



МОДУЛ 3

Компетенции и ресурси за моята зелена бизнес идея

Очаквани резултати от обучението

Тук ще научите:

- Да познавате силните и слабите си страни. И знаете как да използвате силните си страни за вашата зелена бизнес идея.
- Да проявявате емпатия към другите. Можете да слушате активно. И вие цените мненията, защото те ви дават нови идеи.
- Можете да определите къде вашата собствена цифрова компетентност и къде трябва да бъде подобрена или актуализирана



Фигура 1: Различни меки умения

Основна информация



Този модул ще се занимава с различни умения и комуникация и ще се фокусира върху цифровите компетенции.



Този модул съдържа осем упражнения.



Ще ви трябват 15 часа, за да завършите модула.



Необходими са ви 66% верни отговори, за да преминете през този модул.



Ваши лектори са Клаус, Сузана и Владимир.

2020-1-AT01-KA226-VET-092693



Подкрепата на Европейската комисия за изготвянето на тази публикация не означава одобрение на съдържанието, което отразява само възгледите на авторите, и Комисията не може да носи отговорност за каквото и да е използване на информацията, съдържаща се в него.



Съдържание

ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ ОТ ОБУЧЕНИЕТО	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
ОСНОВНА ИНФОРМАЦИЯ	0
ДОБРЕ ДОШЛИ В МОДУЛ 3!	3
КАК ДА ИЗПОЛЗВАТЕ СИЛНИТЕ СИ СТРАНИ ЗА ВАШАТА ЗЕЛЕНА БИЗНЕС ИДЕЯ	3
Професионални компетенции и меки умения	4
Какво представляват професионалните компетенции?	4
Какво представляват меките умения?	5
Категоризация на меките умения	6
Лични умения	7
Социално-комуникативни умения	13
Умения, ориентирани към дейности и изпълнение	16
ЕМПАТИЯ КЪМ ДРУГИТЕ И АКТИВНО СЛУШАНЕ - ДРУГИ МНЕНИЯ КАТО ВЪЗМОЖНОСТ ЗА НОВИ ИДЕИ	26
Емпатия	27
Активно слушане	31
Методи за практикуване на активно слушане	32
Задавайте отворени въпроси, за да научите повече	32
Перифразирайте това, което сте чули	34
Обобщете чулото	37

Други мнения като възможност за нови идеи	39
Несъгласията не трябва да бъдат конфликти.	40
Да бъдеш отворен към себе си и другите	41
Несъгласието означава множественост	42
АКТУАЛИЗИРАЙТЕ И ПОДОБРЕТЕ ЦИФРОВИТЕ УМЕНИЯ, НЕОБХОДИМИ ЗА ВАШИЯ ЗЕЛЕН БИЗНЕС	44
Универсални цифрови умения	45
Избор и използване на устройства	45
Намиране на решения и работа с информация	45
Софтуерни умения за производителност	46
Дигитални комуникационни умения	47
Дигитален маркетинг	47
Да бъдеш в безопасност, защитен и отговорен онлайн	48
Дигитални умения, специфични за бизнеса	49
Референтен списък	52
Списък на фигури	52

Добре дошли в модул 3!

Здравейте и добре дошли в Модул 3 на този онлайн курс за обучение!

Този модул е за умения и компетенции. Ще ви помогне да изясните какви компетенции наистина са ви необходими за вашата зелена бизнес идея и кои от тях вече имате и искате да придобиете. Ще намерите и много препратки към други модули, където можете да научите повече за описаните компетенции. Първа и втора част от този модул се занимават с меки умения, а в трета част ще научите повече за цифровите умения.

Как да използвате силните си страни за вашата зелена бизнес идея

В първата част на този модул ще ви запознаем с много различни умения, свързани с предприемачеството и зеления бизнес. В първото упражнение ще изберете тези, които са подходящи за вашата лична бизнес идея. В друго упражнение ще прецените кои от избраните умения вече притежавате, кои искате да тренирате и кои искате да възложите на външни изпълнители.

Това са стъпките:



Прочетете внимателно уменията в списъка едно по едно.



Запитайте се: Важно ли е това умение за вашия зелен бизнес ?

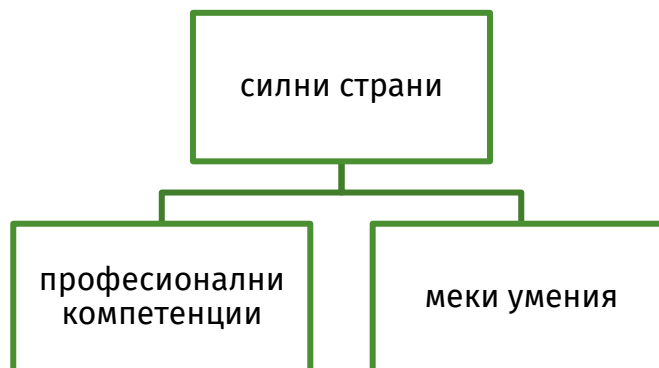


Запитайте се: Владее ли вече това умение или трябва да го развивам, защото ще ми трябва за зеления бизнес?

В тази част от модула искаме да се съсредоточим изцяло върху меките умения. Защо? И какво разбираме под меки умения?

Нека първо обясним какво се разбира под меки умения. Тогава нека отговорим на въпроса защо.

Професионални компетенции и меки умения



Вашите силни страни се състоят от професионални компетенции и така наречените меки умения:

Какво представляват професионалните компетенции?

Професионалните компетенции са резултат от вашето училищно образование, професионално обучение и компетенции, които сте придобили. Те са това, което сте научили. Тези компетенции са ви необходими основно за вашата професия. Така че, ако сте автомонтър, например, трябва да знаете за колите и как да ги поправите. Това са вашите професионални знания. Днес живеем в много бързо течащо време. В резултат на това професионалните компетенции за определена професия се променят много бързо. Помислете за уменията, от които се нуждаеше един автомонтър преди много години! Какво, от своя страна, той или тя трябва да знае днес?

Какво представляват меките умения?

Меките умения са качествата, които носите със себе си като личност. Вашата личност се формира през живота ви чрез многото преживявания, които имате. Обучението им чрез специфични упражнения е най-добрият начин за развитие на меки умения. В допълнение към професионалните умения, меките умения са от съществено значение за професионалния успех. А меките умения са далеч по-стабилни. Защо? Защото те са черти на личността.

Ако останем с примера на механика: Добрият механик ще бъде още по-успешен, ако е приятелски настроен и добър слушател. Защо? Защото клиентите обичат да се чувстват разбрани. Така че това меко умение – слушане внимателно – също е от решаващо значение за успеха на механика.

И механикът ще бъде още по-успешен, ако отдаде значение на екологията и устойчивостта, защото нашата среда става важна за повече хора.

Така че тук няма да се занимаваме с вашите професионални компетенции. Вече ги носите със себе си. И те са доста различни сред участниците в този курс. Да предположим, че сте пекар, например, който получава всичките си суровини от екологични източници. В такъв случай се нуждаете от съвсем различни професионални умения от тези на автомонтьор, за когото екологията е от съществено значение.

Затова бихме искали да представим списък с меки умения, които считаме за изключително полезни за тази програма за обучение.

