



Dofinansowane przez
Unię Europejską

REZULTAT PROJEKTU NR 2

CZĘŚĆ 2/5



Materiały dla edukatorów, trenerów (scenariusz szkolenia/podręcznik trenera)

SZKOLENIE PT.

Kompetencje kluczowe dla osób 50+
w zakresie kompetencji osobistych, społecznych
i w zakresie umiejętności uczenia się

2021-1-PL01-KA220-ADU-000035200

**PRZYGOTOWANE PRZEZ
KONSORCJUM PROJEKTU**

(WIODĄCY AUTOR:
ISC)

WERSJA: POLSKA

PUBLIKACJA DARMOWA

Zastrzeżenie: Sfinansowane ze środków UE. Wyrażone poglądy i opinie są jedynie opiniami autora lub autorów i niekoniecznie odzwierciedlają poglądy i opinie Unii Europejskiej lub Europejskiej Agencji Wykonawczej ds. Edukacji i Kultury (EACEA). Unia Europejska ani EACEA nie ponoszą za nie odpowiedzialności.



**Dofinansowane przez
Unię Europejską**



Dofinansowane przez
Unię Europejską

Rezultat projektu nr 2

Szkolenie pt.

Kompetencje kluczowe dla osób 50+:

Kompetencje osobiste, społeczne i w zakresie
umiejętności uczenia się

Część 2/5 – Podręcznik trenera

Wersja: polska



Przygotowane przez konsorcjum projektu (wiodący autor: ISC)

w ramach projektu 2021-1-PL01-KA220-ADU-000035200, „Kompetencje kluczowe dla
osób 50+”

Projekt realizowany w ramach programu Erasmus+, od 1 lutego 2022 do 30 listopada 2023 przez konsorcjum: Deinde sp. z.o.o. (Polska), Institut Saumurois de la Communication (Francja), INERCIA DIGITAL SL (Hiszpania), Stiftelsen Mangfold i Arbeidslivet (Norwegia).



Zastrzeżenie: Sfinansowane ze środków UE. Wyrażone poglądy i opinie są jedynie opiniami autora lub autorów i niekoniecznie odzwierciedlają poglądy i opinie Unii Europejskiej lub Europejskiej Agencji Wykonawczej ds. Edukacji i Kultury (EACEA). Unia Europejska ani EACEA nie ponoszą za nie odpowiedzialności.



Dofinansowane przez
Unię Europejską

Podręcznik trenera



Wprowadzenie do modułu 3: Kompetencje osobiste, społeczne i w zakresie umiejętności uczenia się

| Jednostka | Szczegółowy przebieg szkolenia, przekazywane treści, stosowane metody itd. | Czas trwania zajęć: teoria/ćwiczenia | Pomoce dydaktyczne | Cele edukacyjne. Umiejętności, wiedza, postawy prezentowane przez uczestników/uczestniczki po ukończeniu działu. |
|-----------|---|---|------------------------|--|
| Wstęp | <p>Jeśli jest to nowa grupa: zaczynasz się przedstawiać, podając 3 informacje o sobie. Oczywiście poza imieniem i nazwiskiem i tak dalej...</p> <p>Następnie każdy uczestnik/czka wymienia swoje imię i nazwisko oraz podaje 3 informacje o sobie.</p> <p>Jeśli uczestnicy/czki się znają, nie musi być konieczne przeprowadzanie klasycznej prezentacji przy okrągłym stole, ale można użyć prezentacji „indiańskie imię”. Każda osoba wybiera indiańskie imię, zwykle zwierzę i jeden lub dwa przymiotniki.) Na przykład: „Stary uśmiechnięty kot”, a następnie uczestnik/czka wyjaśnia, dlaczego takie imię, co oznacza.</p> <p>To zabawny sposób na przedstawienie się.</p> <p>To ćwiczenie na przełamanie lodów stosuje się również wtedy, gdy uczestnicy/czki się nie znają.</p> <p>Następnie przedstawiasz program modułu: treść, cele, terminy i czas trwania.</p> <p>Powinieneś być w stanie odpowiedzieć na wszystkie pytania</p> | 15 minut 15 minut 5 minut | Slajd 3 Slajd 4 | Zapoznanie z projektem, kursem i najważniejszymi informacjami |



Moduł 1: Podstawy komunikacji

| Jednostka | Szczegółowy przebieg szkolenia, przekazywane treści, stosowane metody itd. | Czas trwania zajęć: teoria/ćwiczenia | Pomoce dydaktyczne | Cele edukacyjne. Umiejętności, wiedza, postawy prezentowane przez uczestników po ukończeniu działu. |
|-------------------------------|--|--------------------------------------|--------------------|---|
| Czym jest komunikacja? | | | | |
| Czym jest komunikacja? | Zaprezentuj zawartość modułu. Możesz zadać uczestnikom/czkom następujące pytania. <ul style="list-style-type: none">✓ Co oznacza komunikować się?✓ Dlaczego komunikuje?✓ Jakie problemy komunikacyjne można napotkać?✓ Dlaczego problemy z komunikacją między ludźmi istnieją? Rozdaj kolorowe karteczki przyklepne każdemu uczestnikowi/czce, Każdy uczestnik/czka zapisuje swoje pomysły na karteczce, a następnie przykleja ją na tablicy. Gdy wszyscy udzielą odpowiedzi, bierzesz karteczki, układasz je tematycznie i wymieniasz się z grupą uwagami na temat każdego zapisanego pomysłu. | 15 minut | | Wiedza: Znajomość znaczenia komunikacji. Świadomość braków w umiejętności komunikacji Umiejętności Prowadzenie poprawnej komunikacji. Postawa: Otwartość na inny styl komunikacji. |
| Interaktywne wprowadzenie | | 25 minut | Slajd 5 | |
| Czy wiedziałeś? | Przedstawiasz specyfikę komunikacji: Możesz wyjaśnić, że: | 10 minut | Slajd 6 | Wiedza: |



| | | | | |
|--------------------------|---|----------|---------|--|
| | <ul style="list-style-type: none">✓ W wymianie 75% komunikacji to komunikacja niewerbalna, 25% to komunikacja werbalna, 19% ustna i 6% pisemna. Zachowujemy: <ul style="list-style-type: none">✓ 10% tego, co czytamy,✓ 20% tego, co słyszymy,✓ 30% tego, co widzimy,✓ 50% tego, co widzimy i słyszymy,✓ 80% tego, co mówimy,✓ 90% tego, co mówimy, kiedy to robimy. | | | Znajomość znaczenia komunikacji. Wiedza, jak można się komunikować. Umiejętności Prowadzenie poprawnej komunikacji. Postawa: Świadomość stylów komunikacji. |
| Niektóre definicje | Możesz podać definicję komunikacji: W socjologii i językoznawstwie komunikacja jest zbiorem zjawisk, które mogą wystąpić, gdy dana osoba przekazuje informacje jednej lub większej liczbie innych osób za pomocą artykułowanego języka lub innych kodów (ton głosu, gesty, spojrzenie, oddech...) | 10 minut | Slajd 7 | Wiedza Znajomość znaczenia komunikacji. Wiedza, jak można się komunikować. Umiejętności Prowadzenie poprawnej komunikacji. Postawa: Świadomość wszystkich stylów komunikacji. |
| Trzy rodzaje komunikacji | Wyjaśnij trzy formy komunikacji: Komunikacja interpersonalna, która zbliża do siebie dwie osoby. Komunikacja grupowa, która łączy kilka osób. Komunikacja masowa, która jest zbiorem technik umożliwiających zwrócenie się do dużej publiczności. Przedstaw elementy komunikacji: możesz zatrzymać się na każdym punkcie i poprosić grupę o przykłady lub podać kilka przykładów. | 10 minut | Slajd 8 | Wiedza: Znajomość znaczenia komunikacji. Wiedza, jak można się komunikować. Umiejętności Prowadzenie poprawnej komunikacji. |



| | | | | |
|---|---|--------------------------|------------------------|---|
| | | | Slajd 9 | Postawa: Świadomość wszystkich stylów komunikacji. |
| Czy powiedziałeś: komunikuj? | Poniższe slajdy mają pokazać, jak ważne są trudności w prawidłowej komunikacji. Pochodzą ze szkoły Palo Alto w USA, która stwierdziła, że nie możemy się nie komunikować. Francuski pisarz (Bernard Werber) napisał następujące zdania: nie możesz się nie komunikować, ale Między tym, co myślę, Co ja chce powiedzieć, Co myślę, że mówię, Co mówię, Co chcesz usłyszeć, Co słyszysz, Co myślisz, że rozumiesz, Co chcesz zrozumieć, Co rozumiesz... ...Istnieje co najmniej dziesięć sposobów, aby się nie zgodzić..... Ale mimo wszystko spróbujmy! | 10 minut | Slajdy 10-13 | Wiedza: Znajomość znaczenia komunikacji. Wiedza, jak można się komunikować. Umiejętności Prowadzenie poprawnej komunikacji. Postawa: Świadomość wszystkich stylów komunikacji. |
| Mała gra: Czy moja komunikacja jest jasna? | Krótką przerwę na zabawę, aby zastosować to pojęcie w praktyce: Organizujesz grupę w pary: A i B. A musi opisać obrazek rozdany przez trenera, a B musi go narysować. A nie może widzieć, co rysuje B (aby go nie kierować), a B nie może widzieć, co jest na kartce opisanej przez A. (Narysuj mi... a. Załącznik 1 i slajd 14) Możesz użyć zasobu z załącznika nr 1 jako przykładu. Po zakończeniu ćwiczenia następuje zamiana ról. | 20 minut 20 minut | Slajd 14 i załącznik 1 | Wiedza: Rozumienie znaczenia komunikacji. Określenie problemów komunikacyjnych. Umiejętności: Prowadzenie poprawnej komunikacji. Postawa: |



Dofinansowane przez
Unię Europejską

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | Następnie wyjaśnisz, jakie są problemy z komunikacją: zbyt ogólna lub zbyt szczegółowa perspektywa. Brak słuchania lub osobistej interpretacji.... | | | Bycie otwartym na inny styl komunikacji. |
|--|--|--|--|--|



| 1.2 Komunikacja werbalna | | | | |
|---|---|--------------|--------------|--|
| Komunikacja werbalna i niewerbalna | Różnica między komunikacją werbalną i niewerbalną | | Slajdy 15 | Wiedza: Rozumienie różnic między komunikacją werbalną i niewerbalną. Umiejętności: Rozumienie komunikacji niewerbalnej rozmówcy. Postawy: Bycie lepszym słuchaczem dzięki lepszej analizie komunikacji rozmówcy. |
| | Komunikacja werbalna opiera się na języku; Komunikacja niewerbalna odpowiada wszystkim widocznym znakom wysyłanym przez osobę, świadomie lub nie. | 10 minut | | |
| | Jak działa mózg? Ludzki mózg składa się z dwóch półkul (lewej i prawej). Powodem tej dychotomii jest to, że obie półkule odgrywają szczególne, choć nie zawsze całkowicie odrębne role (Sperry). | 10 minut | Slajd 16 | |
| | Lewa półkula: Lewa półkula jest bardzo dobra we wszystkim, co wymaga szybkiej i sekwencyjnej percepcji, manipulacji abstrakcyjnymi pojęciami, takimi jak matematyka, precyzja lub operacje strukturalne. Zachowuje informacje werbalne i dźwiękowe., Jest określana jako audio-temporalna. Lewa półkula charakteryzuje się uczeniem i opanowaniem środowiska, które stara się oceniać i kontrolować. ✓ myślenie linearne ✓ matematyka ✓ fakty ✓ myślenie słowami | 20 minut | Slajdy 17-18 | |
| Prawa półkula: Prawa półkula jest bardzo dobra w konkretnych rzeczach, wizualizacji obrazu lub przedmiotu, operacjach równoległych, postrzeganiu siebie lub przeglądzie. Określa się ją jako wizualno-przestrzenną. | 20 minut | Slajdy 19-20 | | |



| | | | | |
|-----------------------|--|----------------------------------|--------------|--|
| | <p>Prawa półkula: podlega wpływom wrodzonym i elastycznie reaguje na otoczenie, do którego stara się przystosować. To kreatywny mózg.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ wyobraźnia✓ holistyczne myślenie✓ intuicja✓ sztuka✓ rytm✓ sygnały niewerbalne✓ wizualizacja uczuć✓ marzenia <p>Ćwiczenie: Sprawdź się Gry z kolorami: trener każe ochotnikom przeczytać tekst.</p> | 10 minut | Slajdy 21-24 | |
| Bariery w komunikacji | <p>Możesz zapytać uczestników/czki o zdanie na temat barier w komunikacji i zapisać odpowiedzi na tablicy. Możesz przedstawić 10 barier w komunikacji: Dla każdej bariery możesz zorganizować grę fabularną, w której uczestnicy/czki spróbują pokonać barierę i zdadzą sobie sprawę z jej wpływu na innych.</p> <p>1) Wydawanie rozkazów, dowodzenie „Musisz...”, „Zrób to...”, „Przestań robić tamto...”. Zwykle stawia to drugą osobę w postawie uległości lub buntu. Jest to próba siły, która może wywołać większy opór, a nawet wrogość, która zostanie wyrażona w tym czasie lub później.</p> <p>2) Groźenie „Jeśli będziesz kontynuował...”, „Lepiej... bo inaczej...”, „Jeśli będziesz upierał się... to właśnie się stanie...”. Jest to również walka o władzę ustawiona w ten sposób. Celem jest zaszczerpienie strachu i uległości.</p> <p>3) Wykłady, wyzwalanie poczucia winy</p> | 20 minut 20 minut 40 minut | Slajdy 25-32 | <p>Wiedza: Znajomość barier komunikacyjnych. Znajomość najczęściej występujących barier.</p> <p>Umiejętności: Unikanie, stosowania barier komunikacyjnych</p> <p>Postawy: Zrozumienia wobec innych.</p> |



| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | <p>Powinieneś...”, „Nie powinieneś...”, „Powinieneś...”, „To twoja wina, jeśli...”.</p> <p>Ta komunikacja ma na celu aktywację w świadomości poczucia winy. Może to prowadzić do utraty pewności siebie i wycofania się lub chęci usprawiedliwienia się, obrony lub obwiniania innych.</p> <p>4) Dawanie rozwiązań, rad</p> <p>„To, co zrobiłbym na twoim miejscu, to...”, „Radzę ci...”, „Zrób to zamiast...”.</p> <p>Wysyła wiadomość, że druga osoba może nie być w stanie rozwiązać swoich własnych problemów. Może uniemożliwić jej samodzielne myślenie i usamodzielnienie się.</p> <p>5) Przekonywanie,</p> <p>„Tak, ale...”, „Fakty dowodzą, że...”, „Dlatego się mylisz...”.</p> <p>Niezbyt odpowiednie, jeśli sytuacja jest napięta. Zwykle prowadzi do bitwy argumentów o to, kto ma rację, a kto nie, kto jest bardziej inteligentny.</p> <p>6) Osądzający, krytycyzm</p> <p>„Jesteś tym... albo tamtym...”, „Brak ci dojrzałości”, „Powinieneś mieć więcej zdrowego rozsądku”.</p> <p>Druga osoba może identyfikować się z osądem, czuć się głupio lub niekompetentnie i zamknąć się na komunikację. Może to również prowadzić do kontrataku („A co z tobą? Czy nie jesteś tym... albo tamtym...?”).</p> <p>7) Pochwały i pochlebstwa</p> <p>„Masz absolutną rację”, „Robisz bardzo dobrą robotę”, „Zgadzam się”.</p> <p>Mogą być postrzegane jako paternalizm lub manipulacja jeśli istnieją wątpliwości co do szczerości. Może wywołać oczekiwania wywołujące niepokój, jeśli druga osoba nie czuje, że zasługuje w pełni na takie komplementy.</p> <p>8) Poniżanie, wyśmiewanie</p> | | | |
|--|--|--|--|--|



| | | | | |
|--|--|--|----------|--|
| | <p>„Tak, mój chłopcze, to wszystko, mów dalej”, „Nigdy nie słyszałem głupszej wymówki”, „I pomyśleć, że niektórym ludziom płacą za takie bzdury...”</p> <p>Atakuje poczucie własnej wartości i tworzy poczucie odrzucenia i niezrozumienia. Może powodować agresywną reakcję.</p> <p>9) Zadawaj pytania, badaj</p> <p>Dlaczego? Z kim? Od kiedy? Jak to się stało? Jak długo? Gdzie dokładnie?</p> <p>W relacji polegającej na pomaganiu lub słuchaniu często zadajemy zbyt wiele pytań, ponieważ to nas uspokaja i sprawia wrażenie, że mamy kontrolę nad sytuacją. Czasami jest to również przyspieszenie procesu.</p> <p>Ale pytania mogą być natrętne lub służyć jedynie ciekawości pytającego. Mogą też znacząco wpłynąć na ekspresję rozmówcy i sprawić, że powie to, co chcemy usłyszeć... prowadząc do ewentualnego poszukiwania rozwiązań na fałszywych torach.</p> <p>10) Odwracanie uwagi, unikanie lub używanie nieodpowiedniego humoru</p> <p>„Porozmawiajmy o czymś innym...”, „Oczywiście, gdybyś był wielkim szefem, to by się nie wydarzyło...”, „Tak przy okazji, wiesz o...”.</p> <p>Często z zakłopotania lub niezręczności staramy się unikać pewnych dyskusji lub problemów, którymi nie chcemy się zajmować. Zmieniamy więc temat, próbujemy żartować dla rozluźnienia atmosfery lub przybieramy sarkastyczny ton.</p> <p>Może to być odbierane jako zaproszenie do nierozwiązywania problemów, niezawierania się sobie nawzajem i może prowadzić do utraty zaufania w relacji. Drugi przekaz jest taki, że problemy drugiej osoby nie są ważne, w ogóle nie są ważne, ponieważ są odsuwane na bok.</p> | | Dyskusja | |
|--|--|--|----------|--|



| | | | | |
|--|---|--|--------------------------------|---|
| | <p>Ćwiczenie: Po przedstawieniu 10 barier możesz porównać je z tymi wskazanymi przez uczestników/czek i skomentować brakujące, oraz zapytać ich, które bariery zauważają u siebie i jak mogą one psuć komunikację.</p> <p>Ćwiczenie: Możesz zorganizować grę fabularną. W parach poproś uczestników/czek, aby wyobrazili sobie, że są w restauracji, pubie, w domu lub gdziekolwiek zechcą. Pierwsza osoba mówi o swoim stanie ducha. Druga powinna przerwać rozmowę stosując jedną lub kilka barier. Odgrywają sytuację przed grupą.</p> | 20 minut 20 minut | Gra RPG | |
| 1.3 Sześć cech dobrej komunikacji | | | | |
| 6 cech dobrej komunikacji | <p>Zapytaj uczestników/czek jak dbać o jakość komunikacji. Jakie umiejętności są potrzebne do poprawnej komunikacji? Zapisz wszystkie odpowiedzi udzielone przez uczestników/czki na tablicy, a następnie przedstaw 6 cech skutecznej komunikacji:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Pewność siebie.✓ Otwartość.✓ Empatia.✓ Przejrzystość.✓ Aktywne słuchanie.✓ Informacja zwrotna | 20 minut 15 minut 20 minut | Slajd 33 | <p>Wiedza: Znajomość dwóch narzędzi usprawniających komunikację i naukę. Umiejętności: Poprawa komunikacji Wyzbycie blokad komunikacji. Postawy: Określenie sposobów komunikacji z innymi Poprawienie komunikacji niewerbalnej</p> |
| 1.3 Asertywność | <p>Przedstaw kanały komunikacji asertywności i zaproponuj uczniom test: czy jesteś asertywny?</p> <p>Ćwiczenie: Każdy uczeń rozwiązuje test samodzielnie, a twoim zadaniem jest aby odpowiedzieć na wszelkie pytania dotyczące testu. Powinieneś uważać, aby nie wprowadzać żadnej osobistej</p> | 10 minut 20 minut | Slajd 34-38 Załącznik 2 | <p>Wiedza: Pogłębienie wiedzy nt. asertywności Poznanie poziomów asertywności Umiejętności:</p> |



