



Development of a VET curricula for Personal Assistant professional profile
based on the European Framework of Qualifications

**Asistent EU:
Dezvoltarea unui
curriculum VET pentru
profilul asistentului
personal pe baza
Cadrului European al
Calificărilor**

MODUL 7 – ALTE APTITUDINI PERSONALE



Erasmus+

Comisia Europeană sprijină producerea acestei publicații și nu constituie o aprobare a conținutului care reflectă numai opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi considerată responsabilă pentru orice utilizare a informațiilor conținute aici.

CUPRINS

1. DESCRIEREA MODULULUI.....	3
2. INTRODUCERE.....	5
3. FLEXIBILITATE.....	6
3.1. Adaptarea la utilizator.....	6
3.2. Adaptarea la diferite contexte.....	6
4. RESPECT.....	8
4.1. A sta în umbră.....	8
4.2. A fi un bun mediator de conflicte.....	8
4.3. Asigurarea confidențialității asupra vieții private a utilizatorului.....	9
5. FOLOSIREA TIC.....	10
5.1. Să vorbim despre Internet, web 2.0, rețele sociale	10
5.2. Instrumente sincronizate de comunicare online pentru persoane cu nevoi speciale.....	12
5.3. Distribuire multimedia	14
5.4. Sfaturi pentru comunicarea online.....	15
8. REFERINȚE.....	17

1. DESCRIEREA MODULULUI

TITLUL MODULULUI	ALTE ABILITĂȚI PERSONALE
CUVINTE CHEIE	Abilitate, personal, funcțional, diversitate, respect, flexibilitate, asistență personală, adaptare, TIC
GRUP ȚINTĂ	Acest modul le este destinat celor care doresc să știe cum să își dezvolte alte abilități personale.
NIVEL	mediu
OPORTUNITĂȚI DE CARIERĂ	Persoane care vor să devină Asistent Personal pentru oameni cu diversitate funcțională.
SCOPUL MODULULUI	Acest modul oferă participanților cunoștințe practice, resurse și oportunități pentru a învăța cum să își dezvolte alte abilități personale importante pentru a lucra ca AP. Studentul va învăța cum să fie flexibil în munca zilnică, respectuos cu utilizatorul și cum să utilizeze TIC.
REZULTATELE ÎNVĂȚĂRII	După parcurgerea acestui modul participantul va învăța cum să fie flexibil și respectuos.

ABILITĂȚI NECESARE:	Utilizarea TIC la nivel de bază.
CURSURI NECESARE:	Nici unul
NUMĂRUL DE ORE RECOMANDAT:	2
COMPETENȚE	AP dobândește competențe transversale pentru performanța în profesie precum: flexibilitate, menținerea unei atitudini de respect pentru nevoile și realitățile utilizatorilor și îmbunătățirea cunoștințelor TIC.
EVALUARE	Evaluarea va consta dintr-un test cu răspunsuri multiple.
CATEGORII	Cost (optimizarea costurilor) Timp (organizarea eficientă a timpului) Calitate-s (calitatea serviciilor) Calitate-m (managementul calității)
MATERIALE SUPLIMENTARE (S)	Nici unul

2. INTRODUCERE

Stimate participant,

Bine ai venit la acest modul! Acest modul este creat în cadrul formării pentru persoanele interesate să devină asistenți personali pentru persoanele cu dizabilități. În acest modul veți învăța despre alte abilități personale importante necesare unui asistent personal, și anume cum să fiți un lucrător flexibil, cum să vă adaptați munca la utilizator și să știți cum să procedați în diferite contexte.

Modulul & include noțiuni despre flexibilitate, dar și despre cum să stai în umbră, fiind un mediator bun în rezolvarea conflictelor și asigurarea confidențialității vieții utilizatorului. La terminarea acestui modul studentul va învăța utilizarea de bază a ICT, să citească despre Internet, web 2.0, rețele sociale, instrumente de comunicare online sincronizate pentru persoanele cu nevoi speciale, partajarea multimedia și sfaturi pentru comunicarea online.