За да имаме добър преглед на това разнообразие от меки умения, ние ги категоризираме, както следва:

Категоризация на меките умения



По-долу ще намерите много меки умения, изброени във всяка категория, които могат да бъдат важни за вас като екологичен предприемач. Можете да обучите или разширите много от тях, като направите този онлайн курс. До описанието на тези умения ще намерите препратка към съответния модул.

Например:

АДАПТИВНОСТ

Мога да се адаптирам към променящите се условия и да се справям добре с променящите се ситуации. отговарям правилно на новите предизвикателства; Мога да се впиша добре в нови екипи.



Модул 4


Модул 5

Модул 10

В първата стъпка просто прочетете краткото описание на всяко умение. В следващата стъпка ще изберете онези умения, които смятате, че са ви необходими, за да започнете и управлявате своя бизнес.

Като последна стъпка ще разделите избраните умения на вече придобити и такива, които трябва да усвоите.

И тръгваме; това е списъкът с критични меки умения.

Знакът  маркира тези, които са особено важни за зеления бизнес.

Лични умения

Личните умения са тясно свързани с качествата или личните характеристики на човека.

СПОСОБНОСТ ЗА САМОРЕФЛЕКЦИЯ

Мога да поставя под въпрос целите и действията си критично.

Правейки това, мога да разбера причинно-следствените връзки. Знам за своите силни и слаби страни.

Разбирам градивната критика като възможност за по-нататъшно развитие и търся обратна връзка за моята инициатива.



Модул 3

АДАПТИВНОСТ

Мога да се адаптирам към променящите се условия и да се справям добре с променящите се ситуации. отговарям правилно на новите предизвикателства; Мога да се впиша добре в нови екипи.



Модул 4

Модул 5

Модул 10

АСЕРТИВНОСТ

Вярвам в себе си и способностите си и се чувствам способен да се справя с изискванията. Наясно съм със собствените си нужди и цели,

мога да ги представям уверено и да ме чуят. Това умение е тясно свързано със самосъзнанието и самоефективността.



Модул 5

Модул 10

Модул 12

АВТЕНТИЧНОСТ

Поради естественото си поведение, аз съм надежден и уважаван човек за хората около мен. Не се преструвам пред другите; Опитвам се да бъда себе си.



Модул 11

Модул 13

ТВОРЧЕСТВО

Нетърпелив съм да експериментирам и имам желание да навляза нов път. Мога да разработвам нестандартни, необичайни, иновативни идеи и да ги прилагам по съответния начин. Имам въображение и обичам да изпробвам нови неща.



Модул 1

СПОСОБНОСТ ЗА ВЗЕМАНЕ НА РЕШЕНИЯ

Знам собствения си обхват за вземане на решения и отговорността, която идва с това. Събирам информация, разработвам алтернативи, мога да определям приоритети и да намирам решение в разумен срок; Обмислям и възможните последствия.



Модул 10



УСЪРЖАНИЕ

Върша работата си внимателно, задълбочено, цялостно и надеждно. Правейки това, поддържам и преглед; Обръщам внимание на подредените документи и документирането на процеси и съществени детайли.



Модул 12

ГЪВКАВОСТ

Мога да адаптирам обичайното си мислене и действия към нови и променени ситуации. По същия начин мога да приемам и да се справям с нови задачи и предизвикателства без страх.



Модул 12

ЦЕЛЕНОРИЕНТИРАНО ДЕЙСТВИЕ

Поставям си предизвикателни, но постижими цели с подходящи стъпки за реализация. Мога също така да развивам и съгласувам цели заедно с другите. Нещо повече, не изпускам плановете от поглед дори при предизвикателни ситуации или променящи се рамкови условия и продължавам да ги следвам с ангажираност в дадения период.



Модул 5

Модул 6

Модул 10

Модул 12

УПОРСТВО – ИЗДЪРЖЛИВОСТ

Мога да се справям конструктивно със сложни условия като голям натиск, съпротива, смущения и др.; по същия начин мога да се представя добре и успешно в по-дълги трудни фази.



Модул 10

Модул 12

ЛИЧЕН ВЪНШЕН ВИД

Мога да изглеждам уверен, надежден и убедителен според ситуацията. Познавам личното си въздействие и мога съзнателно да го използвам за успешна презентация.



Модул 11

Модул 13

ЛИЧНА ОТГОВОРНОСТ



Знам, че нося отговорност за живота и решенията си. Това също означава, че действията ми решаващо оформят всяка ситуация в живота ми.



Модул 2

Модул 4

Модул 6

САМОКОНТРОЛ

Мога самостоятелно да идентифицирам работни задачи и отговорности за себе си в моята среда и да разработя стъпки за изпълнението им. Планирам и организирам ежедневието си въз основа на личните си цели, така че използвам отговорно личните си ресурси. В допълнение към моите работни изисквания, осигурявам баланс и почивка, за да се грижа за здравето си.





Модул 10

НИЦИАТИВНОСТ

Права нещата самостоятелно; Не се спирам само на идеи и желания, но и ги прилагам на практика. Мога да започна дейност и да привлека другите.



Модул 4

Модул 5

Модул 12

СЛОВЕСНА ЕКСПРЕСИВНОСТ

Мога да доведа мисли, планове, цели и презентации до точката и да ги обясня на другите по разбираем и точен начин. Красноречив съм, но мога да се огранича и до същественото, за да се изразя пълно и ясно. Моят речник е на разположение за тази цел. Оформям граматически правилни и пълни изречения.



Модул 5

Модул 13

ВИЗИЯ

Мога да си представя какво бих искал да постигна в професионален план. Мога да си представя едно желано бъдеще. Мога да изградя вдъхновяваща визия, която да ангажира другите.



Модул 1

Модул 4

Модул 5

Модул 6

Модул 13



ЖЕЛАНИЕ ЗА УЧЕНЕ

Отворен съм към нови неща и се уча от моите успехи и неуспехи. Имам голям интерес към нови разработки и информация. Мога да придобия нови знания и умения в разумен срок.



Модул 2

Модул 4

ЖЕЛАНИЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Готов съм да поема работни задачи с мотивация, показвайки важно ниво на ангажираност. Правейки това, мога да постигна добри резултати както качествено, така и количествено, без да бъда възпрепятстван от провали. Мога да се мотивирам отново, дори след неуспехи.



Модул 10

Модул 12

ГОТОВНОСТ ЗА ПОЕМАНЕ НА ОТГОВОРНОСТ 

Мога да преценя последствията от решенията си и да си направя независима преценка. Затова действам благоразумно и обмислено, мога да поемам инициативата да поемам задачи, да вземам решения и да поемам отговорност за вътрешните и външните последствия. Това умение е много тясно свързано с етичното и устойчиво мислене.



Модул 2

Модул 4

Модул 6

Модул 11



Социално-комуникативни умения

Тези умения ще ви помогнат, ако трябва да работите с други хора във вашия бизнес. Открийте отново онези компетенции, които са особено важни за вашата работа!

СПОСОБНОСТ ДА МОТИВИРАТЕ ДРУГИТЕ

Ако съм убеден в нещо, мога да вдъхновя другите да го направят. Осигурявам устойчиво желание за изпълнение чрез положителна обратна връзка и признание за представянето.



Модул 11

Модул 13

Модул 14

СПОСОБНОСТ ЗА РАБОТА В ЕКИП - ГОТОВИЯ ЗА СЪТРУДНИЧЕСТВО

Мога разумно и колегиално да определям и постигам общи цели в екип. Мога да се отдам изцяло на общи цели. Освен това мога конструктивно да допринеса с уменията си и да се справя с критиката. Мога да допринеса с моята информация и да направя компромис в полза на общи решения. Също така не ми е трудно да приема и да предложа подкрепа.



