



Materiały Szkoleniowe  
Moduł Kompetencje Społeczne

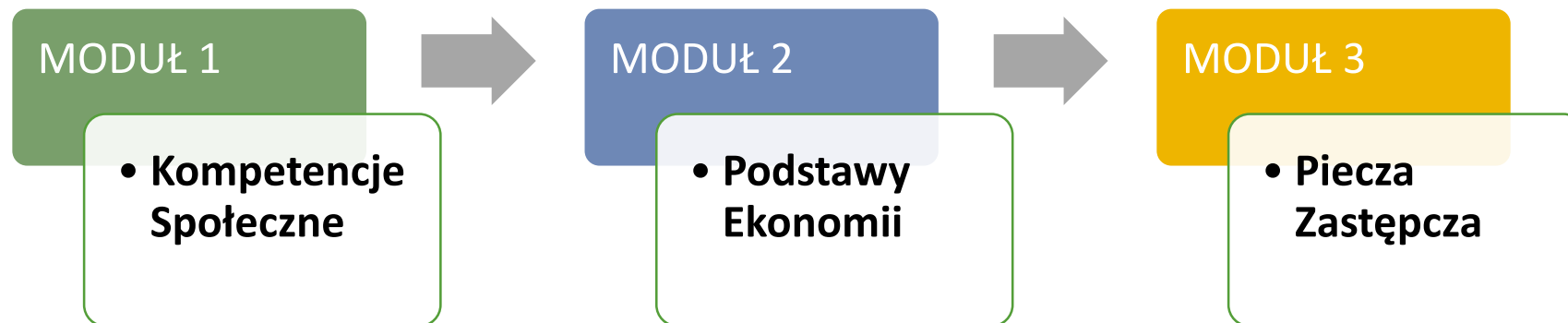
## Usamodzielnieni finansowo - szkolenia dla osób działających na rzecz dzieci w pieczy zastępczej oraz ich rodzin biologicznych.

Grupa: Wolontariusze (seniorzy)

# 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.

# Case Study – „telefon zaufania”

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







# Podmiotowość relacji

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

Henry Ford.



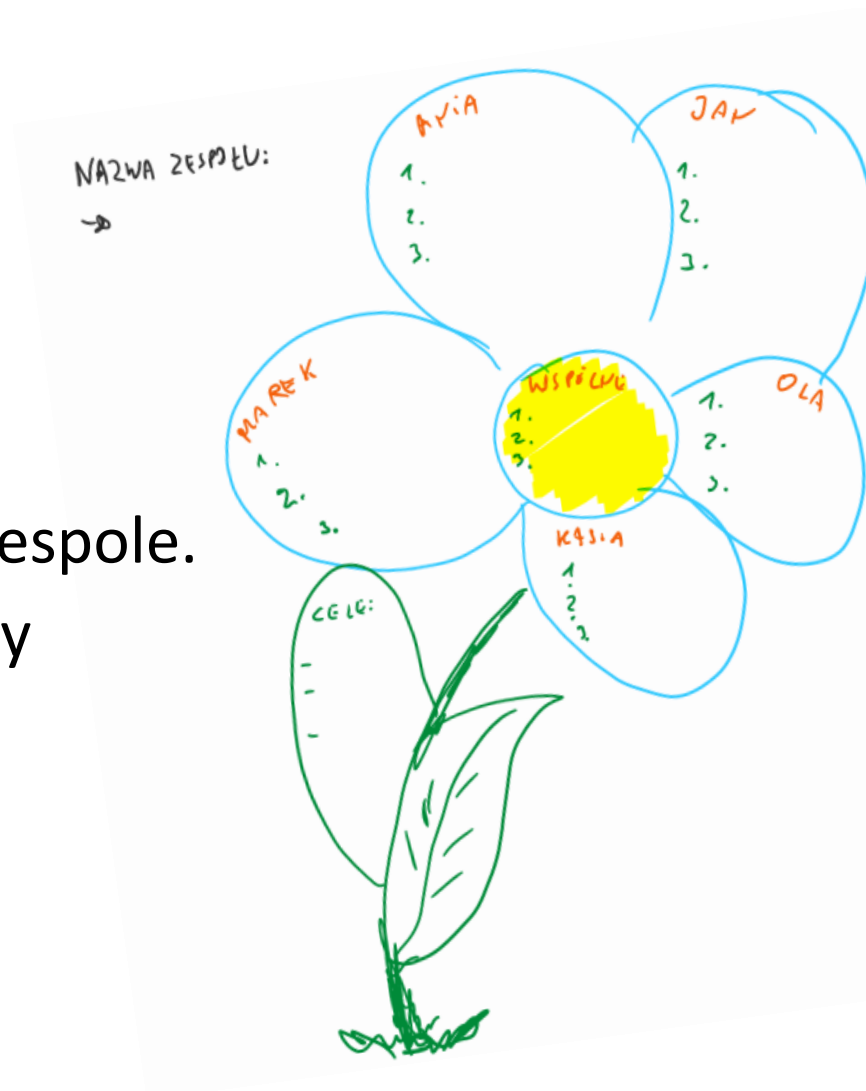
# „Kwiatek”

## 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



# Cele indywidualne

- Omówcie swoje cele indywidualne w zespołach:  
**dlaczego chcesz być na tych zajęciach? Jaki masz cel?**
- Zapiszcie cele na flipcharcie  
DRUKOWANYMI LITERAMI – KRÓTKO
- Starajcie się grupować cele w kategorie



# 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



# Mapa

## Ćwiczenie



# Oczekiwania i obawy

## Ćwiczenie:

Praca w zespołach 3 osobowych.

Omówicie i zapiszcie na dwóch osobnych kartkach A4

– **obawy (czerwony kolor)**

związane z waszym udziałem w tych zajęciach

czas: 12 minut



# Znaczenie początkowej fazy kontaktu

- Dyskusja: **co się działo podczas tych zajęć?**
- Jakie kwestie były poruszane?
  
- Jak myślicie **jaki był sens i cel każdego działania?**
- **Jak można to przełożyć na pierwszą wizytę u Klienta?**





# Podsumowanie zajęć





Zajęcia 2

# **KOMUNIKACJA W PROCESIE POMAGANIA**

Moduł Kompetencje Społeczne

# Zajęcia 2: Komunikacja w procesie pomagania

Celem zajęć jest:

- zmapowanie procesu pomagania z perspektywy wolontariusza
- dookreślenie podstawowych umiejętności potrzebnych na poszczególnych etapach procesu.
- zaplanowanie osobistych celów rozwojowych, z obszaru umiejętności społecznych.





PROGRAM

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

- **Makumba** jest twoim nowym kolegą, który dziś właśnie przyleciał z małego, choć bogatego kraju w Afryce. Tata Makumby jest tam królem w swojej społeczności i postanowił, że syn będzie pobierał nauki w Europie.
- Języka polskiego uczył Makumbę misjonarz, ale nie przekazał mu wielu wiadomości o realiach życia w naszym kraju, np. jak ubierają się ludzie w naszym klimacie.
- Poproszono Cię, abyś zaopiekował się nim i ułatwił mu pierwsze dni pobytu w Polsce.
- Optymistycznie nastawiony Makumba zjawiał się właśnie ubrany jedynie w szorty i sandały.
- **Masz pierwsze zadanie:** Naucz prędko Makumbę ubierać marynarkę (lub kurtkę). Trudność tkwi w tym, że żaden biały nie może dotknąć królewskiego syna, bo jest “nieczysty”. Nie dotykaj go zatem, możesz natomiast porozumiewać się z nim po polsku.

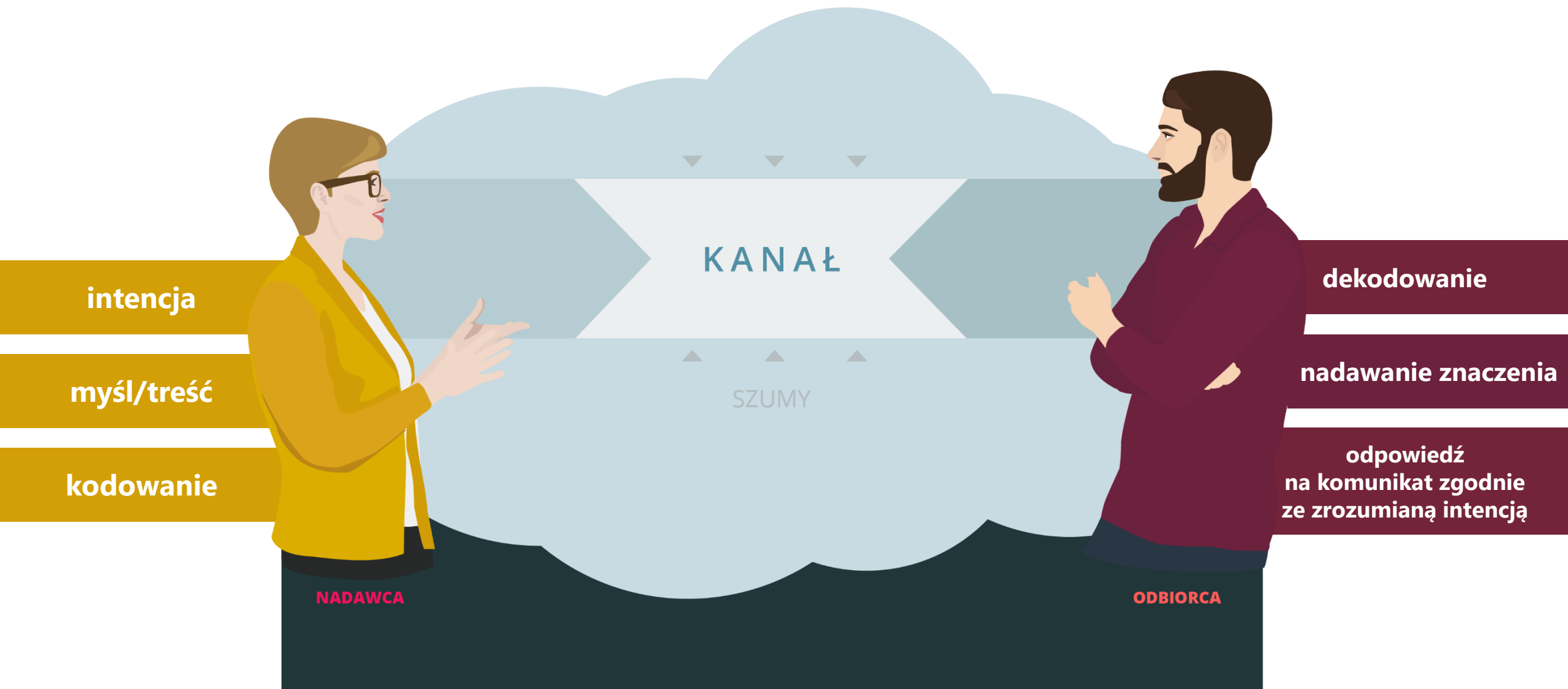


## PYTANIA

- Na czym polegała trudność w nauczaniu Makumby tej prostej czynności?
- Co dokładnie w komunikacji należałoby zmienić?
- Jak można mu było inaczej pomóc?
- Czy wyjście z nim na mróz pomogłoby? Dlaczego?
- Dlaczego osobiste doświadczenie i pokaz górują nad przekazem słownym pod względem skuteczności w procesie uczenia się?



