

MODEL WSPARCIA INSTRUKTORÓW  
PRAKTYCZNEJ NAUKI ZAWODU  
OPIEKUNÓW W RAMACH ICH DZIAŁAŃ  
NA RZECZ EFEKTYWNEGO I  
PROFESJONALNEGO KSZTAŁCENIA  
ZAWODOWEGO UCZNIÓW,  
UCZĘSZCZAJĄCYCH DO PLACÓWEK  
KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO

---

---

# MODUŁ SZKOLENIOWY NUMER 3

---

Dobre praktyki w komunikacji  
interpersonalnych w zakresie  
radzenia sobie z sytuacjami  
kryzysowymi oraz prewencji  
konfliktów



Fundusze  
Europejskie  
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita  
Polska

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



Szkolenie w ramach projektu grantowego:

***„Model wsparcia Instruktorów Praktycznej Nauki Zawodu opiekunów w ramach ich działań na rzecz efektywnego i profesjonalnego kształcenia zawodowego uczniów, uczęszczających do Placówek Kształcenia Zawodowego”***



Szkolenie składa się z czterech modułów.  
Główne obszary tematyczne każdego z modułów:

- Moduł 1: Prawa i obowiązki Instruktora Praktycznej Nauki Zawodu opiekuna stażu.
- Moduł 2: Techniki przekazywania wiedzy praktycznej z elementami mentoringu.
- Moduł 3: Dobre praktyki w komunikacji interpersonalnych w zakresie radzenia sobie z sytuacjami kryzysowymi oraz prewencji konfliktów.
- Moduł 4: Metody motywacji stażysty do rozwoju zawodowego w kierunku kształcenia zawodowego.



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita  
Polska**

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



## Dla kogo jest to szkolenie?

To szkolenie jest dla Instruktorów Praktycznej Nauki Zawodu, którzy są zatrudnieni w przedsiębiorstwach przyjmujących uczniów na staże/praktyki zawodowe finansowane ze środków EFS.



Rzeczpospolita  
Polska

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



## Jak będziemy pracować podczas szkolenia?

Każdy moduł składa się z części teoretycznej i praktycznej.

Część teoretyczną przedstawia szkoleniowiec, część praktyczna wykonywana jest wspólnie przez szkoleniowca i uczestników szkoleń.



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita  
Polska**

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



Dodatkowo możesz skorzystać z cyfrowego kompendium wiedzy dla Instruktorów Praktycznej Nauki Zawodu opiekunów stażu w formie Q&A, który otrzymasz podczas szkolenia.

Jeśli masz pytanie, możesz je zadać na naszym forum dostępnym na stronie: <http://projektyunijne.qsurich.pl/efektywniejsze-staze-zawodowe-dzieki-miedzynarodowej-wspolpracy>



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita  
Polska**

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



# Witamy w module trzecim

## Czego się dowiesz z modułu trzeciego?

- Czym są kompetencje miękkie i jaka jest ich rola?
- Jak możemy skutecznie podnieść kompetencje miękkie?
- Konflikt jako nieodłączny element życia zawodowego
- Jak radzić sobie z sytuacjami awaryjnymi?
- Rola komunikacji i aktywnego słuchania we współpracy ze stażystą.



## **W trakcie szkolenia z modułu trzeciego:**

- Wykonasz ćwiczenia
- Odbędą się dyskusje
- Usłyszysz wykład

# Kompetencje miękkie

## KOMPETENCJE MIĘKKIE

- Umiejętność uczenia się (jak się uczyć?)
- Zdolność krytycznego myślenia
- Komunikacja
- Współpraca
- Proaktywność, przedsiębiorczość

# Kompetencje miękkie

Miękkie kompetencje (soft skills) posiadają różne synonimy; określane są również mianem umiejętności psychospołecznych.

Wykorzystuje się różne określenia jak np.: kompetencje interpersonalne, społeczne, zdolności interpersonalne czy też inteligencja emocjonalna.

Trzeba jednak pamiętać, że w skład kompetencji miękkich wchodzi zarówno kompetencje osobiste jak i społeczne.

# Kompetencje miękkie

Kompetencje miękkie posiadają trzy aspekty:

1. Poznawczy - oznacza, że wiesz po co i w jakich sytuacjach daną kompetencję stosować.
2. Motywacyjny - oznacza, że chcesz stosować daną kompetencję (masz wewnętrzną motywację, żeby ją wykorzystywać).
3. Behawioralny - oznacza, że wiesz, jakie zachowania składają się na daną kompetencję

# Kompetencje miękkie

## METODY ROZWOJU KOMPETENCJI:

- Kursy i szkolenia
- Poradniki
- Mentoring
- Filmy wideo
- Wolontariat
- Staże i praktyki

# Kompetencje miękkie

## 6 PODSTAWOWYCH ZASAD NABYWANIA KOMPETENCJI MIĘKKICH:

1. Odkryj swoje mocne i słabe strony. Skup się na tych słabych obszarach, które wymagają poprawy.
2. Obserwuj innych ludzi, którzy są specjalistami w danej dziedzinie. Jak rozmawiają z innymi, jakie mają podejście, język ciała i fizyczny dystans podczas rozmowy. Obserwacja jest kluczowym elementem w nabywaniu kompetencji miękkich.

# Kompetencje miękkie

3. Stwórz grupę ludzi, z którymi będziesz uczyć się umiejętności miękkich w praktyce. Nie można nauczyć się pływania na sucho, podobnie nie można się nauczyć kompetencji miękkich jedynie teoretycznie.
4. Dołącz do grup, stowarzyszeń, które mają podobne zainteresowania jak Ty. Poprzez ciągłą interakcję będziesz miał większą motywację do rozwoju swoich kompetencji.

