno z upoštevanjem možnih tveganj,
- izvajanje izbrane rešitve in
- ponovna ocena, če rešitev ni dovolj učinkovita.

Sposobnost reševanja problemov je povezana s številnimi drugimi spretnostmi, med drugim z:

- analitične spretnosti za prepoznavanje problema,
- inovativno in ustvarjalno razmišljanje za oblikovanje ene ali več rešitev,
- miselnost za razmišljanje na drugačen način,
- prilagodljivost za prilagajanje različnim situacijam,
- preudarnost, da bi pretehtali različne rešitve,
- osebna pobuda in moč za iskanje rešitev,
- odpornost, da bi lahko ponovno ocenili, če rešitev ne deluje.

Reševanje problemov zahteva čustveno, socialno in psihološko dobro počutje.

Vendar pa ne gre le za reševanje težav, ki se pojavijo v okviru prostovoljstva. Gre tudi za to, kako se lahko prostovoljec miselno spoprijema s težavami, ki se pojavljajo pri prostovoljskem delu, ne da bi pri tem obremenjeval sebe in svoje osebno okolje. Čustveno, socialno in psihološko dobro počutje so predpogoj za spretnosti reševanja problemov. Nič manj pomembna nista niti lastno počutje in skrb zase, saj lahko težave pri prostovoljstvu postanejo breme, ki lahko privede celo do opustitve prostovoljstva. Kot prostovoljec, ki se je z določenimi izzivi soočil v krizi, ste se morda že naučili, kako se z njimi spopasti, ne da bi to vplivalo na vaše dobro počutje.

Usposobljenost za reševanje problemov - in kaj vključuje

Usposobljenost za reševanje problemov pomeni premišljeno in sistematično obravnavanje problemov in izzivov, da bi jih premagali, prepoznali težave, se nanje hitro odzvali in našli ustrezno rešitev, preden nastane dodatna škoda. Usposobljenost za reševanje problemov ni eno samo dejanje ali odločitev. Kaže se v procesu, ki je sestavljen iz več korakov, ki se med seboj nadgrajujejo.

V znanstveni teoriji, npr. psihologiji, kognitivni znanosti ali nevroznanosti, obstajajo različni modeli, ki se pogosto uporabljajo pri reševanju problemov in se pogosto prenašajo na področja, kot je npr. inženirstvo. Tam je interdisciplinarno reševanje problemov na začetku številnih inovativnih procesov. Tak metodični pristop k reševanju problemov je razvil Inštitut za razvoj izdelkov na Tehnološkem

inštitutu Karlsruhe (Nemčija) kot zaporedje korakov, ki jih je mogoče razumeti kot vodilo za metodično reševanje katerega koli problema. Posamezni koraki so:

- analiza stanja;
- razmejitev problema;
- opredelitev alternativ;
- izbira rešitve;
- analiza področja uporabe - ocena priložnosti in tveganj;
- odločanje in izvajanje - ukrepi in postopki;
- spremljanje in učenje.

Na podlagi tega zaporedja se bomo **v** nadaljevanju osredotočili na tri ključne elemente reševanja težav v kriznih razmerah. Pri tem bomo sledili izkušnjam, ki so jih pridobili že številni prostovoljci.

1 Analiza problema

Prvič, spretnosti reševanja problemov so vedno povezane z ugotavljanjem problema. Kaj točno je problem? Ali je šlo nekaj narobe? Zakaj rezultat ni bil dosežen ali iz katerih razlogov pričakovanja niso bila izpolnjena? Ni dovolj, da opozorimo na težavo. Če želite najti pravo rešitev, morate problem natančno opredeliti in opredeliti.

Analiza problema ne sme temeljiti le na vprašanju krivde. Seveda je pomembno ugotoviti, kdo je bil vpleten v nastanek problema in na koga vpliva. Vendar pa zgolj krivda ne bo prispevala k rešitvi. Pri analizi problema je bolje zastaviti klasična W-vprašanja, predvsem o vzroku:

- Zakaj bi lahko prišlo do težave?
- Zakaj tega nismo opazili že prej?
- Kaj je razlog, da težava še ni bila rešena?

Analiza vključuje tudi številne druge mehke veščine, npr. aktivno vključevanje v seznam, komunikacijske sposobnosti ali timsko usmerjenost, ko je treba razpravljati o izzivu z drugimi prostovoljci ali prostovoljsko organizacijo.

Kako je to povezano s krizo?

V kriznih razmerah so spretnosti reševanja problemov še posebej pomembne za iskanje zadovoljivih, učinkovitih, ustvarjalnih in izvedljivih rešitev za težave in izzive, ki se lahko pojavijo v okolju, ki ga prostovoljec ne pozna. V krizah veliko prostovoljcev prevzame naloge, ki nimajo nobene zveze z njihovim dejanskim delovnim področjem, izobrazbo in poklicem. To počnejo zaradi družbene zavezanosti, da bi pomagali drugim. Vendar to počnejo tudi zato, ker so na primer sami neposredno prizadeti in začasno ne morejo opravljati svojega dejanskega dela. To pomeni, da ne morejo uporabiti lastnega znanja in izkušenj, temveč morajo najprej poiskati potrebne rešitve problemov.

2 Izbira rešitve

Težava je običajno hitro prepoznana, ko pa je treba predlagati ustrezne rešitve, tudi tisti, ki so prej najglasneje tarnali, utihnejo. Prepoznavanje težav še ne pomeni, da je rešitev na voljo.

Del sposobnosti za reševanje problemov sta pogum in občutek odgovornosti, da prevzamete izvajanje v svoje roke. Ko problem metodično analiziramo, se običajno pojavijo možne rešitve. Te rešitve je nato treba pretehtati, se o njih pogovoriti s prizadetimi ali pridobiti dodatne ocene.

Pri izbiri rešitve je pomembna tudi ocena tveganja. Tehtanje tveganj in aktivno obvladovanje tveganj se lahko usposabljata, morda ne v akutni krizni situaciji, ampak kdaj drugič. Zato imejte to na dnevnem redu, če želite izvedeti več na tem mestu. Številne prostovoljne organizacije ponujajo usposabljanje na tem področju.

Kako je to povezano s krizo?

Še posebej v kriznih časih ima ocena tveganja še posebej pomembno vlogo. Ocena tveganja lahko pomeni, da je navidezno najboljša rešitev le druga najboljša in da je treba izbrati drugo možnost. Zato je še toliko bolj pomembno, da takšne ocene pripravimo skupaj s prizadetimi in tako pridobimo njihovo soglasje k rešitvam.

3 Učinkovitost pri zagotavljanju rešitve

Usposobljenost za reševanje problemov pomeni hitro iskanje rešitev in njihovo učinkovito izvajanje. Obstajajo situacije, ki ne dopuščajo dolgotrajnih postopkov odločanja, npr. ker predstavljajo nevarnosti, kot so tveganja za zdravje ali tveganja, ki jih predstavljajo materiali. Prav v teh primerih je potrebna osebna pobuda za hitro izvajanje rešitev. To zagotovo ni enostavno za prostovoljce, katerih odgovornosti so pogosto omejene, v posameznih primerih pa lahko zahtevajo samozavest in asertivnost.

Učinkovitost pa vključuje tudi preizpraševanje rešitev, če ne prinašajo pričakovanega uspeha. Zato kompetenca za iskanje rešitev vključuje tudi osebno moč, da se popravimo in si prizadevamo za drugačno rešitev.

Kako je to povezano s krizo?

V krizah se le redko lahko zatečemo k preverjenim rešitvam v smislu nabora orodij, vendar bomo morda morali nekaj preizkusiti. Zato učinkovitost vključuje tudi jasno obveščanje o možnih mejah rešitev in pripravo zadevnih oseb na dejstvo, da je izbrana rešitev poskus. To je vedno bolje kot izrabiti rešitev.

1.4.3 Medkulturne spretnosti

Medkulturne spretnosti lahko opredelimo kot sposobnost učinkovitega delovanja v različnih kulturnih okoljih ter ustreznega razmišljanja, delovanja, komuniciranja in dela z ljudmi različnih kulturnih izvorov, tako doma kot v tujini. Te medkulturne spretnosti so dragocena prednost v vse bolj globaliziranem svetu, v katerem se vse pogosteje srečujemo z ljudmi iz različnih kultur. In kaj vključuje kultura? Preprosto povedano, kultura je skupek prepričanj, vrednot, stališč, izkušenj in tradicij, ki si jih deli skupnost in ki oblikujejo nas same in naš pogled na svet ter so pomemben del naše identitete.

Medkulturne spretnosti so del družine konceptov, ki vključuje kulturne kompetence, globalno državljanstvo, izobraževanje za trajnostni razvoj, kulturno občutljivost in sposobnost razmišljanja zunaj okvirjev. Jedro vseh teh konceptov je priznavanje raznolikosti kot gonilne sile sprememb v vseh vidikih sodobnega sveta in pomembnosti tega, da so ljudje sposobni sodelovati in delovati globalno. Vključuje tudi izkazovanje spoštovanja do drugih, prilagajanje različnim kulturnim okoljem, sprejemanje kulturnih razlik, odprtost za nove ideje in načine razmišljanja ali celo govorjenje tujih jezikov.

Predpona "inter" že nakazuje, da mora srečanje med kulturami pomeniti vzajemno izmenjavo, premagovanje preteklih ovir in strahu pred neznanim. Medkulturnost zahteva, da smo sposobni relativizirati lastno kulturo in raziskati nove načine sodelovanja z drugimi kulturami.

1 Kulturne kompetence

Kulturna kompetenca je sposobnost razvijanja specifičnega znanja, spretnosti in odnosov, ki vodijo k učinkovitemu in primernemu vedenju in komunikaciji v medkulturnih interakcijah.

Kulturna kompetenca ima veliko sestavnih delov:

- Znanje: Znanje: kulturno samozavedanje, kulturno specifično znanje, sociolingvistična ozaveščenost in razumevanje globalnih vprašanj.
- Spretnosti: Poslušanje, opazovanje, ocenjevanje, potrpežljivost in vztrajnost ter gledanje na svet iz perspektive drugih.
- Odnosi: Spoštovanje, cenjenje drugih kultur; odprtost, ki ne sodi, radovednost, obravnavanje razlik kot priložnosti za učenje in strpnost do dvoumnosti.

Kako je to povezano s krizo?

Zaradi neposrednih zahtev, ki jih imajo strokovnjaki ali prostovoljci med krizo, so dejavniki, kot sta kultura in kulturna identiteta, pogosto zanemarjeni. Vendar pa strokovni delavec in stranka v krizi pogosto prihajata iz različnih kultur (to so starost, spol, rasa, etnična pripadnost, jezik, narodnost, vera, poklic, dohodek, izobrazba ter duševne in telesne sposobnosti), in ker krizno posredovanje zahteva takojšen razvoj zaupanja med strokovnim delavcem/prostovoljcem in stranko, moramo upoštevati kulturne dejavnike, da bi to omogočili. Za hiter razvoj odnosa in zaupanja med ljudmi različnih kultur je od strokovnjaka/prostovoljca pogosto potrebna verbalna in neverbalna komunikacija ter vedenje, ki temelji na poznavanju in sprejemanju kulturnih razlik.

Večina strokovnjakov na področju humanitarnih storitev se strinja, da je to naloga, ki jo je med krizo pogosto lažje izreči kot opraviti. Večina od njih je bila priča, da lahko kulturna kompetenca v večini

primerov pojasni številne močne povezave, ki se vzpostavijo med strokovnjaki/prostovoljci in strankami.

Za nas kot ljudi je pomembno, da se počutimo potrjene in spoštovane. To še posebej velja v krizi. Pomembno je poudariti, da pomanjkanje kulturne usposobljenosti strokovnjaka ne kaže na pomanjkanje potrditve in spoštovanja njegove stranke, temveč na manjkajoči repertoar veščin, ki strokovnjakom omogočajo, da to potrditev in spoštovanje iskreno in učinkovito sporočijo strankam, ki jih obravnavajo.

Raziskave kažejo, da kultura, socializacija in rasa vplivajo na naše razmišljanje, občutke in vedenje med kriznim posredovanjem, saj imajo pomembno vlogo pri tem, kako določamo, kaj je kriza in kako, kdaj in ali sploh posredujemo v kriznih razmerah. Zato strokovnjaki/prostovoljci, ki se ne zavedajo teh ključnih spremenljivk, tvegajo, da v medkulturnih interakcijah ne bodo uspešni, kar bo imelo za posledico negativne rezultate.

Če so strokovni delavci/prostovoljci pripravljeni opraviti potrebno delo, da bi delovali v kulturno kompetentnem okviru, kot je razvijanje samozavedanja lastnih kulturnih predsodkov, pomagajo strankam, da se med krizo počutijo potrjene in spoštovane, po intervenciji pa lažje dosežejo stanje pred krizo.

Učinkovito krizno posredovanje, ki se izvaja ob upoštevanju kulturne usposobljenosti, daje pozitivne rezultate za vse udeležence kriznega posredovanja.

2 Kulturna občutljivost

Kulturna občutljivost je povezana s kulturno kompetenco in se nanaša na zavedanje razlik med kulturami, ne da bi tem razlikam pripisovali kakršno koli vrednost (boljše, slabše). Vključuje tudi pripravljenost, prilagodljivost in odzivnost, ki so potrebni za razumevanje ozadja različnih ljudi. Kadar je nekoga ali nekaj mogoče zlahka prilagoditi potrebam ljudi iz različnih kultur (ali jih celo sploh ni treba prilagajati), je kulturno občutljiv.

Za to spretnost so potrebne nekatere predpostavke, kot so spoštovanje različnosti in drugačnosti, zanimanje za druge kulture, gledanje na ljudi kot na posameznike in ne le kot na kulturne predstavnike, pa tudi zavedanje kulturnega ozadja ljudi in razmišljanje o njegovem vplivu na našo osebnost.

Kako je to povezano s krizo?

Strokovnjaki in prostovoljci, ki se soočajo s krizo, bodo morali tesno sodelovati z ljudmi, ki ne delijo njihove kulture, in če nimajo kulturne občutljivosti, bodo morda težje dosegli svoje cilje. Da bi to preprečili, moramo trenirati svojo sposobnost spoštljivega sodelovanja in komuniciranja z drugimi, tako verbalnega kot neverbalnega, ter zagotoviti pravico, ki jo imata obe strani (strokovnjaki, prostovoljci in stranke), da izrazita svojo kulturo ter da sta slišani in sprejeti.

Po drugi strani pa lahko kulturna občutljivost prepreči konflikte ali jih pomaga obvladovati. Če prepoznamo in cenimo raznolikost ter vse kulture, s katerimi delamo, vključimo v naš intervencijski okvir, je večja verjetnost, da bodo potrebe ljudi zadovoljene, da se bodo počutili spoštovane in da bodo pripravljeni delati za cilj vseh. Kriza je čas, ko se lahko konflikt zlahka pojavi, zato bomo morali

pripraviti vsa orodja, ki nam lahko pomagajo pri spoprijemanju z njim in ga celo odpravijo, še preden se lahko pojavi.

3 Razmišljanje zunaj okvira

Razmišljanje zunaj okvirjev je sposobnost, ki je zelo blizu odprtosti, radovednosti in odkrivanju. Ta prispodoba se nanaša na sposobnost razmišljanja drugače, nekonvencionalno ali z nove perspektive in stališča. Razmišljanje zunaj okvirjev bo še posebej pomembno, ko bomo poskušali razumeti različne kulture in poglede, saj nam bo omogočilo, da bomo bolj odprti in ustvarjalni. Omogoča nam, da si prizadevamo za medkulturne interakcije, na razlike gledamo kot na priložnost za učenje, se zavedamo svoje nevednosti, dopuščamo dvoumnost in jo obravnavamo kot pozitivno izkušnjo; pripravljeni smo razširiti svoje območje udobja. To ne bi bilo mogoče brez spoštovanja, iskanja lastnosti drugih kultur; cenjenja kulturne raznolikosti; primerjalnega razmišljanja o kulturnih razlikah brez predsodkov.

Pri medkulturnosti gre za ustvarjalnost. Pri delu v medkulturnem okviru, kjer moramo nenehno na novo opredeljevati svoje pristope, so lahko ustvarjalnost in prilagodljivost ter dobro počutje v novih razmerah ključnega pomena za doseganje naših ciljev in potreb vsakega udeleženca. In najboljši način za pridobivanje teh spretnosti je, da si postavite izziv!

Kako je to povezano s krizo?

Kriza je po definiciji težko obdobje, ko se zgodijo velike spremembe in je treba sprejeti pomembne odločitve. Ustvarjalnost in razmišljanje zunaj okvirjev, ki omogočata prilagodljivost in razmislek, sta odlična zaveznika pri soočanju s krizo. Te spretnosti bodo strokovnjakom in prostovoljcem omogočile, da razmišljajo v novih smereh, premislijo o ustaljenem okviru ter se samozavestno in spoštljivo premikajo po različnih kulturnih okoljih.

Lahko je tudi obratno. Med krizo se znajdemo v novih situacijah in okoljih ter se soočamo z negotovostjo. To je lahko zelo težko in stresno, vendar nam bo omogočilo, da okrepimo svojo ustvarjalnost in preoblikujemo svoje območje udobja - ne pa da iz njega pobegnemo. Naše območje udobja zajema vse stvari, ki jih lahko naredimo brez večjega napora ali stresa, in ko se soočimo z nečim novim, zapletenim ali težkim, si moramo vzeti čas, dokler se tega ne naučimo in to ni več stresno - in preidemo na naslednjo stvar. Samo razširili smo svoje območje udobja, vanj vključili nove stvari in ga povečali, nismo ga pa razbili! Krizo lahko torej razumemo kot priložnost, ki nas lahko vodi k rasti in učenju novih stvari ter pridobivanju sposobnosti razmišljanja zunaj okvirov.

