

**Załącznik nr 4**  
**Warsztat kompetencyjny nr 3 – prowadzenie badań 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. Seniorzy badacze przeprowadzić kilka (ok. 7-10) rozmów wywiadów z seniorami z sąsiedztwa. Warsztat ma być przydatny dla doskonalenia umiejętności praktycznych w zakresie prowadzenia wywiadu/spotkania sąsiedzkiego.

**CELE SZKOLENIA**

**Cel główny:**

- Nabycie umiejętności prowadzenia 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 i obserwacji.
- Lepsze rozumienie znaczenia dostosowania komunikacji do odbiorcy, jego potrzeb i stylów komunikacyjnych. Nawiązywanie i utrzymywanie kontaktu.
- Organizowanie sytuacji komunikacyjnych (spotkania indywidualne lub w towarzystwie opiekunów osób starszych).



**Rzeczpospolita  
Polska**

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



Czas	Przebieg prac	Odpowiedzialność, potrzebne materiały
10.30 – 10.40 [10 minut]	<b>Wprowadzenie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Przywitanie się i przedstawienie celu spotkania: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Przypominamy, że to kolejny etap badań w działaniu.</li> <li>o Uczestnicy dziś zobaczą efekty swojej pracy z poprzedniego spotkania – kwestionariusze ankiety, a przede wszystkim poznają warsztat badacza społecznego – czyli nauczą się prowadzić badania ankietowe.</li> <li>o Wzajemna umowa – zasady naszego spotkania: <ul style="list-style-type: none"> <li>– pracujemy <b>najpóźniej</b> do godziny 14.00,</li> <li>– angażujemy się,</li> <li>– słuchamy się, mówimy pojedynczo,</li> <li>– wyciszamy/wyłączamy telefony komórkowe.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	lista obecności  aparat fotograficzny (dokumentacja spotkania)
10.40 - 10.55 [15 minut]	<b>Wprowadzenie do ćwiczeń z ankietą</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uczestnicy spotkania wychodzą ze swoich miejsc. Następnie losują cukierki i ustawiają się w rzędach.</li> <li>2. Dzielimy uczestników na trójki wg tego, jakie mają cukierki (w każdej trójce każda osoba ma inny cukierek).</li> <li>3. Uczestnicy siadają w trójkach – ankieter, respondent, obserwujący.</li> </ol> <p>Trener: <i>Będziemy dziś pracować w grupach trzyosobowych. Każdy z grupy będzie miał możliwość przetestować bycie ankieterem, jak i respondentem oraz obserwatorem. Ankietę będziemy realizować w częściach. Po każdym ćwiczeniu omówimy swoje doświadczenia.</i></p>	prezentacja
10.55 – 11.05 [10 minut]	<b>Wprowadzenie do ankiety</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Każdy z uczestników powinien przeczytać wstęp do ankiety.</li> </ol>	kwestionariusze ankiet ćwiczeniowe



Rzeczpospolita  
Polska

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



	2. Trójki wspólnie zastanawiają się, co jest najważniejsze we wstępie, o czym nie można zapomnieć.	
11.05 – 11.15 [10 minut]	<p><b>Omówienie ćwiczenia</b></p> <p>Dyskusja moderowana:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Jakie elementy wstępu według Was są najważniejsze, o czym nie można zapomnieć rozpoczynając ankietę?</li> </ul> <p>Prezentacja:</p> <p>Główne zasady wprowadzenia do ankiety, czyli o czym nie można zapomnieć.</p>	<p>flipchart, pisaki</p> <p>laptop, rzutnik, ekran</p>
11.15 – 11.30 [15 minut]	<p><b>Ćwiczenie z przeprowadzania ankiety – praca w trójkach</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Omawiamy pierwsze 6 pytań w ankiecie (na prezentacji) <b>[7 minut]</b></li> <li>2. Każdy w trójce dostaje przypisaną rolę początkową: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Malaga – ankieter</li> <li>b. Tiki taki – respondent</li> <li>c. Kasztanki – obserwator</li> </ol> </li> <li>3. Rozdajemy kwestionariusz obserwacji obserwatorowi.</li> </ol> <p>Zadanie: <b>[8 minut]</b></p> <p>Trener: <i>Prosimy, abyście w trójkach przetestowali realizację tych 6 pierwszych pytań. Ankieter zadaje 6 pierwszych pytań respondentowi, respondent na nie odpowiada, obserwator notuje spostrzeżenia na karcie obserwacji.</i></p>	<p>prezentacja</p> <p>kwestionariusz obserwacji - ankieta</p>
11.30. – 11.45 [15 minut]	<p><b>Omówienie ćwiczenia</b></p> <p>Dyskusja moderowana:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Co sprawiło Wam największą trudność? Co jest największym wyznawaniem w tej części ankiety?</li> </ul>	flipchart, pisaki
11.45 – 12.00	<b>Ćwiczenie z przeprowadzania ankiety – praca w trójkach – c.d.</b>	prezentacja