| | | | | |
|--------------|--|----------|--------------|---|
| | <p>Rzeczywiście promuje kreatywność i pozwala nam wchodzić w interakcje z innymi w bardziej korzystny sposób. Będąc bardziej otwartym na innych i nowe środowiska, można łatwiej wyjść z codziennej rutyny i zaakceptować zmiany. Ludzie o otwartych umysłach są bardziej pokorni, zdolni przyznać się do niewiedzy. Ponadto wzbogacają się intelektualnie poprzez poznawanie świata i innych. To pozwala im wykazać się pomysłowością i kreatywnością. Życzliwość jest również jedną z cech, które z tego wynikają: otwartość umysłu czyni człowieka zdolnym do współczucia, słuchania innych, hojności i solidarności. Wszystko to w naturalny sposób otwiera drogę wielkich możliwości, zarówno ludzkich, zawodowych, jak i osobistych! Osoby o otwartych umysłach łatwiej znajdują rozwiązania swoich problemów dzięki otwartości na świat i pozytywnemu nastawieniu. Albert Einstein powiedział: „Miarą inteligencji jest zdolność do zmiany”. Bądź jednak ostrożny: bycie otwartym nie oznacza przyjmowania wszystkiego w jakikolwiek sposób i przez kogokolwiek.</p> <p>Zachowaj krytyczny umysł i odsuń się od pomysłów, ludzi i rzeczy, ale rób to z dobrą wolą. Zawsze miej wątpliwości, aby nie spieszyć się z żadnym nowym pomysłem, który na pierwszy rzut oka wydaje się bardzo ekscytujący.</p> | | | |
| 1.5 Empatia. | <p>Możesz rozpocząć tę część od filmu prezentującego empatię: https://www.youtube.com/watch?v=1Ewvgu369Jw</p> <p>Ćwiczenie: Następnie możesz przedyskutować z uczestnikami/czkami ich opinię i przedstawić definicję:</p> | 30 minut | Slajdy 43-46 | <p>Wiedza: Określenie poziomu empatii Umiejętności: Rozwinięcie empatii Postawy: Słuchacza</p> |



| | | | | |
|------------------------|---|----------|----------|--|
| | <p>Empatia to rozpoznanie i rozumienie uczuć i emocji drugiej osoby. W bardziej ogólnym sensie jest to rozpoznawanie własnych stanów nieemocjonalnych, takich jak własne przekonania.</p> <p>W potocznym języku zjawisko empatii jest często ilustrowane wyrażeniem „postawienia się w sytuacji drugiego”.</p> <p>Postawienie to następuje poprzez decentrację osoby i może prowadzić do działań związanych z przetrwaniem podmiotu empatii, niezależnie, a czasem nawet ze szkodą dla interesów podmiotu empatycznego.</p> <p>Empatia polega na: Zanurzenia się w subiektywnym wszechświecie rozmówcy, Zrozumienia znaczenia słów mówiącego w kontekście własnej wrażliwości i reakcji, Zachowania niezależności emocjonalnej przy jednoczesnym skupieniu się na znaczeniu tego, czego oczekuje i co chce powiedzieć mówca.</p> | | | |
| 1.6 Przejrzystość. | <p>Aby mieć dobrą komunikację, musimy wyrażać się jasno. Zapytaj uczestników/czki o synonimy jasności i w jakim kontekście są zwykle używane, a następnie przeczytaj slajd:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Synonim: klarowność, transparentność. definicja:✓ To, co czyni rzeczy widzialnymi, dostrzegalnymi dla oka; promieniowanie elektromagnetyczne, zauważalne dla oka.✓ Charakter tego, co rozumiałe.✓ <i>To, co jest dobrze pomyślane, jest jasno wyrażone, a słowa, które trzeba powiedzieć, przychodzą wtedy z łatwością.</i> (Jean Boileau, XVII wiek) | 20 minut | Slajd 47 | <p>Wiedza: Określenie poziomu komunikatywności</p> <p>Umiejętności: Rozwinięcie komunikatywności</p> <p>Postawy: Jasnej komunikacji z innymi.</p> |
| 1.7. Aktywne słuchanie | <p>Możesz zacząć od tego, czym aktywne słuchanie nie jest:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Konwersacją | | | <p>Wiedza: Znaczenie aktywnego słuchania</p> |



| | | | | |
|--|--|----------|--------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none">✓ Dyskusją✓ Wywiadem✓ Przesłuchaniem✓ Przemówieniem✓ Spowiedzią✓ Diagnozą <p>Następnie zapytaj uczestników/czki, czym jest aktywne słuchanie. Aktywne słuchanie jest bardzo ważne w komunikacji. Po podaniu definicji aktywnego słuchania,</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Otwartość i dyspozycyjność bez uprzedzeń✓ „Nieosądzająca”✓ „Nieukierunkowana”✓ Prawdziwa intencja zrozumienia drugiego w jego sposobie myślenia, wyrażania siebie, odkrywania jego subiektywnego świata.✓ Analiza tego, co zostało powiedziane i co dzieje się podczas wymiany zdań. <p>Teraz możesz przedstawić przeszkody w słuchaniu.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Wydawanie rozkazów, kierowanie, dowodzenie,✓ Ostrzeganie, groźby,✓ Moralizowanie, wygłaszanie kazań, pouczanie,✓ Doradzanie, dawanie sugestii lub rozwiązań✓ Wyjaśnianie, argumentowacja, przekonywanie logiką✓ Osądzanie, krytykowanie, niezgadanie się, obwinianie✓ Komplementowanie, zgadzanie się, pozytywne ocenianie, zatwierdzanie✓ Wyzywanie, wyśmiewanie, zawstydzanie✓ Współczucie, pocieszenie, wspieranie | 30 minut | Slajdy 48-52 | Umiejętności: Poprawa komunikacji Usunięcie blokad komunikacji. Postawy: Dobrej komunikacji ze zdolnością słuchania |
|--|--|----------|--------------|--|



| | | | | |
|------------------------|---|--------------------------|-------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none">✓ Unikanie, zmienianie tematu, humor <p>Więcej barier...:</p> <ul style="list-style-type: none">„tak, ale...” = sprzeciw„on lub ona wygląda...” = uprzedzenie„ty nie powinieneś...” = osąd„Zacznijmy od rozmowy o...” = kierunkowość„Myślę, że ty...” = podmiotowość <ul style="list-style-type: none">✓ Oddramatyzuj, trywializuj: „nie mów tak, ale nie...”✓ Przygotowywanie odpowiedzi, gdy druga osoba mówi✓ Oznaki niecierpliwości✓ Przerwanie wypowiedzi <p>Rozwiniesz slajd 51 i krok po kroku powinieneś uświadomić uczestnikom/czkom, że przeszkody w aktywnym słuchaniu są tymi samymi przeszkodami w dobrej komunikacji. Należy podkreślić, że dobra komunikacja zaczyna się od dobrego słuchania.</p> <p>Ćwiczenie: Następnie możesz zaprezentować wideo: https://youtu.be/rzsVh8YwZEQ</p> | 10 minut | | |
| 1.8 Informacje zwrotne | <p>Poproś uczniów, aby poszukali definicji informacji zwrotnej. Można posłużyć się następującą definicją: „Jest to interwencja negocjatora polegająca na powtórzeniu w inny sposób i w sposób bardziej zwięzły lub dobitny tego, co dana osoba właśnie wyraziła...”</p> <p>Ćwiczenie: Możesz poprosić dwóch uczestników/czki, aby opowiedzieli o czymś ważnym dla nich i poprosić dwóch innych uczestników/czki, aby przeformułowali ich słowa.</p> | 30 minut 15 minut | Slajd 53-55 | <p>Wiedza: Znaczenie informacji zwrotnej</p> <p>Umiejętności: Poprawa sposobów przekazywania opinii</p> <p>Postawy: Przekazywanie informacji zwrotnych z empatią i szczerością</p> |



| | | | | |
|---|--|----------|--------------|--|
| | | | | Rozwijanie zdolności komunikacji |
| 1.4 Komunikacja niewerbalna i programowanie neurolingwistyczne | | | | |
| 1.9 Komunikacja niewerbalna | <p>Przedstawiasz rodzaje komunikacji niewerbalnej:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Wyrazy twarzy. Ludzka twarz jest szczególnie wyrazista....✓ Ruchy i postawa....✓ Gesty....✓ Kontakt fizyczny....✓ Proksemika (relacja przestrzenna)....✓ Głos....✓ Wygląd. <p>Następnie możesz pokazać różnicę między wrodzoną a nabytą komunikacją niewerbalną:</p> <p>Istoty ludzkie, niezależnie od ich koloru skóry, pochodzenia, wielkości, koloru oczu, mają tę samą wrodzoną komunikację niewerbalną. Jak odkryjemy później, ta komunikacja odbywa się za pośrednictwem oczu.</p> <p>Nasza nabyta komunikacja niewerbalna jest unikalna i często zależy od naszego wykształcenia, naszych wartości i naszej kultury.</p> <p>Prezentacja nabytej komunikacji niewerbalnej może być bardzo zabawna, gdy mamy w grupie osoby pochodzące z różnych krajów. Ponieważ nie mamy tej samej komunikacji niewerbalnej. Nie będziesz pracować nad tego rodzaju komunikacją, ale możesz to wykorzystać jako wprowadzenie: sposób, w jaki używamy palców, aby powiedzieć 2, na przykład we Francji i w Anglii ...</p> <p>Podczas tej części badana będzie tylko wrodzona komunikacja niewerbalna.</p> | 25 minut | Slajdy 56-60 | <p>Wiedza: Znaczenie komunikacji niewerbalnej</p> <p>Umiejętności: Poprawa sposobu komunikacji niewerbalnej</p> <p>Postawy: Być w stanie zarządzać swoją komunikacją niewerbalną i rozumieć niewerbalną komunikację innych.</p> |
| | <p>Następnie wprowadzasz definicję NLP:</p> <p>Neuro: Ponieważ ta zdolność uczenia się, ustalania sposobów myślenia, odczuwania i działania opiera się na funkcjonowaniu</p> | | | <p>Wiedza: Poznanie narzędzia do analizy komunikacji niewerbalnej.</p> |



| | | | | |
|--|---|----------|--------------|---|
| | <p>naszego układu nerwowego. To rzeczywiście układ nerwowy, dzięki naszym pięciu zmysłom, postrzega otoczenie, świat, w którym żyjemy, oraz interpretuje, koduje i przekazuje wiadomości wszelkiego rodzaju. Techniki NLP działają bezpośrednio na tę organizację neurologiczną. Ponieważ to język kształtuje i odzwierciedla sposób, w jaki myślimy.</p> <p>Lingwistyka: Jest nośnikiem naszych doświadczeń, percepcji i reprezentacji świata.</p> <p>Programowanie: Ponieważ od najwcześniejszego dzieciństwa programujemy się, uczymy się różnych rzeczy, sposobów myślenia, odczuwania, odczuwania i zachowania. Tak więc, ponieważ materiał jest ten sam (mózg i układ nerwowy), to, co jedna osoba jest w stanie zrobić, jest potencjalnie w stanie zrobić inna. Jednym z przypuszczeń NLP jest to, że „Mapa nie jest terytorium, które reprezentuje”.</p> <p>To chyba najlepszy sposób na wyrażenie faktu, że każdy z nas konstruuje subiektywną reprezentację rzeczywistości i że żyje i „funkcjonuje” w odpowiedzi na tę reprezentację.</p> <p>Ćwiczenie: Podaj kilka przykładów tego, jak wszyscy postrzegamy rzeczywistość. Powinny być podane z humorem i puścić wodze fantazji uczestników/czek. Nie ma dobrych ani złych odpowiedzi na ćwiczenia przedstawione na tych slajdach.</p> <p>Potem pojawia się kolejne założenie NLP: przekonania.</p> <p>Istnieją dwa rodzaje przekonań:</p> <p>Przekonania o równości i przekonania ograniczające</p> <p>Wyjaśnij, że większość trudności, jakie napotykamy w komunikacji lub w sytuacjach, które powodują u nas stres, wynikają z negatywnych przekonań, których jesteśmy świadomi lub w większości nieświadomi, na temat siebie, innych, życia w ogóle. Ograniczające przekonania wydają się naturalne, uniwersalne lub</p> | 15 minut | Slajdy 61-65 | <p>Umiejętności:</p> <p>Poprawa zrozumienia komunikacji niewerbalnej i komunikacji innych osób.</p> <p>Postawy:</p> <p>Kontroli i analizy komunikacji niewerbalnej.</p> <p>Wiedza:</p> <p>Świadomość odmienności w odbiorze rzeczywistości jednostek</p> <p>Umiejętności:</p> <p>Polepszenie zrozumienia sposobu myślenia innych.</p> <p>Postawy:</p> <p>Akceptacji punktu widzenia innych.</p> |
| | | 20 minut | Slajdy 66-74 | |



| | | | | |
|--|--|---|---------------------|---|
| | <p>podzielane przez ludzi „zdroworozsądkowych” – krótko mówiąc, są „prawdziwe”.</p> <p>Jednak, aby lepiej radzić sobie ze stresem, musimy traktować nasze przekonania jako hipotezy, które możemy zmienić, gdy wyniki, które dają, nie są dla nas odpowiednie.</p> <p>Działając zgodnie z naszym systemem przekonań, możemy zmienić nasze postrzeganie stresujących sytuacji.</p> <p>Możesz zaproponować kilka ograniczających przekonań: Niektóre ograniczające przekonania:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ <i>Nie jestem dobry, jestem bezwartościowy!</i>✓ <i>Nie jestem dobry z języków, matematyki !</i>✓ <i>Nie dam rady, nie dam rady!</i>✓ <i>Nie jestem godzien miłości!</i>✓ <i>Inni są o wiele lepsi ode mnie!</i>✓ <i>Jeśli powiem „nie”, zranię jego uczucia!</i>✓ <i>Trzeba ciężko i wytrwale pracować!</i>✓ <i>Zadowalanie siebie to egoizm!</i> <p>Mamy tendencję do przyjmowania za pewnik tego, co uważamy za prawdziwe, do tego stopnia, że już o tym nie myślimy. Utożsamiamy się z naszymi przekonaniem i rozszyfrowujemy otaczający nas świat przez te dawno zapomniane okulary na nosie.</p> <p>Ćwiczenie: Poproś uczestników/uczestniczki, aby napisali swoje ograniczające przekonania, a następnie poświęć trochę czasu na dyskusję o nich (ograniczeniach).</p> <p>Ćwiczenie: Aby podsumować to, co zostało zaobserwowane, możesz przedstawić następujący film:</p> | <p>40 minut</p> <p>10 minut</p> <p>10 minut</p> | <p>Slajdy 75-79</p> | <p>Wiedza: Zrozumienie że wszyscy mamy swoje przekonania</p> <p>Umiejętności: Poprawa zrozumienia swoich przekonań</p> <p>Postawy: Bycie w stanie zarządzać przekonaniem i rozumieć przekonania naszych przyjaciół i współpracowników.</p> <p>Wiedza: Wiedza, że wszyscy mamy ograniczające przekonania</p> <p>Umiejętności: Poprawa zrozumienia naszych ograniczających przekonań</p> <p>Postawy: Być w stanie zarządzać naszymi ograniczającymi przekonaniem i rozumieć ograniczające</p> |
|--|--|---|---------------------|---|



| | | | | |
|---------------------------------|--|----------|--------------|--|
| | https://www.youtube.com/watch?v=MII3WGKVBn4 i/lub zajrzyj na stronę: https://www.nlp.com/what-is-nlp/ | | | przekonania własnych przyjaciół i współpracowników. |
| 1.5 Analiza Transakcyjna | | | | |
| | <p>Wprowadź pojęcie Analiza Transakcyjna, możesz zacząć od przedstawienia założyciela (Eric Berne), a następnie wyjaśnić, że AT oferuje ramy dla zrozumienia problemów relacji i metod interwencji w celu ich rozwiązania.</p> <p>Opiera się na nieuniknionym założeniu: „każda osoba jest, zasadniczo poprawna”, ma wartość, znaczenie i godność oraz ma zdolność myślenia i dokonywania wyborów.</p> <p>Stany ego dostarczają informacji o rodzaju relacji, jakie mamy z innymi... lub z samym sobą (dialog wewnętrzny). Oznacza to, że przez całe życie człowiek: Obserwuje, jak zachowują się jego rodzice (lub dziadkowie, opiekunowie, potem osoby duchowne lub wielkie osobistości), co mówią, co przekazują ze swoich emocji w obliczu różnych sytuacji życiowych. Obserwacje te posłużą później jako modele. Wyobraź sobie, że jest to „spojrzenie” na Innego, Doświadcza, pojmując codzienną rzeczywistość i zapisuje jej wnioski. Tutaj „spojrzenie” skierowane jest na przód i wokół siebie. Na własne uczucia, emocje i potrzeby, które z natury ewoluują i które z mniejszym lub większym powodzeniem będzie starała się zaspokoić: „spojrzenie” jest wtedy skierowane ku sobie.</p> <p>Ćwiczenie: Możesz także pracować z wideo https://www.youtube.com/watch?v=NfluXG8AN9Y Film jest dostępny w różnych językach.</p> | 10 minut | Slajdy 80-81 | Wiedza: Znajomość narzędzia do analizy komunikacji niewerbalnej. Umiejętności: Poprawa zrozumienia własnej komunikacji niewerbalnej i komunikacji innych osób. Postawy: Umiejętność zarządzania swoją komunikacją niewerbalną, oraz unikania konfliktów. |
| | | 60 minut | Slajdy 82-97 | |
| | | 20 minut | | |



| | | | | |
|--|--|----------|---------------|---|
| | <p>Na zakończenie poproś uczestników/czki o odczytanie slajdu 92. Powinni przeczytać zdania tonem odzwierciedlającym sugerowane ego.</p> <p>Ćwiczenie: Możesz zaproponować wykonanie testu online, jeśli to możliwe</p> <p>https://www.electicenergies.com/francais/enneagramme/dotest</p> | 20 minut | Slajd 98 | |
| | <p>Gdy każdy uczestnik/czka pozna swój profil, możesz wyjaśnić transakcje: W tę i z powrotem (bodziec i reakcja) między dwoma stanami ego.</p> <p>Transakcja w T.A. to jednostka wymiany (werbalnej lub niewerbalnej) komunikacji między dwiema lub więcej osobami fizycznymi lub prawnymi</p> <p>Transakcje równoległe są potencjalnie najbardziej efektywną komunikacją w większości przypadków w biznesie,</p> <p>Inne rodzaje transakcji mogą być w mniejszym lub większym stopniu uwięzione... i być źródłem trudności komunikacyjnych</p> <p>Transakcja krzyżowa: interweniuje inny stan ego (MS) niż ten, na który celował pierwszy rozmówca.</p> <p>Ten interweniujący stan ma wpływ na stan inny niż ten, z którego pochodzi transakcja.</p> <p>Ćwiczenie: Podaj kilka przykładów i poproś grupę, aby odegrali kilka ról w różnych sytuacjach z ich codziennego życia. Możesz zorganizować grę fabularną, w której każdy uczestnik/czka musi wybrać stan Ego i wypowiedzieć zdanie jego tonem. Inny uczestnik/uczestniczka odpowiada innym stanem Ego.</p> | 50 minut | Slajdy 99-109 | <p>Wiedza: Rozumienie transakcji między ludźmi.</p> <p>Umiejętności: Poprawa poziomu zrozumienia własnej komunikacji niewerbalnej i komunikacji innych osób.</p> <p>Postawy: Unikania konfliktów ułatwiania komunikacji;</p> |