1.4.4 Predstavitvene spretnosti

Sposobnost poslušanja in komuniciranja, timsko delo, prilagodljivost in vodenje so bili vedno pomembni pogoji za ljudi, ki se vključujejo v svet dela. Tudi v sektorju prostovoljstva so mehke veščine temeljno znanje, ključno vprašanje razlikovanja in uspeha tako za organizacije kot tudi za ambiciozne prostovoljce. Mehke veščine se nanašajo na osebne in odnosne lastnosti. T.j.: učinkovito komuniciranje, prakticiranje vodenja, reševanje problemov in strateški pogled so mehke veščine, ki so najbolj zahtevane od sodelavcev, kot je bilo predlagano v nedavnem poročilu Performance Strategies. Kakor koli že, nekatere makrokategorije mehkih veščin veljajo za bistvene tako v svetu dela kot tudi v prostovoljstvu.

Prvi je komunikacija, sposobnost jasnega govora (s sodelavci, sodelavci, strankami, ponudniki). V to kategorijo spadajo spretnosti, kot so znati poslušati, prepričevati, uspešno sodelovati, pokazati empatijo; tudi pogajati se, držati občinstvo, razlagati neverbalni jezik, pravilno pisati ali znati pripovedovati zgodbe.

Druga mehka spretnost, ki jo organizacije štejejo za pomembno, je kritično mišljenje: ljudje, ki znajo analizirati situacije, jih razlagati in sprejemati odločitve na podlagi razpoložljivih podatkov. Ustvarjalnost, umetniška nagnjenost, sposobnost opazovanja, radovednost in nenehna želja po znanju, prožnost, prilagodljivost, inovativnost, vsi ti vidiki so del te kategorije. Cenjeni so ljudje, polni virov, ki se ne ustrašijo sprememb in lahko ustvarijo novo rešitev za težave ("think outside the box").

Sposobnost timskega dela je še ena mehka veščina, ki je izjemno pomembna na področju prostovoljstva in je po izbruhu pandemije dobila še pomembnejšo razsežnost, ki vključuje lastnosti, kot so sposobnost sprejemanja pripomb in kritik, povezovanje z drugimi ljudmi, soočanje s težkimi ali stresnimi situacijami. Potrebna je čustvena inteligenca, da bi bili odprti za večkulturna delovna okolja, da bi lahko sodelovali z invalidnimi osebami ali z nekom, ki je slabe volje. V to kategorijo spadajo tudi mreženje, gradnja ekipe in odpornost na stres.

Med mehkimi veščinami lahko najdemo tudi etični vidik dela: najbolj zaželeni delavci so ljudje, ki pri svojem delu spoštujejo in podpirajo druge in roke, imajo organizacijske in načrtovalne sposobnosti, so usmerjeni k ciljem, znajo upravljati svoj čas in po potrebi opravljati več nalog hkrati, so zanesljivi in točni.

Glavne ugotovljene spretnosti so:

- Neverbalna sposobnost (opazovanje, empatija, analiza cilja in analiza okolja/situacije): z neverbalno komunikacijo se lahko naučimo zaznavati sebe, poslušati in spremljati svoje telesne reakcije, ko komuniciramo z drugimi ljudmi. Eno najpomembnejših dejanj v tem kontekstu je, da lahko hitro dobimo povratno informacijo o komunikaciji, tj. be-držimo poslušalca in dešifriramo, kako se odziva. Nujno je, da smo pozorni opazovalci, saj bi tako lahko "prebrali" sogovornikove odzive in se odločili, ali naj nadaljujemo z razlago ali pa naj pojem preoblikujemo. Razumevanje načinov neverbalnega komuniciranja naših sogovornikov in sposobnost branja lastnih sta koristni spretnosti, zlasti v sedanjem družbenopolitičnem kontekstu. Z njimi bomo bolj samozavestni in vplivni.

- Empatija je sposobnost "postavljanja v čevlje drugega", s čimer lahko zaznavamo čustva in misli. Ta izraz izhaja iz grškega *en-pathos, tj.* "notranje čustvo"; gre za prepoznavanje čustev drugih, kot bi bila naša lastna, spuščanje v resničnost drugih, da bi razumeli njihovo stališče,

misli, občutke, čustva in "patos". Empatija je zelo pomembna socialna spretnost in predstavlja osnovno orodje za učinkovito in koristno medosebno komunikacijo. V medosebnem odnosu je empatija ena od glavnih vhodnih vrat v razpoloženja in, bolj na splošno, v intimni svet drugega. Z njo lahko ne le razumemo bistvo tega, kar nam sporoča sogovornik, temveč lahko spoznamo tudi globlje skrite psiho-čustvene pomene. Zato lahko razširimo vrednost sporočila in zberemo elemente, ki pogosto presegajo zgolj semantično vsebino replike, ter razložimo metakomunikacijo, tj. najbolj pomenljiv del sporočila, izraženega z govorico telesa, ki ga je mogoče dekodirati z empatičnim poslušanjem.

- Z veščinami poslušanja, s pozornostjo do občutkov drugih se lahko z njimi povežemo, dokler ne dosežemo čustvene uglašenosti, kar izboljša naš odnos in ga naredi učinkovitejšega. Prav empatija je v fazi pandemije COVID-19 omogočila ustvarjanje zaupanja, sodelovanja, delitve in vključevanja med ljudmi, ustvarjanje uglašenosti med posamezniki in izboljšanje njihove komunikacije.

1 Sposobnost jasne opredelitve osrednje teme/problematike

Ta odnos je sestavljen iz zmožnosti prepoznavanja enkratnih priložnosti za osebne dejavnosti, strokovne ali gospodarske, ki jih odlikujejo: občutek za pobudo, jasnost namenov, vizija prihodnosti, sposobnost predvidevanja dogodkov; neodvisnost in inovativnost v zasebnem, družbenem in delovnem življenju; zavezanost k doseganju določenih ciljev, bodisi osebnih, skupnih z drugimi ali na delovnem mestu. Te sposobnosti so podlaga za proaktivno projektno vodenje, ki vključuje na primer sposobnost načrtovanja, organiziranja, vodenja, vodenja in delegiranja, analize, komunikacije, poročanja, ocenjevanja in beleženja; individualno in partnersko delo v drugih skupinah; prepoznavanje in ocenjevanje lastnih prednosti in slabosti ter analiziranje lastne pripravljenosti na tveganje, če je to potrebno.

Kako je povezan s krizo?

Običajno je v krizi zaradi zmanjšanih virov treba jasno opredeliti obravnavano vprašanje. Treba je učinkovito pristopiti k problemu, ne da bi pri tem zapravljali vire, da bi se izognili še večjim težavam in uničili možnost za rešitev krize.

2 Sposobnost prepoznavanja lastnih čustev (čustvena inteligenca)

Sposobnost spremljanja lastnih čustev in čustev drugih, njihovega razlikovanja ter uporabe teh informacij za usmerjanje svojih misli in dejanj, tj. koncept čustvene inteligence, je prevzel Daniel Goleman, ki ga je leta 1995 populariziral z naslednjo definicijo: "To je sposobnost prepoznavanja svojih čustev in čustev drugih, motiviranja sebe in pozitivnega upravljanja s čustvi, tako v notranjih kot v družbenih odnosih". Sposobnost prepoznavanja lastnih čustev, poznavanje lastnih meja in virov ter zaupanje v lastne sposobnosti je temeljnega pomena. Vsebuje tiste spretnosti zavedanja in obvladovanja samega sebe, motivacije, empatije in spretnosti upravljanja družbenih odnosov, ki jih lahko razvije vsaka oseba in ki se izkažejo za temeljne za vsakega človeka, ki deluje v organiziranih okoljih (podjetja, družbene skupine, prostovoljstvo itd.) in/ali v kompleksnih razmerah, kot so pandemične razmere ali resne družbene in gospodarske razmere.

Kako je povezan s krizo?

V krizi je ključnega pomena, da lahko prepoznamo in razumemo pomisleke in cilje vsake vpletene strani. Prostovoljci morajo pokazati empatijo, da resnično razumejo, kaj drugi doživljajo in kaj jim je pomembno. Bistveno je priznavanje njihovih občutkov, razumevanje in cenjenje pritožb in/ali prispevkov. Ena od glavnih vlog prostovoljca v času krize je tudi opozarjanje ljudi, naj skrbijo za svoje telesno in duševno zdravje.

3 Samozavedanje (vedenje in način bivanja)

Samozavedanje je mehka veščina (transverzalna ali eksistencialna), ki se nanaša na poznavanje samega sebe. Zavedati se pomeni znati se prepoznati: svoje potrebe in želje, prednosti in slabosti, načine odzivanja na situacije, čustva in naše odzive nanje, navade in miselne vzorce, ki jih uporabljamo, svoje socialne preference, okuse, znati delati v akcijskih skupinah, sposobnost organiziranja in načrtovanja dejavnosti. Ozaveščenost torej pomeni sposobnost intuitivnega zaznavanja, zaznavanja, prepoznavanja in poimenovanja resničnosti, kolikor je le mogoče, na vseh področjih in v vseh vidikih življenja. Večja ozaveščenost povečuje tudi sposobnost analize in pregleda dogodkov, posledično pa tudi večjo verjetnost razlikovanja med predstavo ali zemljevidom sveta, ki si ga ustvarimo za razlago dogodkov in izkušenj, ter bolj objektivno razumljeno resničnostjo. Stvari niso takšne, kot se zdijo našim čutom ob prvem zelo hitrem in instinktivnem zaznavanju, zato razvijanje zavedanja pripomore tudi k večji konkretnosti in učinkovitosti.

Kako je povezan s krizo?

Samozavedanje je temeljnega pomena za uravnavanje vedenja v kriznih razmerah. Zato je ključnega pomena, da prostovoljci razumejo sebe ter vzpostavijo stik s svojimi čustvi in omejitvami, da se lahko proaktivno odzovejo na situacije, ne da bi jih nadzorovali. Na primer, številne negotovosti in neznanke krize Covid-19 so ustvarile kolektivno tesnobo, ki je kot del zraka, ki ga dihamo. Če dopustimo, da ta tesnoba ostane nejasna in neimenovana, ji dajemo moč nad nami. Nasprotna pot je, da si vzamemo čas, da prepoznamo čustva, ki jih čutimo, jih sprejmemo in razumemo. Ta zavestna pot nam daje moč, da krizo, ki se včasih zdi premočna, sprejmemo in jo spremenimo v izziv, ki ga lahko opredelimo (in se z njim spopademo) pod svojimi pogoji.

4 Timsko delo

Ključ do uspeha je timsko delo. Timsko delo temelji na sposobnosti delitve cilja, sposobnosti skupne vizije, sposobnosti oblikovanja procesa za skupni uspeh, sposobnosti delovanja za doseganje ciljev ter sposobnosti organiziranja in načrtovanja dejavnosti. Temeljni elementi, na katerih temelji vsakdo, ki želi sodelovati v skupini na donosen in zadovoljiv način, so: jasni cilji, dobro opredeljene vloge, ki temeljijo na posameznikovi osebnosti in sposobnostih, visoka motivacija, saj je to tisto, kar spodbuja osebo, da vodi do konca delo in doseže cilj, sproščeno in podporno okolje, med različnimi člani skupine mora obstajati spoštovanje, sprejemanje in tudi zaupanje v sposobnosti in kompetence drugih članov ter predvsem: odprta, preprosta in jasna komunikacija.

Kako je povezan s krizo?

V kriznih razmerah postane sposobnost timskega dela ključnega pomena, saj je treba za reševanje zapletenih problemov povezati znanja in spretnosti. Prav tako postane povezanost v skupino

temeljnega pomena za spopadanje s težavami in krizami ter za soočanje z nepričakovanim, pri čemer se vsakdo zaveda svojega položaja v skupini.

5 Sposobnost dela za doseganje ciljev

Delo za cilje pomeni organiziranje dela na podlagi rezultatov, ki jih je treba doseči v predvidenem času. Osnovni točki sta torej cilji in časovni okvir, ki morata biti dogovorjena na začetku, izvedljiva in predvsem skupna za prostovoljca in organizacijo. Obstajajo različne metode za izboljšanje naših delovnih spretnosti s pomočjo ciljev. Najpomembnejša je zagotovo primerjava: s pogovorom s kolegi (zlasti s tistimi z več izkušnjami) se je na primer mogoče naučiti učinkovitejših organizacijskih metod za dosego zastavljenega cilja. Druga metoda za izboljšanje naših organizacijskih spretnosti je prepisovanje: zapisovanje ciljev, ki jih želimo doseči, in postopkovnih korakov, ki jih je treba izvesti, pomaga bolje organizirati naš delovni dan. Nazadnje je za izboljšanje naše sposobnosti doseganja ciljev pomembno, da znamo "pogledati nazaj", to je analizirati že opravljeno delo, razumeti, katere so njegove prednosti, in poiskati metode za odpravo napak.

Kako je povezan s krizo?

V kriznih razmerah je delo za doseganje ciljev ključnega pomena. Če lahko natančno določimo cilje in si prizadevamo za njihovo uresničitev, prihranimo sredstva in čas ter povečamo učinkovitost in uspešnost. V razmerah z zmanjšanimi viri je ključno, da jih ne zapravljamo za nepovezane ali nekoristne naloge.

1.4.5 Spretnosti, usmerjene v stranke

V času krize je še toliko bolj pomembno, da poznamo in se naučimo ustreznih orodij socialnih veščin, s katerimi lahko omilimo krizo v osebnem, psihološkem in socialnem smislu. Poznavanje orodij in priznanih spretnosti, ki so usmerjene v osebo, je zelo koristno.

Termin "spretnosti, usmerjene v klienta" izhaja iz teorije Carla Rogerja (očeta humanističnih terapij), ki temelji na nedirektivni obliki pogovorne terapije, ki klientu omogoča, da vodi pogovor, in ga ne usmerja. Pristop se osredotoča na krepitev strankine sposobnosti, da same poskrbijo za spremembe. Rogers je verjel, da je vsak posameznik edinstven in da enoten postopek ne bi ustrezal vsem. Menil je, da je strankina osebna izkušnja najpomembnejši dejavnik v procesu.

Pomembna lastnost tega pristopa je brezpogojno pozitivno spoštovanje. To pomeni, da stranke ne sodimo, temveč jo podpiramo in sprejemamo iz kakršnegakoli razloga. Oseba, ki nudi podporo, mora sprejeti stranko takšno, kakršna je, ter ji nuditi podporo in skrb ne glede na to, kaj doživlja. Nadalje se mora počutiti udobno, ko s stranko deli svoja čustva, in prispevati k odprtemu in zdravemu odnosu z zagotavljanjem modela dobre komunikacije in v naslednjem koraku z empatičnim razumevanjem (ko odraža strankine misli in čustva).
Splošni cilji modela, osredotočenega na stranko, so:

- Omogočanje osebne rasti in razvoja;
- ublažite ali odpravite občutke stiske;
- Povečajte samozavest in odprtost za izkušnje;
- Izboljšati strankino razumevanje samega sebe.

Kako je povezana s krizo?

Ker so stres, tesnoba in depresija po vsem svetu epidemični, postaja osebna pomoč (podpora, psihosocialno svetovanje, terapija, tehnike čuječnosti) vse bolj običajna in pomembna.

Tovrstna "pomoč in podpora" je na voljo v bolnišnicah, šolah, občinah, cerkvah ter pri prostovoljnem delu in pomoči po vsej Evropi in svetu. Kriza na področju javnega zdravja je spodbudila področja potrebne podpore ljudem v stiski z razvojem novih pristopov in prilagoditvijo tehnologij na daljavo za zagotavljanje ustrezne oskrbe v širšem obsegu potreb v družbenem kontekstu (npr. socialna izolacija, varnost, vključenost ...), ki so povezane z duševnim zdravjem.

1 Zavedanje samega sebe

Opredelitev samozavedanja vključuje zavedanje različnih vidikov "jaza", kot so osebnostne lastnosti, čustva in vedenje. Je ena od prvih sestavin samopodobe.

Za nekoga, ki dela v poklicih pomoči, je predvsem pomembno, da ima dobre pogoje za duševno zdravje v celotnem spektru. Takšno osebo lahko opišemo kot polno delujočo osebo, ki v svojem osebnem razvoju teži k samouresničevanju.

Popolnoma delujoča oseba je oseba, ki ima "idealno čustveno zdravje". Na splošno je odprta za izkušnje, živi z občutkom smisla in namena ter zaupa vase in v druge. Njegova samopodoba nenehno sprejema nove informacije in izkušnje. Takšni posamezniki so v stiku s svojimi čustvi in si zavestno prizadevajo za osebnostno rast.

Novi znanstveni izsledki nevroznanosti kažejo, da ima področje možganov, kot je sprednja cingularna skorja, ki se nahaja v predelu čelnega režnja, pomembno vlogo pri razvoju samozavedanja. Študije so s slikanjem možganov pokazale, da se to območje aktivira pri odraslih, ki se zavedajo sebe.

Kako je to povezano s krizo?

Stopnja samozavedanja je dovolj visoka, da se oseba, ki nudi podporo, zaveda svojih omejitev in prednosti. Ker se pri svojem delu srečuje z ranljivimi posamezniki, se lahko razmejuje v odnosu do stranke. V tem smislu so potencialne čustvene in druge zlorabe pogosto lahko posledica nenačrtovanih in nenamernih manipulacij, preozkega samoopredeljevanja s klientovo izkušnjo, nerazrešenih travmatičnih dogodkov iz lastne preteklosti in podobno. Zato je ena od najpomembnejših veščin pomoči in podpore, usmerjene v stranko, na družbeni ravni dovolj visoka raven samozavedanja.

2 Avtentičnost

Značilnost avtentičnosti opisuje osebo, ki deluje na podlagi motivov, želja, idej ali prepričanj, ki niso samo njeni (v nasprotju s tujimi) in hkrati izražajo, kdo v resnici je. Biti človek je najbolje doseči z edinstvenostjo in razlikovalnostjo, tudi če sta v nasprotju z določenimi družbenimi normami.

Pri pristnosti gre bolj za prisotnost, samozavestno življenje v trenutku in zvestobo samemu sebi. Avtentična oseba ljudi okoli sebe pomiri in jih potolaži. O integriteti pristne osebe ni dvoma ali dvomov. Ko želimo graditi odnose v življenju, želimo rasti in se učiti od ljudi, ki imajo vrednost. To pomeni, da prepoznamo in želimo najti poštene, zaupanja vredne in prijazne ljudi.

