



Materiały Szkoleniowe
Moduł Kompetencje Społeczne

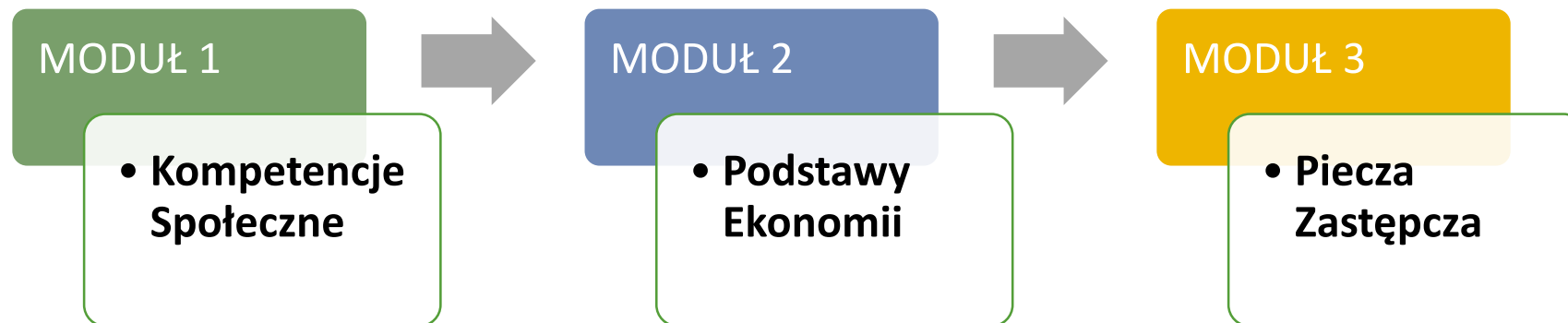
Usamodzielnieni finansowo - szkolenia dla osób działających na rzecz dzieci w pieczy zastępczej oraz ich rodzin biologicznych.

Grupa: Asystenci rodziny

Cele

Celem projektu jest

- podniesienie kompetencji opiekunów i osób bezpośrednio pracujących z dziećmi, młodzieżą i ich rodzinami
- co wpłynie na zwiększenie autonomii finansowej wychowanków i osób usamodzielnianych w pieczy zastępczej, oraz ich rodzin,
- a w konsekwencji zmniejszenie wykluczenia społecznego tej grupy.



Moduł: Kompetencje Społeczne

Celem modułu jest

- wyposażenie uczestników w umiejętności społeczne oraz komunikacyjne
- umożliwiające efektywne udzielanie wsparcia i pomaganie dzieciom pozostających w pieczy zastępczej oraz ich rodzinom biologicznym.



Program Modułu Kompetencje Społeczne

1. Integracja - znaczenie początkowej fazy kontaktu w budowaniu relacji - 4h
2. Komunikacja w procesie pomagania - 2h
3. Autoprezentacja i zaufanie - 2h
4. Motywowanie do współdziałania - narzędzia zbierania i przyjmowania informacji – 6h
5. Asertywność i granice w pomaganiu – 2h
6. Typologia komunikacyjna – 2h
7. Uczenie osób dorosłych i młodzieży – 2h
8. Trudne sytuacje - sposoby i możliwości radzenia sobie w trudnych sytuacjach komunikacyjnych i społecznych – 2h
9. Rekrutacja – dokumenty aplikacyjne oraz rozmowa rekrutacyjna – 2h

Zasady dotyczące uczestnictwa w zajęciach



Zajęcia 1

INTE GRA CJA

Moduł Kompetencje Społeczne

Znaczenie początkowej fazy kontaktu w budowaniu relacji



PROGRAM

- Zapoznanie się uczestników
- Omówienie celów indywidualnych
- Zasady współpracy
- Analiza emocji i oczekiwań
- Poznanie integracyjne
- Znaczenie początkowej fazy kontaktu dla budowania pozytywnej, podmiotowej relacji.
Analiza z metapoziomu.

Case Study – „pomagamy Afryce!”

- Oglądając film notuj swoje spostrzeżenia i uwagi
- Zwróć uwagę na odniesienia do realności pomagania w relacji instytucje opieki – rodzina
- Czym jest podmiotowość w pomaganiu?



Podmiotowość relacji

*Spotkanie to początek,
podtrzymanie znajomości to postęp,
a współpraca to sukces.*

Henry Ford.



Co pomaga tworzyć podmiotową relację?

- **Ćwiczenie:**
podzielcie się na zespoły 4 osobowe.
2 osoby wchodzą w rolę „pomagaczy”,
2 osoby w rolę „klientów”

Podyskutujcie i wypiszcie: co z waszego punktu widzenia byłoby ważne, żeby móc rozmawiać z kimś o problemach „klienta”

czas: 7 minut



Jako osoba pomagająca, zwróć uwagę:



- Dlaczego ta osoba zgłosiła się po pomoc właśnie teraz ? Pytaj i słuchaj.
- Jak ważne mogą być cele klienta w naszym odczuciu?
- Bądźmy serdeczni. Szukajmy tego co możemy autentycznie docenić lub pozytywnie skomentować.
- Czy osoba ta uważa, że możemy jej pomóc? Dajmy przedsmak tego w czym możemy pomóc.
- Dajmy nadzieję. Wyjaśnijmy co robimy i w jaki sposób. Możemy pokazać pozytywny i szczerzy obraz zmian jakie dokonały się u kogoś innego.

Pułapki.

- Nadmierne nastawienie na ocenę/diagnozę osoby szukającej pomocy.
- Pułapka eksperta. Nadmierne zadawanie pytań, co może rodzić przeświadczenie, że gdy będę znał odpowiedź na pytania zaproponuję konkretne rozwiązanie (recepta).
- Pułapka przedwczesnego ukierunkowania. Próba rozwiązania problemu zanim nawiążemy współpracę i uzgodnimy cele.
- Pułapka etykietowania (alkoholik) Może za tym się kryć próba sił. Osoba pomagająca pokazuje, że wie lepiej, lub więcej.
- Pułapka obwiniania. Klienci często boją się, że zostaną obwinieni. „Odnoszę wrażenie, że martwi się Pani kto ponosi winę za tą sytuację.”
- Pułapka pogawędki. Osoba pomagająca przechodzi na zbyt luźną formę rozmowy co powoduje, że klient może poczuć się dezorientowany co do charakteru spotkania.



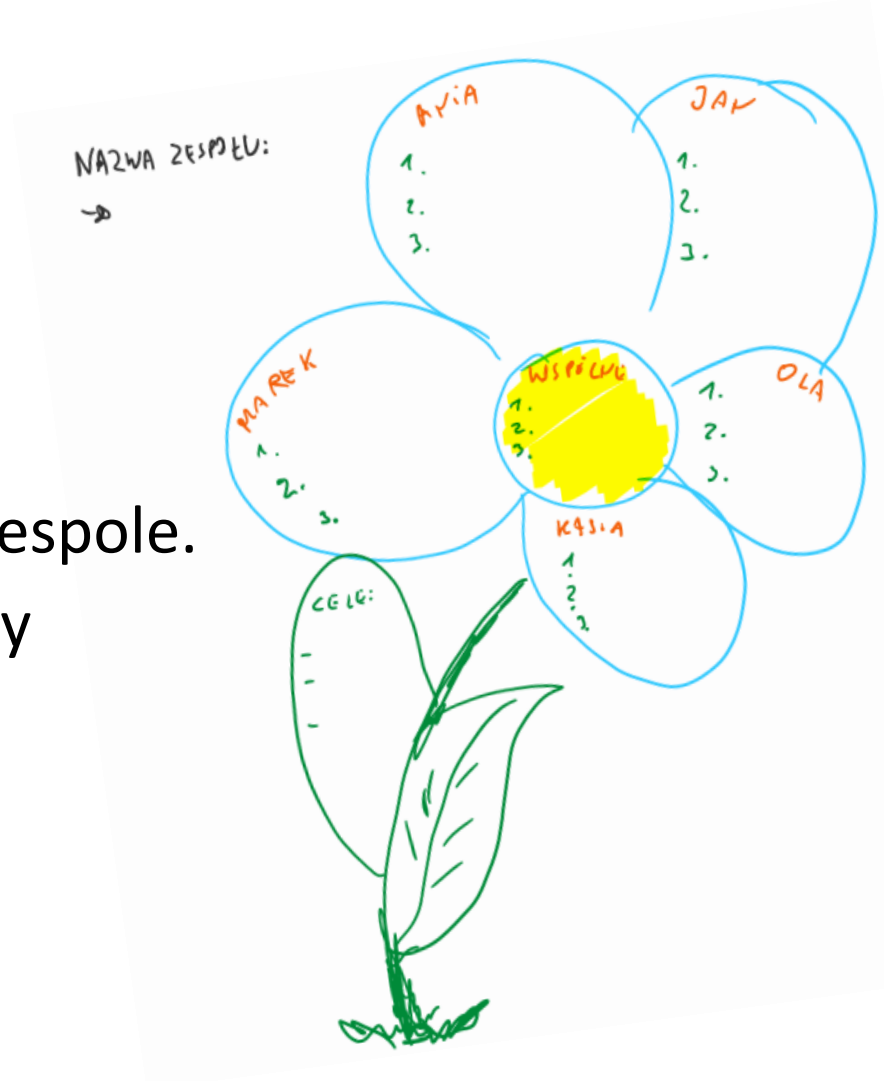
„Kwiatek”

Ćwiczenie:

Praca w zespołach 5 osobowych.

- **Płatek:** to co mnie charakteryzuje i wyróżnia: minimum 3 cechy, zainteresowania, fakty – które opisują tylko mnie w tym 5 osobowym zespole.
- **Środek:** minimum 3 cechy, zainteresowania, fakty – które są dla nas wspólne.
- **Liść:** zasady jakich oczekujemy na warsztatach.

czas: 15 minut



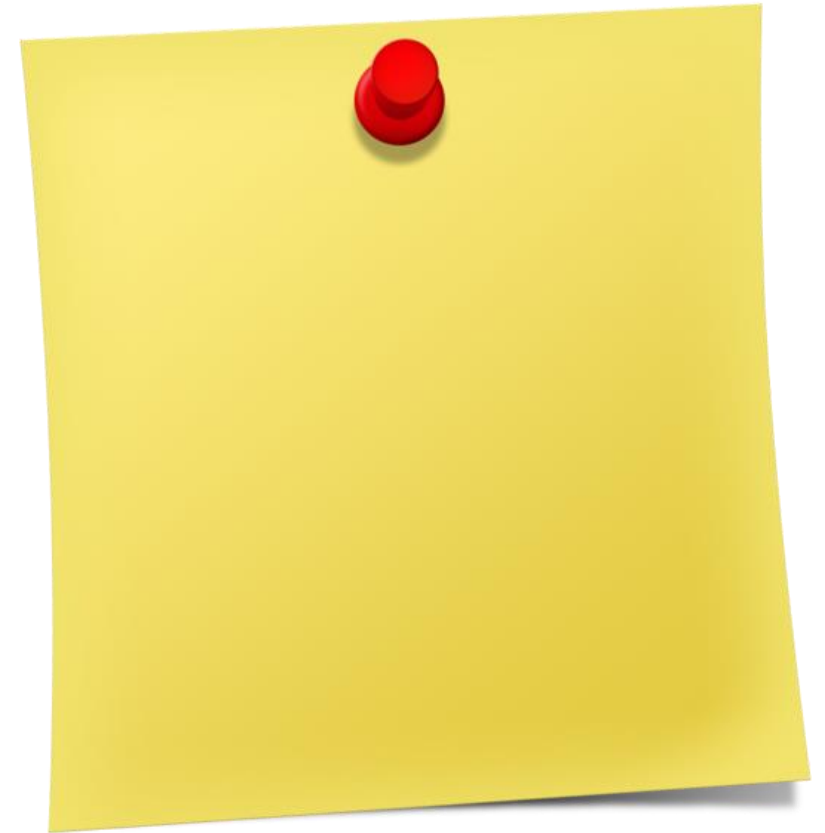
Kontrakt - zasady pracy warsztatowej

- Sytuacja warsztatowa – masz prawo do błędów i niewiedzy
- Masz prawo zadawać pytania w każdym momencie
- Masz prawo prosić o wsparcie, powtórzenie itp.
- Szukamy sensu (od szczegółu do ogółu – dlaczego?) Ćwiczymy umiejętności (od ogółu do szczegółu – jak?)
- Ograniczenie oceniania – siebie (autocenzura) i innych: inni mogą mieć inne zdanie na dany temat, nie musimy myśleć identycznie
- Logistyka: wyciszenie komórek, punktualność
- Inne



Cele indywidualne

- Zapisz swoje cele związane z zajęciami nt. kompetencji społecznych
 - Pisz DRUKOWANYMI LITERAMI – KRÓTKO
-
- Zawieś post-it na flipcharcie
 - Starajcie się grupować cele w kategorie



Mapa

Ćwiczenie



Oczekiwania i obawy

Ćwiczenie:

Praca w zespołach 3 osobowych.

Omówicie i zapiszcie na dwóch osobnych kartkach A4

– **oczekiwania (zielony kolor)**

– **obawy (czerwony kolor)**

związane z waszym udziałem w tych zajęciach

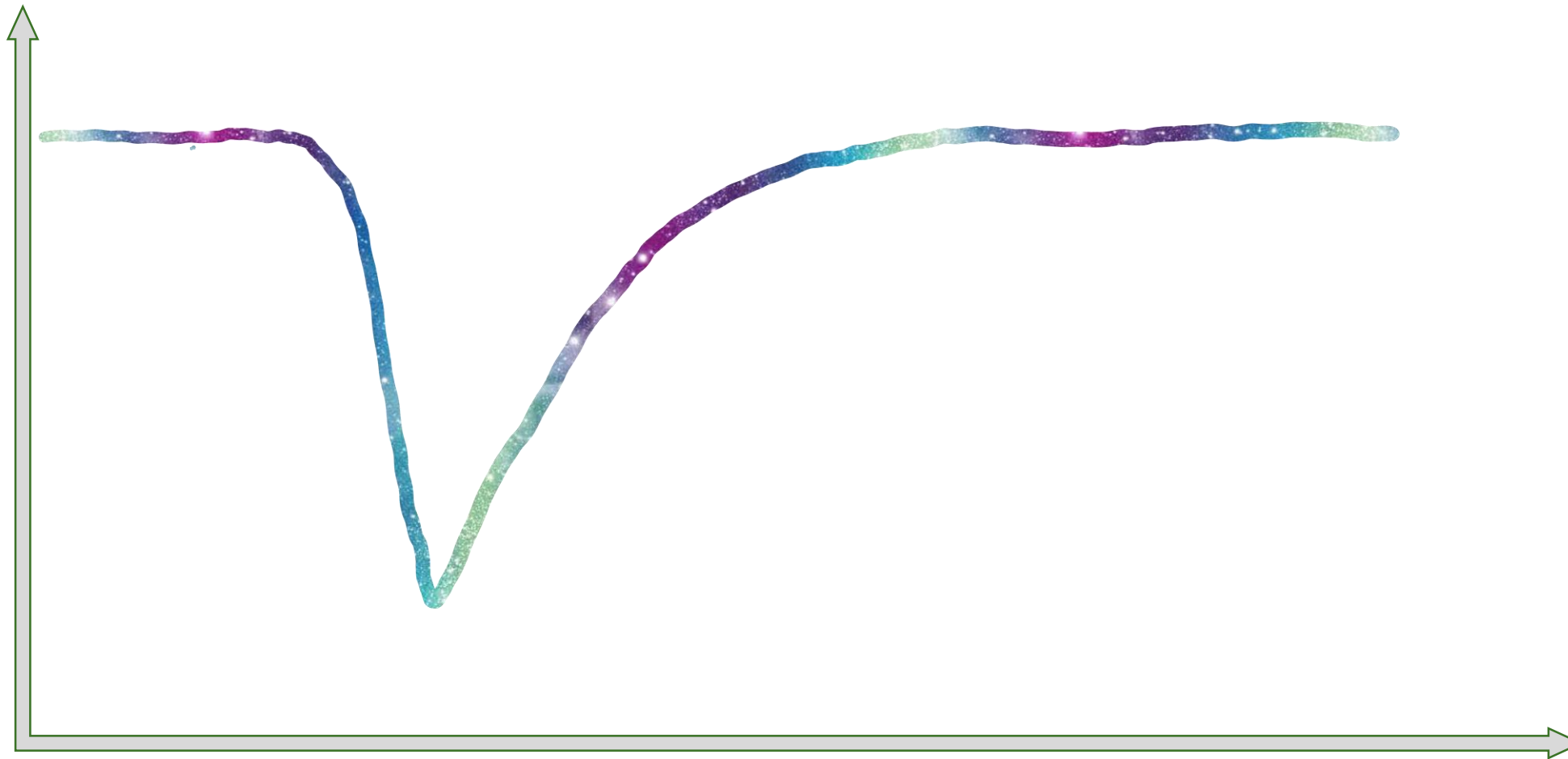
czas: 12 minut

Znaczenie początkowej fazy kontaktu

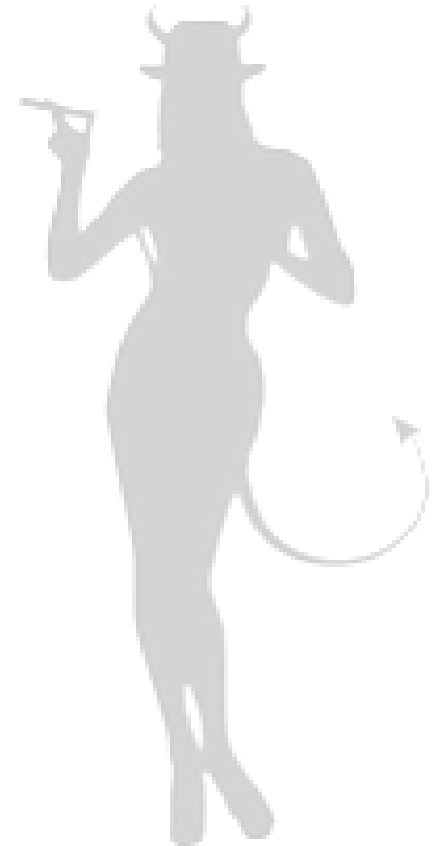
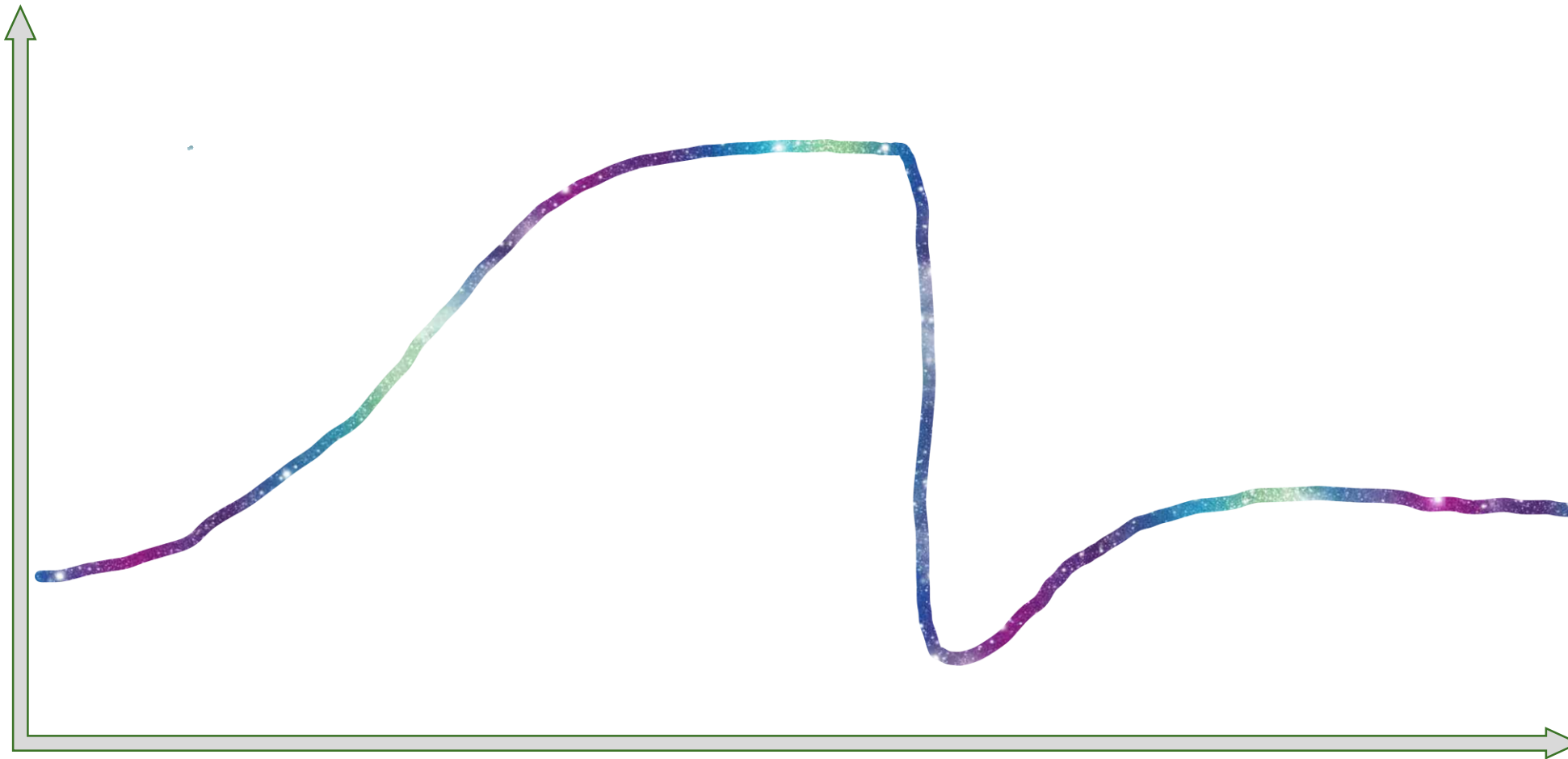
- Zapiszcie w zespołach 4 osobowych: co się działo podczas tych zajęć.
- Zanotujcie w punktach jak najdokładniej wszystkie elementy.

- Jak myślicie jaki był sens i cel każdego działania?
- Jak można to przełożyć na pierwszą wizytę u Klienta?

Krzywa pierwszego wrażenia



Krzywa pierwszego wrażenia



Podsumowanie zajęć



The background of the slide is a close-up, repeating pattern of yellow cricket balls. Each ball is shown with its characteristic black stitching in a zig-zag pattern. The balls are arranged in a dense, overlapping grid, creating a textured and vibrant yellow background. A large, semi-transparent white circle is positioned on the right side of the slide, serving as a container for the text.