# Model komunikacji



# „Moje zasoby i obszary rozwojowe”

- **Ćwiczenie indywidualne**
- Zastanów się i zapisz: jakie masz mocne strony, cechy, umiejętności pomocne w pracy wolontariusza, a jakie masz ograniczenia, które mogą przeszkadzać w tej pracy?
- czas: 7 minut

Uwaga:

podczas podsumowania będziemy omawiać jedynie mocne strony



# Obszary zadań wolontariusza

- **Ćwiczenie:** Podział na 3 zespoły.
- wypiszcie na FC jak najwięcej przykładowych, konkretnych działań które możecie robić w ramach tego obszaru?
  - Zespół 1: wspieranie usamodzielnienia
  - Zespół 2: wspieranie rozwoju i nauki
  - Zespół 3: wspieranie przy poszukiwaniu pracy
- czas: 10 minut



# Obszary zadań wolontariusza

- W tych samych zespołach.
- Analizując listę zadań z danego obszaru wypiszcie na FC: **jakie kompetencje społeczne, komunikacyjne, umiejętności miękkie są potrzebne** by efektywnie realizować te zadania?
- czas: 10 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** |

# Podsumowanie zajęć





Zajęcia 3

**AUTOPREZEN-  
TACJA  
I BUDOWANIE  
ZUFANIA**

Moduł Kompetencje Społeczne

# 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.





PROGRAM

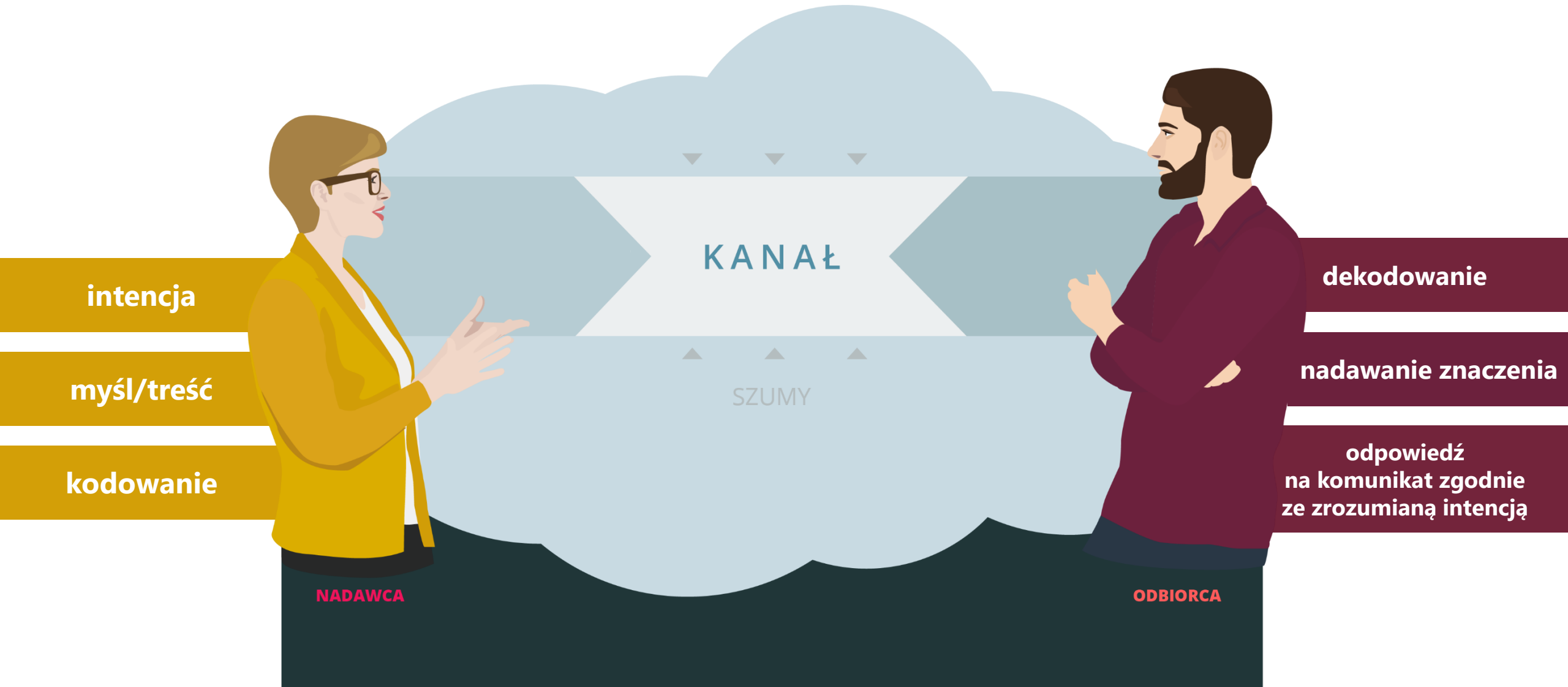
1. Autoprezentacja – treści wypowiedzi.
2. Autoprezentacja – formy.
3. Znaczenie pierwszego wrażenia.

**Co to jest „autoprezentacja?**





# Co bierzemy pod uwagę myśląc o autoprezentacji?



# Autoprezentacja – przedstawienie (I)

- **Ćwiczenie indywidualne**
- Przygotuj krótkie przedstawienie samego siebie. Co o sobie powiesz, aby przedstawić się rodzinie, dzieciom? **Napisz w punktach o jakich obszarach chcesz powiedzieć i przygotuj wypowiedź.**
- Czas 7 minut

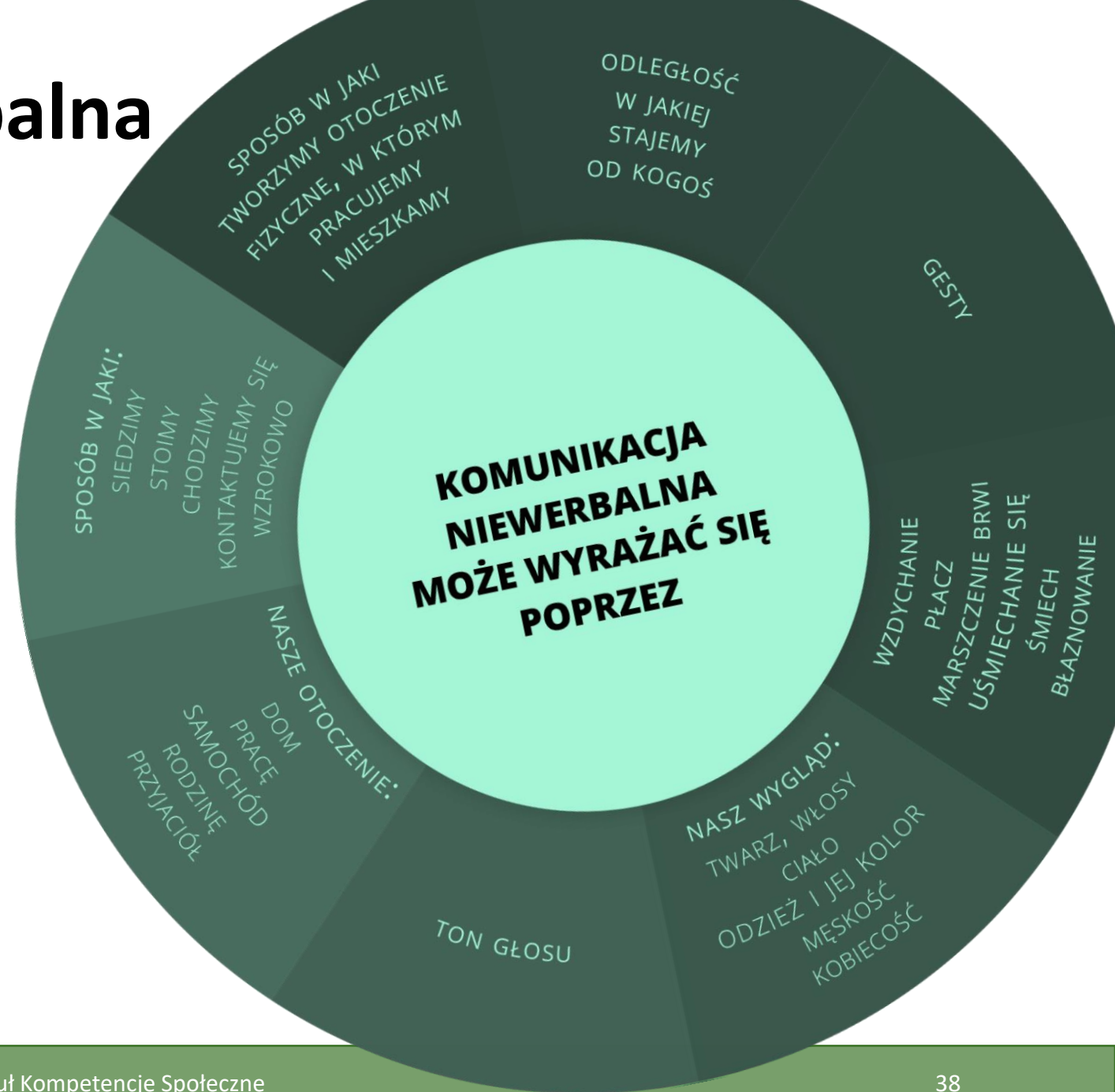
# Autoprezentacja – przedstawienie (II)

- **Ćwiczenie:** podział na 5 zespołów
  - **Zadanie:** przedstaw się innym, tak jakbyś przedstawiał się rodzinie. Celem tego przedstawienia jest wzbudzenie zaufania i zbudowanie pozytywnego wizerunku jako bazy relacji.
  - **Obserwatorzy:** po każdym „przedstawianiu” zanotujcie i omówcie: co konkretnie budowało poczucie zaufania? Co wzmacniało dobry wizerunek? Czy coś go osłabiało?
- 
- Czas 20 minut

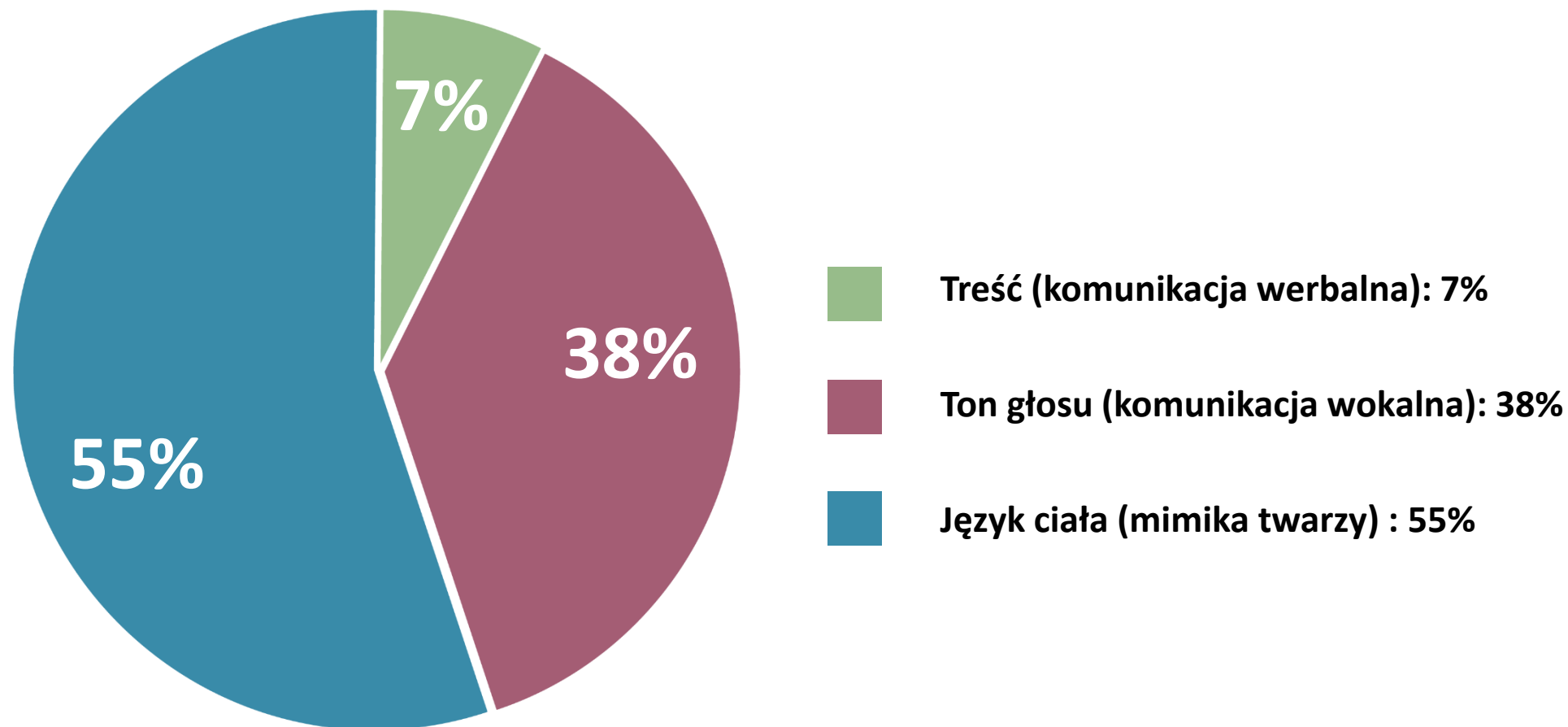
# Ćwiczenia ruchowe

- Ćwiczenie „chodzenie”
- Ćwiczenie „Szpaler”