Nekaj značilnosti pristnosti:

- Bodite zvesti sami sebi.
- Razmišljajte navznoter, glejte navzven.
- način, kako ravnate z ljudmi (prijaznost in spoštovanje).
- Bodite dober poslušalec.
- Živite v trenutku.
- Odprtost.
- pravičnost do priložnosti in ljudi.

Kako je to povezano s krizo?

S toplim, negovalnim in avtentičnim pristopom lahko stranki omogočimo, da ustvari spremembo, saj pokažemo iskreno in globoko razumevanje. Izrazi obraza in govorica telesa se ujemajo z našimi besedami. Avtentičnost omogoča kongruenco - preoblikovanje energijskega toka osebe iz blokiranega, disfunkcionalnega vzorca v bolj odprt, svoboden in zdrav vzorec, ki ustreza večji kongruenci v smislu zavedanja, odprtosti in povezanosti s ključnimi dimenzijami osebe.

3 Pozitivnost

Pozitivnost razumemo kot več osebnostnih lastnosti, kot so optimistično razmišljanje, iskanje rešitev, pričakovanje uspeha in rezultatov, osredotočenost in bolj srečno življenje. To je pozitivno stanje duha, v katerem:

- ne jemljite stvari preveč osebno;
- uživajte v sedanjem trenutku;

- ne skrbite veliko za prihodnost;
- namesto na razmišljanje o preteklosti in težavah se raje osredotočimo na delovanje in doseganje (premestitev in preoblikovanje);
- so strpni, veseli in dobronamerni.

Čustva, povezana s pozitivnostjo, so navdih, veselje in ljubezen.

Misli, povezane s pozitivnostjo, so misli o pogumu, uspehu, gotovosti in samozavesti.

Intervencije pozitivne psihologije: Veliko raziskav je bilo opravljenih v podporo stranki pri uporabi intervencij pozitivne psihologije v njenem življenju. Terapevti z globljim razumevanjem koristi tovrstnih intervencij lahko strankam ne le pomagajo vrniti zdravje ali psihosocialno homeostazo. Strankam lahko pomagajo tudi pri bolj izpolnjenem življenju.

Intervencije pozitivne psihologije so sklop znanstvenih orodij in strategij, ki se osredotočajo na povečanje sreče, dobrega počutja ter pozitivnih spoznanj in čustev.

Kako je to povezano s krizo?

Eden od ključnih elementov pozitivnosti v pristopu pomoči, ki je usmerjen v stranko, je brezpogojno pozitivno spoštovanje. To (UPR) je praksa s sprejemanjem, spoštovanjem in skrbjo za stranke; prostovoljec (terapevt) bi moral delovati z vidika, da stranke delajo najboljše, kar lahko v svojih okoliščinah ter s spretnostmi in znanjem, ki so jim na voljo. Pri tem goji sposobnost, da se seans s svojimi strankami udeležuje brez obsojanja in skrbi.

4 Empatija

Sposobnost zaznavanja, razumevanja in deljenja čustev drugih je empatija. Raziskovalci so terminus povezali z zmožnostjo predstavljati si, kaj morda čuti ali misli nekdo drug.

Razlikujejo tudi med:

- Afektivna empatija - občutki in čustva, ki jih doživljamo kot odziv na čustva drugih;
- kognitivna empatija - sposobnost prepoznavanja in razumevanja čustev drugih ljudi.

Empatija ima globoke korenine v naših možganih in telesu ter je povezana z dvema različnima potema v možganih:

- en vidik empatije je mogoče pripisati zrcalnim nevronom, ko opazujemo, kako nekdo drug izvaja neko dejanje na enak način, kot bi ga izvajali sami (t. i. mapiranje, zrcaljenje);
- genetska zasnova empatije - ljudje lahko okrepijo ali omejijo svoje naravne empatične sposobnosti.

Kako je to povezano s krizo?

Empatija je ključna sposobnost, da strankam pokažemo, da razumemo njihova čustva, in ne le sočustvujemo z njimi. Prostovoljci, ki pomagajo strankam v krizi, morajo biti sposobni razumeti ali čutiti, kaj doživlja njihova stranka.

5 Veščine poslušanja

Poslušanje je sposobnost natančnega sprejemanja in razlaganja sporočil v procesu komunikacije (medosebna komunikacija). Brez te sposobnosti so sporočila zlahka napačno razumljena. Zaradi tega komunikacija odpove, pošiljatelj pa lahko hitro postane razdražen in razočaran.

Ena najpomembnejših veščin poslušanja je aktivno poslušanje, ki vključuje vsa čutila in popolno pozornost govorniku. Zanimanje lahko govorniku sporočimo z uporabo verbalnih in neverbalnih sporočil, kot so npr:

- Pozorno poslušanje: očesni stik, dobra drža, prikimavanje, zrcaljenje govorčeve telesne govorice, omogočanje govorcu, da zaključi celotno misel, biti pozoren, biti pozoren na občutke;
- Reflektivno poslušanje: ponavljanje in parafraziranje, s čimer pokažete, da resnično razumete, kar vam je bilo povedano.

Kako je to povezano s krizo?

Spretnosti poslušanja so natančno prilagojene. Intuitivno in aktivno poslušanje je potrebno, da lahko strankam služimo na transformativen način. Z opazovanjem in popolno pozornostjo do strank ustvarimo okolje, v katerem se počutijo varne in slišane.

6 Konkretna komunikacija

Pri zagotavljanju psihosocialne podpore in pomoči je v tem procesu smiselno upoštevati nekatere pomembne elemente:

- Komunikacija, usmerjena k nalogam: Pomembno je zagotoviti, da je stranka v središču komunikacije brez velikega samorazkrivanja. Če boste ostali osredotočeni na komunikacijo, usmerjeno k nalogam, bo to stranki pomagalo pri napredovanju;
- Nedirektivnost se nanaša na metodo, pri kateri se stranki dovoli, da vodi terapevtsko sejo; terapevti se morajo vzdržati dajanja nasvetov ali načrtovanja dejavnosti za svoje seje.
- Tolmačenje je spretnost, ki jo je treba vaditi, da bi jo dobro izpopolnili. Uporablja se za zagotavljanje perspektive strank, vendar jo je treba uporabljati poredko;
- Razmislek
- Sodelovanje pri iskanju rešitev - rešitve, ki prihajajo od strank, so učinkovitejše in kasneje tudi bolj verjetno, da bodo uporabljene v praksi. Ko stranka izčrpa osebne vire za iskanje rešitev, pa je pri oblikovanju rešitev za spremembo vedenja koristen pristop sodelovanja.

Kako je povezana s krizo?

Vpliv pandemske krize na ranljive skupine bi bil deloma odvisen od kakovosti komunikacije o zdravstvenem tveganju, stabilnosti duševnega zdravja in nevarnosti. Konkretno komuniciranje je proaktivno, domiselno, sočutno, inovativno, ustvarjalno, konstruktivno, progresivno, spodbudno, pregledno in tehnološko prijazno. Vendar imajo pri sprejemanju infor-macij ključno vlogo številni dejavniki, kot so družbene in kulturne značilnosti, spol, generacijska nasprotja, jezikovna nagnjenja, stroga prepričanja, verska prepričanja in različna pismenost, ki vplivajo na ravnanje in vedenje posameznikov.

7 Čustvena stabilnost

V pandemski krizi se pomočniki in prostovoljci pogosto soočajo z neprijetnimi čustvi. Poglobljeno razumevanje, kako lahko zagotavljanje storitev tistim, ki jih potrebujejo, vpliva na njihovo čustveno stanje. Sposobnost ločevanja čustev, ki jih doživljamo v okolju, od osebnih izkušenj je pomembna za dobro počutje prostovoljcev. S tega vidika je bistvenega pomena poznavanje osebnih čustvenih zmožnosti.

Prvi korak k temu je seveda poznavanje čustev, nato pa poznavanje tehnik uravnavanja čustev in čiščenja čustvenih vsebin in sledi, ki jih je v nas sprožila klientova situacija.

Čustveno močnejši ljudje se učinkoviteje spopadajo z vsakodnevnim stresom in težavami ter si hitreje opomorejo, ko se soočijo z izzivi in kriznimi trenutki v svojem življenju.

Teorijo čustev in Plutchnikovo kolo čustev si oglejte na:
https://www.researchgate.net/figure/Plutchiks-wheel-of-emotions_fig1_309180696

Za več informacij glejte tudi veščine Čustvena inteligenca, Odpornost in Samoupravljanje.

Kako je to povezano s krizo?

Prepoznavanje svojih čustev, njihovo uravnavanje in sproščanje je izjemno pomembno za delo s strankami na področju prostovoljstva med pandemijo. Ljudje, ki so se znašli v krizi, potrebujejo suvereno, podporno, spodbudno, prijazno, zaupanja vredno in empatično podporo pri reševanju lastne stiske. S poznavanjem in uravnavanjem lastnih čustev lažje prepoznamo čustva drugih in jim pomagamo pri njihovem prepoznavanju in uravnavanju.

8 Aertivnost

Zagotavljanje ustreznih parametrov, znotraj katerih pomočnik/prostovoljec (terapevt) dela s stranko, je temeljni pogoj za uspeh. Sposobnost postavljanja meja omogoča in razmejuje odnos med osebo, ki nudi socialno pomoč, in osebo, ki jo prejema. Ena najpomembnejših veščin v tem procesu in pri prenosu je asertivnost.

Asertivnost je širši izraz za odločnost in samozavest osebe. Hkrati vključuje lastnosti sočutja in odprtosti za potrebe, interese in omejitve. Ko pride do konflikta, zna sklepati kompromise in se zna postaviti na mesto nekoga drugega.

Ljudje, ki delujejo asertivno, se zavedajo svojih vrlin in pomanjkljivosti, vendar se sprejemajo. Poskušajo preseči svoje meje, hkrati pa so do sebe prijazni in potrpežljivi; poznajo svoje potrebe, interese, čustva, občutke in omejitve ter jih ne skrivajo pred drugimi. Zavedajo se svoje odgovornosti do drugih. Z njimi ravnajo spoštljivo; razumejo njihove pomanjkljivosti in meje, vendar se ne predajajo manipulaciji in agresiji.

Tabela: Razlikovanje med asertivnim in neasertivnim vedenjem

Neasertivni	Asertivni	Agresivni
tiho in sramežljivo govorjenje	odkrito in mirno govorjenje	glasno in hitro govorjenje.
nejasno govorjenje.	jasno govorjenje	poveljujoči

geste so skromne	kretnje so sproščene.	geste so hitre in nadležne
živčnost in nemir	mirnost	mešanje
zadržanost	čustvena odprtost	toga čustva
sramežljivost	zaupanje	aroganca

Kako je to povezano s krizo?

Kadar oseba uporablja asertivnost, se zaveda, da je način ustvarjalnega komuniciranja pomemben in da je izbira besed ključnega pomena. Ustvarja pristne odnose ter prinaša jasna in mirna sporočila. Ljudje, ki uporabljajo asertivnost kot model ustvarjalnega sporazumevanja med seboj, so pošteni, spoštljivi in enakovredni sogovorniki.

V času krize lahko ljudje dajo prednost varnosti pred povezanostjo, kar povzroči občutke osamljenosti, brezupa, strahu, depresije, jeze ali nizke motivacije. Da bi našli trdna tla med tema dvema osnovnima človekovima potrebama, pomaga zdrava asertivnost, ki uravnoveša te potrebe.

Z asertivnim vedenjem oseba vzbuja zaupanje pri drugih, saj vedo, da se lahko nanjo zanesejo. Poleg tega ponazorimo vedenje, ki mu bodo morda začeli slediti.

Guidelines for creating a portfolio for promotion and self-promotion

2 Smernice za oblikovanje portfelja za promocijo in samopromocijo

2.1 Zakaj portfelj?

Prostovoljci pri svojih dejavnostih pridobijo veliko mehkih veščin, ki jih je mogoče zabeležiti in oceniti z orodjem za identifikacijo CRISISS: https://crisiss.eu/training/. Takšna ocena je lahko del tako imenovanega portfelja osebnih spretnosti. Oblikovanje portfelja prinaša več koristi. Po eni strani zagotavlja informacije o osebnih spretnostih, po drugi strani pa ga je mogoče uporabiti tudi za prepričevanje prihodnjih delodajalcev o obstoječih spretnostih. Po drugi strani pa delodajalci dobijo oceno prostovoljnega dela kandidata za zaposlitev, ki je lahko celo odločilna, ko gre za delovno mesto z določenimi zahtevami.

Prednosti za (bodoče) kandidate za zaposlitev lahko povzamemo na naslednji način:

- O osebnem učenju bodo imeli evidenco z dokumenti, ki dokazujejo formalno in neformalno učenje.
- Znali bodo dokazati svojo strokovno rast in zavezanost k nenehnemu učenju.
- Imeli bodo urejeno zbirko dokazil, ki jo bodo lahko po potrebi uporabili kot orodje za iskanje zaposlitve.
- Pri iskanju novega delovnega mesta ali napredovanja bodo imeli orodje, s katerim bodo lahko svojim bodočim delodajalcem predstavili svoje spretnosti in znanje.
- Znali bodo prepoznati prednosti in/ali slabosti, kar jim bo pomagalo pri prihodnjih odločitvah o strokovnem razvoju.
- Znali bodo oceniti svoje prednosti in se bolj premišljeno odločati o poklicnih možnostih.
- Imeli bodo priložnost bolje raziskati, kdo so ter kaj znajo in zmorejo.
- Strokovnjaki za človeške vire bodo imeli učinkovito orodje za usklajevanje zaposlenih z delovnim mestom.
- E-portfolio je elektronski ekvivalent skrbno oblikovanega in natisnjenega papirnatega dokumenta. Lažje ga je poslati potencialnim delodajalcem, vsebuje pa lahko tudi informacije na medijih, ki jih ni mogoče vključiti v analogni dokument, npr. videoposnetke.

2.2 Uporaba portfelja spretnosti za upravljanje zaposljivosti in poklicnega razvoja

Kandidati za zaposlitev lahko v procesu razvoja portfelja razvijajo svojo zaposljivost in poklicni razvoj s pregledovanjem in razmišljanjem o svojih dosežkih, zlasti o mehkih spretnostih in njihovem odnosu do zahtev delodajalca. Svoje lastnosti, spretnosti in izkušnje lahko nato delodajalcem sporočijo v obliki in jeziku, ki ju bodo delodajalci razumeli in se nanje odzvali. Portfolio je način, kako delodajalcem predstaviti dokaze o "mehkih veščinah", kot so timsko delo in komunikacijske spretnosti.

Sodelovali ste pri prostovoljnem delu, morda pa ste se ukvarjali tudi z drugimi dejavnostmi, kot so šport, državljanska in politična participacija ali podpora šolskim dejavnostim. Izpostaviti jih v - portfoliju za predstavitev se je izkazalo za koristno pri iskanju zaposlitve. Nekateri učenci so menili, da jim je portfelj dal prednost pri prijavi na delovno mesto, zlasti v tujini, in da je bilo oblikovanje življenjepisa z uporabo portfelja koristen postopek.

Uporaba s strani delodajalcev

Več kot osem od desetih delodajalcev meni, da bi jim poleg življenjepisa ali univerzitetnega izpiska elektronski portfelj pomagal zagotoviti, da imajo kandidati za zaposlitev znanje in spretnosti, ki jih potrebujejo za uspeh v njihovem podjetju ali organizaciji.

Uporaba za razvoj kariere

Povezava med osebnim razvojnim načrtom in zaposljivostjo je pridobivanje, izražanje in zbiranje dokazov o ključnih spretnostih in lastnostih. Delodajalci pričakujejo, da bodo kandidati znali opredeliti in pojasniti spretnosti in lastnosti, ki jih imajo, ter da bodo znali sporočiti in predložiti dokazila o njihovem razvoju. Sodelovanje pri osebnem razvoju omogoča kandidatom, da opredelijo razvoj svojih spretnosti in lastnosti ter zbirajo in predložijo dokazila o tem razvoju.

2.3Kdaj in kako uporabiti portfelj

Portfelj je vaš portfelj, v njem so prikazani primeri dejavnosti, ki jih znate opraviti, in praktične izkušnje, ki ste jih pridobili. Je vaše ogledalo. Samoocena, ki ste jo opravili z uporabo ocenjevalnega orodja CRISISS, vam bo omogočila, da se promovirate in hkrati razvijate pozitiven odnos.

Preverjanje naučenega

Na enem mestu, na dosegu roke, imate povzetek in sled glavnih učnih rezultatov.

Za razvijanje samospoštovanja in samozavesti je portfelj konkretna uresničitev. Lahko je materializiran z resničnim predmetom, kartonsko škatlo, in virtualnim okoljem, npr. spletno stranjo. Zato je vaš dosežek tisti, ki kaže na vašo borbenost pri ustvarjanju in lahko odraža vašo ustvarjalnost. Kot proces in s svojo vsebino dokazuje vaše kompetence. To je lahko še posebej koristno, če imate malo ali nič plačanih delovnih izkušenj.

Izdelavo življenjepisov

Portfelj kompetenc je osnovna podlaga za pripravo življenjepisa. Izberete lahko informacije, ki bodo koristne za vrsto prošnje za zaposlitev, ki jo nameravate dobiti. Življenjepis je enkratno orodje: življenjepis napišete vsakič, ko se prijavite na delovno mesto, in vsak življenjepis je drugačen, da se prilagodi pričakovanjem zaposlovalca. Portfelj je orodje za vse življenje. Raste skupaj z vašimi izkušnjami.

Pogovor lahko opravite

Če imate spletni portfelj, je koristno, da v življenjepisu navedete povezavo do njega. Ne bodo si ga ogledali vsi zaposlovalci, nekateri pa ga bodo, zlasti če bo vaš življenjepis uvrščen v ožji izbor. Tako bodo dobili konkretnejšo predstavo o vas, saj si bodo lahko predstavljali, kaj znate narediti.

pomoč pri razgovorih za zaposlitev

Svoj portfelj lahko uporabite za pripravo na razgovor, da se spomnite na prejšnje delovne izkušnje in dejavnosti, ki ste jih opravili. Na razgovor pa lahko prinesete tudi svoj portfelj ali njegov del in ga pokažete za ponazoritev svojih besed.

vzpostaviti povezavo med različnimi obdobji vašega poklicnega življenja.