Zajęcia 2

KOMUNIKACJA W PROCESIE POMAGANIA

Moduł Kompetencje Społeczne

Zajęcia 2: Komunikacja w procesie pomagania

Celem zajęć jest:

- omówienie etapów pomagania – ujęcie procesowe.
- dookreślenie podstawowych umiejętności potrzebnych na poszczególnych etapach procesu.
- zaplanowanie osobistych celów rozwojowych, z obszaru umiejętności społecznych.





PROGRAM

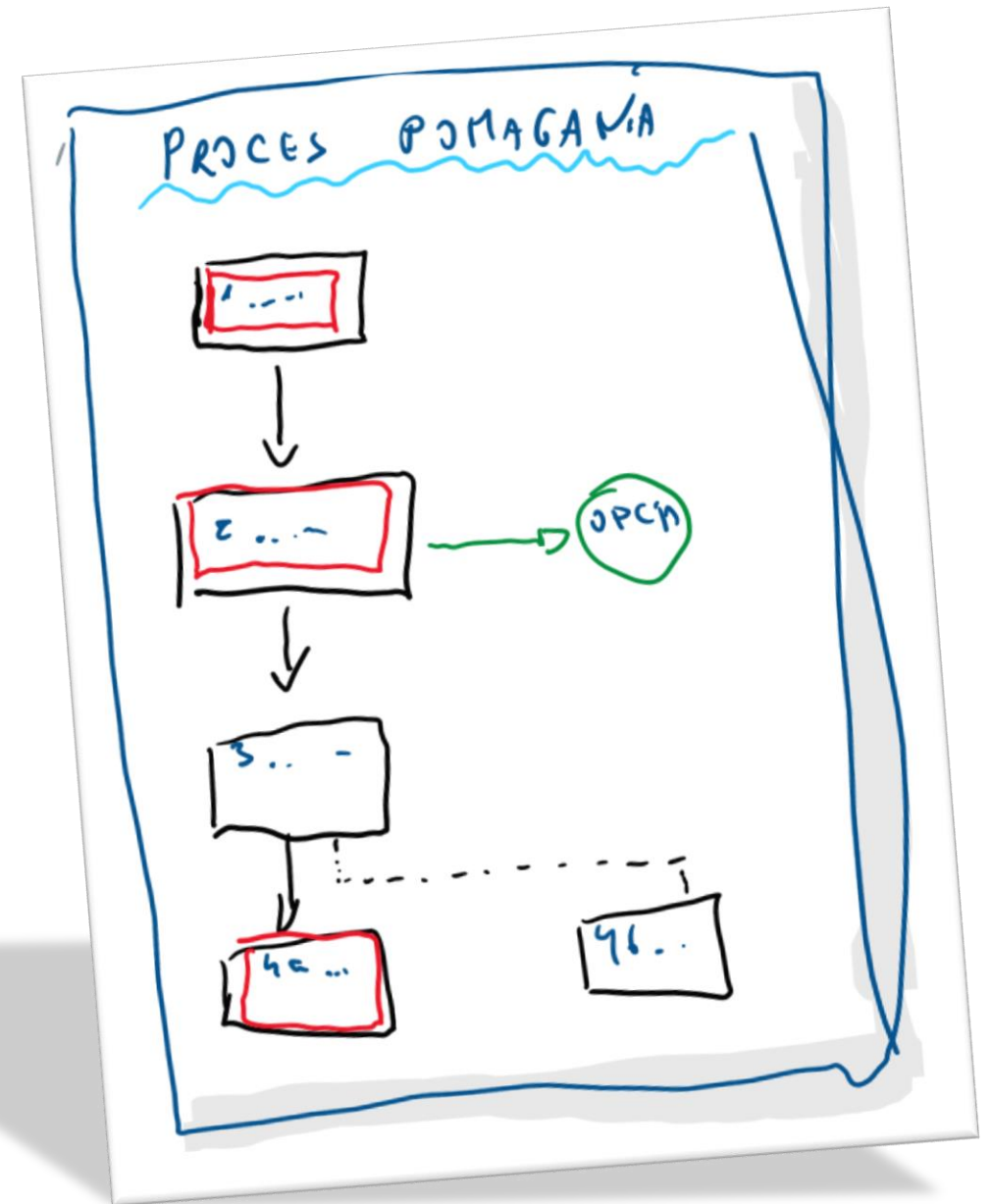
1. Proces pomagania, w którym biorę udział: mapowanie procesu.
2. Umiejętności społeczne i komunikacyjne niezbędne w każdym z etapów procesu pomagania.
3. Samoocena osobistych umiejętności komunikacyjnych i społecznych.
4. Model komunikacji i możliwe zaburzenia procesu komunikacji.

Mapowanie procesu

- **Ćwiczenie:**
W podziale na 4 zespoły (5 osobowe) –
dobór podobieństwem obszarów / miast
/

**Trzymając FC pionowo narysujcie
proces pomocy w jakim uczestniczycie –
kroki od góry ku dołowi.**

- Wszystkie unikalne grupy aktywności i
działania, które wykonuje Asystent
Rodziny – przed, w trakcie i po
zakończeniu pomocy dla przykładowej
rodziny
- czas: 15 minut



Mapowanie procesu

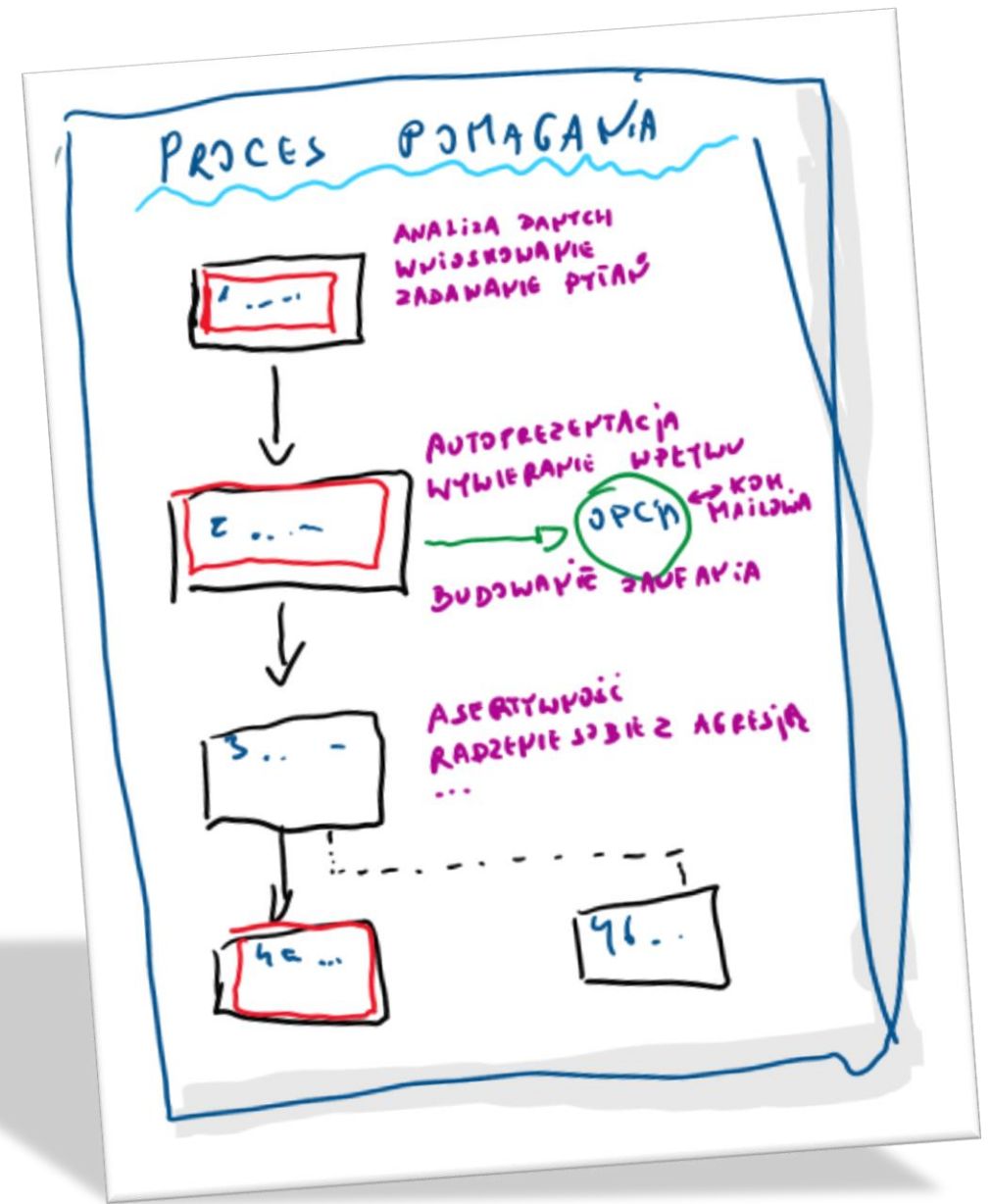
- **Ćwiczenie:**

W tych samych zespołach

**Dopiszcie przy każdym etapie
kluczowe umiejętności komunikacyjne
i przydatne w działaniu na danym
etapie kompetencje społeczne.**

- Zapisz 2-3 kluczowe oraz takie które są unikatowe dla danego etapu.

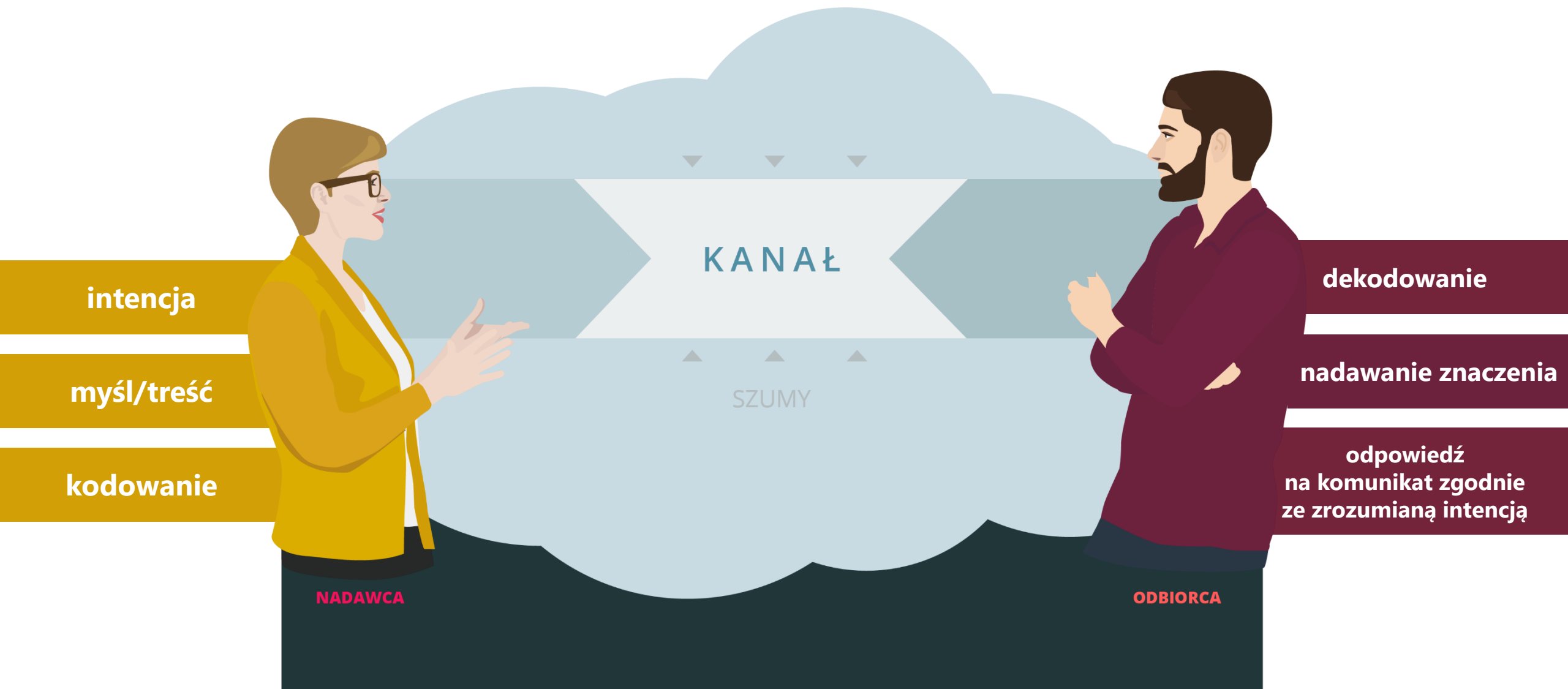
- czas: 15 minut



Samoocena

- **Dokonaj oceny** każdej z kompetencji wypisanej na liście kompetencji
- Oceń w skali 1-5 gdzie:
 - 1 - oznacza brak lub minimalny poziom kompetencji
 - 3 - średni poziom umiejętności
 - 5 - wzorcowy poziom opanowania danej kompetencji
- **Wybierz swoje**
 - 3 najmocniejsze kompetencje (minimum ocena 4) i oznacz je na wspólnej liście (poprzez postawienie pionowej **zielonej kreski** |
 - 3 naj słabsze (ocena 1, 2 lub 3) i oznaczy je na wspólnej liście poprzez postawienie pionowej **czerwonej kreski** |

Model komunikacji



Podsumowanie zajęć





Zajęcia 3

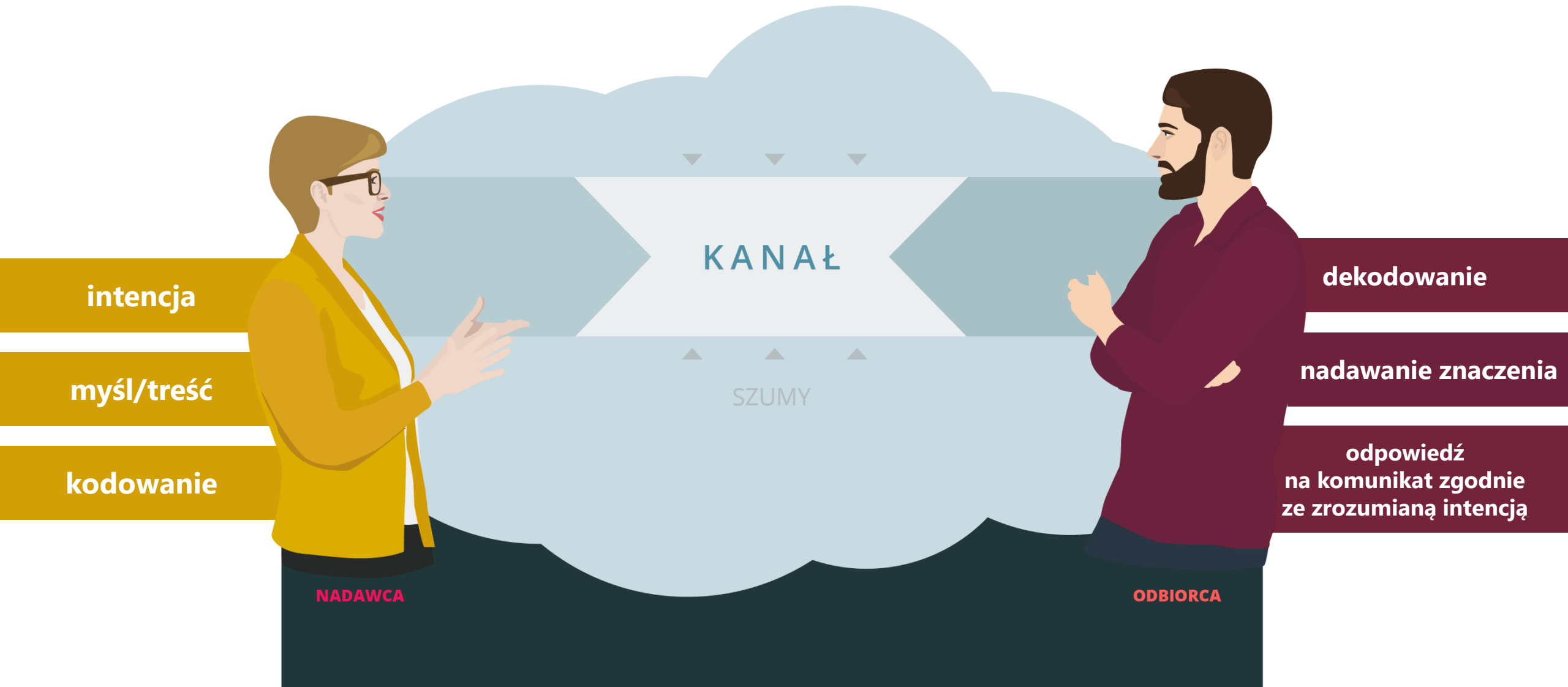
**AUTOPREZEN-
TACJA
I BUDOWANIE
ZUFANIA**

Moduł Kompetencje Społeczne

Co to jest „autoprezentacja?



Co bierzemy pod uwagę myśląc o autoprezentacji?



Zajęcia 3: Autoprezentacja i budowanie zaufania

Celem zajęć jest:

- Nazwanie kluczowych, choć nieoczywistych podstaw nawiązywania relacji pomocowej.
- Zaufanie jako wartość niezbędna do głębszego kontaktu, wymiany informacji i skutecznego uczenia, ale też podstawa asertywnej komunikacji.
- Trening umiejętności efektywnej autoprezentacji jako narzędzia pomagającego przełamywać początkowe trudności i zmniejszającego prawdopodobieństwo oporu w relacji pomocowej.



Program

1. Autoprezentacja – treści wypowiedzi.
2. Autoprezentacja – formy.
3. Znaczenie pierwszego wrażenia.
4. Wzór na zaufanie – jak można świadomie budować zaufanie ?



PROGRAM

1. Autoprezentacja – treści wypowiedzi.
2. Autoprezentacja – formy.
3. Znaczenie pierwszego wrażenia.
4. Wzór na zaufanie – jak można świadomie budować zaufanie ?

Mini case study

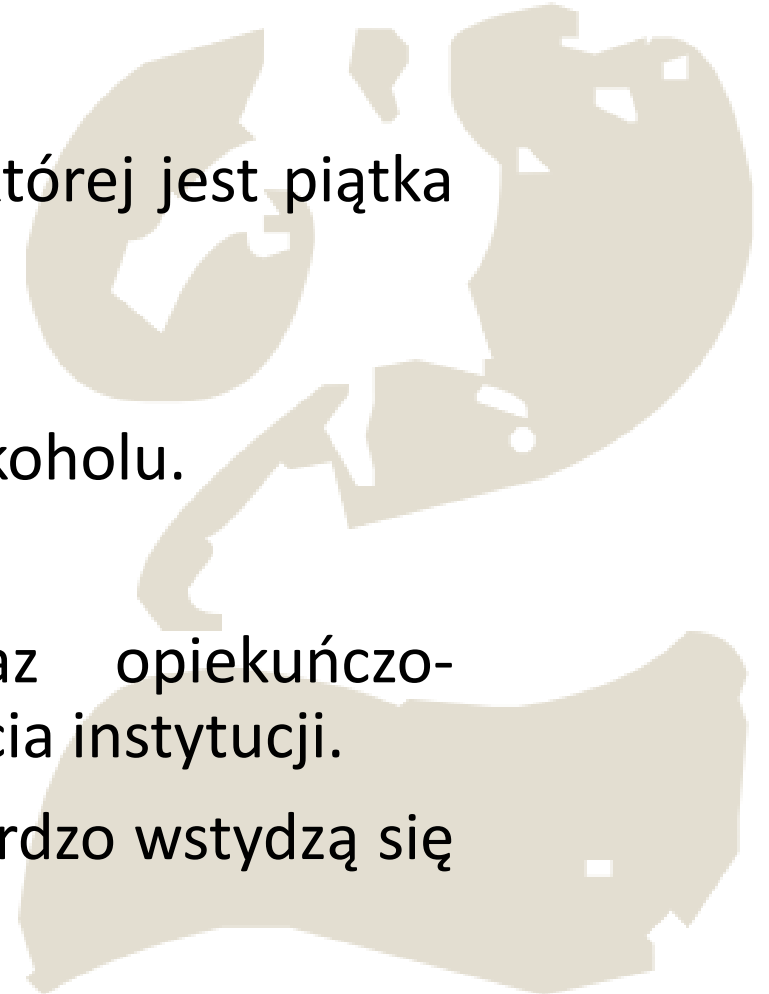
- Podział na grupy 4-osobowe (dobierzcie się z osobami które najmniej znacie).
- Każda osoba otrzyma inną sytuację – zapoznaj się z kontekstem.
- Przygotuj swoje przedstawienie – napisz w punktach co chcesz powiedzieć o sobie i o sytuacji.
- Trening:
 - *Po kolei ćwiczy każda osoba w grupie, pozostali są obserwatorami i udzielają informacji zwrotnej*
 - Pierwsza osoba: przedstawia kontekst swojej sytuacji
 - Przedstawia się wg przygotowanego schematu (nie czyta tylko – odgrywa scenkę)
 - Dyskutujecie i ewentualnie osoba ćwicząca zapisuje zmiany/ rekomendacje i poprawki
 - Przedstawia się po raz kolejny
 - *Następnie całość realizuje osoba nr 2...*

Sytuacja 1

- Przychodzisz do matki samotnie wychowującej córkę w wieku 2 lat.
- Kobieta ma przydzielone wsparcie asystenta z powodu niewydolności opiekuńczo-wychowawczej.
- Klientka leczy się psychiatrycznie z powodu schizofrenii. Obecnie w okresie remisji.
- Ma trudności z wychodzeniem z domu i kontaktem z nowymi ludźmi. W związku z tym zaniedbuje wizyty kontrolne w przychodni zdrowia u pediatry.
- Nie chce też uczestniczyć w warsztatach dla rodziców z powodu nadmiernego lęku przed grupą.

Sytuacja 2

- Asystent rodziny ma rozpocząć pracę z rodziną, w której jest piątka dzieci.
- Mieszkają na wsi, z daleka od innych zabudowań.
- Obydwoje rodzice mają problem z nadużywaniem alkoholu.
- Dzieci są w wieku od 3 do 15 roku życia.
- W domu są ciągłe kłopoty finansowe oraz opiekuńczo-wychowawcze. Rodzice nigdy nie korzystali ze wsparcia instytucji.
- To prości ludzie z podstawowym wykształceniem. Bardzo wstydzą się swojej sytuacji.



Sytuacja 3

- Asystent ma nawiązać współpracę z ojcem samotnie wychowującym dwójkę dzieci: syn 8 lat, córka 5 lat.
- Matka rodzina odeszła dwa lata temu i nie utrzymuje kontaktu z rodziną. Ojciec sam musi sobie radzić z prowadzeniem domu, opieką nad dziećmi i pracą zawodową.
- Pracownicy przedszkola i szkoły, do których uczęszczają dzieci zgłaszają zaniepokojeni deficytami rozwojowymi u dzieci i brakiem współpracy ze strony ojca dzieci.
- Ojciec dzieci to 35 mężczyzna, wykształcenie podstawowe, pracuje fizycznie. Nigdy nie korzystał z pomocy ze strony instytucji.