# Kompetencje miękkie

5. Bierz udział w warsztatach i szkoleniach, których celem jest rozwój umiejętności miękkich. Informacje przekazywane przez profesjonalnych trenerów korzystnie wpłyną na zmiany w Twoim zachowaniu.
6. Korzystaj z informacji zwrotnych. Są one podstawą rozwoju Twoich kompetencji.



# Kompetencje miękkie

Kiedy doskonalenie umiejętności psychospołecznych będzie skuteczne?

- Gdy zrozumiesz kompetencje poznawczo i behawioralnie.
- Gdy będziesz miał okazję do ich praktykowania.
- Gdy otrzymasz informacje zwrotne na temat jakości ich wykonania.
- Będziesz tak często używał tych umiejętności, aż staną się automatyczną, naturalną czynnością, którą będziesz stosował adekwatnie do sytuacji i wyznaczonych celów.

# Kompetencje miękkie

## Pamiętaj!

Kompetencji twardych możesz się nauczyć od zera, natomiast kompetencje miękkie już posiadasz i mogą one być rozwijane i rozbudowywane.

Zróbmy teraz  
ćwiczenie 1 z Karty Pracy

# Konflikt

Konflikty są zjawiskiem złożonym i dynamicznym, przebiegającym w określonym czasie i przestrzeni społecznej, wyznaczanym przez wzajemne stosunki i orientacje mniejszej lub większej grupy osób.

# Konflikt

Wyróżniamy:

**Konflikt relacji** – jest wynikiem nieprawidłowej komunikacji, której towarzyszą negatywne emocje, stereotypy, odwetowe zachowanie lub błędne spostrzeganie.

**Konflikt strukturalny** – wpływa ze struktury sytuacji w której ludzie działają, pełnionych ról, licznych ograniczeń z nią związanych.

**Konflikt interesów** – pojawia się wtedy, kiedy zaspokojenie potrzeb określonej osoby odbywa się kosztem innej osoby lub grupy.

# Konflikt

Jak powinieneś zareagować?

- Zdefiniować i nazwać rodzaj konfliktu
- Ujawnić prawdziwy konflikt
- Przemyśleć i zaplanować reakcję
- Reagować - zająć się konfliktem i ludźmi

# Konflikt

Style radzenia sobie podczas konfliktu:

**Unikanie** – ignorowanie, niedostrzeganie konfliktu. Działanie pożądane w sytuacji, gdy przedmiot konfliktu jest nieistotny lub gdy potrzeba dużo czasu, by zapoznać się z problemem i jego rozwiązanie musi być odłożone na później.

# Konflikt

**Rywalizacja** – dążenie do rozstrzygnięcia konfliktu na swoją korzyść, kierowanie się myśleniem, że jedna strona będzie zwycięzcą, a druga – przegranym. Taki sposób postępowania jest najlepszy w sytuacjach, kiedy należy szybko podjąć decyzję albo bronić się przed niekompetencją innych osób



# Konflikt

**Przystosowanie** – łagodzenie sytuacji, zmiana własnego stanowiska, często pozorna, podyktowana chęcią osiągnięcia porozumienia. Jest to niezbędne, kiedy jedna strona ma nad drugą dużą przewagę, a zerwanie z nią dobrych stosunków nie będzie korzystne.

# Konflikt

**Kompromis** – odejście od części roszczeń przez obie strony w celu wypracowania porozumienia. Do kompromisu należy dążyć w sytuacjach, gdy trzeba szybko podejmować decyzje oraz kiedy dobre relacje obu stron są ważniejsze od przedmiotu sporu.

# Konflikt

**Rozwiązywanie problemu** – traktowanie konfliktu jako problemu, który trzeba rozstrzygnąć, szukanie przez obie strony najkorzystniejszego sposobu postępowania.

# Konflikt

Pamiętaj, aby:

- starać się zrozumieć sposób postrzegania i myślenia drugiej strony;
- nasze nastawienie do drugiej strony wpływa na przebieg konfliktu i sposób jego rozwiązania;
- sposób postrzegania konfliktu i drugiej strony również wpływa na przebieg konfliktu i sposób jego rozwiązania;
- skutecznie radzić sobie z emocjami.

# Konflikt

Jak powinieneś zakończyć?

- separacja stron,
- dominacja jednej ze stron,
- kompromis,
- zgoda,
- poprawa, zmiana strukturalna i trwała.

Zróbmy teraz  
ćwiczenie 2-3 z Karty Pracy

# Komunikacja w zakładzie pracy między Instruktorem a stażystą

- Termin „komunikacja” pochodzi z języka łacińskiego – comunico, communicare i oznacza łączność, wymianę, rozmowę, wspólnotę.
- Proces przekazywania informacji od jednej osoby do drugiej. Każdemu nadawcy na ogół zależy, aby sens jego informacji dotarł do odbiorcy, aby była to skuteczna komunikacja.
- Skuteczne komunikowanie się to proces wysyłania wiadomości w taki sposób, że wiadomość otrzymana ma możliwie zbliżone znaczenie do wiadomości zamierzonej.

# Komunikacja w zakładzie pracy między Instruktorem a stażystą

Wyróżnia się cztery rodzaje komunikacji:

- Interpersonalną– (zachodzi między dwojgiem ludzi)
- Intrapersonalną– (oznacza monolog wewnętrzny, rozmowę z samym sobą)
- Społeczną– (inaczej grupową, kiedy w rozmowie uczestniczy wiele osób)
- Pośrednią– (za pomocą dostępnych mediów: telefonu, komputera, listów i innych)



# Komunikacja w zakładzie pracy między Instruktorem a stażystą

Do zaistnienia komunikacji interpersonalnej muszą istnieć 4 ogniwa:

1. **Nadawca**, czyli osoba, która przesyła informację.
2. **Odbiorca** - to osoba, do której daną informację kierujemy.
3. **Kod**, czyli sposób przekazania i odczytania informacji (obraz, gest, słowo, itd.).
4. **Kanał**, przez który przepływa informacja. Każdy kanał ma swoją określoną przepustowość i pojemność. Różna jest szybkość transmisji informacji w kanale wzrokowym a inna słuchowym czy węchowym.