Cele mai bune urări,

Echipa Proiectului EU-Assistent

3. FLEXIBILITATE

Flexibilitatea este definită ca abilitatea de a adapta comportamentul cuiva cu ușurință la circumstanțele fiecărei persoane sau situație, fără a renunța la criteriile de performanță personală.

3.1. Adaptarea la utilizator

Asistentul personal este o categorie profesională care se evidențiază tocmai prin flexibilitatea sa. Ținând cont de faptul că același asistent poate lucra cu mai mulți utilizatori, și fiecare dintre aceștia este o persoană unică, cu preferințele sale, puncte slabe sau puncte forte, nu este greu de înțeles că una dintre competențele principale ale asistentului personal trebuie să fie flexibilitatea.

Deși asistentul personal poate avea o pregătire specializată în domeniul social - de sănătate sau în altul similar, sau experiență în îngrijire sau asistență, este imperios necesar ca atunci când începe să asiste un nou utilizator să facă acest lucru cu intenția de a asculta și de a învăța modul în care acesta dorește să fie tratat. În timp ce ambii respectă instrucțiunile de bază privind siguranța, utilizatorul va determina forma și calendarul sarcinilor.

Toate cunoștințele pe care le are asistentul personal sunt utile pentru această slujbă, dar nu uitați că fiecare persoană este diferită și condițiile în care se va desfășura munca nu vor fi întotdeauna similare cu cele învățate teoretic.

Asistentul trebuie să-și poată ajusta modul de a face lucrurile (mobilizări, transferuri, teme, sprijinul în general) în funcție de nevoile utilizatorului, deoarece acesta trebuie să-și exercite controlul asupra tot ceea ce are legătură cu viața sa.

Prin întrebări, asistentul personal trebuie să se asigure că îndeplinește sarcinile vieții cotidiene și în modul în care utilizatorul ar face acest lucru dacă nu ar avea dizabilitatea fizică.

Deși această abilitate poate fi dificil de realizat, este mai ușor să se dezvolte dacă empatizăm cu utilizatorul și cu stilul său de viață.

În cele din urmă, rutina și programul de lucru sunt alte aspecte în care asistentul personal trebuie să arate o anumită flexibilitate și să înțeleagă că este necesar să fie

conștient că viața utilizatorului, precum cea a oricărei persoane, are și o anumită spontaneitate. Asistentul va trebui să se adapteze la schimbări cât mai mult posibil.

3.2. Adaptarea la diferite contexte

Un alt aspect important care trebuie avut în vedere este acela că munca de asistență personală nu are loc într-o singură poziție (ca într-un birou), ci se desfășoară mai degrabă în viața utilizatorului: acasă, la locul de muncă, la serviciu, la școală, pe stradă, în activitățile de petrecere a timpului liber, împreună cu familia, cu partenerul său ...

Prin urmare, este necesar ca asistentul să știe cum să se adapteze la aceste contexte diferite.

Este necesar să se diferențieze situațiile în care asistentul poate avea o relație mai relaxată cu utilizatorul, cum ar fi acasă, când sunt singuri, și când trebuie să aibă o atitudine mai profesionistă și mai distantă, cum ar fi la locul de muncă sau la școală. Acest lucru este important pentru ca utilizatorul să se poată dezvolta în mediul înconjurător în mod normal fără ca asistentul să-l influențeze foarte mult pe el și interacțiunile sale.

În ceea ce privește relațiile lor interpersonale, asistentul personal trebuie să fie prietenos și bun față de membrii de familie ai utilizatorului, cu toate acestea trebuie să rețină întotdeauna că nu sunt prieteni și să mențină respectul pentru confidențialitatea utilizatorului în conversațiile lor.

4. RESPECT

4.1. A sta în umbra

Capacitatea asistentului personal de a sta în umbră este foarte importantă deoarece utilizatorul și anturajul său nu trebuie să se simtă limitați în privința vieții private prin prezența prea apropiată de asistent.

