Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego | Rzeczpospolita Polska | Dofinansowane przez Unię Europejską

Kompetencje społeczne

MANUAL DLA TRENERÓW

Opracowanie:
dr Marek Nocoń, prof. WSTiE
mgr Maria Grzechynka
mgr Bartłomiej Mróz

Uznanie autorstwa - Użycie niekomercyjne - Bez Utworów Zależnych 4.0 Międzynarodowa

WYŻSZA SZKOŁA TURYSTYKI I EKOLOGII

Projekt:
„Oferta uczelni dla transformacji energetycznej w Małopolsce Zachodniej"
Nr projektu:
FERS.01.05-IP.08-0452/23
Okres realizacji projektu:
01.09.2024 – 31.08.2026

Małopolska Organizacja Turystyczna

Spis treści

WSTĘP **4**

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA **7**

1. Podstawowe zasady komunikacji 7
2. Kanały komunikacyjne – komunikacja pośrednia i bezpośrednia 10
3. Bariery w komunikacji 13
4. Aktywne słuchanie jako podstawowe narzędzie w komunikacji interpersonalnej 15
5. Rodzaje pytań, sposoby zadawania pytań 18
6. Komunikat „ja” w wypowiedzi 20
7. Informacja zwrotna 23
8. Zaproszenia do rozmowy („otwieracze”) 26

II. WYSTĄPIENIA PUBLICZNE I AUTOPREZENTACJA **29**

1. Plan wypowiedzi i pierwsze wrażenie 29
2. Dobieranie treści i sposobu mówienia do celu i odbiorców 32
3. Planowanie treści prezentacji, zastosowanie przykładów (historii) 34
4. Wykorzystanie emocji i budowanie dramaturgii wystąpienia 36
5. Mowa ciała a spójność komunikatu 38
6. Kontakt ze słuchaczami 40
7. Korzystanie z różnych technik i mediów prezentacyjnych 42
8. Radzenie sobie z tremą podczas wystąpień 44

III. ZARZĄDZANIE SOBĄ W CZASIE **47**

1. Cel jako podstawa działania 47
2. Priorytetyzacja zadań 49
3. Techniki planowania działań w czasie 51
4. Optymalne wykorzystanie energii w ciągu dnia 52
5. Bariery – co najczęściej przeszkadza w zarządzaniu czasem 54
6. Asertywność i delegowanie zadań w zarządzaniu czasem 56
7. Pochłaniacze i złodzieje czasu 58
8. Koncentracja i redukowanie stresu a efektywność działania 60
9. Balans życiowy i efektywny odpoczynek 62
10. Typ osobowości a wyzwania w zarządzaniu czasem 64

IV. ZARZĄDZANIE STRESEM 67

1. Natura i źródła stresu 67

2. WALKA, PODDANIE SIĘ, RADZENIE SOBIE, ZARZĄDZANIE STRESEM 68
3. METODY I TECHNIKI RADZENIA SOBIE ZE STRESEM 70
4. PRACA Z CIAŁEM – MASAŻ, RELAKSACJA 72
5. PRACA Z UMYSŁEM – WIZUALIZACJA, MEDYTACJA, TRENING AUTOGENNY, BODY SCAN 74
6. PRACA Z PRZEKONANIAMI 75
V. KOMPETENCJE PRZYWÓDCZE 77
1. PRZYWÓDZTWO A ZARZĄDZANIE 77
2. STYLE PRZYWÓDZTWA 78
3. CECHY PRZYWÓDCY 79
4. BUDOWANIE AUTORYTETU LIDERA 81
5. CZYNNIKI OSŁABIAJĄCE AUTORYTET 82
6. INTELIGENCJA EMOCJONALNA W PRZYWÓDZTWIE 83
7. ZARZĄDZANIE ZESPOŁEM 84
8. ROLE ZESPOŁOWE 85
VI. ASERTYWNOŚĆ 87
1. „JA JESTEM OK – TY JESTEŚ OK” 87
2. PRAWA CZŁOWIEKA WG FENSTERHEIMA 88
3. RODZAJE ZACHOWAŃ: ULEGŁE, AGRESYWNE, ASERTYWNE 90
4. ASERTYWNE „NIE” 92

Wstęp

Transformacja energetyczna, będąca odpowiedzią na globalne wyzwania związane z ochroną środowiska i dekarbonizacją, prowadzi do zmian strukturalnych w sektorze przemysłowym, szczególnie w obszarach zależnych od górnictwa. W obliczu zamykania kopalń i zmniejszania zapotrzebowania na tradycyjne źródła energii pojawia się konieczność przekwalifikowania pracowników z tych branż. W związku z trwającą obecnie w Europie, a zatem i w Polsce, transformacją energetyczną, miejsca pracy w górnictwie i sektorach pokrewnych mają być ostatecznie wygaszone do 2049 r. Transformacja energetyczna wiąże się z istotnymi zmianami społecznymi, gospodarczymi i środowiskowymi. Wymaga to zaangażowania wielu interesariuszy, w tym administracji publicznej, pracowników jednostek samorządu terytorialnego oraz organizacji trzeciego sektora, które animują i odpowiadają za rozwój lokalny oraz wspierają grupy zagrożone wykluczeniem społecznym i ubóstwem. Szczególną rolę odgrywa tu kadra szkoleniowa, której zadaniem jest efektywne przeprowadzenie procesu edukacyjnego w celu przygotowania tych grup do skutecznego zarządzania zmianą społeczną i wspierania społeczności lokalnych.