# Komunikacja w zakładzie pracy między Instruktorem a stażystą

- Skuteczna komunikacja między dwoma osobami zachodzi wtedy, kiedy odbiorca rozumie sytuację zgodnie z zamierzeniami nadawcy.

Można też wyróżnić komunikację werbalną i niewerbalną.

- Komunikacja werbalna występuje w dwóch podstawowych formach:

**1. Komunikacji ustnej** - stanowi ona najczęstszy sposób przekazywania informacji pomiędzy ludźmi. Do popularnych form tej komunikacji zaliczymy rozmowy indywidualne lub grupowe oraz przemówienia. Zasadniczymi zaletami tego rodzaju komunikacji są: szybkość i łatwość w uzyskaniu sprzężenia zwrotnego. Wadą, jest podatność na zniekształcenia.

# Komunikacja w zakładzie pracy między Instruktorem a stażystą

Dużą rolę odgrywają tutaj takie czynniki, jak:

- akcentowanie (badania dowiodły, że często jest to ważniejsze niż sama treść wiadomości) ;
- płynność wypowiedzi (elokwencja);
- parafrazowanie – ujmowanie w inne słowa zasłyszany komunikat, upewniając się czy dobrze został zrozumiany;
- potwierdzenie – dopowiadamy pewne słowa, potwierdzając, że jesteśmy zainteresowani wypowiedzią i słuchamy uważnie.

# Komunikacja w zakładzie pracy między Instruktorem a stażystą

2. **Komunikacji pisemnej** - do komunikatów pisemnych zaliczymy notatki, listy, fakсы, emaile i wszystkie inne sposoby przekazywania słów czy symboli w formie pisemnej.

Komunikaty pisemne są sprawdzalne i mogą być przechowywane przez długi okres czasu.

- Interpersonalna – list, email, fax, sms;
- Publiczna – oficjalne pisma, akty prawne, rozporządzenia, decyzje;
- Masowa – prasa, Internet.

# Komunikacja w zakładzie pracy między Instruktorem a stażystą

- Komunikacja niewerbalna to proces przekazywania informacji za pomocą środków niejęzykowych.

Komunikacja niewerbalna inaczej ujmując mowa, język ciała, czyli wszystko co pokazujemy i przekazujemy naszemu adresatowi, a co nie jest oparte na słowach.

To wygląd fizyczny, ruchy ciała, gesty, wyraz twarzy, oczu, dotyk, głos; a nawet sposób wykorzystywania czasu i miejsca spotkania.

# Komunikacja w zakładzie pracy między Instruktorem a stażystą

Właściwości komunikacji niewerbalnej:

- Często nieuświadomiona – bez względu na to, co robimy, zawsze wysyłamy komunikat, który mówi coś o nas samych i o relacjach z innymi, często nie uświadamiając sobie tego.
- Ma zazwyczaj charakter relacyjny – komunikaty niewerbalne najczęściej są przekaźnikiem emocji; przekazują te emocje, które chcemy ukryć, te, których nie potrafimy wyrazić w sposób świadomy, a nawet te, o których istnieniu sami nie wiemy; dzięki temu pomagają określić, jakie relacje chcemy utrzymać z innymi ludźmi.

# Komunikacja w zakładzie pracy między Instruktorem a stażystą

- Z reguły niejednoznaczna – większość zachowań niewerbalnych jest potencjalnie bardziej niejasna dla odbiorców, niż wypowiedzi werbalne.
- Ukształtowana kulturowo – wiele zachowań niewerbalnych ma uniwersalny charakter, niektóre znaczą to samo na całym świecie (np. uśmiech), inne natomiast charakterystyczne są tylko dla jednej kultury (np. ukłon ze złożonymi rękami na powitanie w Japonii).
- Wielokanałowa – podczas, gdy komunikacja werbalna odbywa się tylko za pomocą słów, komunikaty werbalne mogą być przekazywane poprzez ruch ciała, mimikę twarzy, gesty, itp.

# Komunikacja w zakładzie pracy między Instruktorem a stażystą

Rodzaje mowy niewerbalnej

- kinezytyka, czyli mowa ciała – mimika twarzy, gestykulacja, ruchy ciała, spojrzenie, kontakt wzrokowy, przyjmowane pozy;
- samoprezentacja człowieka, czyli jego wygląd zewnętrzny, budowa ciała, ubranie, fryzura, makijaż itp.;
- haptyka, czyli dotyk wyrażający się poprzez podanie dłoni, uścisk, poklepywanie;



# Komunikacja w zakładzie pracy między Instruktorem a stażystą

- proksemika, czyli dystans między rozmówcami i relacje przestrzenne;
- chronemika, czyli punktualność, czas trwania zdarzenia;
- elementy środowiska fizycznego i otoczenia, takie jak: oświetlenie, temperatura, zapachy, dźwięki, kolory.

Można wysnuć więc wniosek, że mówimy nawet wtedy, gdy milczymy.

# Komunikacja w zakładzie pracy między Instruktorem a stażystą

Elementy komunikacji niewerbalnej:

- pozwalają odbiorcy szerzej spojrzeć na przekaz otrzymywany od nadawcy, gdyż mówią dużo o: okolicznościach, intencjach, emocjach, a także oczekiwaniach;
- odbywa się na poziomie podświadomości. Kiedy mówimy, że mamy „przeczcucie” lub „niejasne odczucie”, iż ktoś skłamał, tak naprawdę mamy na myśli, że mowa ciała nie idzie w parze ze słowami;
- Warto podkreślić, że ciało „źle kłamie”. Z tego powodu, by skuteczniej wykrywać kłamstwo, warto zwracać uwagę na zachowania niewerbalne i mowę ciała, które stanowią dużą część komunikacji, a które są w mniejszym stopniu poddawane kontroli.