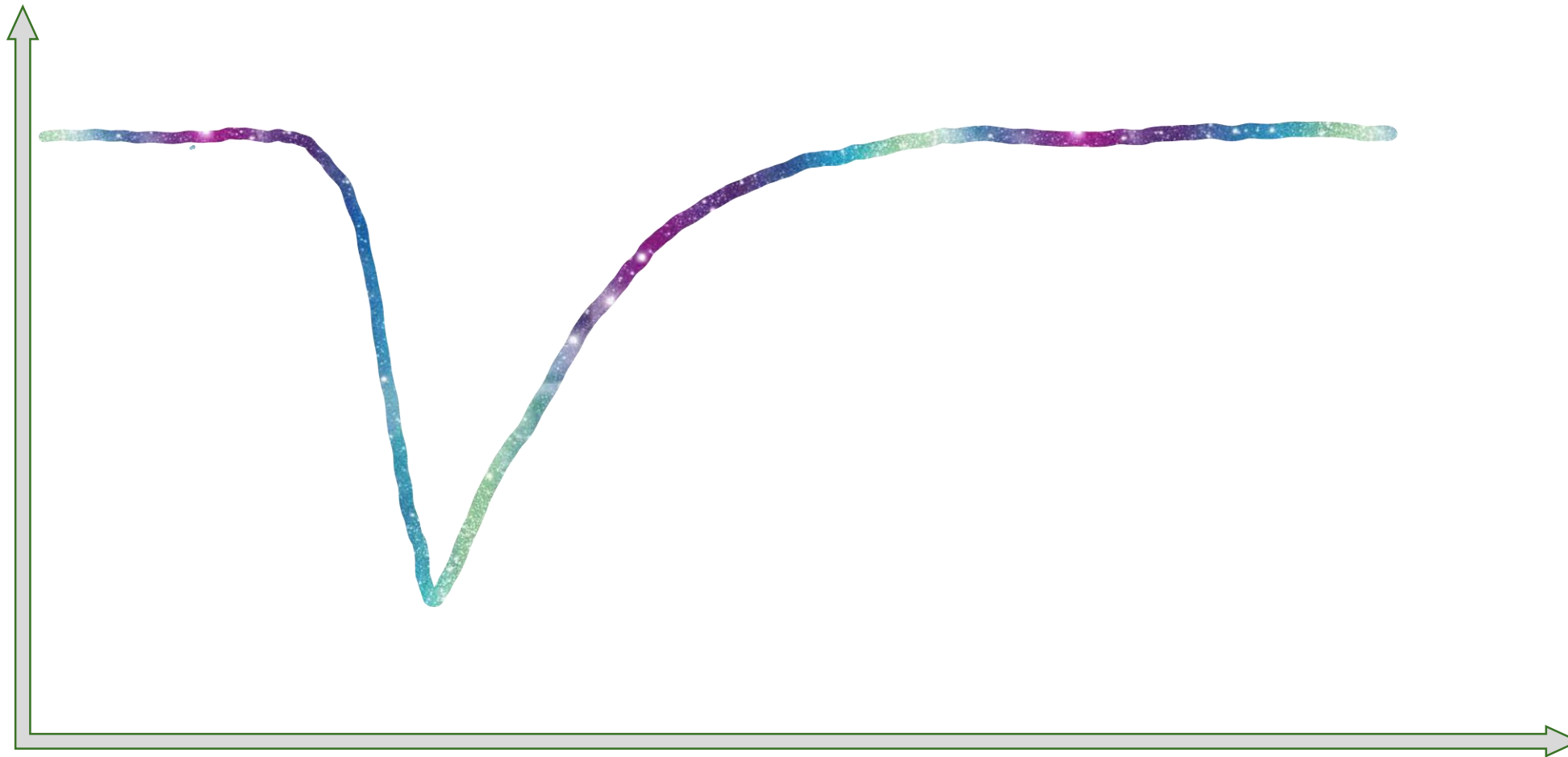
# Komunikacja niewerbalna



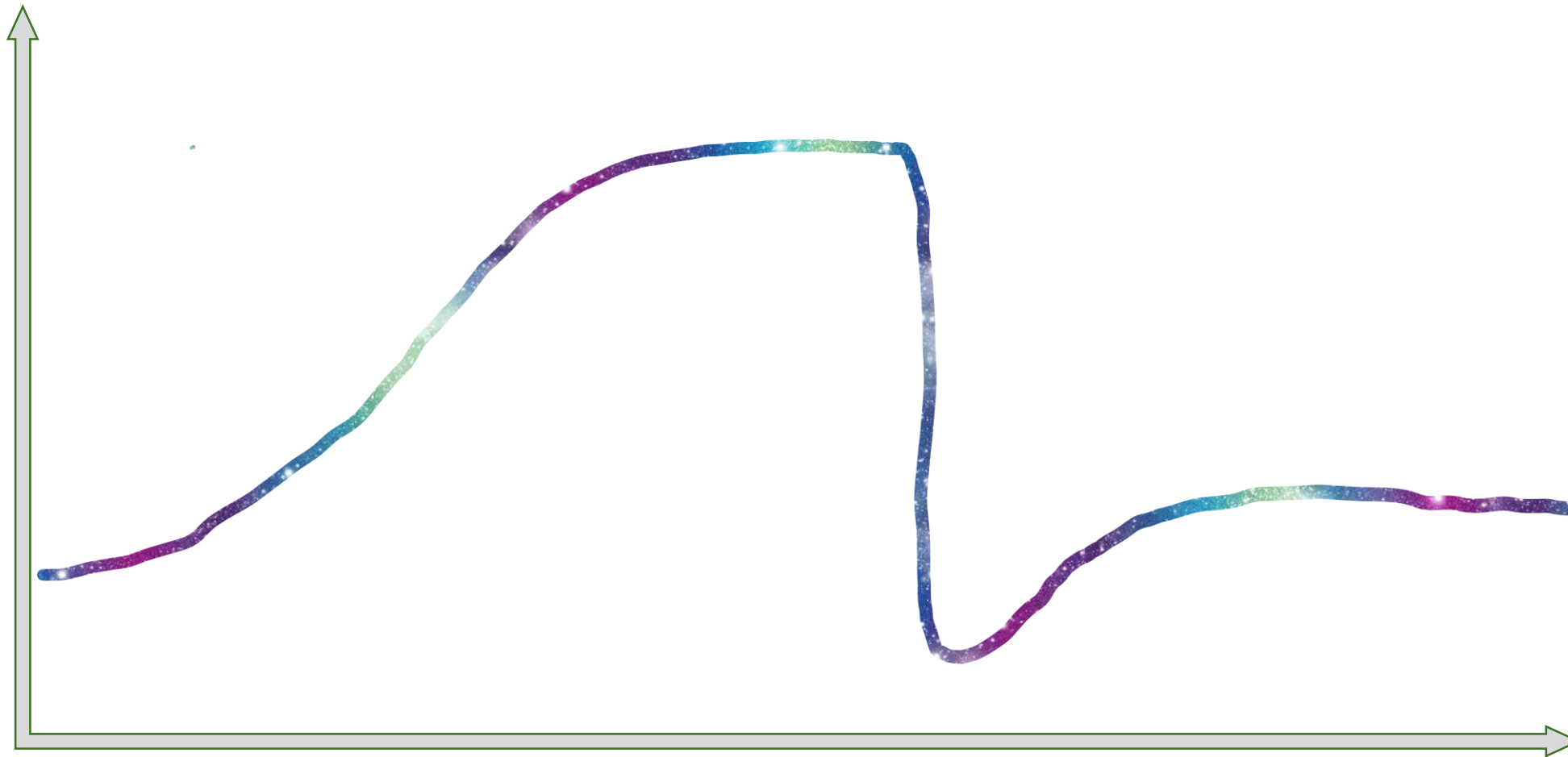
# Znaczenie elementów komunikacji w przypadku występowania niespójności



# Krzywa pierwszego wrażenia



# Krzywa pierwszego wrażenia





# Podsumowanie zajęć





Zajęcia 4

**MOTYWOWA-  
NIE DO  
WSPÓŁDZIAŁA  
NIA**

Moduł Kompetencje Społeczne

# Zajęcia 4: Motywowanie do współdziałania

**Celem zajęć** będzie przyjrzenie się poszczególnym składowym potrzebnym w procesie budowania współpracy, takim jak:

- rozumienie swojej roli,
- uważne słuchanie,
- wspieranie dialogu.





PROGRAM

- Osobista motywacja
- Rola i odpowiedzialność wolontariusza
- Doskonalenie komunikacji: słuchanie
- Doskonalenie komunikacji: rodzaje pytań
- Precyzja komunikacyjna
- Informacja zwrotna
- Podmiotowości i równorzędność jako podstawa osiągnięcia celów.
- Nastawienie na problem vs nastawienie na rozwiązanie

# „Moja motywacja”

- Ćwiczenie indywidualne / grupowe  
Wybierz 1-2 karty DIXIT - które kojarzą Ci się z Twoją motywacją do zostania wolontariuszem.
- W zespołach 5 osobowych:  
po kolei: pokażcie swoje karty oraz opowiedzcie dlaczego chcecie być wolontariuszami, czemu to dla was ważne, co wam to daje?



# Rola i odpowiedzialność wolontariusza

- Na czym polega różnica w rodzinie między mamą a ciocią w perspektywie relacji z dziećmi?
- Na czym polega różnica między ojcem a dziadkiem w perspektywie relacji z dziećmi?



# Rola i odpowiedzialność wolontariusza

- Obecność
- Wspieranie
- Wysłuchanie
- Towarzystwo i asystowanie
- Budowanie bliskiej relacji
- Dostarczanie korygujących doświadczeń
  
- Bez przymusu
- Bez presji
- Bez wymagań



# Rola i odpowiedzialność wolontariusza

- Praca z rodzinami i dziećmi w trudnej sytuacji
- Doświadczenie utrat fizycznych
- Doświadczenie utrat psychologicznych
- Rozstania i porzucenia
  
- **PODTRZYMUJ KONTAKT**
- **INFORMUJ**
- **UPRZEDZAJ**
- **ŻEGNAJ SIĘ**





Na zawsze ponosisz  
odpowiedzialność za to,  
co oswoiłeś.

Antoine de Saint-Exupéry „Mały Książę”



# 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

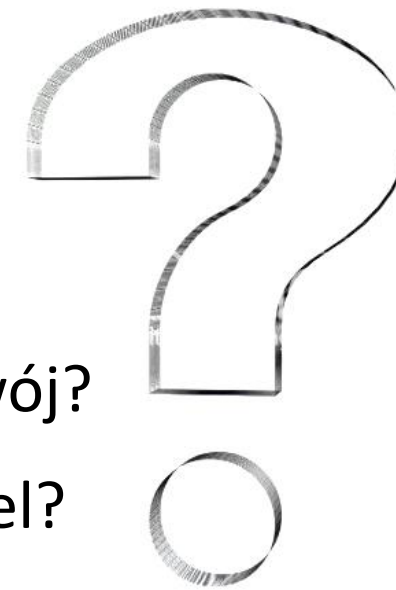


# Trening:

## Lepsza komunikacja podstawą głębszej relacji

- Ćwiczenie „Warunki komunikacji”
- Ćwiczenie „3 minuty”
- Ćwiczenie: Nie radź
- Ćwiczenie „Pytania”

# 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...?

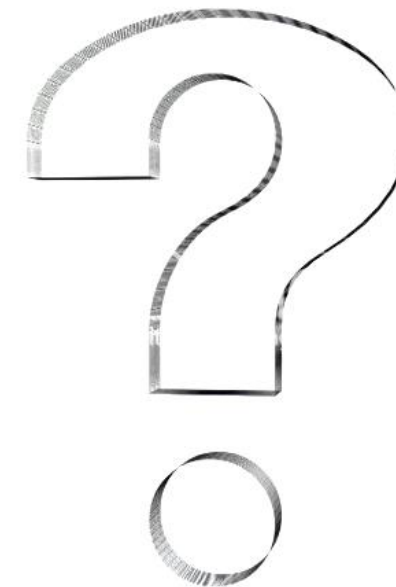
## **Pytania poszerzające** (Co jeszcze? Jakie inne? Jakie jeszcze?):

- 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?

# Trening:

## Lepsza komunikacja podstawą głębszej relacji

- Rola i znaczenie podsumowywania i klaryfikacji
- Ćwiczenie: Dialog o kłopotcie

# Definicja

## INFORMACJA ZWROTNA

Informacja na temat: zachowań, sposobu działania danej osoby lub jakości i efektów realizowanych przez nią zadań.

## CEL

**Feedback wzmacniający: wzmacnianie (zachęta do częstszego stosowania) zachowań efektywnych i pożądanых.**

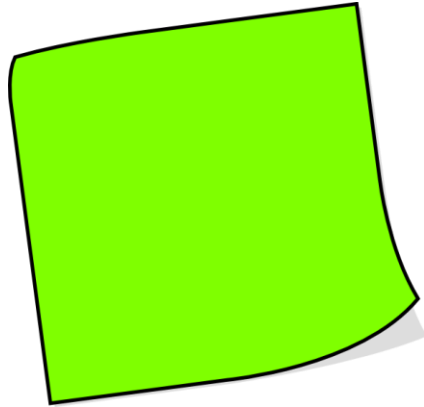
**Feedback korygujący: eliminowanie (ograniczenie występowania) zachowań nieefektywnych i niepożądanых.**

