

Załącznik nr 3

Warsztat kompetencyjny nr 2 – Komunikacja jako przygotowanie do prowadzenia rozmów/wywiadów z seniorami sąsiedztwa „Urzędnicy słuchają Seniorów. Seniorzy badają i projektują”

WPROWADZENIE

Szkolenie przeznaczone jest dla grupy aktywnych seniorów, którzy przygotowują się do badań wśród seniorów z sąsiedztwa. Mają przeprowadzić kilka (ok. 7-10) rozmów wywiadów z seniorami z sąsiedztwa. Warsztat ma być przydatny dla doskonalenia umiejętności praktycznych w zakresie komunikacji interpersonalnej w nowej sytuacji badania w środowisku sąsiedzkim oraz spotkania sąsiedzkiego.

CELE SZKOLENIA

Cel główny:

- Doskonalenie umiejętności komunikacyjnych w sytuacji spotkania sąsiedzkiego i przeprowadzenia rozmowy/wywiadu o istotnych potrzebach/problemach seniorów często mało lub w ogóle nieaktywnych .

Cele szczegółowe:

- Wzrost umiejętności komunikacyjnych w kontaktach z odbiorcami (przede wszystkim: seniorzy w tym sąsiedzi seniorzy mniej aktywni lub nieaktywni z sąsiedztwa).
- Doskonalenie umiejętności aktywnego słuchania i wymiany komunikacyjnej.
- Lepsze rozumienie znaczenia dostosowania komunikacji do odbiorcy, jego potrzeb i stylów komunikacyjnych.
- Organizowanie sytuacji komunikacyjnych (spotkania indywidualne lub w towarzystwie opiekunów osób starszych).



Czas	Zakres prac	Materiały, odpowiedzialność
10.30 – 10.45 [15 minut]	<p>Przypomnienie Projektu „Urzędnicy słuchają Seniorów. Seniorzy badają i projektują”.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Powitanie uczestników. – Przedstawienie, przypomnienie uczestników. – Kilka słów o projekcie – seniorzy badają potrzeby swoich sąsiadów seniorów, w tym tych mniej aktywnych. – Założenia leżące u podstaw projektu – badania w działaniu, sąsiedztwo, aktywność sąsiedzka seniorów, budowanie środowiska ambasadorów potrzeb seniorów dla polityki senioralnej w mieście. – Ewentualne pytania dotyczące projektu i uczestnictwa w nim Seniorów. <p>Czas na formalności – lista obecności, ewentualne inne kwestie.</p>	<p>prezentacja</p> <p>lista obecności</p>
10.45 – 11.10 [25 minut]	<p>Wstęp do szkolenia</p> <ul style="list-style-type: none"> – Przedstawienie się trenerów. – Wprowadzenie do szkolenia: przedstawienie celu głównego i celów szczegółowych szkolenia. <p>Przedstawienie planu – przygotowany na prezentacji:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zdefiniowanie na warsztacie 1 problemu/obszaru badawczego (o czym będziemy rozmawiać?). ▪ Rozumienie istoty komunikacji, modele (dlaczego przekazujemy/informujemy?, rozróżnienie między tym, co chcemy przekazać i co jest odebrane jako przekaz). ▪ Identyfikacja stylów komunikowania się. 	<p>prezentacja (cele szkolenia)</p> <p>flipchart</p> <p>pisaki</p>