# Komunikacja w zakładzie pracy między Instruktorem a stażystą

**MIMIKA** - Wyraz twarzy – najważniejszy sposób przekazu o naszych emocjach. Nasza twarz zdradza najwięcej: śmieje się, dziwi się lub kłamie.

# Komunikacja w zakładzie pracy między Instruktorem a stażystą

## → Mimika Twarzy

- Zaciśnięte usta - złość, skrytość, koncentracja
- Otwarte lekko usta - zaskoczenie, zdziwienie lub znużenie
- Otwarte szeroko usta - przestraszony lub radość
- Przygryzienie wargi - smutek, rozżalenie, zdenerwowanie, nieśmiałość, strach
- Zarumienienie twarzy, wypieki - lęk, wstyd, zakłopotanie
- Uniesione w górę brwi - zrozumiłość, niedowierzanie, przerażenie
- Brwi ściągnięte - gniew
- Powieki szeroko otwarte - strach, uleganie sugestii
- Powieki opuszczone - uwaga, nuda, skromność



Źródło:  
<https://www.katarzynapluska.pl/komunikacja-niewerbalna-mimika-gesty-dystans-postawy>

# Komunikacja w zakładzie pracy między Instruktorem a stażystą

## GESTYKULACJA

- Gesty towarzyszą niemal każdej rozmowie. Gdy mówimy bardzo często pomagamy sobie gestykulując rękoma, kiwamy głową, zaciskamy pięści, grozimy palcem, gładzimy włosy itp.
- Każdy z tych gestów ma swoje znaczenie. Są one ważnym uzupełnieniem komunikacji werbalnej. Mogą świadczyć o naszych emocjach. Ziewając sygnalizujemy zmęczenie, senność lub znudzenie. Wymachując rękoma możemy wyrazić złość, ale również podkreślić wagę tego, o czym mówimy.

# Komunikacja w zakładzie pracy między Instruktorem a stażystą

- Odpowiednio dobrane gesty pomagają w zrozumieniu przekazywanych komunikatów. Gesty powinny być dostosowane do wypowiedzianych słów, w innym przypadku mogą doprowadzić do rozdziwieniu między tym, co mówimy, a tym, co pokazujemy, czyniąc nasz komunikat chaotycznym lub niezrozumiałym.

# Komunikacja w zakładzie pracy między Instruktorem a stażystą

## → Gestykulacja

- Wzruszenie ramionami - niepewność, brak zdecydowania, lekceważenie, brak zainteresowania
- Uniesienie ramion do góry - wstyd, strach, nerwowość
- Opuśczenie ramion w dół - rozczarowanie lub zniechęcenie
- Drżenie rąk - silny lęk lub złość
- Dłonie zaciśnięte w pięść - silny lęk lub złość
- Ręce rozluźnione, dłonie gestykują - otwartość, zainteresowanie
- Ręce sztywne, brak gestów - napięcie psychiczne
- Palce uderzają w stół - złość, niecierpliwienie lub lekceważenie
- Stukanie stopą - niecierpliwość, niepokój, chęć zakończenia rozmowy
- Pocięcie karku - frustracja, gniew



Źródło:  
<https://www.katarzynapluska.pl/komunikacja-niewerbalna-mimika-gesty-dystans-postawy/>

# Komunikacja w zakładzie pracy między Instruktorem a stażystą

## Postawa ciała

Postawa ciała przyjmowana podczas rozmowy wyraża nasz stosunek do drugiej osoby.

Gdy aprobujemy partnera, jesteśmy zwrócenii do niego nie tylko twarzą, ale i tułowiem oraz stopami.



# Komunikacja w zakładzie pracy między Instruktorem a stażystą

## → Pozycja Ciała



- Sztwyne siedzenie - niepewność, napięcie, lęk
- Zgrabienie się - smutek, przygnębienie lub zamykanie się w sobie
- Siadanie na brzegu krzesła - niepewność, zdenerwowanie
- Skrzyżowane ręce na piersi - odmowa, niechęć, unikanie kontaktu
- Ręce w kieszeniach - brak pewności siebie, nieufność
- Ręce trzymane z tyłu - pewność siebie
- Skrzyżowanie rąk z przodu - opanowanie, skrytość, uległość
- Skrzyżowanie rąk z tyłu - nieśmiałość, arogancja
- Palce splecione ze sobą - koncentracja

Źródło:  
<https://www.katarzynapluska.pl/komunikacja-niewerbalna-mimika-gesty-dystans-postawy/>

# Komunikacja w zakładzie pracy między Instruktorem a stażystą

## Bariery komunikacyjne

Thomas Gordon w swojej książce wyróżnia trzy kategorie, a w nich 12 barier w komunikacji, nazywając je "brudną dwunastką"

### OSĄDZANIE:

- Krytykowanie
- Przezywanie
- Stawianie diagnozy
- Chwalenie połączone z oceną

# Komunikacja w zakładzie pracy między Instruktorem a stażystą

## Dawanie rozwiązań:

- Rozkazywanie
- Grożenie
- Moralizowanie
- Stawianie zbyt wielu lub niewłaściwych pytań
- Doradzanie

Ćwiczenie – podaj przykład dla każdego z powyższego rodzaju rozwiązań.

# Komunikacja w zakładzie pracy między Instruktorem a stażystą

## Rozwijanie umiejętności komunikacyjnych

- 1. Samoświadomość** - pomaga weryfikować na bieżąco przebieg procesu komunikacji. Pozwala przez cały czas mieć na uwadze cel, jaki nam przyświeca.
- 2. Otwartość na innych** - zarówno inne zdanie jak i inna kulturę
- 3. Słuchanie siebie i praca nad językiem** - by w odpowiedni sposób powiedział wszystko, co pomyśli głowa. Słuchając własnego głosu zyskujemy cenną informację o tym, jak słyszą nas inni.