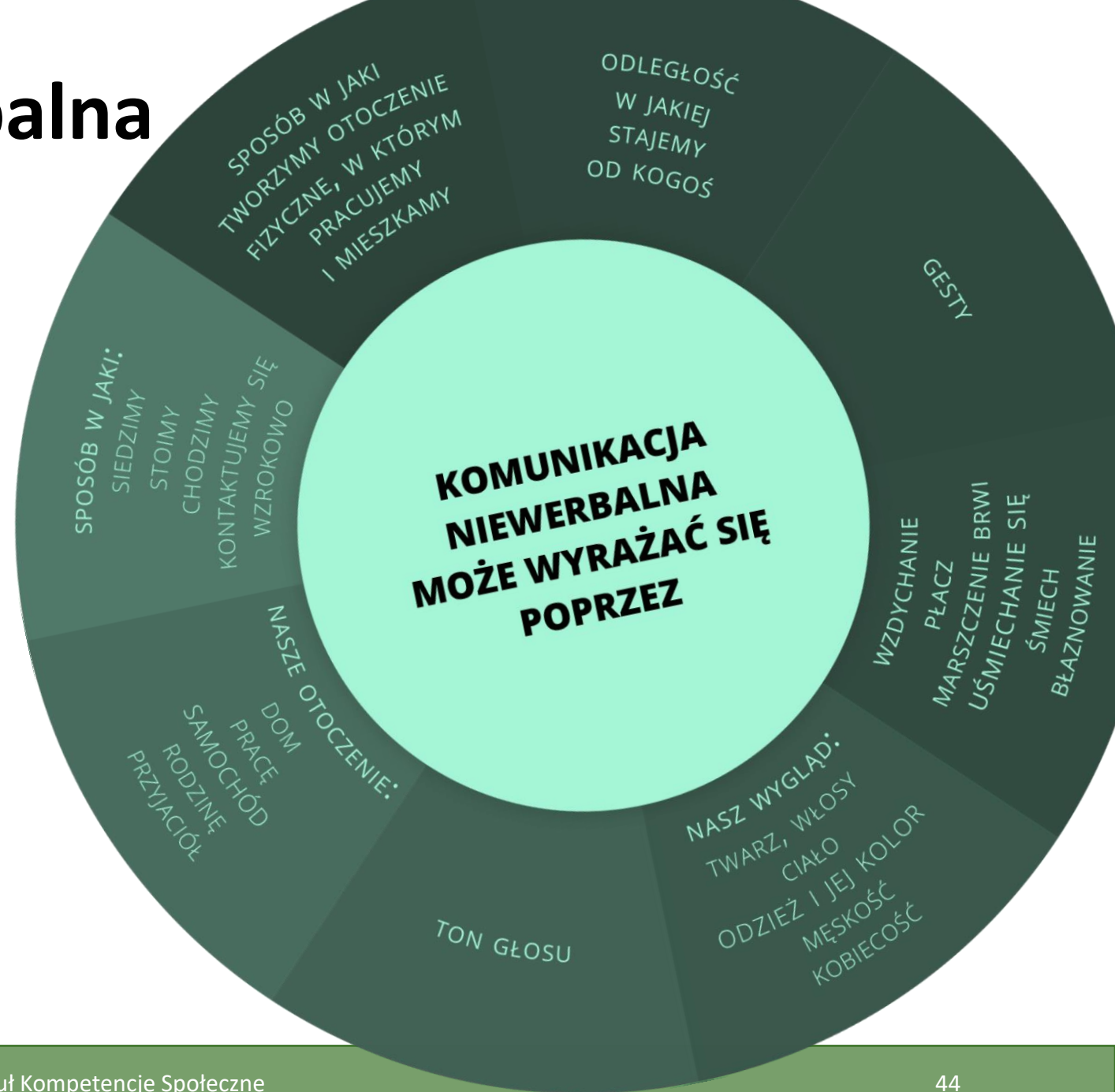
Sytuacja 4

- Asystent ma nawiązać relację z rodziną, w której istnieje ryzyko odebrania dzieci z powodu niewydolności opiekuńczo wychowawczej.
- Jest to kolejny trzeci już asystent, który będzie pomagał rodzinie. Dwóch poprzednich w ciągu roku zmieniło pracę. Rodzice nie są zadowoleni z tych zmian.
- Nie ufają nowej osobie i nie mają motywacji, żeby po raz kolejny wprowadzać nową osobę w swoje sprawy.

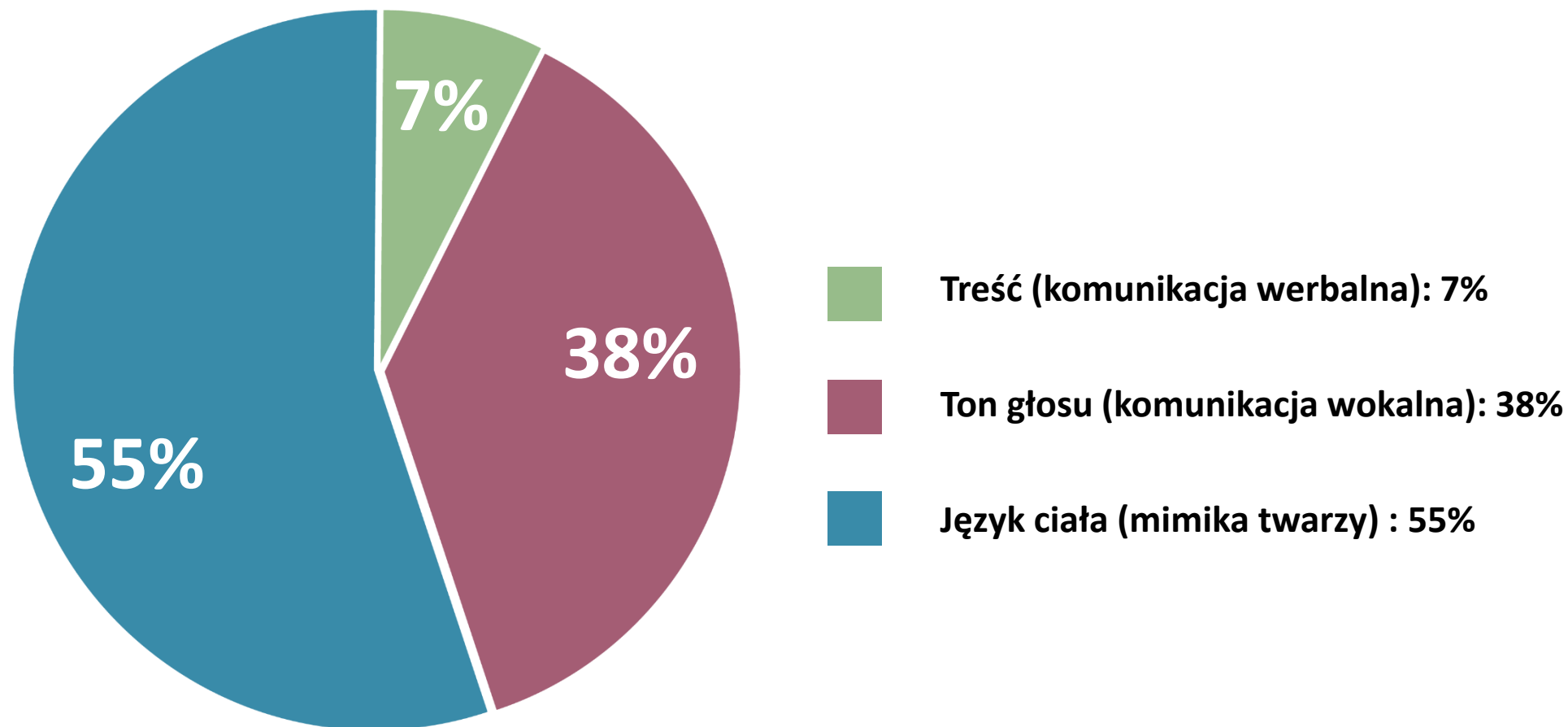
Ćwiczenia ruchowe

- Ćwiczenie „chodzenie”
- Ćwiczenie „Szpaler”

Komunikacja niewerbalna



Znaczenie elementów komunikacji w przypadku występowania niespójności



Wzór na zaufanie



Podsumowanie zajęć





Zajęcia 4

MOTYWOWA- NIE DO WSPÓŁDZIAŁA NIA

Moduł Kompetencje Społeczne

Zajęcia 4: Motywowanie do współdziałania

Celem zajęć jest

- przygotowanie do pracy z klientem zmotywowanym i nie zmotywowanym do zmiany,
- rozwijanie umiejętności uważnego słuchania i poszukiwania sygnałów zmiany,
- identyfikowanie mapy pojęć, którą posługują się klient w codziennym życiu,
- uczenie się przyjmowania postawy partnerskiej w procesie pomagania i pracy na celach klienta.





PROGRAM

1. Cele w procesie pomagania.
2. Cele SMART.
3. Poznanie celów odbiorcy procesu pomagania.
4. Słuchanie coachingowe – trening różnych poziomów słuchania.
5. Rodzaje pytań.
6. Podsumowywanie i klaryfikacja.
7. Podmiotowości i równorzędność jako podstawa osiągnięcia celów.
8. Współpraca z osobą zmotywowaną i z osobą przymuszoną. Nastawienie na problem vs nastawienie na rozwiązanie.
9. Sygnały „zmiany”.
10. Poszukiwanie motywacji Klienta.

Cel Twojej pracy

- Ćwiczenie indywidualne
- Wybierz jedną, konkretną rodzinę jaką znasz ze swojej pracy i z którą pracujesz lub rozpoczynasz pracę.
- Zapisz: „jaki jest Twój cel w pracy z tą rodziną”?
- Przeczytamy na głos kilka celów i je omówimy.



Cele SMART

S

- **Skonkretyzowany (ang. Specific)** – jego zrozumienie nie powinno stanowić kłopotu, sformułowanie powinno być jednoznaczne i niepozostawiające miejsca na luźną interpretację,

M

- **Mierzalny (ang. Measurable)** – a więc tak sformułowany, by można było liczbowo wyrazić stopień realizacji celu, lub przynajmniej umożliwić jednoznaczną „sprawdzalność” jego realizacji,

A

- **Osiągalny (ang. Achievable)** – cel zbyt ambitny podkopuje wiarę w jego osiągnięcie i tym samym motywację do jego realizacji – osiągalny tj. osoba realizująca zna sposoby dojścia do niego i wie co robić!

R

- **Istotny (ang. Relevant)** – cel powinien być ważnym krokiem naprzód, jednocześnie musi stanowić określoną wartość dla tego, kto będzie go realizował – musi być odpowiedni dla kompetencji i stanowiska

T

- **Określony w czasie (ang. Time-bound)** – cel powinien mieć dokładnie określony horyzont czasowy w jakim zamierzamy go osiągnąć – i przede wszystkim powinien mieć wyznaczone punkt monitorowania

Mini Case Study

- Grupa podzielona na 4 zespoły
- Każdy zespół dostaje wydrukowany krótki opis sytuacji
- Przeczytajcie i wspólne zdecydujcie:
jak byście zareagujecie w takiej realnej sytuacji?
- Zapiszcie jak zareagujecie, co zrobicie.



Mini Case Study

- **Case 1.** Dostajesz polecenie od kuratora: skontroluj proszę rodzinę w obszarze zarządzania budżetem. Daj mi znać na kolejnym spotkaniu jak im idzie w tym obszarze. *Jak reagujesz, jakie działania podejmiesz?*
- **Case 2.** Podczas spotkania Kurator dopytuje Cię czy w rodzinie, którą się opiekujesz wszyscy są trzeźwi? Dopytuje cię czy ojciec chodzi na odwyk i się leczy, tak jak miał to robić? *Jak reagujesz, jakie działania podejmiesz?*
- **Case 3.** Podczas rozmowy trójstronnej Kurator – Asystent – Rodzina, Kurator dopytuje, czy mąż chodzi do poradni uzależnień i chodzi na leczenie, sprawdza, kiedy był ostatnio, jak często chodzi itp. Po spotkaniu ojciec rozmawiając z Toba sam na sam pyta, co ty myślisz o tym i czemu ten kurator tak bardzo go nęka? *Jak reagujesz, jakie działania podejmiesz?*
- **Case 4.** Podczas rozmowy trójstronnej Kurator – Asystent – Rodzina, Kurator zadaje pytania związane z kontrolą budżetu, sprawdza miesięczne przychody i wydatki, rodzina czuje się atakowana i kontrolowana i w pewnym momencie Kurator zadaje ci wprost pytanie – jakie jest twoje stanowisko i prosi abyś jasno powiedział, że mają dokładnie się z nim rozliczyć. *Jak reagujesz, jakie działania podejmiesz?*

Świadome wyjście z roli

Czy są sytuacje, kiedy mamy obowiązek wychodzić ze swej roli?

- kiedy dobro i życie dziecka są zagrożone
- kiedy bezpieczeństwo osoby dorosłej jest zagrożone



Interesariusze w procesie pomagania

- Praca w 4 zespołach.
- Zapiszcie listę osób z którymi współpracujecie działając wobec jednej rodziny (czy komuś raportujecie?, kto od was może chcieć informacji?, z kim się kontaktujecie?)
- Krótko: zdefiniujcie cele i zadania każdej z osób (każdej z ról w procesie pomagania)

Cel „rodziny”

- Ćwiczenie indywidualne
- Wybierz jedną, konkretną rodzinę jaką znasz ze swojej pracy i z którą pracujesz lub rozpoczynasz pracę.
- Zapisz: „jaki jest cel tej rodziny, związany z sytuacją pomocy”?
- Przeczytamy na głos kilka celów i je omówimy.





PRZEDMIOTOWOŚĆ VERSUS PODMIOTOWOŚĆ

PRZEKRACZANIE PRZESTRZENI MIEDZY- PODMIOTOWEJ

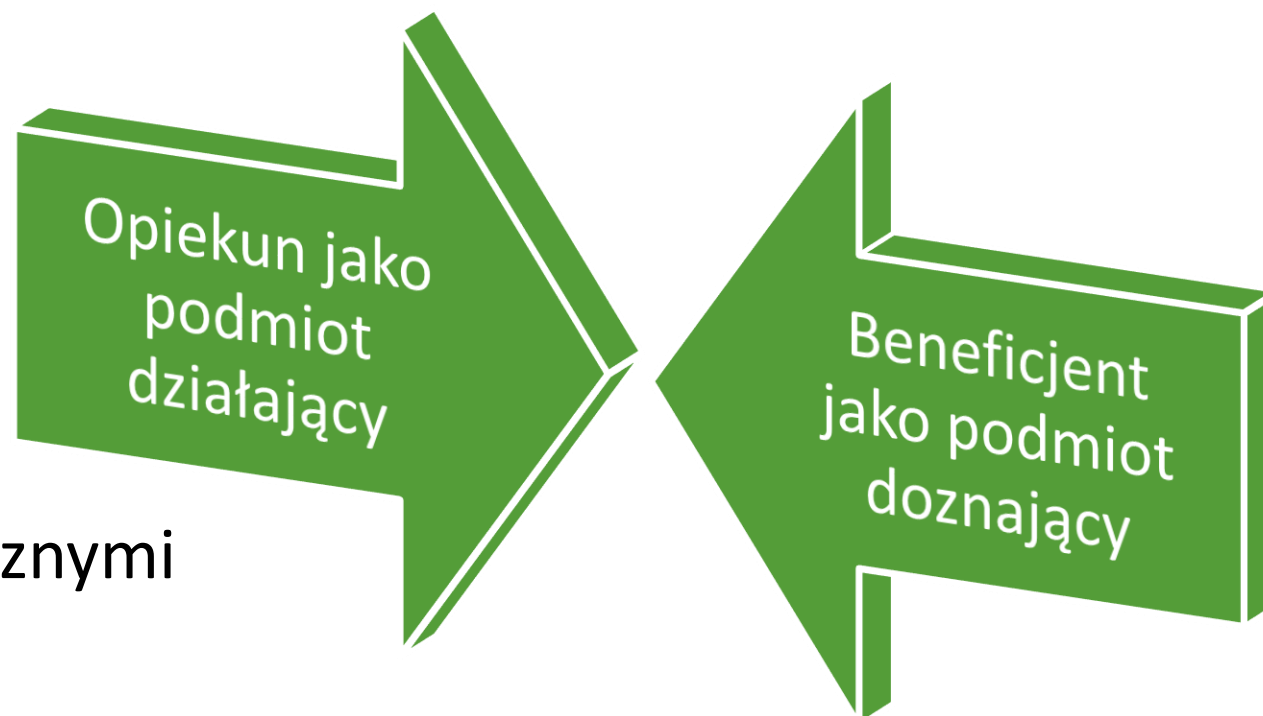
- SYTUACJA
SPOŁECZNA
- STATUS
EKONOMICZNY
- WYKSZTAŁCENIE
- EMOCJE
- ZARADNOŚĆ
- ...

Idea podmiotowości w pomaganiu

- **Przyczynowość osobista** – poszukiwanie i wzmacnianie motywacji wewnętrznej (tkwiącej w jednostce).
- **Poczucie sprawstwa** – umożliwiania samodzielnego decydowania o sposobach zachowania i reagowania w określonych sytuacjach (samodzielność w decydowaniu i odpowiedzialność).
- Sytuacja pomocowa jako sytuacja dwupodmiotowa.
- Równowaga aktywności obu stron.
- Niekiedy „pomagacz” godzi się na ograniczenie swej podmiotowości.
- Celem jest wzmacnianie „**tożsamości autonomicznej**”.

Osoba w sytuacji pomocowej

- pełni rolę społeczną
- kieruje swoimi stanami psychicznymi i aktywnością,
- ma wpływ na zdarzenia,
- rozszerza zakres swej podmiotowości w trakcie trwania relacji



Błędy w zachowaniu podważające podmiotowość

Rodzaj błędu	Wydźwięk emocjonalny
Rygoryzm	chłód
Agresja	chłód
Hamowanie aktywności	chłód
Obojętność	chłód
Ekspozowanie siebie	-
Uleganie - bezradność	ciepło
Zastępowanie - wyręczenie	ciepło
Idealizacja	ciepło
Niekonsekwencja	przemienność

Błędy w zachowaniu podważające podmiotowość

Rodzaj błędu	Zachowanie „pomagacza”	Konsekwencje u beneficjenta
Rygoryzm	bezwzględne egzekwowanie poleceń, brak swobody, kontrola	bierność, niesamodzielność, niska samoocena, podporządkowanie
Agresja	atak słowny, fizyczny	lękliwość, poczucie wstydu, nieśmiałość
Hamowanie aktywności	Przerywanie bądź zakazywanie aktywności	utrata zainteresowań, ograniczona samodzielność i motywacja
Obojętność	Dystans, brak zainteresowania	obniżona samoocena

Błędy w zachowaniu podważające podmiotowość

Rodzaj błędu	Zachowanie „pomagacza”	Konsekwencje u beneficjenta
Eksponowanie siebie	koncentracja na walorach wychowawcy, chęć imponowania, wyróżniania się	brak autentyczności
Uleganie - bezradność	rezygnowanie z wymagań, spełnianie zachcianek	niesamodzielność, poczucie, że wszystko mi się należy
Zastępowanie - wyręczenie	przejmowanie zadań bez oczekiwania na wyniki	brak samodzielności, niezaradność, oczekiwanie pomocy

Błędy w zachowaniu podważające podmiotowość

Rodzaj błędu	Zachowanie „pomagacza”	Konsekwencje u beneficjenta
Idealizacja	ciągłe zajmowanie się wychowankiem, ochrona przed niebezpieczeństwem	bezkrytycyzm, przekonanie o własnej doskonałości
Niekonsekwencja	przemienność zachowań błędnych z różnych kategorii, zmienność wymagań	zniechęcenie, niska motywacja, poczucie zagubienia

Analiza materiału wideo - rozmowa z osobą zmotywowaną

- (zespół 1) Co w postawie osoby pomagacza budowało kontakt z klientem?
- (zespół 2) Jakie pytania zadawał rozmówca?
- (zespół 3) Jak reagował na opis problemu klienta?
- (zespół 4) W jaki sposób rozmówca unikał barier w komunikacji i jak reagował na to klient?

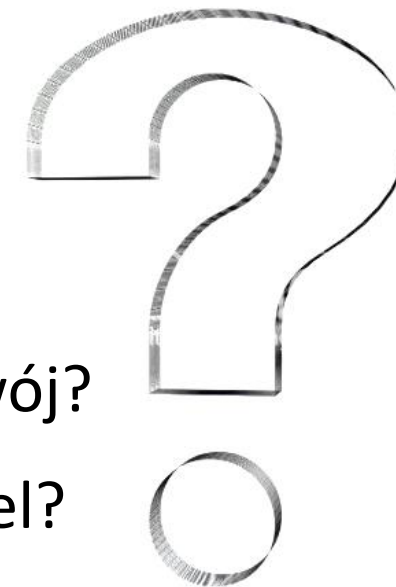


- Witam, nazywam się Kristin.
- Dzień dobry, jestem Melissa.

Trening

- Ćwiczenie Warunki Słuchania
- Ćwiczenie 3 minuty
- Ćwiczenie Rodzaje pytań

Rodzaje pytań otwartych



Pytania szerokootwarte (krótkie: Co? Jak? Jakie?):

- Co jest dla Ciebie ważne? Co cię motywuje? Jak rozumiesz rozwój? Jak oceniasz to spotkanie? Jakie działania już podjąłeś? Jaki był cel tego działania? W jakim stopniu zrealizowałeś ten cel? Jakie masz umiejętności w zakresie...?

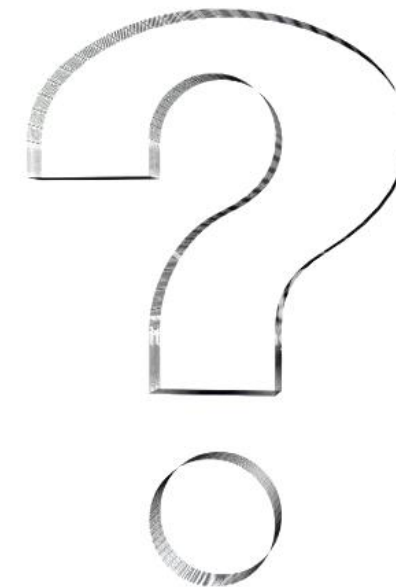
Pytania poszerzające (Co jeszcze? Jakie inne? Jakie jeszcze?):

- Co jeszcze cię motywuje? Jaki/jakie jeszcze? Co innego może być jeszcze dla ciebie istotne?

Pytania pogłębiające (Z jakiego powodu? Czemu? Dlaczego?):

- Z jakiego powodu to jest ważne? Dlaczego właśnie to? Jakie to ma znaczenie?
- Czemu ten obszar jest dla Ciebie taki ważny?