Модул 3

Модул 13

КОМУНИКАЦИОННИ УМЕНИЯ

Мога да създавам контакти, както и да инициирам разговор. По същия начин мога да водя разговор с няколко партньора, мога да слушам внимателно отделни хора или да поддържам диалог. Освен това изразявам своята признателност и уважение към моите партньори в диалога.



Модул 3

Модул 11

Модул 13

Модул 14



УПРАВЛЕНИЕ НА КОНФЛИКТИ

Мога да се справям конструктивно с различни гледни точки и интереси в конфликтни ситуации. Разпознавам причините за конфликтите, мога да разгледам различни гледни точки и мога да разработя решения, при които никой не остава губещ.



Модул 3

Модул 15

КРИТИЧНИ УМЕНИЯ

Отправлям критиката с признателност, така че да е приемлива и ценна за другия човек. Приемам различни гледни точки и съм благодарен за конструктивната обратна връзка.



Модул 3

Модул 15

ЕМПАТИЯ

Интересувам се от други хора и техните проблеми/ситуации и мога да осъществя контакт по всяко време. Мога да съчувствам на нуждите и чувствата на другите. Мога да слушам и да внимавам какво и как ми казват другите. В същото време спазвам достатъчна дистанция, за да не правя трудностите на другите свои.



Модул 3

Модул 14

МЕЖДУКУЛТУРНА КОМПЕТЕНТНОСТ

Знам преобладаващите различия в различните култури и че политическите, икономическите и социалните условия влияят на



мисленето. Отнасям се с признателност към други култури и следователно мога да общувам и работя с хора от други култури.



Модул 3

УМЕНИЯ ЗА ВОДЕНЕ НА ПРЕГОВОРИ

В преговорите и мога да представлява добре собствените си интереси.
Мога да разработя стратегии за моя подход и да изглеждам уверен.
Мога успешно и дипломатично да постигна типичен резултат с моите партньори в преговорите.



Модул 15

НАДЕЖДНОСТ

Придържам се към правилата и споразуменията, които съм сключил с другите. Други могат да разчитат на това, което казвам; Изпълнявам задачите си в срок и качество.



Модул 9

Модул 15

ТОЛЕРАНТНОСТ

Виждам разнообразието като възможност за развитие и допускам други мнения и ценности. Дори да не харесвам нечие поведение, пак мога да го приема като човек.



Модул 3

Умения , ориентирани към дейности и изпълнение

Тези умения са от съществено значение, за да планирате нещо и след това да го реализирате. Открийте отново тези умения, които са особено важни за вашата работа!

СПОСОБНОСТ ЗА КОНТРОЛ

Мога да разпознавам задачи, които трябва да бъдат проверени, и да провеждам необходимото ниво на контрол за тях, без да съм подозрителен.



Модул 8

Модул 9

Модул 10

Модул 15

СПОСОБНОСТ ЗА ДЕЛЕГИРАНЕ

Мога да правя разлика между задачите, които трябва да свърша сам, и тези, които мога да възложа на други. Мога да разпознавам



индивидуалните способности на другите и следователно да им възлагам задачи според силните им страни. Вярвам в уменията на другите и че те ще работят самостоятелно върху задачите си и ще поемат отговорност за тях.



Модул 15

ВЪЗМОЖНОСТ ЗА АНАЛИЗ

Мога да схвана и организирам обширни и сложни аспекти във времето, да филтрирам същественото и да го представя по общо разбираем начин.



Модул 4 Модул 8 Модул 9 Модул 14 Модул 15

УМЕНИЯ ЗА ОЦЕНКА

Мога да разбирам ситуации, контексти и процеси, да ги оценявам обективно и да оценявам възможните последствия.



Модул 5 Модул 8 Модул 9 Модул 12 Модул 15

КОНЦЕПТУАЛНИ УМЕНИЯ

Мога да разбера ситуация и да направя адекватни изводи от нея. Мога да превърна идеите и възприятията в цели и съдържание и да разработя подходящи стъпки за действие. При това вземам предвид и съществуващите рамкови условия.



Модул 5 Модул 8 Модул 9 Модул 10 Модул 15

СПОРЯВАНЕ С НЕСИГУРНОСТТА, ДВОСМИСЛЕННОСТТА И РИСКА

Готов съм да тръгна по нови и все още несигурни пътища. Правя го обаче внимателно: мога правилно да преценя дадените ситуации, да събера информация и да включа експерти в решението.



Модул 4

Модул 5

Модул 12

Модул 15

ОРИЕНТАЦИЯ КЪМ КЛИЕНТА

Мога да разпознавам нуждите на клиенти/партньори и т.н. и да се справям с тях по подходящ начин по отношение на обслужване и качество. Показвам признателност към клиентите си и същевременно уважавам интересите си.



Модул 11

Модул 13

Модул 14

ЕКОЛОГИЧНО СЪЗНАНИЕ



Поддържам знанията си актуални, за да опазвам околната среда отговорно и да се въздържам от поведение, което вреди на околната среда.



Модул 2

Модул 4

Модул 6

ФИНАНСОВО-ИКОНОМИЧЕСКА ГРАМОТНОСТ

Мога да съставя бюджета за проста дейност. Мога да намеря опции за финансиране и да управлявам бюджет за моята дейност, създаваща стойност. Мога да направя план за финансовата устойчивост на дейност, създаваща стойност.



Модул 7

Модул 8

МИСЛЕНЕ НАПРЕД

Мога да преценя бъдещото развитие чрез информацията, която съм събрал сам, и моите разсъждения и да действам предвидливо в съответствие с това. Адаптирам поведението си към собствената си визия за бъдещето.



Модул 1

Модул 2

Модул 4

Модул 5

Модул 6

ИНИЦИИРАНЕ И ПРИЛАГАНЕ НА ПРОМЯНА

Отворен съм към нови и непознати неща. Виждам промените като възможности за бъдещето. Харесва ми да развивам нови визии и съм наясно с новите условия и свързаните с тях нови (решения) пътища. Движа промяната напред, без да изпускам от поглед другите заинтересовани страни.



Модул 2

Модул 4

Модул 11

Модул 13

МОБИЛИЗИРАНЕ НА РЕСУРСИТЕ

Мога да намирам и използвам ресурси отговорно. Мога да събирам и управлявам различни видове ресурси, за да създавам стойност за другите. Мога да определям стратегии за мобилизиране на ресурсите, от които се нуждая, за да генерирам стойност за другите.



Модул 2

Модул 8

Модул 10



ПЛАНИРАНЕ И УПРАВЛЕНИЕ

Мога да превърна целите в работни задачи, като използвам най-добре наличните ресурси. При това вземам предвид миналия опит и бъдещото развитие. Мога да координирам различни работни задачи една с друга и да ги поставя в смислена последователност.



Модул 8

Модул 9

Модул 10

Модул 15

СПОСОБНОСТ ЗА РАЗРЕШАВАНЕ НА ПРОБЛЕМИ

Мога да разпозная какво прави проблема проблем; като правя това, мога да си спомня връзките между причина и следствие. Въз основа на това мога да идентифицирам и оценя възможностите и рисковете, свързани с проблема, и да разработя подходящи решения, като същевременно включвам хората, които участват.