Dofinansowane przez
Unię Europejską

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | |
|--|--|--|--|--|



| Moduł 2 | | | | |
|---------------------------|---|--------------------|--------------------------------------|---|
| Cele | Treść | Pomoce dydaktyczne | Czas trwania zajęć: teoria/ćwiczenia | Cele edukacyjne. Umiejętności, wiedza, postawy prezentowane przez uczestników/uczestniczki po ukończeniu działu. |
| Wstęp | | | | |
| Prezentacja treści modułu | Trener przedstawia program modułu: treść, cele, terminy i czas trwania. Powinien umieć odpowiedzieć na wszystkie pytania | 5 minut | Slajd 110 | Zapoznanie się z treścią kursu i najważniejszymi informacjami |
| 2.1 Zapamiętywanie | | | | |
| 4 style nauki: | Styl uczenia się identyfikowany z czterech stylów wynikających z połączenia dwóch dwubiegunowych wymiarów: konkret-abstrakcja, działanie-refleksja: Konwergencyjny (teoria/myślenie + eksperymentowanie/działanie) Dywegencyjny (doświadczenie/odczuwanie + obserwacja/obserwowanie) Styl asymilacyjny (obserwacja/obserwacja + teoria/myślenie) Akomodacyjny(eksperymentowanie/działanie + doświadczenie/odczuwanie) David Kolb studiował uczenie się i zauważył, że każdy, kto znajduje się w sytuacji uczenia się, przechodzi przez cykl czterech faz. | 50 minut | Slajdy 111-113 | Wiedza: Określenie stylu uczenia się, aby przyspieszyć proces nauki. Umiejętności: Dostosowywanie stylu uczenia się do tematu. Postawy: Zrozumienie, że wszyscy jesteśmy różni. Umiejętność pomagania innym w nauce. |



| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| | <p>Zauważył również, że każda osoba generalnie preferuje dwie fazy tego cyklu. Cykl faz uczenia się.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Konkretnie doświadczenie działania/pomysłu (maluję ścianę w kuchni).2. Przemyślana i uważna obserwacja. (Jak to wygląda? Czy mi się podoba?)3. Abstrakcyjna i teoretyczna konceptualizacja (Czy można było zastosować lepszą metodę - pędzel zamiast wałka?)4. Wdrożenie pomysłu/działania w oparciu o wstępne doświadczenia. (próbuję innej metody). <p>Kolb wymienił różne typy uczniów zgodnie z preferowaną przez nich fazą cyklu uczenia się.</p> <p>Działacz Preferuje fazy (1) konkretne doświadczenie i (2) refleksję nad tym doświadczeniem. Działacze mają wyobraźnię i interesują się ludźmi i emocjami.</p> <p>Refleksyjny Preferuje fazy (2) refleksję nad doznaniem oraz (3) abstrakcyjną i teoretyczną konceptualizację doznania. Refleksyjni lubią tworzyć modele teoretyczne i są mniej zainteresowani ludźmi i praktycznymi zastosowaniami wiedzy niż inni.</p> <p>Konwergent: Preferuje (3) abstrakcyjną, teoretyczną konceptualizację doświadczenia oraz (4) zastosowanie faz idei/działania. Konwergentni lubią być praktyczni i zwykle są pozbawieni emocji. Ponadto wolą zajmować się rzeczami niż ludźmi.</p> <p>Pragmatyk Preferuje fazy (1) konkretne doświadczenie i (4) wdrożenie pomysłu/działania w oparciu o to doświadczenie. Pragmatycy łatwo</p> | | | |
|--|---|--|--|--|



| | | | | |
|--------------------------------------|--|--|---|--|
| | <p>dostosowują się do nowych doświadczeń i mają tendencję do znajdowania rozwiązań problemów w oparciu o swoją intuicję. Ćwiczenie: zaproponuj uczestnikom/czkom wykonanie testu, aby dowiedzieć się, jaki jest ich profil uczenia.</p> | 30 minut | | |
| Narzędzie do lepszego zapamiętywania | <p>VAKOG Jak używamy zmysłów do zapamiętywania? Próba: Jaki jest mój najlepszy sposób na zapamiętywanie? Ćwiczenie: prosisz uczestników/czki o zastanowienie się nad 15 pytaniami: 3 pytania dotyczące wyimaginowanego obrazu, na przykład: wyobraź sobie swoją mamę w zielonej peruce. 3 pytania dotyczące znanych dźwięków: jaka jest Twoja ulubiona muzyka? 3 pytania dotyczące pamięci ciała: Jakiego jedzenia nie lubisz? Wyobraź sobie, że chodzisz boso po śniegu. Następnie trener prosi uczestników/czki, aby dobrali się w pary. Każdy z kartką i długopisem. Na kartce uczestnicy/czki proszeni/one są o narysowanie dwojga oczu, jak pokazano na slajdzie 120. Pierwszy uczestnik/czka zadaje po kolei 15 pytań i patrzy, w którą stronę wędrują oczy jego kolegi, gdy ten myśli. Musi zanotować na rysunku, czy oczy kierują się w lewo, czy w prawo, czy kolega patrzy w dół.... Nie możesz mieć oczu nieruchomo, kiedy myślisz. Po ustaleniu pamięci pierwszego uczestnika/czki przechodzimy do drugiej osoby. Ćwiczenie: możesz również skorzystać z testu: jaki jest twój profil zapamiętywania</p> | 40 minut 30 minut 30 minut | Slajdy 114-119 Slajd 120 Załącznik 4 | Wiedza: Odkrycie ulubionego sposobu zapamiętywania Umiejętności: Znajomość ulubionego sposobu komunikacji Postawy Dostosowania komunikacji do innych |
| 2.2 Myślenie krytyczne | | | | |



| | | | | |
|--|--|--------------------------|----------------|---|
| Definicja | Możesz zapytać uczestników/czki o ich definicję krytycznego myślenia. Myślenie krytyczne to przede wszystkim działanie racjonalne, oparte na kwestionowaniu i podważaniu uprzedzeń oraz „gotowych” opinii. Podsumowując, krytyczne myślenie charakteryzuje się wątpliwościami, rygiorem intelektualnym, dogłębnym badaniem, refleksją itp., a także jest pojmowane jako proces. | 10 minut 10 minut | Slajdy 121-122 | Wiedza: Zrozumienie, czym jest krytyczne myślenie Postawy: Być w stanie zachować jak największy obiektywizm, oceniając informacje lub sytuację |
| 5 umiejętności krytycznego myślenia | Kluczowe umiejętności krytycznego myślenia to: analiza, interpretacja, wnioskowanie, wyjaśnianie, samoregulacja, otwartość umysłu i rozwiązywanie problemów. Przykłady umiejętności krytycznego myślenia <ul style="list-style-type: none">• Myślenie analityczne.• Dobra komunikacja.• Kreatywne myślenie.• Otwartość.• Umiejętność rozwiązywania problemów.• Zadawania przemyślanych pytań.• Promowania podejścia pracy zespołowej do rozwiązywania problemów.• Oceny swojego wkładu w realizację celów firmy. | 30 minut | Slajd 123 | Wiedza: Rozwijanie krytycznego myślenia Umiejętności: Obserwacja. Analiza. Wnioskowanie. Komunikacja. Rozwiązywanie problemów. Postawy: Być w stanie zachować jak największy obiektywizm, przy ocenie informacji lub sytuacji |
| Jak poprawić nasze krytyczne myślenie? | <ul style="list-style-type: none">• Jak możesz poprawić swoje umiejętności krytycznego myślenia?• Wiedza dokładnie, czego chcesz, to pierwszy krok w krytycznym myśleniu.• Zarządzaj swoimi uprzedzeniami....• Rozważ konsekwencje swoich wyborów....• Zrób własne badania.... | | | Wiedza: Znajomość narzędzi, które poprawią nasze krytyczne myślenie. Umiejętności: Obserwacja. Analiza. Wnioskowanie. |



| | | | | |
|----------------------|--|-------------------------|----------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• Zaakceptuj, że nie zawsze masz rację....• Rozbicie problemu....• Nie rób rzeczy zbyt skomplikowanych.• Nie wierz we wszystko, co ci powiedziano. Pierwszym krokiem w krytycznym myśleniu jest rozważenie więcej niż jednego punktu widzenia....• Nie wierz we wszystko, co myślisz....• Zadawaj pytania....• Dalsze badania....• Oceń swoją pracę. <p>Ćwiczenie: możesz zapytać uczestników/czki, czy mają jakieś pomysły w jaki sposób mogliby poprawić swoje krytyczne myślenie zgodnie z tym, co właśnie zobaczyli.</p> | 20 minut 50minut | Slajdy 124-125 | Komunikacja. Rozwiązywanie problemów. Postawy: Bycie w stanie zachować jak największy obiektywizm, przy ocenie informacji lub sytuacji |
| 2.3 Motywacja | | | | |
| Rozwijanie motywacji | Wyjaśnij uczestnikom/czkom, że „Niektórzy psychologowie pracowali nad motywacją, pokazując, że aby odnieść sukces w projekcie, trzeba go oczywiście zaplanować i aby móc dojść do końca, trzeba być naprawdę zmotywowanym. Więc wszyscy musimy znaleźć swoją głębszą motywację”. | 25 minut | Slajd 126 | Wiedza: Zwiększenie wiedzy o pracach wykonanych przez psychologów pracy. Umiejętności: aby wiedzieć, czy jesteśmy naprawdę zmotywowani czy nie i w ten sposób znaleźć motywację do działania. Postawy: Bycia dobrym motywatorem dla innych |



| | | | | |
|---------------------------------|---|-----------------|-----------------------|--|
| <p>Piramida potrzeb Maslowa</p> | <p>Biorąc kilka przykładów, możesz wyjaśnić uczestnikom/czkom, że: „Możemy być motywowani przez pewne potrzeby”, jak pokazał Maslow w swojej piramidzie potrzeb.</p> <p>Potrzeby fizjologiczne: spanie, karmienie, picie, ubieranie się... W skrócie: podstawowe potrzeby biologiczne i fizyczne</p> <p>Potrzeby bezpieczeństwa: elementy stabilności, ochrona</p> <p>Potrzeby przynależności: integracja w grupie, status społeczny</p> <p>Potrzeba akceptacji: bycia rozpoznawanym, kochanym, akceptowanym przez innych</p> <p>Potrzeby samorealizacji: samorealizacja, rozwój osobisty (np. poprzez medytację)</p> <p>Aby osiągnąć ten poziom, wszystkie inne potrzeby muszą zostać spełnione.</p> <p>Możemy wziąć przykład z dziecka. Po urodzeniu dziecko musi jeść, pić, spać oraz mieć dostosowaną i stabilną temperaturę ciała.</p> <p>Potem dorasta i zaczyna chodzić i musi żyć w bezpiecznym środowisku (z bezpiecznym uchwytem i toksycznymi produktami umieszczonymi wysoko), aby nie zrobić sobie krzywdy. Następnie dziecko idzie do szkoły, aby nawiązać przyjaźnie i nauczyć się żyć w społeczeństwie.</p> <p>Wraca ze szkoły ze swoim pierwszym rysunkiem, musi wiedzieć, że jego rysunek jest piękny. Wszystkie te kroki pozwolą mu się zrealizować i być gotowym na wejście na kolejny poziom. Jeśli jedna lub więcej z tych potrzeb nie zostanie zaspokojona, nie będzie ono dorastało w dobrych warunkach.</p> <p>W psychologii pracy potrzeby fizjologiczne to pieniądze, które zarabiamy w pracy na zakup naszych podstawowych potrzeb.</p> <p>Pracownik musi również pracować bezpiecznie, aby nie ulec wypadkowi. Muszą pracować w dobrej atmosferze i być doceniani za swoją pracę.</p> <p>Wszystko to pomoże mu cieszyć się pracą i mieć motywację.</p> | <p>45 minut</p> | <p>Slajdy 127-128</p> | <p>Wiedza: Rozumienie, jak znaleźć dobrą motywację.</p> <p>Umiejętności: Umiejętność szukania swoich najważniejszych potrzeb i próba znalezienia sposobu na ich zaspokojenie.</p> <p>Postawy: Bycia dobrym motywatorem dla innych</p> |
|---------------------------------|---|-----------------|-----------------------|--|



| | | | | |
|----------------------------------|--|----------|---------------------------|---|
| Test | Ćwiczenie: proponujesz grupie wykonanie testu na papierze w celu określenia własnych potrzeb | 30 minut | Slajd 129. Załącznik 5 | Ten test pomoże uczestnikom/czkom zrozumieć ich potrzeby i pomoże im uświadomić sobie, jak ważne są w ich życiu. |
| Teoria oczekiwań Victora Vrooma. | <p>Victor Vroom pokazał, że istnieją trzy główne zasady zrozumienia naszej motywacji.</p> <p>Trzy ważne punkty:</p> <p>a - Wartościowość</p> <p>W teorii Vrooma wartościowość to wartość, jaką przywiązujemy do tego, co zamierzamy osiągnąć. Jeśli podejmę się tego projektu, czy to, co otrzymam, będzie dla mnie naprawdę cenne?</p> <p>Na przykład jesteśmy menedżerami i przydzielamy nowe zadanie jednemu z naszych pracowników. Motywacja będzie proporcjonalna do wartości, jaką pracownik przywiązuje do nagrody. Możemy zauważyć, że jest to bardzo subiektywne. Jeśli obiecamy premię w wysokości 100 euro, pracownik, który uzna ją za przydatną, będzie bardziej zmotywowany niż pracownik, który jej nie potrzebuje. Jeśli nagrodą jest rozwój kariery, pracownik, który nie chce się rozwijać, nie będzie zmotywowany.</p> <p>b - Instrumentalność</p> <p>W teorii Vrooma instrumentalność to prawdopodobieństwo, że możemy spełnić nasze oczekiwania. Jeśli nasz pracownik musi osiągać wybitne wyniki, aby otrzymać 100 euro premii, może w to nie uwierzyć. Jeśli niektórzy ludzie już wykonali tę pracę i nie rozwinęli się, jaka jest gwarancja, że naprawdę się rozwiną? Pracownik będzie więc starał się zrozumieć prawdopodobieństwo, że wykonując tę czynność otrzyma upragnioną nagrodę.</p> <p>c - Oczekiwanie</p> | 50 minut | Slajdy 130-133 | Wiedza: Wiedza jak znaleźć prawdziwą motywację. Umiejętności: Umiejętność znalezienia głębszej potrzeby nagrody, aby rozpocząć projekt lub nie. Postawy: Bycie dobrym motywatorem dla innych. |



| | | | | |
|---------------------------------------|---|----------|-------------------|---|
| | <p>Wreszcie w tej teorii motywacji oczekiwanie odpowiada zdolności do odniesienia sukcesu w oparciu o własne umiejętności. Tutaj pracownik będzie starał się zrozumieć, czy naprawdę jest w stanie wykonać misję. Jeśli nie czuje się zdolny, będzie czuł, że ma niewielkie szanse na sukces. Gra nie będzie warta świeczki. Z drugiej strony, im bardziej czują się zdolni, tym większe prawdopodobieństwo, że misja zakończy się sukcesem.</p> | | | |
| Poznaj naszą głębszą motywację | <p>Ćwiczenie: poproś uczestników/czki, aby zastanowili się nad projektem, który mają, i pomóż im określić ich prawdziwą motywację.</p> | 15 minut | | <p>Wiedza: Wiedza, jak znaleźć prawdziwą motywację. Umiejętności: Umiejętność znalezienia głębszej potrzeby nagrody, aby rozpocząć projekt lub go zaniechać. Postawy: Bycie dobrym motywatorem dla innych.</p> |
| | <p>Ćwiczenie: Możesz zaproponować uczestnikom/czkom obejrzenie poniższego filmu https://www.tsw.co.uk/blog/leadership-and-management/vrooms-expectancy-theory/</p> | 15 minut | | |
| 2.4 Pewność siebie i odporność | | | | |
| Pewność siebie i odporność | <p>Najlepszym sposobem jest oczywiście unikanie konfliktów, które mogą doprowadzić do zniszczenia relacji. Ale co nazywamy pewnością siebie? Wiara w siebie pozwala nam realistycznie spojrzeć na nasze możliwości. Wiara we własne możliwości pozwala nam lepiej zarządzać emocjami i osiągać zamierzone cele. Pewność siebie jest korzystna dla zdrowia psychicznego, sukcesu, podejmowania decyzji i odporności. Cztery główne filary... Konsystencja.... Zamiar.... Znaczenie....</p> | 30 minut | slajdy 134-136 | <p>Wiedza: Określenie poziomu pewności siebie i odporności Rozwój pewności siebie Wiedza jak rozwiązywać problemy. Umiejętności: Pozytywnej rozmowy z samym sobą Rozwój nie perfekcja</p> |



| | | | | |
|---|--|-----------------|------------------|--|
| | <p>Wyniki. Główne rodzaje pewności siebie: Większość typologii zaufania opiera się na ramach zdefiniowanych przez Zuckera (1986). Wyróżnia trzy formy zaufania: zaufanie interpersonalne, zaufanie międzyorganizacyjne zaufanie instytucjonalne.</p> | | | <p>Umiejętność dbania o swoje zdrowie fizyczne i psychiczne. Zachowania perspektywy w obliczu problemów. Komunikowania się z innymi. Koncentracji na swoich mocnych stronach. Podtrzymywania pozytywnego myślenia Postawy: Bycie pewnym siebie i ufanie sobie.</p> |
| <p>Przyczyny utraty pewności siebie</p> | <p>Samoocena jest główną przyczyną niskiej pewności siebie.... Posiadanie negatywnego nastawienia.... Otaczanie się negatywnymi ludźmi.... Stawianie się w roli ofiary.... Bycie perfekcjonistą w stosunku do siebie.... Ignorowanie i tłumienie negatywnych emocji.</p> | <p>20 minut</p> | <p>Slajd 137</p> | <p>Wiedza: Znajomość przyczyny samo-deprecjacji i wytrwałości Jak rozwinąć pewność siebie oraz jak być bardziej pozytywnym. Umiejętności: Pozytywnej rozmowy z samym sobą Rozwój nie perfekcja Umiejętność dbania o swoje zdrowie fizyczne i psychiczne. Zachowania perspektywy w obliczu problemów.</p> |



| | | | | |
|---|--|----------|-----------|---|
| | | | | Komunikowania się z innymi. Koncentracji na swoich mocnych stronach. Zachowania pozytywnego nastawienia Postawy: Bycie pewnym siebie i ufanie sobie. |
| 7 wskazówek, które pomogą Ci zaufać sobie | 1 - Nie czuj się winny.... 2 - Pomaganie nie oznacza ocalenia. Uważaj na odwrotny skutek.... 3 - Pomoc w podnoszeniu świadomości problemu.... 4 - Odwróć role.... 5 - Spojrzenie na siebie okiem z zewnątrz.... 6 - Rozszyfruj przemówienia.... 7 - Zaoferuj wsparcie. | 20 minut | Slajd 138 | Wiedza: Znajomość 7 wskazówek, jak być sobą Umiejętności: Pozytywnej rozmowy z samym sobą Rozwój nie perfekcja Umiejętność dbania o swoje zdrowie fizyczne i psychiczne. Zachowania perspektywy w obliczu problemów. Komunikowania się z innymi. Koncentracji na swoich mocnych stronach. Zachowania pozytywnego nastawienia Postawy: Bycie pewnym siebie i ufanie sobie. |



| | | | | |
|---------------------------------|--|----------|-------------------|---|
| Początki odporności psychicznej | <p>Wyjaśnij: Słowo odporność (resilience) pochodzi od łacińskiego <i>resilientia</i> i ma swoje korzenie w sektorze metalurgicznym, aby oznaczać zdolność materiału do powrotu do pierwotnego stanu po uderzeniu lub pod ciągłym ciśnieniem. W ekologii jest to zdolność ekosystemu do powrotu do normalnego funkcjonowania po zakłóceniu. Koncepcja ta została przywołana w latach czterdziestych przez amerykańskich psychologów, a podjęta w latach dziewięćdziesiątych przez Borisa Cyrulnika (francuskiego psychoanalityka i neuropsychiatrę). Jest teraz częścią codziennego języka dzięki jego publikacji „Un merveilleux malheur” (Editions Odile Jacob). Zaadaptowana na gruncie nauk społecznych odporność psychiczna jest zjawiskiem psychologicznym polegającym na tym, że osoba dotknięta traumą, trudną sytuacją lub zaostrzoną emocją identyfikuje to zdarzenie w taki sposób, aby nie doświadczać go lub już nie przeżywać w sposób negatywny. Co więcej, może to być kwestia tak zwanych jednostek „zagrożonych”, którym udaje się rozwijać bez szkód psychicznych pomimo niesprzyjającego tła rodzinnego i społecznego. Boris Cyrulnik definiuje odporność psychiczną jako „strategię walki z nieszczęściem, która pozwala czerpać przyjemność z życia, pomimo szeptu duchów w głębi pamięci”.</p> | 30 minut | Slajdy 139-140 | <p>Wiedza: Na temat określania poziomu pewności siebie i odporności Wiedza jak rozwijać pewność siebie Wiedza jak rozwiązywać problemy Umiejętności: Pozytywnej rozmowy z samym sobą Postęp nie perfekcja Umiejętność dbania o swoje zdrowie fizyczne i psychiczne. Patrzania na problemy z dystansem. Komunikowania się z innymi. Koncentracji na swoich mocnych stronach. Zachowania pozytywnego nastawienia Postawy: Odporność. Poprawiona umiejętność komunikacji.</p> |
| Korzyści z odporności | <p>Możesz przedstawić różne korzyści płynące z odporności:</p> <ul style="list-style-type: none">• Redukcja stresu• Budowanie pewności siebie | 40 minut | Slajd 141 | <p>Wiedza:</p> |



| | | | | |
|--|---|----------|-----------|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Zmniejszone ryzyko depresji• Zwiększony optymizm• Rozwój spokoju | | | <p>Na temat określania poziomu pewności siebie i odporności Wiedza jak rozwijać pewność siebie Wiedza jak rozwiązywać problemy Umiejętności: Pozytywnej rozmowy z samym sobą Rozwój nie perfekcja Umiejętność dbania o swoje zdrowie fizyczne i psychiczne. Patrzenia na problemy z dystansem. Komunikowania się z innymi. Koncentracji na swoich mocnych stronach. Zachowywania pozytywnego nastawienia Postawy: Odporność. Poprawiona umiejętność komunikacji.</p> |
| | Test: Jaki jest twój profil odporności? | 40 minut | | |
| Kilka rzeczy do kultywowania: 10 kluczy, które | <ul style="list-style-type: none">• zbierz swoje emocje i zbadaj przekaz, jaki wysyłają• zachęcaj do medytacji, aby powrócić do chwili obecnej i uniknąć uprzedzającego strachu• spróbuj odpuścić | 40 minut | Slajd 142 | Wiedza: Na temat określania poziomu pewności siebie i swojej odporności |



| | | | | |
|--|--|----------|-------------------|---|
| przyczynią się do odporności | <ul style="list-style-type: none">• eksploruj jej zasoby• skoncentruj się na swoich pozytywnych działaniach• przezwyciężaj frustracje• Wykazuj się elastycznością umysłową• Zastosuj podejście narracyjne• Uwierz w siebie• Zainteresuj się wsparciem terapeutycznym | | | Wiedza jak rozwijać pewność siebie Wiedza jak rozwiązywać problemy Umiejętności: Pozytywnej rozmowy z samym sobą Rozwój nie perfekcja Umiejętność dbania o swoje zdrowie fizyczne i psychiczne. Zachowania perspektywy w obliczu problemów. Komunikowania się z innymi. Koncentracji na swoich mocnych stronach. Zachowania pozytywnego nastawienia Postawy: Odporność. Poprawiona umiejętność komunikacji. |
| | https://www.youtube.com/watch?v=B-hsVhK8FA4 | 20 minut | Film o odporności | |
| 2.5 Pozycje życiowe | | | | |
| Analiza transakcyjna i pozycje życiowe | Po przedstawieniu AT możesz wyjaśnić pozycję życiowe, zgodnie z pracami wykonanymi przez Erica Berne'a i Karpmana: Stanowisko +/+ : szanuję siebie i szanuję Ciebie, akceptuję Cię takim, jakim jesteś, mam świadomość swojej i Twojej wartości: | | Slajd 143-144 | Wiedza: Na temat określania poziomu pewności siebie i odporności |