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Narzędzia efektywnej komunikacji: <ul style="list-style-type: none"> ○ Komunikacja interpersonalna / dialog (odzwierciedlanie, aktywne słuchanie, kierowanie rozmową, argumentowanie). ▪ Przeszkody, bariery komunikacyjne. ▪ Dostosowanie komunikacji do odbiorcy. ▪ Komunikacja w sytuacjach trudnych (krytyka, atak). <p>– Przypomnienie się uczestników – krótka runda informacji o sobie (jakie mam doświadczenie z zakresu komunikacji z ludźmi?).</p> <p>– Ramy organizacyjne – kontrakt (mówienie do siebie, szanowanie głosu innych, 4 ściany, telefony komórkowe, punktualność i in.)</p>	kontrakt
11.10 – 11.20 [10 minut]	<p>Przypomnienie obszarów, problemów, wokół których będą prowadzone rozmowy/wywiady:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ warunki mieszkaniowe seniorów (jak mieszkają seniorzy, koszty utrzymania mieszkania, warunki, jakość), ▪ aktywność seniorów – zainteresowania, pasje, hobby, zaangażowanie, działalność społeczna, ▪ dostępność do informacji ważnych dla seniora (Internet, prasa, media, ulotki), ▪ zdrowie i samopoczucie seniora (możliwości rehabilitacji, możliwość dostępności do opieki medycznej, dostępność do usług rehabilitacyjnych i zdrowotnych, aktywność fizyczna), 	



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



	<ul style="list-style-type: none"> ▪ sytuacja finansowo-ekonomiczna seniora (wysokość emerytury, renty, zasiłku; kwestia zaspokajania potrzeb podstawowych i potrzeb innego rodzaju (kultura, wypoczynek), chęć dorobienia i podjęcia dodatkowej pracy), ▪ dostępność do usług publicznych (kultura, edukacja, etc.), ▪ rodzina, przyjaciele i sąsiedzi (pomoc wzajemna, życie rodzinne, kwestia samotności, kontakty relacje), ▪ rozwój osobisty seniora (wzbogacenie wiedzy i doświadczeń, udział w życiu instytucji rozwojowych UTW, CAS, Kluby Seniora, konferencje, szkoleniach, udział w projektach). 	
11.20 – 11.50 [30 minut]	<p>Ćwiczenie Cebula - krótkie rozmowy w przesuwających się parach.</p> <p>Trener zadaje tematy po 2 min. na każdy , a następnie następują zmiana miejsc (zgodnie z opisem w kolumnie obok) np.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Co dla ciebie znaczy dobra komunikacja? 2. Kogo uważasz za dobrego mówcę, kogo lubisz/lubiłeś słuchać? 3. Opowiedz o sytuacji, kiedy ktoś cię nie zrozumiał. 4. Jak najlepiej kogoś rozzłościć? 5. Konflikt, który obserwowałem. 6. Moje siły w komunikowaniu się ... <p><u>Omówienie:</u> Jak wam się rozmawiało? Co sprzyjało rozmowie? Dlaczego to było ciekawe, ważne? Kolejne pytania w nawiązaniu do tego, co będą mówili uczestnicy.</p>	<p>Układ Sali/krzesel – Uczestnicy siedzą w kręgu bez stołów, co druga osoba wysuwa się do przodu i odwraca się z krzesłem przodem do pierwszej (powstają dwa kręgi – wewnętrzny i zewnętrzny). Trener po każdym pytaniu zarządza zmianę „np. wewnętrzny krąg o 1 miejsce w prawo”</p>



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



11.50 – 12.05 [15 minut]	Przerwa kawowa	
12.05 – 12.45 [40 minut]	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rozumienie komunikacji 2. Co to jest komunikacja i dlaczego tym się tu zajmujemy? Do czego może się Państwu przydać? – Wypisujemy propozycje na flipie – dyskusja moderowana. 3. Definicja i proces komunikacji. Cztery płaszczyzny komunikatu wg von Thun (4 uszy). Rzeczowa część komunikatu wypowiedzana wprost (<i>jak, gdzie, kto, co, kiedy</i>) Apel – poznanie potrzeb, próśb i oczekiwań Ujawnianie siebie – poznanie opinii, myśli i ocen Relacji – ton głosu, dobór słów, mimika i gesty, wyrażanie uczuć <p>Ćwiczenie: odkrywanie wzorów zachowania interpersonalnego (konspekt ćwiczenia znajduje się na końcu scenariusza)</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Ćwiczenie „Mapy” - znaczenie komunikacji dla realizacji celów — aby gdzieś dojść trzeba iść dobrą drogą i trzeba się przy tym porozumiewać. Ćwiczenie polega na tym, że w parach uczestnicy dostają mapy tego samego terenu, jedna osoba ma przekazać drugiej trasę dojścia z placu 3 przez plac x do placu 5. 5. Podsumowanie ćwiczenia: Co pomaga w porozumiewaniu się? (na podstawie ćwiczenia) + podstawy dobrej komunikacji. 	<p>flipchart pisaki prezentacja</p> <p>prezentacja</p> <p>Hand out - odkrywania wzorów zachowania interpersonalnego</p> <p>ksero map</p>
12.45 – 13.45 [60 minut]	<p>Ćwiczenie: <u>parafrazowanie w parach</u></p> <p>PARAFRAZA: Dokonaj parafrazy następujących zdań, tak by ich autor, był pewien, że go dobrze zrozumiałeś.</p>	Hand out - parafrazowanie w parach