Rodzaje pytań otwartych



Pytania konkretyzujące (Co dokładnie? Jak konkretnie?) :

- A w szczególności, co chciałbyś doskonalić?
Jak konkretnie możesz to zrobić?
Jakie dokładnie działania możesz podjąć?

Pytania procesowe (Co po kolei? Jak krok po kroku? Co najpierw, co potem?):

- W jaki sposób? jak to się będzie działo po kolei? Od czego zaczniesz? A co będzie najlepszym kolejnym krokiem?

Pytania procesowo-celowe (Co powinno się zdarzyć...aby...?):

- Co musiałyby się zdarzyć, żebyś zechciał zająć się tym obszarem? Jakie obszary powinniśmy wybrać do rozwoju, abyś chciał wykorzystywać też swój prywatny czas do niego?

Analiza materiału wideo - rozmowa z osobą niezmotywowaną

- (zespół 1) W jaki sposób osoba pomagająca wyrażała szacunek wobec rozmówcy?
- (zespół 2) Jakie zachowania w osobie pomagającej sprzyjały budowaniu współpracy?
- (zespół 3) Co pomagało klientowi, aby mógł opowiedzieć dokładnie o swojej sytuacji?
- (zespół 4) Momenty krytyczne, które mogły uniemożliwić dalszą rozmowę.
- Dodatkowo: wszyscy obserwują i notują tzw. „sygnały zmiany” – po czym można było poznać pojawiającą się gotowość do zmiany u beneficjenta?

Clip 8

Getting Started In A Mandated Situation

ROZPOCZYNANIE W SYTUACJI NIEDOBROWOLNEJ

Ważne aspekty tworzenia relacji

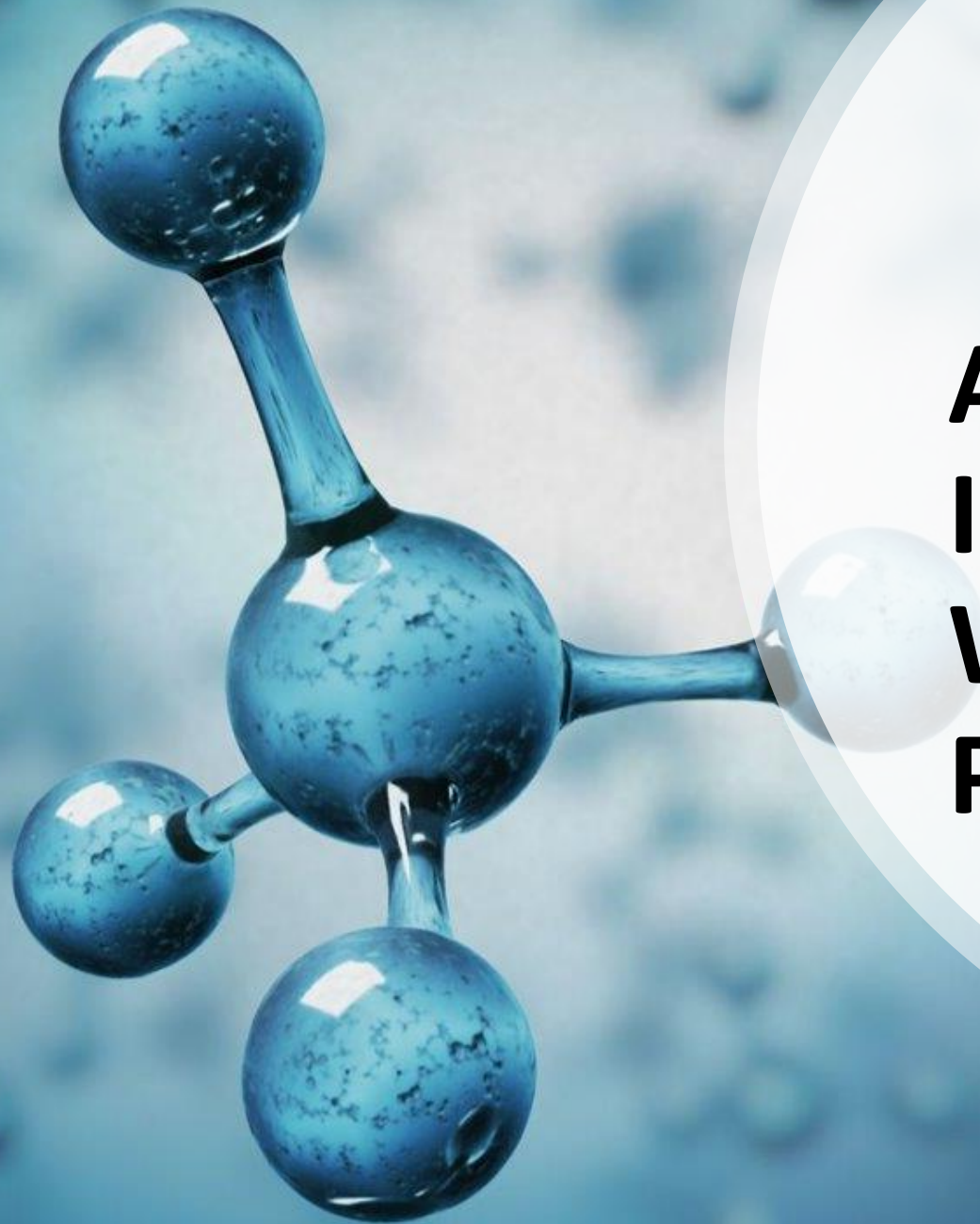
- Wyjaśnienie swojej roli przez osobę pomagającą.
- Szanowanie spostrzeżeń klienta.
- Uznanie tego, co jest ważne dla klienta.
- Nieprzyjmowanie żadnej ze stron. (Wysłuchanie uwag krytycznych na temat systemu i niedyskutowanie z tym).
- Zauważenie tego, na czym zależy klientowi.
- Pytanie o postrzeganie faktów przez klienta oraz pytanie, co by powiedział na ten temat ktoś mu bliski.
- Pytanie o szczegóły, autentyczne zainteresowanie punktem widzenia klienta.
- Akceptacja punktu widzenia klienta.
- Wspólne budowanie kompetencji i współpraca.

Ważne aspekty tworzenia relacji

- Komplement pośredni.
- Pytanie o szczegóły.
- Podkreślanie mocnych stron klienta.
- Negocjowanie celów.
- Wzmacnianie celów.
- Pozyskiwanie spostrzeżeń klienta na temat instytucji nakazującej (Jak pan myśli czego oczekuje od Pani sąd?)
- Budowanie rozwiązania (Jak pan myśli co się może zmienić, gdy...)
- Wizja innej przyszłości: Co powiedziałyby dzieci, gdyby Pan mniej na nie krzyczał. (Gdyby dzieci tutaj były i potrafiły odpowiedzieć na pytanie Jak pan myśli co by powiedziały o tym jakich zmian by chciały?)

Podsumowanie zajęć





Zajęcia 5

ASERTYWNOŚĆ I GRANICE W POMAGANIU

Moduł Kompetencje Społeczne

Zajęcia 5: Asertywność i granice w pomaganiu

Celem zajęć jest

- rozwijanie postawy asertywnej w komunikacji międzyludzkiej.
- rozumienie pojęcia granic osobistych,
- poznanie sposobów radzenia sobie w sytuacjach naruszania granic przez klienta: postawa roszczeniowa, bierna i czynna agresja.





PROGRAM

1. Definiowanie asertywności.
2. Stawianie granic w procesie pomagania: granice osobiste i kompetencyjne.
3. Dostrzeganie granic osobistych beneficjenta: granice fizyczne, psychologiczne, moralne.
4. Szanowanie praw obu stron procesu pomagania.

Definiowanie pojęcia



**Umiejętność pełnego wyrażania siebie
w kontakcie z innymi osobami.**




**Bezpośrednie, uczciwe i stanowcze wyrażenie
wobec innej osoby swoich uczuć, postaw, opinii lub
pragnień w sposób respektujący uczucia, postawy,
opinie, prawa i pragnienia drugiej osoby.**



**Różni się od zachowania agresywnego i uległego,
(choć z agresją ma trochę wspólnego).**

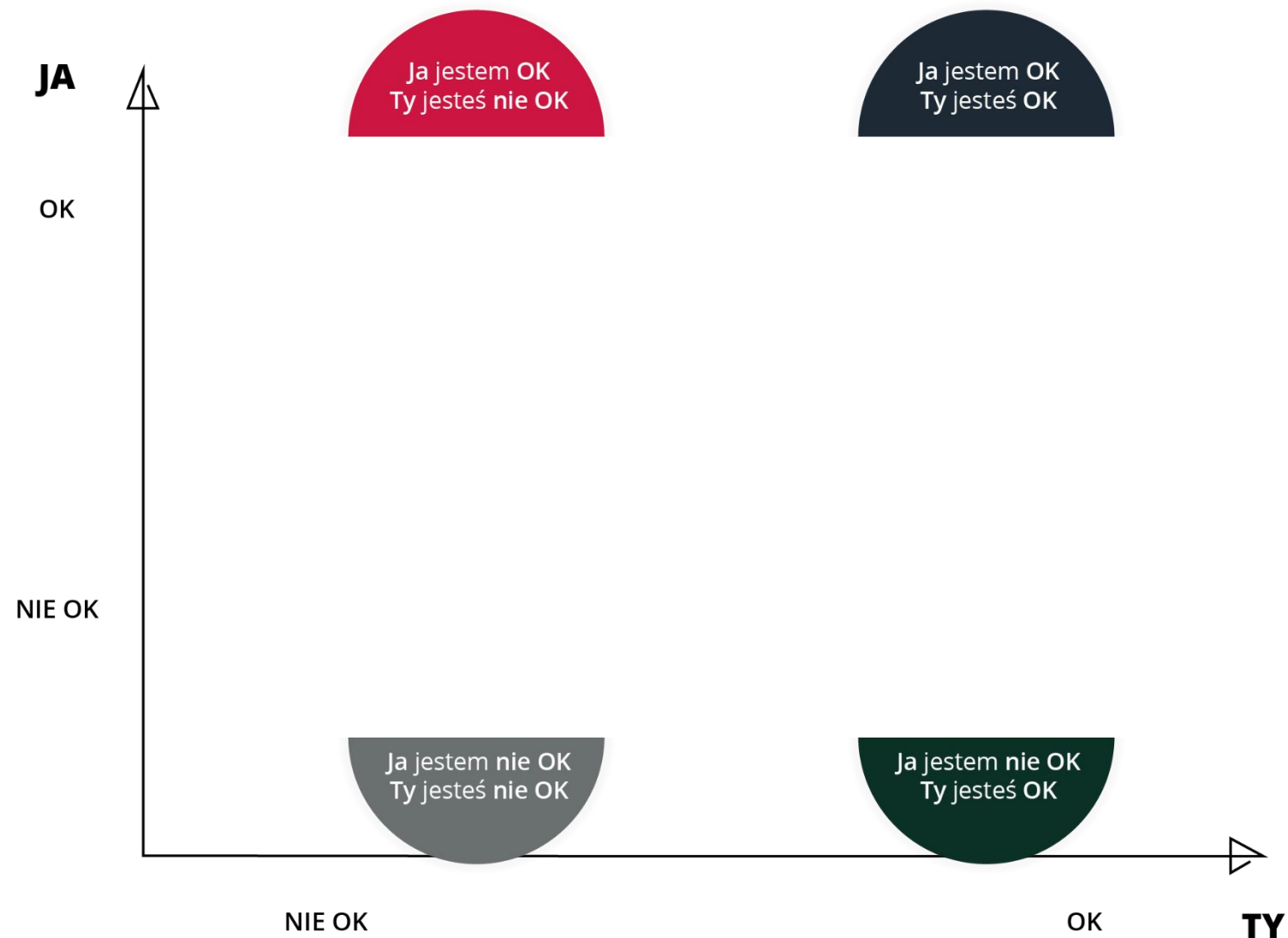
CZYM JEST ASERTYWNOŚĆ ? SKOJARZENIA

Wyuczalna!



Asertywność nie jest wrodzona:
wynika z nauczenia się
określonego sposobu przeżywania
i reagowania
w różnych sytuacjach

Pozycje życiowe E. Berne'a



Pozycje życiowe E. Berne'a

Komunikat agresywny



Przecież mówiłem Ci, że ...
Żądam, abyś...
Musisz...
Lepiej żebyś...
Jeżeli nie, to...
Uważaj!
Powinieneś...
Całkiem źle!
Idioto!
Jesteś beznadziejny!

Komunikat uległy



Nie jestem pewien, ale wydaje mi się...
Czy ewentualnie nie zrobiłoby ci różnicy...
Zastanawiam się...
Mam nadzieję, że nie masz nic przeciwko temu...
Bardzo przepraszam, ale ...
Czy nie uważasz, że lepiej by było...
Ja naprawdę starałem się...
Przepraszam, że coś powiem, ale wydaje mi się,
że ...
Mam nadzieję, że się nie naprzykrzam...

Komunikat manipulacyjny



Ktoś to powinien w końcu zrobić...
Pewne osoby nie są w porządku, bo...
Rozumiem, że jeśli chcę mieć ten raport, to będę
musiał go sam przygotować...
Dobrze by było, żeby ktoś to wykonał na jutro...
Ja tak nie uważam, ale wszyscy mówią...
Wszyscy uważają, że ...
Niektórzy mają lepiej, a niektórzy muszą ciężko
pracować...

Komunikat asertywny



Myślę, że ...
Czuję...
Chcę...
Jak możemy to rozwiązać?
Co o tym myślisz?
Jak to widzisz?
Moim zdaniem...
Ja widzę to w ten sposób...
Proponuję takie rozwiązanie...

1. Masz prawo do wyrażania siebie, swoich opinii, potrzeb, uczuć-tak długo, dopóki nie ranisz innych.

3. Masz prawo do przedstawiania innym swoich próśb-dopóki uznajesz, że oni mają prawo odmówić.

5. Masz prawo do korzystania ze swoich praw.

2. Masz prawo do wyrażania siebie - nawet jeśli rani to kogoś innego - dopóki twoje intencje nie są agresywne.

4. Są sytuacje, w których kwestia praw poszczególnych osób nie jest jasna. Zawsze jednak masz prawo do przedyskutowania tej sytuacji z drugą osobą.

PRAWA ASERTYWNOŚCI

5 PODSTAWOWYCH PRAW CZŁOWIEKA

WEDŁUG HERBERTA FENSTERHEIMA

Monolog wewnętrzny

Treść monologu wewnętrznego odzwierciedla sposób w jaki człowiek traktuje samego siebie.

- Powtarzane wewnętrznie teksty dotyczące własnej osoby wpływające na zachowanie się autora, jako samospełniające się przepowiednie.
- Treść tych tekstów w niewielkiej mierze podlega świadomej weryfikacji.

A man in a dark suit, white shirt, and striped tie is shown in profile, shouting into a white megaphone. He is wearing glasses and has a goatee. The background is a textured grey wall. A large white circle is overlaid on the left side of the image, containing text and a list.

Pięć zabiegów, za pomocą których monolog wewnętrzny nie pozwala nam „być sobą”

- **Przywoływanie negatywnych zdań na swój temat**
- **Przywoływanie w myśli uznawanych norm zachowania**
- **. Stawianie sobie warunków, pod którymi gotów jestem do asertywnego zachowania**
- **Katastrofizowanie**
- **Samokaranie**

Uniwersalne zdania proasertywne

- Mam prawo mieć własne zdanie
- Mam wiele mocnych stron
- Mam prawo popełniać błędy
- Nie muszę być doskonała/y
- Mam prawo do przeżywania gniewu
- Wiele spraw w życiu mi się powiodło
- Jestem w porządku



ASERTYWNA ODMOWA

+ Zdarta Płyta

KONSTRUKTYWNA
INFORMACJA
ZWROTNA

4 STOPNIOWA
PROCEDURA
STAWIANIA GRANIC

REAGOWANIE NA KRYTYKĘ

- + Potwierdzenie
- + Zamiana Oceny na Opinię
- + Sonda
- + Zgody „taktyczne”

ASERTYWNE
WYRAŻANIE PRÓŚB
I OCZEKIWAŃ

TECHNIKI ZACHOWAŃ ASERTYWNYCH

Asertywna odmowa



miękkie przyjęcie /odwołanie do historii



NIE, NIE ZROBIĘ TEGO



krótkie wyjaśnienie, bez tłumaczenia się



podtrzymanie relacji

Asertywna odmowa



- Zdanie zawsze zaczynaj od słowa NIE.
- Określ, czego nie wykonasz.
- Jasno, krótko i uczciwie uzasadnij swoją odmowę.
- Nie tłumacz się i nie usprawiedliwiaj.

- Nie kłam i nie oszukuj.
- Nie krytykuj i nie pouczaj drugiej osoby.
- Nie rób aluzji.
- Nie ulegaj – jeśli chcesz odmówić.

Asertywna odmowa - wsparcie



1. Odmowa dotyczy konkretnej, jednej sprawy

2. Odmowa nie jest atakiem na drugiego człowieka

Ja mam prawo prosić – ty masz prawo odmówić

Ja mam prawo odmówić – ty masz prawo prosić

Asertywna odmowa – „zmiękczenie”



PRZYKRO MI...

Przykro mi, że odmawiam ci w takiej sytuacji, jednak jest dla mnie ważne aby... zrealizować swoje plany / dotrzymać ustaleń / zadbać dziś o siebie...

„PRZYKRO MI” = WYRAZ EMPATII

„PRZYKRO MI” NIE OZNACZA „PRZEPRASZAM”

Asertywna odmowa – „uprzedzanie”



JEST MI TRUDNO...

Jest mi trudno odmówić ci słysząc jak bardzo ci zależy, jednak bardzo chcę dziś zrealizować wcześniejsze plany.

Jest mi bardzo trudno w tej sytuacji, ale nie chcę pożyczyć ci tych pieniędzy, nie naciskaj mnie.

- Potwierdzenie otwartości
- Wyrażenie zaufania do partnera rozmowy
- Informacja o znaczeniu jakie ma dla nas odmowa w danej sytuacji

Asertywna odmowa – „uprzedzanie”



Domyślam się że będzie ci bardzo przykro, ale NIE, nie zrobię tego...

Wiem, że to cię chyba bardzo zdenerwuje, jednak NIE, ...

- Do zastosowania wobec osób, których odmowa może zranić, zaboлеć, urazić.
- Paradoksalnie – osoba uprzedzona często stara się tak właśnie nie zachować, co ułatwia jej pogodzenie się z odmową

Techniki wspierające odmowę

ZDARTA PŁYTA

Powtarzanie odmowy

- Krótkie sformułowanie
- Zawiera odmowę (nie)
- Niezmiennie to samo zdanie

JUJITSU

Zamiast przeciwstawienia
– uchylaj się

„zdaję sobie sprawę” ...
„rozumiem...” „ musi być ci
trudno...”
+ każdorazowo,
konsekwentnie bądź przy
swojej decyzji

Techniki wspierające odmowę



„Jestem ścianą”

Odmawiając:

- mów wolniej
 - oddychaj głębiej
 - rób pauzy
-
- dopytuj gdy coś niejasne
 - stań mocno na nogach
 - „poczuj się ciężki”
 - podtrzymuj kontakt wzrokowy

Wyrażanie próśb i oczekiwań - zasady

- Prośba wyrażana wprost i bezpośrednio
- Formułowana językiem „ja”
- Struktura:

**Prośba + uzasadnienie + sprawdzenie gotowości
(lub decyzji)**

Konsekwencje zaniechania:

Wycofywanie się z relacji, manipulowanie

Wyrażanie próśb i oczekiwań

PROŚBA:

- „Zależy mi na tym, aby...”*
- „Istotną dla nas sprawą jest...”*
- „Jest dla mnie ważne aby...”*
- „Proszę cię o pomoc w...”*

UZASADNIENIE:

- „ bez Twojego zaangażowania...”*
- „ pozwoli nam to na...”*
- „ dzięki temu...”*

WERYFIKACJA DECYZJI:

- „Czy możesz to dla mnie zrobić?”*
- „Czy w takim razie mogę na Pana liczyć?”*
- „Czy możemy się tak umówić?”*

**1. POINFORMUJ O ZACHOWANIU
KTÓRE CI PRZESZKADZA.**

**2. POWTÓRZ
INFORMACJĘ,
DODAJĄC
KOMUNIKAT
EMOCJONALNY**

3. PRZYWOŁAJ ZAPLECZE

Tj. Zapowiedz możliwą sankcję:

- Adekwatną
- Możliwą do realizacji

4. ZREALIZUJ SANKCJĘ

4 STOPNIOWA PROCEDURA STAWIANIA GRANIC

Zamiana oceny na opinię

TAK

- *też tak o sobie myślę*
- *mam podobne zdanie na ten temat*
- *też tak uważam*
- *zgadzam się z twoją opinią*

NIE

- *myślę o sobie inaczej*
- *mam inne zdanie na ten temat*
- *uważam że jest inaczej*
- *mam inną opinie na ten temat*
- *nie zgadzam się z twoją opinią*

Reagowanie na krytykę

- Potwierdzenie (zgoda)
- Zamiana oceny na opinię
- Sonda

- Zgoda częściowa
- Zgoda „być może”
- Zgoda logiczna

...i właśnie dlatego...

... pomimo to...

... z tego powodu ...

... ale ...

Konfrontowanie opinii

W sytuacji rozbieżności opinii naszej i partnera rozmowy pojawiają się tendencje do:

- *Zacierania rozbieżności*
- *Usprawiedliwiania się*
- *Wyjaśniania*
- *Argumentowania*
- *Ataku*

Szukając partnerskiej współpracy:

- *Ujawnij rozbieżność opinii*
- *Pokaż akceptację dla różnych opinii*
- *Prezentuj stanowisko a nie argumentuj (ogranicz presję)*
- *Zamiast udowadniać - odwołuj się do siebie (co cię przekonuje)*
- *Dekonspiruj aluzje*

Granice psychologiczne

- Czym są granice psychologiczne?
- Jakie mają znaczenie dla nas w kontekście pracy pomocowej?

Podsumowanie zajęć





Zajęcia 6

TYPOLOGIA KOMUNIKA- CYJNA

Moduł Kompetencje Społeczne

Zajęcia 6: Typologia komunikacyjna

Celem zajęć jest

- zaznajomienie z typologią stylów komunikacji
- wykorzystanie typologii w budowaniu efektywnych strategii komunikacyjnych.
- trening dostosowania osobistego stylu komunikacyjnego do preferowanego przez odbiorcę sposobu komunikacji.





PROGRAM

1. Naukowe podstawy typologii.
2. Kwestionariusz typologiczny.
3. Zastosowanie typologii w procesie pomagania.

I aksjomat Paula Watzlawicka

„Człowiek nie może się nie komunikować!”