Asta nu înseamnă că asistentul nu poate fi prezent în situații sociale, ci că trebuie să găsească un echilibru între viața activă și respectul pentru viața privată.

De exemplu, poate sta la o distanță sigură de utilizator în timp ce acesta se află într-o conversație cu o altă persoană, sau poate să-i spună unde va fi dacă utilizatorul are nevoie de el (acest loc nu poate fi departe de utilizator și trebuie să fie accesibil acestuia).

4.2. A fi un bun mediator al conflictelor

Pentru a evita cât mai multe probleme în relația asistent-utilizator este foarte important să comunici bine.

Este necesar să fim conștienți de faptul că este normal să apară conflicte, totuși, dacă ambele părți vor să mențină această relație de lucru, vor trebui să le confrunte și să învețe să le rezolve, niciodată să le evite, pentru că vor apărea din nou în viitor și cu resentimente mai mari.

O bună comunicare și respectul reciproc sunt cheia, astfel încât conflictul să nu devină ceva incomensurabil. Cu toate acestea, uneori, ar fi de dorit să puteți merge la entitatea care gestionează serviciul pentru a facilita medierea.

Aspecte de luat în considerare:

- Este imposibil să nu comunicați. Orice comportament este o formă de comunicare.
- Comunicarea umană implică două modalități: verbale și non-verbale. Multe probleme de comunicare se datorează unei discrepanțe între cele două modalități.
- Cel mai important lucru legat de comunicare este dorința de a comunica.
- Limbajul trebuie să fie ușor de înțeles pentru ambele părți.

Este important să fim conștienți de modul în care elaborăm discursul, cum ne expunem ideile și cum suntem influențați de ideile anterioare pe care le avem

(prejudecăți). Fiți conștienți, de asemenea, că uneori interpretăm cuvintele celuilalt, dându-le un alt sens decât cel intenționat de acesta.

4.3. Asigurarea intimității și confidențialității vieții utilizatorului

Intimitatea și confidențialitatea sunt cerințe indispensabile pentru acest tip de serviciu. Asistentul personal va fi prezent în momente foarte intime ale utilizatorului, atât pozitive, cât și negative, dar el trebuie să respecte secretul profesional. Nici familia, nici prietenii, nici cuplurile, nici profesioniștii care vin în contact cu utilizatorul nu trebuie să primească informații personale despre acesta de la asistentul său personal. Nu este de datoria AP să informeze anturajul despre aspecte ale vieții utilizatorului, indiferent dacă acestea sunt importante sau nu, și, prin urmare, în cele mai multe cazuri va semna un contract de confidențialitate.

5. UTILIZAREA TIC

Dezvoltarea tehnologiei de comunicare poate reduce dependența de ceilalți și facilitează viața independentă pentru persoanele cu dizabilități. De exemplu, ultima actualizare a serviciilor de telefonie mobilă / Android permite utilizatorilor să facă un apel foarte rapid atunci când au nevoie de el. Creșterea gradului de utilizare a rețelelor sociale face ca oamenii cu nevoi speciale să socializeze și să își facă prieteni în întreaga lume.



5.1. Să vorbim despre Internet, web 2.0, rețele sociale

Internetul este o rețea mondială de computere. Computerele majorității organizațiilor, instituțiile de învățământ, companiile sunt conectate la rețea. Fiecare computer conectat la Internet este identificat în funcție de adresa sa digitală unică (adresa IP), de ex. Adresa IP - 64.233.183.83, în timp ce numele său simbolic este <http://www.google.com/>.

Internetul poate fi folosit pentru a comunica cu partenerii, prietenii, mentorii și mentorizații, pentru a căuta noi informații, pentru găsirea unui nou loc de muncă, pentru a publica diverse materiale.

Utilizatorii rețelei Internet pot utiliza:

- serviciul de e-mail;
- servicii de comunicare on-line;
- servicii de căutare de informații;
- servicii de videoconferință;

- Servicii World Wide Web;
- Servicii de comerț electronic etc.