Dlatego należy zwrócić uwagę na kluczową rolę trenera, który w procesie edukacyjnym jest przede wszystkim facylitatorem pomagającym uczestnikom szkolenia zrozumieć i rozwijać kompetencje społeczne, takie jak m.in. komunikacja, budowanie relacji, rozwiązywanie konfliktów czy empatia. Jego zadaniem jest stworzenie przestrzeni do aktywnego uczenia się i wymiany doświadczeń, co pozwala uczestnikom lepiej zrozumieć wyzwania związane z transformacją energetyczną.

Podstawą dobrze przeprowadzonego szkolenia jest zbudowanie wśród słuchaczy świadomości społecznej i wspieranie zmiany mentalnej. Transformacja energetyczna wymaga bowiem zmiany myślenia zarówno w kontekście polityki publicznej, jak i w lokalnych społecznościach. Trener kształtuje u słuchaczy świadomość problemów społecznych, takich jak wyzwania kompetencyjne czy wykluczenie zawodowe i społeczne, oraz uczy ich, jak wspierać społeczności w budowaniu spójności i

solidarności. Szkoleniowiec jest również mediatorem i mentorem, pomagającym uczestnikom radzić sobie z napięciami i konfliktami, które mogą pojawiać się podczas wdrażania zmian w społecznościach lokalnych. Jako mentor wspiera rozwój kompetencji niezbędnych do prowadzenia dialogu społecznego, budowania konsensusu i współpracy międzysektorowej. Pełni on także funkcję promotora narzędzi praktycznych, dostarczając uczestnikom konkretne metody i strategie, które mogą być wykorzystane w ich pracy na rzecz społeczności lokalnych. Dotyczy to m.in. technik angażowania społeczności, sposobów prowadzenia konsultacji społecznych, budowania lokalnych sieci współpracy oraz wspierania osób wykluczonych w procesie przekwalifikowania i adaptacji. Trener to także inspirator zmiany – poprzez własną postawę i przykłady z praktyki inspiruje uczestników do działania na rzecz zmiany społecznej. Pokazuje, jak kompetencje społeczne mogą być wykorzystane do tworzenia bardziej inkluzyjnych i wspierających środowisk lokalnych.

W tym kontekście, realizując program szkoleniowy, trener powinien zwrócić uwagę na szczególny cel rozwijania kompetencji miękkich, jakim jest prowadzenie dialogu z różnorodnymi grupami interesariuszy. Skuteczna komunikacja w sytuacjach konfliktowych, ze naciskiem na aktywne słuchanie i budowanie zaufania pomagają w tworzeniu partnerstw i współpracy międzysektorowej (sieci współpracy pomiędzy administracją publiczną, organizacjami pozarządowymi i lokalnym biznesem) oraz zarządzaniu projektami i inicjatywami lokalnymi. Ważne jest przy tym zrozumienie specyfiki problemów osób wykluczonych społecznie bądź zawodowo, rozwijanie umiejętności motywowania i wzmacniania grup marginalizowanych oraz pracy w środowiskach wielokulturowych i zróżnicowanych.

Warto podkreślić wpływ działań edukatorów na sam proces transformacji: wzmocnienie kompetencji liderów lokalnych, którzy odgrywają kluczową rolę w procesie wdrażania zmian na poziomie społeczności; zwiększenie efektywności działań publicznych i społecznych –uczestnicy programu szkoleniowego stają się bardziej efektywni w pracy z grupami zagrożonymi wykluczeniem; budowanie bardziej spójnych i odpornych społeczności – uczestnicy są przygotowani do integrowania różnych grup społecznych

wokół wspólnego celu, co wzmacnia społeczność lokalną i minimalizuje ryzyko napięć wynikających z transformacji energetycznej.

Oddając niniejszy manual do dyspozycji trenerów, autorzy są przekonani, iż dzięki odpowiednio przeprowadzonym szkoleniom z zakresu kompetencji społecznych interesariusze będą dobrze przygotowani do stawienia czoła wyzwaniom związanym z transformacją gospodarczą i społeczną, tworząc fundament dla zrównoważonego rozwoju lokalnego.

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA

Zasadnicze efekty uczenia się – uczestnik:

- wymienia podstawowe zasady komunikacji;
- rozróżnia kanały komunikacyjne – komunikację pośrednią i bezpośrednią;
- rozpoznaje błędy i bariery w komunikacji;
- charakteryzuje aktywne słuchanie jako podstawowe narzędzie w komunikacji interpersonalnej;
- wymienia rodzaje pytań oraz konstruuje przykładowe pytania;
- omawia sposoby zadawania pytań;
- objaśnia komunikat „ja" oraz konstruuje przykładowe wypowiedzi;
- wymienia cele, zadania i formy informacji zwrotnej;
- objaśnia sens i podaje przykłady tzw. „otwieraczy" – zaproszeń do rozmowy.

1. Podstawowe zasady komunikacji

a. Cel szkolenia

- wprowadzenie uczestników w podstawy procesu komunikacji interpersonalnej,
- omówienie kluczowych elementów komunikacji,
- zrozumienie, jak poszczególne elementy mogą wpływać na efektywność wymiany informacji.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia

1) **Wprowadzenie teoretyczne:**
   - Rozpocznij od wyjaśnienia uczestnikom, czym jest proces komunikacji interpersonalnej oraz jakie ma znaczenie w ich pracy. Pokaż, jak

komunikacja przebiega między nadawcą a odbiorcą, a także w jaki sposób przepływ informacji może być zakłócany lub modyfikowany.

- Omów kluczowe elementy komunikacji: nadawca, przekaz, odbiorca, informacja zwrotna, filtry, zakłócenia.