- Każde zachowanie posiada charakter komunikacyjny
- Ponieważ zachowanie nie ma przeciwieństwa – nie można się „nie zachowywać”
- Niemożliwe jest więc również – „niekomunikowanie”

Typologia zachowań i osobowości

Hipokrates

Galen

Iwan Pawłow

Carl Gustaw Jung

Ernst Kretschmer

Hans Eysenck



„Jestem w stanie kontrolować tylko to czego jestem świadom.
To czego nie jestem świadom ma kontrolę nade mną.

ŚWIADOMOŚĆ daje mi władzę.”

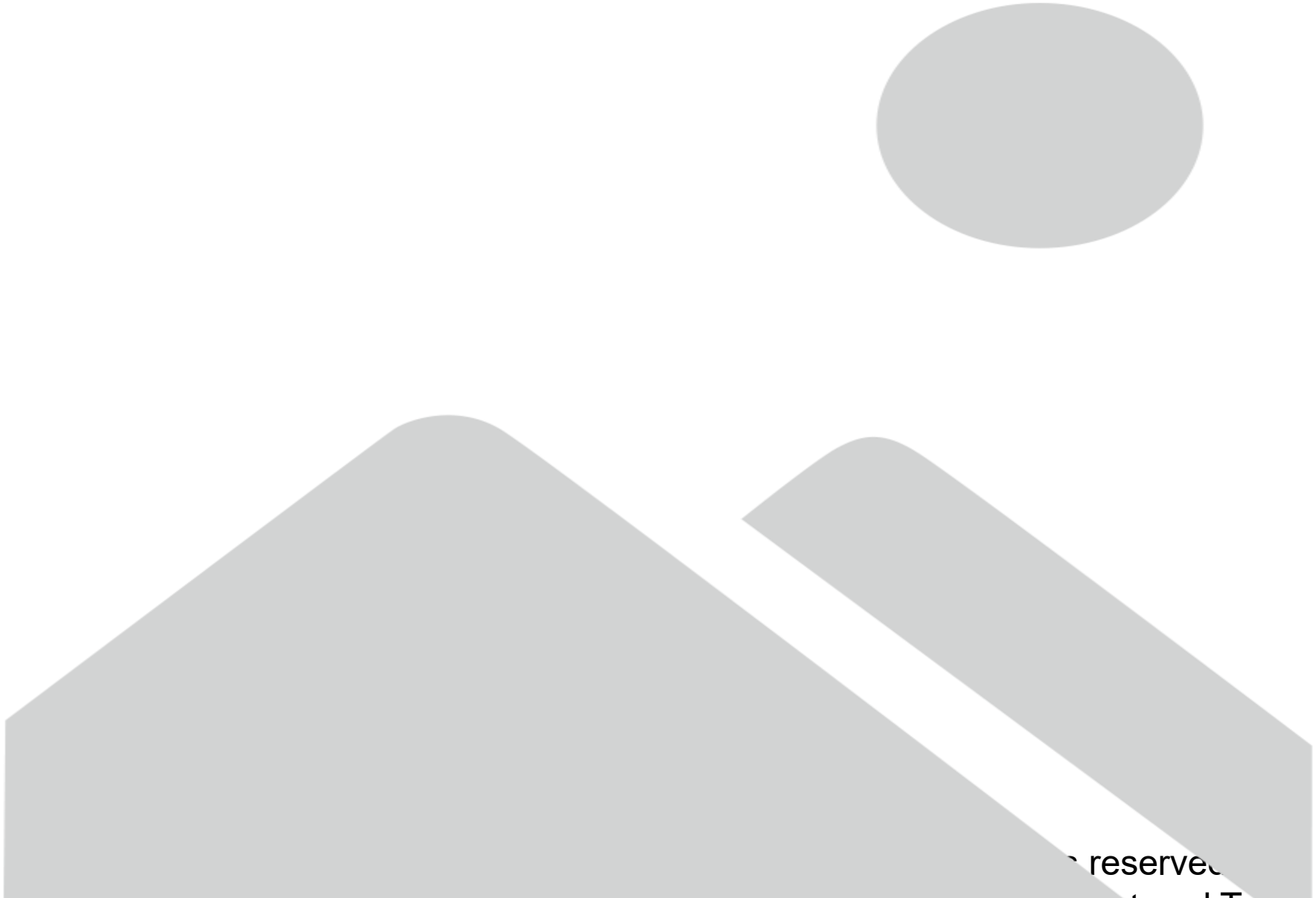
John Whitmore, Coaching for Performance

Percepcja



Percepcja



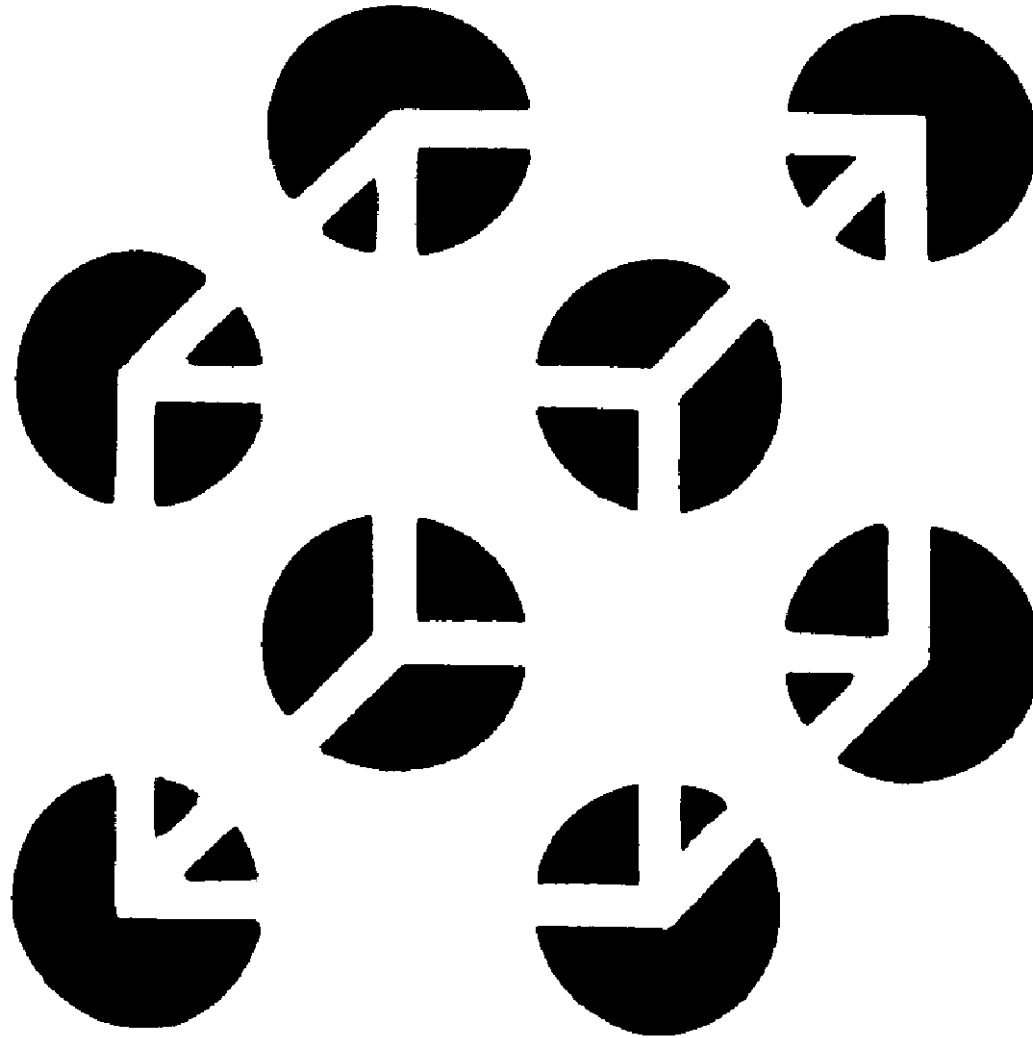


INSIGHTS, INSIGHTS DISCOVERY and INSIGHTS WHEEL are registered Trade

Mark

reserved

Percepcja



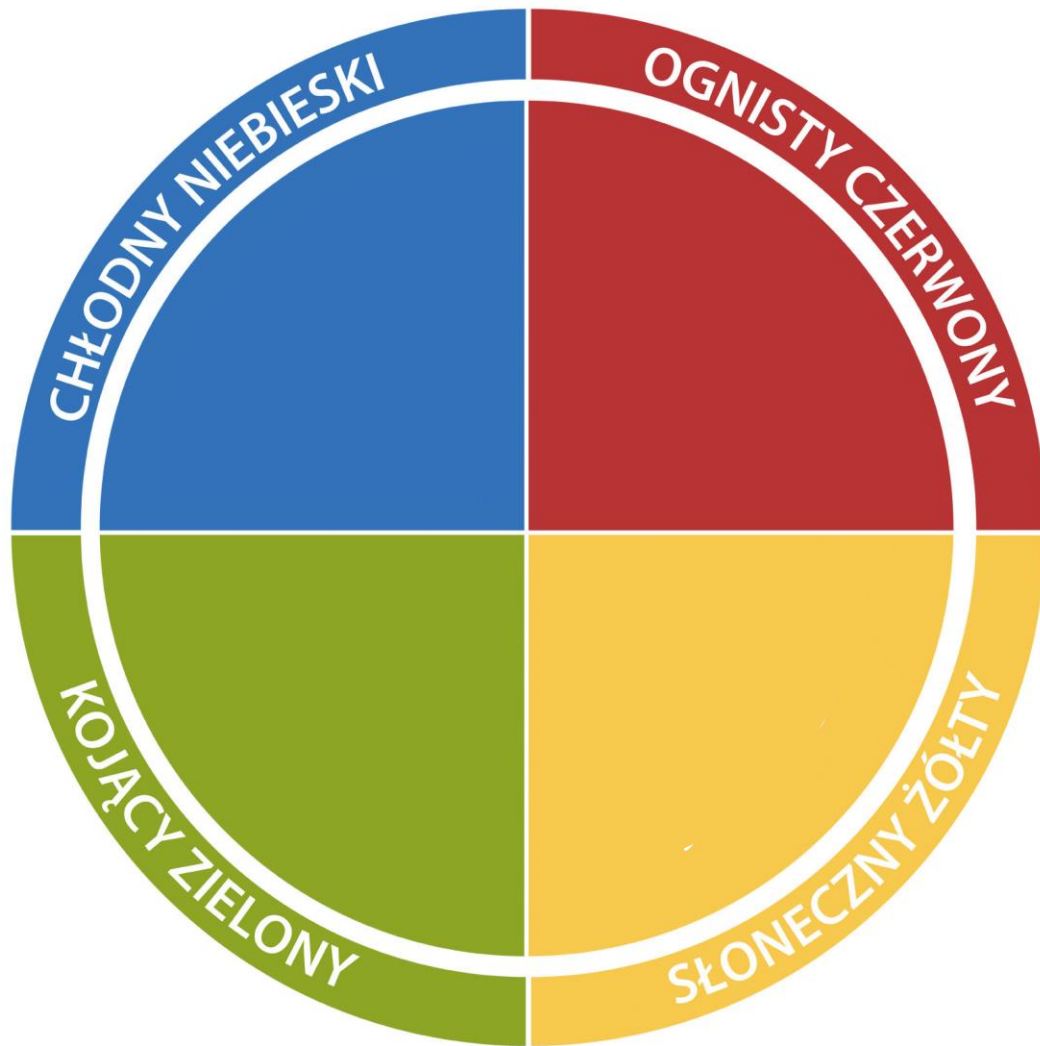
Percepcja

Z ostatniej chwili: Badania Cambridge University

Według najnowszych badań Cambridge University, nie ma znaczenia w jakiej kolejności występują litery w słowie, lecz istotne jest, że pierwsza i ostatnia litera słowa znajduje się na właściwym miejscu. Reszta może być dowolnie wymieszana, a Ty w dalszym ciągu będziesz w stanie przeczytać ten tekst. Dzieje się tak, ponieważ ludzki umysł nie czyta, kiedy litery w słowie, a rozpoznaje słowo jako całość.

**Umysł interpretuje wzory w oparciu o doświadczenia
lub w oparciu o posiadane schematy**

Zestaw „energii kolorystycznych”



- Każdy z nas ma w sobie wszystkie cztery energie kolorystyczne
- dopiero ich unikalna kompozycja odzwierciedla **Twoją wyjątkowość.**

Pary preferencji

Introwersja i Ekstrawersja

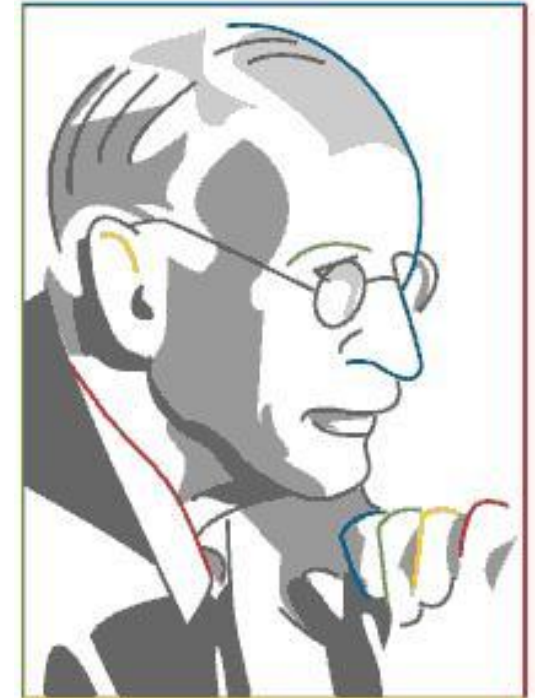
- sposób w jaki reagujemy na zewnętrzne i wewnętrzne doświadczenia

Myślenie i Uczucia

- sposób w jaki oceniamy rzeczywistość

Doznania (Percepcja, Wrażenia) i Intuicja

- Sposób w jaki przyjmujemy i przetwarzamy informacje



Postawy

INTROWERSJA

cichy

obserwujący

skupiony na
procesach wewnętrznych

lubi zgłębiać

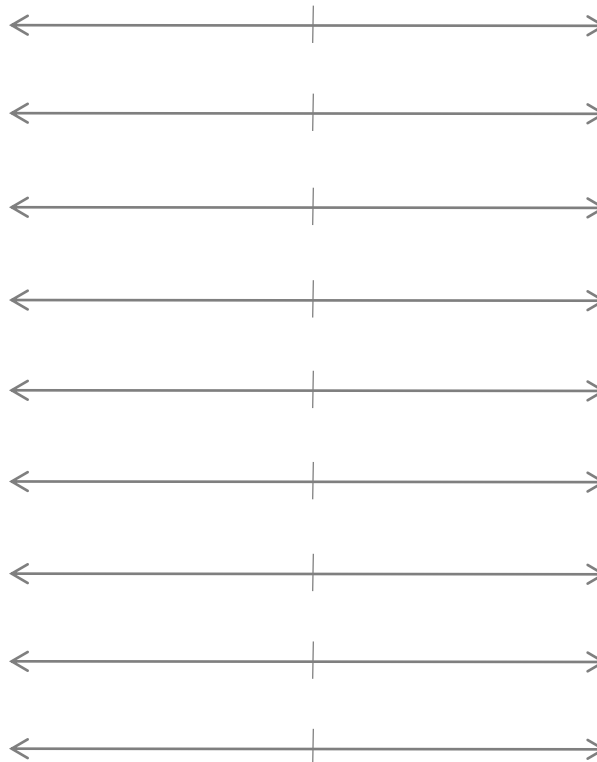
chroni prywatność

powściągliwy

skłonny do refleksji

rozważny

ostrożny



EKSTRAWERSJA

rozmowny

współuczestniczący
skupiony na procesach
zewnątrznych

lubi różnorodność

towarzyski

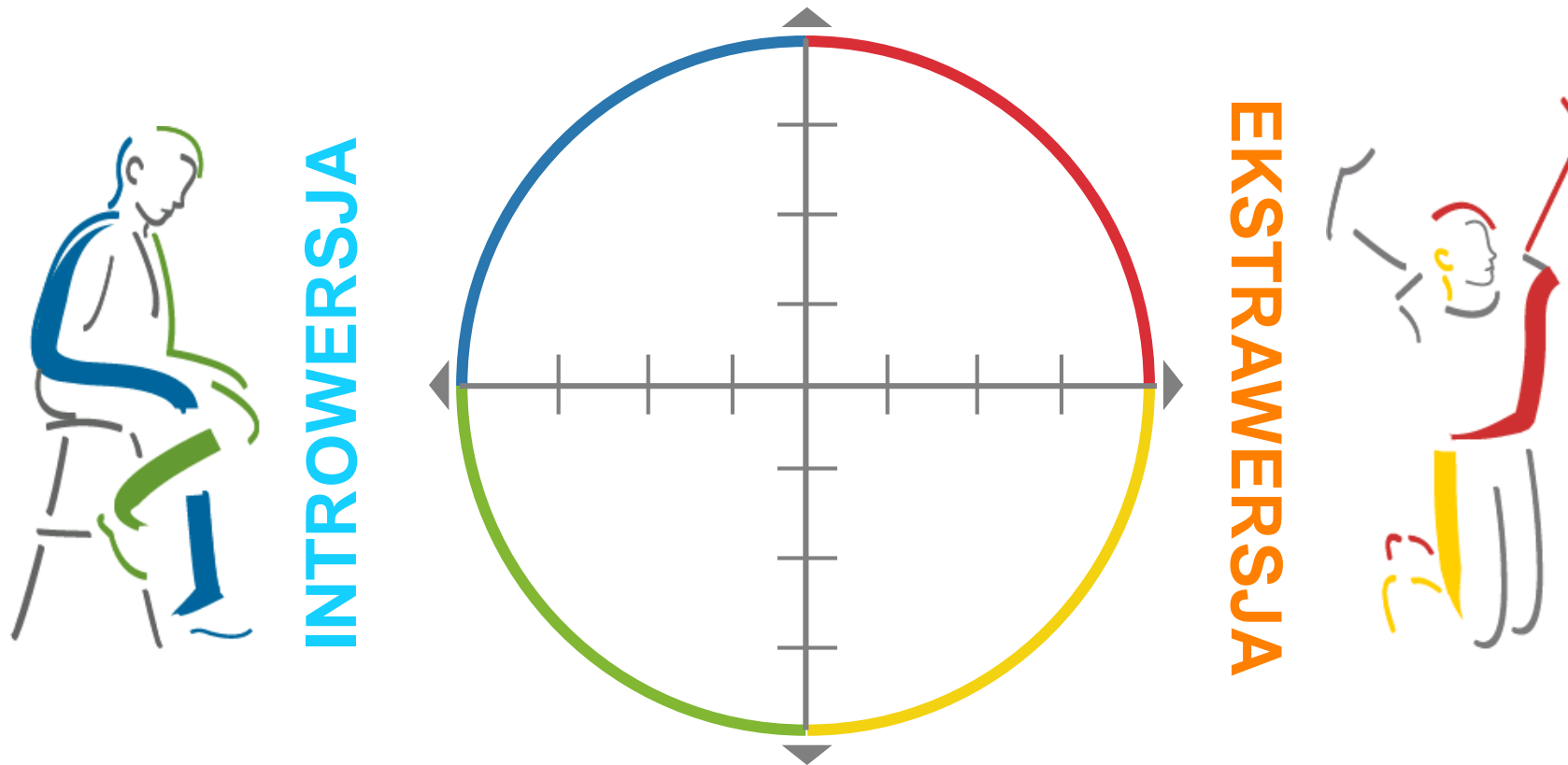
ekspresyjny

skłonny do działania

impulsywny

śmiały

Postawy na kole



Funkcje racjonalne (wartościujące/osądzające)

MYŚLENIE

oficjalny

kieruje się zasadami

analityczny

zdystansowany

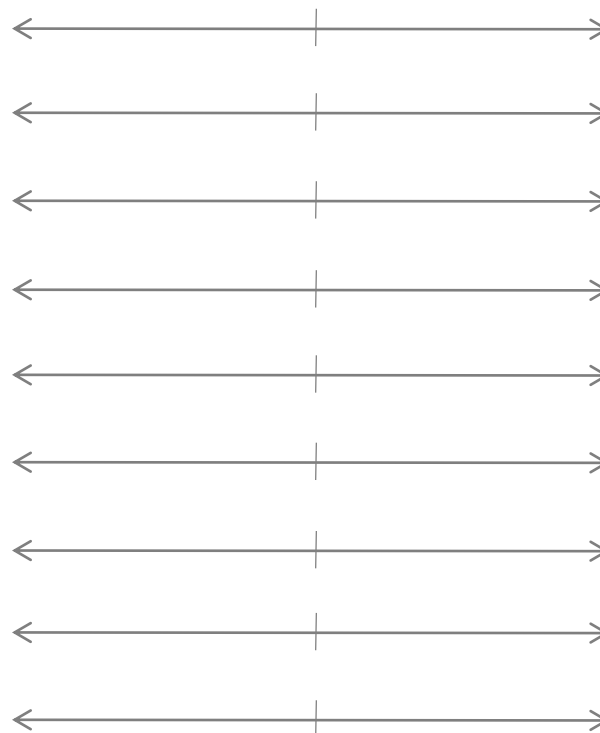
obiektywny

nieustępliwy

współzawodniczący

wymagający

skupiony na zadaniu



UCZUCIA

nieoficjalny

kieruje się wartościami

sentymentalny

zaangażowany

subiektywny

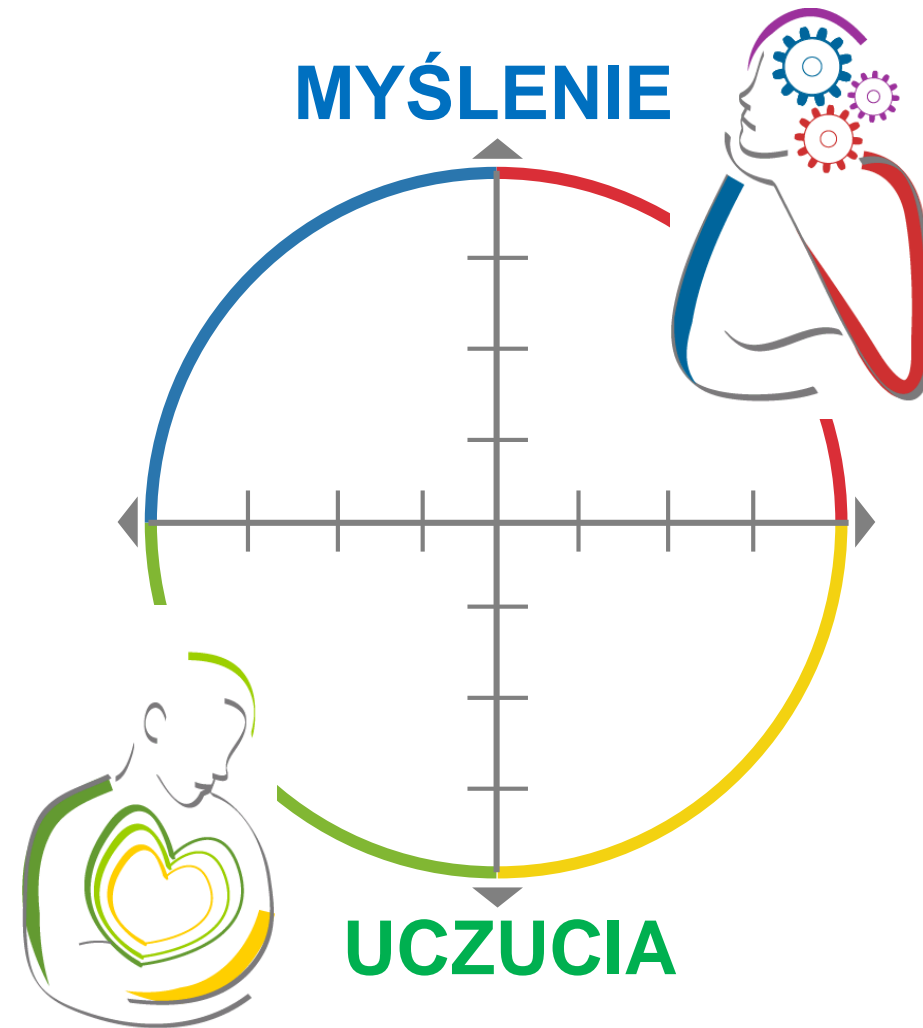
pojednawczy

współpracujący

wyrozumiały

skupiony na ludziach

Funkcje racjonalne na kole





Co widzisz?

eksperyment

- Opisz obraz.
- Żadnych pytań.
- Masz 20 s.