Portfelj vam bo pomagal ohraniti povezavo med različnimi koraki vaše poklicne poti. S sledenjem organizacijam, ki so vas morda spremljale, podjetjem, v katerih ste opravljali prakso, in korakom, ki ste jih opravili, bo omogočil učinkovito podporo svetovalcev/učiteljev/izobraževalcev.

Izvedba akreditacije predhodnega izkustvenega učenja

Akreditacija predhodnega izkustvenega učenja je v skladu z vseživljenjskim učenjem. Omogoča prožnejše odzivanje na spremembe na delovnem mestu na dva načina: 1) z dostopom do diplome povečuje možnost mobilnosti in s tem prilagodljivosti na spremembe, 2) s spodbujanjem razmisleka o izkušnjah in razmišljanja o prenosljivih spretnostih pa posameznikom pomaga, da se ob menjavi zaposlitve ponovno postavijo na noge. Vsaka pridobitev znanja ali spretnosti je enako legitimna. Vaš portfelj je osnovno orodje za akreditacijo vašega predhodnega učenja.

2.4 Kaj je treba vključiti v portfelj?

Pravil o tem, kaj vključiti v e-portfolijo, ni, saj je to vaša ustvarjalna možnost, da predstavite svoje sposobnosti in cilje. Za začetek pa si lahko pomagate z naslednjimi razdelki, ki jih priporoča konzorcij CRISSIS:

Dobrodošli	Povzemite, kdo ste, in nekaj o tem, kaj bodo obiskovalci našli v vašem e-portfelju. Dajte bralcem vedeti, kaj ste in kaj cenite.
Karierni cilj/profil	Napišite izjavo, ki povzema vaš cilj. Da bi bil vaš cilj smiseln, mora biti specifičen in jasen.
CV	Povzemite svojo izobrazbo, dosežke in delovne izkušnje. Vključite podrobne informacije o svojem znanju in spretnostih, vključno z mehkimi veščinami.
Delovni vzorci	Te informacije so tako raznolike kot vaše ozadje. Naložite članke, prispevke, projekte, poročila in publikacije, da si bodo bralci lahko ogledali vaše delo. Razmislite o vključitvi grafik, zvočnih in video posnetkov za dodatno ponazoritev.
Študij v tujini/ mednarodne izkušnje	Pojasnite, kaj ste se naučili in kaj bo koristilo delodajalcu; navedite podrobnosti o projektih in fotografije.
Nagrade in priznanja	Skenirajte potrdila o nagradah in priznanjih, ki ste jih morda pridobili pri svojem poklicnem ali akademskem delu.
Dodatna izobrazba	Navedite konference, seminarje, delavnice in drugo strokovno izpopolnjevanje. Dodajte tečaje, diplome, certifikate in licence.
Prostovoljne in obšolske dejavnosti	Navedite in razložite svoje dejavnosti ali jih ponazorite s fotografijami. Takšne dejavnosti lahko razkrijejo številne spretnosti, kot so organizacijske spretnosti, osebne spretnosti itd., ki v vašem življenjepisu ne izstopajo, vendar so lahko pomembne v delovnem okolju. Tukaj dodajte potrdilo, ki je bilo ustvarjeno z orodjem za prepoznavanje krize, ki posebej prikazuje vaše mehke veščine, pridobljene s prostovoljnim delom med krizo.
Reference	Navedite tri do pet oseb, ki so se strinjale, da bodo govorile o vaših prednostih, sposobnostih in izkušnjah. Ne pozabite navesti vseh kontaktnih podatkov. Dodajte lahko tudi priporočilna pisma in pričevanja. Vključite povratne informacije, ki ste jih prejeli od delodajalcev, strank, profesorjev in sodelavcev. Lahko se povežete tudi s strokovnimi spletnimi mesti, ki omogočajo takšne povratne informacije, kot je LinkedIn. V primeru, da poklicno upravljate spletno stran, tukaj vključite URL naslov.

Operative Tools

3 Operativna orodja

Oddelek operativnih orodij je namenjen prostovoljcem, ki bodo ustvarili e-portfolijo, osredotočeno na promocijsko strategijo. Spodaj navedena orodja so večinoma v angleščini, nekatera pa so na voljo le v drugih evropskih jezikih. Kljub temu so navedena v nadaljevanju, ker vsebujejo veliko navdiha za prostovoljce.

3.1 Implementacija e-portfelja

E-portfolio je zbirka digitalnih datotek, ki se izmenjujejo v elektronski obliki z namenom razmisleka, komentiranja, ocenjevanja in povečanja vaše prepoznavnosti. Podpira ga spletna stran, ki uporabnikom omogoča zbiranje digitalnih dokazov. E-portfolio lahko vsebuje različne digitalne datoteke, vključno z besedilnimi dokumenti ali dokumenti PDF, videoposnetki, zvočnimi datotekami, slikami in povezavami do drugih spletnih strani ali spletnih virov. Nekateri deli portfelja lahko pred objavo ostanejo zasebni (ali celo nikoli ne smejo biti objavljeni), če ocenite, da niso "dokončani" ali niso pomembni za vaš trenutni cilj.

Na voljo je več brezplačnih možnosti za ustvarjanje e-portfolijev:

- nespecializirana orodja, kot so orodja za upravljanje vsebine;
- specializirana orodja e-portfolija;
- družbena omrežja, kot so Facebook, LinkedIn, Xing (odvisno od države).

Več specializiranih orodij je usmerjenih v ocenjevanje poklicne poti ali tečajev. Morda imate raje orodja, ki so bolj usmerjena v prikazovanje in deljenje, prav tako pa imate raje orodja, ki uporabniku dajejo nekaj prostora in svobode pri njihovem prilagajanju. Na ta način bodo pokazali, da obvladajo veščine informacijske tehnologije.

3.1.1 Socialna omrežja

Za namene zaposlovanja so verjetno primernejša orodja profesionalna družbena omrežja, kot je LinkedIn. Čeprav dajejo malo prostora za ustvarjalnost in ne odražajo nikakršnega znanja IT s strani uporabnika, saj ne omogočajo enostavnega upravljanja javnega in zasebnega dela vašega portfelja, so resnično močna za mreženje, zlasti s pristopom "Push", ki ga izvajajo.

Tudi če upravljate svoj blog, vam svetujemo, da si ustvarite podroben profil v profesionalnem družabnem omrežju, ki je pomembno v vaši državi (npr. LinkedIn, Xing v Nemčiji itd.). Druga omrežja, o katerih morate razmisliti, so: LinkedIn Recruiter, aplikacija za zaposlitev na Facebooku, My Resume Builder in Visual CV.

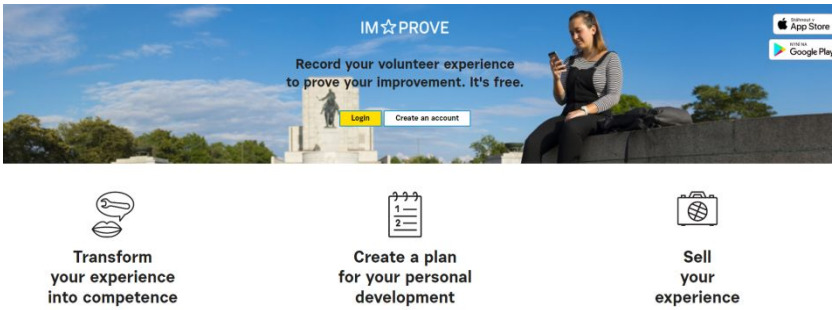
3.2 Specializirana orodja e-portfolija za prostovoljce

Naslov orodja	**ProfilPASS**
Avtor/podjetje	Izobraževanje odraslih - Leibnizov center za vseživljenjsko učenje
Ciljne skupine in (pred)pogoji uporabe	Prostovoljci Prenos je brezplačen.
Kratek opis	ProfilPASS je razvil Nemški inštitut za izobraževanje odraslih - Leibnizov center za vseživljenjsko učenje e. V. . Podeljena je pod licenco CC BY-SA 3.0 DE in se lahko prosto uporablja pod pogoji licence, na primer za prevode. Na voljo so tudi ProfilPASS za mlade, ProfilPASS za samozaposlene ali ProfilPASS v preprostem jeziku. ProfilPASS podpira osebe pri sistematičnem določanju in predstavljanju njihovih kompetenc. Njihova vloga v družini, prostem času in prostovoljnem delu je prav tako pomembna kot njihova poklicna kariera. S preučevanjem tega, kaj osebe počnejo in kako delujejo, lahko prepoznajo svoje kompetence. Rezultat tega je osebni profil kompetenc posameznika. Če boste izvedeli več o spretnostih in sposobnostih osebe, se bo ta bolje zavedala svojih prednosti in slabosti. Poznavanje prednosti in slabosti bo ljudem pomagalo pri: • načrtovati svoj poklicni razvoj. • pripravite se na preglede zaposlenih. • priprava na (ponovni) vstop v poklicno življenje. • načrtovanje prihodnjih tečajev in usposabljanj. ProfilPASS ponuja tudi dragoceno pomoč pri pripravi življenjepisa. Na zadnji strani ProfilPASS-a lahko prostovoljci zbirajo poročila in potrdila ter vse druge oblike dokazil ali potrdil. V povezavi s krizo lahko prostovoljci na strani 97 najdejo izredne okoliščine, ki podpirajo ocenjevanje pridobljenih spretnosti v izrednih časih, ki so del pregleda kompetenc osebe. Po pregledu kompetenc ProfilPASS podpira osebo pri načrtih za prihodnost - katere kompetence naj nadaljuje, kaj naj razvije ali izboljša.
Jezik(i)	nemščina, angleščina, francoščina, grščina, slovenščina, španščina, švedščina, ukrajinščina

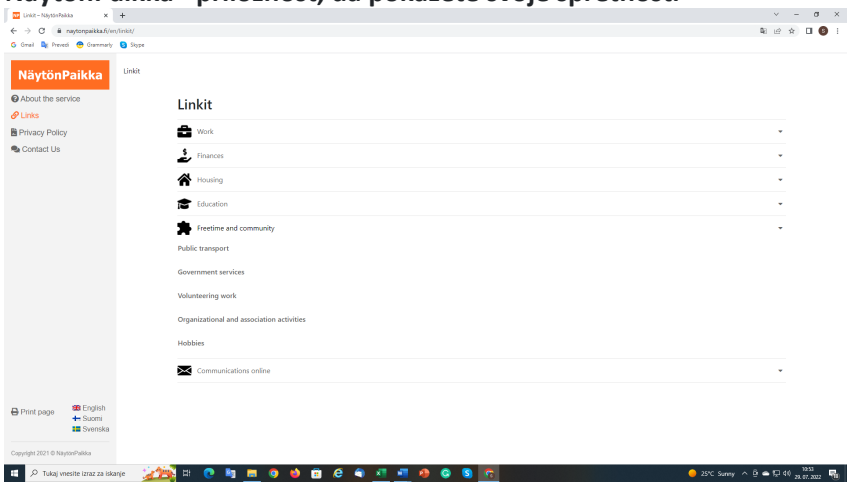
URL	https://www.profilpass.de/media/pp_english.pdf https://www.profilpass.de/download

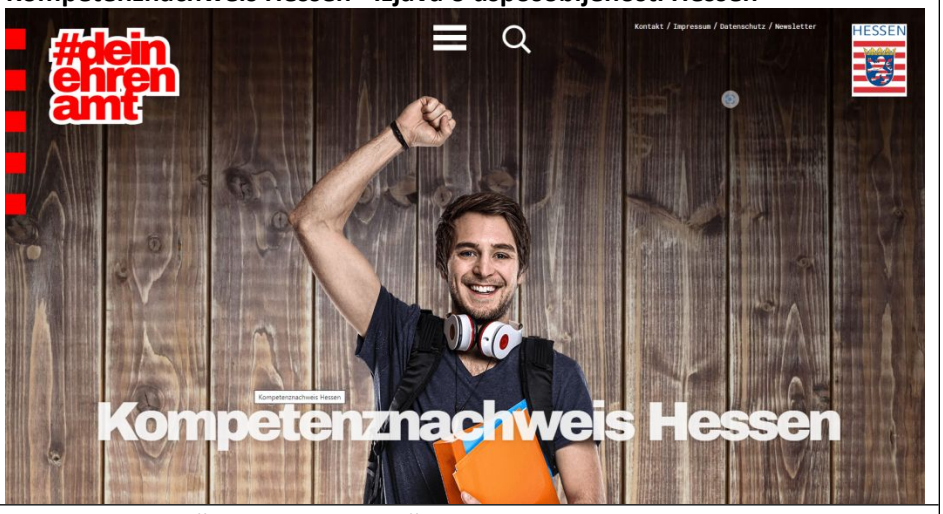
Naslov orodja	**Zbirka orodij CORE**
Avtor/podjetje	DIE - Nemški inštitut za izobraževanje odraslih
Ciljne skupine in (pred)pogoji uporabe	Svetovalci Mladi odrasli
Kratek opis	CORE-Toolkit je projekt, ki je povezan z razvojem ProfilPASS kot instrumenta za ocenjevanje kompetenc. Namen projekta CORE-Toolkit je ponuditi svetovalcem priložnost, da najdejo metode ocenjevanja kompetenc, poklicnega usmerjanja ter opolnomočenja in izpopolnjevanja, ki jim lahko pomagajo pri delu s prikrajšanimi mladimi odraslimi, ki niso zaposleni, se ne izobražujejo in/ali usposabljajo (NEET). Te metode so primerne za mlade odrasle NEET in so namenjene pomoči pri (ponovni) vključitvi v izobraževanje, usposabljanje in/ali zaposlitev. Zbirka COREToolkit se posebej osredotoča na svetovalce z Zahodnega Balkana, kjer je stopnja NEET še posebej visoka in kjer so ciljno usmerjeni nasveti zelo potrebni. CORE-Toolkit je zbirka dodatnih instrumentov za ocenjevanje kompetenc, ki so primerni za NEET. Z ocenjevanjem različnih področij, kot so "moje življenje, moje dejavnosti, vključno s prostovoljstvom, moje lastnosti, moje kompetence, moja prihodnost ter moje vloge in dokumenti", udeleženec dobi povzetek svojih prednosti in se lahko osredotoči na naslednje korake, kako dobro izkoristiti kompetenčni profil.
Jezik(i)	nemščina, angleščina, slovenščina, bolgarščina, bosanščina, makedonščina
URL	https://core.profilpass-international.eu/files/core-toolkit_english.pdf https://core.profilpass-international.eu/index.php?article_id=127&clang=1

Naslov orodja	**Skills-Plus** SKILLS-PLUS *Bridging Volunteer Experience and Career Development*
Avtor/podjetje	Prostovoljec Kanada
Ciljne skupine in (pred)pogoji uporabe	Prostovoljci• izvršni direktorji, predsedniki upravnih odborov, izvršni direktorji organizacij, ki vključujejo prostovoljce• upravljavci prostovoljskih virov (koordinatorji prostovoljcev) organizacij• vodstvene/posredniške organizacije (mreže, sveti, koalicije)• oblikovalci politik in financerji• prostovoljski centri• izobraževalne ustanove• organizirano delo• direktorji za naložbe skupnosti podjetij• mala podjetja Brezplačna uporaba
Kratek opis (	Namen programa Skills-Plus je olajšati povezavo med prostovoljskimi izkušnjami in poklicnimi ključnimi kompetencami/spretnostmi, tako da lahko delovna mesta strateško podpirajo prostovoljce, da bi dosegli cilje skupnosti in razvoja kompetenc. Orodje se lahko uporabi kot podlaga za opredelitev in merjenje koristi prostovoljstva, ki ga podpira delodajalec. Orodja Skills-Plus vključujejo predlogo priložnosti za prostovoljce, 19 vzorčnih priložnosti za prostovoljce (vključno s kriznim posredovanjem, svetovanjem, komuniciranjem, usklajevanjem dogodkov, članstvom v upravnem odboru itd.), igralne kartice Skills-Plus in matriko kompetenc ter vir usposabljanja za delovna mesta, zaposlene in neprofitne organizacije o namenu in uporabi orodja. Matrika kompetenc vsebuje vrsto kompetenc, ki jih je mogoče razviti z različnimi vrstami prostovoljskih priložnosti. Na ta način lahko prostovoljci raziskujejo tako vrste prostovoljnega dela kot poklice, ki zahtevajo ali razvijajo kompetence, ki jih zanimajo.
Jezik(i)	Angleščina
URL	https://volunteer.ca/vdemo/EngagingVolunteers_DOCS/skillsplus.pdf
Povezave do videoposnetkov z navodili	https://www.youtube.com/watch?v=cwb7jrjuZnQ (video seminar) https://www.slideshare.net/VolunteerCanada/bridging-volunteer-experience-to-career-development-reva-cooper (v angleščini) https://www.facebook.com/VolunteerCanada/posts/10153731574996384 https://volunteer.ca/sbv?fbclid=IwAR0XnyOpXaPAYpUCedmKrNTmlVn9ODQIYTMsQ_W47NhBOs7DlrZPfri3T9Q (študije primerov)