Rzeczpospolita  
Polska

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



[15 minut]	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Omawiamy kolejne 6 pytań w ankiecie PYTANIA 7 – 13 (na prezentacji) <b>[7 minut]</b></li> <li>2. Zamiana ról</li> <li>3. Rozdajemy kwestionariusz obserwacji obserwatorowi.</li> </ol> <p>Zadanie: <b>[8 minut]</b></p> <p>Trener: <i>Prosimy, abyście w trójkach przetestowali realizację tych 6 kolejnych pytań. Ankieter zadaje 6 pytań respondentowi, respondent na nie odpowiada, obserwator notuje spostrzeżenia na karcie obserwacji.</i></p>	kwestionariusz obserwacji - ankieta
12.00 – 12.10 [10 minut]	<p><b>Omówienie ćwiczenia</b></p> <p>Dyskusja moderowana:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Co sprawiło Wam największą trudność? Co jest największym wyzwaniem w tej części kwestionariusza rozmowy?</li> </ul>	prezentacja
12.10 – 12.25 [15 minut]	<b>Przerwa (sprawdzić listy polecające z listą obecności)</b>	
11.50 – 12.10 [20 minut]	<p><b>Ćwiczenie z przeprowadzania ankiety – praca w trójkach – c.d.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Omawiamy kolejne 6 pytań w ankiecie PYTANIA 14 -19 (na prezentacji) <b>[10 minut]</b></li> <li>2. Zamiana ról</li> <li>3. Rozdajemy kwestionariusz obserwacji obserwatorowi.</li> </ol> <p>Zadanie: <b>[10 minut]</b></p> <p>Trener: <i>Prosimy, abyście w trójkach przetestowali realizację tych kolejnych pytań. Ankieter zadaje 6 pytań respondentowi, respondent na nie odpowiada, obserwator notuje spostrzeżenia na karcie obserwacji.</i></p>	prezentacja  kwestionariusz obserwacji - ankieta
12.10 – 12.30 [20 minut]	<p><b>Omówienie ćwiczenia</b></p> <p>Dyskusja moderowana:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Co sprawiło Wam największą trudność?</li> </ul>	prezentacja



Rzeczpospolita  
Polska

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



	Główne zasady prowadzenia rozmowy. Jak radzić sobie z trudnymi respondentami?	materiał dla seniorów
12.30 – 12.40 [10 minut]	<b>Omówienie metryczki i dodatkowego kwestionariusza spostrzeżeń:</b> - uczestnicy uzupełniają go tylko wtedy, jeśli mają jakieś uwagi po przeprowadzonej ankiecie, - jest to ważne dla organizatorów, aby wiedzieć jak im się pracowało, jakiego wsparcia jeszcze będą oczekiwać w kontekście szkoleń np. z zakresu komunikacji czy radzenia sobie z trudnymi rozmówcami itp., - uczestnicy zostawiają te materiały dla siebie, będą one omawiane na kolejnym – ostatnim spotkaniu.	prezentacja
12.40 – 13.20 [40 minut]	<b>Moje sąsiedztwo – gdzie będę szukał moich rozmówców?</b> W pięciu grupach uczestnicy dyskutują o sposobach dotarcia do rozmówców [10 minut] Prezentacja dyskusji w grupach [10 minut] Zaznaczenie na mapie miasta obszaru sąsiedztwo [10 minut] (każdy zaznacza flamastrem swój obszar) Zaznaczenie kluczowych miejsc/instytucji w otoczeniu: przychodnia, skwerek z ławeczkami, sklep osiedlowy, biblioteka, kościół, klub seniora (CAS) [10 minut]	mapa miasta
13.20 – 13.30 [5 minut]	<b>Co dalej - instrukcja realizacji badania (slajd):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seniorzy otrzymują pakiety w teczkach – omawiamy co w nich jest.</li> <li>• Każdy powinien zrealizować <b>ok. 7-10 wywiadów, w tym minimum 3 z osobami nieaktywnymi.</b></li> <li>• Badania można zrobić z rodziną, sąsiadami, kolegami, przyjaciółmi z Waszego miasta.</li> <li>• Każdy otrzymuje <b>10</b> wydrukowanych kwestionariuszy.</li> <li>• Każdy otrzymuje „Ważne informacje z terminami i kontaktami do osób” oraz materiał ze spotkania.</li> <li>• Dodatkowo każdy senior otrzymuje imienny list polecający od prezydenta – wyczytujemy nazwiska seniorów i dajemy im pakiet plus list polecający.</li> </ul>	Pakiety w teczkach: - wydrukowane ankiety (10 sztuk) - instrukcja (1 sztuka) - materiał informacyjny - list polecający od Prezydenta