Модул 10

Модул 12

Модул 15

УПРАВЛЕНИЕ НА СТРЕСА – УСТОЙЧИВОСТ

Мога да запазя самоконтрол и емоционално стабилен в стресова ситуация и да се представя възможно най-последователно. Но също така намалявам стреса, който изпитвам чрез подходящи (напр. спортни) дейности.



Модул 5

Модул 15



УПРАВЛЕНИЕ НА ВРЕМЕТО

Мога да приоритизирам задачите според целите си и да ги изпълнявам навреме. За по-големи проекти мога да разработя график и да се придържам към него. Освен това се уверявам, че си оставям време за фазите на възстановяване.



Модул 9

Модул 15

ИЗПОЛЗВАНЕ НА ЗНАНИЯ И ИНФОРМАЦИЯ

Знам, че не е нужно да знам всичко; но знам къде да намеря информация. Мога да различавам важна от маловажна информация. Имам общ поглед върху задачите/интересите на другите и мога да им предоставя знанията си в подходяща форма.



Модул 2

Модул 4

Модул 5

Модул 13

Модул 14



УПРАЖНЕНИЕ 1



Важни умения за моя зелен бизнес

Разгледайте внимателно всяко умение в списъка по-горе и помислете за следното:

Това умение важно ли е за моя зелен бизнес ?

Ще разберете: Не всяко меко умение е важно за това, което имате предвид. Затова не се тревожете, че тук представяме толкова много качества. Трябва да откриете точно уменията, от които ще се нуждаете във вашия зелен бизнес.

Отворете програма за писане или вземете лист хартия. Най-отгоре напишете номера на модула и номера на това упражнение .

Направете списък с всички умения, които мислите, че ще са ви необходими за вашия зелен бизнес . Оставете малко място под всяко умение, за да можете да добавите вашите бележки в следващото упражнение.



УПРАЖНЕНИЕ 2



2 : Уменията, които вече владеея

В това упражнение ще откриете кои от уменията, които вече имате в списъка, който сте направили в упражнение 1.

Как можете да разберете дали сте усвоили определено меко умение?

Трябва да можете да опишете (поне) една конкретна ситуация, в която сте показали това умение - по-добре е, ако можете да опишете много ситуации !

Така че не е достатъчно да се каже, че имам това меко умение. Това не би било добра подготовка за вашия бизнес. Би било най-добре, ако мислите интензивно за всяка характеристика. Ще разберете, че притежавам това качество, ако можете да отговорите добре на тези въпроси!

За това упражнение вземете списъка от упражнение 1. В пространството под всяко умение отговорете с ключови думи на следните въпроси:

Къде съм показал това мое умение ?

- Помислете за ситуацията, възрастта си, контекста

Как показах това умение ?

- Какво конкретно сте направили ?

Какво постигнах с него?

- Какво бихте могли да внесете, промените, повлияете?

Това упражнение ще ви помогне да идентифицирате уменията, които вече владеете. Не се притеснявайте, ако трябва да оставите празни местата под някои умения в списъка си.

Останете съсредоточени и бъдете наясно със силните си страни. Това е силата, която вече имате, за да започнете своя бизнес! Маркирайте уменията, които вече сте усвоили, с ярък цвят в списъка си.

УПРАЖНЕНИЕ 3



М 3_Е 3: Уменията, които искам да подобря или да възложа на външни изпълнители

Направете отново списъка си с умения за това упражнение. Сега погледнете по-отблизо уменията в списъка си с празно място отдолу. Изглежда, че смятате тези умения за необходими за вашия зелен бизнес, но те все още не са задоволително достъпни за вас в момента. Изберете три от тях, с които искате да започнете, и ги маркирайте в друг силен цвят. В края на списъка си водете бележки за всяко от трите нови умения, които искате да придобиете:

В какви ситуации ще имам нужда от това ново умение?

Какви възможности имам да подобря и развивам това умение ?

В списъка с умения в този модул ще намерите препратки към повече информация за това умение в други модули.

Какво ще кажете за другите умения в списъка ви, които все още не са задоволително достъпни за вас? Не е необходимо да можете да правите всичко. Помислете как можете да ги компенсирате или възложите. Водете си бележки и за това.

Когато завършите упражненията, наименувайте своя файл след номера на това упражнение и го запазете в папката към Модул 3! Ако сте направили упражнението на хартия, направете четливи снимки и ги запазете.



Емпатия към другите и активно слушане – други мнения като ВЪЗМОЖНОСТ за нови идеи



Фигура 2: Комуникация

В тази част от модула ще обучите някои критични комуникационни умения, от които се нуждае един успешен предприемач: съпричастност и активно слушане, за да се учите от другите и да разкривате нови възможности!

Емпатия

Вече обяснихме какво означава емпатия. Това е една от социално-комуникативните компетенции. Ето още веднъж определението:

Интересувам се от други хора и техните проблеми / ситуации и мога да осъществя контакт по всяко време. Мога да съчувствам на проблемите на другите. Мога да слушам и да внимавам какво и как ми казват другите. В същото време спазвам достатъчна дистанция, за да не правя трудностите на другите свои.

Емпатията е способността за разпознаване и съпричастност към емоциите в себе си и другите.

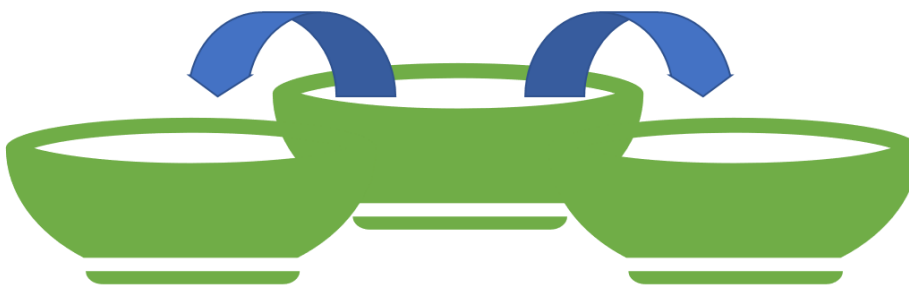


Ако погледнете графиката по-горе, става ясно: не можете да бъдете съпричастни към някой друг, ако в същото време не сте съпричастни към себе си.

Така че да бъдеш отворен към собствените си нужди и чувства не е егоистично! Вместо това също е важно да бъдете отворени и съпричастни към другите.

Защо така?

Представете си купа: Купа, която е пълна с жизненоважна течност. Тази купа е толкова пълна, че прелива и разпределя тази течност в други купи. Може да прави това, стига да продължава да се пълни. Ако не го направи, то постепенно ще загуби цялата си жизнена същност, докато стане напълно празно. И празна купа вече не може да прелее. Няма какво повече да даде!



Купата с течността е като теб! Ако не обръщате внимание на вашите нужди и чувства, не можете да обръщате внимание на нуждите и чувствата на другите. Тогава ставаш празен отвътре и нямаш какво повече да дадеш.

И как работи на практика? Имаме няколко упражнения за вас тук:

УПРАЖНЕНИЕ 4



Емпатия

Помислете за спор, който не е преминал особено задоволително. Сега се опитайте да преживеете отново тази конфронтация, сякаш беше току-що. След това се опитайте да се наблюдавате как преживявате тази ситуация. И така, вие сте наблюдателят, който ви наблюдава в момента как сте в тази неприятна ситуация! Това може да е малко странно, но продължавайте да опитвате и опитвайте: наблюдавате как преживявате тази ситуация.

