

Weź to na miękko – kompetencje przyszłości

Przewodnik dla prowadzącego, moduł nr 2:

„Praca w grupie i komunikacja”

Cel warsztatu:

- *pogłębienie procesu integracji grupy warsztatowej;*
- *zidentyfikowanie czynników ułatwiających i utrudniających skuteczną komunikację;*
- *wprowadzenie definicji komunikacji werbalnej oraz niewerbalnej,*
- *poznanie zasad budowania raportu / kontaktu z rozmówcą,*
- *wprowadzenie elementów skutecznej komunikacji: umiejętności efektywnego słuchania, budowania komunikatów zrozumiałych dla rozmówcy,*

Czas trwania warsztatu:

3 x 45 minut, z uwzględnieniem przerw pomiędzy modułami 10-15 minut

Podczas warsztatów cenne jest usunięcie wszelkich barier komunikacyjnych pomiędzy uczestnikami, a prowadzącym: stołów oraz ławek szkolnych, aby stworzyć najlepszy możliwy kontakt pomiędzy nimi.

Materiały niezbędne do przeprowadzenia warsztatu:

- *tablica lub flipchart*
- *kolorowe flamastry*
- *duży szablon papieru*
- *kartki do flipcharta*
- *elementy mocujące prace wykonane na ścianie*
- *kolorowe karteczki samoprzylepne*
- *2 różne rysunki figur geometrycznych składających się z 1 kwadratu, 2 trójkątów, 1 okręgu oraz dwóch linii prostych*
- *karteczki z sytuacjami, gdzie konieczna jest skuteczna komunikacja*

Uwaga:

Części oznaczone kolorem fioletowym nie są bezpośrednio związane z tematyką warsztatu. Mają na celu utrzymanie odpowiedniego poziomu energii i koncentracji w grupie. Są one jedynie propozycją i mogą zostać zamienione na inne, zależnie od woli prowadzącego czy dynamiki danej grupy. Zależnie od potrzeb można wykonać więcej ćwiczeń typu energizer (np. po każdej przerwie) lub mniej – należy jednak zwrócić uwagę, by były krótkie i stanowiły jedynie dodatek do tematyki warsztatu.

1. Przypomnienie najważniejszych treści ostatniego warsztatu - „Packa na definicje”

Metoda pracy w grupie – na kartkach zapisujemy najważniejsze, poznane podczas ostatniego warsztatu kompetencje miękkie. Kartki przyklejamy w losowym układzie na ścianie.

Dzielimy grupę warsztatową na dwie mniejsze drużyny, każda wybiera swojego lidera, a każdemu z nich przekazujemy packę wykonaną ze zwiniętej kartki do flipcharta. Następnie czytamy definicję poszczególnych

kompetencji miękkich i prosimy przedstawiciela drużyny o uderzenie packą we właściwy wyraz. Kto pierwszy, ten lepszy!

Czas trwania: 15 minut

2. Energizer

Uczestnicy dobierają się w pary i w parze starają się jak najszybciej policzyć do trzech. Po chwili liczbę 1 zastępujemy kłaśnięciem w dłonie, zaś pozostałe liczby odliczamy bez zmian. Kiedy uczestnicy sprawnie liczą już w ten sposób, zastępujemy liczbę 3 dotknięciem partnera w nos, zaś w kolejnej rundzie liczbę 2 przykucnięciem.

W ostatniej rundzie uczestnicy ćwiczą uważność odliczania w kolejności: kłaśnięcie, dotyk nosa partnera oraz przykucnięcie.

Czas trwania: 5 minut

3. Czynniki utrudniające komunikację

Moduł ma na celu doświadczenie, a następnie zidentyfikowanie przez uczestników czynników utrudniających skuteczną komunikację. Składa się z trzech ćwiczeń, z których każde zwraca uwagę na inny czynnik.