Cea mai mare parte a informațiilor este plasată în paginile web. Pagina web sau portalul web este un document hipertext codificat în limbajul HTML (HyperText Markup Language). Browserele de Internet sunt utilizate pentru vizualizarea documentelor Internet, de ex. Internet Explorer, Mozilla, Netscape. Pe lângă informații text, pot fi stocate pe Internet și informații video, audio și grafice. În prezent, aproape tot ceea ce interesează utilizatorul poate fi găsit pe Internet și puteți utiliza instrumentele de căutare pentru a face acest lucru.

În 2004, O'Reilly Media a găzduit prima conferință Web 2.0. Din acel moment Internetul s-a schimbat dramatic, transformându-se de la "web de citire" la "web de scriere". Blogurile, enciclopediile, rețelele sociale și sistemele de marcare, podcastul video și audio, noile modalități de comunicare sincronă și asincronă oferă noi posibilități de predare, învățare, colaborare etc.

WEB 2.0

Principalele caracteristici ale instrumentelor Web 2.0 sunt dinamismul, deschiderea și gratuitatea. Aceste instrumente contribuie, de asemenea, la crearea unei liste de întrebări frecvente, de exemplu, și permit utilizatorilor să le comenteze sau să le dea mai departe. De asemenea, ele contribuie la crearea de informații utile și la sporirea cunoștințelor.

Cele mai populare instrumente Web 2.0 sunt: blogurile, enciclopediile, site-urile de partajare video, rețelele sociale etc.

Toate exemplele menționate mai sus pot fi utilizate pentru a crea o comunicare eficientă între persoana cu nevoi speciale și asistentul său personal, prietenii, membrii familiei etc.



Rețelele sociale sunt definite ca gruparea de persoane în grupuri specifice, adesea ca o comunitate mică sau o vecinătate. Deși rețeaua socială este posibilă și fizic, în special în școli sau la locul de muncă, ea este mai populară online pe site-uri cu forumuri de discuții sau forumuri și grupuri comunitare. Acest lucru se datorează

faptului că, spre deosebire de majoritatea liceelor, colegilor sau locurilor de muncă, Internetul este frecventat de milioane de persoane care caută să se întâlnească cu alți utilizatori și să lege prietenii. Cele mai utilizate astfel de rețele sunt: **Facebook, Twitter, Google+, Pinterest, LinkedIn**. Prietenii pe care vi puteți face sunt doar unul dintre multele avantaje ale rețelei sociale online. Un alt beneficiu este diversitatea. Internetul oferă persoanelor din întreaga lume acces la site-urile de comunitate. Aceasta înseamnă că, deși sunteți din Europa, ați putea dezvolta o prietenie online cu cineva din Japonia. Nu numai că vă puteți face un nou prieten, dar puteți învăța și despre o altă cultură.

Astăzi veți găsi multe site-uri de comunități online pentru sănătate și dizabilități.

Dacă sunteți puțin nesigur că puteți găsi activități distractive în apropierea dvs., puteți încerca un club social local. Acestea sunt foarte bune pentru a vă alătura, deoarece vă puteți face ceva ce vă place și cunoașteți alte persoane în același timp. Multe cluburi și grupuri de persoane cu dizabilități se adresează persoanelor cu diferite grade de dizabilitate și grupurilor de vârstă, în care voluntarii predau abilități utile pentru autonomie și integrare în societate, oferind în același timp posibilitatea de a interacționa social cu alte persoane.

5.2. Instrumente online de comunicare sincronizată pentru persoanele cu nevoi speciale

Internetul oferă posibilitatea de a comunica cu alte persoane care se pot afla în orice loc al lumii. Mesajul electronic ajunge la destinație în câteva secunde / minute. Comunicarea pe Internet se poate face în mai multe moduri, dintre care va fi selectat cel mai potrivit: să scrieți un e-mail uneia sau mai multor persoane, să discutați online folosind instrumente de comunicare sincronă, să participați la grupuri de discuții sau să împărtășiți impresiile și informațiile utile pe forumuri.

