



Moduł Kompetencje społeczne

# Koncepcja modułu Kompetencje społeczne

Autor: Anna Łabno-Kucharska

## Wprowadzenie

Zajęcia w ramach modułu „Kompetencje społeczne” są realizowane w ramach projektu pn. „Usamodzielnieni finansowo – szkolenia dla osób działających na rzecz dzieci w pieczy zastępczej oraz ich rodzin biologicznych”, współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Działanie 3.1. Kompetencje w szkolnictwie wyższym, Oś priorytetowa III. Szkolnictwo wyższe dla gospodarki i rozwoju.

### I. Cel projektu

Celem projektu „Usamodzielnieni finansowo – szkolenia dla osób działających na rzecz dzieci w pieczy zastępczej oraz ich rodzin biologicznych” jest podniesienie kompetencji z zakresu ekonomii i finansów, kompetencji i komunikacji społecznej oraz pieczy zastępczej u pracowników jednostek pomocy społecznej i organizacji pozarządowych działających w obszarze pieczy zastępczej, dzięki realizacji szkoleń dla opiekunów i osób bezpośrednio pracujących z dziećmi, młodzieżą i ich rodzinami.

### II. Uzasadnienie realizacji projektu

Analiza oferty szkoleniowej z zakresu przygotowania do usamodzielnienia wychowanków pieczy zastępczej pokazuje, że brak jest szkoleń przygotowujących i wspierających pracowników jednostek pomocy społecznej, oraz organizacji pozarządowych do prowadzenia działań z zakresu ekonomii, ze szczególnym uwzględnieniem tematyki dotyczącej gospodarowania posiadanymi zasobami, planowania wydatków, wiedzy o mechanizmach rządzących gospodarką. Ponadto, osoby pracujące z trudnym i specyficznym klientem potrzebują szkoleń i wsparcia w podnoszeniu swoich kompetencji związanych z komunikacją społeczną. Na równi z poprzednimi ważna jest wiedza z zakresu systemu pieczy zastępczej, zakresu działania i kompetencji jej poszczególnych realizatorów.

### III. Uczestnicy projektu

Projekt „Usamodzielnieni finansowo – szkolenia dla osób działających na rzecz dzieci w pieczy zastępczej oraz ich rodzin biologicznych” jest skierowany do pracowników jednostek pomocy społecznej oraz organizacji pozarządowych pracujących na rzecz osób usamodzielniających się i opuszczających pieczę zastępczą, zagrożonych wykluczeniem społecznym w szczególności tych, których dzieci przebywają w pieczy zastępczej lub są w grupie ryzyka umieszczenia ich w pieczy.

W szczególności uczestnikami projektu są:

- Koordynatorzy rodzinnej pieczy zastępczej
- Asystenci rodziny
- Opiekunowie zastępczy
- Opiekunowie usamodzielnienia
- Wolontariusze
- Wolontariusze seniorzy

## **Moduł kompetencje społeczne**

**Liczba godzin: 24 godziny lekcyjne (24 x 45 min)**

### **I. Cele modułu kompetencje społeczne**

Celem głównym modułu dotyczącego kompetencji społecznych jest: wyposażenie uczestników szkoleń w umiejętności społeczne oraz komunikacyjne umożliwiające efektywne udzielanie wsparcia i pomaganie dzieciom pozostającym w pieczy zastępczej oraz ich rodzinom biologicznym.

Cele szczegółowe modułu „Kompetencje społeczne” obejmują:

- integrację grupy
- stworzenie przyjaznego środowiska do nauki oraz przestrzeni na wymianę doświadczeń pomiędzy uczestnikami,
- poznanie, czym jest proces komunikacji i narzędzi niezbędnych do efektywnej komunikacji,
- poznanie sposobów radzenia sobie w trudnych sytuacjach społecznych,
- zaznajomienie uczestników z aktualnymi trendami w rekrutacji.

### **II. Treść zajęć**

#### **1. Integracja – znaczenie początkowej fazy kontaktu w budowaniu relacji**

**Czas trwania: 4 godziny szkoleniowe**

Głównym celem jest zbudowanie atmosfery sprzyjającej uczeniu i transferowi wiedzy. Blok realizowany jest w celu zbudowania integracji uczestników grupy szkoleniowej, ustalenia zasad współpracy warsztatowej oraz uświadomienia znaczenia początkowej fazy relacji z podopiecznymi dla budowania atmosfery uczenia, współpracy i zaufania. Właściwa, podmiotowa relacja między osobą pomagającą a odbiorcą pomocy jest bazowym warunkiem efektywnego inspirowania, uczenia i facylitacji zmian w obszarze codziennych zachowań podopiecznych np. w obszarze działań związanych z przedsiębiorczością i finansami.