Като наблюдател, моля, бъдете съпричастни към себе си. За това упражнение е от решаващо значение да не сте критични и да не се самообвинявате! Просто подчертайте вашите нужди и чувства. Сега си задайте следните въпроси:

Как се справям в момента?

Какво ми трябва точно сега?

Какво може би желая или се надявам в тази ситуация?

Какви са причините за моето поведение?

Били ли сте наясно с вашите нужди и чувства? Тогава е време да обърнете внимание на вашия партньор! Защото този човек, с когото се карате, също има чувства и нужди. Така че, моля, бъдете съпричастни към другия човек и си задайте следните въпроси:



Как се справя моят колега в момента?

От какво се нуждае той или тя в момента?

Какво желае или се надява той/тя в тази ситуация?

Какви може да са причините за нейното или неговото поведение?

Съчувствахте ли и на другия човек в тази ситуация? Ако да, тогава поздравления! Ако не, това е знак, че все още трябва да практикувате малко.

В ежедневието си се опитвайте да повдигате въпросите, зададени в това упражнение, многократно. И ако отново попаднете в подобна ситуация, ще можете да я управлявате по-добре, като бъдете съпричастни към себе си и към партньора си едновременно.

Как се справям в момента?

Какво ми трябва точно сега?

Какво може би желая или се надявам в тази ситуация?

Какви са причините за моето поведение?

Как се справя моят колега в момента?

От какво се нуждае той или тя в момента?

Какво може би желае или се надява той или тя в тази ситуация?

Какви може да са причините за нейното или неговото поведение?



Активно слушане

Знаете ли как лесно да разпознаете активното слушане?

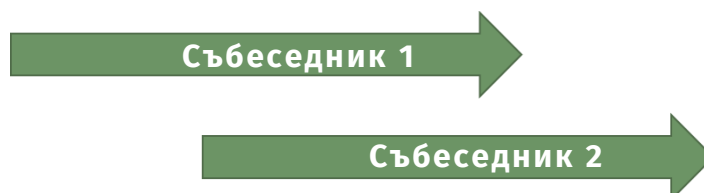
Най-добрият начин да го илюстрирате е със следната графика:



При активно слушане отделяте цялото си внимание на човека, който говори (Събеседник 1). И така, има пауза, преди да започнете да говорите (Събеседни 2). Защо? Защото слушате напълно говорител 1.

Но доста често е точно обратното. Някой говори и докато този човек говори, другият вече обмисля какво иска да каже в отговор. Те вече измислят разумни аргументи.

Графично това изглежда така:



Какво се случва по време на неактивно слушане? Голяма част от това, което другият иска да ни каже, се губи, защото вече не слушаме наистина! Прекарваме по-голямата част от времето си в обмисляне на аргументите си, докато другият говори. Не можем да слушаме повече.

И в резултат на това може да пропуснете един или друг намек, който може да бъде важен за вас, например възможност, която все още не сте обмислили. Но особено в бизнеса трябва да сте отворени за нови идеи! И особено в зеления бизнес, новите идеи са особено търсени!



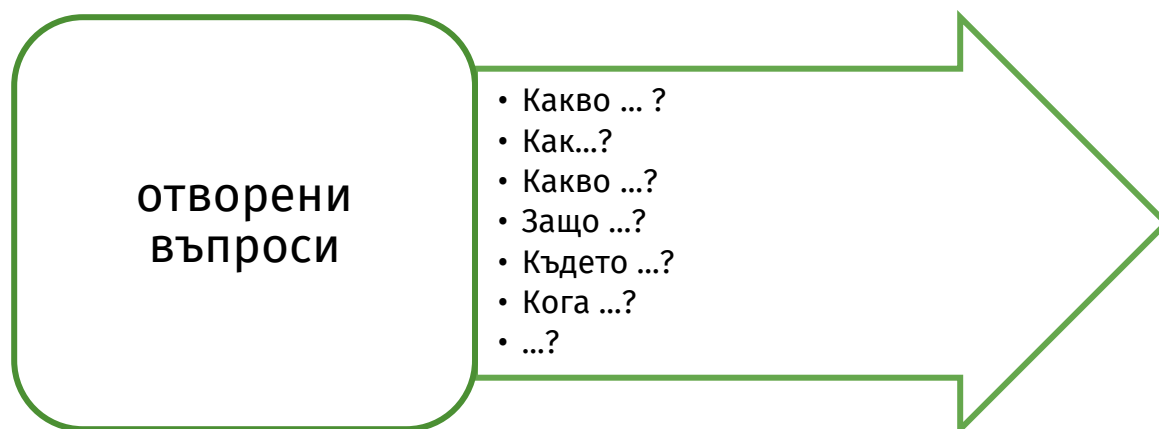
Методи за практикуване на активно слушане

Какви възможности има сега за практикуване на активно слушане в ежедневието? Кои методи са полезни? Ще ви представим накратко някои от тях !

Задавайте отворени въпроси, за да научите повече

Какво представляват отворените въпроси?

Отворените въпроси са основни в един задълбочен разговор. Винаги започват с конкретен въпрос: кой, как, какво, защо...?



Но най-важната характеристика със сигурност е: на отворените въпроси не може да се отговаря просто с да или не. Отворените въпроси винаги канят да допринесете повече за дадена тема.

УПРАЖНЕНИЕ 5



Отворени въпроси

Помислете за важен професионален разговор. Може да е разговор с клиент. Но това може да бъде и разговор с евентуален финансиращ орган. Помислете какво искате да разберете в този разговор.

Отворете програма за писане или вземете лист хартия. Най-отгоре напишете номера на модула и номера на това упражнение .

Сега запишете възможно най-много отворени въпроси, които искате да зададете.

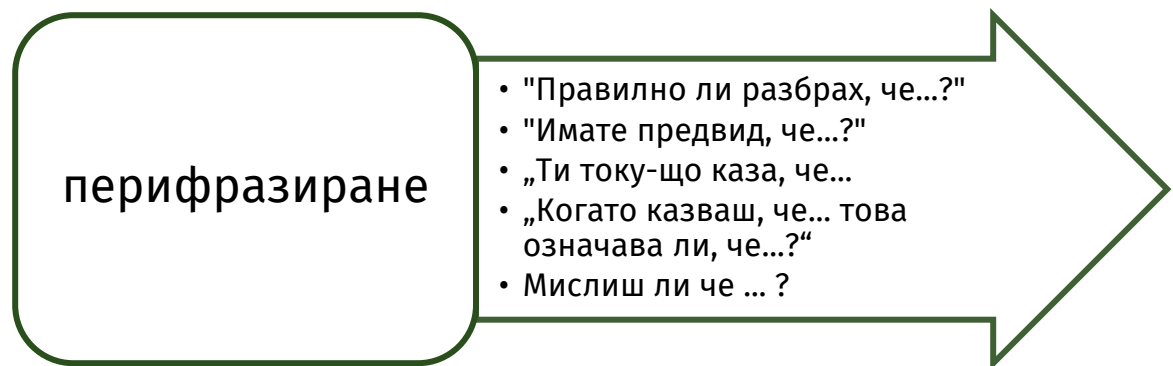
**Когато завършите упражненията, наименувайте своя цифров документ след номера на това упражнение и го запазете в папката към Модул 3!
Ако сте направили упражнението на хартия, направете четливи снимки и ги запазете.**



Перифразирайте това, което сте чули

Перифразирането е метод, който гарантира, че сте разбрали човека, с когото говорите.