3a. Rysunek według instrukcji – ćwiczenie jasnych komunikatów werbalnych

Prosimy uczestników o wybranie spośród nich osoby, której mocną stroną jest umiejętność jasnego tłumaczenia i przekazywania informacji (jeśli uczestnicy nie znają się, wybieramy ochotnika lub wyznaczamy jedną osobę). Wybranej osobie wręczamy rysunek figury geometrycznej składającej się z 1 kwadratu, 2 trójkątów, 1 okręgu oraz dwóch linii prostych, pozostałym osobom rozdajemy papier i flamastry. Wybrana osoba ma za zadanie nie pokazując figury opisać ją w taki sposób, aby pozostali uczestnicy prawidłowo ją narysowali.

Ćwiczenie powtarzamy dwa razy, używając dwóch różnych figur:

- 1 raz: podczas rysowania uczestnicy nie mogą zadawać pytań, a osoba opisująca figurę jest do nich odwrócona tyłem;
- 2 raz: podczas rysowania uczestnicy mogą zadawać pytania, a osoba opisująca figurę ma z nimi kontakt wzrokowy.

Porównujemy rysunki wyjściowe oraz te namalowane według instrukcji. Ćwiczenie kończymy krótką dyskusją: co sprawiło największą trudność? Na jakie elementy należało zwrócić największą uwagę, aby ćwiczenie zakończyło się powodzeniem? Jakie odczucia towarzyszyły uczestnikom podczas wykonywania obu rysunków?

Czas trwania ćwiczenia: 15 minut

3b. Głuchy telefon

Dzielimy uczestników na równe grupy około 8-10-osobowe. W każdej grupie prowadzący przekazuje jednemu z uczestników zdanie, które nie spełnia cech skutecznego komunikatu: nie jest jasne, nie jest związane oraz nie jest dopasowane do odbiorcy. Zadaniem kolejnego uczestnika jest przekazanie komunikatu w niezmienionej formie kolejnej osobie. Kiedy ostatnia osoba usłyszy komunikat, porównujemy wersję pierwotną z ostateczną. Omawiamy cechy skutecznego komunikatu: jasność, związek i dopasowanie do

odbiorcy. Zwracamy uwagę, że najczęściej zniekształceniu ulegają informacje: niezrozumiałe, niejasne i nieinteresujące.

Przykładowe komunikaty do wykorzystania w trakcie ćwiczenia:

1. *Kultura musi używać wszelkich środków, aby ograniczyć agresywne popędy człowieka i pohamować ich objawy.*
2. *Szwedzka firma WCC jest zainteresowana zakupem pakietu kontrolnego akcji firmy Hydrobudowa Gdańsk S.A.*
3. *Reklamy nie mają wpływu na wzrost liczby palaczy, zachęcają jedynie do wyporu pewnych gatunków papierosów.*

Czas trwania ćwiczenia: 10 minut

3c. Szum komunikacyjny

Prosimy kilku uczestników o opuszczenie pomieszczenia. Pozostałych dzielimy na 2 równe grupy, którym przedstawiamy ogólnie znane przysłowie podzielone na dwie części. Zadaniem grup jest jednoczesne wypowiedzenie obu części przysłowia – w tym samym momencie jedna z grup chóralnie wypowiada jego pierwszą część, a druga z grup drugą część. Wchodzący po kolei uczestnicy mają za zadanie odgadnięcie przysłowia.

Przykładowe przysłowia do wykorzystania w trakcie ćwiczenia:

1. *Gdyby kózka nie skakała / toby nóżki nie złamała.*
2. *Baba z wozu / koniom lżej.*
3. *Jak Kuba Bogu / tak Bóg Kubie.*
4. *Darowanemu koniowi / w zęby się nie zagłąda.*
5. *Apetyt rośnie / w miarę jedzenia.*
6. *Lepszy wróbel w garści / niż gołąb na dachu.*

Ćwiczenie kończymy krótką dyskusją: co sprawiło największą trudność? Czy sytuacja sprzyjała zrozumieniu komunikatu? Jakie odczucia towarzyszyły uczestnikom odgadującym przysłowia?