#### Przebieg zajęć:

- 1.1. Wprowadzenie do przedmiotu.
- 1.2. Zapoznanie się uczestników.
- 1.3. Omówienie celów uczestników.
- 1.4. Zasady współpracy.
- 1.5. Analiza emocji i oczekiwań.
- 1.6. Ćwiczenie integracyjne.
- 1.7. Znaczenie początkowej fazy kontaktu dla budowania pozytywnej, podmiotowej relacji. Analiza z metapoziomu.

## **2. Komunikacja w procesie pomagania**

Czas trwania: 2 godziny szkoleniowe

W trakcie zajęć zostanie przeanalizowany proces pomagania konkretnej grupy uczestników pod kątem wyłonienia etapów pomagania i umiejętności niezbędnych do pomyślnego zrealizowania postawionych sobie celów. Zostanie zwrócona również uwaga na wyzwania jakie stoją przed każdym z uczestników wynikające z ograniczeń osobistych lub dotychczasowych doświadczeń w pomaganiu. Zajęcia będą również stwarzały okazję do zaplanowania osobistych celów rozwojowych, które ukierunkują uwagę uczestników na zagadnienia poruszone w całym cyklu zajęć z umiejętności społecznych.

#### Przebieg zajęć:

- 2.1. Proces pomagania, w którym biorę udział: mapowanie procesu.
- 2.2. Umiejętności społeczne i komunikacyjne niezbędne w każdym z etapów procesu pomagania.
- 2.3. Samoocena osobistych umiejętności komunikacyjnych i społecznych.
- 2.4. Model komunikacji i możliwe zaburzenia procesu komunikacji.

## **3. Autoprezentacja i zaufanie**

Czas trwania: 2 godziny szkoleniowe

Blok realizowany jest w celu zwrócenia uwagi na kluczowe, ale nieoczywiste podstawy nawiązywania relacji pomocowej. Zaufanie jest niezbędne do głębszego kontaktu, wymiany informacji i skutecznego uczenia, ale też stanowi podstawę asertywnej komunikacji. Umiejętność efektywnej autoprezentacji pomaga przełamywać początkowe trudności i zmniejsza prawdopodobieństwo oporu w relacji pomocowej.

#### Przebieg zajęć:

- 3.1. Autoprezentacja – treść wypowiedzi.
- 3.2. Autoprezentacja – formy.
- 3.3. Znaczenie pierwszego wrażenia.
- 3.4. Wzór na zaufanie – jak można świadomie budować zaufanie.

#### **4. Motywowanie do współdziałania – narzędzia zbierania i przyjmowania informacji**

Czas trwania: 6 godzin szkoleniowych

Blok realizowany jest w celu podniesienia kompetencji uczestników potrzebnych do pracy z klientem zmotywowanym i nie zmotywowanym do zmiany. Poruszane treści oraz ćwiczenia warsztatowe będą dawały okazję do rozwijania umiejętności uważnego słuchania i poszukiwania sygnałów zmiany oraz mapy pojęć, którą posługują się klient w codziennym życiu. Zaproponowane narzędzia zaczerpnięte z teorii dialogu motywującego będą okazją do uczenia się przyjmowania postawy partnerskiej w procesie pomagania i pracy na celach klienta. Taki sposób podejścia w pracy z klientem będzie stwarzał dogodne warunki sprzyjające uczeniu się nowych umiejętności i zmianie nawyków.

#### Przebieg zajęć:

- 4.1. Cele w procesie pomagania.
- 4.2. Cele SMART.
- 4.3. Poznanie celów odbiorcy procesu pomagania.
- 4.4. Słuchanie coachingowe – trening różnych poziomów słuchania.
- 4.5. Rodzaje pytań.
- 4.6. Podsumowywanie i klaryfikacja.
- 4.7. Podmiotowości i równorzędność jako podstawa osiągnięcia celów.
- 4.8. Współpraca z osobą zmotywowaną i z osobą przymuszoną. Nastawienie na problem vs nastawienie na rozwiązania. Sygnały „zmiany”.
- 4.9. Trening poszukiwania motywacji Klienta.