Moduł 3: Zarządzanie czasem

| Cele | Treść | Czas trwania | Pomoc dydaktyczna | Cele edukacyjne. Umiejętności, wiedza, postawy prezentowane przez uczestników/uczestniczki po ukończeniu działu. |
|--|--|--|--|--|
| Wstęp | | | | |
| Wprowadzenie programu modułu | Trener przedstawia program modułu: treść, cele, terminy i czas trwania. Powinien umieć odpowiedzieć na wszystkie pytania | 5 minut | Slajd 157 | Prezentacja treści modułu |
| 3.1 Zagwozdki czasowe i radzenie sobie ze stresem | | | | |
| Po co zarządzać czasem? | Czas jest naszym najcenniejszym dobrem, jest kapitałem, który nieubłaganie ucieka. Jeśli to źródło zostanie zmarnowane, prowadzi to do: Stresu, Napięcia nerwowego, Niepotrzebnych kosztów, Czy stres Cię dotyka? W tym teście trener zaproponuje uczestnikom/czkom wybór problemów, z którymi mogą się spotkać w życiu codziennym: Manifestacje fizyczne <ul style="list-style-type: none">• Zaburzenia snu• Zwiększony lub zmniejszony apetyt• Ogólne zmęczenie | 10 minut 10 minut 20 minut | Slajdy 158-159 Slajd 160 Slajd 161 | Wiedza: Poznanie psychologicznego wpływu czasu na ludzi Umiejętności: Uświadomienie sobie, co tak naprawdę chcemy robić Postawy: Identyfikująca przyczyny stresu |



| | | | | |
|--|--|--|-----------|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Trudności w relaksacji, nerwowe tiki• Napięcie mięśni, drżenie• Pocenie się, uderzenia gorąca• Bóle głowy• Zawroty głowy• Trudności w oddychaniu, uczucie duszności• Przyspieszone bicie serca• Zaburzenia trawienia (zgaga, skurcze brzucha, biegunka) <p>Przejawy psychologiczne (emocjonalne i poznawcze).</p> <ul style="list-style-type: none">• Obawy• Niestabilny nastrój, drażliwość• Strach przed najgorszym• Strach przed utratą kontroli• Trudność w podejmowaniu decyzji• Zmniejszona motywacja• Zmiany zainteresowań seksualnych• Trudności z koncentracją• Zaniki pamięci, zapomnienie• Depresja• Poczucie bezbronności• Brak wiary w siebie <p>Manifestacje behawioralne</p> <ul style="list-style-type: none">• Spóźnienia lub niestawienie się na umówione spotkania• Obgryzanie paznokci, tiki, dziwactwa• Patrzenie często na godzinę• Pomijanie posiłków lub jedzenie fast foodów• Zwiększone palenie papierosów | | Slajd 162 | <p>Wiedza: Rozumienie wpływu stresu na ludzi.</p> <p>Umiejętności: Rozumienie, swojego źródła stresu.</p> <p>Postawy: Umiejętność radzenia sobie ze stresem</p> |
| | | | Slajd 163 | |



| | | | | |
|------------------------------|--|----------|-----------|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• Picie większej ilości alkoholu• Używanie narkotyków lub leków• Unikanie sytuacji (ludzi, miejsc)• Odkładanie na później• Sprawdzanie rzeczy kilka razy <p>Po tej konstatacji możesz zapytać swoich uczestników/czki: Co byś zrobił(a), gdybyś miał(a) więcej czasu? A dlaczego tego nie zrobisz?</p> | 10 minut | | |
| Podstawowe właściwości czasu | <p>Trener powinien uświadomić uczestnikom/czkom charakterystykę czasu. Może je przedstawić i zapytać każdego członka grupy, jakie cechy najbardziej mu przeszkadzają w życiu codziennym.</p> <ul style="list-style-type: none">• Czasu nie można zapisać• Czasu nie można wydłużyć• Czasu nie da się podzielić• Nie można zrezygnować z czasu• Czasu nie da się odzyskać• Czasu nie da się oszczędzić• Czasu nie można kupić• Czasu nie da się sprzedać• Czasu nie da się przyspieszyć• Czasu nie da się spowolnić• Wykorzystanie czasu jest sprawą indywidualną i można na nie wpływać• Postrzeganie czasu jest subiektywne i można na nie wpływać | 10 minut | Slajd 164 | Wiedza: Znajomość podstawowych właściwości czasu Umiejętności: Zwiększenie poziomu zrozumienia zarządzania czasem. Postawy: Cierpliwości w obliczu problemów związanych z czasem. |
| Subiektywne trwanie czasu | Czas jest obiektywnie mierzalny, ale subiektywnie doświadczany. Subiektywna percepcja i ocena zdarzeń wpływa na nasze postrzeganie czasu. | | Slajd 165 | Wiedza: |



| | | | | |
|---|---|----------------------|-----------|--|
| | <p>Subiektywne trwanie i obiektywne trwanie czasu: Oczekiwanie na autobus samotnie lub z przyjacielem. Trener pyta każdego uczestnika/czke, jak czuje się z podmiotowością czasu i w jakich okolicznościach doświadczył tego zagadnienia.</p> | 10 minut | | <p>Znajomość podstawowych właściwości czasu Umiejętności: Zwiększenie poziomu zrozumienia zarządzania czasem. Postawy: Cierpliwości w obliczu problemów związanych z czasem.</p> |
| Definicja zarządzania czasem | <p>Koncepcja zarządzania czasem jest w rzeczywistości myląca i sprzeczna, ponieważ czas płynie niezależnie od tego, jak go zaplanujemy. Samym czasem nie da się zarządzać. To, czym możesz zarządzać, to ty i twój stosunek do czasu. Zarządzanie czasem jest zatem w rzeczywistości specyficzną częścią zarządzania sobą.</p> | 10 minut | Slajd 166 | <p>Wiedza: Dowiedz się, czym jest zarządzanie czasem Umiejętności: Rozumienie konieczności zarządzania czasem. Postawy: Planująca zarządzanie czasem</p> |
| Jaka jest Twoja koncepcja czasu (test)? | <p>Wyjaśnij, że ta część jest ważna, aby uświadomić sobie swoje zachowanie, gdy jest za dużo do zrobienia i zbyt mało czasu. Wyjaśnij różnicę między byciem reaktywnym a proaktywnym i pyta uczestników/czkę, czy są reaktywni/e czy proaktywni/e Gdy wszyscy już odpowiedzą, możesz zaproponować test, żeby sprawdzić, czy uczestnicy/czki znają siebie.</p> | 40 minut 20 minut | Slajd 167 | <p>Wiedza: Wiedza czym jest pojęcie czasu. Umiejętności: Znajomość powodów marnowania czasu</p> |



| | | | | |
|-------------------------------|---|----------|-------------------|--|
| | | | | Postawy: Bycia dobrym planistą. |
| Jakie są wasze łamacze czasu? | <p>Trener przedstawia pozeracze czasu, może to być:</p> <ul style="list-style-type: none">• Z powodu innych:• Spotkanie• wyszukiwanie plików• pracownicy poszukujący informacji,• telefon,• zmiana celów,• sytuacje awaryjne,• klienci, którzy o to proszą,• podróż,• wywiady, które trwają i trwają,• szef zawsze za Twoimi plecami• brak umiejętności powiedzenia „nie”• Przez Ciebie• twoje osobiste sprawy,• brak porządku,• zakłócenia zewnętrzne,• pora dnia• Chcesz robić wszystko w tym samym czasie,• Nie delegujesz wystarczająco dużo zadań.• Masz złą organizację,• Jesteś zbyt wielkim perfekcjonistą, | 10 minut | Slajdy 168-170 | Wiedza: Poszerzenie wiedzy o pozeraczach czasu Umiejętności: Znajomość swoich pozeraczy czasu Postawy: Lepszej organizacji |
| | Ćwiczenie: Jakie są pozeracze czasu? | 20 minut | | |



| | | | | |
|--|---|----------|-----------|---|
| Co wpływa na koncepcję czasu? | <p>Bardzo ważną rzeczą w zarządzaniu czasem jest nasza własna koncepcja czasu, na którą wpływa:</p> <p>Osobisty wybór, zależny od celów: menedżer, który pracuje 10 godzin dziennie, może być tak samo zadowolony ze swojej organizacji, jak ten, który decyduje się wyjść o 18:00</p> <p>Uwarunkowanie kulturowe: Anglosasi wymyślili czas zarządzania, który odpowiada kulturze monochronicznej, podczas gdy Latynosi są polichroniczni</p> <p>Nasz temperament. Rutynowa osoba szybko konfrontuje się ze swoją niekompetencją, niektórzy potrzebują jedynie przyjemności z relacji.</p> <p>Strata czasu to postawa, która pozwala niektórym ludziom oprzeć się udręce i presji.</p> <p>Inni są z natury chaotyczni i ciągle rozpraszają się lub mają powolny i ostrożny temperament (zobacz test głównych tendencji w twoim zachowaniu zarządzania czasem),</p> <p>Wreszcie, najczęściej zawodzą nasze metody pracy!</p> | 10 minut | Slajd 171 | <p>Wiedza: Poznanie swoich katalizatorów (czynników napędzających)</p> <p>Umiejętności: Zrozumienia i zmiany swojej koncepcji czasu</p> <p>Postawy: Posiadanie pojęcia o tym, jak organizować swój czas.</p> |
| 3.2 Zdefiniuj i ustal priorytety swoich działań | | | | |
| Przygotowanie do inwestycji w zmianę | <p>Aby zmienić sposób, w jaki działasz i pracujesz, musisz chcieć znaleźć energię i zaakceptować stratę czasu, aby zyskać go przez reorganizację.</p> <p>Pragnienie + kilka technik pozwalających lepiej kontrolować czas.</p> | 5 minut | Slajd 172 | <p>Wiedza: Rozumienie znaczenia zarządzania zmianą.</p> <p>Umiejętności: Umiejętność planowania zmian</p> <p>Postawy: Łatwej akceptacji zmian.</p> |
| Niektóre koncepcje | <p>Trener wprowadza pewne koncepcje, które mogą pomóc w zarządzaniu czasem:</p> <p>Macierz Eisenhowera</p> <p>Piramida priorytetów</p> <p>Prawo Parkinsona</p> <p>Zasada Pareta</p> <p>Teoria dostosowana do czasów</p> | 5 minut | Slajd 173 | <p>Wiedza: Poznaj pojęcia związane z czasem</p> <p>Umiejętności: Umiejętność</p> |



| | | | | | |
|--|---|---|----------|-----------|--|
| | <p>③ Nieważne i Pilne To, co pilne, ale mniej ważne, deleguj innym.</p> | <p>④ Nieważne Niepilne Co nie jest ani pilne, ani ważne, nie rób wcale.</p> | 20 minut | Slajd 178 | |
|--|---|---|----------|-----------|--|

Zadania z pierwszego kwadrantu możemy przypisać do zbioru: Zrób najpierw, ponieważ jego zadania są ważne dla twojego życia i kariery i muszą być wykonane dzisiaj lub najpóźniej jutro. Możesz użyć timera, który pomoże Ci się skoncentrować, starając się wykonać jak najwięcej z nich. Przykładem tego typu zadania może być przejrzenie ważnego dokumentu dla przełożonego.

Zadania z drugiego kwadrantu określamy Planowaniem. Te zadania są ważne, ale mniej pilne. Tutaj powinieneś wypisać zadania, które musisz umieścić w swoim kalendarzu. Przykładem może być od dawna planowany powrót do aktywności na siłowni. Profesjonalni menedżerowie czasu, pozostawiają mniej nieplanowanych rzeczy i dlatego starają się zarządzać większością swojej pracy w drugiej ćwiartce, redukując stres poprzez odkładanie pilnych i ważnych spraw do rozsądnej daty w najbliższej przyszłości, gdy pojawia się nowe zadanie.. Trzeci kwadrant odnosi się do zadań, które możesz delegować, ponieważ są one dla ciebie mniej ważne niż inne, ale wciąż dość pilne. Powinieneś śledzić delegowane zadania przez e-mail, telefon lub w ramach spotkania, aby później sprawdzić ich postęp. Przykładem oddelegowanego zadania może być ktoś dzwoniący do ciebie z prośbą o pilną przysługę lub prośbę o przybycie na spotkanie. Możesz delegować tę odpowiedzialność, proponując lepszą osobę do tego zadania lub udzielając rozmówcy niezbędnych informacji, by sam zajął się sprawą. Czwarta i ostatnia ćwiartka nosi nazwę Nie rób, ponieważ ma pomóc ci uporządkować rzeczy, których w ogóle nie powinieneś robić. Odkrywaj i eliminuj złe nawyki, takie jak surfowanie po Internecie bez powodu lub zbyt długie granie, które dają ci wymówkę, aby nie być w stanie poradzić sobie z ważnymi zadaniami w 1. i 2. ćwiartce.



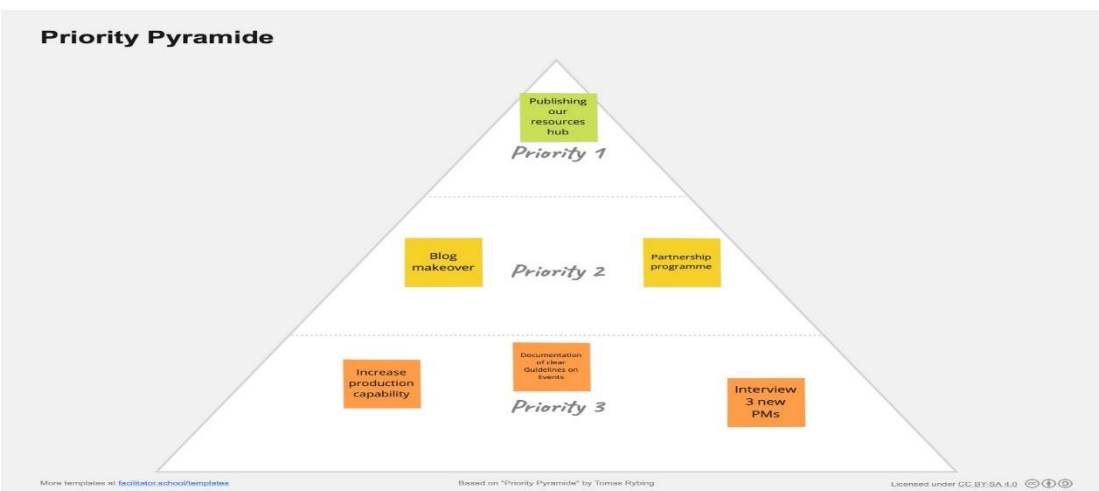
| | | | | |
|----------------------|--|----------|----------------|--|
| Piramida priorytetów | <p>Czym jest piramida priorytetów? Piramida priorytetów to wizualna metoda ustalania priorytetów, która pomaga podejmować decyzje dotyczące najważniejszych rzeczy w pracy. Poprzez ograniczoną przestrzeń grupa jest prowadzona w celu filtrowania zadań i uzgadniania priorytetów.</p> <p>Jak działa piramida priorytetów?</p> <p>Krok 1: Sortowanie</p> <ul style="list-style-type: none">• Posortuj wszystkie karteczki i umieść je we wzorze piramidy.• Wskazówka: upewnij się, że czy niektóre kartki nie zawierają takich samych lub podobnych zapisów. <p>Krok 2: Wizualizacja</p> <ul style="list-style-type: none">• Umieść karteczkę z najwyższą liczbą głosów na szczycie piramidy. Twórz poziomy z karteczek w zależności od ich liczby głosów. Jeśli karteczki mają taką samą liczbę głosów, pozostają obok siebie na tym samym poziomie.• <i>Wskazówka: zapytaj, czy grupa zgadza się, że ten problem jest najważniejszy do rozwiązania</i> | 30 minut | Slajdy 179-181 | <p>Wiedza: Znajomość pojęć związanych z czasem.</p> <p>Umiejętności: Umiejętność organizacji swoich działań.</p> <p>Postawy: Redukcja stresu poprzez rozwinięte planowanie.</p> |
| | | 20 minut | Slajd 182 | |



Przykład:

Dobrym przykładem Piramidy Priorytetów jest użycie jej jako części spotkania planistycznego. Grupa może wykorzystać trzy obszary piramidy, aby uporządkować wszystkie opcje projektu i dojść do konsensusu co do priorytetu.

Poniżej widać przykład tego, jak taka piramida priorytetów mogłaby wyglądać na końcu. Jak widać, zapewnia to przejrzystą wizualizację wszystkich opcji, na których grupa mogłaby się skupić na różnych poziomach ważności.



30 minut

Ćwiczenie: możesz poprosić uczestników/czki, aby narysowali/ły własną macierz priorytetów i zaprezentowali ją grupie.



| | | | | |
|-------------------------------------|--|----------|----------------|--|
| Prawo Parkinsona | Prawo Parkinsona wprowadza powiedzenie: „praca rozszerza się tak, aby wypełnić czas dostępny na jej ukończenie”. Czasami odnosi się to do wzrostu biurokracji w organizacji, ale może mieć zastosowanie do wszystkich form pracy. | 10 minut | Slajdy 183-184 | Wiedza: Znajomość pojęć związanych z czasem. Umiejętności: Umiejętność organizacji swoich działań. Postawy: Redukcja stresu poprzez rozwinięte planowanie. |
| Zasada Pareta | Zasada Pareta stwierdza, że w przypadku wielu wyników około 80% konsekwencji pochodzi z 20% przyczyn („nielicznych istotnych”). Inne nazwy tej zasady to zasada 80/20, prawo „kluczowych nielicznych i błahych licznych” lub zasada rzadkości czynnika. Konsultant ds. zarządzania Joseph M. Juran rozwinął tę koncepcję w kontekście kontroli jakości i doskonalenia po przeczytaniu prac włoskiego socjologa i ekonomisty Vilfredo Pareto, który pisał o związku 80/20 podczas wykładów na Uniwersytecie w Lozannie. W swojej pierwszej pracy Cours d'économie politique, Pareto wykazał, że około 80% gruntów w Królestwie Włoch należało do 20% ludności. Zasada Pareta jest tylko stycznie związana z wydajnością Pareto. Matematycznie reguła 80/20 jest z grubsza opisana przez rozkład potęgowy (znany również jako rozkład Pareta) dla określonego zestawu parametrów. Wiele zjawisk naturalnych rozkłada się zgodnie ze statystykami prawa potęgowego. Przysłowie zarządzania przedsiębiorstwem mówi, że „80% sprzedaży pochodzi od 20% klientów ” | 10 minut | Slajdy 185-186 | Wiedza: Znajomość pojęć związanych z czasem. Umiejętności: Umiejętność organizacji swoich działań. Postawy: Redukcja stresu poprzez rozwinięte planowanie. |
| 3.3 Zaplanuj swoje działania | | | | |



| | | | | |
|------------------------------------|---|----------|-----------|--|
| | | | | Znajomość pojęć związanych z czasem. Umiejętności: Umiejętność organizacji swoich działań. Postawy: Redukcja stresu poprzez rozwinięte planowanie. |
| Właściwe wykorzystanie technologii | <p>Używaj technologii we właściwy sposób: Czymkolwiek jest „maszyna”, jest ona do Twojej dyspozycji, a nie na odwrót.</p> <ul style="list-style-type: none">• Nie wyłączaj telefonu komórkowego, tylko włącz tryb wibracji i zobacz, kto do ciebie dzwoni, czy to pilne, czy ważne, w przeciwnym razie pozwól osobie zostawić ci wiadomość.• Korzystaj z dwóch telefonów: jednego prywatnego i jednego służbowego• Korzystaj z poczty elektronicznej, ogólnie z Internetu. Dyktafon i inne nagrywarki cyfrowe.• Masz problem komputerowy lub techniczny, który wykracza poza Twoje kompetencje?• Daj sobie limit czasu na rozwiązanie go, a po jego upływie wezwij eksperta. Każdy z nas ma przyjaciela „złotą rączkę”, gotowego do pomocy. | 10 minut | Slajd 189 | Wiedza: Znajomość pojęć związanych z czasem. Umiejętności: Umiejętność organizacji swoich działań. Postawy: Redukcja stresu poprzez rozwinięte planowanie. |
| Technika czytania | <p>Technika czytania. 4 etapy czytania, przejście do kolejnego etapu nie jest automatyczne, wręcz przeciwnie! I etap, tryb wyszukiwania: bardzo szybkie czytanie, maksymalnie 10 sekund na stronę, właściwie nie czytam, szukam tego, co mnie interesuje. Nie jestem zainteresowany, nie idę dalej, interesuje mnie faza 2.</p> | | Slajd 190 | Wiedza: Znajomość pojęć związanych z czasem. Umiejętności: Umiejętność |