# Komunikacja w zakładzie pracy między Instruktorem a stażystą

**4. Dopasowywanie treści i formy komunikatu do odbiorcy** - starajmy się odzwierciedlać perspektywę osoby, z którą nawiązujemy kontakt, „dostroić” do jej preferencji językowych, sposobu formułowania wypowiedzi, stylu, jakiego używa, tempa mówienia, stanu jej odczuć i nastroju, sygnałów niewerbalnych.

**5. Dopasowywanie sposobu komunikowania do sytuacji** - nie ma jednej zasady, która zapewni nam sukces w każdej sytuacji. Ćwiczmy elastyczność, by umieć szybko i trafnie zgrać podejście z „potrzebą chwili” i tempem zmian w przebiegu procesu komunikacji. Budujmy napięcie, siłę głosu dostosowujemy do sytuacji – sala pełna słuchaczy wymaga innego podejścia, niż np. rozmowa w cztery oczy.

# Komunikacja w zakładzie pracy między Instruktorem a stażystą

**6. Aktywne słuchanie** - parafraza, czyli wypowiedzi zaczynające się np. od słów: „Czy dobrze zrozumiałem, że...”, „A więc chcesz powiedzieć, że...” itp.

**7. Wyrażanie pozytywnych emocji** - Wyrażajmy je spontanicznie. Nastawienie – nad tym warto pracować. Radość z kontaktu, entuzjazm – to się udziela, ułatwia porozumienie, porywa innych.

**8. Uzyskiwanie efektu pozytywnego pierwszego wrażenia** - Nigdy nie dostajemy drugiej szansy, by zrobić dobre pierwsze wrażenie. Ta stara prawda to klucz do drzwi porozumienia – dlatego warto dobrze się przygotować.

**9. Umiejętność zadawania pytań** - zamkniętych, otwartych (jeśli chcesz usłyszeć więcej niż „tak” lub „nie”), a także tych, które mają zasugerować odpowiedź, na której ci zależy.

# Komunikacja w zakładzie pracy między Instruktorem a stażystą

Efektywnym i pożądanym w relacjach z innymi słuchaniem jest tzw. **słuchanie aktywne**.

Słuchanie aktywne polega na zaangażowaniu słuchacza w treść komunikatów podawaną przez nadawcę. Angażując się w to, co mówią inni nie tylko poznajemy treści komunikatów, ale również emocje, uczucia, postawy, system wartości osoby nadającej komunikaty.

Aktywne słuchanie składa się z kilku równolegle przebiegających procesów:

- **Słyszenie** – fizjologiczny proces nieselektywnego odbioru fal dźwiękowych przez narząd słuchu.
- **Uczestniczenie** – psychiczny odpowiednik słyszenia, skupienie uwagi na tym, co mówi do nas rozmówca.

# Komunikacja w zakładzie pracy między Instruktorem a stażystą

- **Zrozumienie** – zdolność nadawania sensu wiadomościom, które do nas docierają.
- **Zapamiętywanie** – możliwość odtworzenia informacji, które wcześniej zostały zrozumiane.
- **Reagowanie** – czyli informacja zwrotna dla mówiącego, daje nam znać, czy odbiorca rzeczywiście odbiera to, co do niego mówimy.



# Komunikacja w zakładzie pracy między Instruktorem a stażystą

Technikami pomocnymi w aktywnym słuchaniu są:

- Odzwierciedlenie
- Parafraza
- Klaryfikacja
- Zachęcanie
- Dowartościowanie
- Zadawanie pytań

# Komunikacja w zakładzie pracy między Instruktorem a stażystą

**Odzwierciedlenie** – mówimy rozmówcy, jakie naszym zdaniem są jego uczucia, np.:

- Widzę, że jesteś bardzo zadowolona.
- Czuję, że smutno jest Ci z tego powodu.
- Widzę, że Cię zdenerwowałam.

# Komunikacja w zakładzie pracy między Instruktorem a stażystą

**Parafraza** – to jakby „streszczenie słów” rozmówcy. Korzystamy z niej wówczas, gdy chcemy sprawdzić, czy dobrze zrozumieliśmy sens wypowiedzi innych, np.:

- Jeżeli Cię dobrze rozumiałam, masz na myśli...
- Chcesz powiedzieć, że...
- Jesteś zdania, że...
- Chodzi Ci o...
- Popraw mnie, jeśli się mylę. Sądzisz, że...
- Jeśli Cię dobrze rozumiałam, sugerujesz mi ...

# Komunikacja w zakładzie pracy między Instruktorem a stażystą

**Klaryfikacja** – wybranie/skoncentrowanie się na sprawie najważniejszej.

Prosimy o bardziej precyzyjne wyjaśnienie problemu/sprawy, np.:

- Która z tych spraw, o których mówisz, jest dla Ciebie najważniejsza?
- Jak planujesz to zrobić?
- Wiem, że masz dużo spraw, ale co konkretnie zamierzasz zrobić w tej sprawie?
- Czym proponujesz się teraz zająć?
- Powiedz, co najpierw powinniśmy zrobić?

# Komunikacja w zakładzie pracy między Instruktorem a stażystą

**Zachęcanie** – czyli wyrażanie zainteresowania, ośmielanie drugiej osoby, aby mówiła dalej. Pomocne w tym przypadku są niewerbalne sygnały oraz słowne potwierdzenia, np. Potakiwanie głową, pochylanie się w kierunku mówiącego, wyrażenia typu „aha”, „tak”.

**Dowartościowanie** – czyli wzmocnienie i docenianie starań, intencji i deklaracji naszego Rozmówcy, tak aby podkreślić jego ważność i wartość np. „to ważne co Pan mówi...”, „bardzo się cieszę, że tak poważnie podeszłaś do sprawy”, „doceniam Pańskie starania”.