# Przekonania i wartości – blokady w dawaniu informacji zwrotnej

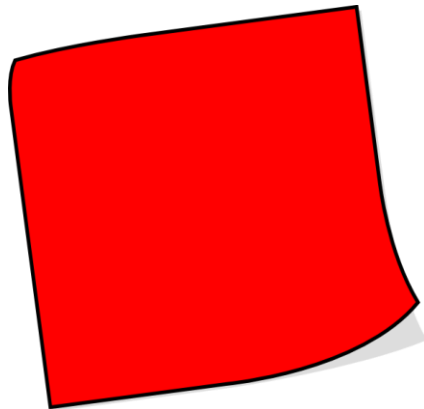




# Dyskusja – jakie mogą być przekonania blokujące lub wspierające udzielanie informacji zwrotnej?



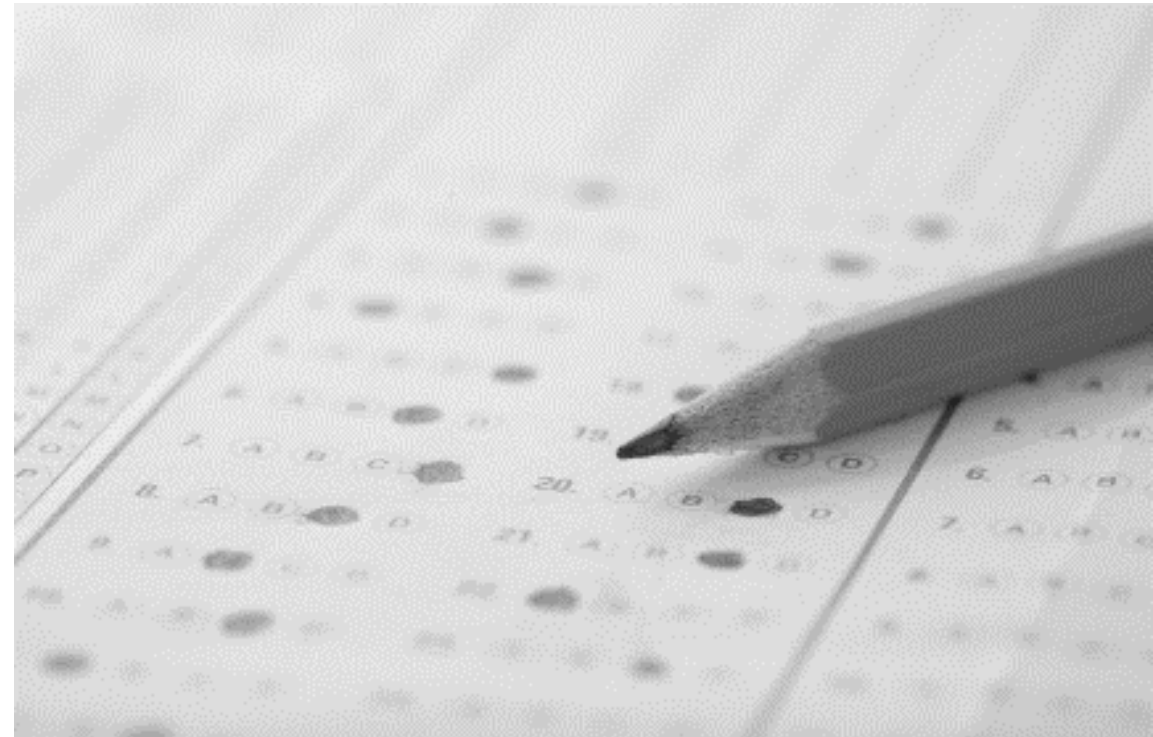
„ANIOŁY”: przekonania, myśli i uczucia wspierające Twą decyzję  
aby przekazać feedback



„DEMONY”: przekonania, myśli i uczucia powstrzymujące Cię  
przed przekazaniem feedbacku

# Kwestionariusz: KIZ

- **Ćwiczenie:** praca indywidualna
- **Zadanie:** przeczytaj zdania, zdecyduj które z nich jest **Konstruktywną Informacją Zwrotną**
- Po wypełnieniu – czytamy zdania i omawiamy decyzje z uzasadnieniem dlaczego dane stwierdzenie jest / lub nie jest konstruktywną informacją zwrotną



# Kwestionariusz: KIZ

Wyjaśnij swoje intencje

Dostosuj ilość informacji i styl komunikatu do odbiorcy

**Mów konkretnie (ilość, częstotliwość zachowań, osadzenie w czasie)**

**Odwołuj się do przykładów i faktów: zachowania w konkretnej sytuacji**

**Opisuj zachowania (nie oceniaj osoby)**

**Nie uogólniaj („wszyscy”, „zawsze”, „nigdy”)**

**Bez porównywania do innych**

Zaplanuj czas i miejsce

Upewnij się, że omówiliście oczekiwane działania (co ma się zmienić)

# Model FUKO

## F

### FAKTY

Powiedz o faktach.  
Co zaobserwowałaś/eś  
Co się wydarzyło

Poprosiłem cię  
przed chwilą  
o posprzątanie  
w pokoju, a ty  
rzuciłaś szklanką  
o ścianę!

## U

### USTOSUNKOWANIE

Powiedz jak się z tym  
czujesz  
Powiedz co przeżywasz

Bardzo mi się nie podoba  
takie zachowanie. Nie  
chcę tolerować głupiej  
agresji.

Niszczenie przedmiotów  
to wyrzucanie pieniędzy,  
a ludzie którzy tak  
reagują w złości  
postrzegani są przez  
innych negatywnie.

## K

### KONSEKWENCJE

Powiedz jakie mogą być  
efekty zaobserwowanego  
zachowania

Chcę abyś odkupił  
szklankę ze swoich  
pieniędzy.  
A na przyszłość powiedz  
o złości zamiast ją  
wprowadzać w czyn...

Wyraź oczekiwanie  
Umów się na coś  
Sprawdź gotowość do  
zmiany

## O

### OCZEKIWANIE

OGÓŁ



SZCZEGÓŁ :  
FAKTY  
PRZYKŁADY

Obserwując cię przez ostatni miesiąc zauważyłem olbrzymi postęp w Twojej **sumienności**!

Mam na myśli to, że umawialiśmy się 3 razy na spotkanie po szkole i za każdym razem byłeś na czas, zrobiłeś też wszystkie prace domowe na jakie się umawialiśmy! Gratuluję!

OGÓŁ



SZCZEGÓŁ:  
FAKTY  
PRZYKŁADY

Bardzo mnie smuci fakt, iż dalej masz kłopot z **panowaniem nad złością** i fizyczną agresją.

Wychowawczynie skarżyła się na jedną bójkę z Markiem, a 3 dni temu ze złości strzaskałeś szklankę. Nie chce takich zachowań.

**OCZEKIWANIE / USTALENIE**

Porozmawiajmy co zrobić w sytuacjach gdy czujesz, że złość bierze górę...

# Interwizja

- Praca w 3 zespołach.
- **Cel interwizji:** poszukanie wsparcia innych osób w sytuacjach kiedy nie wiemy co robić.
- **Temat:** motywowanie osób dobrowolnie chcących pomocy oraz niezmotywowanych

**Temat:** *motywowanie osób dobrowolnie chcących pomocy oraz niezmotywowanych.*

## **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”.



# 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?







# Błędy w zachowaniu podważające podmiotowość

Rodzaj błędu	Wydźwięk emocjonalny
Rygoryzm	chłód
Agresja	chłód
Hamowanie aktywności	chłód
Obojętność	chłód
Eksponowanie siebie	-
Uleganie - bezradność	ciepło
Zastępowanie - wyręczanie	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

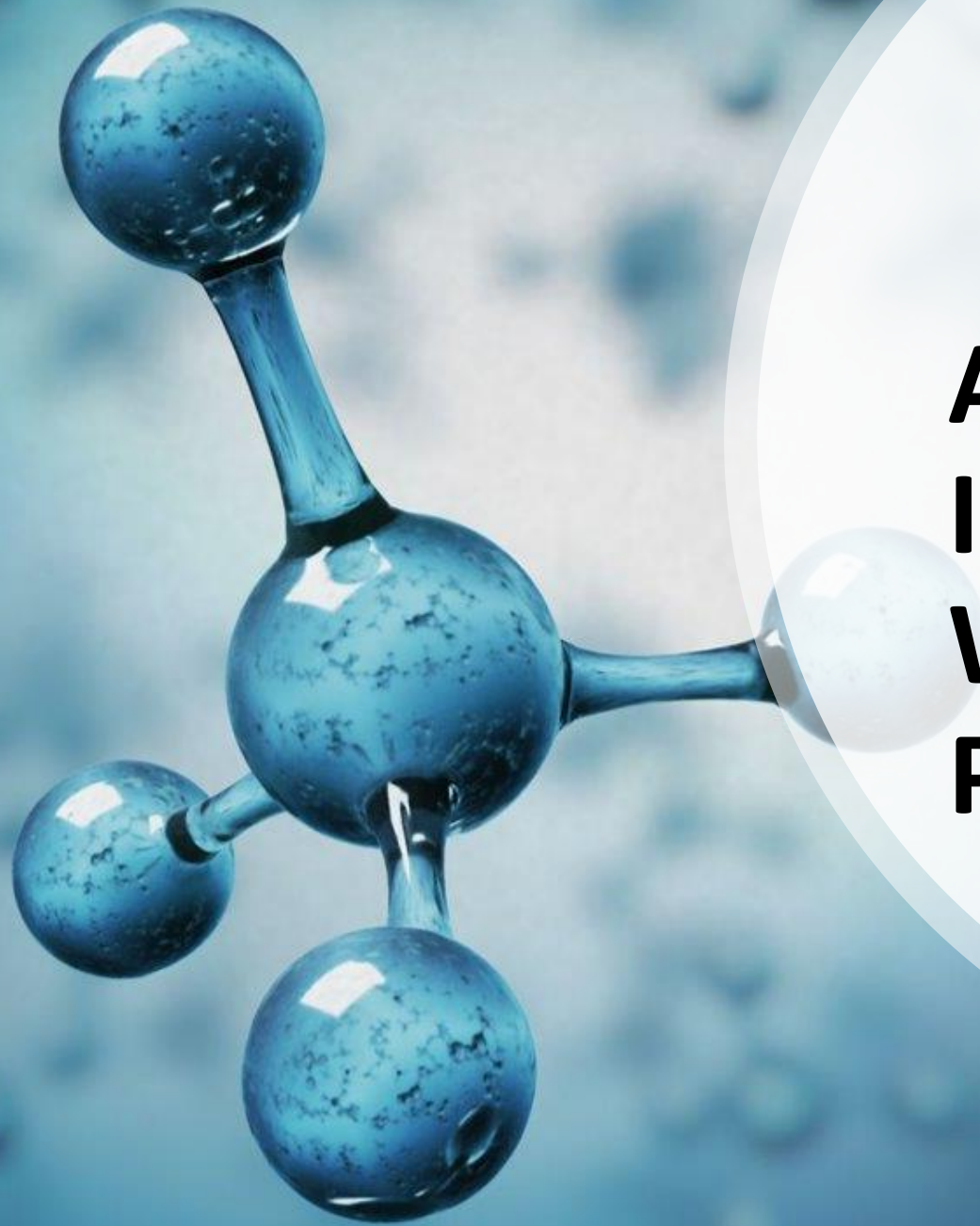
Rodzaj błędu	Zachowanie „pomagacza”	Konsekwencje u beneficjenta
Eksponowanie siebie	koncentracja na walorach wychowawcy, chęć imponowania, wyróżniania się	brak autentyczności
Uleganie - bezradność	rezygnowanie z wymagań, spełnianie zachcianek	niesamodzielność, poczucie, że wszystko mi się należy
Zastępowanie - wyręczanie	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

# 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).**

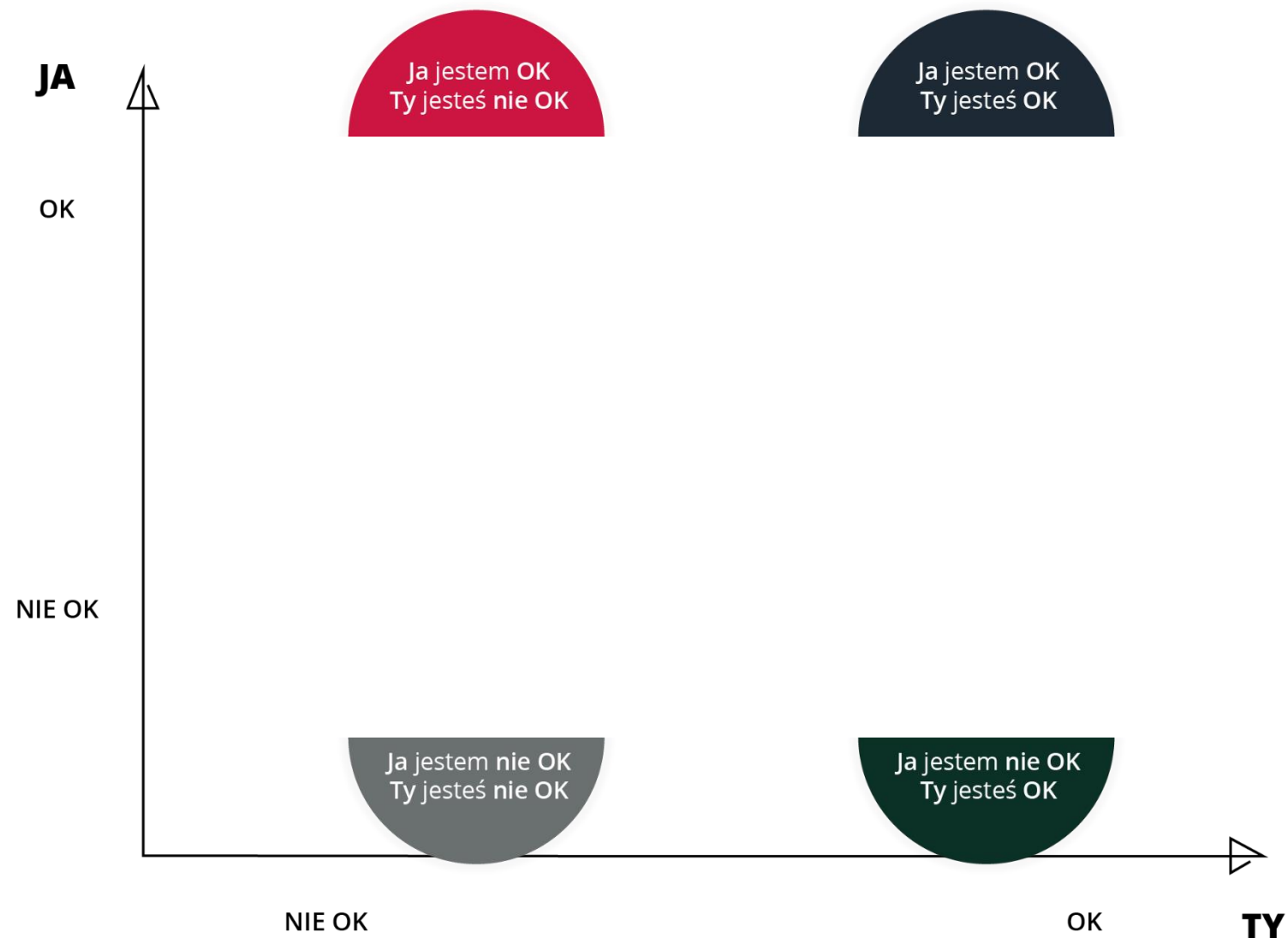
# CZYM JEST ASERTYWNÓŚĆ ? SKOJARZENIA

# Wyuczalna!



**Asertywność nie jest wrodzona:  
wynika z nauczania 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, abys...  
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**