2) **Omówienie każdego elementu procesu komunikacji na przykładach:**
   - Używaj przykładów bliskich uczestnikom – np. sytuacji z pracy biurowej, kontaktów z interesantami, współpracy z zespołem lub działaniami informacyjnymi skierowanymi do społeczności lokalnej.
   - Daj przykłady błędów komunikacyjnych, które mogą wyniknąć na każdym etapie procesu (np. nadawca używa zbyt specjalistycznego języka, przekaz jest niejasny, odbiorca jest rozproszony przez zakłócenia zewnętrzne).
3) **Zaprojektuj ćwiczenia**, które pozwolą uczestnikom lepiej zrozumieć, jak zakłócenia, filtry oraz jakość przekazu wpływają na skuteczność komunikacji. Przykładowo uczestnicy mogą wcielić się w rolę nadawców i odbiorców w różnych scenariuszach, ucząc się identyfikować i eliminować potencjalne przeszkody.
4) **Refleksja i omówienie wyników ćwiczeń:** Po każdym ćwiczeniu poproś uczestników o podzielenie się swoimi obserwacjami oraz trudnościami, które napotkali w przekazywaniu lub odbieraniu komunikatów. Wspólnie przeanalizujcie, jak konkretne elementy procesu wpłynęły na jakość komunikacji oraz co można było poprawić.

c. Przykładowe ćwiczenie: Zaburzona wiadomość

- **Cel:** Uświadomienie roli zakłóceń i znaczenia jasnego przekazu.
- **Opis:** Podziel uczestników na grupy. W każdej grupie jedna osoba otrzymuje kartkę z krótkim, ale skomplikowanym komunikatem (np. opis wykonania zadania). Osoba ta musi przekazać go ustnie kolejnej osobie, która z kolei przekazuje informację dalej, aż do ostatniej osoby w grupie. Ostatnia osoba zapisuje to, co usłyszała, a następnie porównuje zapis z oryginalnym komunikatem.

- **Omówienie:** Wspólnie przeanalizujcie, jakie błędy pojawiły się w przekazie i co było ich przyczyną (zakłócenia, niejasny przekaz, złożoność informacji). Zwróć uwagę, jak łatwo zakłócenia mogą wpłynąć na treść przekazu.

d. Kluczowe zasady dla trenera

1) **Podkreślanie roli wszystkich elementów procesu komunikacji:**

   - Zaznacz, że efektywna komunikacja zależy od uwzględnienia i zrozumienia każdego elementu procesu, od nadawcy, przez przekaz i odbiorcę, aż po zakłócenia i filtry.
   - **Rada:** Przypominaj uczestnikom, aby świadomie analizowali każdy element w procesie komunikacyjnym, zwłaszcza gdy napotykają trudności w zrozumieniu lub przekazaniu informacji.

2) **Wskazanie na wagę klarowności przekazu i prostoty języka:**

   - Zwróć uwagę na to, że niejasny lub zbyt złożony przekaz może prowadzić do zakłóceń i błędnej interpretacji. Klarowność przekazu i dostosowanie języka do odbiorcy jest kluczowe, by komunikat został dobrze zrozumiany.
   - **Rada:** Zasugeruj uczestnikom, aby w miarę możliwości unikali specjalistycznego języka i używali zrozumiałych przykładów.

3) **Uświadomienie wpływu filtrów na komunikację:**

   - Filtry to wszelkie indywidualne różnice i doświadczenia, które mogą wpływać na interpretację komunikatów. Pokazanie, jak filtry mogą zmieniać odbiór wiadomości, pozwala lepiej dostosować sposób przekazu do odbiorców.
   - **Rada:** Zachęcaj uczestników do refleksji nad własnymi filtrami i sposobami, jak radzić sobie z różnorodnymi filtrami u innych osób (np. stosując proste pytania kontrolne, upewniając się, że przekaz został właściwie odebrany).

4) **Pokazanie znaczenia informacji zwrotnej:**

- Informacja zwrotna do nadawcy to komunikat, jak przekaz został odebrany, co pozwala na korygowanie treści. Uświadamiaj uczestników, że informacja zwrotna to nie tylko odpowiedź, ale także możliwość zapobiegania nieporozumieniom.
- **Rada:** Zachęcaj uczestników do praktykowania aktywnego przekazywania i odbierania informacji zwrotnej jako narzędzia do budowania lepszej komunikacji.

5) **Przypominanie o eliminacji zakłóceń:**

- W komunikacji ważne jest ograniczanie zakłóceń, zarówno tych zewnętrznych (np. hałas), jak i wewnętrznych (np. własne rozproszenie). Pokazuj, jak przygotowanie miejsca i umiejętność zarządzania zakłóceniami zwiększa szansę na efektywną wymianę informacji.
- **Rada:** Ucz uczestników, aby zwracali uwagę na potencjalne zakłócenia i reagowali na nie, zanim przeszkodzą w komunikacji.

2. Kanały komunikacyjne – komunikacja pośrednia i bezpośrednia

a. Cel szkolenia

- zapoznanie uczestników z pojęciami komunikacji bezpośredniej i pośredniej oraz z kanałami komunikacji, jakie są w tych formach dostępne,
- rozróżnienie, kiedy należy stosować komunikację bezpośrednią (np. rozmowa twarzą w twarz, telefon) oraz pośrednią (np. e-mail, komunikatory) w zależności od kontekstu oraz celu komunikacyjnego,
- rozwój umiejętności doboru odpowiednich kanałów komunikacyjnych w celu zwiększenia efektywności i precyzji przekazu.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia

1) **Wprowadzenie teoretyczne:**

   - Wprowadź pojęcia komunikacji bezpośredniej i pośredniej oraz omów ich zalety i ograniczenia.
   - Przedstaw przykłady różnych kanałów komunikacyjnych, które wpisują się w obie formy komunikacji.
   - Wyjaśnij, w jakich sytuacjach warto wybierać komunikację bezpośrednią (gdy potrzebny jest szybki feedback, przy rozmowach trudnych, przy omawianiu skomplikowanych kwestii) oraz kiedy skuteczna jest komunikacja pośrednia (gdy liczy się dokumentacja, formalność, większa ilość odbiorców).