# Komunikacja w zakładzie pracy między Instruktorem a stażystą

<b>Ja czuję...</b>	Wstawiamy towarzyszące nam w danej sytuacji uczucie.
<b>kiedy Ty...</b>	Wstawiamy opis (dokładny, konkretną czynność wykonaną przez daną osobę) zachowania, które powoduje, że czujemy to, co wstawiliśmy wyżej.
<b>ponieważ...</b>	Wstawiamy tu informacje na temat przyczyny takiej reakcji, na zachowanie danej osoby.
<b>Chcę...</b>	Podpowiedz danej osobie rozwiązanie problemu. Przedstaw swoje oczekiwania wobec niej.

# Komunikacja w zakładzie pracy między Instruktorem a stażystą

W porozumiewaniu się z drugim człowiekiem możemy wyróżnić dwa rodzaje komunikatów, a mianowicie komunikat JA i komunikat TY. Ten drugi, jak nazwa wskazuje, dotyczy drugiej osoby, naszego rozmówcy, np.:

1. „nie umiesz adekwatnie reagować na krytykę”,
2. „zawsze się spóźniasz”,
3. „mylisz się”,
4. „jesteś teraz pod wpływem silnych emocji

Zróbmy teraz  
ćwiczenie 4 - 7 z Karty Pracy



# Bibliografia

1. Chełpa S., Witkowski T., Psychologia konfliktów, Biblioteka Moderatora, Moderator, Wrocław 2004
2. Hamer H., Rozwój umiejętności społecznych. Jak skuteczniej dyskutować i współpracować, Veda, Warszawa, 1999

# Bibliografia

3. [https://www.am.szczecin.pl/themes/user/site/am/assets/img/pages/Skrypt\\_Komunikacja\\_i\\_autoprezentacja.pdf](https://www.am.szczecin.pl/themes/user/site/am/assets/img/pages/Skrypt_Komunikacja_i_autoprezentacja.pdf)
4. <https://manka-academy.com/szkolenia-z-wystapien-publicznych-komunikacja-niewerbalna-ciekawostki/>
5. <https://www.psychologiawygladu.pl/2015/07/mity-komunikacji-niewerbalnej-regua-7.html>
6. Sylwia Łukasik-Gębska Jak kształtować kompetencje społeczne.... ORE, 2018

## Przebieg warsztatów dla Instruktorów Praktycznej Nauki Zawodu – moduł trzeci

Lp.	Opis sposobu realizacji modułów, zastosowanych narzędzi, metod itd.	Czas/teoria	Pomoce dydaktyczne	Nabywane umiejętności i wiedza (cele działania)
1	<p>Omówienie czym są kompetencje miękkie, dlaczego są tak ważne w związku z pełnioną rolą Instruktora Praktycznej Nauki Zawodu i w miejscu pracy, jak i gdzie można je ulepszać, jakie jest 6 podstawowych zasad nabywania kompetencji miękkich. Ćwiczenie numer 1 z Karty Pracy</p>	1h/20 min	Prezentacja, Karta pracy, Flipchart, : Karty Dixit – karty są częścią gry planszowej „Dixit”, której autorem jest Jean Louis Roubira, sznurki do związania uczestników	Instruktor Praktycznej Nauki Zawodu dowie się czym są kompetencje miękkie, dlaczego są tak ważne w związku z pełnioną rolą Instruktora Praktycznej Nauki Zawodu, jak i gdzie można je ulepszać, jakie jest 6 podstawowych zasad nabywania kompetencji miękkich
2	<p>Przedstawienie czym jest konflikt w miejscu pracy, omówienie style radzenia sobie z konfliktem, możliwości zakończenia konfliktu. Ćwiczenie numer 2 – 3 z Karty Pracy</p>	2h/20 min		Instruktor Praktycznej Nauki Zawodu pozna teorię konfliktu w miejscu pracy, style radzenia sobie z konfliktem, sposoby zakończenia konfliktu.

3	<p>Przedstawienie czym jest komunikacja, prezentacja ogniw, które muszą zaistnieć do komunikacji interpersonalnej, czynniki odgrywające wpływ na skuteczną komunikację, typy komunikacji werbalnej i niewerbalnej, metody rozwijania umiejętności komunikacji, budowanie komunikatów JA.</p> <p>Ćwiczenie numer 4- 7 z Karty Pracy</p>	3h/40 min		<p>Instruktor Praktycznej Nauki Zawodu pozna definicje komunikacji, prezentacji ogniw, które muszą zaistnieć do komunikacji interpersonalnej, czynniki odgrywające wpływ na skuteczną komunikację, typy komunikacji werbalnej i niewerbalnej, metody rozwijania umiejętności komunikacji, budowanie komunikatów JA.</p>
	Podsumowanie	6h/1h 20min		

## Opis ćwiczeń do modułu drugiego

### Ćwiczenie nr 1

Instruktorzy Praktycznej Nauki Zawodu (uczestnicy szkolenia) pracują najpierw indywidualnie, potem w parach, następnie w zespołach 4-osobowych.

Trener informuje, że przy pracy w parach i grupach bardzo ważna jest jednomyślność oraz że ćwiczenie zakończy się wtedy, kiedy wszyscy uczestnicy będą zgodni co do wybranych kart. Najlepiej, żeby w pierwszym etapie ćwiczenia Instruktorzy Praktycznej Nauki Zawodu (uczestnicy szkolenia) siedzieli w kręgu, a karty były rozłożone na podłodze w taki sposób, żeby wszyscy uczestnicy mogli je zobaczyć.

Podczas ćwiczenia Instruktorzy Praktycznej Nauki Zawodu (uczestnicy szkolenia) wybierają i interpretują karty, które najlepiej symbolizują omawiane zagadnienie. Uczestnicy dokonują wyboru z pojęć wskazanych na Kartach Pracy.