| | | | | |
|---|---|----------|-------------------------|--|
| | <p>II etap: szybkie czytanie. Czytam to, co mnie interesuje, wystarczy kilka minut. Jeśli jest to naprawdę interesujące lub przydatne: etap 3.</p> <p>III etap: dogłębne czytanie. Artykuł jest zidentyfikowany, poświęcam czas na jego ciche przeczytanie. W niektórych przypadkach przechodzę do etapu 4.</p> <p>IV etap: archiwizacja. Artykuł warto zachować. Ważne punkty są podświetlane, opatrzone adnotacjami, a następnie archiwizowane.</p> <p>Ćwiczenie: możesz zaproponować uczestnikom/czkom, aby spróbowali szybko przeczytać wybrany przez siebie, bardzo prosty tekst.</p> | 10 minut | | organizacji swoich działań. Postawy: Redukcja stresu poprzez rozwinięte planowanie. |
| | | 20 minut | Przeczytali mały tekst. | |
| Metoda NERAC | <p>Dla przypomnienia, oto co oznacza NERAC (ang. note, estimate, reserve, arbitrate, control):</p> <p>Zanotuj czynności, które mają być wykonane</p> <p>Oszacuj czas trwania każdej czynności</p> <p>Zarezerwuj czas na nieoczekiwane — dodaj 1/3 czasu</p> <p>Oceń priorytety - macierz Eisenhowera</p> <p>Kontroluj działania</p> <p>Po podaniu kilku przykładów możesz poprosić uczestników/czki o zorganizowanie wydarzenia metodą NERAC</p> | 20 minut | Slajd 191 | Wiedza: Znajomość pojęć związanych z czasem. Umiejętności: Umiejętność organizacji swoich działań. Postawy: Redukcja stresu poprzez rozwinięte planowanie. |
| 3.4 Planuj przyszłość bez stresu | | | | |
| Szacowanie czasu | <p>Wiedza, jak oceniać czas: czas trwania, terminy, datę rozpoczęcia, obciążenie pracą.</p> <p>Poproś uczestnika/czkę o sporządzenie listy czynności i próbę oszacowania potrzebnego czasu analogiczną metodą.</p> <p>Możesz dać im przykład, który stworzyłeś/aś.</p> | 40 minut | Slajd 192 | Wiedza: Wiedza jak oceniać czas trwania czynności. Umiejętności: Umiejętność organizacji planu dnia. Postawy: |



| | | | | |
|----------------------|---|----------|----------------|---|
| | | | | Pozytywne nastawienie do napiętego pod względem terminów dnia. Lepsza organizacja. |
| Planowanie | Wyjaśnij uczestnikom/czkom aby: <ul style="list-style-type: none">• Kochali swoją „listę rzeczy do zrobienia”• Sporządzali codzienną „listę rzeczy do zrobienia”• Każdego dnia wygoszparowali godzinę ciszy• Zorganizowali swoją pracę zgodnie z naturalnym cyklem energetycznym• Definiowali i zarządzali „polityką odpowiedzi” swoimi priorytetami• Zaczynali od najważniejszych zadań• Aby osiągnąć swoje cele, ograniczali przerwy do minimum• Ustalili strategię zarządzania wiadomościami błyskawicznymi | 30 minut | Slajdy 193-194 | Wiedza: Nauka jak planować swoje codzienne czynności, aby nie tracić czasu Wiedza, jak zaplanować program dnia. Umiejętności: Lepsza organizacja codziennego dnia. Postawy: Proaktywność |
| Ustalając priorytety | Niektóre reakcje, które powinniśmy mieć, aby być lepszym planistą: <ul style="list-style-type: none">• Nauka rozpoznawania swoich wad• Naucz się mówić „nie” z uprzejmością• Ranking priorytetów w kolejności ważności• Unikanie prokrastynacji | 20 minut | Slajd 195 | Wiedza: Wiedza jak rozbijać planowane czynności. Naucz się sekwencjonować i ustalać priorytety działań. Umiejętności: poprawa organizacji w życiu codziennym |



| | | | | |
|--------------------------------|--|--------------------------|---|---|
| | | | | Postawy: Proaktywność |
| Prokrastynacja | <p>Wyjaśnij, czym jest zwlekanie: możesz zapytać uczestników/czki, dlaczego od czasu do czasu zwlekamy, być może częściej niż jest to dopuszczalne. Jakie są powody, dla których odkładamy to, co powinniśmy zrobić dzisiaj?</p> <ul style="list-style-type: none">• Strach przed porażką• Strach przed sukcesem• Strach przed utratą autonomii i niezależności• Strach przed samotnością i izolacją <p>Perfekcjonizm Ćwiczenie: pozwól uczestnikom/czkom zastanowić się, czy zwlekają, czy nie, i zaproponuj test</p> | 30 minut 30 minut | Slajdy 196-197 Załącznik 7 - Czy odkładasz coś na później? | Wiedza: Rozumienie, czym jest prokrastynacja Umiejętności: Rozumienie przyczyny odkładania czynności. Postawy: Postaraj się przestać odkładać na później. |
| Jakie są dziś Twoje priorytety | Ćwiczenie: pozwolisz uczestnikom/czkom pomyśleć przez jakiś czas w samotności, aby mogli wypełnić mały kwestionariusz: jakie są twoje dzisiejsze priorytety: Praca? Rodzina? Czas wolny? Zdrowie? | 30 minut | Slajdy 198-199 | Wiedza: Nauka określania priorytetów Umiejętności: Znajomość swoich priorytetów Postawy: Reagowanie wg. własnych priorytetów. |



Moduł 4: Zarządzanie konfliktami

| Cele | Treść | Pomoc dydaktyczna | Czas trwania | Cele edukacyjne. Umiejętności, wiedza, postawy prezentowane przez uczestników/uczestniczki po ukończeniu działu. |
|-------------------------------------|--|-------------------|--------------|--|
| Wstęp | | | | |
| Wprowadzenie programu modułu | Trener przedstawia program modułu: treść, cele, terminy i czas trwania. Powinien odpowiedzieć na wszystkie pytania | 15 minut | Slajd 200 | Prezentacja treści modułu. |
| 4.1 Różne rodzaje konfliktów | | | | |
| Konflikt: konieczność? | Wyjaśnij, że konflikt może być koniecznością, ponieważ pozwala ludziom wyrazić siebie i rywalizować. Może również pozwolić na wyjaśnienie nieporozumień. A przede wszystkim jest to sposób na odkrycie, że ktoś ma inne potrzeby. Do rozważenia: <ul style="list-style-type: none">• Wyrażenie potrzeby• Wyrażenie przekonania• Wyrażenie problemu do rozwiązania | 5 minut | Slajd 201 | Wiedza: Znajomość różnych rodzajów konfliktów. Umiejętności: Zdolność określenia potrzeb koniecznych do spełnienia w celu osiągnięcia zadowolenia Świadomość że nie wszyscy posiadają takie same potrzeby. Postawy: Otwartość na potrzeby innych. |



| | | | | |
|------------------------------|---|----------|----------------|--|
| Konflikty i nieporozumienia? | <p>Konflikt i nieporozumienie: jakie są różnice? Kiedy mówimy o konflikcie, nie mówimy o prostych nieporozumieniach. Konflikt leży u podstaw efektywnej pracy zespołowej i zdrowej współpracy. Zachęcanie członków zespołu do wzajemnej otwartości i szczerości jest integralną częścią współpracy zespołowej. Kiedy twoi koledzy się nie zgadzają, oznacza to, że nie wahają się dzielić swoimi opiniami i konfrontować je, aby wspólnie znaleźć najlepsze rozwiązanie. Tak więc w małych dawkach nieporozumienia mogą być pozytywne.</p> <p>Kiedy staje się problemem? Nieporozumienie staje się konfliktem, gdy jeden lub więcej członków zespołu odczuwa niepokój i nie jest w stanie być w pełni sobą w pracy. Może to oznaczać, że nieporozumienie stało się osobiste lub że ujawniło większy problem w zespole. W takich sytuacjach możesz przyjąć różne strategie rozwiązywania konfliktów, aby lepiej zrozumieć przyczyny konfliktu i wspólnie z zespołem znaleźć rozwiązanie.</p> | 10 minut | Slajd 202 | <p>Wiedza: Znajomość różnych rodzajów konfliktów.</p> <p>Umiejętności: Zdolność określenia potrzeb potrzebnych do osiągnięcia zadowolenia. Świadomość że nie wszyscy posiadają takie same potrzeby.</p> <p>Postawy: Otwartość na potrzeby innych.</p> |
| Inny poziom konfliktów | <p>Możemy znaleźć trzy wspólne poziomy konfliktów:</p> <p>Konflikt ukryty: Kiedy badacze zajmujący się konfliktami wymieniają stadia konfliktu, pierwsza faza jest często wymieniana jako „konflikt ukryty” lub „niestabilny pokój”, ale różnice te nie są na tyle duże, aby skłonić jedną stronę do działania w celu zmiany sytuacji. Różnica potencjałów, zasoby, rozbieżne interesy lub wartości mogą potencjalnie wywołać konflikt, jeśli wystąpi zdarzenie wyzwalaające. Cytując Collinsa, Paul Wehr zauważył, że „życie społeczne to przede wszystkim walka o władzę i status niezależnie od</p> | 15 minut | Slajdy 203-206 | <p>Wiedza: Znajomość różnych rodzajów konfliktów.</p> <p>Umiejętności: Zdolność określenia potrzeb potrzebnych do osiągnięcia zadowolenia. Świadomość że nie wszyscy posiadają takie same potrzeby.</p> <p>Postawy: Otwartość na potrzeby innych.</p> |



| | | | | |
|--------------------------|---|----------|----------------|--|
| | <p>typu struktury. Nieunikniona różnica sił między grupami i między jednostkami powoduje ukryty konflikt we wszystkich relacjach społecznych”.</p> <p>Stłumiony konflikt: Tłumienie konfliktów jest powierzchownym i często tymczasowym stanem, który pozostawia sytuację otwartą na przyszłe konflikty w podobnych kwestiach.</p> <p>I otwarty konflikt: Otwarty konflikt to taki, w którym uczestnicy/czki okazują sobie wrogość.</p> <p>Może to prowadzić do słownej lub fizycznej walki.</p> | | | |
| Różne rodzaje konfliktów | <p>Istnieją trzy duże rodzaje konfliktów:</p> <p>Konflikty potrzeb: Powstają, gdy niektórzy członkowie zespołu, rodziny lub grupy mają sprzeczne lub nie do pogodzenia potrzeby. Określenie celów, organizacja pracy i podział obowiązków często stają się źródłem sprzecznych potrzeb. Potrzeby przynależności, uznania, bezpieczeństwa lub potrzeby fizjologiczne</p> <p>Konflikty idei: niezgoda między stronami dotyczy różnych opinii, punktów widzenia, postrzeganych jako przeciwstawne - Konflikty wartości: spór dotyczy wyboru życia, ideologii.- Konflikty osób: powstają z reakcji antypatii i współzawodnictwa. Przywołane czynniki są powiązane z innymi, z samym sobą lub ze środowiskiem.</p> | 20 minut | Slajdy 207-210 | <p>Wiedza: Znajomość różnych rodzajów konfliktów.</p> <p>Umiejętności: Zdolność określenia potrzeb potrzebnych do osiągnięcia zadowolenia. Świadomość że nie wszyscy posiadają takie same potrzeby.</p> <p>Postawy: Otwartość na potrzeby innych.</p> |



| | | | | |
|----------------------------|--|--------------------------|------------|--|
| | <p>Konflikty stanowisk: ten rodzaj konfliktu powstaje, gdy w ramach wymiany ludzie zajmują stanowiska oparte na różnych ideologiach. Każda osoba ma stanowisko, które może opierać się na modelu, który został nieświadomie zintegrowany i nigdy nie był kwestionowany ani rozważany.</p> <p>Konflikt interesów Konflikt interesów można zdefiniować jako sytuację, w której jedna lub więcej osób lub instytucji znajduje się w centrum procesu decyzyjnego, a ich obiektywność i neutralność mogą zostać zakwestionowane.</p> <p>Ćwiczenie: poproś uczestnika/czkę, aby wymienił rodzaje konfliktów, z którymi spotyka się w życiu codziennym</p> | | | |
| Różne przyczyny konfliktów | <p>Przed prezentacją kolejnego slajdu możesz zapytać grupę, czy znają już jakieś przyczyny konfliktów. Możesz to zrobić za pomocą karteczek przylepnych lub po prostu ustnie, prosząc uczestników/czki o podanie przykładu konfliktu, z którym musieli się uporać. Nie proś ich, aby opowiedzieli ci o konflikcie, z którego jeszcze nie wyszli. O konflikcie mogą opowiedzieć tylko wtedy, gdy udało im się go rozwiązać.</p> <p>W przypadku wszystkich 4 poniższych pozycji zapytaj uczestników/czki, czy spotkali się już z takim konfliktem.</p> | 10 minut 10 minut | | <p>Wiedza: Znajomość różnych rodzajów konfliktów. Umiejętności: Zdolność określenia potrzeb potrzebnych do osiągnięcia zadowolenia. Świadomość że nie wszyscy posiadają takie same potrzeby. Postawy: Otwartość na potrzeby innych.</p> |
| Nieporozumienie | <p>Istnieje nieporozumienie, które jest konfliktem, który musi zostać rozwiązany bardzo szybko z pomocą dobrej</p> | 5 minut | Slajd: 211 | <p>Wiedza: Znajomość różnych rodzajów konfliktów.</p> |



| | | | | |
|----------------------------|--|---------|------------|--|
| | komunikacji. Dobre przeformułowanie często pozwala uniknąć nieporozumień. | | | Umiejętności: Zdolność określenia potrzeb potrzebnych do osiągnięcia zadowolenia. Świadomość że nie wszyscy posiadają takie same potrzeby. Postawy: Otwartość na potrzeby innych. |
| Psychologiczny | Przyczyny konfliktów mogą być psychologiczne wywołane różnicami osobowości. Nieporozumienia wynikające z różnych historii, kultur, przekonań i wartości. Przyczyny te prowadzą do niepewności i poczucia zagrożenia. Rezultatem jest napięcie, stres, sabotaż, przewrót i walka. | 5 minut | Slajd: 212 | Wiedza: Znajomość różnych rodzajów konfliktów. Umiejętności: Zdolność określenia potrzeb potrzebnych do osiągnięcia zadowolenia. Świadomość że nie wszyscy posiadają takie same potrzeby. Postawy: Otwartość na potrzeby innych. |
| Konflikty związane z firmą | Konflikty mogą również powstać w firmie, jeśli źle zdefiniowano i przydzielono zadania. Współzależności między zadaniami, uciążliwe i rutynowe metody pracy i oczywiście brak komunikacji mogą wywołać taki konflikt. | 5 minut | Slajd: 213 | Wiedza: Znajomość różnych rodzajów konfliktów. Umiejętności: Zdolność określenia potrzeb potrzebnych do osiągnięcia zadowolenia. |



| | | | | |
|---------------------------------------|---|----------|------------|--|
| | | | | Świadomość że nie wszyscy posiadają takie same potrzeby. Postawy: Otwartość na potrzeby innych. |
| Konflikty pokoleniowe | Wiele konfliktów wynika również z różnic pokoleniowych. „Pokolenie to szczególna grupa, której członkowie są zbliżeni wiekowo i przeszli przez podobne wydarzenia życiowe na kluczowych etapach swojego rozwoju. Jednak ich reakcje i opinie są różne”. | 5 minut | Slajd: 214 | Wiedza: Znajomość różnych rodzajów konfliktów. Umiejętności: Zdolność określenia potrzeb potrzebnych do osiągnięcia zadowolenia. Świadomość że nie wszyscy posiadają takie same potrzeby. Postawy: Otwartość na potrzeby innych. |
| Niektóre techniki unikania konfliktów | Przed podjęciem próby rozwiązania konfliktu najlepiej jest postarać się go uniknąć. Można to osiągnąć poprzez dobrą spójność grupy, czy to w pracy, wśród przyjaciół, czy w domu. Duch zespołowy i solidarność należą do czynników zapobiegających konfliktowi. W każdej grupie ludzi ważne jest, aby role i obowiązki były określone i uznane. Dzięki dobremu aktywnemu słuchaniu i trosce można uniknąć wielu konfliktów. | 15 minut | Slajd: 215 | Wiedza: Znajomość różnych rodzajów konfliktów. Umiejętności: Zdolność określenia potrzeb potrzebnych do osiągnięcia zadowolenia. Świadomość że nie wszyscy posiadają takie same potrzeby. Postawy: |



| | | | | |
|--|---|----------|------------|---|
| | | | | Otwartość na potrzeby innych. |
| Kroki, aby uniknąć konfliktów | Istnieją kroki, które należy wykonać, aby uniknąć konfliktu: Przewiduj: określ cel, wyjaśnij sytuację, nie próbuj prowokować konfliktów. Pomyśl: staraj się mieć otwarty umysł, zachęcaj do refleksji, postaw się w sytuacji drugiej osoby pewność siebie: samoafirmacja, samoakceptacja, nieocenianie rozwijanie umiejętności komunikacyjnych: informacja zwrotna, mówienie „nie”, Wysłuchanie krytyki i przeformułowanie | 15 minut | Slajd: 216 | Wiedza: Znajomość różnych rodzajów konfliktów. Umiejętności: Zdolność określenia potrzeb potrzebnych do osiągnięcia zadowolenia. Świadomość że nie wszyscy posiadają takie same potrzeby. Postawy: Otwartość na potrzeby innych. |
| 4.2 Różne reakcje na konflikt i jak zmienić negatywne działania | | | | |
| Wspólne reakcje na zmiany | Jaka jest reakcja na zmianę? Reakcja to to, jak się czujesz w momencie zmiany . Jest to natychmiastowe, instynktowne i zdarza się, zanim będziesz w stanie przetworzyć rzeczy. Z drugiej strony, reagowanie jest świadomym wyborem, którego dokonujesz. To ścieżka, którą wybierasz, idąc naprzód. 5 etapów zmiany Pięć etapów żałoby lub zmiany to teoria opracowana przez psychiatrę Elisabeth Kübler-Ross . Sugeruje to, że po stracie bliskiej osoby przechodzimy przez pięć różnych etapów. Te etapy to zaprzeczenie, złość, targowanie się, depresja i wreszcie akceptacja. ² Odmowa Na pierwszym etapie procesu żałoby zaprzeczanie pomaga nam zminimalizować przytłaczający ból po stracie. | 40 minut | Slajd: 217 | Wiedza: Świadomość zróżnicowania reakcji na zmiany. Umiejętności: Poprawa relacji z innymi w obliczu zmiany. Postawy: Określenie reakcji na zmiany, oraz możliwość jej modyfikacji. |



| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| | <p>Przetwarzając rzeczywistość naszej straty, staramy się również przetrwać emocjonalny ból. Może być trudno uwierzyć, że straciliśmy ważną osobę w naszym życiu, zwłaszcza gdy rozmawialiśmy z nią w zeszłym tygodniu lub nawet poprzedniego dnia.</p> <p>Na tym etapie żałoby nasza rzeczywistość całkowicie się zmieniła. Przystosowanie się do nowej rzeczywistości może zająć naszemu umysłowi trochę czasu. Zastanawiamy się nad doświadczeniami, które dzieliliśmy z osobą, którą straciliśmy, i możemy się zastanawiać, jak iść naprzód w życiu bez tej osoby.</p> <p>To dużo informacji do zbadania i wiele bolesnych obrazów do przetworzenia. Zaprzeczanie próbuje spowolnić ten proces i przeprowadzić nas przez niego krok po kroku, zamiast ryzykować potencjalne poczucie przytłoczenia naszymi emocjami.</p> <p>Zaprzeczenie to nie tylko próba udawania, że strata nie istnieje. Staramy się też wchłonąć i zrozumieć, co się dzieje.</p> <p>Gniew</p> <p>Drugim etapem żałoby jest gniew. Próbujemy dostosować się do nowej rzeczywistości i prawdopodobnie doświadczamy skrajnego dyskomfortu emocjonalnego. Jest tak wiele do przetworzenia, że złość może sprawiać wrażenie, że daje nam emocjonalne ujście.</p> <p>Pamiętaj, że gniew nie wymaga od nas wrażliwości. Jednak może się to wydawać bardziej społecznie akceptowalne niż przyznanie się, że się boimy. Gniew pozwala nam wyrażać emocje z mniejszym strachem przed oceną lub odrzuceniem. Gniew jest również pierwszą rzeczą, którą odczuwamy, gdy zaczynamy uwalniać emocje związane ze stratą. To może sprawić, że pocujemy się odizolowani w naszym</p> | | | |
|--|---|--|--|--|



| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| | <p>doświadczeniu. Może również powodować, że inni będą postrzegać nas jako niedostępnych w chwilach, w których moglibyśmy skorzystać z komfortu połączenia i pewności.</p> <p>Targowanie się</p> <p>Kiedy radzisz sobie ze stratą, nie jest niczym niezwykłym czuć się tak zdesperowanym, że jesteś gotów zrobić wszystko, aby złagodzić lub zminimalizować ból. Na tym etapie żałoby możesz próbować targować się o zmianę sytuacji, zgadzając się zrobić coś w zamian za uwolnienie od bólu, który odczuwasz.</p> <p>Kiedy zaczynają się negocjacje, często kierujemy nasze prośby do siły wyższej lub czegoś większego od nas, co może wpłynąć na inny wynik. Targowanie się podczas procesu żałoby może przybrać formę różnych obietnic, w tym:</p> <ul style="list-style-type: none">• „Boże, jeśli możesz uzdrowić tę osobę, zmienię swoje życie”.• „Obiecuję poprawę, jeśli pozwolisz tej osobie żyć”.• „Nigdy więcej nie będę się złościł, jeśli powstrzymasz go przed śmiercią lub odejściem”. <p>Na tym etapie żałoby istnieje ostra świadomość naszego człowieczeństwa; kiedy zdamy sobie sprawę, że nic nie możemy zrobić, aby wpłynąć na zmianę lub stworzyć lepszy efekt końcowy.</p> <p>Targowanie się bierze się z poczucia bezradności i daje nam poczucie kontroli nad czymś, co tak bardzo wymyka się spod kontroli. Podczas negocjacji zwykle koncentrujemy się na naszych osobistych błędach lub żalach. Możemy spojrzeć wstecz na nasze interakcje z osobą, którą tracimy i odnotować wszystkie momenty, w których czuliśmy się oddzieleni lub mogliśmy sprawić jej ból.</p> | | | |
|--|---|--|--|--|



| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| | <p>Często przypominamy sobie sytuacje, w których mogliśmy powiedzieć rzeczy, których nie mieliśmy na myśli i żałować, że nie możemy cofnąć się w czasie i zachowywać się inaczej. Czasami przyjmujemy też drastyczne założenie, że gdyby sprawy potoczyły się inaczej, nie byłibyśmy w tak bolesnym emocjonalnie miejscu w naszym życiu.</p> <p>Depresja</p> <p>W trakcie przeżywania żałoby przychodzi moment, kiedy nasza wyobraźnia się uspokaja i powoli zaczynamy patrzeć na rzeczywistość naszej obecnej sytuacji. Targowanie się nie wydaje się już opcją i mamy do czynienia z tym, co się dzieje. Na tym etapie żałoby zaczynamy intensywniej odczuwać stratę ukochanej osoby. Nasza panika zaczyna ustępować, emocjonalna mgła zaczyna się rozjaśniać, a strata wydaje się bardziej obecna i nieunikniona.</p> <p>W takich chwilach mamy tendencję do przyciągania się do wewnątrz, gdy smutek narasta. Może się okazać, że wycofujemy się, jesteśmy mniej towarzyscy i mniej rozmawiamy z innymi o tym, przez co przechodzimy. Chociaż jest to bardzo naturalny etap w procesie żałoby, radzenie sobie z depresją po stracie bliskiej osoby może być niezwykle izolujące.</p> <p>Przyjęcie</p> <p>Ostatnim z 5 etapów żałoby jest akceptacja. Kiedy dochodzimy do miejsca akceptacji, nie oznacza to, że nie odczuwamy już bólu straty. Zamiast tego nie opieramy się już rzeczywistości naszej sytuacji i nie walczymy o to, aby była inna.</p> <p>Smutek i żal mogą być nadal obecne w tej fazie. Ale taktyki przetrwania emocjonalnego, takie jak zaprzeczanie,</p> | | | |
|--|---|--|--|--|



| | | | | |
|--------------------------------------|---|----------|------------|---|
| | <p>targowanie się i złość, są mniej prawdopodobne w tej fazie procesu żałoby.</p> <p>Ćwiczenie: możesz także pokazać film, który znajduje się na slajdzie 218.</p> | 30 minut | Slajd: 218 | |
| Indywidualne reakcje w obliczu zmian | <p>Nasze podejście do zmian jest oczywiście inne, jeśli postrzegamy zmianę jako pozytywną lub negatywną, jako nasz wybór lub narzuconą nam, we właściwym lub złym czasie, tymczasową lub stałą. Wpływ zmian na nasze życie osobiste lub naszą pracę jest kolejnym czynnikiem wpływającym na to, jak możemy radzić sobie ze zmianami. Opór wobec zmian niesie ze sobą pozytywne reprezentacje (siła, zdolność do wytrwania, wytrwałość), ale gdy jest powiązany ze zmianą, wiąże się z zasadniczo negatywnymi zachowaniami bezruchu, a nawet sprzeciwu.</p> <p>Wyróżniamy cztery rodzaje zachowań:</p> <p>Aktywne zaangażowanie: jest za zmianą.</p> <p>Bierne zaangażowanie: Cichy, dyskretny i niechętny do publicznego angażowania się w zmiany:.</p> <p>Bierny oporny: nie angażuje się, ale też nie przeciwstawia się</p> <p>Przyczyny oporu wobec zmian: przyczyny indywidualne, zbiorowe i związane ze zmianą.</p> <p>Aktywny oporny; walczy ze zmianą.</p> <p>Przyczyny indywidualne</p> <p>Najbardziej zbadanymi przyczynami pozostają poszczególne komponenty oporu wobec zmian.</p> <p>Interes osobisty: jednostka będzie w naturalny sposób przedkładać swój interes osobisty nad interes grupy lub</p> | 30 minut | Slajd 219 | <p>Wiedza: Znajomość różnych reakcji w zależności od rodzaju zmiany</p> <p>Umiejętności: Poprawy relacji z innymi, próba zrozumienia własnych reakcji.</p> <p>Postawy: Określanie reakcji w konflikcie.</p> <p>Wiedza: Znajomość różnych przyczyn reakcji zmianę</p> <p>Umiejętności: Poprawa relacji z innymi, aby zrozumieć własne zachowanie.</p> |



| | | | | |
|---|--|-----------------|-----------------------|--|
| <p>Cztery rodzaje oporu wobec zmian</p> | <p>organizacji. Zmiana może szybko wywołać opór, jeśli wpływa na osobiste interesy. Brak pewności siebie: zmiana jest uznawana za silny stresor. Jednostka ma tendencję do uważania, że może nie być wystarczająco kompetentna, aby poradzić sobie ze zmianą. Niedopasowanie istniejących umiejętności do potrzebnych nowych może być źródłem stresu. Strach przed nieznanym: zmiana oznacza utratę czegoś znanego i wejście w niepokojącą niepewność. Opór wobec zmian jest naturalną reakcją ochrony i obrony przed poczuciem utraty równowagi. Utrata kontroli wynika logicznie z poprzedniego pojęcia. Zmiana prowadzi do utraty formy kontroli, siły oddziaływania na znaną organizację. Tutaj zmiana nie jest systematycznie traktowana jako problem. Jeśli pozwoli uczestnikom/czkom stworzyć pole manewru, strefy komfortu, zostanie lepiej przyjęta.</p> <p>Carton (1997) sugeruje cztery formy oporu wobec zmian:</p> <p>Bezwładność: charakteryzuje się formą akceptacji zmiany, ale bez widocznej reakcji, a przede wszystkim bez działania. Jednostka jest ostrożna, czekając, co się stanie, aby usprawiedliwić to pasywne zachowanie.</p> <p>Argumentacja: opór poprzez argumentację jest produktywny, wymiana umożliwia zintegrowanie zmiany, a także negocjowanie jej rozwoju.</p> <p>Bunt: jest aktywną i jawną formą oporu. Może przybrać formę odmowy zmiany, ale także strajku lub rezygnacji.</p> | <p>30 minut</p> | <p>Slajdy 220-221</p> | <p>Postawy: Określanie własnych reakcji/oporów wobec zmian.</p> |
|---|--|-----------------|-----------------------|--|



| | | | | |
|--|--|----------|------------|--|
| | Sabotaż: ma na celu zdyskredytowanie projektu zmiany lub jego nosiciela, zniszczenie go za pomocą zgubnych środków. | | | |
| Jaki jest najlepszy sposób reagowania na zmiany? | Oto kilka wskazówek, których należy przestrzegać: <ul style="list-style-type: none">• Bądź bierny.• Bądź reaktywny.• Bądź proaktywny i pozytywny.• Uznaj, że zmiana jest częścią życia. Bez zmian nic by nie istniało....• Zaakceptuj swoje emocje....• Popatrz na sytuację z perspektywy, aby zobaczyć jej pozytywy....• Wymagane jest działanie, ponieważ decyzje, a nie warunki, określają twoją ścieżkę. | 20 minut | Slajd: 222 | Wiedza: Znajomość sposobów dobrej reakcji Umiejętności: Poprawy reakcji na zmiany. Postawy: Akceptacji i rozumienia reakcji własnych ale także i innych osób. |
| | Ćwiczenie: poproś uczestników/czki aby opowiedzieli/ły jakąś zmianę w ich życiu oraz aby opisali ich reakcję na nią. | 30 minut | | |
| 4.3 Nasze potrzeby, aby żyć w zgodzie | | | | |
| Zarządzaj konfliktami: różne kroki | Możesz zapytać uczestników/czki, jakie według nich są różne kroki w celu zarządzania konfliktami. Następnie możesz zaproponować slajd 207, przy każdym zdaniu pytając jak można rozwiązać taki konflikt. Identyfikacja źródeł konfliktu: na przykład poprzez ćwiczenie aktywnego słuchania, zwracanie uwagi na komunikację niewerbalną. Nawet jeśli słowa są miłe i pojawia się uśmiech, czasami widzimy sztywność w postawie osoby, która jest przed nami... | 10 minut | Slajd: 223 | Wiedza: Znajomość sposobów zarządzania konfliktami. Umiejętności: Zdolność poprawy relacji z innymi, zwłaszcza z osobami skonfliktowanymi. Postawy: Potrafiąca radzić sobie z konfliktami. |



| | | | | |
|---|---|----------|----------------|--|
| | <p>Diagnostuj i analizuj różne rodzaje i poziomy konfliktów: określ, czy mamy do czynienia z konfliktem otwartym, czy ukrytym i czy jest to konflikt interesów, potrzeb...</p> <p>Rozpoznanie swojej strefy wpływów, aby poradzić sobie z konfliktem: ważne jest, aby wiedzieć, gdzie jest własne miejsce, ponieważ interwencja w konflikt, jeśli nie jest uzasadniona, jeśli nie leży w zakresie kompetencji lub mocy, może prowadzić do jeszcze poważniejszego konfliktu.</p> <p>Mobilizowanie zasobów wewnętrznych w sytuacjach konfliktowych: jakimi zasobami dysponuję, aby rozwiązać konflikt. Czy poradzę sobie sam, czy muszę wezwać drugą osobę?</p> <p>Po tym będziemy gotowi do uregulowania i wyjścia z konfliktu.</p> | | | |
| Pięć strategii rozwiązywania konfliktów | <p>Forsowanie/dominacja (ja wygrywam – ty przegrywasz) przez władzę hierarchiczną siłą fizyczną dzięki poparciu większości poprzez zastosowanie prawa</p> <p>Ustępstwa (wygrana-przegrana) Zamiast próbować wygrać kosztem drugiego, pozwala się wygrać drugiemu w nadziei na uniknięcie konsekwencji długiego i kosztownego konfliktu.</p> <p>Wycofanie / ucieczka (awaria - awaria) Partner raz po raz odkłada negocjacje lub wielokrotnie szuka wymówek w ostatniej chwili.</p> <p>Integracja/współpraca (win-win) Strony dążą do konsensusu, czyli rozwiązania akceptowalnego dla wszystkich, nie dlatego, że nie ma lepszego rozwiązania, ale dlatego, że stawka się zwiększyła.</p> | 20 minut | Slajd: 224-225 | <p>Wiedza: Znajomość sposobów zarządzania konfliktami.</p> <p>Umiejętności: Zdolność poprawy relacji z innymi, zwłaszcza z osobami skonfliktowanymi.</p> <p>Postawy: Umiejętność zastosowania odpowiedniej metody w celu rozwiązania konfliktu.</p> |



| | | | | |
|-----------------|---|----------|----------------|--|
| | <p>Jeśli strony musiały pójść na ustępstwa, uważają, że zostały one zrównoważone atrakcyjnymi korzyściami. Szczególnym trybem tego podejścia jest sytuacja, w której strony dążą do wspólnego nadrzędnego celu, którego żadna z nich nie może osiągnąć samodzielnie i który zastępuje indywidualne cele, które je dzielą.</p> <p>Kompromis Strony targują się tak długo, aż znajdą równowagę, która jeśli nie jest uważana za optymalną, to jednak jest akceptowana, biorąc pod uwagę okoliczności i obawę, że w przeciwnym razie konflikt będzie się przeciągał i eskalował. Jest to rozwiązanie hybrydowe, w którym każdy trochę zyskuje (ale nie tyle, ile by chciał), a każdy trochę traci (ale mniej niż się obawiał).</p> <p>Ćwiczenia: Poproś dwóch uczestników/czek (lub więcej), aby wyobrazili sobie sytuację, w której są w konflikcie. Niech wyjaśnią go przed grupą, oraz przedstawią sposób jego rozwiązania.</p> | 20 minut | | |
| Wybór strategii | <p>Zastosuj forsowanie, gdy masz silną pozycję, a gra jest warta świeczki, gdy współzależność między stronami jest słaba i nie wierzysz, że możesz zaufać drugiej stronie.</p> <p>Rzeczywiście nie byłoby wskazane walczyć, gdy nie ma realnej szansy na wygraną, gdy stawka nie jest warta poświęceń, które nieuchronnie pociąga za sobą każda bitwa, i kiedy po wygranej musisz żyć z drugą stroną, która może czuć się obrażona na Ciebie.</p> <p>Wybierzemy ustępstwa, gdy jesteśmy zależni od drugiej osoby, gdy jesteśmy w słabej pozycji, gdy stawka jest niska i gdy obawiamy się eskalacji konfliktu, ale tylko wtedy, gdy</p> | • minut | Slajdy 226-233 | <p>Wiedza: Znajomość sposobów zarządzania konfliktami.</p> <p>Umiejętności: Zdolność poprawy relacji z innymi, zwłaszcza z osobami skonfliktowanymi.</p> <p>Postawy: Umiejętność zastosowania odpowiedniej metody w</p> |



| | | | | |
|-----------------|--|----------|-----------|---|
| | <p>możemy jej zaufać (że nie wykorzysta swojego zwycięstwa aby nadal utrudniać ci życie). Wycofanie się jest wybierane, gdy nie masz władzy ani zaufania do drugiej osoby, kiedy nie jesteś zobowiązany do zajmowania się nią i gdy sprawa nie jest ważna. W tym celu jednostka dystansuje się i unika kontaktu. Konsensus wybierany jest wtedy, gdy stawka jest zbyt wysoka, by nie szukać korzystnego rozwiązania i gdy występuje równowaga sił między stronami, a relacja jest na tyle dobra, by móc sobie wzajemnie zaufać, oraz gdy strony są zobowiązane do koegzystowania ze sobą w przyszłości. Należy dodać jeszcze dwa warunki: z jednej strony problem dzielący strony musi być na tyle złożony, aby można go było rozpatrywać na różnych poziomach i w różny sposób; z drugiej strony musi być wystarczająco dużo czasu, aby zaangażować się w analizę i pozwolić, dojrzeć pomysłem niezbędnym do znalezienia właściwego rozwiązania.</p> <p>Ćwiczenie: możesz poprosić uczestnika/czkę, aby opowiedział o tym, że nie możemy rozwiązywać wszystkich konfliktów w ten sam sposób. Podaj przykłady: nie postępujemy w ten sam sposób z naszą matką, teściową, naszym szefem... Poproś uczestników/czki o podanie przykładów.</p> | 20 minut | | celu rozwiązania konfliktu. |
| Osobowość ludzi | <p>Osoby dążące do dominacji czynią to, ponieważ mają dominujący charakter cechujący się brakiem troski o potrzeby innych i potrzebą zwycięstwa za wszelką cenę; Z drugiej strony ludzie, którzy dążą do ustępstw, są przede wszystkim zainteresowani interesami innych; są hojni i chętnie wykonują polecenia innych;</p> | 10 minut | Slajd 234 | Wiedza: Znajomość sposobów zarządzania konfliktami. Umiejętności: Zdolność poprawy relacji z innymi, zwłaszcza z |



| | | | | |
|--|---|----------|-------------------|---|
| | <p>Ludzie, którzy starają się unikać konfliktów, są bojaźliwi i ostrożni, bez wielkich ambicji i raczej samotni; Ludzie, którzy proponują współpracę, są tak samo zainteresowani sobą jak i innymi, są pewni siebie i optymistyczni, z natury chętni do współpracy i innowacyjni; Osoby bardziej skłonne do kompromisu są pragmatyczne i ugodowe.</p> <p>Ćwiczenia Możesz poprosić uczestników/czki, aby powiedzieli czy spotkali ludzi o takiej osobowości.</p> | 20 minut | | <p>osobami skonfliktowanymi.</p> <p>Postawy: Umiejętność zastosowania odpowiedniej metody w celu rozwiązania konfliktu z uwzględnieniem cech charakteru.</p> |
| Niektóre zasady, których należy przestrzegać | <p>Należy czuć się wzajemnie odpowiedzialnymi za utrzymanie pozytywnej atmosfery otwartości i uczciwości, gdzie jest nie do pomyślenia, aby ktokolwiek próbował coś narzucić.</p> <p>Należy unikać targowania się, głosowania lub „uśredniania”.</p> <p>Mówiąc dokładniej, sugeruje się rozpoczęcie od fazy różnicowania, podczas której prezentowane są różne punkty widzenia, analizowane są specyficzne różnice i wzajemne uczucia; następnie przejść do fazy integracji, podczas której strony korygują swoje postrzeganie i postawy oraz doceniają swoje podobieństwa, identyfikują wspólne cele i angażują się w pozytywne działania na rzecz rozwiązania swoich problemów.</p> | 10 minut | Slajdy 235-236 | <p>Wiedza: Znajomość sposobów rozwiązywania konfliktów</p> <p>Umiejętności: Zdolność poprawy relacji z innymi, zwłaszcza z osobami skonfliktowanymi.</p> <p>Postawy: Postawa potrafiąca rozwiązywać konflikty.</p> |
| 4.4 Rozwiązywanie konfliktów | | | | |
| Rozwiąż konflikt: krok po kroku | <p>Aby rozwiązać konflikt, musimy wziąć pod uwagę następujące punkty: Jaki jest prawdziwy problem? Czego chcą zaangażowane osoby? Czy rozmiar konfliktu jest możliwy do opanowania? Który sposób(proces) wybrać?</p> | 60 minut | Slajdy 237-238 | <p>Wiedza: Znajomość sposobów rozwiązywania konfliktów</p> <p>Umiejętności: Zdolność poprawy relacji z innymi, zwłaszcza z</p> |



| | | | | |
|----------------------------------|---|----------|----------------|---|
| | <p>Jak znaleźć rozwiązanie? Jak zapewnić dotrzymanie umowy? Aby odpowiedzieć na wszystkie te pytania, możemy postawić się w miejscu mediatora, zachęcając ludzi do komunikowania się, pozytywnego nastawienia i wzajemnego słuchania. Należy pamiętać aby unikać rozwiązywania konfliktu zamiast stron, w celu uniknięcia oskarżeń i bycia zobligowanym do rozwiązania konfliktu.</p> <p>Ćwiczenie: Możesz przygotować (na kartkach w „kapeluszu”) sytuacje konfliktowe i poprosić uczestników/czki o wybranie takiej sytuacji. Następnie poproś ich, aby przed grupą przedstawili wybraną sytuację. Uczestnicy/czki grupy mogą zareagować zgodnie z tym, co właśnie wyjaśniłeś.</p> | 20 minut | | osobami skonfliktowanymi. Postawy: Umieć rozwiązać konflikt. |
| Jak reagować w obliczu konfliktu | <p>Istnieje kilka znanych technik stosowanych w rozwiązywaniu konfliktów.</p> <p>Metoda DESC Stosowana do formułowania krytyki lub wyrażania sprzeciwu bez obrażania rozmówcy, metoda DESC (ang. Describe Express Suggest Conclude) jest narzędziem mediacyjnym szeroko stosowanym w komunikacji bez przemocy (NVC – ang. Non Violent Communication). Jest to 4-etapowy proces:</p> <p>Opis stanu faktycznego sytuacji Wyrażenie emocji, osobistych uczuć („ja” zamiast „ty”) Propozycja rozwiązania Podsumowanie, podkreślające pozytywne konsekwencje dla obu stron Zacięta/zdarta płyta (lub technika zmęczenia) W przypadku prośby, która zostanie uznana za nieuzasadnioną, metoda ta polega na utrzymaniu swojego stanowiska poprzez powtarzanie argumentów tak długo, jak</p> | 60 minut | Slajdy 239-242 | Wiedza: Znajomość różnych reakcji na konflikty Umiejętności: Zdolność poprawy relacji z innymi, zwłaszcza z osobami skonfliktowanymi. Postawy: Określenia swojej reakcji, gdy jesteśmy w konflikcie |



| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| | <p>prośba jest składana. Po pewnym czasie Twój rozmówca powinien zrezygnować.</p> <p>Kontra Aby wyrazić swoją opinię, użyj zwrotów w pierwszej osobie, takich jak „Nie mogę ci tego powiedzieć” i dodaj uzasadnioną odpowiedź zamiast „Mylisz się”, co bezpośrednio obciążałoby drugą osobę.</p> <p>Globalizacja Umieść swój pomysł/produkt w szerszym kontekście. Np.: „To pytanie można dziś zadać wszystkim...”.</p> <p>Sfinks Sfinks jest ostatecznością w przypadku rażącego przypadku agresywnego zachowania osoby, z którą rozmawiasz, i jest podobny do Postawy „pasywno-agresywnej”. Polega na milczeniu, podczas gdy druga osoba mówi do ciebie. Ten czas ciszy pozwoli ci wycofać się z tego, co zostało powiedziane i mówić spokojnie.</p> <p>Technika koldry Chodzi o to, aby zakryć się, jednocześnie delikatnie reagując na to, co mówi druga osoba. Niech druga osoba przedstawi swój punkt widzenia następnie podkreśl go zwrotami takimi jak: „To Twoja opinia...” „Pozostawiam ci swobodę mówienia, co chcesz...” „To, co mówisz, to twoja sprawa...” „Możesz tak myśleć...”</p> <p>Ćwiczenie: prosisz uczestnika/czkę, aby wyobraził sobie konflikt i reagujesz zgodnie z jedną z przedstawionych wcześniej metod. Możesz później poprosić kilku uczestników/czek o odegranie twojej roli.</p> | | | |
|--|---|--|--|--|