Czas trwania ćwiczenia: 10 minut

4. Komunikacja werbalna i niewerbalna, budowanie raportu z naszym rozmówcą poprzez odpowiedni dobór słów, kontakt wzrokowy, ton głosu, dopasowanie naszego ciała do jego pozycji

- wyjaśniamy czym jest komunikacja werbalna oraz komunikacja niewerbalna oraz ich wzajemne oddziaływanie na siebie;
- najważniejsze pojęcia zapisujemy na tablicy;
- wybieramy ochotnika do odgrywania dwóch scenek wraz z trenerem;
- dzielimy grupę na 2 drużyny, jedna obserwuje trenera i zapamiętuje najważniejsze cechy rozmowy, druga obserwuje rozmówcę i ocenia jego samopoczucie podczas rozmowy;
- odgrywamy pierwszą scenkę: prowadzący świadomie przerysowuje pewne zachowania, które uniemożliwiają zbudowanie odpowiedniego raportu z rozmówcą: brak koncentracji na osobie

mówiącej, brak kontaktu wzrokowego, brak dopasowania tonu głosu oraz oddechu, brak związku w komunikacie słownym;

- wspólnie z grupą analizujemy scenkę: jakie zachowania sprzyjały i uniemożliwiały zbudowanie kontaktu z rozmówcą, jak czuje się rozmówca podczas rozmowy prowadzonej w taki sposób;
- odgrywamy drugą scenkę, podczas której budujemy świadomy kontakt z rozmówcą poprzez dopasowanie komunikatu słownego, koncentracji na rozmówcy, zachowanie kontaktu wzrokowego, odpowiednie dopasowanie tonu głosu oraz oddechu;
- wspólnie z grupą analizujemy scenkę: jakie zachowania pozwoliły zbudować odpowiedni kontakt z rozmówcą i jakie samopoczucie to spowodowało;
- dzielimy uczestników w pary i prosimy o odegranie podobnych scenek, ochotnicy prezentują swoje rozmowy na środku, dzieląc się swoimi odczuciami na forum.

Czas trwania ćwiczenia: do 20 minut

5. Energizer / ćwiczenie podnoszące poziom koncentracji w grupie

Dobieramy uczestników w pary prosząc, aby stanęli w odległości na wyciągnięcie ramion od siebie i przez 60 sekund w milczeniu obserwowali nawzajem swoje twarze. W tym czasie nie wolno im się śmiać. Ich zadaniem jest zapamiętać jak najwięcej szczegółów w twarzy osoby stojącej naprzeciw.

Czas trwania: 5 minut

6. Czynniki usprawniające komunikację. Metoda UFO – uczucia, fakty, oczekiwania

Moduł teoretyczno-praktyczny, którego celem poznanie zasad kształtowania skutecznego komunikatu, a następnie przećwiczenie ich w praktyce. Przedstawiamy uczestnikom zasady budowania komunikatu metodą

UFO, czyli przedstawiając kolejno nasze uczucia, następnie fakty, a na koniec oczekiwania. Kluczowym elementem tego modułu jest wytłumaczenie uczestnikom różnicy pomiędzy oceną tożsamości, a oceną zachowania drugiego człowieka, gdzie ocena „jesteś beznadziejny” może mieć kluczowy wpływ na poczucie własnej wartości młodej osoby, zaś ocena „twoje zachowanie sprawia, że jest mi bardzo przykro” ocenia jedynie zachowanie w danej sytuacji oraz opisuje jego skutek dla rozmówcy. Na przykład:

Jest mi przykro (uczucia), że nie przyszedł na umówione ze mną spotkanie (fakty). Proszę, żebyś następnym razem poinformowała mnie o zmianie planów z wyprzedzeniem (oczekiwania).

Następnie uczestnicy pracują w parach. Parom rozdajemy karteczki z sytuacjami, gdzie konieczna jest skuteczna komunikacja i prosimy o sformułowanie odpowiedniego komunikatu zgodnie z metodą UFO. Mając na uwadze doświadczenie ćwiczenia nr 2 zwracamy uwagę na dopasowanie czynników werbalnych i pozawerbalnych składających się na komunikat. Pary prezentują na forum swoje sytuacje i sformułowane przez siebie komunikaty.