2) **Aktywizacja uczestników:**

   - Zachęć uczestników do podzielenia się przykładami ze swojego życia zawodowego, w których mieli do czynienia z komunikacją bezpośrednią i pośrednią. Zapytaj ich, jaki kanał komunikacyjny zastosowali i czy z perspektywy czasu wybraliby ten sam kanał, czy też inny.
   - Wprowadź krótkie dyskusje na temat różnic w odbiorze informacji w zależności od kanału, który został użyty.

3) **Praktyczne ćwiczenia:** Przeprowadzenie ćwiczeń z praktycznym zastosowaniem wiedzy o kanałach komunikacyjnych pomoże uczestnikom zrozumieć, jak dobrać odpowiednią formę komunikacji i jej kanał.

4) **Podsumowanie i refleksja:** Na koniec przeanalizujcie wspólnie efektywność różnych kanałów komunikacyjnych, omawiając sytuacje z życia uczestników i dobór kanałów do konkretnych sytuacji zawodowych. Warto zachęcić uczestników do stworzenia krótkiej listy zasad, jakimi będą się kierować przy wyborze kanałów komunikacyjnych w przyszłości.

c. Przykładowe ćwiczenie: Dobór kanału komunikacji do sytuacji

- **Cel:** Rozwój umiejętności dopasowania kanału komunikacyjnego do sytuacji oraz celu rozmowy.
- **Opis:** Przedstaw uczestnikom kilka różnych scenariuszy zawodowych (np. powiadomienie pracownika o ważnej zmianie w procedurach, złożenie gratulacji za osiągnięcia w pracy, przekazanie trudnych informacji interesantom, organizacja spotkania zespołowego). Każdy uczestnik wybiera jeden z kanałów komunikacyjnych (np. spotkanie osobiste, e-mail, telefon, wiadomość tekstowa) i uzasadnia swój wybór.
- **Omówienie:** Zadaj pytania, dlaczego wybrali taki kanał i jakie korzyści lub zagrożenia mogą wynikać z zastosowania tego właśnie sposobu komunikacji w danej sytuacji. Zachęć do refleksji nad różnicami w odbiorze komunikacji przez rozmówców w zależności od formy przekazu.

d. Dodatkowe wskazówki dla trenera

- **Bądź elastyczny:** Dobór kanału komunikacji może zależeć od wielu czynników, dlatego ważne jest, by pokazać uczestnikom, że nie ma jednego idealnego rozwiązania dla każdej sytuacji.
- **Buduj atmosferę otwartości:** Zachęć uczestników do dzielenia się trudnościami, jakie napotkali podczas używania różnych kanałów komunikacji – zrozumienie, gdzie leżą ich wyzwania, pozwoli Ci lepiej dostosować dalsze wskazówki.
- **Wykorzystuj zróżnicowane kanały podczas szkolenia:** Przekazuj informacje i zadania różnymi metodami, np. zarówno poprzez wyświetlanie na ekranie, jak i mówienie oraz wręczanie drukowanych materiałów, aby na bieżąco pokazywać, jak różne kanały mogą się wzajemnie uzupełniać.

3. Bariery w komunikacji

a. Cel szkolenia

- zapoznanie uczestników z różnymi rodzajami barier komunikacyjnych oraz metodami ich identyfikacji i pokonywania,
- rozpoznawanie przeszkód, które utrudniają skuteczną komunikację,
- poznanie narzędzi i technik, które pomogą minimalizować wpływ barier na skuteczność komunikacji.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia

1) **Wprowadzenie teoretyczne:**
    - Przedstaw uczestnikom, czym są bariery w komunikacji oraz jakie są ich główne rodzaje: bariery językowe, emocjonalne, fizyczne, kulturowe oraz wynikające z różnic osobowościowych.
    - Opowiedz o najczęstszych przyczynach tych barier i ich konsekwencjach, np. nieporozumieniach, konflikcie, błędnym odbiorze intencji rozmówcy.
    - Omów znaczenie świadomości barier w kontekście ich redukcji – pokaż, jak rozpoznawanie przeszkód w komunikacji wpływa na skuteczność pracy i satysfakcję obu stron.
2) **Aktywizacja uczestników:**
    - Zachęć uczestników do podzielenia się przykładami barier komunikacyjnych, z którymi spotkali się w pracy. Zapytaj, jak zareagowali i jakie rozwiązania przyjęli w tych sytuacjach.
    - Stosuj krótkie pytania, aby zaangażować wszystkich uczestników i skłonić ich do refleksji na temat sytuacji, w których komunikacja zawiodła.

3) **Praktyczne ćwiczenia:** Praktyczne zadania mają pomóc uczestnikom zrozumieć, jakie czynniki mogą stanowić barierę w komunikacji oraz wyposażyć ich w umiejętności ich przezwyciężania.

4) **Refleksja i omówienie:** Po każdym ćwiczeniu warto omówić z uczestnikami, co odkryli o swoich zachowaniach, reakcjach oraz sposobach reagowania na bariery komunikacyjne. Podsumowanie powinno skłonić do refleksji nad zmianą swoich postaw i zachowań w przyszłości.

c. Przykładowe ćwiczenie: Rozbijanie barier w komunikacji

- **Cel: i**dentyfikowanie różnych barier w komunikacji oraz umiejętność radzenia sobie z tymi barierami i ich skutecznego przełamywania.
- **Opis:** podziel uczestników na kilkuosobowe zespoły (3-4 osoby).Każdej grupie daj do przeanalizowania inny scenariusz komunikacyjny, w którym występują określone bariery komunikacyjne. Przykładowe scenariusze:
    - *bariera fizyczna:* Przekaz informacji podczas hałasu lub rozmowa na dużą odległość.
    - *bariera językowa:* Osoba posługująca się terminologią specjalistyczną w rozmowie z osobą, która nie zna tego języka.
    - *bariera psychologiczna:* Osoba rozmawiająca z kimś, kogo nie darzy zaufaniem lub z kim ma konflikt.
    - *bariera emocjonalna:* Przekazanie negatywnej informacji osobie, która jest zdenerwowana.