40 minut



Dofinansowane przez
Unię Europejską

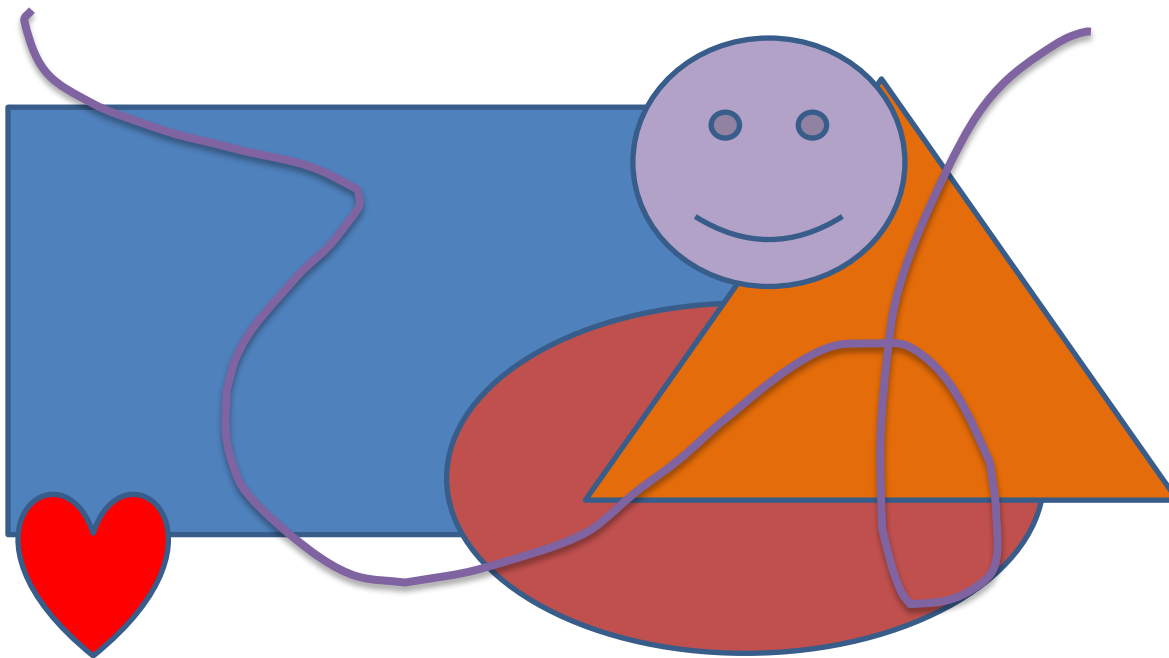
| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | |
|--|--|--|--|--|



Dofinansowane przez
Unię Europejską

ZAŁĄCZNIK 1: Narysuj mi...

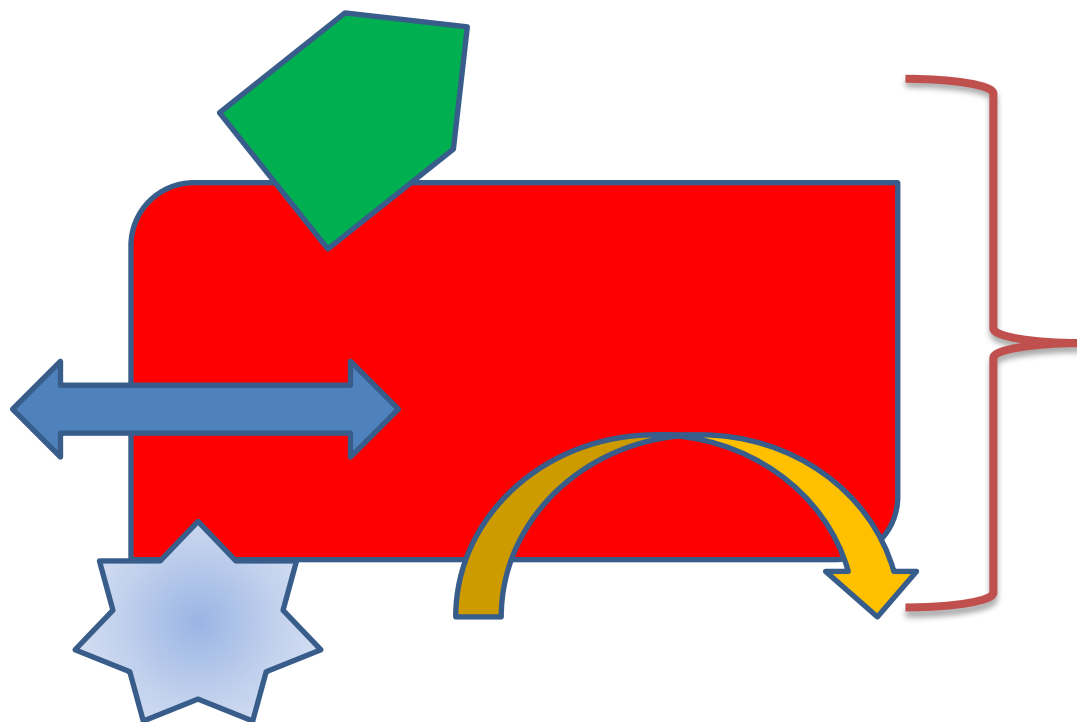
Pierwszy rysunek:





Dofinansowane przez
Unię Europejską

Drugi rysunek



ZAŁĄCZNIK 2



Dofinansowane przez
Unię Europejską

KWESTIONARIUSZ ASERTYWNOŚCI

*Asertywność: bycie sobą, wyrażanie swojego punktu widzenia i zainteresowań z łatwością i bez niepokoju, na przemian ze spokojem, dynamizmem i taktem.

Postaw krzyżyk w kolumnie, która Cię dotyczy, abyś mógł/mogła sporządzić histogram swojego zachowania.

| | | Zgadzam się | Nie zgadzam się |
|---|---|-------------|-----------------|
| 1 | Ciężko jest mi odmówić i powiedzieć nie | | |
| 2 | Jestem pewien/a swoich praw, bronię ich nie naruszając praw innych | | |
| 3 | Jestem ostrożny/a, nie odsłaniam się jeśli nie znam zagrożenia | | |
| 4 | Decyzje przychodzą mi łatwo | | |
| 5 | Jeśli to możliwe, działam przez pośrednika, jest to bardziej efektywne niż działanie bezpośrednie | | |
| 6 | Jestem bezpośredni/a! Mówię ludziom, co myślę i nie boję się ich krytykować | | |
| 7 | Nie odważę się wypowiedzieć swojej opinii przed grupą lub na spotkaniu | | |
| 8 | Wyrażam swoją opinię bez skrępowań, nawet jeśli jest ona sprzeczna z obiegową opinią | | |



Dofinansowane przez
Unię Europejską

| | | | |
|----|--|--|--|
| 9 | W debatach obserwuję i czekam, aby zobaczyć, jak sprawy się potoczą, aby zdefiniować moją strategię | | |
| 10 | Czasami zarzuca się mi, że jestem przekorny/a | | |
| 11 | Trudno mi słuchać innych | | |
| 12 | Upewniam się, że wiem wszystko (nawet plotki), uważam to za pomocne | | |
| 13 | Mam reputację osoby dość dobrej w kontaktach z ludźmi | | |
| 14 | Ufam ludziom wokół mnie | | |
| 15 | Nie mam śmiałości prosić o pomoc, boję się, że zostanę uznany/ą za niezdolnego/ą lub niekompetentnego/ną | | |
| 16 | Trudno mi zdecydować, kiedy zrobić coś niezwykłego | | |
| 17 | Udaję spokojnego/ą: kiedy się denerwuję rozśmieszam innych | | |
| 18 | Dobrze czuję się w obecności ludzi, zarówno w grupie, jak i twarzą w twarz | | |
| 19 | Często działam, żeby postawić na swoim | | |
| 20 | Często odcinam się od innych, nie zdając sobie z tego sprawy na czas | | |
| 21 | Lubię mieć ostatnie słowo i narzucać swój punkt widzenia. | | |
| 22 | Wiem, z kim się spotykać, kiedy, i czy będzie to dla mnie z korzyścią.. | | |
| 23 | Rozwiązuję nieporozumienia, znajdując kompromis odpowiadający wszystkim. | | |
| 24 | Wolę działać szczerze, nie ukrywając swoich zamiarów. | | |
| 25 | Często odkładam to co muszę zrobić | | |
| 26 | Często mówię: „Nie obchodzi mnie to! Jak sobie życzysz!” | | |
| 27 | Przedstawiam się takim/ą jakim/ą jestem, bez kompleksów. | | |
| 28 | Dużo trzeba, żeby mnie zastraszyć. | | |
| 29 | Przerażam innych, żeby wzmocnić swoją pozycję. | | |
| 30 | Rzadko daję się złapać, ale jeśli już to wiem jak się zemścić. | | |
| 31 | Wyolbrzymiam fakty, karykaturuję sytuacje, żeby dostać to czego chcę. | | |



Dofinansowane przez
Unię Europejską

| | | | |
|----|---|--|--|
| 32 | Jestem zaradny/a, wiem jak wykorzystać system. | | |
| 33 | Żyję w zgodzie ze sobą jak i z innymi. | | |
| 34 | Mogę wyrazić swój sprzeciw bez przesady, w sposób, który sprawi, że będę wysłuchany/a | | |
| 35 | Zależy mi na tym, aby nie przeszkadzać innym. | | |
| 36 | Trudno mi stanąć po którejś ze stron i dokonać wyboru. | | |
| 37 | Nie lubię być sam w wyrażaniu opinii w grupie. | | |
| 38 | Nie boję się wystąpień publicznych. | | |
| 39 | Życie nauczyło mnie, jak się bronić i walczyć. | | |
| 40 | Lubię wyzwania, ryzyko, nawet nadmierne. | | |
| 41 | Jestem biegły/a w unikaniu konfliktów | | |
| 42 | „Wykładam karty na stół”, aby dać ludziom możliwość zaufania | | |
| 43 | Mam dobre umiejętności słuchania i uwagi. | | |
| 44 | Kiedy się na coś zdecyduję, doprowadzam to do końca mimo nieoczekiwanego...? | | |
| 45 | Wyrażam to, co czuję bez powściągliwości. | | |
| 46 | Potrafię przekonać ludzi do moich pomysłów, jestem przekonujący. | | |
| 47 | Komplementy, uśmiechy i pochlebstwa dadzą ci to, czego chcesz. | | |
| 48 | Trudno mi zarządzać czasem. | | |
| 49 | Wiem, jak używać kąśliwej ironii. | | |
| 50 | Jestem pomocny/a, a czasem nawet daję się wykorzystywać. | | |
| 51 | Wolę obserwować niż brać udział. | | |
| 52 | Nie lubię być w pierwszym rzędzie, wolę role drugoplanowe. | | |
| 53 | Wyrobiłam/em sobie nawyk nieporównywania się z innymi. | | |



Dofinansowane przez
Unię Europejską

| | | | |
|----|---|--|--|
| 54 | Czuję się niezręcznie ujawniając swoje zamiary zbyt szybko. | | |
| 55 | Czasami szokuję ludzi swoimi słowami. | | |
| 56 | Gdybym nie nauczył/a się bronić, zostałbym/zostałabym zjedzony/a. | | |
| 57 | Łatwiej jest uzyskać to, czego chcesz, ukrywając swoje cele, niż ujawniając swoje intencje. | | |
| 58 | Wiem, jak zrelaksować ludzi wokół mnie z humorem bez żadnych ukrytych motywów. | | |
| 59 | Nie możemy udawać, że rozwiązujemy problem bez przyjrzenia się jego przyczynom. | | |
| 60 | Nie lubię być wyróżniany/a | | |



WYNIKI I INTERPRETACJA

SIEĆ DEKODOWANIA

Każdemu zdaniu odpowiada przykład postawy: biernej, agresywnej, manipulacyjnej lub asertywnej. Zdania oznaczone liczbą podzielono na 4 kolumny odpowiadające tym 4 zachowaniom. Pod uwagę brane są tylko odpowiedzi „raczej prawda”.

Suma na kolumnę wskazuje częstotliwość korzystania z każdej z tych 4 ról.

| <i>Pasywność</i> | | <i>Agresja</i> | | <i>Manipulacja</i> | | <i>Pewność siebie</i> | |
|------------------|--|----------------|--|--------------------|--|-----------------------|--|
| 1 | | 4 | | 3 | | 2 | |
| 7 | | 6 | | 5 | | 8 | |
| 15 | | 10 | | 9 | | 14 | |
| 16 | | 11 | | 12 | | 18 | |
| 17 | | 20 | | 13 | | 23 | |
| 25 | | 21 | | 19 | | 24 | |
| 26 | | 28 | | 22 | | 27 | |



Dofinansowane przez
Unię Europejską

| | | | | | | | |
|------|--|------|--|------|--|------|--|
| 35 | | 29 | | 31 | | 33 | |
| 36 | | 30 | | 32 | | 34 | |
| 37 | | 39 | | 41 | | 38 | |
| 50 | | 40 | | 42 | | 43 | |
| 51 | | 48 | | 46 | | 44 | |
| 52 | | 49 | | 47 | | 45 | |
| 59 | | 55 | | 54 | | 53 | |
| 60 | | 56 | | 57 | | 58 | |
| Suma | | Suma | | Suma | | Suma | |

HISTOGRAM ROLI

| | | | | |
|----|--|--|--|--|
| 15 | | | | |
|----|--|--|--|--|



Dofinansowane przez
Unię Europejską

| | | | | |
|----|------------------------|-----------------------|---------------------------|---------------------------|
| 14 | | | | |
| 13 | | | | |
| 12 | | | | |
| 11 | | | | |
| 10 | | | | |
| 9 | | | | |
| 8 | | | | |
| 7 | | | | |
| 6 | | | | |
| 5 | | | | |
| 4 | | | | |
| 3 | | | | |
| 2 | | | | |
| 1 | | | | |
| | <i>Bierność</i> | <i>Agresja</i> | <i>Manipulacja</i> | <i>Stanowczość</i> |



**Dofinansowane przez
Unię Europejską**

**Diagram jest reprezentacją systemu komunikacji, jaki ustanawiasz z otoczeniem.
Jest to tylko podejście globalne, być może błędne, ale z pewnością niedoskonałe.**



Dofinansowane przez
Unię Europejską

ZAŁĄCZNIK 3

Zakreśl zdanie, które najbardziej do Ciebie przemawia:

1. Bardzo często sprawdzam czas lub noszę zegarek na rękę
2. Zapisuję myśli i pomysły, które przychodzą mi do głowy w ciągu dnia
3. Wierzę, że istnieje tylko jeden dobry lub zły sposób robienia rzeczy
4. Mam trudności z dokładnym przestrzeganiem instrukcji
5. Wyrażenie „życie usłane różami” ma dla ciebie sens
6. Często zmieniam plany i uważam, że podążanie za harmonogramem jest nudne
7. Łatwiej mi planować niż go wyjaśniać
8. Aby znaleźć zgubiony przedmiot, koncentruję się na miejscu, w którym go ostatnio widziałem
9. Często pozwalam, by kierowały mną emocje
10. Zawsze lubiłem/am matematykę
11. Przed złożeniem mebla czytam instrukcję.
12. Powiedziano mi, że zawsze się spóźniam
13. Ludzie często uważają mnie za intuicyjnego/ą



**Dofinansowane przez
Unię Europejską**

14. Muszę wyznaczać cele, aby iść do przodu
15. Kiedy zadają mi pytanie, odwracam głowę w lewo
16. Kiedy stoję przed poważną decyzją, rozważam plusy i minusy
17. Prawdopodobnie byłbym/abym dobrym detektywem
18. Łatwo uczę się muzyki
19. Aby rozwiązać problem, wracam myślami do podobnych problemów, które rozwiązałem/am w przeszłości
20. Używam wielu gestów
21. Jeśli zadają mi pytanie, odwracam głowę w prawo Kiedy zadają mi pytanie odwracam głowę
22. Myślę, że zawsze istnieją dwa sposoby patrzenia
23. Po samym spojrzeniu mogę stwierdzić, czy ktoś kłamie lub czuje się winny
24. Sporządzam listy rzeczy do zrobienia
25. Potrafię wyrazić swoje emocje prostymi słowami
26. W rozmowie jestem obiektywny/a i przed sformułowaniem opinii skupiam się na faktach
27. Kiedyś myślałem/am o zostaniu poetą, politykiem, architektem lub tancerzem
28. Nie mam poczucia czasu
29. Kiedy próbuję przypomnieć sobie zapomniane imię, recytuję alfabet, dopóki sobie nie przypomnę



**Dofinansowane przez
Unię Europejską**

30. Lubię rysować

31. Kiedy czuje się niepewnie pozwalam, by kierował mną instynkt

32. Kiedyś myślałem/am o zostaniu prawnikiem, dziennikarzem lub lekarzem

Teraz przejdź do poniższej tabeli i zakresł wybrane wyrażenia.

| | | | |
|-------------|--------------|--------------|--------------|
| 1. L | 9. R | 17. L | 25. L |
| 2. G | 10. L | 18. R | 26. L |
| 3. L | 11. L | 19. R | 27. R |
| 4. R | 12. R | 20. R | 28. R |
| 5. L | 13. R | 21. L | 29. L |
| 6. R | 14. L | 22. R | 30. R |
| 7. R | 15. R | 23. L | 31. R |
| 8. L | 16. L | 24. L | 32. L |



**Dofinansowane przez
Unię Europejską**



ZAŁĄCZNIK 3

Zidentyfikuj swoje komunikaty ograniczające

Być kochanym, odnieść sukces, otrzymać pomoc, być skutecznym... jak to osiągnąć?

Wypełnij ankietę, aby lepiej poznać siebie.