Naslov orodja	Aplikacija IM-PROVE 
Avtor/podjetje	Projekt Erasmus+, koordinator: INEX-SDA, z.s. CZ Partner v Sloveniji: Zavod Voluntariat
Ciljne skupine in (pred)pogoji uporabe	vsi, ki pridobivajo znanja in spretnosti s prostovoljnim delom.
Kratek opis	Prostovoljstvo je odličen način za učenje novih stvari. Ta aplikacija prikazuje, katere kompetence ste razvili s prostovoljnim delom in katere morate še izpopolniti. Pri tem ni pomembno, ali je oseba del organizacije ali pa se prostovoljstvu posveča sama v prostem trenutku. Ta aplikacija je primerna za vse. Aplikacija IM-PROVE temelji na algoritmu, ki prikazuje področja, ki so se s prostovoljnim delom izboljšala. Preprosto zabeležite situacijo, ocenite, kako ste se z njo spopadli, dodajte še nekaj podrobnosti in to je vse. Sistem samodejno poveže vnesene podatke s kompetencami, ki ste jih razvili. Svoje rezultate lahko nato delite s prijatelji, učitelji ali delodajalci, ki bodo tako jasno videli, kako je prostovoljstvo prispevalo k vašemu osebnemu in poklicnemu razvoju. Vsi imamo tudi področja, na katerih bi lahko delali, da bi se izboljšali. Pomembno pa je, da vemo, kako to storiti! Seznam kompetenc daje osebi pregled nad situacijami, ki jih še ni doživela in ki so pomembne za veščino, ki jo želi osvojiti. Aplikacija pomaga tudi pri določanju ciljev osebnega učnega procesa in prikazuje spretnosti, ki vodijo do cilja. Kasneje aplikacija ustvari pregleden profil spretnosti, ki jih je posameznik pridobil s prostovoljnim delom. Povezavo do osebnega profila lahko delite v družabnih medijih, življenjepisu ali profilu LinkedIn. Na voljo v App Store in Google Play.
Jezik(i)	angleščina, francoščina, češčina, slovenščina
URL	http://improve.inexsda.cz/
Povezave do videoposnetkov z navodili	Uradni videoposnetek aplikacije IM-PROVE: https://www.youtube.com/watch?v=eBc04BFyWPg Promocijski video IM-PROVE v češčini: https://www.youtube.com/watch?v=qavf8CnXsBU

Naslov orodja	**NEFIKS - Indeks neformalnega znanja**
Avtor/podjetje	Zavod NEFIKS, Ljubljana (Slovenija)
Ciljne skupine in (pred)pogoji uporabe	1. Vsi, ki pridobivajo kompetence in razvijajo kariero s prostovoljstvom in neformalnim izobraževanjem 2.Delodajalci
Kratek opis	Sistem beleženja neformalno pridobljenega znanja in spretnosti. NEFIks je vodilni sistem za beleženje neformalno pridobljenega znanja v Sloveniji, ki omogoča sistematično zbiranje vseh formalno pridobljenih znanj in kompetenc, ki jih potrdijo organizacije. Namen je predvsem pomoč mladim prostovoljcem pri razvoju kariere in zaposlovanju. Vizija razvoja NEFIks gre v smeri, da neformalno pridobljeno znanje pri zaposlovanju mladih postane enakovredno formalnemu, ki ga mladi dokazujejo z NEFIks. Podpirata ga Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport ter Ministrstvo za javno upravo.
Jezik(i)	Slovenščina
URL	https://nefiks.si/
Povezave do videoposnetkov z navodili	Navodila za uporabo NEFIks - Vodnik za e-NEFIks https://www.youtube.com/watch?v=Y9EJlfTRtjg&list=PLHCZXxUg9HWWxxXVnaEd-FplihUXpX8Pn (slovensko) Video - Karierni razvoj mladih v obdobju po uvedbi programa Covid-19 https://www.youtube.com/watch?v=XrkwgN2Nd2w (v slovenščini)

Naslov orodja	**NäytönPaikka - priložnost, da pokažete svoje spretnosti** 
Avtor/podjetje	NäytönPaikka-service Miikkael Ringman, razvojni oblikovalec Suomen Setlementtiliitto ry, Helsinki
Ciljne skupine in (pred)pogoji uporabe	1. Brezposelni, mladi, prostovoljci 2. storitve na področju izobraževanja, nastanitve, zlorabe snovi in duševnega zdravja.
Kratek opis	NäytönPaikka - storitev je brezplačno, k strankam usmerjeno in na virih temelječe orodje, ki osebo opolnomoči in ji pomaga, da celovito razmisli o svojem življenju z različnih vidikov. Z orodji, ki so na voljo v storitvi, kot so orodje za preslikavo življenjske situacije, orodje za časovni razpored in mrežna karta, lahko uporabniki storitve podrobneje preučijo svoje prednosti, izzive, nevarnosti in možnosti. Poleg tega se lahko uporabnik odloči, da jih bo prikazal svoji osebni podporni mreži. Hkrati storitev delavcem zagotavlja celovit in vsestranski način k strankam usmerjenega in strokovnega dela proti marginalizaciji, poleg tega pa podpira vključevanje, rast in opolnomočenje. Storitev se na Finskem pogosto uporablja, na primer v službah za zaposlovanje, mladino, izobraževanje, nastanitev, zlorabo snovi in duševno zdravje. Storitev NäytönPaikka je osebno orodje, ki vam pomaga, da si podrobneje ogledate svoje življenje. Na voljo so vam različna orodja, kot so zemljevid omrežja, časovna os in pripravljen obrazec življenjepisa. V storitev lahko shranite različne informacije in jih urejate, kadar koli želite. Če želite, lahko nekatere svoje podatke delite tudi z delavci/strokovnjaki/podpornimi osebami. Storitev lahko uporabljate z brezplačno registracijo. Pod navigacijo Link Communications online lahko najdete brezplačno programsko opremo: (https://www.ilmaisohjelmat.fi/)
Jezik(i)	angleščina, finščina, švedščina
URL	https://naytonpaikka.fi/en/linkit/

Naslov orodja	**Kompetenznachweis Hessen - Izjava o usposobljenosti Hessen** 
Avtor/podjetje	Vlada zvezne dežele Hessen, Nemčija
Ciljne skupine in (pred)pogoji uporabe	prostovoljci, ki želijo pridobiti potrditev svojih kompetenc, pridobljenih s prostovoljnim delom. -> potrebna je registracija -> Brezplačna uporaba
Kratek opis	To je zelo enostavno in preprosto orodje za uporabo: Nemške dežele ponujajo orodja za potrjevanje pridobljenih kompetenc na svojih domačih straneh o prostovoljstvu. To je ustrezna stran dežele Hessen. Če prostovoljec opravi vsaj 80 ur na leto, lahko od organizacije, v kateri sodeluje, pridobi potrdilo o usposobljenosti. Prostovoljci pa lahko hitro in enostavno sami pripravijo potrdilo o usposobljenosti. Da bi bilo veljavno, ga mora podpisati odgovorna organizacija. Potrdilo opisuje spretnosti in kvalifikacije, ki so bile pridobljene ali uporabljene med prostovoljnim delom (na primer timsko delo in komunikacijske spretnosti). Potrdilo dokumentira, kako se je prostovoljec razvil med prostovoljnim delom.
Jezik(i)	Nemščina
URL	https://www.deinehrenamt.de/kompetenznachweis

Naslov orodja	**ValCoVol - potrjevanje kompetenc, pridobljenih v prostovoljstvu**
Avtor/podjetje	To orodje je rezultat projekta ERASMUS+, ki ga je izvajalo partnerstvo šestih institucij iz Nemčije, Avstrije, Slovenije, Slovaške, Italije in Češke republike.
Ciljne skupine in (pred)pogoji uporabe	➢ Prostovoljci, ki za vstop na trg plačane zaposlitve potrebujejo pomemben dokument o svojem strokovnem znanju. ➢ Organizacije, ki delajo s prostovoljci in morajo izdajati potrdila o svojih dejavnostih. ➢ delodajalci, ki želijo izvedeti, kakšno strokovno znanje so kandidati za zaposlitev pridobili v prostovoljnih okoljih in nalogah. -> Brezplačna uporaba
Kratek opis	Prostovoljci imajo pogosto težave pri obveščanju delodajalca o znanju in ključnih kvalifikacijah, ki so jih pridobili. Delodajalci pa pogosto težko ugotovijo pridobljeno znanje, ko berejo pooblastila prostovoljskih organizacij, saj ta pooblastila običajno opisujejo opravljene dejavnosti, ne pa tudi pridobljenih kompetenc. **ValCoVol** ponuja ▪ Pregled projektov, pobud in metod za potrjevanje neformalnega in priložnostnega učenja, doseženega s prostovoljstvom. Hkrati so opredeljeni instrumenti, modeli in sistemi, ki potrjujejo ključne kompetence, pridobljene na častnem delovnem mestu. Te projekte, pobude in metode za potrjevanje najdete v zbirki 39 dobrih praks tukaj. ▪ Spletni interaktivni forum za mreženje, izmenjavo izkušenj in dobrih praks ter podpiranje idej, spodbujanje izmenjav in pomoč pri pobudah, ki prispevajo k evropski družbi kot celoti. Tu imate dostop do več spletnih interaktivnih forumov. ▪ Enostavno prilagodljiva predloga ("Predloga ključnih kompetenc") v šestih evropskih jezikih za prostovoljske organizacije, s katero lahko opredelijo kompetence prostovoljcev in ne opisujejo prostovoljskega dela. Ta predloga delodajalcem zagotavlja smiselne informacije o kompetencah kandidatov za zaposlitev, ki so jih pridobili pri prostovoljnem delu. ▪ Povzetek ugotovitev v "*Beli knjigi za priznavanje kompetenc, pridobljenih s prostovoljnim delom*", ki vsebuje pregled stanja v določenem projektnem okolju v državah partnerjev ter predstavlja pobude, projekte in gradiva z razlagami v vseh jezikih partnerstva.
Jezik(i)	angleščina, nemščina, slovaščina, slovenščina, italijanščina
URL	https://valcovol.eu

Naslov orodja	**Engagementnachweis Baden Württemberg**
Avtor/podjetje	Vlada dežele Baden-Württemberg
Ciljne skupine in (pred)pogoji uporabe	Potrdilo o prostovoljnem delu lahko pridobijo vsi državljani, ki redno ali začasno (npr. s projektnim delom) opravljajo prostovoljno ali državljansko delo v organizaciji, združenju, ustanovi ali občini. Tisti, ki so se zavezali, se obrnejo na urad, kjer opravljajo ali so opravljali prostovoljno delo. -> potrebna je registracija -> Brezplačna uporaba
Kratek opis	Potrdilo o zavezanosti na ravni dežele Baden-Württemberg dokumentira prostovoljno in državljansko udejstvovanje ter je priznanje za prostovoljne dosežke. Poleg tega potrdilo o zavezanosti omogoča prepoznavnost in potrjuje pomembne socialne in poklicne kompetence, ki so jih prostovoljci uporabili in pridobili med svojim udejstvovanjem. Pri poklicnih dejavnostih ali pri prijavi na usposabljanje, študij ali zaposlitev so lahko odločilne ključne kvalifikacije, pridobljene v okviru obveznosti, kot so timsko delo ali komunikacijske spretnosti. Prostovoljci prejmejo dokazilo o zavezi od svoje organizacije, kluba, združenja ali občine, v kateri so bili ali so dejavni. Dokazilo o zavezi lahko izdajo tiste organizacije, ki jih za to pooblasti pet ministrstev dežele Baden-Württemberg.
Jezik(i)	Nemščina
URL	https://www.engagementnachweis-bw.de/

Naslov orodja	**Ti Rock**
Avtor/podjetje	Yourock Online Ltd (Združeno kraljestvo)
Ciljne skupine in (pred)pogoji uporabe	Mladi iskalci zaposlitve, ki želijo dokazati svoje prostovoljno delo. Brezplačna uporaba
Kratek opis	YouRock odraža oblikovanje dinamičnega zaposlitvenega profila, ki prikazuje celoten nabor spretnosti, jih združuje, izpopolnjuje in predstavlja na dinamičen in privlačen način. Uporabnikom pomaga pri prepoznavanju njihovih poklicnih delovnih spretnosti, oblikovanju dinamičnega profila, ki prikazuje njihove glavne skupine spretnosti, in oblikovanju portfelja spletnih vsebin, ki prikazujejo njihove spretnosti. Ko uporabnik ustvari račun, bo začel s praznim diamantom, razdeljenim na šest delov: ustvarjalni, komunikacijski, organizacijski, vodstveni, analitični in tehnični. Ko bodo dejavnosti dodane v del profila z znanji in spretnostmi, se bodo pod diamantom začeli pojavljati mehurčki. Glede na število dejavnosti in spretnosti se bodo prevladujoča področja spretnosti premaknila na vrh, diamant pa se bo spreminjal glede na uporabnikove izkušnje. Če so dodane dejavnosti, ki vključujejo ustvarjalne spretnosti, bo ustvarjalni del romba zapolnjen z mehurčki spretnosti. Če se dodajo dejavnosti, ki zahtevajo komunikacijske spretnosti, se bo komunikacijski del diamanta zapolnil z mehurčki spretnosti in tako naprej. Mehurčke lahko prikažete s klikom na različne dele diamanta. Profil bo vseboval "diamant" teh skupin spretnosti, potrjen s posameznimi spretnostmi. To orodje ponuja tudi možnost blokiranja spretnosti, če uporabnik ne želi, da se uporablja, da bi zagotovil natančno sliko in ne "zbiral spretnosti". YouRock ponuja povzetek primarnih kompetenc, ki jih uporabljamo v vsakdanjem življenju, zato je idealno dopolnilo certifikatom orodja za prepoznavanje krize, ki omogočajo oceno mehkih veščin, ki so ključne za obvladovanje kriznih situacij.
Jezik(i)	Vsi jeziki
URL	https://www.yourockjobs.org/en/user

Naslov orodja	**Modelo učnega načrta**
Avtor/podjetje	SUBSTRATE AI S.A.
Ciljne skupine in (pred)pogoji uporabe	iskalci zaposlitve, diplomanti in mladi strokovnjaki. Brezplačna uporaba
Kratek opis (	Življenjepis je prvi vtis o vas, zato je pomembno, da veste, kako ga sestaviti tako, da bo najbolje ustrezal vašim izkušnjam in dosežkom ter jih prikazal. Poleg pridobljenih in izboljšanih kompetenc je bistveno, da jih znate posredovati. Preden začnete pisati življenjepis, morate imeti jasno predstavo o informacijah, ki jih je treba navesti, in o vrstnem redu, v katerem jih je treba navesti. V življenjepisu morajo biti informacije predstavljene jedrnato, dobro razložene in brez ovinkarjenja. Modelo curriculum je koristno spletišče z zaposlitvenimi in poklicnimi usmeritvami z najrazličnejšimi primeri in posebnimi smernicami, ki so zelo koristne, ko prvič začnemo ustvarjati svoj življenjepis ali ko želimo spremeniti poklicno pot. Uporabnik bo brez potrebe po registraciji našel več virov, ki so primeri različnih poklicnih učnih načrtov kot funkcionalni, kronološki ali kombinirani modeli. ModeloCurriculum ponuja tudi priporočila in strategije za pripravo na razgovor, najpogosteje zastavljena vprašanja in odgovore na razgovorih za službo, na katere se je treba pripraviti, rdeče zastave, ki se pogosto pojavljajo, priporočila, kaj storiti in česa ne storiti na razgovoru za službo, ter priporočila, kako spremljati ponudbo po razgovoru. Uporabniki bodo našli tudi vodnike in vzorce za pripravo portfelja in spremnega pisma ter najnovejše članke o samopromociji.
Jezik(i)	Španščina
URL	https://www.modelocurriculum.net/blog

3.3 Upravljanje vsebine in druga "tehnična" orodja

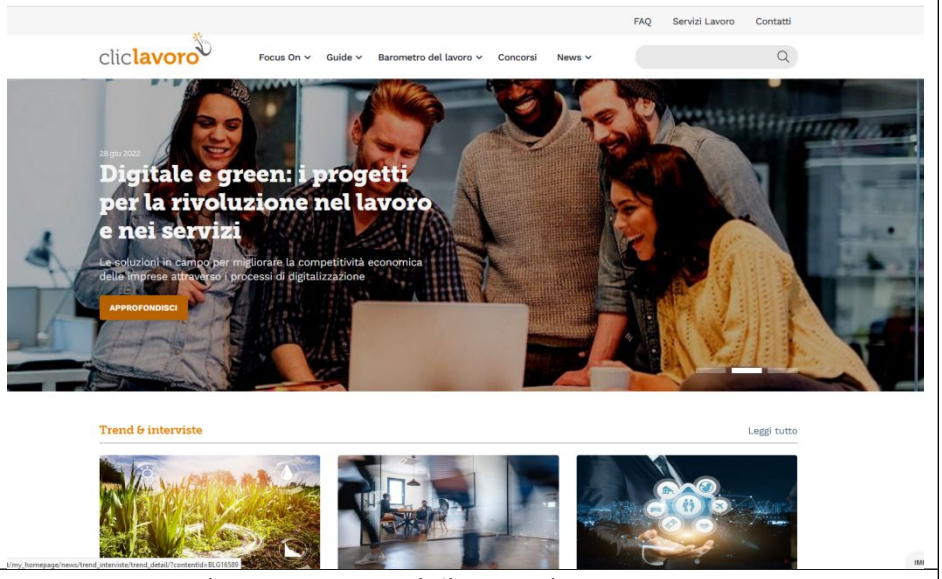
Naslov orodja	**Koda QR (Quick Response) za poslovno in osebno kartico** QR Code Generator CREATE YOUR QR CODE FOR FREE
Avtor/podjetje	Denso Wave Incorporated
Ciljne skupine in (pred)pogoji uporabe	Vsi, ki želite vizitko (podjetniki, umetniki, ...)
Kratek opis	"QR" je kratica za "Quick Response" (hiter odziv), ki pomeni takojšen dostop do informacij, skritih v kodi. Zaradi svoje vsestranskosti postajajo vse bolj priljubljene. Uporabite jih lahko za zbiranje povratnih informacij za izboljšanje svojih izdelkov ali storitev, povečanje sodelovanja strank s slikami ali videoposnetki ali celo za promocijo podjetja prek dogodkov in kuponov. Vse to lahko storite z enim samim skeniranjem! Dolga leta so kode QR veljale le za način, kako lahko podjetja brezstično izmenjujejo informacije. Nato je prišla pandemija in z njo pospešena digitalizacija panog ter znatno povečanje uporabe kod QR. Zdaj opažamo, da blagovne znamke in podjetja vseh velikosti kode QR vključujejo v svoje trženjske strategije ter ustvarjajo nove načine interakcije s strankami in občinstvom. Medtem ko razmišljate o svoji strategiji za hitro razvijajočo se pokrajino kod QR, vam predstavljamo nekaj ključnih spoznanj, ki vam bodo pomagala razumeti razvoj, ki prihaja, da ga boste lahko uspešno vključili v svoje trženjske (omrežne) dejavnosti. Koda QR se uveljavlja tudi na področju ponudbe in povpraševanja na trgu dela, saj je prav to orodje lahko bolj inovativen pristop k osebni predstavitvi, pri čemer je mogoče v življenjepis in/ali portfelj vključiti posameznikovo spletno stran, video predstavitev, plakate itd.
Jezik(i)	Angleščina
URL	Koda QR za vizitko: https://www.youtube.com/watch?v=MsreVn05jFg Koda QR za osebno uporabo: h ttps://www.youtube.com/watch?v=cCc6C7GilLg QR koda za neprofitne organizacije: https://www.youtube.com/watch?v=sSoXl0LGMEo
Povezave do videoposnetkov z navodili	COVID-19 je kode QR prenesel iz nišne v množično uporabo: https://www.youtube.com/watch?v=o-mFyCVeSG4