Ćwiczenie składa się z trzech etapów.

1) Etap I. Instruktorzy Praktycznej Nauki Zawodu (uczestnicy szkolenia) pracują indywidualnie. Wybierają trzy karty, które np. charakteryzują wybranego bohatera literackiego. Następnie każdy z Instruktorów Praktycznej Nauki Zawodu (uczestnik szkolenia) wypowiada głośno skojarzenia związane z treścią karty i wskazuje związek z omawianym zagadnieniem.

2) Etap II. Trener łączy Instruktorów Praktycznej Nauki Zawodu (uczestników szkolenia) w pary. Ich zadaniem jest wybranie trzech kart najlepiej charakteryzujących omawianego bohatera literackiego z sześciu kart, na jakie zdecydowali się wcześniej indywidualnie. Następnie Instruktorzy Praktycznej Nauki Zawodu (uczestnicy szkolenia) uzasadniają swój wybór i wyjaśniają, dlaczego wybrane karty najlepiej oddają charakter bohatera.

3) Etap III. Trener łączy pary w grupy 4-osobowe, które, podobnie jak w drugim etapie ćwiczenia, z sześciu wcześniej wybranych kart mają w drodze negocjacji wybrać trzy karty, które najlepiej oddają charakter bohatera. Po wykonaniu zadania grupa prezentuje swoje karty i wypowiada głośno skojarzenia związane z ich treścią i omawianym bohaterem/zagadnieniem.

**Cel ćwiczenia:**

- Zrozumienie przez uczestników szkolenia tego jak wyglądał proces dochodzenia do jednomyślnego rozwiązania, co sprawia najwięcej trudności, jaką uczestnicy dostrzegają różnicę między indywidualnym a grupowym podejmowaniem decyzji.

## Ćwiczenie nr 2

Instruktorzy Praktycznej Nauki Zawodu (uczestnicy szkolenia) dobierają się w pary, związują dwoma sznurkami, a potem rozplątują się. Trener prosi ich, aby podczas wykonywania tego ćwiczenia zastanowili się tym, jakie myśli przychodzą im do głowy, gdy chcą się rozplątać. Kiedy minie 5 minut, a Instruktorzy Praktycznej Nauki Zawodu nie będą mogli się rozłączyć, powiedz uczestnikom, by podzielili się doświadczeniem z tej sytuacji.

### Cel ćwiczenia:

- Identyfikacja przez Instruktorów Praktycznej Nauki Zawodu (uczestników szkolenia) własnych uczuć, sygnałów płynących z ciała w momencie gdy doświadczali konfliktu.
- Identyfikacja przez Instruktorów Praktycznej Nauki Zawodu (uczestników szkolenia) tego o czym myśleli, jak się zachowywali?

### Ćwiczenie nr 3 – burza mózgów

Trener zaczyna od krótkiej dyskusji na temat konfliktów i sposobów ich rozwiązywania. Instruktorzy Praktycznej Nauki Zawodu (uczestnicy szkolenia) korzystają z pytań pomocniczych znajdujących się na ich Kartach Pracy.

Instruktorzy Praktycznej Nauki Zawodu (uczestnicy szkolenia) opowiadając wspólnie jak postępują, kiedy znajdują się w sytuacji konfliktowej.

Każdy Instruktorzy Praktycznej Nauki Zawodu (uczestnicy szkolenia) powinien opowiedzieć o swoich doświadczeniach i przedstawić sposób, w jaki poradził sobie w takich okolicznościach.

#### Cel ćwiczenia:

- Zrozumienie istoty konfliktu, zrozumienie mechanizmów rządzących konfliktem, identyfikacja sposobów rozwiązywania konfliktów.



## Ćwiczenie nr 4

Praca w grupach (min. 2 grupy)

Na Kartach pracy znajdują się sformułowania oskarżycielskie. Instruktorzy Praktycznej Nauki Zawodu (uczestnicy szkolenia) mają za zadanie przekształcić je na zwroty opisujące rzeczywistość lub zwrot opisujący własne uczucia.

Następnie wspólnie omawiane jest jak zostały one przekształcone, a także jak użycie sformułowań oskarżycielskich wpływa na sytuację w pracy.

### Cel ćwiczenia:

- Zidentyfikowanie przez uczestników szkolenia, że łatwiej skoncentrować się na problemie kiedy ktoś go przedstawi bez oskarżania i że współpraca z kimś, kto wykazuje irytację lub złość jest możliwa tak długo, dopóki ten ktoś nie atakuje ciebie.



Rzeczpospolita  
Polska

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



## Ćwiczenie nr 5

Praca w grupach (min. 2 grupy)

Na Kartach pracy znajdują się komunikaty typu „TY”. Instruktorzy Praktycznej Nauki Zawodu (uczestnicy szkolenia) mają za zadanie przekształcić je na komunikaty typu „JA”

### Cel ćwiczenia:

- Nabycie umiejętności formułowania komunikatów typu „JA” w pracy.

## Ćwiczenie nr 6

Prowadzący dzieli grupę na dwa zespoły. Każdy zespół otrzymuje kartkę z nazwą maszyny, pojazdu np. traktor, helikopter, kosiarka, ciężarówka. Zadaniem każdej grupy jest przedstawienie tylko za pomocą mowy ciała otrzymane urządzenie. Każdy Instruktor Praktycznej Nauki Zawodu (uczestnik szkolenia) musi być jego częścią (!).

Druga drużyna odgaduje jakie pierwsza miała zadanie. W razie potrzeby, po paru sekundach grupa przedstawiająca może imitować dźwięki.

### Cel ćwiczenia:

- Ćwiczenie pokazuje jak ważna jest komunikacja niewerbalna, praca zespołowa i umiejętność przełamania własnych barier.