Przykładowe sytuacje do wykorzystania w trakcie ćwiczenia:

1. *Twoja koleżanka nie ma podręcznika do historii. Często ją od Ciebie pożyczasz, ale za każdym razem musisz się upomnieć o zwrot.*
2. *Stoisz w kolejce do kasy. Ktoś usiłuje wepchnąć się do przed Ciebie.*

3. *Piszesz ważne wypracowanie do oddania jutro. Kolega z pokoju ciągle Ci przerywa, bo co chwilę ma Ci coś ważnego do powiedzenia.*
4. *Wychowawca nie docenił Twojego zaangażowania w przygotowanie apelu. Pochwalił za to inne osoby, które pracowały razem z Tobą.*
5. *Koleżanka prosi Cię o pomoc w rozwiązaniu problemu. Starasz się doradzić, ale ona krytykuje i odrzuca wszystkie Twoje propozycje.*
6. *Kolega jest Ci winien 20 zł. Kolejny raz podaje inny powód, dlaczego nie może Ci oddać, ale Ty masz wrażenie, że cały czas kłamie.*
7. *Podczas prowadzenia samochodu cały czas słyszysz od jadącego z Tobą kolegi, że jedziesz niewłaściwie – za szybko, za wolno, nieostrożnie.*
8. *Umówiłaś się z koleżanką. Okazało się, że nie przyszła, bo poszła na imprezę z inną znajomą.*

Czas trwania ćwiczenia: 15 minut

7. Moduł teoretyczny, którego celem jest poznanie oraz wyćwiczenie udzielania pozytywnej oraz negatywnej informacji zwrotnej.

Kluczowym elementem tego modułu jest wytłumaczenie uczestnikom różnicy pomiędzy oceną tożsamości, a oceną zachowania drugiego człowieka, gdzie ocena „jesteś beznadziejny” może mieć kluczowy wpływ na poczucie własnej wartości młodej osoby, zaś ocena „ twoje zachowanie sprawia, że jest mi bardzo przykro” ocenia jedynie zachowanie w danej sytuacji oraz opisuje jego skutek dla rozmówcy.

Informacja zwrotna to każda informacja, która dotyczy danego postępowania i prowadzi do działania mającego potwierdzić je, rozwinąć lub zmienić.

Przykład pozytywnej informacji zwrotnej:

Cieszy mnie, że w taki sposób wykonałaś to zadanie. W znacznym stopniu pomogło nam to osiągnąć nasz wspólny cel.

Zasady przekazywania negatywnej informacji zwrotnej:

- informację zwrotną warto przekazać jak najszybciej po wydarzeniu, którego ona dotyczy
- wskaż, co zostało zrobione dobrze
- wskaż, co zostało zrobione źle
- zaproponuj plan działań na przyszłość
- nadaj informacji strukturę „kanapki”, w której między pozytywne informacje wkłada się informację negatywną
- warto uwzględnić swoje predyspozycje do przekazywania informacji zwrotnej w danej chwili i zastanowić się, jak odbiorca przyjmie informację zwrotną

Prosimy uczestników o wybranie 2 osób, którym udzielą pozytywnej informacji zwrotnej oraz 2 osób, której udzielą negatywnej informacji zwrotnej. Podsumowujemy ten moduł swobodną dyskusją o uczuciach, które towarzyszyły uczestnikom podczas udzielania dwóch form informacji zwrotnej.

Czas trwania: do 20 minut

8. Feedback

Z perspektywy osób pracujących z młodzieżą niezwykle istotne jest, aby wiedzieć, jak uczestnicy czuli się podczas cyklu warsztatów, na ile udało nam się zbudować atmosferę otwartości oraz umożliwić przyswojenie wiedzy. **Pizza** – to jedno z ulubionych dań młodych ludzi. Zazwyczaj najchętniej jemy środek pizzy. W taki sposób wyjaśniamy również metodykę tego ćwiczenia.