Funkcje irracjonalne (postrzegające)

DOZNANIA

dostrzega szczegóły



zainteresowany



teraźniejszością



realistyczny



konsekwentny



zdroworozsądkowy



praktyczny



precyzuje



przedstawia fakty



metodyczny

INTUICJA

dostrzega całość

zainteresowany

przyszłością

o bujnej wyobraźni

nieszablonowy

marzycielski

teoretyzujący

generalizuje

tworzy abstrakcje

spontaniczny

Funkcje irracjonalne (postrzegające)

- **Typy doznaniowe**

opisują kolory, kształty, koncentrują się na szczegółach, na tym czego tu i teraz mogą doświadczyć.

- **Typy intuicyjne**

koncentrują się na znaczeniu doświadczenia, widzą ogólny kontekst sytuacji, relacje i atmosferę.

Preferencje a energie kolorystyczne

Chłodny Niebieski

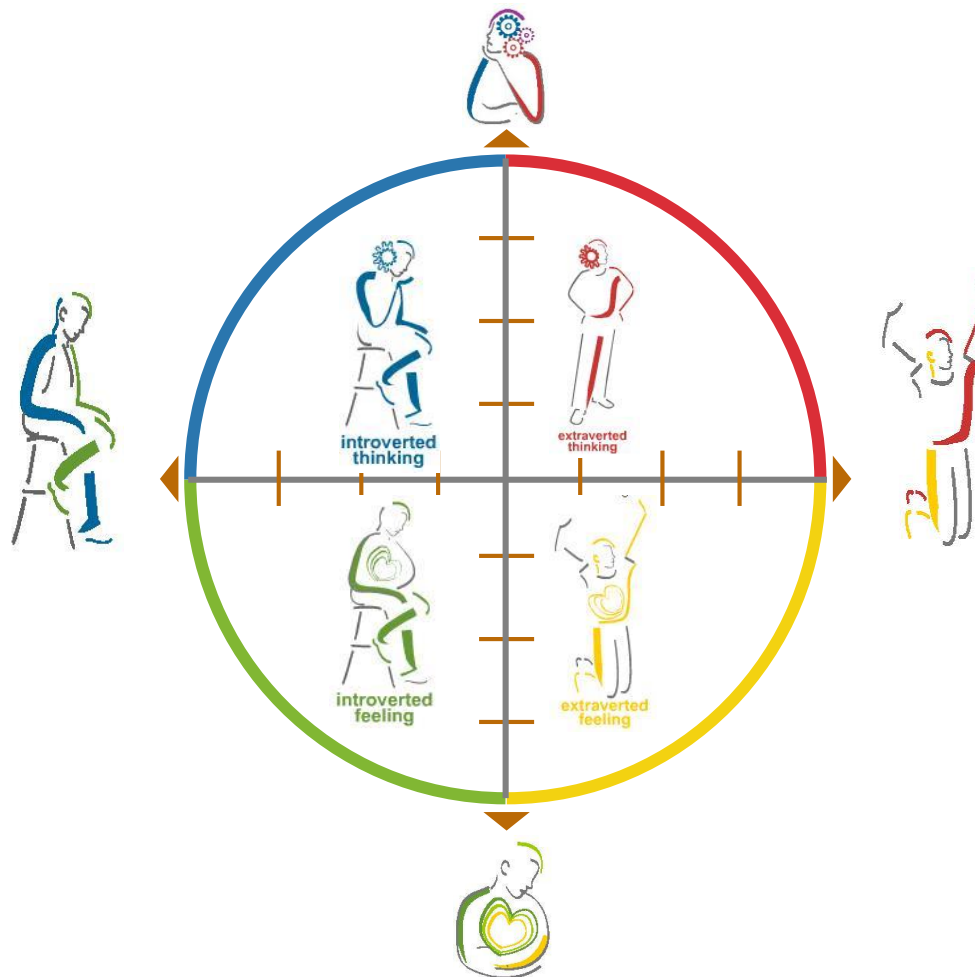
Introwersja i Myślenie

Dokładność i dążenie do obiektywizmu, koncentracja na procesach i szczegółach.

Kojący Zielony

Introwersja i Uczucia

Cierpliwość, refleksja, harmonia, orientacja na budowanie relacji indywidualnych.



Ognisty Czerwony

Ekstrawersja i Myślenie

Wysoka aktywność oraz tempo działania, koncentracja na faktach i celach.

Słoneczny Żółty

Ekstrawersja i Uczucia

Potrzeba i łatwość nawiązywania kontaktów, orientacja na działanie i nowe projekty.

w dobrym nastroju

w kiepskim nastroju

DISC



DISC



DISC



DISC



DISC



DISC



DISC



DISC



Energia czerwona - D

Mocne strony:

- Łatwo podejmuje decyzje
- Stanowczy, odważny
- Lubi konkurować, lubi wyzwania
- Niezależny, pewny siebie
- Skoncentrowany na wyniku, wymagający



Energia czerwona - D

Zagrożenia:

- Przytłaczający
- Nadużywa władzy
- Agresywny, bez ogródek
- Skoncentrowany na sobie

Pod presją – niewzruszony
Obawa – utrata kontroli



Energia żółta - I

Mocne strony:

- Towarzyski
- Lubi rozmawiać, otwarty
- Pełen entuzjazmu i energii
- Przekonywujący



Energia żółta - I

Zagrożenia:

- Krzykliwy
- Traci poczucie czasu
- Nieostrożny, niedyskretny
- Pobudliwy, postępuje pochopnie

Pod presją – niezorganizowany

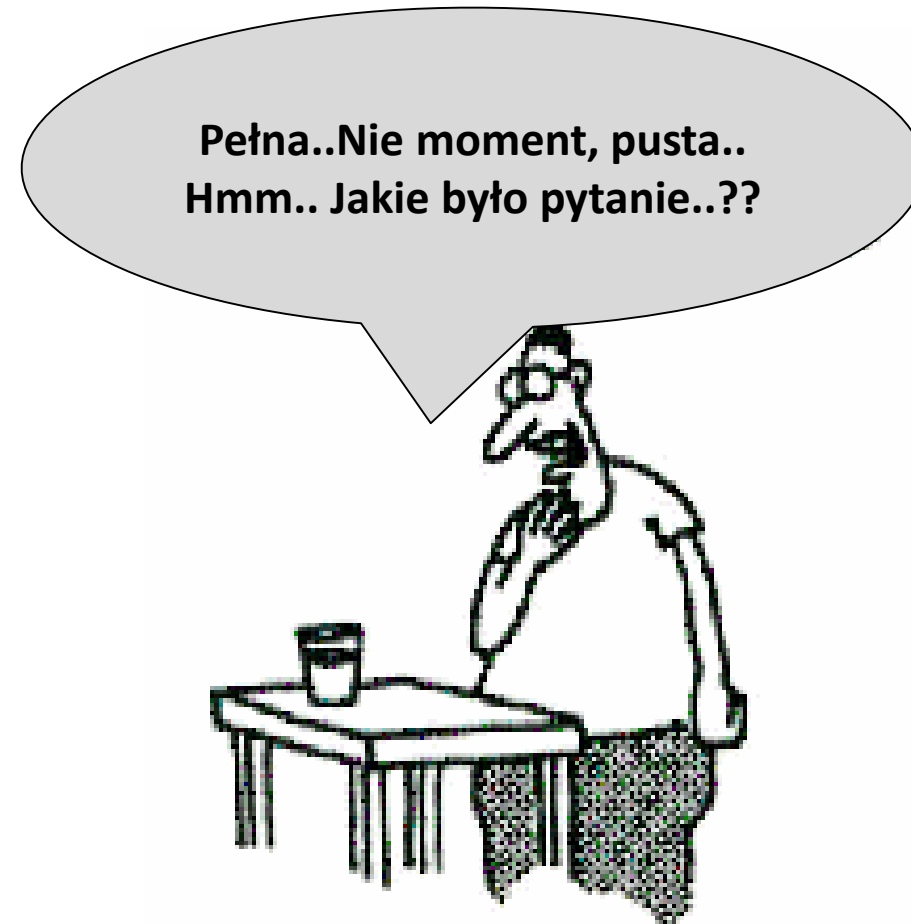
Obawa – odrzucenie przez otoczenie



Energia zielona - S

Mocne strony:

- Spokojny, opanowany
- Ostrożny, cierpliwy
- Dobry słuchacz, skromny
- Wzbudza zaufanie



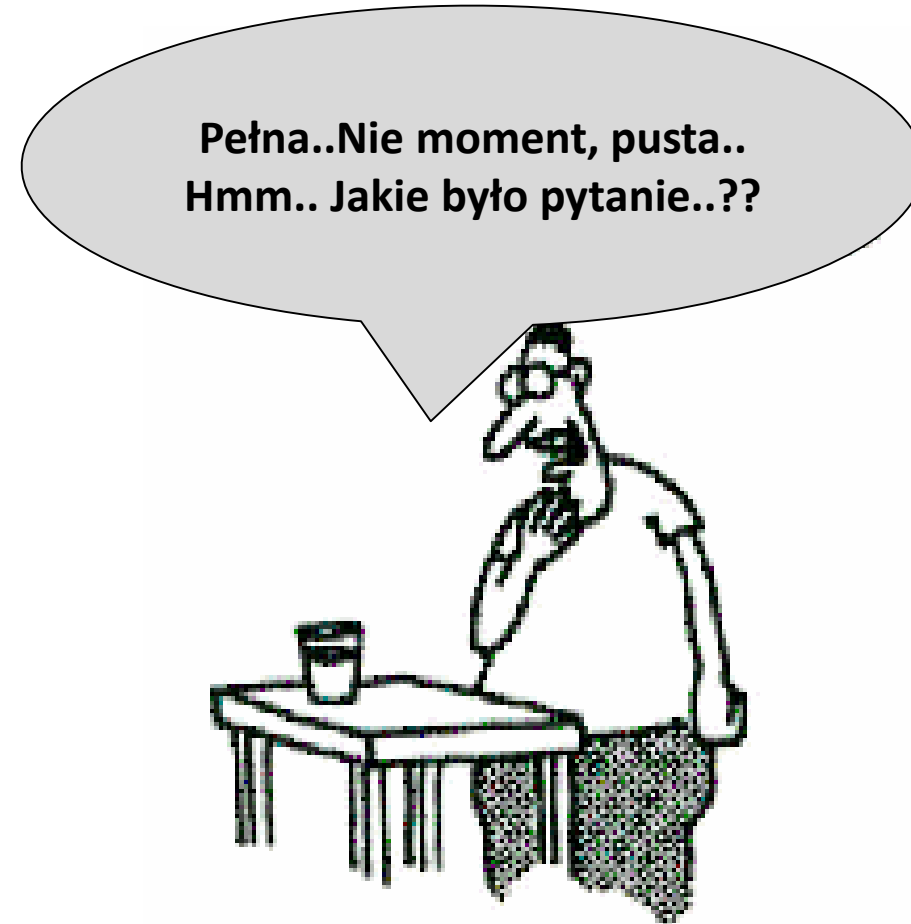
Energia zielona - S

Zagrożenia:

- Uparty
- Unika zmian
- Nie wyraża opinii
- Opiera się nowym pomysłom

Pod presją – zbyt ustępliwy

Obawa – utrata stabilizacji



Energia niebieska - C

Mocne strony:

- Dokładny
- Przestrzega zasad
- Logiczny, ostrożny
- Formalny, zdyscyplinowany



Energia niebieska - C

Zagrożenia:

- Unika towarzyskości
- Nie wyraża opinii
- Utyka w szczegółach
- Nie podejmuje ryzyka

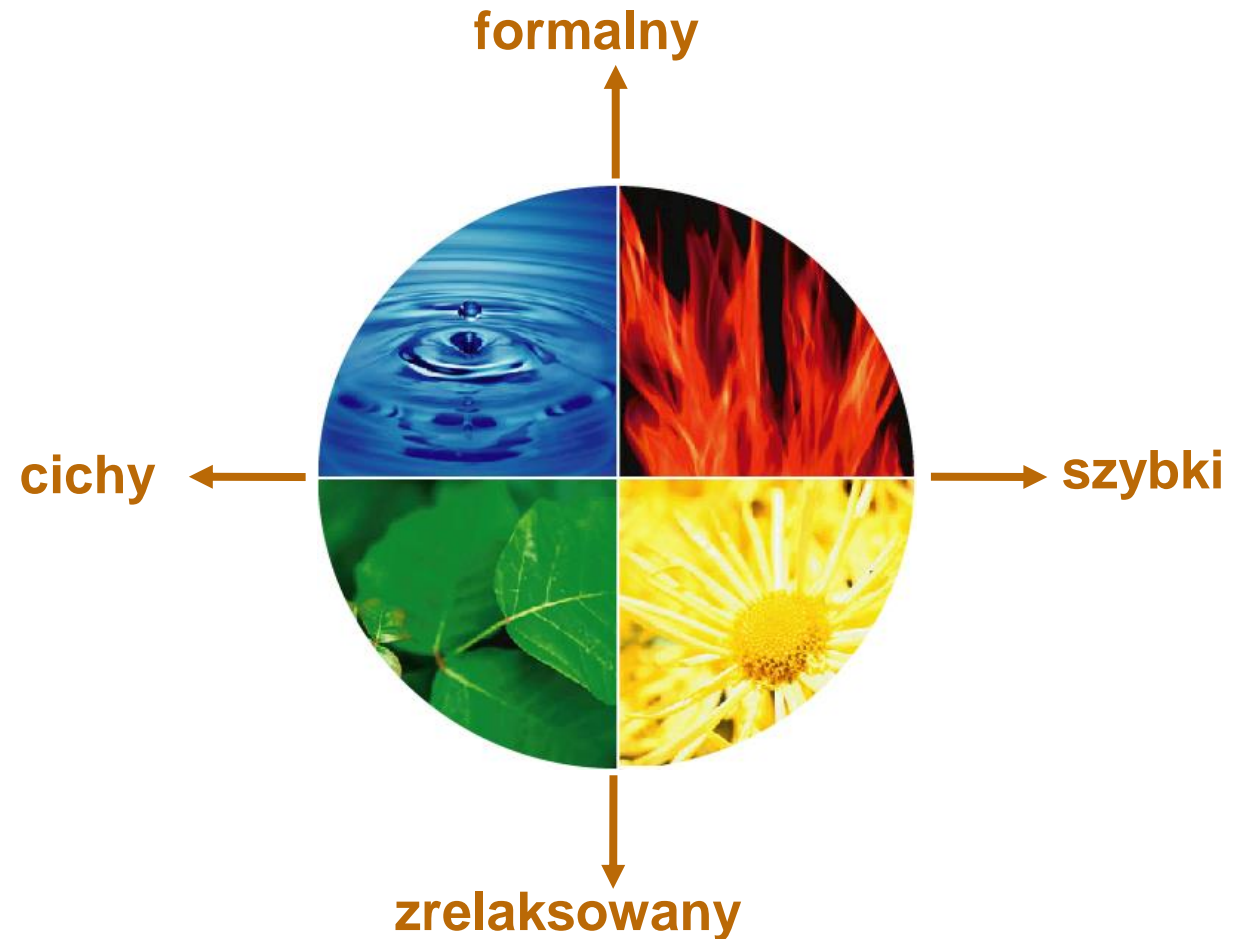
Pod presją – przesadnie krytyczny
Obawa – krytyka własnej pracy



Rozpoznawanie energii kolorystycznych

Zwróć uwagę na:

- Mowa ciała
- Sposób wypowiedzania się
- Interakcje
- Środowisko pracy



ćwiczenie: obserwuj i słuchaj!



ćwiczenie: obserwuj i słuchaj!

TVP 1
19.01.2012



ćwiczenie: obserwuj i słuchaj!

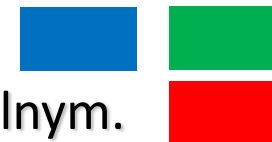


ćwiczenie: obserwuj i słuchaj!



Rozpoznawanie stylów komunikacyjnych

Marek jest trochę nieśmiały i cichy, lecz jest bardzo zdecydowanym menedżerem regionalnym.



Ceni uczciwego i uprzejmego przełożonego.



Odnosi sukcesy.



Nie lubi uczestniczyć w publicznych spotkaniach, czy promocjach sprzedaży, szczególnie jeśli musiałby spotykać nowych ludzi w nowych miejscach.



Z wykształcenia jest technikiem elektronikiem.



Jest najszczęśliwszy, kiedy może zarządzać po swojemu swoim regionem.



Uwielbia kreować nowe rozwiązania i inspirować nimi innych



Może potrzebować wsparcia w czasie zmian.



Lubi wyzwanie, jakie daje mu ta praca.



Chłodny Niebieski: podejście i komunikowanie się

Zdecydowanie tak...

bądź wnikliwy i dobrze przygotowany
przedstawiaj sprawy na piśmie
pozwól mi rozważyć szczegóły



Zdecydowanie nie...

podchodź zbyt blisko ani nie dotykaj
lekceważ ważnych kwestii
zmieniaj mojego sposobu działania

Kojący Zielony: podejście i komunikowanie się

Zdecydowanie tak...

Bądź cierpliwy i wspierający
Zwolnij i dostosuj się do
mojego tempa
Proś o opinie i daj czas na
odpowieź.



Zdecydowanie nie...

Wykorzystuj mojej dobroci
Ponaglaj do podejmowania
decyzji
Zaskakuj w ostatniej chwili

Słoneczny Żółty: podejście i komunikowanie się

Zdecydowanie nie...

Zanudzaj mnie detalami
Wiąż mnie rutyną
Wymagaj abym pracował w samotności



Zdecydowanie tak...

Bądź przyjacielski i towarzyski
Bądź entuzjastyczny i wesoły
Bądź otwarty i elastyczny

Ognisty Czerwony: podejście i komunikowanie się

Zdecydowanie tak...

Bądź bezpośredni i
przechodź „do sedna”
Koncentruj się na celach i
efektach
Mów szybko, jasno, krótko



Zdecydowanie nie...

Wahaj się
Koncentruj się na uczuciach
Próbuj uzyskać przewagi

Wywieranie wpływu na osoby o dominującej energii niebieskiej

- Zwolnij, **dostosuj się do jego tempa** i pozwól mu skończyć to co ma do powiedzenia zanim przejdziesz do konkretów
- **Bądź bardziej formalny**
- **Bądź metodyczny** i dbaj o strukturę
- Swoje słowa **poprzyj dowodami**
- Pokaż swoją **wiedzę**
- Zadawaj pytania sondujące, aby naświetlić wątpliwości
- Przedstaw logiczne **alternatywy**
- Pamiętaj o **szczegółach, faktach i liczbach**
- **Przygotuj się dobrze**, zanalizuj wszystkie punkty widzenia i nie pozwól, aby jego szczegółowe pytania wybiły Cię z rytmu.



Wywieranie wpływu na osoby o dominującej energii zielonej

- **Dostosuj się do jego tempa** i bądź gotów podzielić się informacją o sobie
- Bądź bardziej otwarty
- Okaż osobiste zainteresowanie
- Pytaj go o zdanie
- Uważnie słuchaj
- **Poproś o feedback**
- Podkreśl **korzyści dla ludzi**
- **Nie naciskaj**, upewnij się, że odkryłeś wszystkie wątpliwości
- Pokaż korzyści dla ludzi
- Poproś o decyzję **w delikatny i przyjacielski sposób**
- Skup się na korzyściach dla innych ludzi
- Potwierdź szczegóły na piśmie
- Aktywnie słuchaj, **pokaż, że cenisz jego opinię** i że czekasz na jego wskazówki czy możecie już przejść dalej w rozmowie.
- Okaż prawdziwą **troskę i zainteresowanie**



Wywieranie wpływu na osoby o dominującej energii żółtej

- Bądź towarzyski
- **Rozmawiaj o nim**
- Nie podawaj zbyt wielu szczegółów
- Skoncentruj się na korzyściach
- **Podawaj barwne przykłady**

- Zadawaj pytania, aby w odpowiedziach **mógł wyrażać siebie**
- Oferuj **nowe inicjatywy**, twórz specjalne umowy, wyjątkowe ustalenia
- **Mów jasno**, określ kierunek
- Skoncentruj się **na przyszłości**
- **Interesuj się nim**
- **Koncentruj się na ważnych, ogólnych** powodach, dla których powinien się zaangażować - musi wiedzieć, że gra jest warta świeczki



Wywieranie wpływu na osoby o dominującej energii czerwonej

- Bądź **bezpośredni** i pewny siebie
- **Nie owijaj w bawełnę**, nie wahaj się
- Uważaj na jego zniecierpliwienie
- **Nadążaj za jego tempem**, ale uważaj, aby nie przejść dalej bez odpowiedzi na faktycznie zadane pytanie
- Bądź dobrze zorganizowany i **operuj faktami**
- Odpowiedz na opór zadając **oparte na faktach i konkretach pytania**
- **Jasno przedstaw alternatywy**
- Jeśli to możliwe, zarekomenduj jakieś rozwiązanie
- Przedstaw opcje i określ prawdopodobieństwo ich sukcesu
- Upewnij się, że **realizujesz to co powinienesć**

- **Skup się na faktach**, nie na uczuciach
- Bądź gotów szybko pójść naprzód
- Zawsze bądź gotów do rekomendacji lub przedstawienia własnego punktu widzenia - **on ceni prostolinijnych ludzi**



Podsumowanie zajęć





Zajęcia 7

**UCZENIE OSÓB
DOROSŁYCH
I MŁODZIEŻY**

Moduł Kompetencje Społeczne

Zajęcia 7: Uczenie osób dorosłych i młodzieży

Celem zajęć jest

- zwiększenie skuteczności edukacyjnej,
- poznanie różnic między uczeniem się dzieci, młodzieży i osób dorosłych,
- poznanie uczenia z zastosowaniem cyklu Kolba.