Перифразирането означава да възпроизведете със свои думи това, което сте разбрали от другия човек. Важно е да не казвате същото, което другият е казал. Не става дума просто за повтаряне. По този начин можете да видите дали сте разбрали правилно съдържанието на изявлението.



Ето един пример:

Ваш добър клиент ви посети на търговско изложение за продукти за зелена икономика. Днес той идва в магазина ви и казва: "

Не ми хареса представянето на продукта. Едва ли някой е говорил с мен!

Сега перифразирате:

Мислите ли, че бихте предпочели, ако бях говорил с вас повече след представянето на продукта?

Вашият клиент отговаря:

Да, щеше да е много хубаво! Защото имах въпрос, който исках да ви задам относно един ваш много интересен продукт. Но имаше толкова много посетители на панаира, че беше невъзможно да се говори с вас!

УПРАЖНЕНИЕ 6



Перифразиране

Отворете програма за писане или вземете лист хартия. Най-отгоре напишете номера на модула и номера на това упражнение.

По-долу ще намерите някои твърдения. Моля, перифразирайте тези твърдения! Направете това в писмена форма, като в шаблона по-долу.

Използвайте следните въведения и измислете нови!

- Правилно ли разбрах, че...?
- Имаш предвид, че...?
- Току-що каза, че
- Когато казвате, че ... Това означава ли, че ...?
- Имаш предвид, че...?

Изявление:

Не съм сигурен дали тези продукти тук са екологични.

Кой ми казва, че тези продукти не са по-долни стоки!

Перифразиране (пример)

Разбирам, че за вас е важно да купувате истински екологични стоки и че имате нужда от доказателство за това.

Изявление:

Вече изобщо не знам как да заобиколя цялата тази бъркотия!

Изобщо няма преглед!

Перифразиране



Изявление

Бяхме много недоволни от целия процес! Това започна още по време на първия разговор. По същия начин поддръжката след това не беше много задоволителна!

Перифразиране

Когато завършите упражненията, наименувайте своя цифров документ след номера на това упражнение и го запазете в папката към Модул 3! Ако сте направили упражнението на хартия, направете четливи снимки и ги запазете.

Обобщете чутото

Резюмирате означава накратко да обобщите информацията, която сте получили от вашия колега. Често е важно да обобщите казаното в края. По този начин вашият партньор може да добави нещо или да промени нещо. По този начин ще има по-малко недоразумения.



УПРАЖНЕНИЕ 7



Обобщаване

Отворете програма за писане или вземете лист хартия. Най-отгоре напишете номера на модула и номера на това упражнение .

Обобщете текста по-долу писмено със свои думи:

Последиците от изменението на климата са значителни причини за глада и бедността в световен мащаб. Но това не е всичко: климатичните промени все повече ще причиняват провал на реколтата и екстремните метеорологични условия ще унищожават местообитанията. Тогава повече хора ще бъдат принудени да напуснат домовете си. Това, което следва, е климатично изселване. Световната банка изчислява, че до 143 милиона души могат да станат климатични бежанци до 2050 г. Причината: въздействието върху техните местообитания и поминък е толкова драматично, че те не виждат друг изход.

Причините за климатичното бягство са разнообразни и варират в различните региони. Например покачването на морското равнище в страни като Бангладеш и Виетнам води до все по-често наводняване на крайбрежните и делтови райони и унищожаването на обработваемата земя от солената вода. В много страни от Южна Азия и Африка на юг от Сахара сушите, бурите и други екстремни метеорологични явления нарастват, което често кара хората да губят домовете си и поминъка си от дребно земеделие. Хората вече няма какво да ги задържа в техния регион – те се превръщат в климатични бежанци.

Когато завършите упражненията, наименувайте своя цифров документ след номера на това упражнение и го запазете в папката към Модул 3!



Ако сте направили упражнението на хартия, направете четливи снимки и ги запазете.

Други мнения като възможност за нови идеи

В предишните две глави разгледахме емпатията и активното слушане. Сега искаме да се обърнем към тези с различно мнение от вашето. Други мнения могат да бъдат обогатяване. И други мнения могат да ви дадат нови идеи и нови мисли. Идеи, за които може би не сте се сетили иначе. Така че различните мнения могат да бъдат възможност за вас. Както ще видите след малко, емпатията и активното слушане са изключително полезни за това.

По-долу искаме да ви покажем модел, който може да ви помогне да видите други мнения като възможности.

Както често се случва в живота, става въпрос за вътрешна нагласа. Но първо, нека разгледаме по-отблизо трите съвета, които могат да ви помогнат да възприемете други мнения като възможности.



Несъгласията не трябва да бъдат конфликти .

Хората често започват да спорят, когато имат различни мнения. Но това не трябва да е така! Има и възможност да се учите един от друг. И тук, разбира се, активното слушане е много важно! Друг човек може да ни помогне да опознаем друга гледна точка, ако сме готови за това! И това е въпрос на вътрешна нагласа. И това също не означава, че трябва незабавно да се откажете от мнението си. Много често истината е много повече от една.

Като тук например! И в двата случая става дума за катинар.



Фигура 3: Различни гледни точки

Един човек може да види катинара отпред и да го опише така, както го вижда той или тя. Друг човек може да види същия катинар отдолу и да го опише по различен начин. Кое описание е правилно?

Често се случва да изпуснем много! Ние също не трябва да знаем всичко! Ние, хората, можем да си помагаме, като споделяме личните си виждания за истината и нашето мнение. И като правите това, активно слушайте нашия колега.



Да бъдеш отворен към себе си и другите

Тук помага откритото отношение. А откровеността има много общо с емпатията. Спомнете си какво казахме за емпатията. Помните ли снимката с купите? Емпатията се нуждае от откритост. Излагане на себе си и уязвимост на другите. Това отношение ви позволява да се вслушвате в други идеи или възприятия. И това отношение също ви помага да приемете други мнения, дори ако някой има съвсем различно виждане от вас. Научихте как да практикувате основно открито отношение в главата за емпатията. Запомнете въпросите, които можете да си зададете. Тези въпроси ще ви помогнат да проявите състрадание към себе си и към другите. И те ще ви помогнат да бъдете по-отворени към другите.

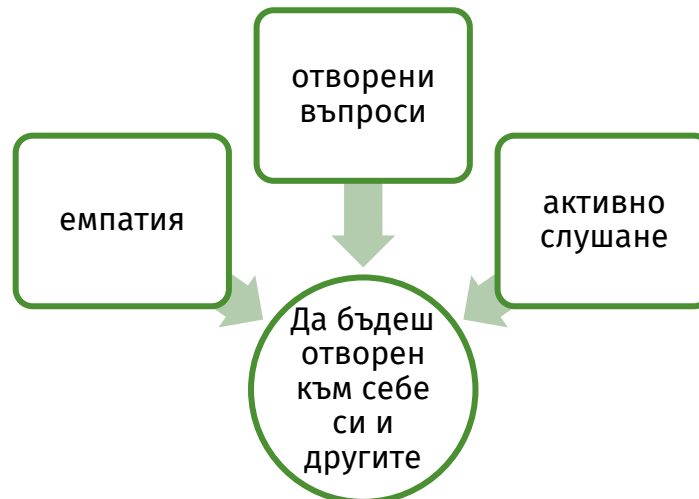
Има много предимства да имаш отворен ум:



И така, как можете да запазите своята откритост при несъгласие?