Naslov orodja	**Canva**
Avtor/podjetje	Skupine za zagon podjetja Canva
Ciljne skupine in (pred)pogoji uporabe	Za vse, ki želite oblikovati kar koli, sami ali skupaj z drugimi. Izkušnje z oblikovanjem niso potrebne, uporabljati pa ga je mogoče brezplačno.
Kratek opis	Orodje Canva vam omogoča enostavno pripravo grafik za različne dokumente, predstavitve, fotografije na Facebooku, infografike in številne druge zadeve, pri katerih potrebujete hitro in enostavno oblikovanje. Canva vsebuje številne pripravljene predloge in motive, ki jih lahko sestavite v privlačen dizajn. Kaj je Canva? To je spletno orodje, ki uporabnikom omogoča, da izbirajo med več sto profesionalno oblikovanimi postavitvami ali brezplačno ustvarijo lastne projekte od začetka do konca. Canva omogoča enostavno oblikovanje predstavitev, plakatov, infografik, objav v družabnih omrežjih, vizitk in še veliko več. To spletno orodje je primerno tako za občasno domačo uporabo kot tudi za podjetja, ki vsak dan potrebujejo nova in dobro oblikovana vizualna gradiva. Aplikacija Canva bo v veliko pomoč vsem tistim, ki niso strokovnjaki za oblikovanje, vendar bi bila pri vašem delu še vedno koristna, če bi lahko hitro in enostavno pripravili vsaj nekaj osnovnih grafičnih elementov. Z aplikacijo Canva lahko izboljšate svoje zgodbe ali objave v traku. Canva ponuja veliko oblikovalskih funkcij v zelo enostavni obliki za uporabo, tako da lahko vsakdo postane mojster oblikovanja. Ena od najboljših stvari pri uporabi Canve je, da lahko dostopate do številnih predlog, pisav in oblikovnih elementov. To vam omogoča, da vaša osebna predstavitev resnično izstopa ter da ustvarite jasno in dosledno identiteto, ki bo drugim (uporabnikom) pomagala prepoznati vašo vsebino.
Jezik(i)	Vsi jeziki
URL	https://www.canva.com/ https://www.canva.com/careers/
Povezave do videoposnetkov z navodili	Canva za začetnike: https://www.youtube.com/watch?v=zJSgUx5K6V0 Kako ustvariti impresiven portfelj v Canvi: https://www.youtube.com/watch?v=sna3VzDoQGY

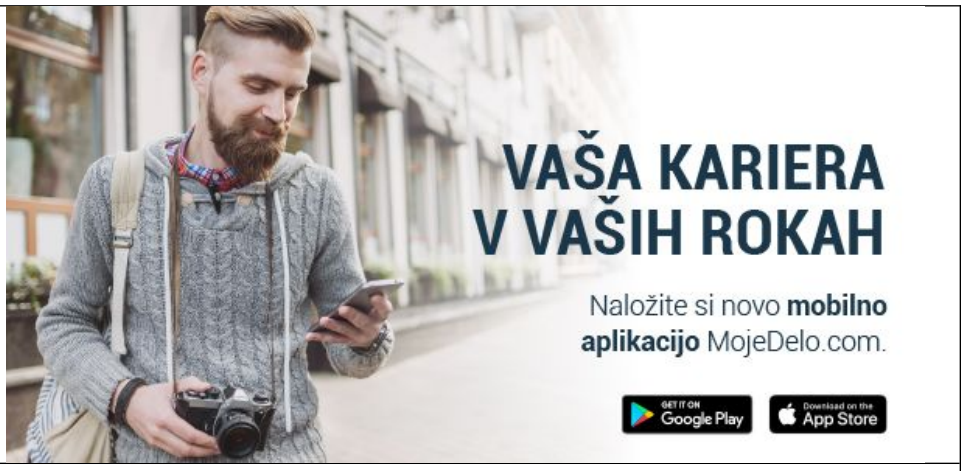
Naslov orodja	**DoYouBuzz**
Avtor/podjetje	DoYouBuzz, Inc., družba iz Delawara
Ciljne skupine in (pred)pogoji uporabe	Iskalci zaposlitve, prostovoljci, neizkušeni diplomanti, mladi strokovnjaki, osebe, ki spreminjajo poklicno pot. Brezplačna in plačljiva naročnina.
Kratek opis	DoYouBuzz uvozi podatke iz Linkedina in ponudi življenjepis klasične oblike, vendar sodoben in s povezavo, tako da si ga lahko vsakdo ogleda na spletu. Prenesete ga lahko v formatu pdf, word in open office ter ga delite na Facebooku, Twitterju in Linkedinu. Doyoubuzz omogoča številne možnosti prilagajanja. DoYouBuzz ponuja različne vrste predlog življenjepisov, da bi olajšal izbiro vidikov in informacij, ki jih je treba poudariti. Na voljo so predloge življenjepisov za strokovnjake, začetnike, neizkušene študente, osebe, ki so spremenile poklicno pot, in starejše. V brezplačni različici lahko uporabnik po ustvarjanju računa izbira med več predlogami z informacijami in navodili za pisanje življenjepisa po posameznih poglavjih. Ima preprost vmesnik z različnimi možnostmi oblikovanja, ki jih je mogoče prilagoditi s prilagajanjem lokacije razdelkov, barv, velikosti pisave itd. Ta storitev ponuja tudi t Smernice za lažjo pripravo življenjepisa in podporo pri njegovem oblikovanju.
Jezik(i)	angleščina, francoščina, italijanščina, nemščina
URL	http://www.doyoubuzz.com/us/
Povezave do videoposnetkov z navodili	npr. Kako nastaviti DoYouBuzz https://www.youtube.com/watch?v=yYGQL8i3AY0

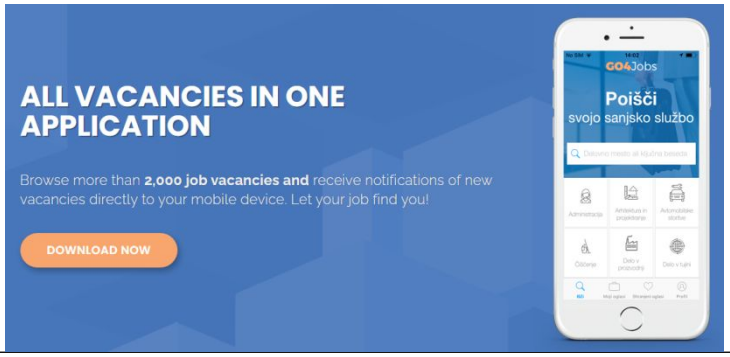
Naslov orodja	**Graditelj življenjepisa CV Maker App**
Avtor/podjetje	Magnetni laboratorij
Ciljne skupine in (pred)pogoji uporabe	Iskalci zaposlitve, prostovoljci, diplomanti, mladi strokovnjaki, osebe, ki spreminjajo poklicno pot.
Kratek opis	"Resume Builder - Professional CV Maker vam pomaga ustvariti profesionalne življenjepise, ki podpirajo vaše poklicne ambicije, zajema opise delovnih mest, ki opisujejo vaše sposobnosti. Resume Builder - Profesionalni CV Maker aplikacija, ustvarjena za izkušene/Fresher's (Prva vloga za zaposlitev / Entry Level iskalci zaposlitve) in strokovnjaki/Veterani, saj ima aplikacija tudi napredne funkcije. Trenutno aplikacija ponuja več kot 8+ profesionalnih formatov/šablon življenjepisov, ki so primerni za pripravnike, sveže in izkušene iskalce zaposlitve. Resume Builder - Professional CV Maker vključuje naslednje razdelke: - cilj - kontaktni podatki, fotografija - akademske informacije - delovne izkušnje - projekti - spretnosti, moč, certifikati, hobiji, interesna področja in dejavnosti v okviru šolskega programa. - industrijske izpostavljenosti - reference - izjave
Jezik(i)	Angleščina
URL	https://play.google.com/store/apps/details?id=com.mlab.resumebuilder&hl=en_US&gl=US

3.4 Druga koristna orodja

Naslov orodja	**CLICLAVORO** 
Avtor/podjetje	ANPAL - Nacionalna agencija za politike zaposlovanja
Ciljne skupine in (pred)pogoji uporabe	Posamezniki, ustanove za usposabljanje, podjetja Dostop je brezplačen.
Kratek opis (	Orodje, ki je na voljo državljanom, delodajalcem ter javnim in zasebnim izvajalcem, da v celoti izkoristijo storitve za usklajevanje povpraševanja in ponudbe delovnih mest, povezane s sistemom Clic Lavoro Nazionale. Podjetja ga lahko uporabljajo za spodbujanje iskanja novih delavcev, posamezniki pa za promocijo svojega profila na trgu dela. Portal je bil ustvarjen za lažje posredovanje med ponudbo in povpraševanjem po delovni sili ter sodelovanje med podjetji, izobraževanjem, usposabljanjem in socialno politiko. Preko portala lahko državljani in podjetja objavljajo prijave in ponudbe za delo ter opravljajo raziskave, da bi prek neposredne povezave s službami prišli v stik s tistimi, ki iščejo ali ponujajo delo. Spletna stran ponuja tudi vrsto dodatnih storitev (del, ki se nanaša na obvezna sporočila; povezavo z EURES; fleksibilno podatkovno zbirko; seznam Italijanov v tujini itd.), raziskave in statistike, informacije o javnih natečajih.
Jezik(i)	Italijanski
URL	https://www.cliclavoro.gov.it/

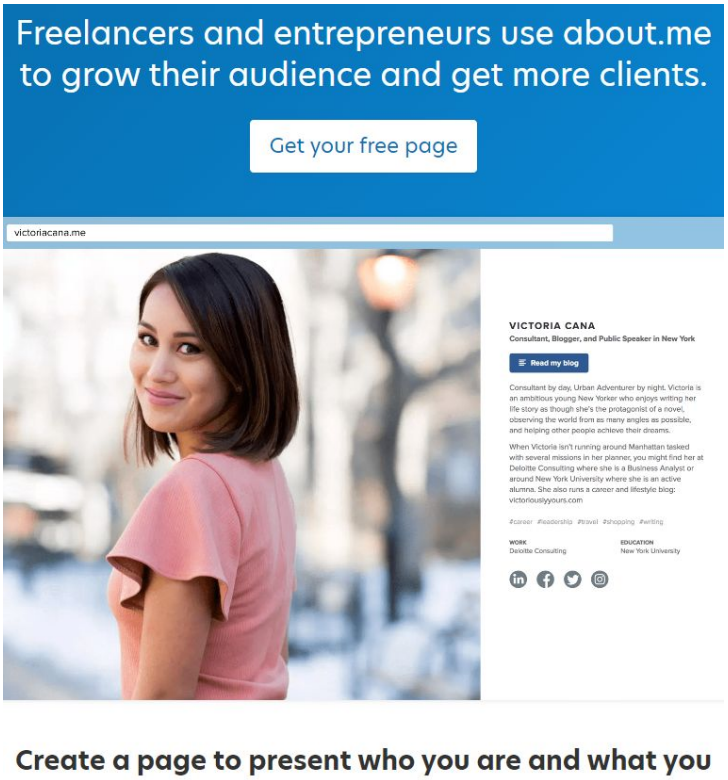
Naslov orodja	**ATLANTE DEL LAVORO**
Avtor/podjetje	INAPP (https://www.inapp.org/) Nacionalna agencija za javne politike
Ciljne skupine in (pred)pogoji uporabe	Posamezniki, trenerji, organizacije za usposabljanje, podjetja. Dostop je brezplačen.
Kratek opis	Atlante opisuje vsebino dela v smislu dejavnosti ter izdelkov in storitev, ki so potencialno na voljo pri izvedbi istega dela: • 23 gospodarsko - strokovni sektorji (SEP) • 1 sektorsko skupno področje: procesi, ki podpirajo proizvodnjo blaga in storitev • SEP in skupno območje so opisani s procesi, zaporedji procesov in področji dejavnosti (ADA). ADA je glavna informacijska enota podjetja Atlante in vsebuje opis posameznih dejavnosti, ki ga sestavljajo, pričakovane izdelke in storitve ter sklice na statistične kode ISTAT-ovih klasifikacij gospodarskih dejavnosti in poklicev. Za vsako agencijo ADA je na voljo zlasti naslednje informacije: - seznam posameznih dejavnosti (najmanj 4, največ 12). - izdelki in storitve ter njihova učinkovitost (pričakovani rezultati). - vzorčni primeri vsebine ADA (listi primerov). - sklicevanja na kode ISTAT iz klasifikacije poklicev iz leta 2011 - sklicevanje na ISTAT-ove šifre gospodarskih dejavnosti (ATECO) 2007. Namen Atlasa dela je spodbujati raziskovanje poklicnih, izobraževalnih in življenjskih izkušenj ljudi v podporo procesom usmerjanja na področju storitev za zaposljivost in vseživljenjsko učenje. Institucijam in podjetjem daje skupni okvir za delovne profile, spretnosti in kompetence.
Jezik(i)	Italijanski
URL	https://atlantelavoro.inapp.org/atlante_repertori.php
Naslov orodja	**MojeDelo.com (mobilna aplikacija)**

	
Avtor/podjetje	Styria Digital Marketplaces d.o.o.
Ciljne skupine in (pred)pogoji uporabe	iskalci zaposlitve, prostovoljci, brezposelni, ljudje, ki želijo spremeniti poklic.
Kratek opis	MojeDelo.com je največji in najbolj prepoznaven karierni in zaposlitveni portal v Sloveniji. Je prva (najpomembnejša) izbira uporabnikov, ki so pripravljeni narediti naslednji korak na svoji karierni poti. Že več kot 18 let ga kot strokovnega in učinkovitega partnerja pri iskanju novih talentov prepoznava večina slovenskih podjetij, za katera portal razvija orodja in usposabljanja, ki najbolje odgovarjajo sodobnim izzivom upravljanja in zaposlovanja kadrov. S strokovno raziskavo Ugled delodajalca meri uspešnost vlaganj v oblikovanje blagovne znamke delodajalca in jih uspešno usklajuje s pravimi kandidati. Z mobilno aplikacijo MojeDelo.com je upravljanje kariere lažje. Uredite osebni karierni profil in aplikacija vam bo ponudila delovna mesta, ki ustrezajo izkušnjam in željam kandidata. Brskajte in iščite po največji bazi prostih delovnih mest v Sloveniji. Nastavite e-opomnik, ki bo na osebne e-poštne naslove dnevno dostavljal prosta delovna mesta po lastnih merilih.
Jezik(i)	Slovenščina
URL	https://www.mojedelo.com/app

Naslov orodja	**GO4Jobs** 
Avtor/podjetje	Go4Jobs.d.o.o.
Ciljne skupine in (pred)pogoji uporabe	vsi, ki iščejo nov poklicni izziv, prostovoljci, delodajalci
Kratek opis	Karierni portal Optius.com je sklenil partnerstvo z razvijalci mobilne aplikacije GO4 Jobs. Aplikacija GO4 Jobs združuje vsa prosta delovna mesta v Sloveniji. Z aplikacijo GO4 Jobs je vse na enem mestu. Izbira področja dela in določitev lokacije zagotavljata, da je aplikacija popolnoma prilagojena vsakemu uporabniku, ki lahko najde le tiste oglase, ki ga najbolj zanimajo. Vsi podatki o iskalcu zaposlitve ostanejo delodajalcem popolnoma skriti, dokler se oseba ne strinja, da jih deli z njimi. Takoj ko je najdeno ustrezno prosto delovno mesto, vam aplikacija (sistem) pošlje potrditveno e-poštno sporočilo. Šele s potrditvijo iskalca zaposlitve se vloga posreduje zaposlovalcu. V primeru, da merila za delovno mesto izpolnjuje tudi zaposlovalec, se ta dogovori za stik. GO4 Jobs je za iskalce zaposlitve popolnoma brezplačen, vse, kar morate storiti, je izpolniti prijavni obrazec! Skoraj 20.000 različnih podjetij je že iskalo osebje v podatkovni zbirki. Go4Jobs je do zdaj objavil približno 140.000 oglasov za delo. Podjetja lahko postanejo partnerji, delodajalcem pa je na voljo tudi plačljiv oglasni prostor pri iskanju novih sodelavcev. Na voljo za naprave Android in iOS. Aplikacija je na voljo v trgovinah APP Store in Google Play.
Jezik(i)	Slovenščina
URL	https://www.go4.jobs/
Povezave do videoposnetkov z navodili	https://www.youtube.com/watch?v=vsqlJjjNJlw (v nizozemščini)