#### **5. Asertywność i granice w pomaganiu**

Czas trwania: 2 godziny szkoleniowe

Blok realizowany jest w celu podniesienia kompetencji w zakresie rozwijania postawy asertywnej w komunikacji międzyludzkiej. Uczestnicy zostaną zapoznani z trzema stylami reagowania: uległym,

agresywnym i asertywnym. Zostaną omówione konsekwencje, które płyną z każdej z postaw. Następnie przybliżone zostanie pojęcie granic osobistych, które jest ważne w procesie pomagania drugiej osobie. Szczególna uwaga zostanie zwrócona na sytuacja „pseudo pomagania”, w którym granice klienta są przekraczane przez osobę pomagającą oraz sytuacje reagowania poza swoim obszarem kompetencji. Zostaną omówione sposoby radzenia sobie w sytuacjach naruszania granic przez klienta: postawa roszczeniowa, bierna i czynna agresja.

#### Przebieg zajęć:

- 5.1. Definiowanie asertywności.
- 5.2. Stawianie granic w procesie pomagania: granice osobiste i kompetencyjne.
- 5.3. Dostrzeganie granic osobistych beneficjenta: granice fizyczne, psychologiczne, moralne.
- 5.4. Szanowanie praw obu stron procesu pomagania.

## 6. Typologia komunikacyjna

Czas trwania: 2 godziny szkoleniowe

W celu skuteczniejszego docierania z informacjami do odbiorców oraz efektywniej wywierać wpływ i inspirować – konieczne jest dostosowanie osobistego stylu komunikacyjnego do preferowanego przez odbiorcę sposobu komunikacji. Podczas zajęć omówimy metody diagnozy typologicznego stylu komunikacji (wg typologii DISC), uczestnicy poznają swój dominujący styl komunikacji oraz metody dostosowywania się do rozmówców.

#### Przebieg zajęć:

- 6.1. Naukowe podstawy typologii
- 6.2. Kwestionariusz typologiczny
- 6.3. Zastosowanie typologii w procesie pomagania

## 7. Uczenie osób dorosłych i młodzieży

Czas trwania: 2 godziny szkoleniowe

Blok realizowany jest w celu zwiększenia skuteczności edukacyjnej uczestników. Omówimy różnice między uczeniem się dzieci, młodzieży i osób dorosłych, przećwiczymy sposoby przekazywania informacji i różne metody, które mogą stanowić „skrzynkę z narzędziami” dla osoby pomagającej.

Uczestnicy poznają uczenie z zastosowaniem cyklu Kolba oraz znaczenie docierania do postaw, przekonań i wartości w procesie uczenia.

Przebieg zajęć:

- 7.1. Wyzwanie w uczeniu innych (część I).
- 7.2. Specyfika uczenia młodzieży i osób dorosłych.
- 7.3. Cykl Kolba.
- 7.4. Piramida poziomów uczenia Dilts'a.
- 7.5. Wyzwanie w uczeniu innych (część II)

## **8. Trudne sytuacje – sposoby i możliwości radzenia sobie w trudnych sytuacjach komunikacyjnych i społecznych**

Czas trwania: 2 godziny szkoleniowe

Blok realizowany jest w celu zwiększenia wiedzy na temat trudności, które mogą pojawić w procesie pomagania zarówno po stronie osoby wspierającej jak i klienta. Zostaną omówione przejawy oporu w procesie pomagania wg klasyfikacji John Enright oraz sposoby reagowania na nie przez osobę pomagającą. Zajęcia będą również miały na celu zwiększenia umiejętności w obszarze zapobiegania wypaleniu zawodowemu.

Przebieg zajęć:

- 8.1. Trudne sytuacje po stronie osoby pomagającej.
- 8.2. Rozumienie oporu – trudne sytuacje po stronie Klienta.
- 8.3. Trudne sytuacje interpersonalne.

## **9. Rekrutacja – dokumenty aplikacyjne oraz rozmowa kwalifikacyjna**

Czas trwania: 2 godziny szkoleniowe

Blok realizowany jest w celu usystematyzowania wiedzy uczestników w obszarze efektywnego poszukiwania pracy, tak by potrafili uczyć i wspierać swoich podopiecznych w skutecznym poszukiwaniu pracy. Omówimy oczekiwania pracodawców, sposoby tworzenia przekonujących dokumentów rekrutacyjnych oraz sposoby przygotowywania się i uczestniczenia w rozmowach rekrutacyjnych.