Rysujemy na flipcharcie pizzę i nad każdym z kawałków zapisujemy najważniejsze elementy podlegające ocenie uczestników: atmosfera projektu, kontakt z trenerem, przydatność poznanych treści, zaangażowanie własne podczas projektu, inne. Prosimy uczestników o przyozdobienie pizzy dowolnymi elementami wg następujących reguł: im wyżej oceniam dany element projektu, tym bliżej środka umieszczam swoją ocenę (dowolny element graficzny: kwiatek, serce, papryka, kwiatek).

Ankieta poprojektowa - to znacznie dokładniejsza metoda podsumowania naszej pracy. Tworząc pytania ankietowe warto zadać sobie pytanie: jakie informacje chciałbym poprzez ankietę uzyskać?

Przykład ankiety sprawdzającej postęp procesu szkoleniowego:

Jak ocenisz swoje zrozumienie treści poruszanych podczas projektu „Miękkie lądowanie na rynku pracy”?

1 – nie rozumiem wcale

6 – rozumiem doskonale

1. Potrafię odróżnić i nazwać kompetencje miękkie.

PRZED PROJEKTEM	1	2	3	4	5	6
PO PROJEKCIE	1	2	3	4	5	6

2. Jestem świadoma / świadomy swoich mocnych stron.

PRZED PROJEKTEM	1	2	3	4	5	6
PO PROJEKCIE	1	2	3	4	5	6

3. Potrafię efektywnie pracować w zespole / grupie.

PRZED PROJEKTEM	1	2	3	4	5	6
PO PROJEKCIE	1	2	3	4	5	6

4. Wiem, jakie czynniki utrudniają, a jakie ułatwiają komunikację z drugą osobą.

PRZED PROJEKTEM	1	2	3	4	5	6
PO PROJEKCIE	1	2	3	4	5	6



5. Potrafię jasno przekazać swoje uczucia i oczekiwania w sytuacji konfliktowej z zachowaniem szacunku dla drugiej osoby.

PRZED PROJEKTEM	1	2	3	4	5	6
PO PROJEKCIE	1	2	3	4	5	6

Przykład ankiety sprawdzającej samopoczucie uczestników podczas projektu:

Staramy się być coraz lepsi, dlatego Twoja opinia ma dla nas znaczenie. Chcielibyśmy poprosić Cię o krótką odpowiedź na następujące pytania:

1. Jak się czułaś / czułeś podczas warsztatów „Miękkie lądowanie na rynku pracy”?

- a) bardzo źle
- b) źle
- c) dobrze
- d) bardzo dobrze

2. Atmosfera była:

- a) bardzo zła
- b) zła
- c) dobra
- d) bardzo dobra

3. Kontakt z prowadzącymi był:

- a) bardzo zły
- b) zły
- c) dobry
- d) bardzo dobry

4. Ćwiczenia oceniam jako:

- a) w ogóle nieprzydatne
- b) nieprzydatne
- c) przydatne
- d) bardzo przydatne

5. Która forma pracy podobała ci się najbardziej?

.....
.....

6. W jakich projektach chciałbyś uczestniczyć w przyszłości?

.....
.....

Metoda pracy: praca w grupie, praca indywidualna

Czas trwania: 10 minut



URZĄD MARSZAŁKOWSKI WOJEWÓDZTWA DOLNOŚLĄSKIEGO



**DOLNY
ŚLĄSK**

www.umwd.pl

FUNDACJA NA RZECZ WSPIERANIA
INNOWACJI SPOŁECZNYCH

I D E A L A B

FOUNDATION FOR SOCIAL INNOVATIONS

ul. K. Wielkiego 19a
50-077 Wrocław, PL
T: +48 882 182 343

idea@labdrg.eu

www.idea.labdrg.eu

9. Mój feedback dla Ciebie

Przed opuszczeniem warsztatu prosimy uczestników, aby każdy z nich wybrał dowolne 3 osoby, którym powie jedną z trzech zaproponowanych pozytywnych informacji zwrotnych:

- ✓ Co nowego odkryłem/ odkryłam w Tobie podczas projektu
- ✓ Podziwiam cię za ...
- ✓ Lubię Cię, ponieważ

Czas trwania ćwiczenia: do 15 minut w zależności od ilości uczestników