Naslov orodja	**FlexClip** -
Avtor/podjetje	PearlMountain
Ciljne skupine in (pred)pogoji uporabe	Osebna in poklicna uporaba. Brezplačno in plačljivo
Kratek opis	FlexClip je preprost, a zmogljiv spletni ustvarjalnik videoposnetkov, ki omogoča ustvarjanje profesionalnih in promocijskih videoposnetkov ter zgodb v visoki kakovosti. Funkcije programa FlexClip so odlične na področju urejanja videoposnetkov, tukaj pa so opisane nekatere od njih, za katere ga lahko uporabite: - Urejanje videoposnetkov: je spletna platforma za urejanje digitalnih videoposnetkov, ki sprejema različne vrste razširitev. - Vodni žig: urejene vsebine lahko označite z vodnim žigom in tako promovirate svoj osebni logotip. - Urejanje glasu: ne samo, da lahko urejate videoposnetke, ampak tudi zvok, ki ga lahko pozneje vključite v videoposnetke. - Ustvarjajte animirane diaprojekcije in posnetke zaslona ter tako pripravite lastna video navodila. Funkcije te programske opreme za urejanje so številne in enostavne za upravljanje, da ustvarite visokokakovostne profesionalne videoposnetke za portfelj. Ponuja obsežno zbirko animacij besedila, elementov, prehodov itd., vnaprej zasnovane animacije besedila in sloge, dinamične vektorske elemente, prehode in prekrivanja, brezplačne zaloge glasbe, videoposnetkov in visokokakovostnih brezplačnih fotografij. Flexclip uporablja preprost vmesnik za urejanje videoposnetkov, namenjen uporabnikom brez predhodnih izkušenj z uporabo drugih programov. Ponuja več orodij za enostavno rezanje, obrezovanje in prilagajanje videoposnetkov ali iskanje povezanih profesionalnih posnetkov za večkratno urejanje. FlexClip omogoča, da video projekt shranite v spletni račun in nadaljujete z urejanjem v kateri koli drugi napravi. Ko ustvarite videoposnetek, ga lahko preprosto delite prek povezave ali objave v družabnih medijih.
Jezik(i)	Večjezičnost (angleščina, nemščina, portugalščina, italijanščina, francoščina, kitajščina, japonščina)
URL	https://www.flexclip.com
Povezave do videoposnetkov z navodili	Angleščina: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=video&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwizlLPg1uz4AhUB8xoKHfuZBVkQtwJ6BAgQEAI&url=https%3A%2F%2Fwww.youtube.com%2Fwatch%3Fv%3DC8mzVU5ahoI&usg=AOvVaw2YSD7FcbbxcseOYrsjnAr3 Španščina: https://www.youtube.com/watch?v=BG2ObyJaQgI

Naslov orodja	**Karrierebibel**
Avtor/podjetje	Ustanovil ga je novinar, avtor in govornik Jochen Mai, podpira pa ga uredniška ekipa
Ciljne skupine in (pred)pogoji uporabe	• Mestni strokovnjaki, stari med 18 in 58 let. • iskalci zaposlitve ali osebe, ki iščejo spremembo v svojem poklicnem življenju. • diplomanti in mladi strokovnjaki, strokovnjaki in vodstveni delavci, Nosilci odločanja s področja upravljanja človeških virov • Vplivneži -> Brezplačna uporaba
Kratek opis	To je nemška blogovska platforma o načrtovanju in izboljšanju kariere s številnimi podrobnimi praktičnimi nasveti za prijavo, delo, delovno pravo, finance, samozaposlitev, poklicno izobraževanje, študij ali psihološko podporo. Platforma se ukvarja tudi s temo, kako kompetence prostovoljnega dela vključiti v življenjepis ali prošnjo za zaposlitev. Karierna biblija je podroben vodnik za teme, povezane z delom in kariero, in vsebuje približno 4000 strokovnih člankov ter več kot 500 predlog, kontrolnih seznamov in testov. Prek povezave je na voljo tudi platforma za izmenjavo delovnih mest s ponudbami za zaposlitev.
Jezik(i)	Nemščina
URL	https://karrierebibel.de https://karrierebibel.de/ehrenamt-lebenslauf/
Povezave do videoposnetkov z navodili	Nekateri članki so objavljeni tudi v kratkih videoposnetkih, ki so živahna predavanja o zanimivih delovnih temah. Spletna stran ponuja tudi video arhiv z intervjuji, mini ključnimi opombami, smernicami in gostujočimi prispevki strokovnjakov: https://karrierebibel.de/tv

Naslov orodja	**O meni** 
Avtor/podjetje	About.me, Inc.
Ciljne skupine in (pred)pogoji uporabe	Iskalci zaposlitve in samozaposleni Brezplačna in plačljiva naročnina
Kratek opis	About.me je storitev spletnega gostovanja, ki omogoča ustvarjanje osebnega spletnega mesta za združevanje vseh vaših dejavnosti, družabnih omrežij in profilov, razpršenih na drugih spletnih mestih. Ena od njegovih številnih uporab je, da lahko služi kot predstavitev vašega profila, kot dinamična vizitka, ki izboljša vašo osebno blagovno znamko. Ta storitev omogoča povezovanje in združevanje vseh profilov v družabnih omrežjih na enem mestu in pod istim naslovom URL. To je odlično orodje za predstavitev vseh vaših profilov, vašega dela in poklicnega portfelja (Facebook, Google+, Pinterest, LinkedIn, Twitter, Tumblr, Youtube itd.). Tako bo lahko vsakdo, ki bo pokazal zanimanje za vaš profil, imel na tej platformi na voljo vse vaše informacije. Na primer: zaposlovalec, stranka, podjetje, kontakt za zaposlitev ... Med ponujenimi orodji in funkcijami so: možnost prilagajanja ozadja; preprost in prijazen vmesnik za vzpostavitev celotnega profila v nekaj minutah; prikaz vaše spletne prisotnosti z vizualnimi ikonami; e-poštni podpis, ki je posnetek vaše strani, ki se doda vsakemu e-poštnemu sporočilu; in gumb Spotlight, ki obiskovalcem pomaga ukrepati glede najpomembnejših stvari (povezava do vaših podcastov, videov, portfelja itd.).
Jezik(i)	Angleščina
URL	https://about.me

Naslov orodja	**Priznavanje neformalnega znanja**
Avtor/podjetje	Zavod za izobraževanje odraslih Republike Slovenije
Ciljne skupine in (pred)pogoji uporabe	vsi, ki želijo potrditi kompetence neformalnega učenja, zlasti tiste, ki so jih pridobili pri opravljanju prostovoljnega dela.
Kratek opis	V slovenskem izobraževalnem sistemu je znanje odraslih vrednoteno in priznano za dva namena: za sodelovanje v formalnem izobraževanju in za pridobitev nacionalnih poklicnih kvalifikacij (NPK). ACS z razvojnimi projekti podpira tretji namen: dokumentiranje in vrednotenje znanja in izkušenj odraslih z namenom zagotavljanja večje fleksibilnosti na trgu dela, osebne rasti in razvoja ključnih kompetenc (npr. mehkih veščin iz prostovoljstva). Sistem sledi mednarodnim strokovnim priporočilom pri razvoju in izvajanju procesa ocenjevanja neformalno in priložnostno pridobljenega znanja odraslih. Rezultat procesa vrednotenja je portfelj v fizični ali elektronski obliki, mnenje strokovnjaka s področja izobraževanja odraslih o posameznikovih kompetencah, načrt za nadaljnje izobraževanje, zaposlitev, karierni razvoj. Dejavnosti so izčrpno opisane v strokovnem priročniku. E-portfolio je na voljo na spletnem naslovu: https://eportfolijo.acs.si/ Spletni portal "Vrednotenje in priznavanje neformalnega znanja" je prek orodij za vrednotenje na voljo na naslovu: https://vpnz.acs.si/
Jezik(i)	slovenščina, angleščina
URL	E-portfolio je na voljo na: https://eportfolijo.acs.si/ Spletni portal "Vrednotenje in priznavanje neformalnega znanja" je prek orodij za vrednotenje na voljo na naslovu: https://vpnz.acs.si/. Povezava ACS: https://www.acs.si/podrocja-dela/vrednotenje/
Povezave do videoposnetkov z navodili	https://www.youtube.com/watch?v=adgTRvUJ_XI

3.5 Video CV

V naslednjem razdelku so opisani glavni praktični koraki in uporabni nasveti za pripravo uspešnega video življenjepisa.

3.5.1 Kaj je video življenjepis

Video življenjepisi postajajo priljubljeni v delovnih okoljih. Vendar video življenjepisi ne nadomeščajo običajnih življenjepisov, temveč izboljšujejo prijave za zaposlitev, saj delodajalcem omogočajo boljši vpogled v to, kaj lahko posameznik ponudi, in na realističen način prikazujejo nekatere mehke veščine, ki jih ima posameznik, kot so komunikacijske in predstavitvene veščine. Poleg tega lahko ustvari trajen prvi vtis o kandidatu za zaposlitev. V običajnem življenjepisu so opisane spretnosti, kvalifikacije in izkušnje, medtem ko video življenjepis osvetli vašo osebnost in pokaže spretnosti, ki jih v običajnem življenjepisu ni mogoče razbrati. Poleg tega s tem, da ste si vzeli čas za pripravo video življenjepisa, delodajalcem pokažete, da ste za uspeh pripravljeni narediti še več in da se ne bojite vložiti dodatnega truda v določeno nalogo.

Video življenjepis bo vključen v vaš portfelj. Glede na zaposlitev, ki jo želite dobiti, lahko na podlagi svojega portfelja pripravite več video življenjepisov, ki bodo prilagojeni trenutnim potrebam, tako kot boste pripravili več življenjepisov, prilagojenih trenutnim potrebam.

3.5.2 Kako narediti video življenjepis

Bodite kratki. Svetujemo vam, da pripravite kratek video življenjepis (VCV), ki ne sme trajati več kot 2-3 minute.

Vsebina: Razvijajte svoj VCV kot zgodbo s strukturiranim začetkom, sredino in koncem. Preden začnete, napišite scenarij, vendar ga ne berite le staccato iz avtocue. Ne pozabite se na začetku videoposnetka ustrezno predstaviti in pojasniti, zakaj ste pripravili posnetek. Na koncu videoposnetka pustite tudi kontaktne podatke - e-poštni naslov, telefonsko številko in morebitna profesionalna spletna mesta v družabnih omrežjih.

Pomembna je tudi govorica telesa. Ohranite očesni stik s kamero in bodite zadovoljni, nasmejani.

Pomembno je, da se oblečete tako, kot da se udeležujete razgovora. Oblecite obleko, če iščete uradno delovno mesto, za katero se od vas pričakuje uradna obleka, če pa je okolje, ki se mu želite pridružiti, bolj sproščeno in ustvarjalno, se oblecite sproščeno.

Praktičnost: Preden pošljete prijavo delodajalcu, poskusite od prijatelja, družinskega člana ali sodelavca pridobiti objektivne in iskrene povratne informacije. Dobro je priložiti tudi življenjepis na papirju, če bi kdo želel vaše podatke za hiter vpogled.

Tehnični vidiki: Poskrbite, da bo videoposnetek jasen, dobro osvetljen in izostren.

Čeprav tresoče se snemanje z mobilnim telefonom morda ni najboljša produkcijska metoda, vam ni treba plačati veliko za programsko opremo za urejanje videoposnetkov. Dandanes lahko to nalogo opravi brezplačna programska oprema. Ker se nenehno pojavljajo nove rešitve, vam priporočamo, da začnete s kratkim iskanjem po internetu, da bi našli ustrezen izdelek.

3.5.3 Katerim najpogostejšim napakam se je treba izogniti?

Snemanje v neurejenem okolju. Okolje mora biti urejeno in profesionalno, ozadje pa jasno ali povezano z delom ali profesionalno, na primer pisarniški prostor, knjižna polica, računalnik itd.

Ne govorite jasno. Svoje zamisli morate sporočati jasno, tako kot v profesionalnem okolju. Izogibajte se momljanju in uporabljajte strokovni jezik.

Premetavanje papirja. Izogibajte se držanju papirnatih bankovcev. To daje vtis, da niste sposobni predstaviti iz zapiskov, kar je pomembno, ko poskušate pokazati predstavitvene spretnosti.

Pri snemanju videoposnetka imejte scenarij, ki ga uporabljate zunaj kamere. Zelo očitno je, če pogledate stran od kamere, da bi prebrali zapiske, in to ustvarja slab vtis, če pokažete, da ne morete nekaj minut govoriti brez zapiskov.

Poskusite se snemanja video življenjepisa lotiti na enak način kot osebnega srečanja. Ne počnite ničesar, česar ne bi počeli na razgovoru.

3.5.4 Tipi za izdelavo privlačnega video življenjepisa

Prepričajte se, da je primerna! Video življenjepisa ne ustvarite samo zato, ker ga lahko, ampak zato, ker je primeren za delo, ki ga želite opravljati. Če se potegujete za delovno mesto v spletnem, medijskem, družbenem ali ustvarjalnem poklicu, je bolj verjetno, da bo imel spodoben video življenjepis želeni učinek, tj. da vas povabijo na razgovor. Ne pošiljajte video življenjepisa bolj tradicionalni vrsti podjetja, ki ga ne bo "razumela". Morda boste svojim možnostim naredili več škode kot koristi.

Delajte po scenariju (vendar se izogibajte neposrednemu branju iz njega)! Ko ste določili, kaj točno želite obravnavati, načrtujte glavne točke, ki jih želite sporočiti, in si zapišite jasne načine, kako jih boste povedali.

Vnaprejšnje zapisovanje idej spodbuja namero in jasnost ter pomaga odpraviti nepopolne stavke in pretirano število "umi" in "všeč mi je".

Ne berite samo svojega življenjepisa! Bistvo video predstavitve je, da potencialnemu delodajalcu ponudi boljši vpogled v vas, kot ga lahko ponudi običajni življenjepis, zato je glasno branje vsebine vašega življenjepisa zapravljanje časa vseh. Z videoposnetkom delodajalcu pomagajte, da dobi občutek ne le o tem, kaj ste dosegli, ampak tudi o tem, kaj lahko dosežete v prihodnosti, in pokažete sposobnosti, ki jih je v običajnem življenjepisu zelo težko prikazati, na primer komunikacijske sposobnosti. Povejte jim, zakaj bi bili vi prava oseba za zaposlitev in kaj lahko naredite za njih. Lahko pa poudarite še posebej pomembne informacije iz svojega življenjepisa. Osredotočite se na svoje izkušnje in spretnosti (ter morebitno izobrazbo/usposabljanje), ki so še posebej pomembne za delovno mesto.

Bodite kratki! Video življenjepis naj bo kratek in si ga predstavljajte kot osebni napovednik. Poskrbite, da bo vaš videoposnetek jasen in slišen. Delodajalci vas želijo videti in slišati, kaj imate povedati! Zmanjšajte hrup v ozadju, izberite dobro osvetljeno okolje in preprečite, da bi bila kamera usmerjena v vaš nos. Te stvari se zdijo samoumevne, vendar so lahko zelo pomembne.

Po potrebi posnemite več posnetkov! Lepota videoposnetka za prijavo je, da se vam ni treba zadovoljiti s slabim posnetkom. Če je šlo kaj narobe, če je bil v ozadju šum ali če ste zbežali s poti, posnetek ponovite. Posnemite tolikokrat, dokler ne dosežete popolnega rezultata.

Oglejte si svoj videoposnetek! Ste že kdaj prebrali dokument, ki ste ga pravkar napisali, in odkrili pravopisne napake, nedokončane stavke ali nekaj preveč uporabljenih pridevnikov? Enako velja za video življenjepis. Videoposnetek si morate ogledati iz istega razloga: da bi odkrili napake. Razmislite o tem, da bi ga preveril tudi prijatelj - svež pogled lahko pomaga opaziti napake ali posebnosti, ki ste jih morda spregledali.

Ne bojte se biti ustvarjalni! Če ste se odločili za video življenjepis, se potrudite in poskrbite, da bo spektakularen. Bodite ustvarjalni, pa naj gre za koncept vašega nastopa, uporabo humorja, pametne produkcijske vrednosti ali briljantno montažo. Vendar bodite ustvarjalni, vendar profesionalni. Ne odstopajte preveč od vedenja, ki bi ga imeli na delovnem mestu.

3.2.5 Oprema, potrebna za video življenjepis

Kamera: Za izdelavo lastnega video življenjepisa potrebujete nekaj ključnih kosov opreme. Najpomembnejši kos opreme je fotoaparat.

Za fotoaparat vam ni treba zapraviti veliko denarja; večina fotoaparatov lahko zdaj z dovolj svetlobe ustvari zelo čisto sliko. Uporabite lahko kateri koli fotoaparat DSLR ali celo fotoaparat pametnega telefona, saj večina pametnih telefonov snema videoposnetke v kakovosti, ki je dovolj visoka za splet, in deluje odlično! Če nimate dostopa do ene od teh naprav, povprašajte družino ali prijatelje, ali poznajo kakšno, ki si jo lahko izposodite.

Luči: Ko ste izbrali fotoaparat, so naslednji zelo priporočljiv kos opreme luči. Naravna osvetlitev prostora lahko v nekaterih primerih deluje, vendar morate za najboljše rezultate poiskati prostor brez oken, da boste imeli popoln nadzor nad nastavitvijo osvetlitve.

Mikrofon: Zadnji del priporočljive opreme je kakovosten mikrofon ali zunanja naprava za snemanje zvoka. V fotoaparate vgrajene naprave za snemanje zvoka so večinoma zelo omejene. Če snemate s pametnim telefonom, preizkusite klopni mikrofon, kot je Rode SmartLav. Pri videokamerah ali fotoaparatih DSLR s priključkom za mikrofon lahko uporabite klopni mikrofon TechSmith ali kateri koli drug mikrofon dobre kakovosti, ki ga imate.