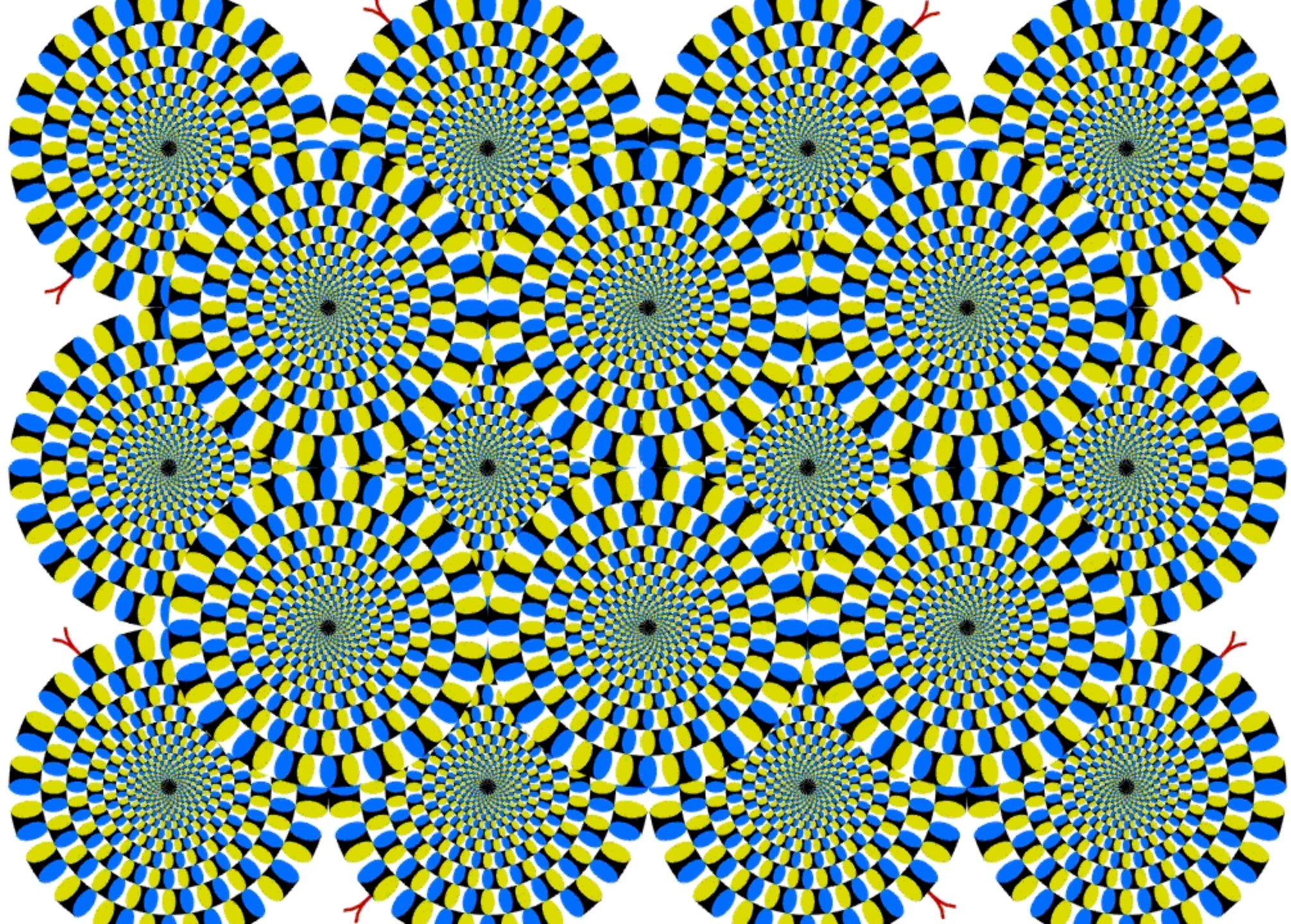


# Percepcja

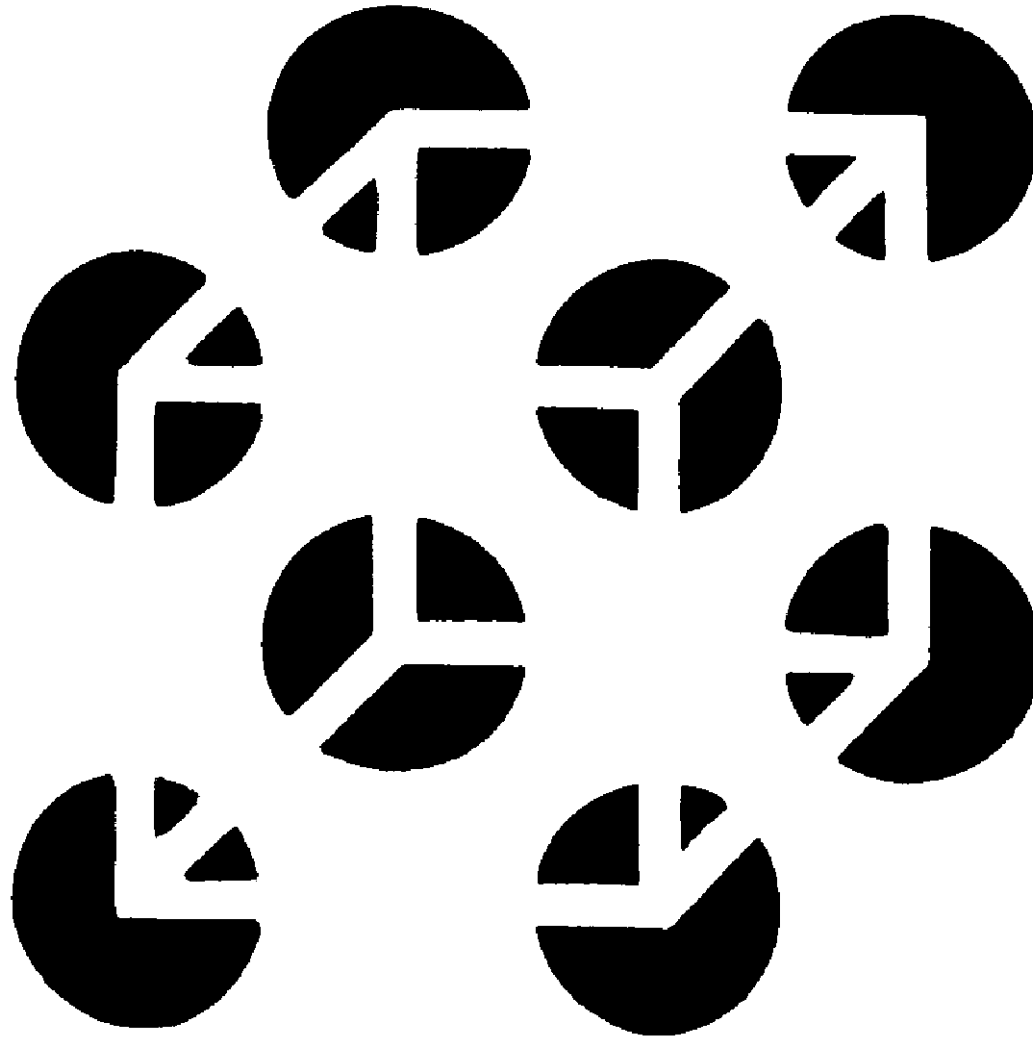


# Percepcja





# Percepcja



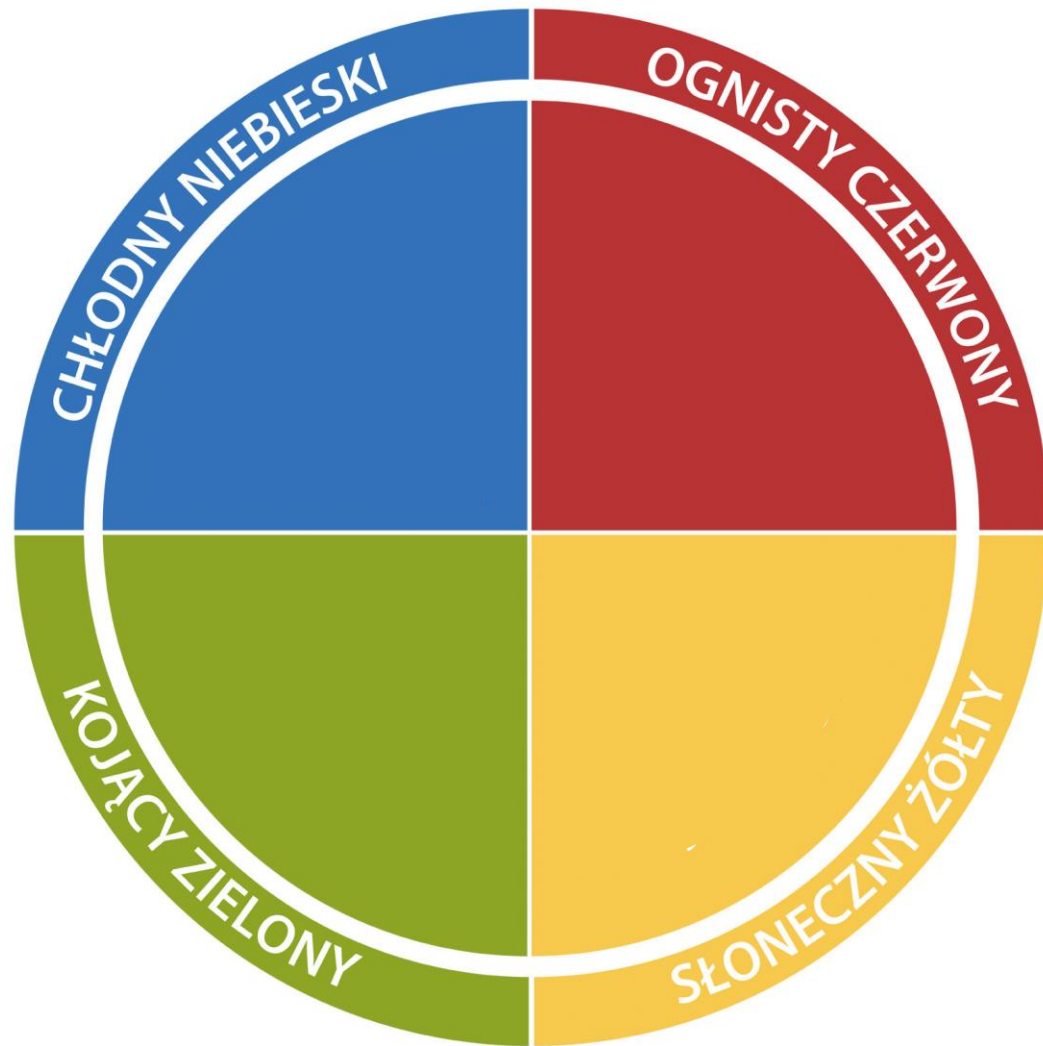
# Percepcja

**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**

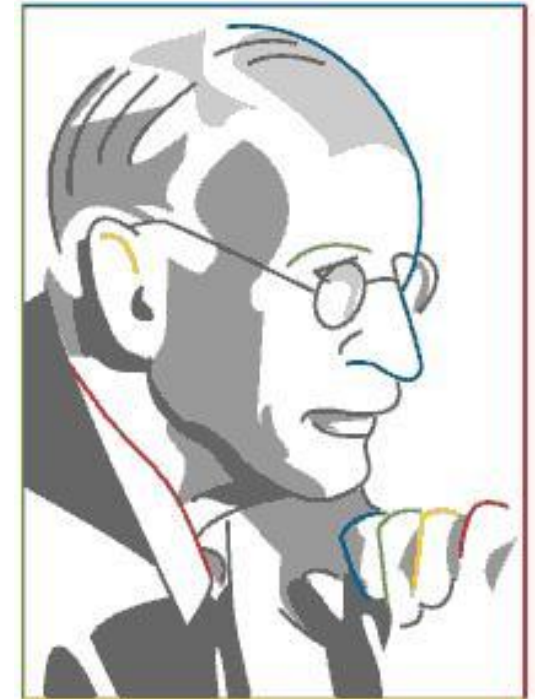
- sposób w jaki reagujemy na zewnętrzne i wewnętrzne doświadczenia