Poproś, aby w każdym zespole uczestnicy zidentyfikowali konkretne bariery występujące w ich scenariuszu oraz wspólnie wymyślili rozwiązania, które mogą pomóc przełamać te bariery. Zachęć ich do kreatywności i uwzględnienia różnych strategii, takich jak:

- użycie bardziej zrozumiałego języka lub wyjaśnienia terminów,
- aktywne słuchanie i zapewnienie rozmówcy komfortu emocjonalnego,

- zastosowanie pytań otwartych lub parafrazy, by upewnić się, że przekaz został właściwie zrozumiany.
- przeniesienie rozmowy w cichsze miejsce lub przerwa w celu rozładowania emocji.

Każda grupa odgrywa swój scenariusz przed resztą zespołu, stosując strategie, które wymyślili, aby przełamać bariery komunikacyjne. Inni uczestnicy obserwują i zwracają uwagę, które strategie okazały się skuteczne.

- **Omówienie:** Zapytaj grupy, które strategie działały najlepiej i dlaczego. Przeanalizujcie, jak w rzeczywistości można zastosować te metody w swojej pracy.

d. Dodatkowe wskazówki dla trenera

- **Stwarzaj bezpieczne środowisko:** Zachęć uczestników do otwartego dzielenia się swoimi doświadczeniami, ale zadbaj o to, aby nikt nie czuł się oceniany.
- **Wykorzystaj różnorodność grupy:** W grupach zróżnicowanych pod względem wieku, funkcji czy doświadczenia zawodowego uczestnicy mogą wymieniać się swoimi perspektywami na temat różnych barier.
- **Używaj konkretnych przykładów:** Odwołuj się do sytuacji typowych dla grupy docelowej szkolenia, np. rozmowy z interesantami, współpraca z innymi jednostkami czy działania w zespołach projektowych.

4. Aktywne słuchanie jako podstawowe narzędzie w komunikacji interpersonalnej

a. Cel szkolenia

- wyposażenie uczestników w umiejętność aktywnego słuchania,
- zrozumienie roli aktywnego słuchania w komunikacji interpersonalnej,
- stosowanie technik aktywnego słuchania, takich jak parafrazowanie, zadawanie pytań, odzwierciedlanie emocji rozmówcy i potwierdzanie zrozumienia,

- poprawa jakości komunikacji w codziennych sytuacjach zawodowych, takich jak współpraca zespołowa, obsługa klientów czy rozwiązywanie konfliktów.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia

1. **Wprowadzenie teoretyczne:**
    - Przedstaw, czym jest aktywne słuchanie oraz jakie elementy je wyróżniają: koncentracja na rozmówcy, okazywanie zainteresowania, empatyczne rozumienie i autentyczne zaangażowanie.
    - Wyjaśnij korzyści wynikające z aktywnego słuchania, takie jak zwiększenie wzajemnego zrozumienia, zbudowanie zaufania, zmniejszenie ryzyka nieporozumień oraz poprawa relacji międzyludzkich.
    - Omów różnicę między słuchaniem biernym (kiedy odbieramy komunikat, ale nie dajemy aktywnej informacji zwrotnej) a słuchaniem aktywnym, które angażuje obie strony i pozwala pogłębić dialog.
2. **Aktywizacja uczestników:**
    - Zapytaj uczestników, jak często czują, że są rzeczywiście słuchani w sytuacjach zawodowych. Możesz użyć krótkiej ankiety lub zadać pytanie wprost, co pozwoli na szybkie wejście w temat i uświadomić uczestnikom skalę problemu.
    - Zachęć do podzielenia się przykładami sytuacji, w których brak aktywnego słuchania doprowadził do nieporozumień. Takie sytuacje będą doskonałą podstawą do dalszej nauki.
3. **Praktyczne ćwiczenia:** Poniższe zadania mają na celu przećwiczenie technik aktywnego słuchania, takich jak parafrazowanie, potwierdzanie zrozumienia i okazywanie empatii. Warto stosować różnorodne ćwiczenia, by uczestnicy mogli lepiej zrozumieć znaczenie i efekty aktywnego słuchania w praktyce.

4. **Podsumowanie i omówienie:** Każde ćwiczenie powinno kończyć się omówieniem doświadczeń uczestników, ich refleksjami oraz przemyśleniami na temat wpływu aktywnego słuchania na jakość rozmowy. Uczestnicy powinni również zastanowić się, jak mogą przenieść techniki aktywnego słuchania do swojej codziennej pracy.

d. Przykładowe ćwiczenie: "Lustro słów"

- **Cel:** Nauka parafrazowania i potwierdzania zrozumienia komunikatu.
- **Opis:** Uczestnicy pracują w parach. Jedna osoba opowiada o sytuacji, która była dla niej trudna lub frustrująca w pracy. Zadaniem drugiej osoby jest parafrazowanie każdego fragmentu wypowiedzi oraz potwierdzanie zrozumienia, np. „Jeśli dobrze rozumiem, czujesz, że...", „Czyli zależy Ci na tym, aby...".
- **Omówienie:** Po zakończeniu ćwiczenia zapytaj uczestników, jakie odczucia miała osoba mówiąca – czy czuła się wysłuchana i zrozumiana? Poproś osoby, które parafrazowały, aby podzieliły się tym, jak takie słuchanie wpłynęło na ich koncentrację i poziom zaangażowania w rozmowę.