Dacă un grup de persoane nu este conectat la Internet în același timp, este mai bine să alegeți pentru comunicare e-mailul. E-mailurile primite pot fi citite și primi răspuns în orice moment.

Astăzi există numeroase site-uri web care oferă camere de chat cu voce și mesagerie instant (MI), permițând utilizatorilor să se audă și să vorbească unul cu altul online. În cazul în care mai multe persoane se conectează la Internet în același timp, acestea ar putea utiliza în timp real instrumente sincronizate de comunicare pe Internet

(camere de chat și MI-uri). Camerele principale de chat sunt gratuite și sunt furnizate de site-uri precum ICQ, Yahoo !, MSN, AOL, Windows Live Messenger, Skype și noul Google Talk Instant Messenger. Google Talk vă permite să apelați sau să trimiteți instantaneu prietenilor dvs. mesaje oricând, oriunde în lume.

VOIP - Voice over IP (VoIP) este definită ca o metodologie și un grup de tehnologii pentru furnizarea de comunicații vocale și sesiuni multimedia prin intermediul rețelilor IP (Internet Protocol), cum ar fi Internetul. Alți termeni frecvent asociați cu VoIP sunt telefonie IP, telefonie prin Internet, telefonie cu bandă largă și serviciile de telefonie cu bandă largă.

Telefoane VoIP - Un telefon VoIP sau IP utilizează tehnologii Voice over IP (Voice over Internet Protocol - VoIP) pentru introducerea și transmiterea apelurilor telefonice printr-o rețea IP, cum ar fi Internetul, în locul rețelei publice tradiționale de telefonie (PSTN).

Mobile VoIP - sau pur și simplu mVoIP este o extensie a mobilității într-o rețea Voice over IP. Două tipuri de comunicații sunt în general acceptate: protocoale fără fir / DECT / PCS pentru comunicații de scurtă durată sau campus în care toate stațiile de bază sunt conectate în aceeași rețea LAN și comunicații pe o zonă mai largă folosind protocoalele 3G / 4G.

Lucruri necesare pentru a utiliza un chat vocal:

- ❖ Procesor 166MHz cu 16MB of RAM (minimum)
- ❖ Conexiune Internet (minimum 56 kbps)
- ❖ Full-duplex sound card (pentru Audio)
- ❖ Microfon, Speakers sau Headset (pentru Audio)

Windows Live Messenger, precum și **Skype**, sunt instrumente de comunicații sincrone pentru Internet care vă permit să trimiteți mesaje instantanee și să apelați alți utilizatori Windows Live Messenger pe telefoanele mobile. De asemenea, utilizatorii ar putea stabili conferințe video sau arhivări de fișiere. În plus, sunt disponibile funcții suplimentare: mai mulți utilizatori Windows Live Messenger pot juca jocuri, pot trimite imagini care sunt desenate folosind acest program sau doi utilizatori pot desena simultan aceeași fotografie online. Acest program poate fi descărcat gratuit de pe site-ul original al programului.

Yahoo Messenger permite utilizatorilor să trimită mesaje instantanee, să creeze conferințe video sau audio. Programul notifică utilizatorii atunci când apare un e-mail nou sau eveniment nou care este programat în calendarul Yahoo. Utilizatorii pot, de

asemenea, asculta radioul de Internet. În mod similar cu alte instrumente de comunicare, utilizatorii ar putea să-și împărtășească fișierele și fotografiile între ei, să joace jocuri sau să utilizeze plugin-uri speciale.

Yahoo Messenger poate fi descărcat de la <http://messenger.yahoo.com/>.



Skype a fost înființat în 2003. Are sediul în Luxemburg, cu birouri în Europa, SUA și Asia. Acesta este deținut de un grup de investitori condus de Silver Lake și care include fondatorii eBay Inc, Joltid Limited și Skype Niklas Zennström și Janus Friis, Canada Pension Plan Investment Board și Andreessen Horowitz.