## **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

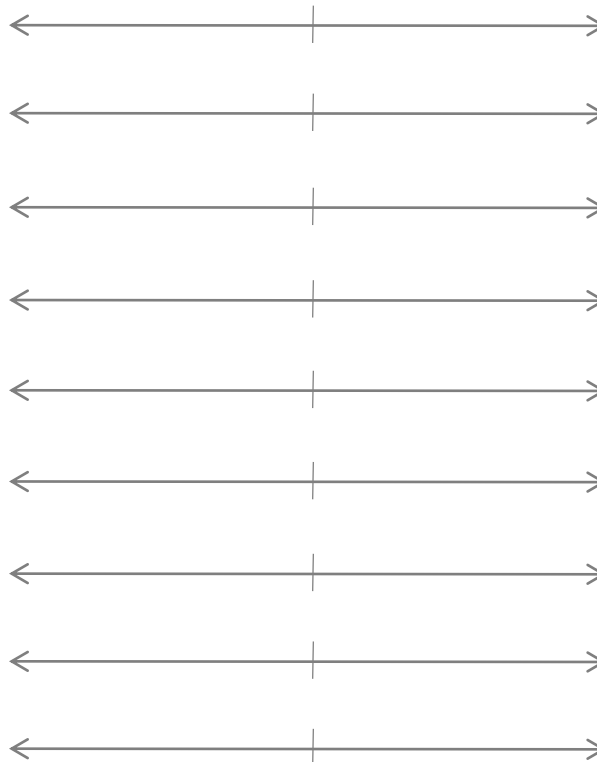
chroni prywatność

powściągliwy

skłonny do refleksji

rozważny

ostrożny



## EKSTRAWERSJA

rozmowny

współuczestniczący  
skupiony na procesach  
zewnątrznych

lubi różnorodność

towarzyski

ekspresyjny

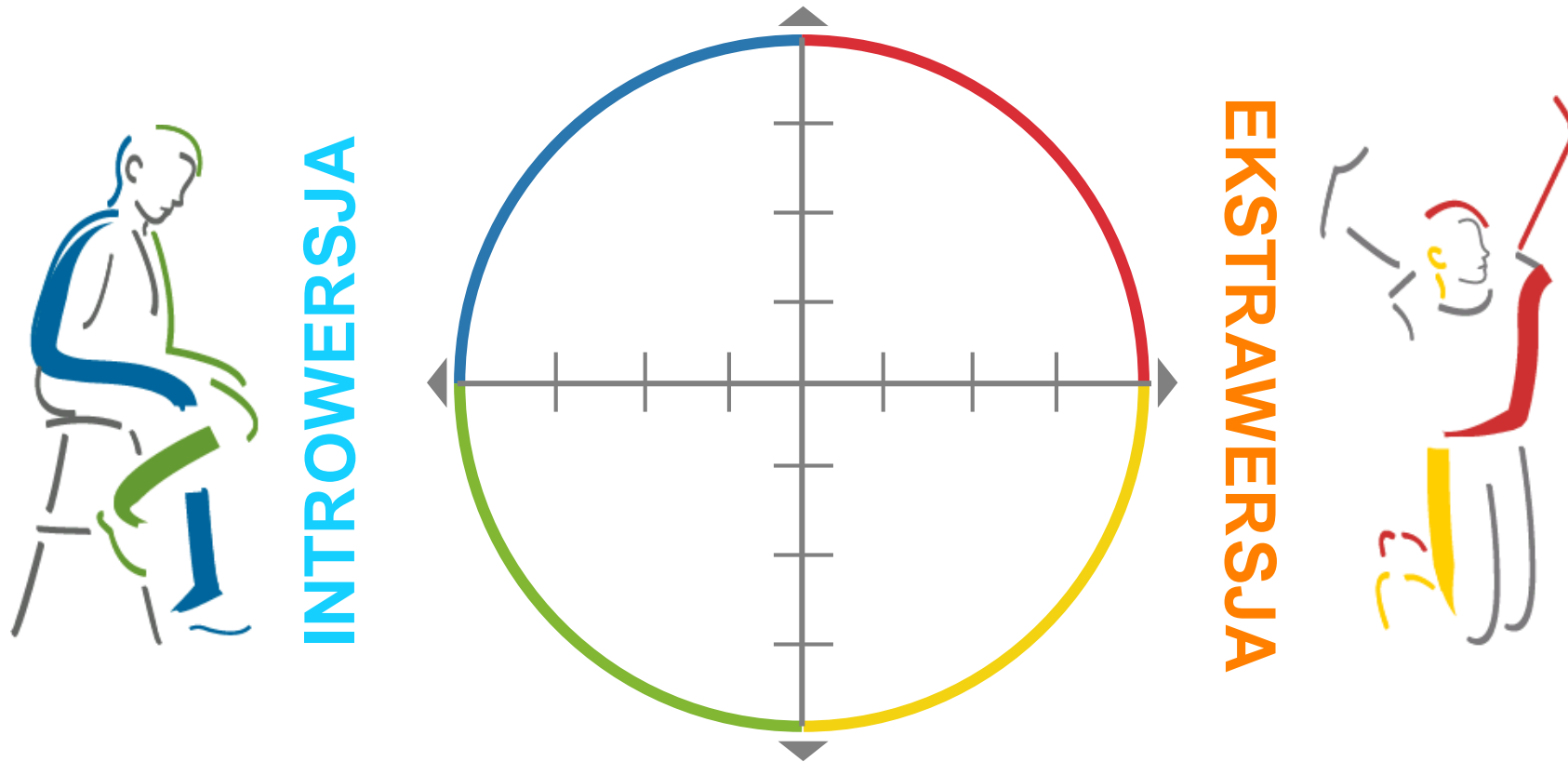
skłonny do działania

impulsywny

śmiały



# Postawy na kole



# Funkcje racjonalne (wartościujące/osądzające)

## MYŚLENIE

oficjalny

kieruje się zasadami

analityczny

zdystansowany

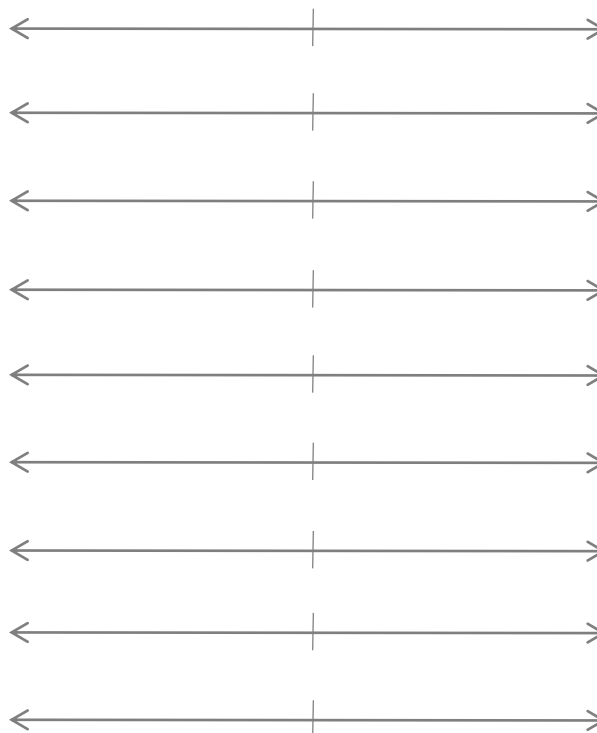
obiektywny

nieustępliwy

współzawodniczący

wymagający

skupiony na zadaniu



## UCZUCIA

nieoficjalny

kieruje się wartościami

sentymentalny

zaangażowany

subiektywny

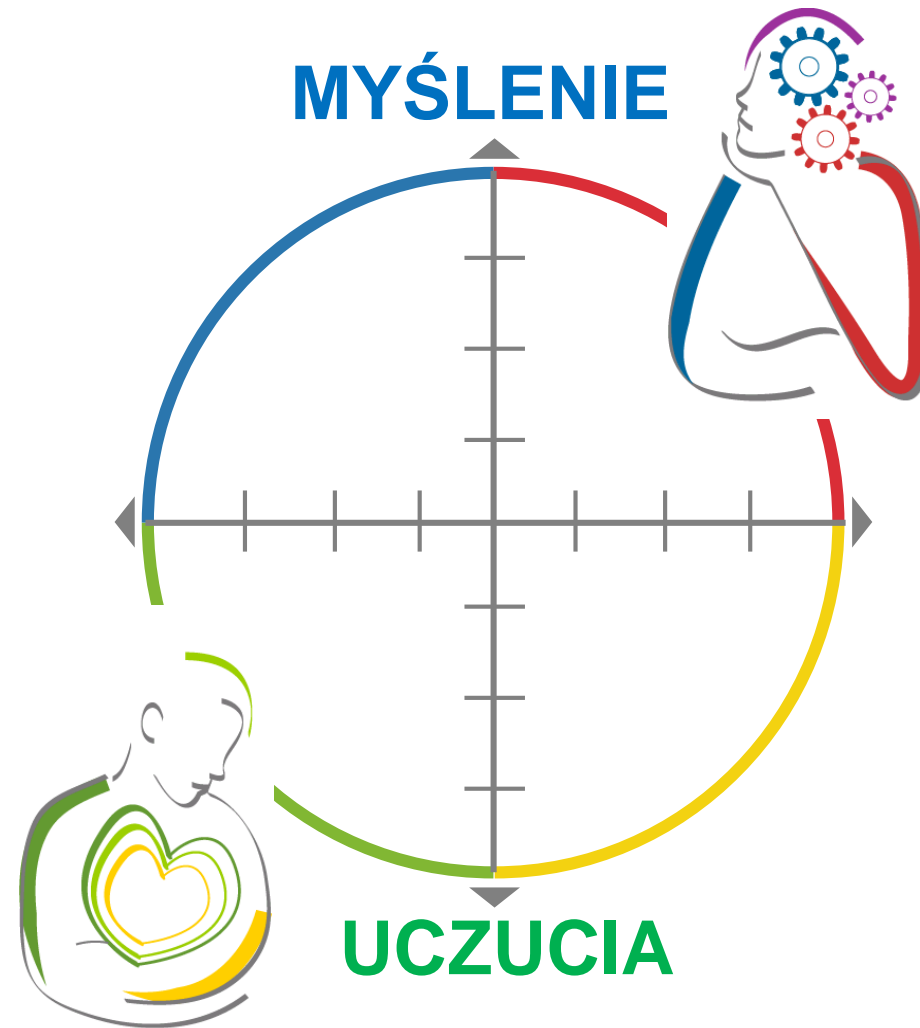
pojednawczy

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

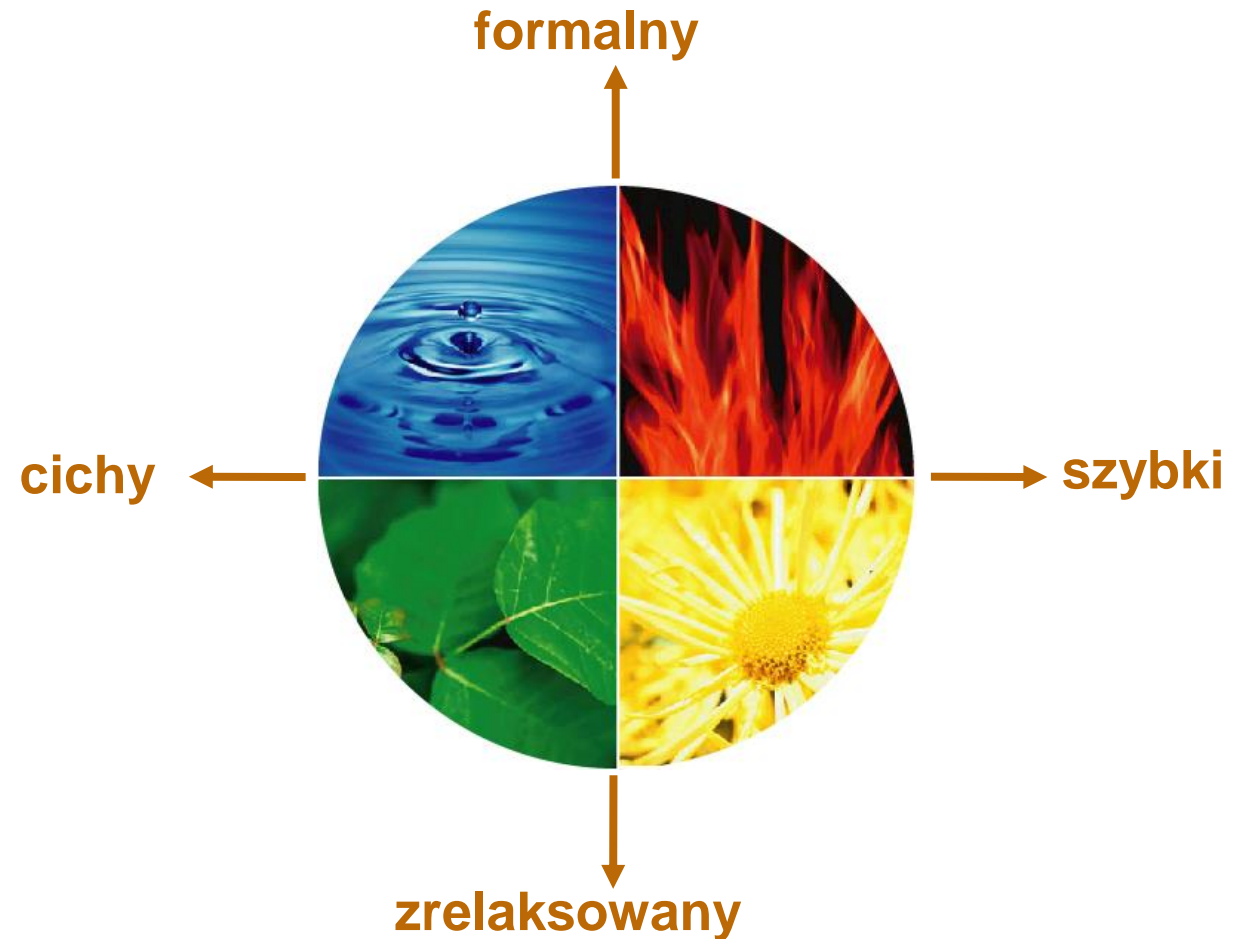




# Rozpoznawanie energii kolorystycznych

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!