Przebieg zajęć:

- 9.1. Dobre dokumenty rekrutacyjne, czyli jakie?
- 9.2. Analiza C.V.
- 9.3. Przygotowanie do rozmowy rekrutacyjnej - dlaczego szczerść popłaca?
- 9.4. Jak wspierać podopiecznych w przygotowaniach.

### **III. Metody i formy prowadzenia zajęć**

Zajęcia w ramach modułu „Kompetencje społeczne” będą prowadzone z wykorzystaniem następujących metod:

- konwersatorium
- prezentacja
- ćwiczenia grupowe
- praca w grupach
- analiza przypadku
- kwestionariusze i quizy

### **IV. Efekty kształcenia. Co uczestnik wie i potrafi po uczestnictwie w zajęciach?**

Po udziale w zajęciach „Integracja – znaczenie początkowej fazy kontaktu w budowaniu relacji” uczestnik:

- zna program, metody pracy i cele warsztatów
- rozumie zasady pracy i reguły związane z pracą warsztatową
- zna oczekiwania własne i pozostałych członków grupy związane z zajęciami i wie które oczekiwania mogą być zrealizowane
- rozumie znaczenie początkowej fazy kontaktu dla budowania relacji z podopiecznymi
- potrafi zaplanować pierwsze działania z nowym podopiecznym, które mogą wspierać integrację.

Po udziale w zajęciach „Komunikacja w procesie pomagania” uczestnik:

- rozumie proces pomocy w którym uczestniczy
- ma zdefiniowane kompetencje społeczno-komunikacyjne niezbędne w procesie pomagania
- zna model komunikacji
- zna możliwe błędy mogące pojawiać się w procesie komunikacji

- zna swoje mocne strony w obszarze komunikacyjnym oraz obszary rozwojowe.

#### Po udziale w zajęciach „Autoprezentacja i zaufanie” uczestnik:

- rozumie znaczenie autoprezentacji w procesie nawiązywania relacji.
- potrafi zaprezentować swoją osobę tak, by budować podstawy zaufania.
- rozumie różnice między komunikacją werbalną i pozawerbalną.
- rozumie znaczenie spójności między komunikacją werbalną, niewerbalną i tonem głosu dla budowania wiarygodności.
- zna elementy wpływające na wzrost lub obniżenie zaufania w relacjach interpersonalnych.
- potrafi wpływać na poziom zaufania

#### Po udziale w zajęciach „Motywowanie do współdziałania” uczestnik:

- rozumie cele swojej pracy i znaczenie świadomości celów dla osoby pomagającej.
- rozumie konieczność trzymania się swojej roli zawodowej.
- wie, jak definiować cele wg zasady SMART.
- zna metody monitorowania postępów edukacyjnych Klientów i rozumie konieczność monitorowania.
- potrafi efektywnie słuchać.
- zna rodzaje i potrafi stosować różne rodzaje pytań zamkniętych i otwartych.
- rozumie znaczenie podsumowania i klaryfikacji w procesie komunikowania.
- wie czym jest podmiotowość w traktowaniu osób którym udzielane jest wsparcie.
- potrafi świadomie kreować komunikację pozawerbalną sprzyjającą celom komunikacyjnym.
- potrafi diagnozować kompetencje i zaangażowanie Klientów – rozumie różnice między tymi kategoriami.
- rozumie opór w procesie pomagania jako sygnał.
- potrafi zauważać „sygnały zmiany” i wzmacniać je w komunikacji.
- wie, jak wzmacniać motywację Klienta.

#### Po udziale w zajęciach „Asertywność i granice w pomaganiu” uczestnik:

- wie czym jest zachowanie asertywne i potrafi je zdefiniować.
- potrafi różnicować komunikację asertywną od uległej, manipulującej i agresywnej.
- rozumie korzyści płynące z komunikacji asertywnej.
- wie jak dialog wewnętrzny może wzmacniać lub osłabiać asertywność.
- rozumie pojęcie granic psychologicznych.

- potrafi stosować podstawowe techniki komunikacji asertywnej: wyrażanie próśb odmawianie, argumentowanie z wykorzystaniem języka „ja”.

Po udziale w zajęciach „Typologia komunikacyjna” uczestnik:

- zna biologiczne podstawy różnic typologicznych,
- zna różnice między czterema podstawowymi stylami komunikacyjnej wg typologii DISC,
- zna swój dominujący styl komunikacyjny,
- potrafi zdiagnozować styl komunikacji rozmówcy,
- potrafi dostosować swój styl komunikacyjny do Klienta.