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



1. Nie wiem co robić. Obiecałem koledze, że po pracy pomogę mu przy remoncie w domu, a tu ktoś kogo naprawdę lubię zaprosił mnie na kolację. Bardzo dawno nie wychodziłem nigdzie po pracy i właśnie trafia się okazja.

.....

.....

.....

2. Za każdym razem kiedy mówię mężowi, żeby przestał palić, wścieka się na mnie. Mówi, że powinnam się zająć swoimi sprawami. Martwię się, bo on ciągle kaszle. Jak myślisz, co powinnam zrobić?

.....

.....

.....

3. Jestem zaniepokojony, ponieważ moja córka pierwszy raz wyjechała beze mnie na wakacje. Wprawdzie była co roku na obozie, ale to zupełnie co innego.

.....

.....

.....

4. Jestem bardzo zadowolona. Mimo wielu wcześniejszych komplikacji, wczoraj udało mi się skończyć pracę, nad którą pracowałam od kilku miesięcy. Jeśli zostanie ona przyjęta, to spodziewam się dużego wynagrodzenia.

.....

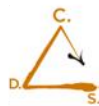


Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Centrum Doradztwa
Strategicznego



Kraków

	<p>..... </p> <p>Omówienie/prezentacja: kompetencje komunikacyjne - dyskusja moderowana</p> <p>KOMPETENCJE KOMUNIKACYJNE</p> <p>PARAFRAZA, czyli powtórzenie wypowiedzi rozmówcy własnymi słowami; innymi słowami oddajemy sens, nie zmieniając znaczenia.</p> <p><u>Jak?</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ponownie przedstawić (własnymi słowami) wypowiedź rozmówcy • Streść swoimi słowami usłyszane słowa • Parafraza nie powinna zawierać interpretacji, ani podsuwać rozwiązania problemu. • Nie powinna zawierać nic więcej niż usłyszałeś. <p><u>Dlaczego?</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Pokazuje, że uważnie słuchasz i rozumiesz, co zostało powiedziane • Podkreśla zainteresowanie tym, co rozmówca ma do powiedzenia • Pozwala na sprawdzenie, czy właściwie rozumiesz intencje rozmówcy (jeśli źle zrozumiałeś, to rozmówca ma szansę skorygować twój błąd, jaśniej przedstawić swoją myśl) 	<p>Hand out – kompetencje komunikacyjne</p>
--	---	--



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



- Pozwala na uporządkowanie treści przekazywanych przez rozmówcę
- Jeśli parafrazujesz pytane, daje to czas na skonstruowanie odpowiedzi

Powiedz na przykład:

- „Rozumiem, że jest/ było.... [tak i tak]”
- „Chodzi o..., czy tak?”
- „Z tego, co mówisz, wynika...”
- „Jeśli dobrze zrozumiałe(a)m twoje pytanie, chodzi o..., czy tak?”
- „Rozumiem, że pytasz o...”

WYJAŚNIANIE, czyli zadawanie pytań w celu uporządkowania i konkretyzacji ważnych szczegółów

Jak?

- Pytaj, pytaj i jeszcze raz pytaj!
- Zadawaj szczegółowe pytania
- Proś o wyjaśnienie, uporządkowanie
- Proś o konkretne przykłady

Dlaczego?