0: nigdy ; 1: być może; 2: czasami; 4: często, 5: zawsze

| | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|
| 1 Zawsze mam wrażenie, że walczę z czasem | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 Myślę, że wysiłek jest ważniejszy niż wynik | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 Myślę, że w życiu muszę radzić sobie sama/sam | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 Aby rozpocząć zadanie, potrzebuję „wszystkich” informacji | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 Zależy mi na tym, abym był/a doceniany/a przez środowisko zawodowe | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 Stres daje mi kopa do działania | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 Czasami nie czuję się na siłach, aby podołać zadaniu | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 Jestem bardzo wymagający/a wobec siebie i innych | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 Aby być zadowolonym/a, muszę się wyróżniać | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 Zwykle dokładam wszelkich starań, aby być pomocnym/a | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 Nie mogę delegować zadań innym, ponieważ są zbyt wolni | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 Muszę poświęcać dużo energii na robienie różnych rzeczy | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 Nie wyrażam swoich emocji, nie mam wielu „nastrojów” | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 Aby być skutecznym, moje zadanie musi być perfekcyjne | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 Dla firmy jestem zawsze dostępny, nawet w domu | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 Mówię szybko | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 Często czuję się przytłoczona/y i boję się odpuścić | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



| | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|
| 18 Lubię wykonywać złożone zadania | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19 Fakty, liczby, logika to prawdziwe wartości | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 Jestem bardzo ostrożny/a, aby nie krzywdzić ludzi | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21 Mam ochotę przerywać ludziom, aby dokończyć za nich zdania | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 Często czuję się odpowiedzialny/a za to, co dzieje się z innymi | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23 Wymiana intelektualna to obszar, w którym czuję się komfortowo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24 Jestem bardzo rygorystyczny/a i dokładność jest dla mnie bezcenna | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25 Lubię pomagać kolegom | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26 Często mówię „połóżmy nacisk... tak... tak... i co z tego?” | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27 Mam tendencję do narzekania | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28 Lubię rzeczy, które wymagają logiki | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29 Profesjonalizm oznacza posiadanie odpowiedzi na każde pytanie od kolegi lub współpracownika | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30 Musisz umieć ciężko pracować | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 31 Zazwyczaj chodzę w kółko, kiedy na coś czekam | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 32 Ludzie przychodzą do mnie bez mojej prośby | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 33 Trudno mi zaufać i zwierzyć się komuś | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 34 Dla mnie sprzeciw jest oznaką mojej niekompetencji: więc muszę wszystko zrobić dobrze, aby nie być krytykowanym | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 35 Lubię pomagać innym | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 36 Często wystukuję rytm palcami lub stopami | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 37 Czasami jestem przytłoczony sytuacjami bez wyjścia | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 38 Bardzo zależy mi na tym, jak inni oceniają mnie za to, co robię | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 39 Bycie dobrym nie wystarczy, muszę być najlepszy/ą | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 40 Nie wiem, jak powiedzieć nie | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 41 Pracuję zbyt szybko, przez co popełniam błędy | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 42 Odpowiedź na wszystkie te pytania wymaga wiele wysiłku | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



Dofinansowane przez
Unię Europejską

| | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|
| 43 Nie czuję się komfortowo, kiedy jestem zaangażowany/a emocjonalnie | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 44 Jeśli zadanie nie zostanie wykonane zgodnie z moimi oczekiwaniami, zaczynam je od nowa | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 45 Łatwo mi się zwierzać | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 46 Nie potrafię usiedzieć w miejscu i w razie potrzeby robię kilka rzeczy jednocześnie | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 47 Przywiązuję dużą wagę do wysiłków zmierzających do odniesienia sukcesu | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 48 Nie lubię kiedy inni nie zachowują terminów, przeciwstawiają się i nie chcą dążyć do celu | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 49 Kiedy daję zadanie, oczekuję, że ludzie będą skrupulatnie postępować zgodnie z instrukcjami | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 50 Często martwię się, co ludzie o mnie pomyślą, jeśli będę zachowywać się w określony sposób | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Zapisz swoje notatki

| BYĆ SILNYM | | USZCZĘŚLIWIAĆ INNYCH | | STARAĆ SIĘ | | BYĆ SZYBKIM | | BYĆ IDEALNYM | |
|------------|-------|-------------------------|-------|------------|-------|-------------|-------|--------------|-------|
| Q | Wynik | Q | Wynik | Q | Wynik | Q | Wynik | Q | Wynik |
| 3 | | 5 | | 2 | | 1 | | 4 | |
| 8 | | 10 | | 7 | | 6 | | 9 | |
| 13 | | 15 | | 12 | | 11 | | 14 | |
| 18 | | 20 | | 17 | | 16 | | 19 | |
| 23 | | 25 | | 22 | | 21 | | 24 | |



Dofinansowane przez
Unię Europejską

| | | | | | | | | | |
|-------------|--|----|--|----|--|----|--|----|--|
| 28 | | 30 | | 27 | | 26 | | 29 | |
| 33 | | 35 | | 32 | | 31 | | 34 | |
| 38 | | 40 | | 37 | | 36 | | 39 | |
| 43 | | 45 | | 42 | | 41 | | 44 | |
| 48 | | 50 | | 47 | | 46 | | 49 | |
| Suma | | | | | | | | | |

ZAŁĄCZNIK 4

Jakie są Twoje osobiste potrzeby?

0: Wcale; 1: bardzo mało; 2:trochę; 3: całkiem sporo; 4:bardzo; 5: najbardziej

| | | |
|----|---------------------------------|-------|
| 1. | Być w dobrej kondycji fizycznej | UWAGI |
| 2. | Mieć stały dochód | |
| 3. | Być docenionym przez kolegów | |
| 4. | Mieć szacunek do siebie | |
| 5. | Wykonywać trudną i ważną pracę | |
| 6. | Mieć dzieci | |



Dofinansowane przez
Unię Europejską

| | | |
|-----|---|--|
| 7. | Wykupić niezbędne ubezpieczenie od wszystkich ryzyk życia codziennego | |
| 8. | Móc spędzać czas z rodziną | |
| 9. | Być uhonorowanym nagrodą zawodową lub społeczną | |
| 10. | Pracować samodzielnie (lub w małym zespole) | |
| 11. | Praca w komfortowych warunkach | |
| 12. | Brak konieczności podejmowania znacznego ryzyka | |
| 13. | Uprawianie sportu zespołowego | |
| 14. | Posiadanie władzy i wpływów | |
| 15. | Kontynuacja nauki poprzez pracę | |
| 16. | Robienie dobrego jedzenia | |
| 17. | Brak obaw o emeryturę | |
| 18. | Regularne spotkanie się z przyjaciółmi | |
| 19. | Identyfikacja z wysoką klasą społeczną | |
| 20. | Mieć pełne i intensywne życie | |
| 21. | Mieć satysfakcjonujące życie seksualne | |
| 22. | Czuć się bezpiecznym przed niepowodzeniami w karierze | |
| 23. | Pracować w zgranym zespole | |
| 24. | Ponosić pełną odpowiedzialność za swoje działania i decyzje | |
| 25. | Aby wykorzystać wszystkie moje umiejętności | |

| | | | | |
|----|----|----|----|-----|
| 1= | 2= | 3= | 4= | 5= |
| 6= | 7= | 8= | 9= | 10= |



Dofinansowane przez
Unię Europejską

| | | | | |
|---------------|----------------|-----------|----------|------------|
| 11= | 12= | 13= | 14= | 15= |
| 16= | 17= | 18= | 19= | 20= |
| 21= | 22= | 23= | 24= | 25= |
|/25 |/25 |/25 |/25 |/25 |
| Fizjologiczne | Bezpieczeństwa | Społeczne | Szacunku | Realizacji |

Najbardziej znanym modelem motywacji jest model zaproponowany przez Abrahama MASLOWA w latach pięćdziesiątych XX wieku i do którego nadal się odwołujemy. Według tego modelu ludzkie potrzeby nie są wyrażane przypadkowo, ale w określonej kolejności:

Niższego rzędu: dotyczą fizycznego przeżycia jednostki i/lub jej rodziny; to te, które jednostka stara się zaspokoić w pierwszej kolejności:

Potrzeby FIZJOLOGICZNE: Są to podstawowe potrzeby wszystkich zwierząt (jedzenie, woda, tlen, schronienie, sen, seks itp.). Choć mogą się one zmieniać w czasie, potrzeby te są jednak trwałe i stosunkowo podobne u poszczególnych osób. We współczesnym życiu i w biznesie podstawowym narzędziem do przynajmniej częściowego zaspokojenia potrzeb fizjologicznych są pieniądze.

Potrzeba BEZPIECZEŃSTWA: Po zaspokojeniu podstawowych potrzeb fizjologicznych jednostka zwykle stara się zwiększyć swoje szanse przeżycia w dłuższej perspektywie; szuka sposobów na zwiększenie prawdopodobieństwa, że on lub ona (i/lub jego rodzina) będą nadal zaspokajać swoje potrzeby fizjologiczne: gromadzenie zapasów żywności, oszczędności, ubezpieczenie zdrowotne, ubezpieczenie na życie, plan emerytalny itp. W firmach silna potrzeba bezpieczeństwa może przejawiać się w pociągu jednostki do wszystkiego, co ogranicza ryzyko i zmiany: solidnej struktury, silnej hierarchii, precyzyjnych zasad, rygorystycznych procedur itp.

Wyższego rzędu: dotyczą życia społecznego i psychicznego; pojawiają się, gdy potrzeby niższe są względnie dobrze zaspokojone:



**Dofinansowane przez
Unię Europejską**

Potrzeba SPOŁECZNA. Z natury człowiek jest istotą społeczną; ale poza tą prostą bliskością człowiek ma głęboką potrzebę czułości i miłości. Potrzeba społeczna może być zaspokajana poza pracą, ale trzeba mieć świadomość, że większość нефизjologicznego czasu spędza się w firmie, a dokładnie w grupie ludzi; Nic więc dziwnego, że to właśnie w firmie wielu pracowników zaspokaja swoją potrzebę społeczną.

Potrzeba szacunku. Każdy musi cenić siebie i być cenionym przez innych. Praca jest niewątpliwie uprzywilejowanym pośrednikiem, poprzez który jednostka wyraża to, kim jest i pokazuje to innym.

Potrzeba SAMOREALIZACJI. Mniej widoczna niż inne potrzeby (niektórzy ludzie nie wykazują tej potrzeby), wyraża ona to, co napędza człowieka do rozwoju, rozkwitu, realizacji pełnego potencjału (jest to potrzeba przekształcenia w rzeczywistość mniej lub bardziej idealnego obrazu, jaki się ma samego siebie). Tutaj znowu firma jest teatrem, w którym możemy wykorzystać nasze osobiste zasoby do pracy i je rozwijać.

ZAŁĄCZNIK 5: JAKI JEST TWOJ PROFIL STRESU?

Kiedy odczuwam przeciążenie pracą:

R Robię harmonogramy, planuję, jestem realistą

E Robię kilka rzeczy na raz

L Jestem przytłoczony/a. Nadmiar pracy mnie niepokoi

Kiedy czekam (kino, bank..):

L Obgryzam paznokcie ze stresu R Korzystam z okazji, aby się zrelaksować, odprężyć lub wykorzystać mój czas na coś przyjemnego

E Wpadam w złość

Muszę szybko podjąć decyzję:

E Podejmuje ją przez cały dzień



**Dofinansowane przez
Unię Europejską**

R Poświęcę dziesięć minut na przemyślenie sytuacji

L Panikuję

Mój przełożony krytykuje mnie:

R traktuję tę krytykę jako informację, która pozwala mi coś zmienić

L Czuję się naprawdę winny/a

E Trudno mi to zaakceptować i reaguję agresywnie

Pojawia się oferta pracy, która może być awansem:

L Chciałabym/chciałbym się zgłosić, ale obawiam się, że nie jestem wystarczająco dobra

E Zgłaszam się, ponieważ uważam, że jestem bardziej zdolny niż inni

R Poświęcam czas na rozważenie zalet i wad oraz ocenę moich umiejętności.

Mój harmonogram:

E Jestem przeciążony/a, mam zbyt wiele rzeczy do zrobienia

R Zawiera harmonię między życiem osobistym i zawodowym

L Nigdy nie wiem, co muszę zrobić ani od czego mam zacząć.

W stosunku do moich kolegów:

R Ufam innym zgodnie z ich umiejętnościami

L Oczekuję pomocy innych, ponieważ obowiązki wywołują we mnie panikę

E Jestem wymagający/a, wybredny/a

Mój przełożony zaprasza mnie do pracy w kilka sobót:

L Niechętnie mówię TAK, nie mówiąc nic więcej

E Złoszczę się, to jest niedopuszczalne

R Po prostu odpowiadam, nie usprawiedliwiając się Odmawiam, nie usprawiedliwiając się

Zostałem zaatakowany przez kolegę na spotkaniu:

E Przerywam i odpowiadam mu gwałtownie L Jestem zraniony/a, ale nie pokazuję tego

R Odpowiadam spokojnie i ponownie skupiam się na temacie.



**Dofinansowane przez
Unię Europejską**

Mój menedżer prawi mi komplementy:

R Przyjmuje i dziękuje

L Powtarzam sobie, że na to nie zasługuję

E Myślę, że jestem lepsi/a od innych

Robię kilka rzeczy jednocześnie:

E Pobudza mnie to do działania, lubię robić kilka rzeczy jednocześnie

L Jestem sparaliżowany/a

R Potrafię dokonać wyboru najważniejszych

Jestem na wakacjach:

R Czuje się dobrze i cieszę każdą chwilą

E Korzystam z wszystkich atrakcji, bez wytchnienia

L Czuję się ospały/a i mam problemy z regeneracją

Mój nick to:

E Szybki lub spychacz

R Wewnętrzna siła lub pełnia chwili

L Maruda lub Pan Pechowy

W życiu rodzinnym:

R Poświęcam czas na słuchanie i cieszenie się chwilami z moją rodziną

E Moi bliscy narzekają na moją nieobecność i moją niedostępność

L Jestem znudzony/a i czuję się niezrozumiany/a

Dziś rano nic nie idzie dobrze, więc...:

E Narzekam cały dzień

L Rozmyślałam o tym w ciszy

R Robię sobie przerwę i odzyskuję energię.



Dofinansowane przez
Unię Europejską

Analiza:

Masz większość E:

- Jesteś raczej typem A, ekstrawertykiem, często agresywnym, nadpobudliwym, rywalizującym.
- Zawsze wyrażasz swoje reakcje, czasem w nieproporcjonalny i zły sposób. To profil ambitnych i perfekcjonistów, którzy reagują działaniem. Organizm reaguje nadmiarem adrenaliny.

Masz większość L:

- Jesteś bardziej typem C: zamknięty w sobie, wycofany, niespokojny, raczej bierny i pesymistyczny. Twoja reakcja objawia się brakiem aktywności lub skrupowaniem. Z biologicznego punktu widzenia takie zachowanie powoduje masowe wydzielanie kortyzolu i prowadzi do spadku odporności psychicznej.

Masz większość R:

- Jesteś typem B. Wiesz, jak oceniać sytuacje, dokonywać wyborów, patrzeć na sprawy z perspektywy i wyciągać wnioski z trudnych doświadczeń. Umiesz zarządzać stresem.

Oczywiście w zależności od kontekstu Twoje profile mogą się zmieniać i zawierać kombinację trzech profili.



Dofinansowane przez
Unię Europejską

Załącznik 6

GRA LEGOGRAM (AT)

Odpowiedz na poniższe pytania, nie poświęcając im zbyt wiele czasu.

| | | Nigdy | Czasami | Często | Zawsze |
|---|---|-------|---------|--------|--------|
| 1 | Czy uważasz, że twoje opinie są bardziej prawdziwe (solidne) niż opinie innych? | | | | |
| 2 | Czy spędzasz dużo czasu szukając informacji przed podjęciem decyzji? | | | | |
| 3 | Czy lubisz, gdy inni Cię potrzebują? | | | | |
| 4 | Czy w dyskusji narzucasz innym swoje zdanie? | | | | |
| 5 | Czy z góry określasz rezultaty swoich działań? | | | | |
| 6 | Czy działasz pod wpływem impulsów? | | | | |
| 7 | Uważasz, że kiedyś było lepiej? | | | | |
| 8 | Czy w snach znajdujesz odpowiedzi na swoje pytania? | | | | |



| | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|
| 9 | Czy czujesz się niezdarny/a? | | | | |
| 10 | Czy twoje ubrania są wygodne? | | | | |
| 11 | Czy pociąga Cię nieznane? | | | | |
| 12 | Przed podjęciem działania czekasz na opinię innych? | | | | |
| 13 | Czy chronisz innych? | | | | |
| 14 | Czy czujesz się „zagubiony/a”? | | | | |
| 15 | Czy wierzysz, że możesz coś osiągnąć, jeśli bardzo tego chcesz? | | | | |
| 16 | Czy wyrażasz swoją złość? | | | | |
| 17 | Czy jesteś zorganizowany/a? | | | | |
| 18 | Czy udzielasz pomocy bez pytania? | | | | |
| 19 | Czy jesteś krytyczny/a wobec innych? | | | | |
| 20 | Czy dajesz się ponieść emocjom w nowych sytuacjach? | | | | |
| 21 | Akceptujesz opinie innych? | | | | |



Dofinansowane przez
Unię Europejską

| | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|
| 22 | Czy czujesz, że poświęcasz się dla rodziny lub przyjaciół? | | | | |
| 23 | Czy czekasz, aż ktoś zapyta cię o zdanie, zanim coś powiesz? | | | | |
| 24 | Czy robisz kawały innym? | | | | |
| 25 | Czy uważasz, że aby odnieść sukces w życiu, trzeba ciężko pracować? | | | | |
| 26 | Czy lubisz bawić się z dziećmi? | | | | |
| 27 | Czy pomagasz nieznanym w trudnej sytuacji? | | | | |
| 28 | Czy podejmujesz środki bezpieczeństwa w niebezpiecznych sytuacjach? | | | | |
| 29 | Czujesz się niekomfortowo we własnej skórze? | | | | |
| 30 | Czy jesteś kreatywny/a? | | | | |
| 31 | Interesuje Cię rozwiązywanie problemów? | | | | |
| 32 | Odkładasz do jutra to, co możesz zrobić dzisiaj? | | | | |
| 33 | Czy lubisz uszczęśliwiać ludzi wbrew im? | | | | |
| 34 | Czy uważasz, że dobrze oceniasz innych? | | | | |



Dofinansowane przez
Unię Europejską

| | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|
| 35 | Czy dostosowujesz się do nowych lub dziwnych sytuacji? | | | | |
| 36 | Czy jesteś intuicyjny/a? | | | | |
| 37 | Czy odczuwasz obojętność innych wobec Ciebie? | | | | |
| 38 | Czy kwestionujesz konwencjonalną mądrość? | | | | |
| 39 | Czy przeszkadzają Ci dzieci? | | | | |
| 40 | Czy bierzesz pod uwagę problemy innych ludzi, nawet jeśli nie jesteś bezpośrednio zaangażowany/a? | | | | |
| 41 | Czy lubisz pracować rękami? | | | | |
| 42 | Czy szukasz przyjemności? | | | | |
| 43 | Czy nadal się kłócisz, nawet jeśli się zgadzasz? | | | | |
| 44 | Czy rozmawiasz z innymi? | | | | |
| 45 | Czy starasz się pocieszać innych? | | | | |
| 46 | Czy uważasz, że zachowanie innych jest śmieszne? | | | | |
| 47 | Czy naprawdę wiesz, czego chcesz? | | | | |



| | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|
| 48 | Czy lubisz opiekować się dziećmi? | | | | |
| 49 | Czy jest jakaś część ciebie, która wierzy w siły nadprzyrodzone? | | | | |
| 50 | Czy dopasowujesz cele do swoich możliwości? | | | | |
| 51 | Czy masz silne zasady moralne? | | | | |
| 52 | Czy masz tremę? | | | | |
| 53 | Czy wizualizujesz przyszłe sytuacje lub miejsca? | | | | |
| 54 | Czy potrafisz odgadnąć, co myślą inni? | | | | |
| 55 | Długo wahasz się przed podjęciem decyzji? | | | | |
| 56 | Czy jesteś zmysłowy/a? | | | | |
| 57 | Czy odkładasz rzeczy, które zostawili inni? | | | | |
| 58 | Rozważasz kilka różnych rozwiązań? | | | | |
| 59 | Czy dobrze czujesz się w swoim ciele? | | | | |
| 60 | Czy szybko oceniasz innych? | | | | |

B. Przetłumacz swoje odpowiedzi na wyniki liczbowe i wpisz swoje odpowiedzi w szóstej kolumnie (X) i umieść liczbę w kolumnie „Wynik”

- **Nigdy: 0**

- **Czasami: 1**



**Dofinansowane przez
Unię Europejską**

- Często: 2
- Zawsze: 3



C. Następnie umieść te liczby w poniższej tabeli i dodaj każdą pionową kolumnę.

| KRYTYCZNY RODZIC | RODZIC PIELĘGNUJĄCY | DOROSŁY | DZIECKO PRZYSTOSOWANE | MAŁY NAUCZYCIEL | WOLNE DZIECKO |
|---------------------|------------------------|---------|--------------------------|--------------------|------------------|
| Pytanie | Pytanie | Pytanie | Pytanie | Pytanie | Pytanie |
| 1 | 3 | 2 | 9 | 8 | 6 |
| 4 | 13 | 5 | 12 | 11 | 10 |
| 7 | 18 | 17 | 14 | 15 | 16 |
| 19 | 22 | 21 | 23 | 24 | 20 |
| 25 | 27 | 28 | 29 | 30 | 26 |
| 34 | 33 | 31 | 32 | 35 | 41 |
| 39 | 40 | 38 | 37 | 36 | 42 |
| 46 | 45 | 47 | 43 | 48 | 44 |
| 51 | 49 | 50 | 52 | 53 | 56 |
| 60 | 57 | 58 | 55 | 54 | 59 |



**Dofinansowane przez
Unię Europejską**



Dofinansowane przez
Unię Europejską

Zastrzeżenie: Sfinansowane ze środków UE. Wyrażone poglądy i opinie są jedynie opiniami autora lub autorów i niekoniecznie odzwierciedlają poglądy i opinie Unii Europejskiej lub Europejskiej Agencji Wykonawczej ds. Edukacji i Kultury (EACEA). Unia Europejska ani EACEA nie ponoszą za nie odpowiedzialności.



UZNANIE AUTORSTWA–UŻYCIE NIEKOMERCYJNE–NA TYCH SAMYCH WARUNKACH (CC BY–NC–SA)

Ta licencja pozwala innym remiksować, dostosowywać i budować na tym utworze w sposób niekomercyjny, pod warunkiem, że przypisują nam i udzielają licencji na swoje nowe dzieła na identycznych warunkach.