e. Dodatkowe wskazówki dla trenera

- **Stwórz atmosferę zaufania:** Ważne, aby uczestnicy czuli się swobodnie podczas ćwiczeń związanych z emocjami i opowiadaniem o osobistych doświadczeniach.
- **Bądź wzorem aktywnego słuchania:** Pokaż uczestnikom, jak wygląda aktywne słuchanie w praktyce, parafrazując ich odpowiedzi i dając im znać, że są słuchani i rozumiani.
- **Zachęć do stosowania technik w praktyce zawodowej:** Zaproś uczestników do wypróbowania poznanych technik w rozmowach z klientami, petentami, współpracownikami lub partnerami. Sugeruj im, by na co dzień skupiali się na jednym aspekcie aktywnego słuchania, by sukcesywnie wzmacniać tę umiejętność.

5. Rodzaje pytań, sposoby zadawania pytań

a. Cel szkolenia

- zapoznanie uczestników z różnymi rodzajami pytań, ich funkcją w komunikacji oraz sposobami ich zadawania w celu skutecznego uzyskania informacji,
- nauka budowania relacji i lepszego rozumienia rozmówców,
- przekazanie umiejętności dobierania rodzaju pytania do sytuacji,
- przekazanie umiejętności formułowania pytań otwartych, zamkniętych, pogłębiających, sprawdzających i sugerujących.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia

1) **Wprowadzenie teoretyczne:**

- Przedstaw, czym są pytania jako narzędzie komunikacyjne oraz jakie są główne rodzaje pytań: otwarte, zamknięte, pogłębiające, sprawdzające i sugerujące.
- Omów funkcje różnych typów pytań w komunikacji – jak pytania mogą wpływać na przebieg rozmowy, jakie reakcje mogą wywoływać oraz kiedy stosować dany rodzaj pytania, aby osiągnąć zamierzony cel komunikacyjny.
- Zwróć uwagę na błędy w zadawaniu pytań (np. wielokrotne pytania, pytania zamknięte zamiast otwartych w dialogu eksploracyjnym) i wyjaśnij, jak mogą one utrudnić komunikację.
- Warto podkreślić, że sposób zadania pytania może znacząco wpłynąć na przebieg i rezultat rozmowy. Wskaż, co jest ważne przy zadawaniu pytań:
  - dostosowanie języka pytania do rozmówcy
  - unikanie pytań wieloczłonowych
  - dawanie czasu na odpowiedź.

- unikanie pytań zamkniętych w rozmowach eksploracyjnych
- obserwowanie reakcji na pytania
- zadawanie pytań w odpowiednim momencie
- neutralność w zadawaniu pytań.
- odpowiednie dopasowanie tonu i stylu pytania

2) **Aktywizacja uczestników:**
   - Zapytaj uczestników, jakie rodzaje pytań najczęściej stosują w rozmowach zawodowych. Poproś o przykłady i zachęć do refleksji nad ich skutecznością.
   - Użyj krótkich przykładów sytuacji zawodowych, w których pytania odgrywają kluczową rolę, np. w rozmowie z interesantem, podczas współpracy w zespole czy w trakcie przeprowadzania wywiadu lub ankiety.
3) **Praktyczne ćwiczenia:** Mają na celu naukę formułowania różnych rodzajów pytań i świadomego ich stosowania w zależności od kontekstu oraz celu rozmowy.
4) **Refleksja i omówienie:** Po każdym ćwiczeniu omów z uczestnikami ich doświadczenia i wyciągnijcie wspólne wnioski. Zachęć do dzielenia się wrażeniami na temat tego, jak różne rodzaje pytań wpływały na przebieg komunikacji i interakcję z rozmówcą.

c. Przykładowe ćwiczenie: Pytania otwarte i zamknięte

- **Cel:** Zrozumienie różnicy między pytaniami otwartymi i zamkniętymi oraz ich wpływu na rozmowę.
- **Opis:** Podziel uczestników na pary. W każdej parze jedna osoba ma opisać swoje ostatnie wyzwanie w pracy, a druga osoba zadaje jej serię pytań. Na początek tylko pytania zamknięte (tak/nie), a następnie tylko pytania otwarte (np. "Jakie trudności napotkałeś?", "Co pomogło Ci rozwiązać problem?"). Uczestnicy porównują, jak różni się rozmowa w zależności od rodzaju zadawanych pytań.

- **Omówienie:** Po ćwiczeniu poproś uczestników, aby podzielili się wrażeniami. Zapytaj, które pytania były bardziej skuteczne w uzyskaniu szczegółowych informacji i w nawiązaniu dialogu. Podsumuj różnice między pytaniami otwartymi a zamkniętymi oraz omów sytuacje, w których każdy typ pytań jest najskuteczniejszy.

d. Dodatkowe wskazówki dla trenera

- **Bądź elastyczny i dostosuj ćwiczenia do grupy:** Dostosuj przykłady do specyfiki pracy słuchaczy, aby były dla nich bardziej praktyczne.
- **Podkreśl znaczenie kontekstu pytania:** Warto zadawać pytania otwarte w sytuacjach, gdy chcemy poznać opinie i perspektywy rozmówcy, a pytania sprawdzające, gdy chcemy mieć pewność, że dobrze zrozumieliśmy przekaz.
- **Daj uczestnikom możliwość eksperymentowania:** Zachęć do testowania różnych rodzajów pytań i formułowania własnych. Dzięki temu uczestnicy nabiorą większej pewności w stosowaniu pytań dostosowanych do sytuacji i rozmówcy.