## Ćwiczenie nr 7

Trener prosi, aby każdy z Instruktorów Praktycznej Nauki Zawodu (uczestników szkolenia) napisał w Karcie Pracy trzy cechy osób, które zazwyczaj proszą o pomoc.

Następnie każdy z Instruktorów Praktycznej Nauki Zawodu (uczestników szkolenia) wpisuje w kolejnej kolumnie trzy cechy osoby dobrze komunikującej się.

Po zakończeniu uczestnicy czytają zapisane przez siebie cechy, a trener zapisuje je kolejno na tablicy (flipcharcie).

### Cel ćwiczenia:

- Zidentyfikowanie, że w dwóch kolumnach znajdują się podobne określenia.
- Wskazanie przez trenera, że umiejętności potrzebne do budowania relacji są bardzo ważne w codziennej pracy.
- Uświadomienie sobie, że sposób, w jaki się komunikujemy, wpływa na relacje i zgodnie z logiką, na rezultaty wspólnych działań.



MODEL WSPARCIA INSTRUKTORÓW  
PRAKTYCZNEJ NAUKI ZAWODU  
OPIEKUNÓW W RAMACH ICH DZIAŁAŃ  
NA RZECZ EFEKTYWNEGO I  
PROFESJONALNEGO KSZTAŁCENIA  
ZAWODOWEGO UCZNIÓW,  
UCZĘSZCZAJĄCYCH DO PLACÓWEK  
KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO

---

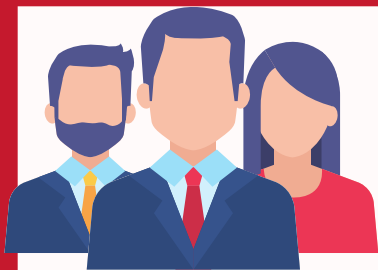
Karta pracy dla uczestnika  
szkolenia

---

# MODUŁ SZKOLENIOWY NUMER 3

---

Dobre praktyki w komunikacji  
interpersonalnych w zakresie  
radzenia sobie z sytuacjami  
kryzysowymi oraz prewencji  
konfliktów



MODEL WSPARCIA INSTRUKTORÓW  
PRAKTYCZNEJ NAUKI ZAWODU  
OPIEKUNÓW W RAMACH ICH DZIAŁAŃ  
NA RZECZ EFEKTYWNEGO I  
PROFESJONALNEGO KSZTAŁCENIA  
ZAWODOWEGO UCZNIÓW,  
UCZĘSZCZAJĄCYCH DO PLACÓWEK  
KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO

---

# NOTATKI SZKOLENIOWE



Fundusze  
Europejskie  
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita  
Polska

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



## **KARTA PRACY DLA UCZESTNIKA SZKOLENIA DO MODUŁU TRZECIEGO**

### **Ćwiczenie numer 1**

**Przykładowe pojęcia, które należy opisać używając kart „Dixit”,**

Miejsce pracy

Ciągłe doskonalenie

Różnice między młodością, a starością

Automatyzacja procesu

Brak czasu

Ciężka praca

Konflikt w pracy

Samotność w sieci



### **Ćwiczenie numer 3**

#### **Pytania pomocnicze dla uczestnika dyskusji – materiał do zadumy**

Czy konflikt może przynieść pozytywne rezultaty?

Przypomnij sobie sytuacje, w których konflikt doprowadził do pozytywnych rezultatów i pomógł Ci się doskonalić.

Jakie są najpowszechniejsze reakcje na konflikt?

Które z nich są najbardziej pomocne?

Omówcie wspólnie jak postępujecie, kiedy znajdziecie się w sytuacji konfliktowej. Każdy uczestnik powinien opowiedzieć o swoich doświadczeniach i przedstawić sposób, w jaki poradził sobie w takich okolicznościach. Następnie na forum omówcie propozycje metod rozwiązywania konfliktów.



#### Ćwiczenie numer 4

**Dopisz do każdego ze zwrotów oskarżycielskich zwrot opisujący rzeczywistość lub zwrot opisujący własne uczucia**

**Dopisz stosowane przez Ciebie lub innych zwroty oskarżycielskie i dokonaj ich zamiany**

<b>Zwrot oskarżycielski</b>	<b>Zwrot opisujący rzeczywistość/zwrot opisujący własne uczucia</b>
Znowu zaważyłaś	Minął termin oddania raportu
Zawiodłaś mnie	Czuję się zawiedziona, bo zależało mi na tym

## Ćwiczenie numer 5

Dopisz do każdego z komunikatów typu TY, komunikat typu JA

Komunikat typu TY	Komunikat typu JA
Możesz przestać zachowywać się jakbyś zjadł wszystkie rozumy i nie komentować wypowiedzi innych podczas tego spotkania.	
Nie słuchasz, co inni do Ciebie mówią. My swoje, a Ty swoje. Jakbyś trochę posłuchał, to może byś zrozumiał, o co chodzi.	
Nie chcesz brać udział w planowaniu wakacji, to nie, nikt Ci nie każe. Jak zwykle jesteś przeciwnikiem każdego pomysłu, który nie jest Twój.	
Ciebie w ogóle nie obchodzi, jak ja się teraz czuję. Najważniejsze jest dla Ciebie Twoje własne zadowolenie. Co za egoista mi się trafił.	
Jesteś chamski. Nie życzę sobie takich komentarzy, nie jestem Twoją koleżanką z piaskownicy.	
Nie potrafisz być koleżeńska i dogadywać się z innymi pracownikami. Potrafisz tylko krytkować. Jak Ci się nie podoba to zmień pracę albo się do nikogo nie odzywaj.	



## Ćwiczenie numer 6

**Wpisz w kolumnie cechy osób, których zazwyczaj prosisz o pomoc i cechy osób dobrze komunikujących się w pracy.**

**Co zauważyłeś?**

<b>Cechy osoby</b>	<b>Cechy osoby</b>