PROGRAM

1. Wyzwania w uczeniu innych (część I)
2. Specyfika uczenia młodzieży i osób dorosłych.
3. Cykl Kolba.
4. Piramida poziomów uczenia Dilts'a.
5. Wyzwania w uczeniu innych (część II).

Autorefleksja – uczenie się

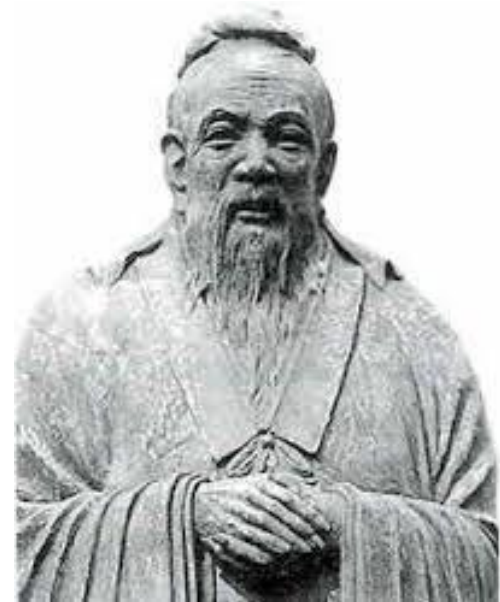
- Zastanów się:
 - czy jest co zupełnie nowego czego nauczyłaś/eś się w ciągu ostatniego pół roku (poza tym kursem)? Niech to będzie nowa umiejętność, wiedza, o której będziesz mógł opowiedzieć koledze za chwilę
 - Czy pamiętasz sytuację, w której próbowałaś/eś kogoś czegoś nauczyć ale to się nie udało?
- Praca w parach:
 - **Osoba A** opowiada o sytuacji, w której się czegoś nauczyła: **osoba B** dopytuje, starając się znaleźć odpowiedź na pytanie co pomogło się tego nauczyć? Czemu się tego czegoś nauczyłaś/eś?
 - **Osoba B** opowiada o sytuacji, w której próbowała kogoś czegoś nauczyć i to się nie udało; **osoba A** dopytuje, aby zrozumieć czemu się to nie udało? co najbardziej utrudniło naukę?

Co usłyszę, zapomnę.

Co zobaczę, zapamiętam.

Co zrobię, zrozumiem.

Konfucjusz



Różnice w uczeniu się dzieci i dorosłych

PEDAGOGIKA (dzieci)	ANDRAGOGIKA (dorośli)
Podporządkowanie woli nauczyciela.	Samodzielność osoby uczącej się.
Budowanie doświadczenia w wyniku nauki.	Odnoszenie do doświadczeń uczonych rzeczy.
Powód uczenia: ciekawość . Dzieci uczą się wszystkiego co ciekawe (nowe).	Powód uczenia: potrzeba . Dorośli uczą się tego, co uznają za potrzebne.
Motywacja: zewnątrzna . Uczą się, aby uzyskać aprobatę (i nagrody) od ważnych dla nich ludzi	Motywacja: wewnętrzna Uczą się, żeby lepiej radzić sobie z wyzwaniami życia prywatnego i zawodowego.

Uczenie dzieci

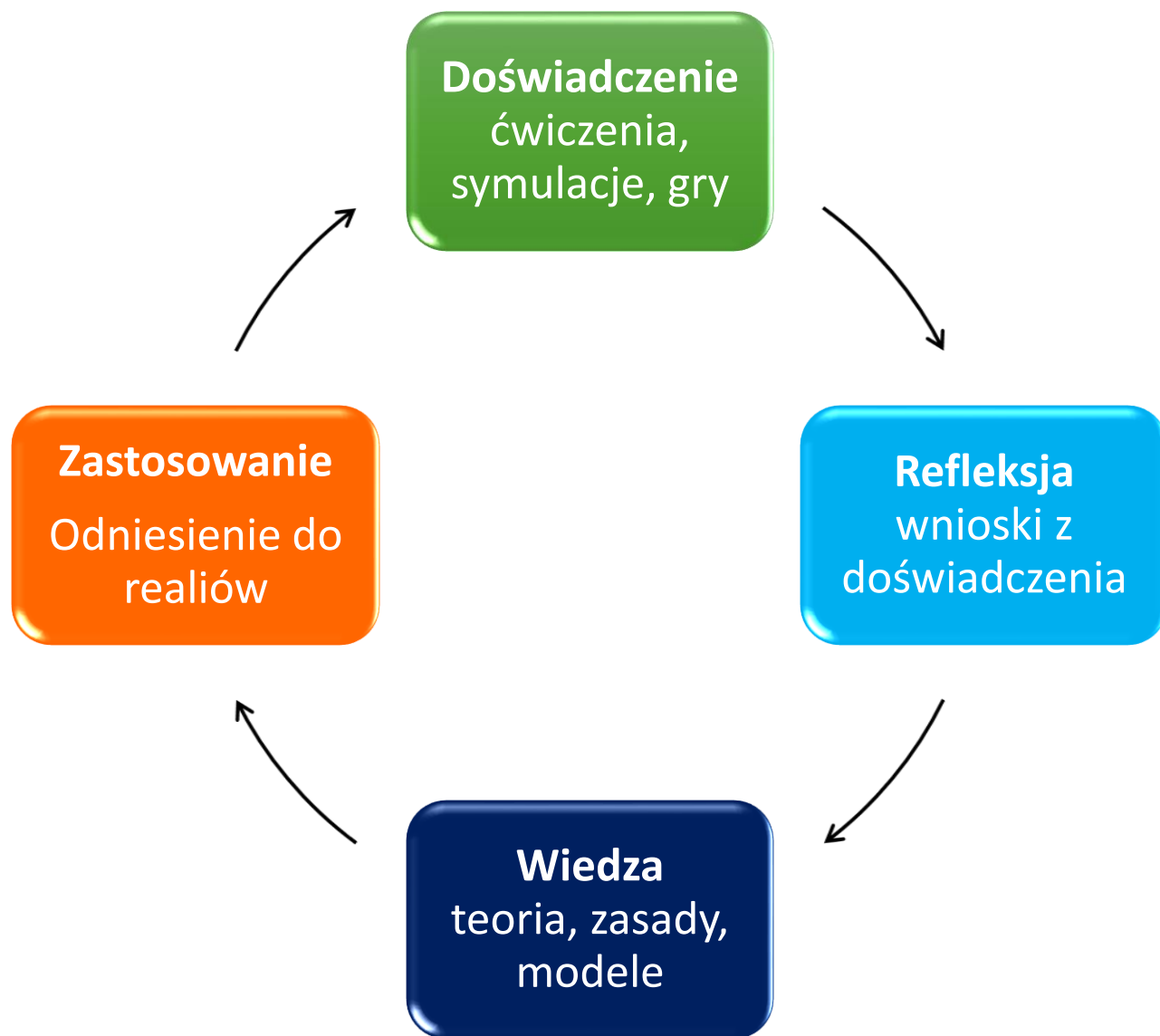
PEDAGOGIKA (dzieci)	WNIOSKI
Podporządkowanie woli nauczyciela.	Organizacja warunków , zadania, systematyczność
Budowanie doświadczenia w wyniku nauki.	Przedstawianie wiedzy w formie dostosowanej do poziomu percepcji i wiedzy. Budowanie pozytywnych doświadczeń (jako bazy do kolejnych)
Powód uczenia: ciekawość . Dzieci uczą się wszystkiego co ciekawe (nowe).	Nauka w formie zabawy. Zainteresowanie nowymi obszarami.
Motywacja: zewnątrzna . Uczą się, aby uzyskać aprobatę (i nagrody) od ważnych dla nich ludzi	System wzmacniania : zauważanie zaangażowania, docenianie postępów, okazywanie uznania i aprobaty

Uczenie młodzieży i dorosłych

ANDRAGOGIKA (dorośli)	WNIOSKI
Samodzielność osoby uczącej się.	Stwarzanie okazji, stymulowanie, pozostawianie wpływu. Dawanie okazji do decydowania nt. tego czego, kiedy i jak się uczy. Organizowanie praktycznych doświadczeń.
Odnoszenie do doświadczeń uczonych rzeczy.	Diagnoza „luki edukacyjnej”. Przedstawianie wiedzy w odwołaniu do posiadanej wiedzy. Wkomponowanie nowych treści do „starego obrazu” świata. Kluczowe jest utrwalanie wiedzy (powtórki!)
Powód uczenia: potrzeba. Dorośli uczą się tego, co uznają za potrzebne.	Dookreślenie, nazwanie lub wzbudzenie potrzeby. Odwoływanie się do potrzeb osoby uczącej się w trakcie procesu. Pokazywanie praktycznego zastosowania wiedzy.
Motywacja: wewnętrzna Uczą się, żeby lepiej radzić sobie z wyzwaniami życia prywatnego i zawodowego.	Wskazywanie korzyści. Pokazywanie potencjalnych powodów nauki, budowanie i wzmacnianie motywacji wewnętrznej. Zachęcanie i wskazywanie postępów pomaga wzmacniać motywację.

Cykl Kolba

- **Doświadczenie** – zapewnienie realnego przeżycia, zachęta do zrobienia czegoś, realne wykonanie lub symulacja, gra
- **Refleksja** – zebranie informacji o tym jak osoba działająca przeżywała sytuację, czego doświadczał, co jej odpowiadało, co było trudne itp.
- **Wiedza** – odwołanie do teorii, badań, modeli odnoszących się do uczonego zagadnienia, wsparcie się wiedzą teoretyczną
- **Zastosowanie** – jak praktycznie mogę wykorzystać tę wiedzę, kiedy i jak to zastosuję, planowanie wdrożenia



Piramida poziomów uczenia



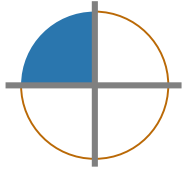
Narzędzia i metody uczenia

Wypiszmy wszystkie metody / narzędzia / sposoby uczenia - jakie przychodzą wam do głowy:

- Osoba mająca pomysł – mówi na głos daną metodę (np. „wykład”) i zapisuje ją pisakiem na karcie moderacyjnej.
- Kolejna chętna osoba zgłasza swój pomysł – i zapisuje go na karcie moderacyjnej...



Style uczenia się



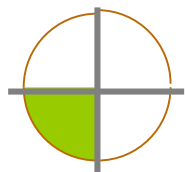
Chłodny Niebieski | Synteza

Uczenie się poprzez abstrakcyjną konceptualizację uważną obserwację i analizę.

Preferuje naukę poprzez wykorzystanie dostępnych dowodów i argumentów oraz tworzenie nowych teorii i modeli.



Style uczenia się



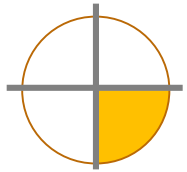
Kojący Zielony | Refleksja

Uczenie się poprzez gromadzenie informacji pochodzących z doświadczenia a następnie uważne ich przetwarzanie

Woli odkrywać źródła zdarzeń poprzez dociekanie rozważania i refleksję.



Style uczenia się



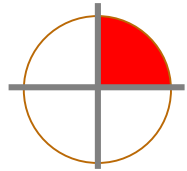
Słoneczny Żółty | Eksperymentowanie

Uczy się przebywając z innymi oraz chętnie uczestnicząc w grupowych przedsięwzięciach.

Woli mieć konkretne doświadczenia, które pozwolą mu eksperymentować w działaniu.



Style uczenia się



Ognisty Czerwony | Pragmatyzm

Uczy się poprzez praktyczne wykorzystanie teorii i koncepcji.

Lubi eksperymentować z nowymi pomysłami, aby znaleźć dla nich zastosowanie w praktyce.



Generalne zasady

- **Ewolucja zamiast rewolucji:** bazowanie na wiedzy podstawowej i rozwijanie jej (nabudowywanie)
- **Odwoływanie do doświadczeń** innych osób (ale podobnych im czyli np. innych beneficjentów)
- **Atmosfera akceptacji i otwartości** – sprzyja wymianie informacji, wątpliwości i zadawaniu pytań np. bez leku o ośmieszenie się
- Dawaj **możliwość zastosowania praktycznego** uczonych umiejętności. Podawaj realne przykłady
- **Nie zmuszaj do nauki.** Opisuj możliwości i warianty – pozwól decydować osobie, co jest dla niej ważne do opanowania na danym etapie
- **Stwarzaj „sytuacje edukacyjne”** - sytuacje w których można bezpośrednio wykorzystać, przećwiczyć omawiane zagadnienia

Podsumowanie zajęć





Zajęcia 8

SYTUACJE TRUDNE

Moduł Kompetencje Społeczne

Zajęcia 8: Sytuacje trudne

Celem modułu jest

- zwiększenie wiedzy na temat trudności, które mogą pojawić w procesie pomagania zarówno po stronie osoby wspierającej jak i klienta – oraz metod radzenia sobie z tymi trudnościami.
- rozumienie zjawiska oporu.





PROGRAM

1. Trudne sytuacje po stronie osoby pomagającej.
2. Rozumienie oporu – trudne sytuacje po stronie Klienta.
3. Trudne sytuacje interpersonalne.

Przykładowe sytuacje trudne

- Ćwiczenie:
Dobierzcie się w pary.

Podyskutujcie i wypiszcie: przykłady sytuacji trudnych w procesie pomagania z jakimi się zetknęliście”

czas: 7 minut

Po ćwiczeniu: trener notuje przykładowe kategorie sytuacji trudnych na FC



Sytuacje trudne związane z osobą pomagającą

Jak możemy przeciwdziałać w przykładowych sytuacjach:

- Osobiste trudności psychologiczne i życiowe rzutują na pracę
- Wchodzenie w sytuacje poza moim zakresem uprawnień
- Podejmowanie interwencji w sytuacjach poza zakresem wpływu
- Wypalenie zawodowe

Wypalenie zawodowe

Objawy:

- dystansowanie się od swoich klientów,
- unikanie bliskich relacji,
- objawy somatyczne: kłopoty ze snem, bóle brzucha, kręgosłupa, migreny

- z czasem: coraz więcej niechęci do kontaktu z klientami oraz wroga postawa wobec nich

Wypalenie zawodowe

Jak powstaje?

- **Grzech omnipotencji**, czyli nie pamiętanie o „zasadzie ograniczonego wpływu”. Każda osoba, która angażuje się w pracę na rzecz pomagania ludziom jest narażona na przecenianie swojego wpływu. Ważne, żeby mieć jasność swoich celów i możliwości wpływania na zmianę w drugim człowieku.
- **Brak higieny pracy.**
- **Brak urlopu.**

Jak przeciwdziałać?

- **Supervizja lub interwizja** koleżeńska pomagają w dostrzeżeniu sygnałów, gdy zagubiliśmy się w tym procesie.
- Jeśli doświadczasz obecnie trudnej sytuacji w swoim prywatnym życiu ważne żebyś zadbał **najpierw o siebie** (zasada maski tlenowej w samolocie, najpierw sami nakładamy, później osobie słabszej).
- Dbaj o **balans życiowy**: korzystaj ze wsparcia innych ludzi, miej odskocznnię od spraw zawodowych, oddychaj, zadbaj o ciało i ruch.

Sytuacje trudne związane z beneficjentem

- Podział związany z wpływem: sytuacje na które mamy wpływ vs sytuacje niezależne od nas.
- Opór – z perspektywy osoby pomagającej to najwyraźniejszy sygnał, że kierunek proponowanych zmian albo ich ilość lub tempo nie są akceptowane /rozumiane przez beneficjenta.
Może to być odpowiedź, że należy dostarczyć więcej informacji, zweryfikować gotowość i motywację do zmian itp

Opór psychologiczny

Mniej lub bardziej świadomie manifestowana niechęć do zmiany.

- **Psychoanaliza:** wewnętrzna siłę przeciwdziałającą postępowi (w psychoterapii) lub zmianie. Jest to widoczny przejaw mechanizmów obronnych, zapobiegający doświadczaniu uczuć nieprzyjemnych lub "zakazanych" np. nienawiści, poczucia winy. Przykładem oporu może być zapominanie o sesjach, niewypełnianie zaleceń lekarskich albo uporczywe milczenie
- **Terapia systemowa:** zjawisko wynikające z zakorzenionych mitów rodzinnych, a także nieprawidłowo ukształtowanych granic.

Opór psychologiczny i zjawiska pokrewne

- **Bierny opór:** zjawisko wynikające z obrony przed lękiem poprzez ekspresję tłumionej, nie wyrażanej wprost, agresji. Ten mechanizm obronny polega na wycofywaniu się z relacji oraz zachowaniach negatywistycznych wobec wymagań otoczenia. (torpedowanie działań prozdrowotnych)
- **Acting out /odreagowanie/:** niekontrolowana, nieadekwatna do bodźca reakcja rozładowująca nagromadzone napięcie, często destruktywna, bez uwzględnienia negatywnych konsekwencji społecznych czy osobistych (samokrzywdzenie, wybuchy złości, narkotyki)

5 rodzajów oporu wg Kottler'a

- **Opór typu I** wynikający z niezrozumienia. Ten rodzaju opór pojawia się więc na skutek **nieprawidłowej komunikacji** w relacji klient – pomagacz (*T: Jak to się stało, że trafiła Pani na terapię? P: Jak to jak? Przyjechałam samochodem, a wcześniej sprawdziłam, jak dojechać w internecie...*).
- **Opór typu II** polega na tym, że klient nie wywiązuje się z ustalonych w toku pracy zadań czy poleceń na skutek **braku wiedzy**. Klientka zapytana o to, co czuje w danej sytuacji, może odpowiedzieć „nie wiem”, nie dlatego, że nie chce powiedzieć, ale po prostu nie potrafi na tym etapie terapii nazwać swoich stanów emocjonalnych.
- **Opór typu III** to efekt **braku motywacji** klienta, wywodzący się z nieadekwatnych oczekiwań lub też z braku wiary we własne możliwości (*P: Po co to wszystko... i tak nigdy nic mi się nie uda*). Ten typ oporu może pojawić się także wówczas, gdy klient nie dostrzega żadnych korzyści z pracy z terapeutą (*P: To niczego nie zmieni, po co mam to Pani opowiadać. Nic mi to nie da*).
- **Opór typu IV** pojawiający się na skutek **lęku i poczucia winy**. Ten typ oporu jest tożsamy, według Kottlera, z psychoanalitycznym jego ujęciem i oznacza zatrzymanie terapii na skutek wydobycia trudnych dla pacjenta treści.
- **Opór typu V** wynika z tzw. **wtórnych efektów symptomów** klienta. Oznacza to, że klient dostrzega korzyści płynące z posiadania „objawu” i oporuje przeciwko zmianie czy życiu „bez objawu”. Korzyści, jakie posiada z utrzymywania się symptomu, to m.in.: powstrzymywanie się od podejmowania działań, unikanie odpowiedzialności (uzależniony klient może oporować przeciwko nazwaniu siebie alkoholikiem, ponieważ do tej pory spychał odpowiedzialność za swoje picie na innych: „Piłem, bo mam wredną żonę; piłem, bo miałem stresy w pracy; musiałem się napić, bo wszyscy pili” itp.) oraz utrzymywanie status quo (klient może wybrać dalsze picie z obawy przed koniecznością „życia na trzeźwo”, a co za tym idzie – dokonaniem całościowych zmian w swoim funkcjonowaniu).

5 kroków radzenia sobie z oporem wg. J. Enright'a

Według Johna Enrighta pomaganie bez oporu jest możliwe, gdy spełnione są następujące warunki:

- Klient chce pomocy z własnej woli.
- Klient wie, co jest celem pracy/pomagania.
- Klient jest świadomy tego, czy ten cel jest możliwy do osiągnięcia w procesie pomocy.
- Klient akceptuje doświadczenie i osobę pomagającą.
- Klient wie, że zmiana, której oczekuje, ma swoje konsekwencje.

Etap 1 – uznanie chęci uczestnictwa w procesie pomagania

- Przejście z postawy „muszę tu być” na „chcę tu być”/”decyduję się na bycie tu”.

Sprawdzamy motywację klienta oraz uznanie do bycia w kontakcie za swój własny wybór. „Co Pana/Panią tutaj sprowadza?”, „Jaki jest powód naszego spotkania?”

Z odpowiedzi na to pytanie dowiadujemy się o nastawieniu klienta, o tym, czy ktoś go przysłał, czy przyszedł z własnej woli. Np. odpowiedź typu: „*Żona kazała mi przyjść*”, „*Kurator powiedział, że muszę się zgłosić*” – nie świadczy o wzięciu odpowiedzialności za spotkanie.

Musimy tak pokierować rozmową, żeby klient uznał, że sam chce spotkania i że jest to dla niego na ten moment możliwie najlepsze rozwiązanie.

Etap 1 - przykład

T: Co Pana tutaj sprowadza?

K: Żona kazała mi tu przyjść.

T: A Pan uznał, że to dobry pomysł?

K: Nie wiem właściwie..., chciała, to przyszedłem.

T: Rozumiem więc, że z jakichś powodów zdecydował Pan, że to jest dla Pana właściwe miejsce?

K: Czy ja wiem, właściwie wolałbym robić teraz coś innego, nie wiem... oglądać mecz na przykład.

T: To dlaczego nie ogląda Pan teraz meczu?

K: Bo żona postawiła mi ultimatum, że jeśli nie podejmę terapii, to ona odejdzie, rozwiedzie się ze mną, a ja tego nie chcę.

T: Czyli w jakimś sensie ze wszystkich możliwych miejsc, w których mógłby Pan teraz być, to wydaje się być najlepsze?

K: No niby tak, nie mam wyjścia, muszę tu być.

T: To nieprawda, nie musi Pan tu być, może Pan w każdej chwili stąd wyjść..., ale skoro Pan tu jest, to w jakimś sensie uznał Pan, że na ten moment w Pana życiu bycie tutaj... jest najlepszym rozwiązaniem?

K: Właściwie to tak... może to jest całkiem dobry pomysł, żebym tutaj był. A w zasadzie to na czym to wszystko polega?

Etap 2 – jaka jest istota problemu?

- **Ukonkretnienie problemu zgłaszanego przez klienta**

Kluczowym pytaniem jest: w jaki sposób klient doświadcza zgłaszanej trudności jako problemu?

Pomaga to w określeniu właściwego obszaru problemowego, co niewątpliwie sprzyja motywacji klienta oraz daje szansę na powodzenie.

Etap 2 - przykład

T: Co jest dla Pana problemem?

K: To, że wieczorem piję alkohol.

T: W jaki sposób wieczorne picie alkoholu jest dla Pana problemem?

K: Właściwie to nie wiem... to bardziej żonie z tym trudno, złości się... a ja chciałbym inaczej sobie radzić z tymi stresami w pracy, ale nie potrafię...

T: Czyli to bardziej chodzi o trudności w radzeniu sobie ze stresem związanym z pańską pracą?

K: Tak! To właśnie o to chodzi. Od jakiegoś czasu kompletnie sobie nie radzę w pracy; tam muszę mieć nerwy na wodzy, wie Pani – wszystko pod kontrolą..., a potem wracam do domu i to samo... nie chcę zadręczać żony tymi wszystkimi sprawami z pracy... i boję się, że wybuchnę, że będzie konflikt albo, że zacznę płakać czy coś, a to głupio jakoś... i tak wypijam to piwo, żeby jakoś się wyciszyć, a może zagłuszyć.

T: Z tego, co Pan mówi, wynika, że ma Pan kłopot z wyrażaniem emocji, że czuje Pan, że musi je kontrolować, bo jak Pan je puści, to albo będzie wybuch, albo płacz, a słyszę, że się tego Pan obawia, a może nawet wstydzi?

K: Dokładnie tak jest; ja nie umiem wyrażać emocji, chciałbym się tego nauczyć; właściwie to nawet nie umiem nazywać uczuć, czasem mam problem ze zrozumieniem tego, co ja właściwie czuję...

Etap 3 – czy cel jest możliwy do osiągnięcia?

- **Uniknięcie późniejszego podważania sensowności działań**

W tym miejscu zawierania kontraktu, klient powinien subiektywnie ocenić, czy stan pożądany jest możliwy do osiągnięcia.

Istotne jest samo wewnętrzne przekonanie, że cel da się zrealizować. W przeciwnym wypadku praca nad nim będzie nieefektywna.

Etap 4 – zaakceptowanie osoby terapeuty/pomagacza

- **Weryfikacja zgody na pracę z nami „takimi, jacy jesteśmy”**

Zgoda klienta na pracę z osobą wspierającą „taką, jaką ona jest” pozwala uniknąć oporu w dalszych etapach terapii/pomocy.

Pozwala także ponazywać różne lęki czy wątpliwości klienta, które mogą być ściśle związane z osobą pomagacza (wiek, płeć, doświadczenie życiowe).

Etap 5 – badanie konkurencyjnych motywów

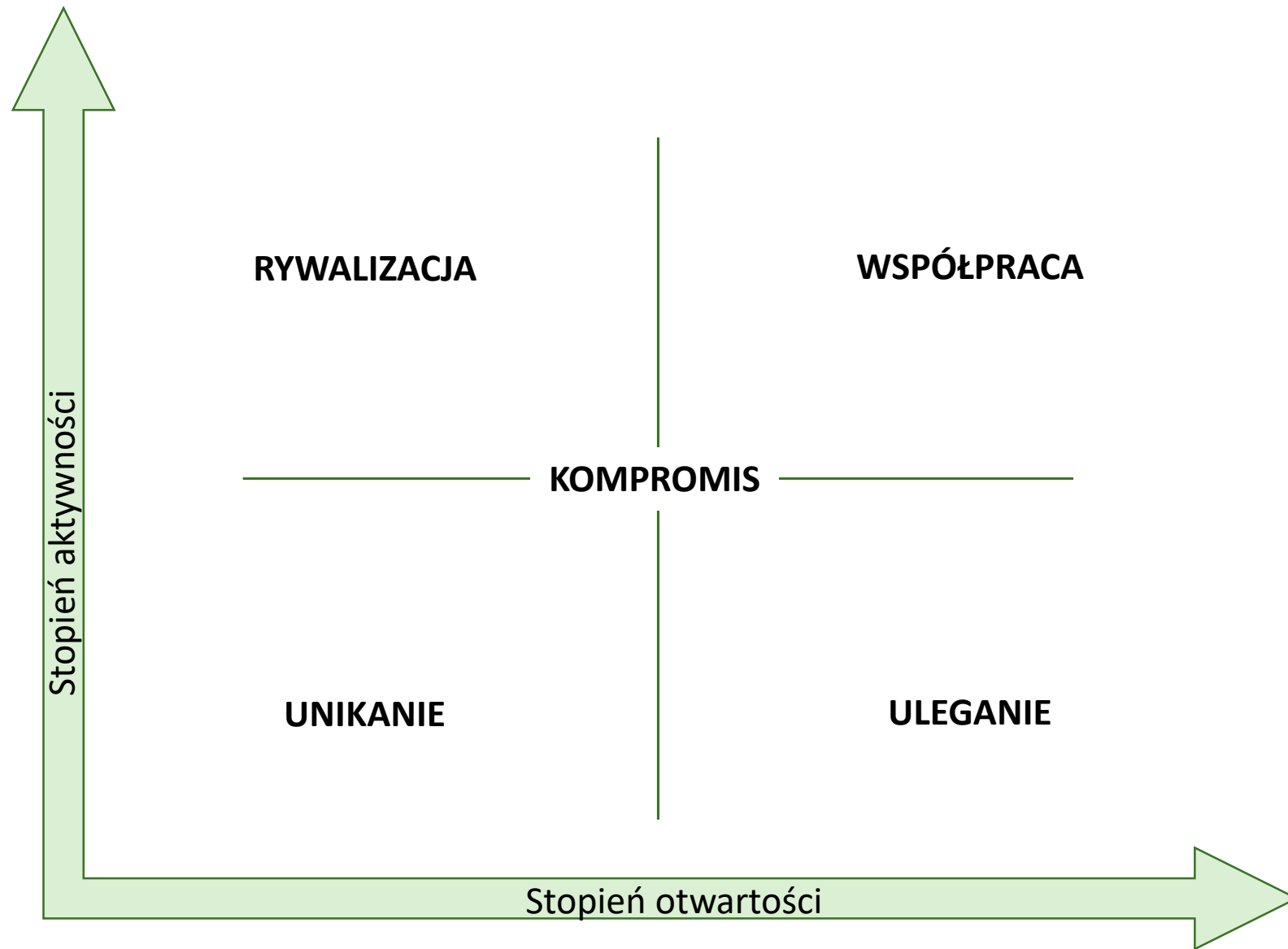
- **Identyfikacja wtórnych korzyści z problemu/sytuacji.**

Spełnienie tego warunku polega na uświadomieniu klientowi konsekwencji „życia bez objawu”, a tym samym zidentyfikowaniu zysków, jakie posiada on z utrzymywania się danej trudności czy problemu. Warto więc w takiej sytuacji zbadać, co daje pacjentowi posiadanie problemu, jakie plusy „ma” z niego.

Postępowanie „jak zwykle” daje ulgę i klient ma mniej frustracji niż próbowanie nowych rozwiązań. Warto o tym rozmawiać i brać pod uwagę w czasie wdrażania nowych sposobów funkcjonowania.

Style reagowania w konflikcie.

- Napiszcie na kartce przykładową wypowiedź, która była dla Ciebie trudna (np.: atak, oskarżenie, pytanie). Coś co „wybiło Cię z butów” i nie bardzo wiedziałeś jak się zachować.
- Przekaż swoją kartkę z „trudnym tekstem” osobie siedzącej po Twojej lewej stronie.
- Napisz na kartce odpowiedź, na tekst który otrzymałeś. Zareaguj zgodnie z pierwszą swoją intuicją, myślą.
- Wypełnijcie test Thomasa-Killmana nt. stylów reagowania w sytuacjach konfliktowych



- Praca w podziale na 3 zespoły.

Struktura interwizji

- Przedstawienie trudnej sytuacji w formie pytania.
- Czas na pytania o kontekst i działania ze strony grupy.
- Czas na interpretacje, hipotezy i rady.
- Podsumowanie przez osobę zgłaszającą „co z tego biorę”.



Podsumowanie zajęć



Zajęcia 9

REKRUTACJA

Moduł Kompetencje Społeczne

Zajęcia 9: Rekrutacja

Celem zajęć jest

- usystematyzowanie wiedzy w obszarze efektywnego poszukiwania pracy,
- jak uczyć i wspierać swoich podopiecznych w skutecznym poszukiwaniu pracy.
- poznanie oczekiwań pracodawców,
- sposoby tworzenia przekonujących dokumentów rekrutacyjnych oraz sposoby przygotowywania się i uczestniczenia w rozmowach rekrutacyjnych.





PROGRAM

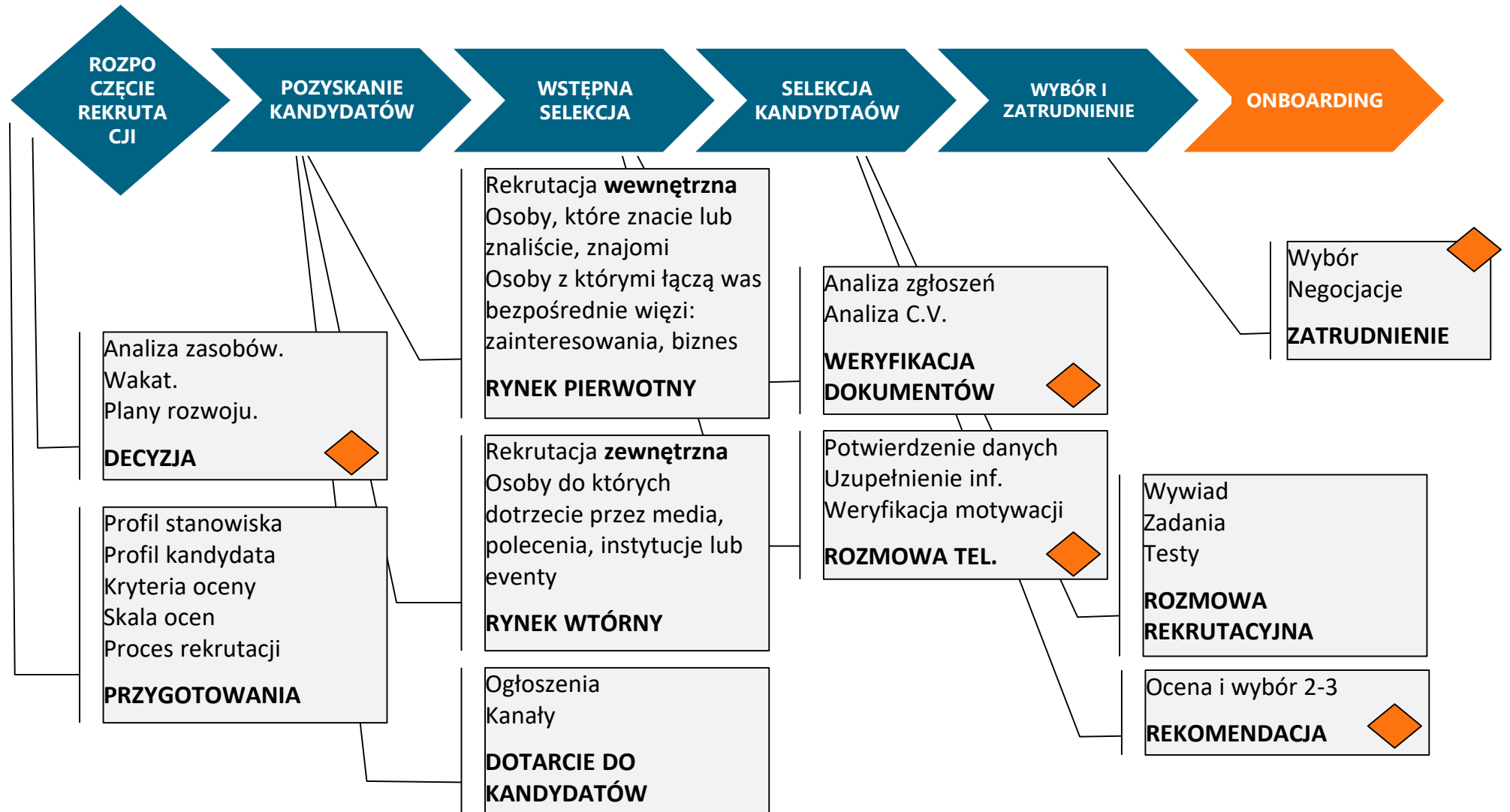
1. Dobre dokumenty rekrutacyjne, czyli jakie?
2. Analiza C.V.
3. Przygotowanie do rozmowy rekrutacyjnej - dlaczego szczerść popłaca?
4. Jak wspierać podopiecznych w przygotowaniach.

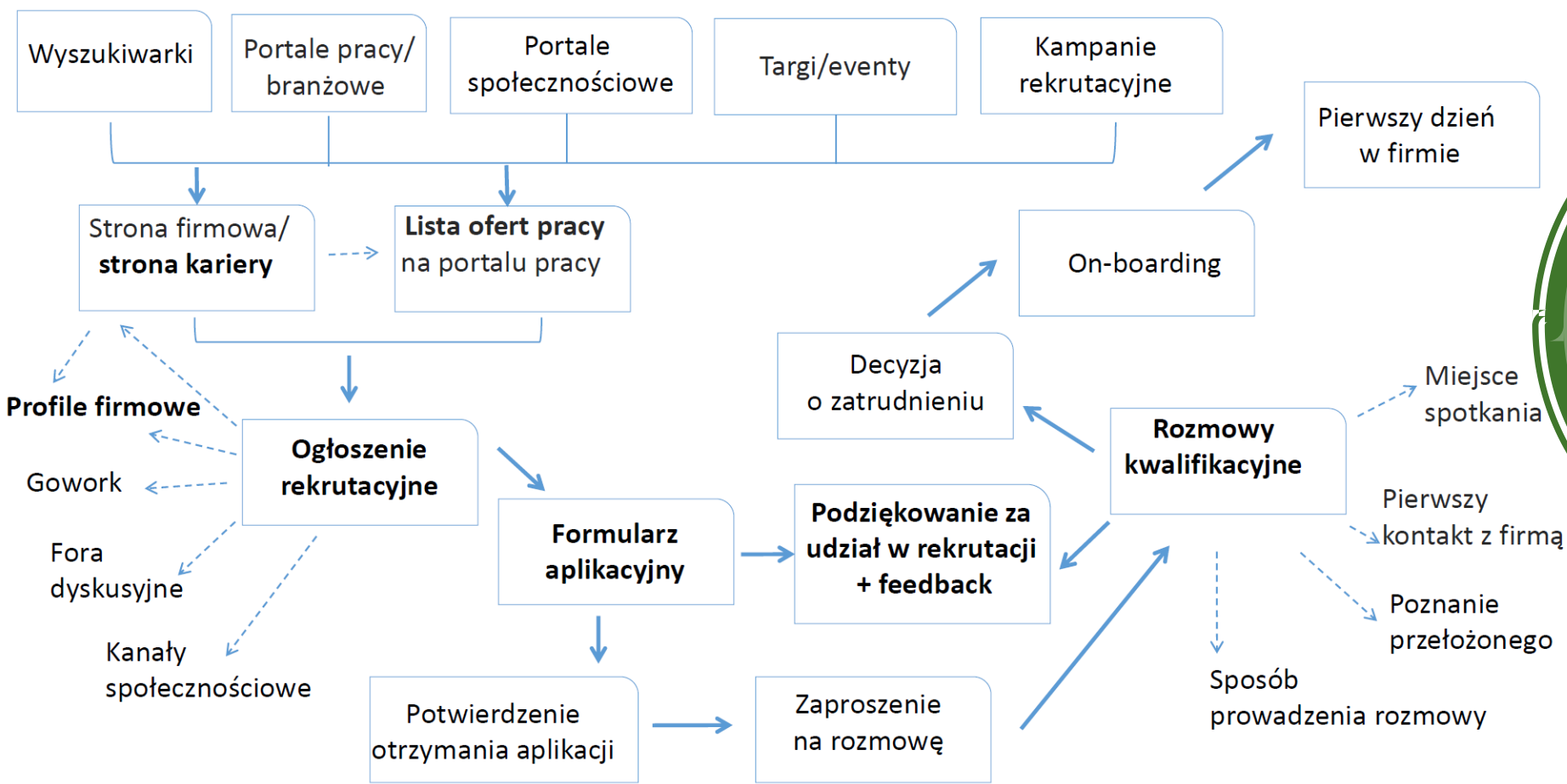
Niech podniesie rękę każdy kto...

- Napisał kiedyś swoje C.V.
- Napisał kiedyś List Motywacyjny.
- Wysyłał kiedyś swoje C.V.
- Otrzymał jakąś pracę dzięki „poleceniu” przez osobę znajomą.
- Był kiedyś na rozmowie rekrutacyjnej.
- Przygotowywał się jakoś do rozmowy rekrutacyjnej




Przykładowy „klasyczny” proces rekrutacji





Nowocześnie szy proces rekrutacji



**Innowacyjny
proces
rekrutacji**

- W jaki sposób Asystent może wspierać w poszukiwaniu pracy?
- Praca w parach:
napiszcie po minimum 3 przykładowe pytania padające na rozmowie rekrutacyjnej.



Jak zwiększyć prawdopodobieństwo znalezienia pracy?

- Motywowanie do aktywnego działania i niezrażania się porażkami.
- **Dookreślenie doświadczeń, umiejętności i mocnych stron – oraz obszaru poszukiwania** (branża, zajęcia).
- Wsparcie w analizie ogłoszeń i **przygotowaniu C.V.**
- **Wsparcie techniczne:** poszukiwanie informacji o firmie, edycja dokumentacji.
- Wsparcie w przygotowaniu do rozmowy rekrutacyjnej - **symulacja rozmowy.**
- Uświadamianie zasad: adekwatny ubiór, punktualność, podstawowa wiedza o potencjalnym pracodawcy.



Dookreślenie obszaru poszukiwań

- Analiza wiedzy i umiejętności.
 - Posiadane wykształcenie
 - Mocne strony wynikające z doświadczeń zawodowych „co robił dobrze”?
 - Mocne strony wynikające z umiejętności: „co robi najlepiej”?
 - Wypisanie zainteresowań i rzeczy które lubi robić.
- Analiza dotychczasowych miejsc pracy
 - Gdzie pracował najdłużej?
 - Co było fajnego w tej pracy i co mu się podobało? Co mu się podobało na innych stanowiskach?
 - Co mu przeszkadzało w tej pracy? Co mu przeszkadzało na innych stanowiskach?
 - Dlaczego zmienił/stracił pracę?
- Pytania „o cud”?
 - Gdyby wszystko było możliwe, to uwzględniając jego doświadczenia i umiejętności: jaka praca byłaby dla niego idealna?

Jak zwiększyć prawdopodobieństwo znalezienia pracy?

DOPASOWANIE

- Kim jest pracodawca, jakie wartości i styl działania promuje? Kogo szuka pracodawca? Jakie obowiązki będę wykonywał? Co może być najważniejsze na danym stanowisku? Czego szuka i co może cenić pracodawca? **Zdobycie wiedzy o pracodawcy, przygotowanie 1-2 pytań do pracodawcy**

PIERWSZE WRAŻENIE

- Wygląd adekwatny do sytuacji. Zachowanie spójne z opisem w C.V. Pewność, naturalność i uczciwość. **Przemyślenie doświadczeń w obszarze merytorycznym.**

ZAINTERESOWANIE

- Odpowiadanie na pytania: konkretnie, z podaniem przykładów, faktów i liczb.
- Pokazanie swoich „mocnych” cech. **Przygotowanie: nazwanie mocnych i słabych cech osobowościowych.**

PODJĘCIE DECYZJI

- Pokazanie zaangażowania i motywacji. Jasna informacja o gotowości czasowej do rozpoczęcia pracy. **Przemyślenie obszaru motywacyjnego - dlaczego zależy mi na tej pracy?**

Lepsze C.V.

- praca w 4 osobowych zespołach
- omówienie i zapisanie na FC algorytmu postępowania w sytuacji:

„Widzisz interesujące Cię ogłoszenie...

- co robić krok po kroku by przygotować C.V maksymalizujące szansę na otrzymanie zaproszenia na rozmowę?”

Kroki przygotowania dobrego C.V.

- Właściwe rozumienie oczekiwań pracodawcy – analiza ogłoszenia
- Zapoznanie się ze specyfiką pracodawcy: strona www / opinie w Internecie
- Analiza własnych doświadczeń, mocnych stron i predyspozycji
- Przygotowanie/modyfikacja C.V. – wyeksponowanie mocnych stron istotnych dla potencjalnego pracodawcy

Jakie elementy powinno zawierać C.V?

- Imię i nazwisko
- Adres zamieszkania, dane kontaktowe, telefon i mail
- Data urodzenia
- Zdjęcie (adekwatne)
- Wykształcenie (wraz z datami)
- Doświadczenie zawodowe (wraz z datami, ciągłość historyczna)
- Dodatkowe szkolenia/kursy (wraz z datami)
- Dodatkowe umiejętności
- Sukcesy
- Zainteresowania

Schemat rozmowy rekrutacyjnej

- przedstawienie
- pytania „biograficzne” związane z C.V.
 - ostatnia praca
 - ostatnia stanowisko zbliżone do tego na jakie się aplikuje
 - Daty i czas trwania zatrudnienia
 - Powody zmian pracy
- pytania „o dowody” czyli behawioralne
 - analiza cech osobowościowych - miękkich
- analiza motywacji
- mini zadania, symulacje i testy

Jak dobrze przeprowadzić symulację?

- Zaproszenie Klienta do takiej formy pracy.
 - Wyjaśnienie celu.
 - Wyjaśnienie przebiegu.
 - Ramy czasowe: ile potrwa dana symulacja?
 - Zasady przerywania: „trener” może w każdej chwili poprosić o „stop – klatkę” aby skomentować działanie, wzmocnić szczególnie dobre zachowanie, skorygować na bieżąco błędy.
 - Odpowiedź na pytania i wątpliwości (np. że to „sztuczna sytuacja”)
- Wprowadzenie w rolę: kto kim jest i na czym polega zadanie?
- Przeprowadzenie symulacji
- Omówienie symulacji
 - Poproszenie osoby „uczącej się” o samoocenę i refleksje
 - Informacja zwrotna od „trenera”
 - Ustalenia „co dalej”?

Symulowana rozmowa rekrutacyjna

- Praca w czwórkach:
 - osoba trenująca gra Asystenta wcielającego się w „rekrutera”.
 - Druga osoba wciela się w Klienta (Klient dostaje instrukcja od trenera).
 - Pozostałe dwie osoby: obserwatorzy.
- Zadanie
 - **Zaproś** Klienta do odegrania „symulacji”.
 - **Poprowadź** symulowaną rozmowę rekrutacyjną. Zbadaj przygotowanie merytoryczne oraz obszar motywacji i zaangażowania.
 - Po scenie: **udziel informacji zwrotnej** Klientowi na temat jego sposobu prowadzenia rozmowy
 - Na zakończenie: klient oraz dwaj obserwatorzy omawiają z „Asystentem” swoje obserwacje

Podsumowanie zajęć



**Materiały zostały przygotowane 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.