- Żeby zdobyć więcej danych
- Żeby zdobyć bardziej szczegółowe i konkretne informacje



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



- Żeby dobrze zrozumieć, co zostało powiedziane
- Żeby uporządkować zdobyte informacje

Powiedz na przykład:

- „I jaka była twoja reakcja na to co się wydarzyło?”
- „Kiedy to się zdarzyło?”
- „Czy mógłbyś/mogłabyś dokładniej zarysować sytuację?”
- „Jak długo trwa ta sytuacja?”

PODSUMOWANIE, czyli ponowne przedstawienie najważniejszych myśli i odczuć, które pojawiły się w rozmowie

Jak?

- Przedstaw w skrócie najważniejsze kwestie, które dotychczas padły

Dlaczego?

- By pokazać, jak duży postęp został osiągnięty w rozmowie
- By zebrać razem ważne treści i fakty, aby móc wyciągnąć z nich wnioski
- By móc przejść do dalszej części rozmowy
- By rozmówca mógł skorygować nasze rozumienie jego wypowiedzi

Powiedz na przykład:



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



	<ul style="list-style-type: none"> • „Najważniejsza kwestia, jaka dotąd padła, to...” • „Wydaje mi się, że podstawowe myśli, jakie dotychczas wyraziłeś, to...” • „To, co dotąd padło z twojej strony, można podsumować w następujących punktach...” 	
13.45 – 14.00 [15 minut]	Podsumowanie warsztatu komunikacyjnego	



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Projekt „GENERATOR INNOWACJI. SIECI WSPARCIA 2” współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego. Projekt realizowany przez PCG Polska Sp. z o. o. w partnerstwie z Towarzystwem Inicjatyw Twórczych "e".

ODKRYWANIE WZORÓW ZACHOWAŃ INTERPERSONALNYCH

Tematem tego ćwiczenia są twoje interakcje z innymi osobami. Pomoże Ci przemyśleć, jak zachowujesz się inicjując kontakt i jak działasz w grupie. 20 wyliczonych poniżej czasowników opisuje niektóre sposoby ludzkiego działania i odczuwania. Pomyśl o swoim zachowaniu w interakcji z ludźmi. Co czujesz, co robisz? Wybierz **pięć** czasowników, które najlepiej opisują twoje zachowanie w interakcji z innymi, tak jak ty to widzisz.

- Radzę
- Rezygnuję
- Rozpaczam
- Rządzę
- Unikam
- Akceptuję
- Uzgadniam
- Współdziałam
- Wymuszam
- Zgadzam się
- Analizuję
- Asystuję
- Buntuje się
- Cofam się
- Kieruję
- Krytykuje
- Nie zgadzam się
- Odchodzę
- Osądzam
- Porozumiewam się

Lista właściwości ułożona jest według dwóch czynników:

- Dominacji (władzy albo kontroli)
- Uspołecznienia (sociability), życzliwości albo bliskości.



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Ludzie przeważnie mają skłonność albo do kontrolowania (wysoka dominacja) albo pozwalają innym kontrolować (niska dominacja). Podobnie, przeważnie są skłonni do osobistego ustosunkowania się do ludzi i do dawania ciepła (wysokie uspołecznienie), albo do okazywania chłodu i bezosobowego traktowania (niskie uspołecznienie).

Zakreśl w poniższych oknach pięć właściwości, których użyłś do opisu swego działania w grupie. Seria trzech lub więcej właściwości reprezentuje schemat interpersonalny, do którego w tej grupie masz skłonność.

Wysokie uspołecznienie	Zgadzam się Porozumiewam się Asystuję Współdziałam Wymuszam	Radzę Uzgadniam Rządzę Rozpoczynam Kieruję
Niskie uspołecznienie	Ustępuję Unikam Rezygnuję Odchodzę Cofam się	Analizuję Krytykuję Nie zgadzam się Osądzam Buntuję się
	Niska dominacja	Wysoka dominacja

Źródło: Johnson D.W.: Podaj dłoń. Instytut Psychologii Zdrowia, Warszawa 1992



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny