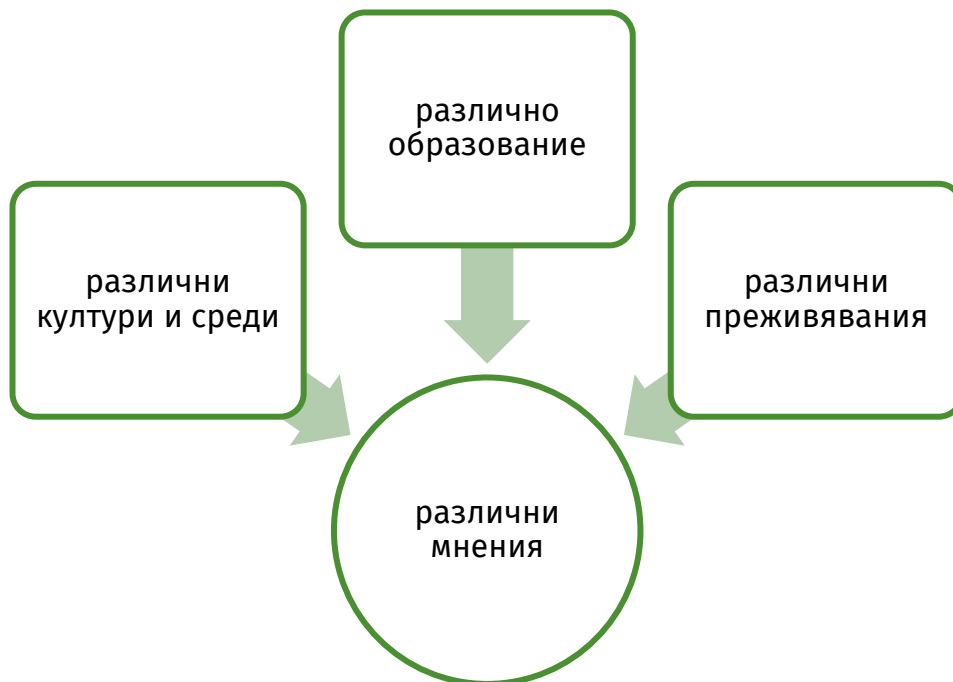
Задавайте много въпроси. Моля, припомнете си какво научихте за отворените въпроси в главата „Методи за практикуване на активно слушане“ Отворените въпроси ще ви помогнат да разберете защо някой друг има различно мнение. Те са особено полезни. Тези въпроси приканват вашия партньор да обясни защо той или тя има това конкретно мнение.

И, разбира се, активното слушане помага и тук.



Несъгласието означава множественост

Как възникват различните гледни точки? Различните мнения възникват чрез следните влияния:



Хората от различни култури и произход могат да имат много различни гледни точки поради тяхното възпитание и опит.

Важното е: преживяванията на някой от друга култура са също толкова валидни, колкото и вашите!

Във всеки случай помага да се търсят общи черти, вместо да се подчертават разликите. Един от начините да откриете общи черти е да съчувствате на нуждите на другия човек.



Модул 10

Актуализирайте и подобрете цифровите умения, необходими за вашия зелен бизнес

В последната част на този модул ще добавите цифрови умения към списъка с умения, необходими за вашия зелен бизнес. Те могат да бъдат разделени на две категории.



Първата категория са уменията, приложими за всеки бизнес, така че те са универсални. А уменията във втората категория са тези, които са подходящи само за вашите бизнес нужди, така че са по-специфични. Докато някои бизнеси изискват основно ниво на цифрови умения, други изискват по-напреднало ниво.

Някои от вашите цифрови умения може да се нуждаят от развитие, докато други може вече да съществуват или дори да бъдат подобрени. Никой няма умения за всичко. Следователно някои от тези умения може би трябва да бъдат използвани от външни изпълнители. Във вашия планиран зелен бизнес е необходимо да претеглите внимателно: Кои универсални цифрови умения са необходими? Кои дигитални умения са от жизненоважно значение за мястото, където искате да започнете своя зелен бизнес?

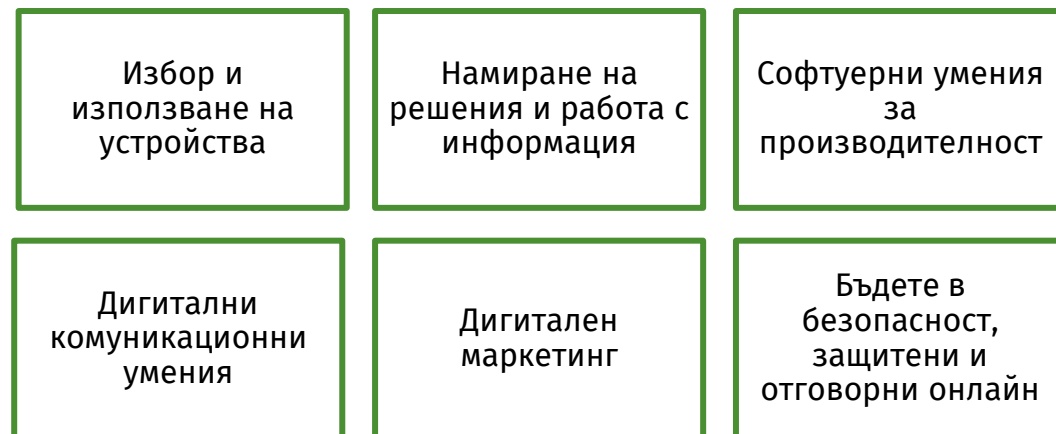
По-долу ще намерите описания на шест универсални ключови дигитални умения и едно за специфични дигитални умения. След всяко



описание ще ви бъдат задавани въпроси, които да ви помогнат да изясните нивото си на опит и необходимостта от всяко умение за вашия бизнес.

Универсални дигитални умения

Следните дигитални умения са универсални за всички фирми с онлайн присъствие.



Избор и използване на устройства

Има много цифрови устройства - настолни компютри, лаптопи, таблети и хибридни устройства като лаптопи/ Освен това има много периферни устройства, като мишки, клавиатури, принтери, скенери, многофункционални устройства, уеб камери и т.н. Това разнообразие от устройства е полезно, защото отговаря на нуждите на бизнеса. Уменията за избор и използване на правилните устройства са основни технически умения за разпознаване на специфичните нужди на вашия бизнес и устройството, което им пасва.

Намиране на решения и работа с информация

Тези умения за намиране на решения и работа с информация ни позволяват да надграждаме и разширяваме всякакви други умения и поради това са най-важните умения. В много случаи данните са един

от най-ценните ресурси в бизнеса и са основа за вземане на информирани решения. Способността да намерите необходимата информация може да бъде решението на много бизнес проблеми. Това е умение, което обхваща целия цикъл на развитие на бизнеса.

Намирането на решения и боравенето с информация също е начин за неформално обучение, базирано на нуждите. Тъй като има много висококачествени безплатни информационни ресурси като ръководства, уроци, презентации и демонстрационни видеоклипове, е по-лесно от всякога да придобивате нови умения и знания по избрани теми.



Модул 1

Модул 2

Софтуерни умения за производителност

Софтуерът за продуктивност произвежда информация (документи, таблици, снимки, презентации, диаграми и други). Основните програми в софтуера за продуктивност са текстообработваща програма (Microsoft Word, Google Docs), електронна таблица (Microsoft Excel, Google Sheets) и програма за презентации (Microsoft PowerPoint, Google Slides). Уменията за използване на тези програми са от съществено значение за всеки бизнес.

На основно ниво тези умения включват създаване на основни документи в текстообработваща програма, създаване на таблици с прости формули в електронна таблица и създаване на проста презентация с шаблони в програмата за презентации.

На по-напреднало ниво тези умения включват създаване на по-сложни документи в текстообработваща програма, проектиране на оформления, създаване на таблици с формули, функционалности и



графики в електронни таблици и създаване на интерактивна и анимирана презентация.



Модул 8

Дигитални комуникационни умения

Комуникираме един с друг по различни начини благодарение на технологиите.

Тези основни умения включват изпращане на имейли, създаване на публикация във Facebook, изпращане на съобщения чрез WhatsApp, Messenger и Viber или участие в онлайн среща чрез Teams, Zoom или Webex. Дигиталните комуникационни умения също включват споделяне или изпращане на файлове и документи на други хора.

На по-напреднало ниво тези умения включват създаване и поддържане на уебсайт, създаване на блог, създаване и планиране на реклами в социални медии и т.н.



Модул 13

Модул 14

Дигитален маркетинг

Дигиталният маркетинг е за това как да използвате онлайн технологиите за популяризиране на вашия бизнес или услуги и също е свързан с комуникациите. Идентичността на бизнеса, продуктите и услугите се създават онлайн чрез дигитален маркетинг. Създаването на стратегия за дигитален маркетинг е от съществено значение за онлайн присъствието на цялата компания, като се набляга на уменията за дигитален маркетинг.



На основно ниво дигиталният маркетинг е свързан с поддържането на вашия уебсайт и/или страница в социални медии, за да популяризирате вашия бизнес, продукти или услуги. Това включва детайлната концепция за уебсайта – само информационен ли ще бъде, или от него ще могат да се поръчват продукти или услуги; изберете езика на уебсайта; изберете правилното оформление и цветове на уебсайта; изберете най-добрия домейн за вашия уебсайт. Концепцията за присъствие в социалните медии също е основна за дигиталния маркетинг и е свързана с това кои социални медии ще се използват, какво съдържание ще се публикува и т.н.

На напреднало ниво уменията за дигитален маркетинг са свързани със създаване на онлайн реклами и кампании, оптимизация за търсачки (SEO), маркетинг за търсачки, анализ на данни и др.



Модул 14

Бъдете в безопасност, защитени и отговорни онлайн

Въпреки че интернет е безценен източник на данни и информация в много различни посоки, има много заплахи във виртуалната среда. Опасността може да дойде в много различни форми и форми и може да причини вреда в много различни посоки. Някои лакомства са спам или фишинг, зловреден софтуер, шпионски софтуер, спам и много други. Онлайн заплахата може да засегне не само процеси и аспекти, които се случват онлайн, но и да навреди на процеси извън цифровия свят. Ето защо осъзнаването на онлайн заплахата трябва да бъде силно подчертано.

Уменията, свързани със защитата на себе си, вашето семейство и вашите устройства онлайн, са от съществено значение. Основите на тези умения трябва да се научат за идентифициране на заплахата



онлайн. Това ще ви позволи да го предотвратите и смекчите, като е важно да сте запознати с видовете различни онлайн заплахи и техните механизми на работа.

Тъй като видовете кибератаки се променят често, за обикновените предприемачи е почти невъзможно да бъдат в течение и винаги да реагират адекватно. Ето защо препоръчваме да се свържете със специалист в случай на спешност.



Модул 15

Въпреки че това са основни и универсални умения, има много повече умения. Придобиването на все повече дигитални умения ще отвори нови хоризонти и също така ще има потенциала да оптимизира бизнес процесите.

Дигитални умения, специфични за бизнеса

В зависимост от спецификата на бизнеса може да се изискват и дигитални умения, според спецификата на бизнеса. Някои примери за тези умения може да са писане на описания на продукти, графичен дизайн, използване на конкретен софтуер и т.н. Определянето кои от специфичните дигитални умения са необходими за вашия бизнес е решаващ компонент от развитието ви като предприемач.

Конкретните цифрови умения могат да бъдат придобити или подобри чрез различни онлайн курсове, образователни видеоклипове, уроци и ръководства. Знанието как да намерите правилния източник и най-добрия метод на обучение е от съществено значение за придобиването на нови умения, специфични за вашия бизнес.

УПРАЖНЕНИЕ 8



Самооценка на цифровите умения

Отворете програма за писане или вземете лист хартия. Най-отгоре напишете номера на модула и номера на това упражнение .

Моля, използвайте следните ключови въпроси за размисъл и самооценка. Отговорете писмено на въпросите:

- 1) Какви устройства съм използвал вече?
- 2) Какви устройства са ми необходими за моя зелен бизнес?
- 3) Кои онлайн търсачки и източници използвам най-често?
- 4) Кои онлайн източници знам, че предоставят информация за моя зелен бизнес?
- 5) Доколко съм доволен от структурата, в която съхранявам информация? Какво мога да подобря?
- 6) С какъв софтуер съм запознат и за каква цел го използвам?
- 7) Какъв допълнителен софтуер ще ми трябва за моя зелен бизнес?
- 8) Кои методи за онлайн комуникация вече съм използвал и с каква цел?
- 9) Какви са предпочитаните методи за комуникация на моите бизнес контакти (клиенти, партньори, доставчици)?
- 10) Кои платформи или инструменти ще използвам, за да представя моя бизнес онлайн?
- 11) До каква степен съм запознат с тези платформи и инструменти и техните функционалности?



- 12) Има ли някакви функции , с които не съм запознат, които могат да бъдат от полза за онлайн представянето на моя бизнес?
- 13) Какви предпазни мерки трябва да взема, за да предотвратя онлайн заплахи?
- 14) Какви са дигиталните умения, специфични за областта и полето на моя бизнес?
- 15) Как ще придобия или подобря дигитални умения, приложими към моя бизнес модел, ако е необходимо?

Когато завършите упражненията, наименувайте своя цифров документ след номера на това упражнение и го запазете в папката към Модул 3! Ако сте направили упражнението на хартия, направете четливи снимки и ги запазете.



Честито!

Завършихте Модул 1. Вече можете да вземете тест в платформата Moodle, за да проверите знанията си и да кандидатствате за сертификат с ECQA.

Референтен списък

Меки умения

Whitmore, Paul G., (1972): "What are soft skills?", Paper presented at the CONARC Soft Skills Conference, Texas

Whitmore, Paul G.; Fry, John P., (1972): "Soft Skills: Definition, Behavioral Model Analysis, Training Procedures. Professional Paper 3-74.", Research Report

Laker, Dennis R.; Powell, Jimmy L (2011): "The Differences between Hard and Soft Skills and Their Relative Impact on Training Transfer". Human Resource Development Quarterly. 22: 111–122

Списък с фигури

Фигура 1: Различни меки умения	0
Фигура 2: Комуникация	26
Фигура 3: Различни гледни точки	40