6. Komunikat „ja” w wypowiedzi

a. Cel szkolenia

- zapoznanie uczestników z techniką komunikatu „ja”,
- pogłębienie świadomości na temat roli komunikatu „ja” w procesie skupienia się na własnych odczuciach i potrzebach, bez oceniania lub obwiniania rozmówcy,
- nauka wyrażania myśli i emocji w sposób, który minimalizuje konflikt, sprzyja efektywnej komunikacji i poprawia relacje międzyludzkie,
- nauka wyrażania swoich uczuć, intencji oraz oczekiwań w celu zwiększenia szans na uzyskanie pozytywnej odpowiedzi i stworzenia przestrzeni do otwartej wymiany zdań.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia

1) **Wprowadzenie teoretyczne:**

- Przedstaw, czym jest komunikat „ja” oraz jakie są jego elementy, czyli opis sytuacji, wyrażenie własnych uczuć, uzasadnienie reakcji oraz określenie oczekiwań.
- Omów elementy konstrukcji komunikatu „ja”:

- **Opis sytuacji:** Rzeczowe opisanie tego, co się wydarzyło, bez oceniania rozmówcy. Przykład**:** „Kiedy nie otrzymuję raportu na czas…”
- **Wyrażenie uczuć:** Jasne określenie emocji, które wywołuje sytuacja. Unikaj słów sugerujących ocenę, np. „czuję się ignorowany”, które mogą być odbierane defensywnie. Przykład: „Czuję się zaniepokojony…”
- **Uzasadnienie:** Wyjaśnienie, dlaczego sytuacja wywołuje konkretne uczucia, oraz pokazanie, dlaczego jest to dla nadawcy istotne. Przykład: „…ponieważ zależy mi na terminowym dostarczaniu wyników pracy.”
- **Oczekiwanie:** Wyrażenie własnych potrzeb lub oczekiwań, np. co mogłoby poprawić sytuację lub co nadawca chciałby, aby druga osoba zrobiła. Przykład: „Chciałbym, abyśmy mogli ustalić jasne terminy na przyszłość.”

- Wskaż, jak komunikat „ja” różni się od komunikatu „ty”, który często bywa odbierany jako oskarżenie, co może prowadzić do konfliktu i defensywnej postawy rozmówcy.
- Wyjaśnij, dlaczego komunikat „ja” jest pomocny w budowaniu pozytywnych relacji i jak pozwala unikać eskalacji napięcia.

2) **Przykłady komunikatów „ja” i „ty”:**

- Zaprezentuj przykłady, które pokazują różnice między tymi dwoma typami komunikatów. Przykład komunikatu „ty”: „Znowu się spóźniasz, jesteś nieodpowiedzialny!”. Przykład komunikatu „ja”: „Czuję się zaniepokojony, gdy muszę długo czekać, bo zależy mi na punktualności.”

- Omów z uczestnikami, jak różne mogą być reakcje rozmówcy na komunikaty „ja” i „ty” i dlaczego komunikat „ja” jest bardziej konstruktywny.

3) **Ćwiczenia praktyczne:** Uczestnicy powinni przetestować różne sytuacje, w których stosowanie komunikatu „ja” pomaga skuteczniej wyrazić swoje potrzeby i ogranicza negatywne emocje w rozmowie.

4) **Refleksja i omówienie:** Po każdym ćwiczeniu zachęć uczestników do podzielenia się swoimi odczuciami i refleksjami. Wspólnie z uczestnikami przeanalizujcie przykłady komunikatów, aby upewnić się, że każdy rozumie strukturę i intencję komunikatu „ja”.

c. Przykładowe ćwiczenie: Przekształć komunikat ‘ty’ w komunikat ‘ja’”

- **Cel:** Nauka przekształcania komunikatów oceniających (komunikatów „ty”) na komunikaty skoncentrowane na sobie.
- **Opis:** Podziel uczestników na małe grupy i daj każdej grupie zestaw zdań w formie komunikatów „ty”, np.: „Nigdy nie można na Tobie polegać.”, „Dlaczego zawsze robisz wszystko po swojemu?”, „Znowu nie dotrzymałeś terminu.”. Zadaniem grupy jest przekształcenie tych zdań na komunikaty „ja”, np.: „Czuję się zawiedziony, gdy muszę wykonywać pracę za innych, bo zależy mi na wspólnych efektach”.
- **Omówienie:** Po ćwiczeniu poproś grupy o zaprezentowanie swoich przykładów. Omówcie, które komunikaty „ja” są bardziej empatyczne i skuteczne oraz jak mogą wpływać na odbiorcę. Przypomnij o konieczności unikania oceniającego języka i skupienia się na opisie własnych uczuć i potrzeb.

d. Podsumowanie szkolenia

Przypomnij uczestnikom zasady skutecznego stosowania komunikatu „ja”, np. pokazując plansze z następującymi hasłami:

- Bądź konkretny i rzeczowy.

- Unikaj oskarżeń i ocen.
- Skup się na sobie, nie na rozmówcy.
- Używaj spokojnego tonu.