At peak times,
there are

23 million
users online

Cel mai folosit astfel de program este Skype. Apelurile vocale și video, IM și SMS sunt disponibile pe o gamă largă de sisteme de operare și dispozitive mobile. Ele leagă colegii de afaceri, economisind timp și bani, permițându-le să rămână în fața competitorilor. El ajută să păstreze prietenii și familiile în contact, oriunde s-ar afla în lume.

Skype a fost creat în principal pentru comunicare și poate fi adaptat și persoanelor cu nevoi speciale. Skype a elaborat multe caracteristici pentru a asigura o comunicare fiabilă.

Principalele caracteristici ale Skype sunt:

- **Apelurile video:** Această funcție permite să suni și să vezi persoane din toate colțurile lumii.
- **Apeluri pe fix și pe mobil:** Poți cumpăra credite Skype și să-ți suni prietenii sau rudele oriunde în lume.
- **Apeluri gratuite Skype:** Poți suna pe oricine pe Skype și purta conversații lungi.
- **Apel video de grup:** Un instrument ideal pentru conversații online.

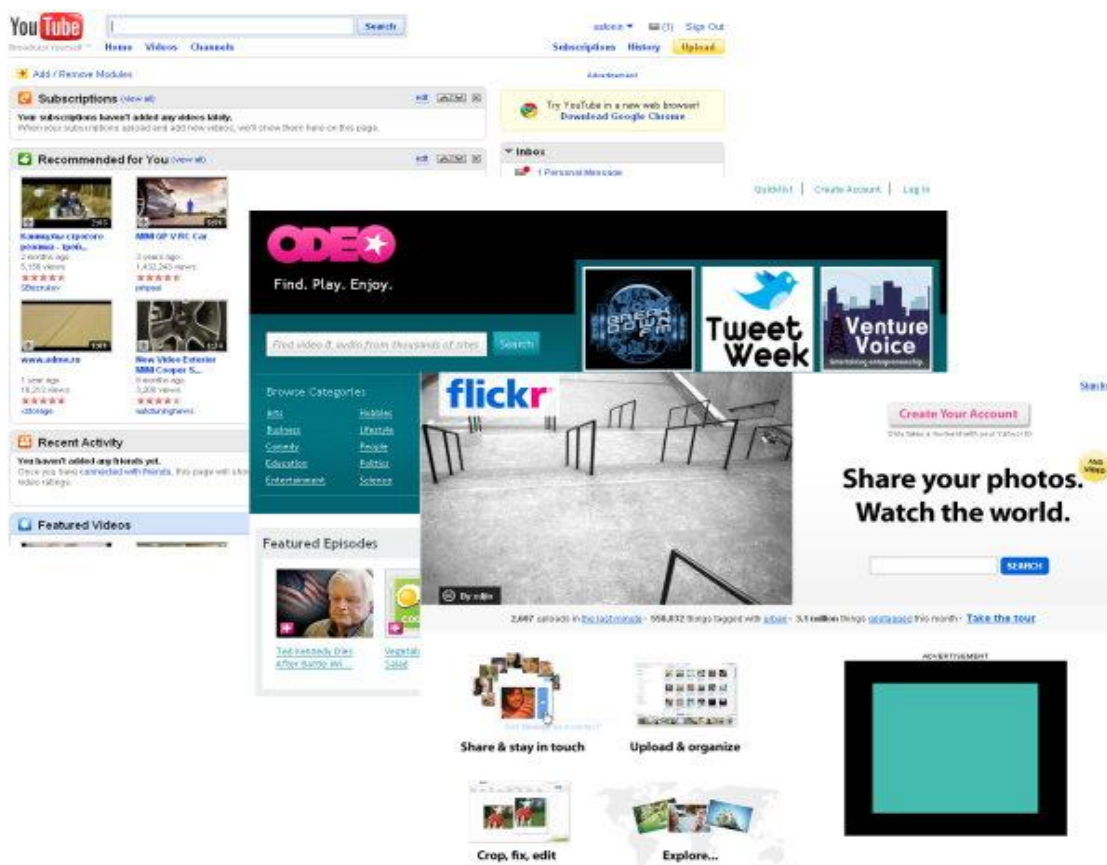
5.3. Distribuirea multimedia

Serviciile de partajare multimedia au înregistrat o creștere extraordinară în ultimii ani. Astfel de servicii precum YouTube (partajare video), Flickr (partajarea fotografiilor) sau Odeo (podcasting) sunt exemple bune ale ideii Web 2.0 care funcționează în practică. Din a fi "web de citire" a devenit o "rețea de scriere". Conținutul acestor servicii este generat de milioane de utilizatori care creează, încarcă și distribuie gigabytes de materiale video și audio și de fotografii.