Rzeczpospolita  
Polska

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



	<p>Wypełnione ankiety dostarczamy <b>[adres]</b> w terminie <b>do [data]</b>. Zostaną one przekazane do [wpisać odpowiednie miejsce], organizatorzy je zakodują i podsumują, a ich wyniki zostaną przedstawione na następnym spotkaniu</p> <p><b>Telefony i adresy konsultacji: [kontakt do prowadzących]</b></p>	
13.30 – 13.55 [25 minut]	<p><b>Wsparcie seniorów badaczy w informacji o działaniach miasta w zakresie wsparcia seniorów</b></p> <p><b>Kluczowe informacje i telefony [kontakt]</b></p>	broszury Informacyjne i ważne telefony
13.55 – 14.00 [5 minut]	<p><b>Zakończenie:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• uzupełnienie ankiety przez seniorów,</li> <li>• podziękowanie za zaangażowanie i pracę,</li> <li>• przypomnienie o dacie następnego spotkania – <b>xxx</b> – omówienie wyników ankiety oraz rozmowa o ich doświadczeniach,</li> <li>• upewniamy się, że każdy otrzymał ankiety oraz instrukcję.</li> </ul>	



Rzeczpospolita  
Polska

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



## Materiał dla seniorów badaczy Badania w działaniu – materiał informacyjny dla Seniorów badaczy

### Wstęp do rozmowy

O czym należy pamiętać:

- Przedstaw siebie oraz instytucję, którą reprezentujesz.
- Omów cel badania.
- Zapewnij o anonimowości badania.
- Podaj przybliżony czas badania.

### Trudni rozmówcy – jak sobie radzić ?

#### 1. Gaduła

Cechy:

- Monopolizuje dyskusję.
- Dominuje nad rozmową i trudno go uciszyć.

Jak sobie z nim radzić?

- *Podsumuj krótko i życzliwie jego wypowiedź.*
- *Wyznacz limit czasu odwołując się do struktury lub celu rozmowy.*
- *Ostatecznie: przerwij mu i poproś o możliwość przejścia do następnego pytania.*

#### 2. Z pretensjami

Cechy:

- Zgłasza problemy i pretensje obok głównego nurtu dyskusji

Jak sobie z nim radzić?

- *odwołaj się do celów rozmowy*
- *obietaj – jeśli uznasz to za słuszne, powrócić do bolesnego problemu przy innej okazji (np. na końcu rozmowy)*

#### 3. Namolny

Cechy:



Rzeczpospolita  
Polska

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



- Nieustannie powraca do tego samego tematu

#### Jak sobie z nim radzić?

- *Ostatecznie: Daj mu 3 min. czasu na wygłoszenie swoich poglądów i uzyskaj zgodę na kontynuację spotkania.*

#### 4. Agresor

##### Cechy:

- Atakuje cel rozmowy i rozmówcę

##### Jak sobie z nim radzić?

- *Nie zakładaj, że atakujący kieruje się wrogimi pobudkami, chce Cię zranić, przyjmuj, że informuje Cię o ważnej dla siebie sprawie.*
- *Zachowaj spokój, słuchaj, dawaj mu do zrozumienia, że słuchasz.*
- *Spróbuj go zrozumieć – nie zbijaj zarzutów.*
- *Daj mu odczuć, że rozumiesz jego zarzuty.*
- *Nie pokazuj, że jesteś zdenerwowany, że jego zachowanie Cię denerwuje.*

### 3 KROKI RADZENIA SOBIE Z AGRESOREM

#### 1. Wysłuchaj

- Słuchaj uważnie skarg rozmówcy.
- Nie wtrącaj tłumaczeń lub sprostowań faktów.

#### 2. Okaż zrozumienie

- Powiedz: „Przykro mi, że miał pan takie doświadczenie”, „Rozumiem, dlaczego jest pani zdenerwowana” lub użyj innego zwrotu okazując zrozumienie.
- Nie potwierdzaj i nie przypisuj winy: nie obwiniaj żadnej strony.

#### 3. Wyjaśnij

- Jeżeli powstało nieporozumienie dotyczące procedury lub przyjętych zasad postępowania, podaj właściwą informację w pomocny sposób.
- Nigdy nie spychaj rozmówcy do defensywy w procesie wyjaśniania.

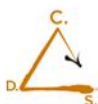


**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita  
Polska**

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



Centrum Doradztwa  
Strategicznego



towarzystwo  
inicjatyw  
twórczych



**Kraków**



## Zakończenie rozmowy

### O czym należy pamiętać:

- *Podziękuj za udział w badaniu.*
- *Zapytaj, czy respondent ma do Ciebie jakieś pytania, jeśli tak odpowiedz na nie zgodnie ze swoją wiedzą.*
- *Powiedz, jak może się zapoznać z ostatecznym raportem z badań.*
- *Powiedz, że po badaniach będziemy organizowali spotkania sąsiedzkie i wspólnie zastanawiali się nad wynikami badań i tym co można wspólnie zrobić dla polepszenia jakości życia Seniorów.*
- *Zapytaj o zgodę na zaproszenie na spotkanie sąsiedzkie.*



Rzeczpospolita  
Polska

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny