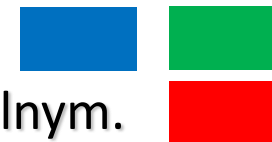


ćwiczenie: obserwuj i słuchaj!



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

# Uczenie dzieci

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

# Uczenie młodzieży i dorosłych

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

# Trening przekazywania umiejętności

- Znajdź jedna umiejętność której możesz nauczyć innych. Coś co umiesz trochę bardziej niż „większość” lub może masz jakąś drobną, unikalną umiejętność.
- Praca w 4 zespołach
  - Opowiedzcie sobie o tym, jaką każdy z was znalazł rzecz do nauczenia.
  - Wybierzcie w grupie jedną rzecz, której faktycznie chcecie się nauczyć.
  - **Osoba uczy pozostałych tej umiejętności w ciągu 5 minut.**

## Dyskusja:

- Co robił „nauczyciel”? Co pomagało, co przeszkadzało w nauczaniu się? Jakie kroki nauki zauważyliście?



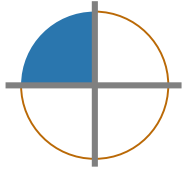
# Nauka „Instruktażu”

- **Instruktaż** to najbardziej podstawowa metoda przekazywania umiejętności.
- Stosujemy ją w sytuacji gdy osoba uczona nie ma żadnej wiedzy w temacie i gdy chcemy efektywnie nauczyć ją prostych czynności.
  
- **Zadanie:** podzielcie się na pary. W ramach każdej pary wyznaczcie osobę A i B
- Osoby A – wychodzą na kilka minut na zewnątrz, osoby B zostają.
- Trener nauczy osoby B prostej umiejętności, a potem osoby B poinstruuują osoby A tak aby i one nauczyły się tej umiejętności

# Instruktaż - kroki

- **CEL** – powiedz po co uczysz tego czego uczysz!
- **DEMONSTRACJA** – zademonstruj wykonanie, krok po kroku.  
Osoba uczona tylko obserwuje. Dziel się dobrymi praktykami.
- **WYKONANIE PO ŚLADZIE** – wykonaj krok po kroku z osoba uczoną, równolegle.
- **WYKONANIE POD OBSERWACJĄ** – obserwuj wykonanie, reaguj na błędy.
- **TRENING SAMODZIELNY** – pozwól przetrenować nową umiejętność, odpowiedz na ew. pytania.

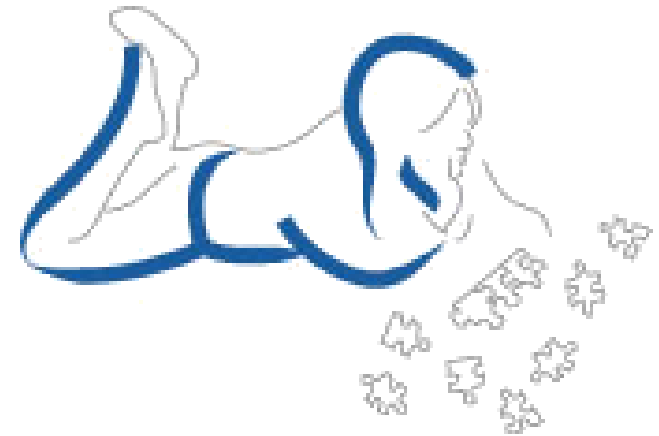
# Style uczenia się



**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



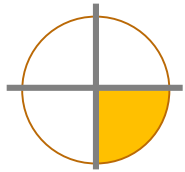
## Kojący Zielony | Refleksja

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



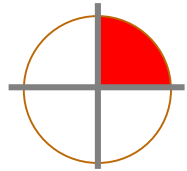
**Słoneczny Żółty** | Eksperymentowanie

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



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: 8 minut

*Po ćwiczeniu: trener notuje przykładowe kategorie sytuacji trudnych na FC*



# Sytuacje trudne związane z osobą pomagającą

Jak możemy przeciwdziałać w przykładowych sytuacjach:

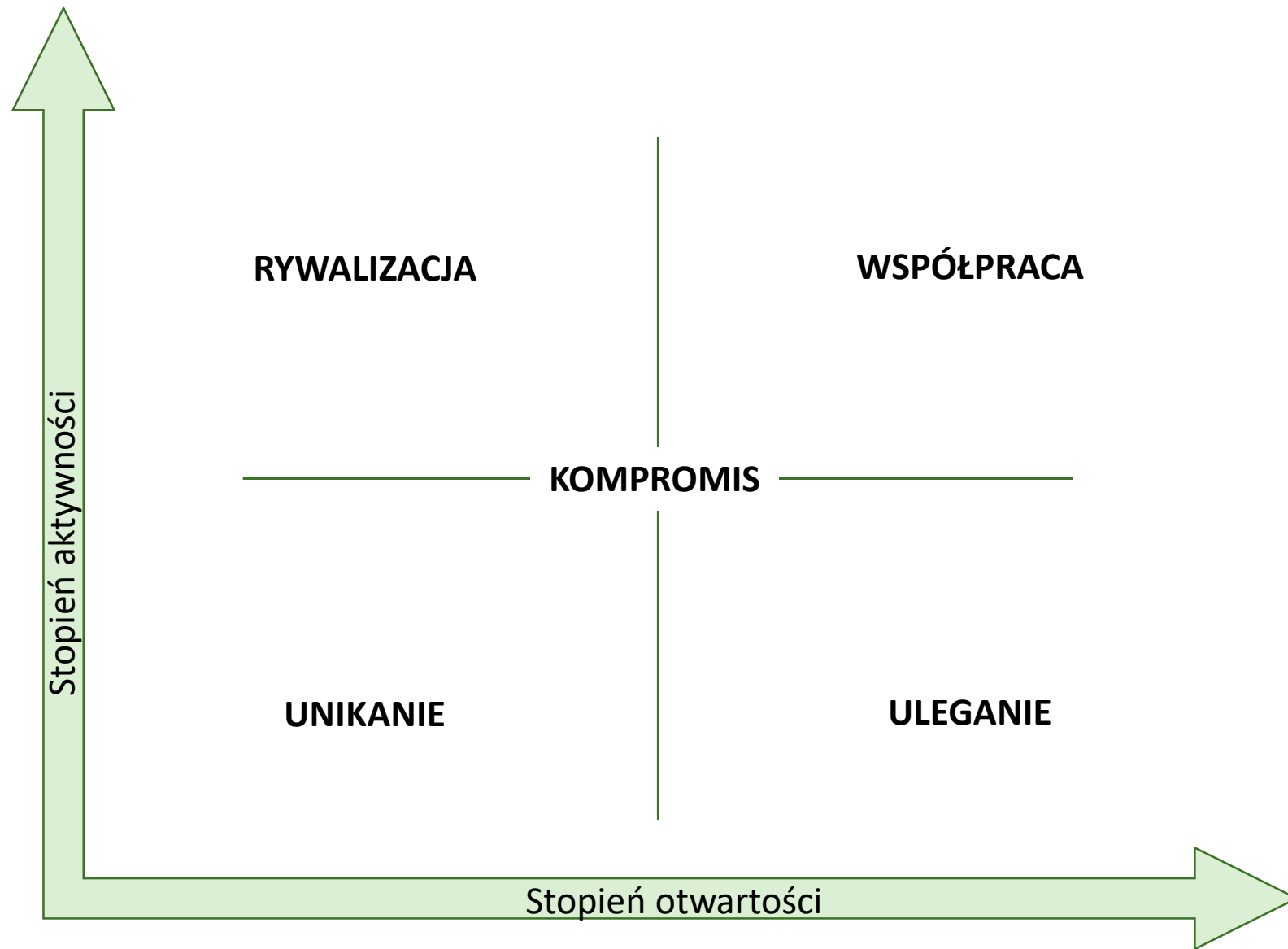
- Różnica wieku z osobami jakie wspieram i współpracownikami
- Wychodzenie z roli, angażowanie się w sytuacje poza moim zakresem uprawnień
- Podejmowanie interwencji w sytuacjach poza zakresem wpływu
- Zmęczenie, frustracja, zniechęcenie

# Sytuacje trudne związane z Klientem

- Ćwiczenie. Praca w 4 grupach
- Zadanie: wybierzcie 4 sytuacje trudne związane z Klientem z listy na FC jaką stworzyliśmy – najtrudniejsze lub najczęstsze
- Opracujcie **jak najwięcej jak najbardziej różnorodnych rozwiązań** dla tych sytuacji. Zapiszcie ja na FC.  
Czas: 20 minut
- *Omówienie sytuacji i rozwiązań na forum*

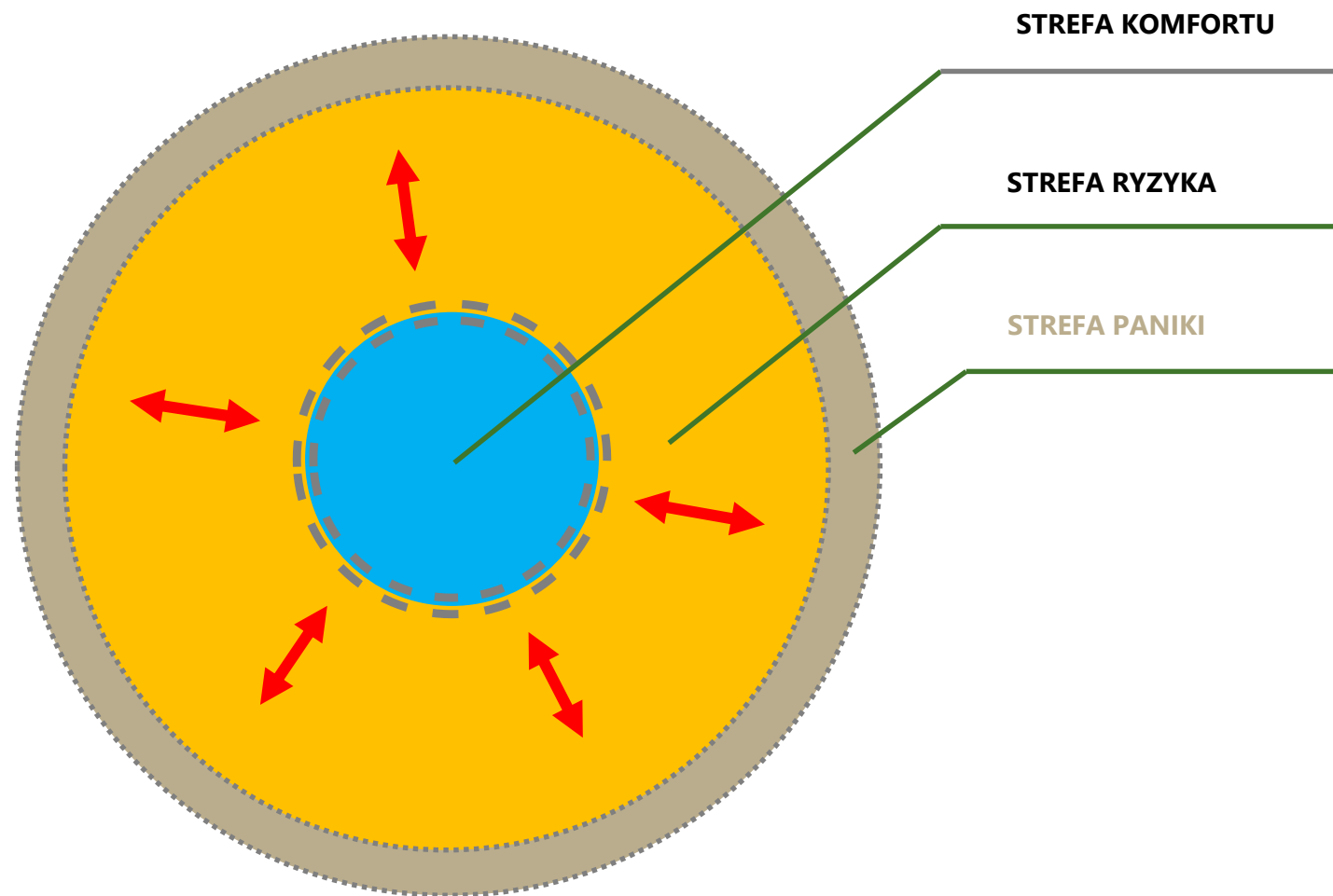
# Style reagowania w konflikcie.