Această evoluție a fost posibilă datorită adoptării pe scară largă a tehnologiei media digitale de înaltă calitate, dar relativ ieftină, cum ar fi camerele video de acasă, camerele foto, microfoanele etc. (Anderson, 2007)

Video despre partajarea fotografiilor:

<http://www.commoncraft.com/photosharing>



5.4. Sfaturi pentru comunicarea online



- Stabiliți ore regulate de întâlnire. Faceți un efort deosebit pentru a vă adapta, de preferință, la întâlniri virtuale o dată pe săptămână dacă este posibil. Standardul de aur este săptămânal de la 1 la 1,5 ore; cu toate acestea, puteți conveni asupra a ceea ce va funcționa pentru ambele persoane în mod regulat.

- Faceți tot posibilul pentru a comunica. În lumea online, comunicare poate provoca relații. Este foarte frustrant care trimite un mesaj și nu puteți învăța persoana cu răspundă la mesajele primite ore.



păstra liniile de "timpul mort" în defecțiuni în pentru o persoană primește răspuns. nevoi speciale să în maximum 48 de

- Puteți învăța persoana cu nevoi speciale să mențină un contact regulat cu prietenii săi online. Uneori o scurtă propoziție care confirmă primirea unui mesaj și care spune că va fi disponibilă mai târziu va fi suficientă. O întrebare rapidă, cum ar fi "Nu știu nimic de tine în ultima vreme, ești foarte ocupat?" poate ajuta la depășirea unui decalaj în comunicare.
- Logarea este adesea utilă. Mențineți conexiunile în funcțiune.
- O parte a rolului dvs. de asistent personal implică stabilirea unei relații de încredere. În timpul acestei relații s-ar putea să existe perioade cu program aglomerat, zile libere, plecări, călătorii, ori de câte ori nu veți ajunge, veți avea acces limitat la Internet sau veți fi deconectat etc. stabiliți un plan de comunicare cu persoana cu nevoi speciale. Planificarea prealabilă a modelului de comunicare vă va ajuta să evitați un decalaj frustrant, care va necesita mult efort pentru a fi depășit.
- Ce se întâmplă dacă apare o situație neplanificată? Trebuie doar să trimiteți un mesaj care să spună că sunteți într-o astfel de situație. Specificați timpul aproximativ în care situația va fi remediată. De exemplu: "Există o problemă urgentă în familia mea, nu voi putea comunica până luni!". Aceasta ajută cealaltă persoană să știe de ce nu răspundeți.

- Uneori apar dificultăți tehnice. Dacă se întâmplă acest lucru, contactați direct furnizorii de servicii conexe, astfel încât dificultățile tehnice să poată fi remediate cu promptitudine.

5. REFERINȚE

- <http://www.skype.com/intl/en/help/>
- <http://get.live.com/messenger/overview>
- http://www.csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com_content&view=article&id=150:adaptacion-al-cambio&catid=55:competencias
- http://www.csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com_content&view=article&id=151%3Aorganizacion-y-planificacion&catid=55%3Acom
- Sonsoles Perpiñón. Habilidades personales para la convivencia familiar. Autonomía: Un camino hacia el bienestar y la libertad. Escuela de bienestar Fundación MAPFRE, Ávila, 2013.
- Carmen Sánchez Gombau. HABILIDADES PARA LA ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL TIEMPO. Descargado de:
http://www.ice.uib.cat/digitalAssets/180/180294_act_40.pdf