Po udziale w zajęciach „Uczenie osób dorosłych i młodzieży” uczestnik:

- rozumie różnice między uczeniem osób dorosłych, młodzieży i dzieci,
- rozumie znaczenie wzbudzania motywacji dla opanowywania nowej wiedzy,
- zna model Cyklu Kolba w uczeniu,
- zna założenia piramidy uczenia się wg Roberta Diltsa,
- potrafi konstruować mini szkolenia wplatane w pracę z Klientami,
- zna podstawowe narzędzia szkoleniowe: instruktaż, wykład, dyskusje, mini zadania i gry.

Po udziale w zajęciach „Trudne sytuacje – sposoby i możliwości radzenia sobie w trudnych sytuacjach komunikacyjnych i społecznych” uczestnik:

- wie czym jest opór w relacji pomagania.
- zna i potrafi zastosować 5 kroków radzenia sobie z oporem wg Johna Enrighta,
- zna 5 typów reakcji w sytuacjach konfliktowych (wg Thomasa-Kilmana),
- rozumie swoją dominującą strategię działania w sytuacji konfliktowej,
- zna metodę interwizji w poszukiwaniu rozwiązań trudnych sytuacji.

Po udziale w zajęciach „Rekrutacja” uczestnik:

- potrafi analizować ogłoszenia o pracę pod kątem oczekiwań pracodawcy,
- wie, jak konstruować dobre Curriculum Vitae
- rozumie znaczenie Listu Motywacyjnego w procesie rekrutacyjnym,
- zna cele i najczęstszy przebieg rozmów rekrutacyjnych,
- wie, jak przygotować Klienta do rozmowy rekrutacyjnej i wspierać go w poszukiwaniu pracy.

## V. Sposoby oceny

Uczestnicy zostaną ocenieni na podstawie:

- Pre-testu wypełnionego na rozpoczęcie cyklu szkoleniowego,

- Post-test wypełnionego na zakończenie cyklu szkoleniowego.

## VI. Literatura

### Publikacje podstawowe:

1. Mosty zamiast murów, Stewart J. (oprac.), Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2019
2. Rozwiń skrzydła. Poznaj i zastosuj model DISC, aby udoskonalić relacje w życiu zawodowym i osobistym, Rosenberg, M., Silvert, D, Oficyna Wolters Kluwer Business, Warszawa, 2013
3. Stanowczo, łagodnie, bez lęku, Maria Król-Fijewska, Wydawnictwo W.A.B. 2013
4. Szkolenia, M. Łaguna, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk, 2008
5. <http://www.e-mentor.edu.pl/arttykul/index/numer/39/id/831>

### Publikacje uzupełniające:

1. Style porozumiewania się w pracy, Katrin Oppermann, Erika Webber; przekł. Joanna Mańkowska, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, 2007
2. Mowa ciała, Allan Pease, Barbara Pease, Wydawnictwo Rebis, 2019
3. Wywieranie wpływu na ludzi. Teoria i praktyka, Robert Cialldini, Gdańsk 2000
4. Wywieranie wrażenia na innych. O sztuce autoprezentacji, Leary M., Gdańsk 1999
5. Psychologia społeczna. Serce i umysł, Eliot Aronson, Poznań 1997
6. Sztuka rozmawiania, T. 1-3. Schulz von Thun F., Kraków 2002
7. W co grają ludzie? Berne E., Warszawa 1987
8. Nęcki Z., Kounikacja międzyludzka, Kraków 1996.
9. Dana D., Rozwiązywanie konfliktów. Warszawa 1993.
10. Komunikacja między ludźmi: motywacja, wiedza i umiejętności, Sherwyn P. Morreale, Brian H. Spitzberg, J. Kevin Barge, przekł. Paweł Izdebski, Aleksandra Jaworska, Dorota Kobylińska, red. nauk. Urszula Jakubowska, Wydawnictwo Naukowe PWN, 2007.

**Koncepcja została przygotowana w ramach projektu  
„Usamodzielnieni finansowo – szkolenia dla osób działających na rzecz dzieci w pieczy  
zastępczej oraz ich rodzin biologicznych” współfinansowanego ze środków  
Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.**

Wydawca:

**Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie  
Małopolska Szkoła Administracji Publicznej**

**Kraków 2019 r.**