- 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.



# Model komfort-ryzyko-panika

Obszary komfort – ryzyko – panika stanowią układ dynamiczny. Człowiek zarówno w życiu osobistym, jak i zawodowym podejmując trudne wybory i wkraczając w strefę ryzyka: **poszerza jednocześnie swoją strefę komfortu** i przeciwdziała zacieśnianiu się strefy paniki.



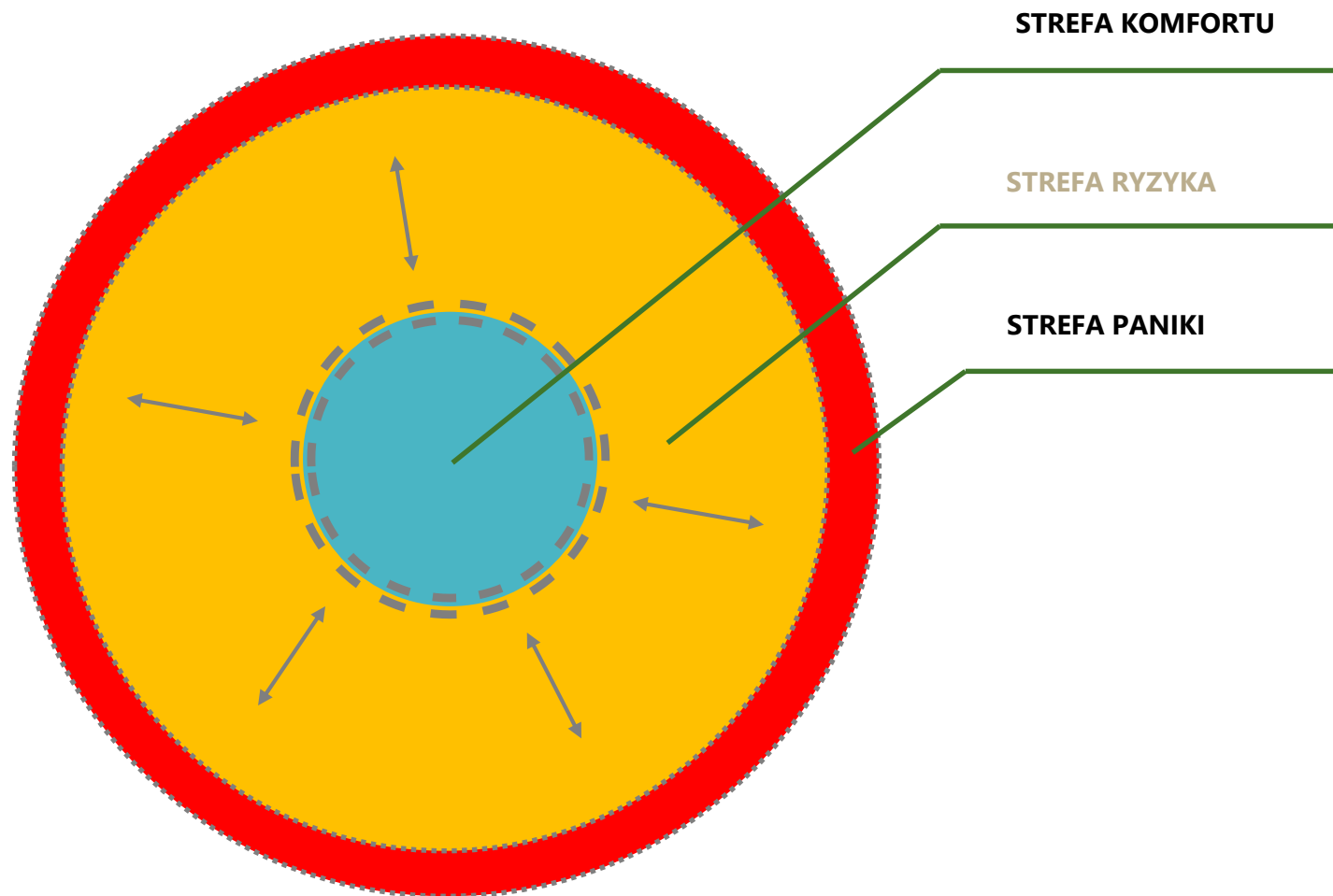


# Model komfort-ryzyko-panika

Okrąg zewnętrzny to „strefa paniki”.

Wpadamy w nią za każdym razem, kiedy zmiana jest już nieunikniona, a do tej pory **nie zrobiliśmy nic, żeby się z nią oswoić.**

Wejście do strefy paniki oznacza wysoki koszt – stres, napięcie, pośpiech, niejasność, bezradność.



# 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

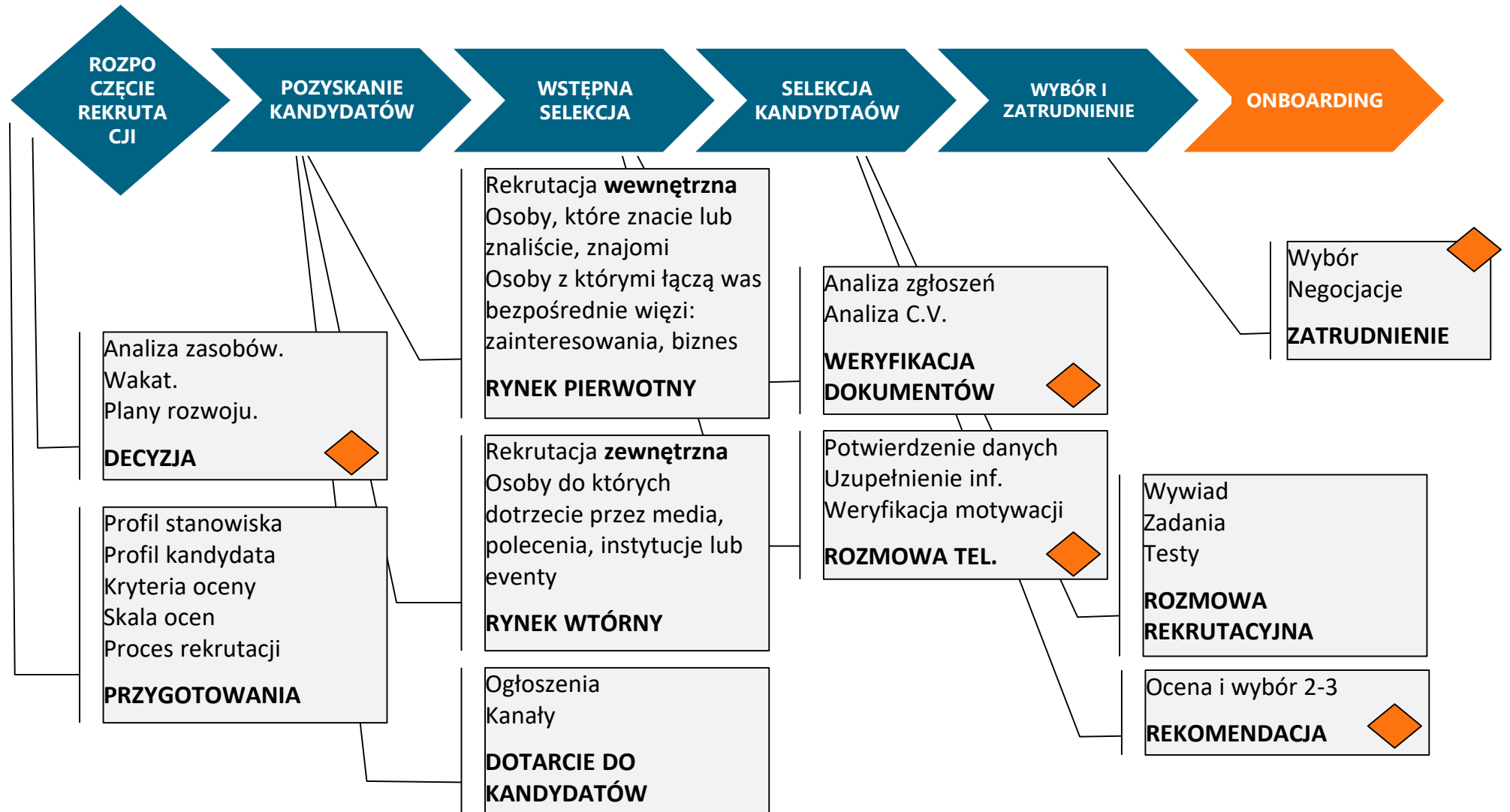
1. Dobre dokumenty rekrutacyjne, czyli jakie?
2. Analiza C.V.
3. Przygotowanie do rozmowy rekrutacyjnej - dlaczego szczerść popłaca?
4. Jak wspierać podopiecznych w przygotowaniach.

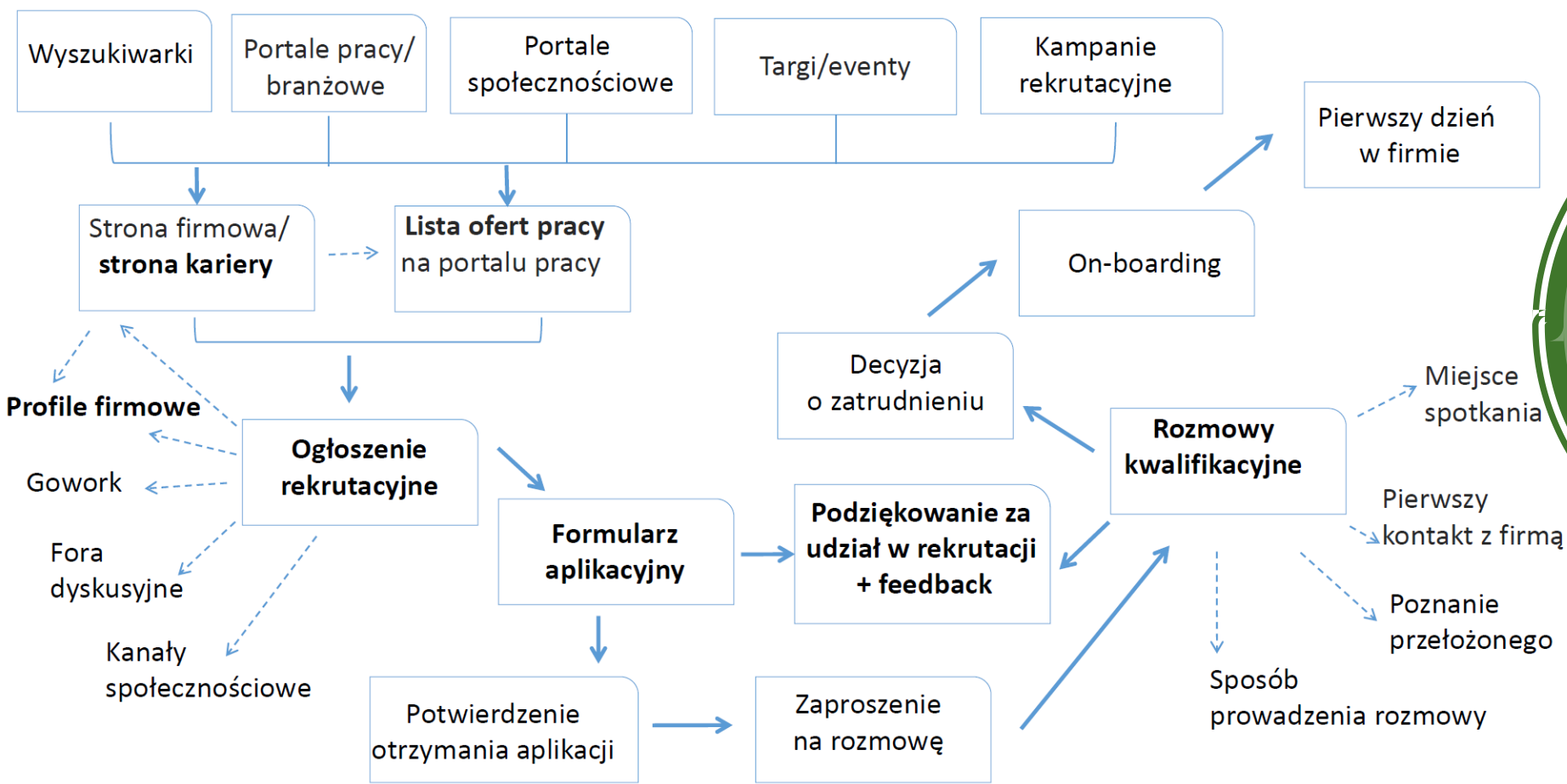
# Niech podniesie rękę każdy kto...

- 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 wolontariusz 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.**