4 Odnosi

Grozd 1 Spretnosti sodelovanja

Mehke spretnosti	Reference
Ekipno delo	Herzing University: *Important Teamwork Skills you need (article).* Retrieved from: https://www.herzing.edu/blog/ (accessed April, 2021). 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* . (accessed June 20th, 2021) RIC, Novo mesto. (2018). Cooperative Skills, Soft Skills 4you (project). Erasmus+ Project No.: 2018-01-SI01-KA204-047088 Psychology Wiki. *Critical Thinking.* Retrieved from: https://psychology.wikia.org/wiki/ (accessed April, 2021) Blazinsek, A. (2010). *ABC of Voluntary Work. Manual for mentors*(pdf). Volunteer Promotion Association. Retrieved from: https://www.prostovoljstvo.org/resources/files/pdf/ (accessed April, 2021).
Prilagodljivost in prožnost	Harrison, David. (2019). *Difference between adaptability and flexibility (blog).* Retrieved from: https://blog.corenetglobal.org/blog/ (accessed April, 2021). Merriam-Webster.com Dictionary. *https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis* . (accessed June 20th, 2021) Stillman, Jessica. (2020). *The 3 Stages of Adaptation to a Crisis (research article).* Retrieved from: 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 (accessed April, 2021). Morin, Amy. *Healthy Coping Skills for Unhealthy Emotions (Peer-review research article).* Retrieved from: https://www.verywellmind.com/forty-healthy-coping-skills-4586742 (accessed April, 2021). RIC, Novo mesto. (2018). Cooperative Skills, Soft Skills 4you (project). Erasmus+ Project No.: 2018-01-SI01-KA204-047088.
Spretnosti reševanja konfliktov	How to break the Cycle of stress and Conflict in the time of Crisis (article). (2021). Retrieved from: https://www.hrmagazine.co.uk (accessed April, 2021) Posen, David. (2012). A Little Book of Stress Relief. Buffalo, NY: A Firefly Book, Ltd. How can I deal with conflict. Conflict resolution Toolkit. Retrieved from:

	https://www.volunteering.nsw.gov.au (accessed April, 2021). Fisher, R; WilliamI.Ury; Patton, Bruce. (2011). Getting to Yes: Negotiating Agreement. Penguin Books, revised edition. Guidelines for Social Literacy Training (different authors). 2014. EACEA LLP Project No 527497-LLP-1-2012-1-SI-GRUNDTVIG-GMP Listening Skills for Conflict Resolutions. Retrieved from YouTube: https://www.youtube.com/watch?v=_Of_YO0-B4k&t=5s (accessed April, 2021) Merriam-Webster.com Dictionary. *https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis* . (accessed June 20th, 2021) Scott, Susan. (2002). Fierce Converstations. New Your: Berkley Publishing Group.
Mreženje	*Merriam-Webster. (n.d.). Networking. In* Merriam-Webster.com dictionary. Retrieved from: https://www.merriam-webster.com/dictionary/networking (accessed April 2021) KAGAN, Julia. 2020. Networking. *In* Investopedia. Retrieved from: https://www.investopedia.com/terms/n/networking.asp (accessed April 2021) LAGACE, Martha. 2005. Non-profit Networking: The New Way to Grow. *In* Harvard Business School Working Knowledge. Copyright © President & Fellows of Harvard College. Retrieved from: https://hbswk.hbs.edu/item/nonprofit-networking-the-new-way-to-grow (accessed April 2021) HETTIGE, Siri. 2021. Social aspects of volunteering in the context of COVID-19 pandemic in Sri Lanka. In UN Volunteers. Retrieved from: https://www.unv.org/Success-stories/Social-aspects-volunteering-context-COVID-19-pandemic-Sri-Lanka (accessed April 2021) SCHAFFER, Emily. 2020. Volunteers Beyond Your Network. *In* LinkedIn. Retrieved from: https://www.linkedin.com/pulse/volunteer-beyond-your-network-emily-schaffer/?articleId=6651171559790776320 (accessed April 2021) Career choice guide. *(n.d.).* Networking for a Job Through Volunteer Work. 2020. Lisa McGrimmon Copyright ©2007-2021 . *In* Careerchoiceguide.com. Retrieved from: https://www.careerchoiceguide.com/networking-for-a-job.html (accessed April 2021) Points of Light. 2020. VIRTUAL VOLUNTEERING: HOW 2 COMPANIES SHIFTED THEIR DAYS OF SERVICE ONLINE AMIDST THE PANDEMIC. Retrieved from: https://www.pointsoflight.org/blog/virtual-volunteering-how-2-companies-shifted-their-days-of-service-online-amidst-the-pandemic/ (accessed April 2021)

Grozd 2 Organizacijske spretnosti

Vodenje	**La leadership: chi è e cosa fa il "buon capo". Retrieved from: https://www.crescita-personale.it/articoli/competenze/atteggiamento/leadership-definizione.html (accessed June 20th, 2021)** **Chiedimi se sono felice: Analisi del Clima Organizzativo e del suo effetto sulle risorse umane (Sonia Barbieri). Retrieved from: https://www.psicologiadellavoro.org/la-leadership/ (accessed June 20th, 2021)** Il ruolo chiava del volontariato nel gestire l'emergenza. Retrieved from: https://www.csvcatanzaro.it/il-ruolo-chiave-del-volontariato-nel-gestire-lemergenza/ (accessed June 20th, 2021) Ascolto Attivo ed Empatia. I segreti di una comunicazione efficace, Milano, Franco Angeli editore, 2019 (Daniele Trevisani). Retrieved from: https://www.leadershipmanagementmagazine.com/articoli/lascolto-efficace-come-attivare-le-modalita-di-ascolto-positive-ascolto-selettivo-attivo-empatico-e-simpatetico/ (accessed June 20th, 2021) Merriam-Webster.com Dictionary. *https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis* . (accessed June 20th, 2021)
Inovativnost	Social Innovation Workshop - Rapporto finale (2013). Retrieved from: https://www.slideshare.net/avanzisrl/social-innovation-workshop-rapporto-finale. (accessed June 20th, 2021) **Welfare più locale e multi-attore con il volontariato protagonista. Una riforma in cinque mosse (VDossier 2/2020). Retrieved from: https://www.secondowelfare.it/terzo-settore/volontariato/welfare-piu-locale-e-multi-attore-con-il-volontariato-protagonista-una-riforma-in-cinque-mosse.html. (accessed June 20th, 2021)** **Creatività, pensiero divergente e pensiero laterale per una didattica semplessa (2015). Retrieved from: https://www.researchgate.net/publication/284195737_Creativita_pensiero_divergente_e_pensiero_laterale_per_una_didattica_semplessa. (accessed June 20th, 2021)** Merriam-Webster.com Dictionary. https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis . (accessed June 20th, 2021)
Strateško načrtovanje	Strategic thinking. 2021. Retrieved from: https://www.skillsyouneed.com/lead/strategic-thinking.html (accessed April 2021) EKE, John Kalu and JOHN-EKE, Ebere Chika. 2020. Strategy planning and crisis management styles in organizations: A review of related literature. In *Journal of Strategic Management*. Vol 5, Issue1, pp 36-46. 2020. ISSN 2520-0461. Retrieved from: https://www.researchgate.net/publication/341651955_STRATEGIC_PLANNING_AND_CRISIS_MANAGEMENT_STYLES_IN_ORGANIZATIONS_A_REVIEW_OF_RELATED_LITERATURE (accessed April 2021)

	CIVIC LIFE TODAY. 2020. A look at American civic engagement amid a global pandemic. Retrieved from: https://www.pointsoflight.org/wp-content/uploads/2020/09/Points-of-Light-Civic-Engagement-Research-Brief.pdf (accessed April 2021)
Analitično razmišljanje	Zheng Yang. 2021. *Understanding spontaneous volunteering in crisis: towards a needs-based approach of explanation*. The Social Science Jounal, Retrieved from: DOI: 10.1080/03623319.2021.1884778 (accessed September 8th, 2022)

Grozd 3 Osebne spretnosti

Samozavedanje	Silvia, P. J., & Duval, T. S. (2001). Objective self-awareness theory: Recent progress and enduring problems. Personality and social psychology review, 5(3), 230-241. Self-Awareness Development and Types: https://www.verywellmind.com/what-is-self-awareness-2795023 (accessed September 2022) 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/ (accessed September 2022) Positive thinking: Stop negative self-talk to reduce stress: https://www.mayoclinic.org/healthy-lifestyle/stress-management/in-depth/positive-thinking/art-20043950 (accessed September 2022) What you need to know about willpower: The psychological science of self-control: https://www.apa.org/topics/personality/willpower# (accessed September 2022) Decision-Making: https://www.psychologytoday.com/us/basics/decision-making (accessed September 2022) Merriam-Webster.com Dictionary. https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis. (accessed June 20th, 2021)
Čustvena inteligenca	COVID-19 and Health Care Leaders: How Could Emotional Intelligence Be a Helpful Resource During a Pandemic? Rossettini et al. (2021). Physical Therapy, (101)9, https://doi.org/10.1093/ptj/pzab143 (accessed September 2022) 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 (accessed September 2022) What is good mental health?: https://www.mentalhealth.org.uk/your-mental-health/about-mental-health/what-good-mental-health (accessed September 2022) 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 (accessed September 2022) Empathy in Times of Crisis: https://www.theberylinstitute.org/blogpost/947424/342524/Empathy-in-Times-of-

	Crisis (accessed September 2022) Children's Social Competence Learning Strategies for Building Mental Health During Covid-19: https://knepublishing.com/index.php/KnE-Social/article/view/8209/14066 (accessed September 2022) Javed, B., Sarwer, A., Soto, E. B., & Mashwani, Z. U. (2020). The coronavirus (COVID-19) pandemic's impact on mental health. The International journal of health planning and management, 35(5), 993–996. https://doi.org/10.1002/hpm.3008 (accessed September 2022) Beaney T., Salman D., Vishnubala, McGregor A.H., Majeed A. The effects of isolation on the physical and mental health of older adults. BMJ, published online April 9, 2020 (accessed September 2022) Merriam-Webster.com Dictionary. *https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis* . (accessed June 20th, 2021*)*
Odpornost	LIEBENBERG, Linda and Natacha JOUBERT and Marie-Lynne FOUCAULT. 2017. *Understanding Core Resilience Elements and Indicators. A comprehensive review of the literature*. Public Health Agency of Canada. Retrieved from: http://lindaliebenberg.com/wp-content/uploads/2017/11/PHAC-Resilience-Report-Final-Version-November-2017.pdf (accessed April 2021) Resilience. © 2011 - 2021 SkillsYouNeed.com Retrieved from: https://www.skillsyouneed.com/ps/resilience.html (accessed April 2021)
Osebni razvoj	Study.com: Intro to Psychology. Personal Skills and Conventional Personality Type. Retrieved from: https://study.com/academy/lesson/conventional-personality-type-lesson-quiz.html (accessed April, 2021) Maslow, A.H. (1970). Motivation and Personality, (*2nd edition).* Harper & Row, New York. Merriam-Webster.com Dictionary. *https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis* . (accessed June 20th, 2021) Philippou, Gabriella. (2018). Using Crisis as a Challenge for Personal and Professional Growth. Retrieved from: https://gabriellaphilippou.com (accessed April, 2021). Berad, Catherine. (2019). *The Blissful Mind – Elements of Healthy Mindset (article).* Retrieved from: https://theblissfulmind.com (accessed April, 2021). Personal and Professional Ethics. (Glassdood, Inc.). Retrieved from: https://www.glassdoor.com ; (accessed April, 2021). Briggs-Mayers, Isabel. (1980). . Personality types. Center for psycho-social testing Tools. 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 Mind Tools (different authors). 2014. Personal Development Plan (e-book pdf). Retrieved from:

	https://www.mindtools.com/courses/lnV924x0/PersonalDevelopmentPlanning.pdf (accessed April, 2021). Scott, Jeffrey. *How to Create Your Personal Development Plan (guide).* Retrieved from: https://scottjeffrey.com/personal-development-plan/ (accessed April, 2021)
Samoupravljanje	Posen, David. (2012). A Little Book of Stress Relief. Buffalo, NY: A Firefly Book, Ltd. Mischke-Reeds, Manuela. (2018). Somatic, Psychotherapy Toolbox -Treat Trauma and Stress. Eau Claire, WI: PESI, Publishing and Media, PESI, Inc. Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. Psychological Review. *Merriam-Webster.com Dictionary.* *https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis* . (accessed June 20th, 2021) Streyer, D. L. (2010). Supertaskers: Profiles in extraordinary multitasking ability. Psychonomic Bulletin & Review. Nagoski, E. and Nagoski, A. (2019). Burnout: The Secret to Unlocking the Stress Cycle. London: Vermilion London. Tehnike samoobvladovanja stresa (Stress Self-management Techniques). Retrieved from: https://migimigi.si/tehnike-samoobvladovanja-stresa/ (accessed April, 2021). Scott, S.J. (2017). SMART Goals Made Simple – 10 steps to master your personal and career goals. Oldtown Publishing LLC; http://www.HabitBooks.com Duszynski, Maciej. (2021). *Organizational Skills: Definitions & Examples (article).* Retrieved from: https://zety.com/blog/organizational-skills (accessed April, 2021). RIC Novo mesto (different authors). 2017. *Vodnik za prostovoljce: Motivacija in pričakovanja (Volunteer Guide: Motivation and Expectations, pdf).* Retrieved from: https://www.ric-nm.si/media/pdf/planbe/planbe_training_module1_motivation_volunteers_slo_final_final.pdf (accessed April, 2021).

Grozd 4 Socialne spretnosti

Spretnosti komuniciranja	Judy C. Pearson (et al). 2017. *Human communication*. 4th ed.
Spretnosti reševanja problemov	Albers, Albert & Reiss, Nicolas & Bursac, Nikola & Breitschuh, Jan. (2016). *15 Years of SPALTEN Problem Solving Methodology in Product Development.* *Merriam-Webster.com Dictionary.* Retrieved from: https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis (accessed June, 2021). Willems, Renate; Drossaert, Constance; Vuijk, Patricia; Bohlmeijer, Ernst. 2020. *Impact of Crisis Line Volunteering on Mental Wellbeing and the Associated Factors: A Systematic Review*. *Int. J. Environ. Res. Public Health* 17, no. 5: 1641. Retrieved from: https://doi.org/10.3390/ijerph17051641 (accessed September, 2022) Riggio, Ronald & Saggi, Karan. (2015). *Incorporating "Soft Skills" Into the Collaborative Problem-Solving Equation.* Industrial and Organizational Psychology. 8. 281-284. 10.1017/iop.2015.34. Wikipedia. Problem solving. Retrieved from: https://en.wikipedia.org/wiki/Problem_solving (accessed April, 2021)
Medkulturne spretnosti	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 (accessed September 2022) Cultural competence and cultural sensitivity: https://thl.fi/en/web/migration-and-cultural-diversity/support-material/good-practices/cultural-competence-and-cultural-sensitivity (accessed September 2022) Section 7. Building Culturally Competent Organizations: https://ctb.ku.edu/en/table-of-contents/culture/cultural-competence/culturally-competent-organizations/main (accessed September 2022) Council of Europe (2012). Intercultural Competence For All. Preparation for Living in a Heterogeneous World. Council of Europe Publishing https://rm.coe.int/intercultural-competence-for-all/16808ce20c (accessed September 2022) Dykeman, B. F. (2005). Cultural implications of crisis intervention. Journal of Instructional Psychology, 32(1), 45. Cunningham, J. (2003). A "cool pose": Cultural perspectives on conflict management. Reclaiming Children and Youth: The Journal of Strength-based Interventions, 88-92. Merriam-Webster.com Dictionary. https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis. (accessed June 20th, 2021)
Predstavitvene spretnosti	Cos'è la Consapevolezza di sé, perché svilupparla, come svilupparla. Retrieved from: https://gruemp.it/cose-la-consapevolezza-di-se-perche-svilupparla-come-svilupparla. (accessed June 20th, 2021) Giusti, E., e Azzi, L. (2013). Neuroscienze per la psicoterapia. La clinica

	dell'integrazione trasformativa (Vol. 23), Sovera Edizioni. Retrieved from: https://www.stateofmind.it/tag/empatia/ (accessed June 20th, 2021) Salovey e Mayer (1990). Retrieved from: https://www.stateofmind.it/tag/intelligenza-emotiva/ (accessed June 20th, 2021) Merriam-Webster.com Dictionary: https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis (accessed June 20th, 2021)
Stranka - usmerjene spretnosti.	Ackerman, Courtney E. (2021). *Person Centered Therapy (article).* Retrieved from: https://positivepsychology.com/ (accessed April, 2021). Carrell, Susan E. (2001). The Therapist's Toolbox. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc. Chowdhury, Madhuleena Roy. (2021). *Positive Psychology Interventions (article).* Retrieved from: https://positivepsychology.com/positive-psychology-interventions/ (accessed April, 2021). Ekman, Paul. (2010). *The Roots of Empathy and Compassion (video).* Retrieved from: https://www.youtube.com/watch?v=3AgvKJK-nrk (accessed April, 2021). 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* . (accessed June 20th, 2021*)* Miller, Kelly. (2021). *Interventions and Techniques in Therapy (article).* Retrieved from: https://positivepsychology.com/therapy-interventions-techniques/ (accessed April, 2021). Rogers, C. (1961). On becoming a person: A therapist's view of psychotherapy . London: Constable Rogers, C. R. (1942). *Counseling and psychotherapy: Newer concepts in practice*. Boston: Houghton Mifflin. Seligman, L. (2006). Theories of counseling and psychotherapy: Systems, strategies, and skills. (2nd ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Ltd.

5 Partnerstvo CRISISS

Nadnacionalno partnerstvo CRISISS sestavlja sedem evropskih institucij iz prostovoljskih organizacij, invalidskih institucij, organizacij za usmerjanje mladih in družin, socialnih partnerjev, institucij za izobraževanje odraslih, centrov za socialne raziskave in strokovnjakov za razvoj digitalnih izobraževalnih virov.

- media k GmbH > Nemčija (koordinator)
  www.media-k.eu
- CESCOT Veneto > Italija
  www.cescotveneto.it
- Wissenschaftsinitiative Niederösterreich > Avstrija
  www.wissenschaftsinitiative.at
- ALDAIMA > Španija
  www.aldaima.org
- Inštitut INTEGRA > Slovenija
  www.eu-integra.eu
- KVALIFIKACIJA > Slovaška
  www.qualed.net
- AKADIMAIKO DIADIKTYO - GUNET > Grčija
  www.gunet.gr