7. Informacja zwrotna

a. Cel szkolenia

- wyposażenie uczestników w umiejętność udzielania i przyjmowania informacji zwrotnej w sposób konstruktywny, z poszanowaniem relacji i z uwzględnieniem potrzeb obu stron,
- nauka dostarczania informacji zwrotnych wspierających rozwój, motywujących do dalszej pracy i pozwalających na identyfikację obszarów do poprawy,
- zwiększenie efektywności pracy zespołowej oraz poprawa komunikacji wewnętrznej.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia

1) **Wprowadzenie teoretyczne:**
    - Przedstaw definicję informacji zwrotnej i omów, dlaczego jest istotna w pracy oraz rozwoju osobistym i zawodowym. Wskaż różnicę między konstruktywną informacją zwrotną a krytyką.
    - Omów podstawowe zasady udzielania informacji zwrotnej, takie jak parafrazowanie, doprecyzowanie, podsumowanie, odzwierciedlenie, dowartościowanie rozmówcy, zasada FUKO oraz model SBI.
    - Zwróć uwagę na korzyści płynące z konstruktywnej informacji zwrotnej, takie jak poprawa wyników pracy, wzmocnienie relacji, budowanie zaufania oraz zwiększenie zaangażowania.
2) **Przykłady informacji zwrotnej:**

- Zaprezentuj uczestnikom przykłady konstruktywnej informacji zwrotnej i porównaj je z przykładowymi wypowiedziami krytycznymi. Omów, jakie są różnice w odbiorze takich komunikatów przez odbiorców oraz jak konstruktywna informacja zwrotna wpływa na atmosferę i motywację.

3) **Ćwiczenia praktyczne:**

- Uczestnicy powinni przećwiczyć różne sytuacje zawodowe, w których stosowanie informacji zwrotnej pomaga osiągnąć pozytywne efekty, unikać nieporozumień i wspierać dobrą współpracę.

4) **Refleksja i omówienie:**

- Po każdym ćwiczeniu zachęć uczestników do podzielenia się swoimi doświadczeniami i refleksjami. Wspólnie z uczestnikami przeanalizujcie różne przykłady informacji zwrotnej, aby upewnić się, że każdy rozumie jej strukturę i znaczenie.

c. Przykładowe ćwiczenie: Transformacja krytyki w informację zwrotną

- **Cel:** Nauka przekształcania wypowiedzi krytycznych w konstruktywne informacje zwrotne.
- **Opis:** Podziel uczestników na małe grupy. Każda grupa otrzymuje zestaw wypowiedzi krytycznych, np.: „Twoje raporty są zawsze spóźnione”, „Nigdy nie słuchasz, co mówię”, „Znowu zrobiłeś to źle”. Zadaniem uczestników jest przekształcenie tych zdań w informacje zwrotne, które są bardziej konstruktywne i oparte na faktach.
- **Omówienie:** Po ćwiczeniu poproś każdą grupę o zaprezentowanie swoich przykładów i wspólnie omówcie, jak skutecznie przekazać krytykę, aby nie była odbierana jako atak personalny. Przypomnij o znaczeniu mówienia o konkretach i unikania uogólnień.

d. Podsumowanie.

W ramach podsumowania możesz przeprowadzić ćwiczenie, które utrwali zasady konstruktywnej informacji zwrotnej:

- **Cel:** Utrwalenie zasad udzielania i przyjmowania konstruktywnej informacji zwrotnej
- **Opis:** Podziel uczestników na 6 grup. Każdej grupie przekaż kartkę z jedną kluczową zasadą konstruktywnego feedbacku wraz z jej opisem, z prośbą o przygotowanie po 5 oryginalnych przykładów zastosowania wskazanej zasady:
    - **Fakty zamiast oceny** – udzielaj informacji zwrotnej, opisując konkretne zachowanie, a nie osobę.
    - **Określenie emocji lub wpływu** – wyraź, jak dane zachowanie wpływa na Ciebie, zespół lub na efekt pracy.
    - **Oczekiwania i konstruktywne wskazówki** – jasno określ, jakie masz oczekiwania wobec danej osoby lub zaproponuj konstruktywne rozwiązanie.
    - **Dopasowanie czasu i miejsca** – udzielaj informacji zwrotnej w odpowiednim momencie i miejscu, najlepiej w prywatnej przestrzeni.
    - **Unikaj uogólnień i języka „zawsze” / „nigdy”** – skoncentruj się na konkretnej sytuacji, aby uniknąć poczucia niesprawiedliwej oceny.
- **Omówienie:** Po zaprezentowaniu swoich komunikatów przez wszystkie grupy wspólnie przeanalizujcie, czy są one dostosowane do wskazanej zasady oraz jak można je ewentualnie dopracować, aby były bardziej skuteczne.

e. Dodatkowa informacja dla trenera

- **Uwrażliwiaj na odpowiedni moment i formę przekazu** Wyjaśnij, że informacja zwrotna powinna być przekazywana w odpowiednich warunkach, przy pełnej koncentracji na rozmówcy.

- **Ćwicz przekazywanie informacji zwrotnej w trudnych sytuacjach** Organizuj symulacje, w których uczestnicy ćwiczą przekazywanie informacji zwrotnej w wymagających sytuacjach (np. niskie zaangażowanie współpracownika, mobbing ze strony przełożonego).

8. Zaproszenia do rozmowy („otwieracze")

a. Cel szkolenia

- przekazanie wiedzy na temat skutecznych sposobów inicjowania rozmów (stosowania tzw. „otwieraczy"),
- wskazanie, jakie techniki pomagają rozpocząć interakcję, wprowadzić otwartą atmosferę i zachęcić rozmówcę do kontynuowania dialogu,
- ćwiczenie prostych, przemyślanych sformułowań zwiększających otwartość rozmówcy, pozwalających na zdobycie jego zaufania i stworzenie przestrzeni do wymiany informacji.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia

1) **Wprowadzenie teoretyczne:**
   - Przedstaw, czym są „otwieracze" i wyjaśnij ich funkcję w komunikacji. Zwróć uwagę, że otwieracze mają na celu zainicjowanie rozmowy w sposób zachęcający, tworząc atmosferę bezpieczeństwa i otwartości.
   - Omów, kiedy i dlaczego stosowanie otwieraczy jest szczególnie istotne, np. w sytuacjach, gdy rozmowa jest delikatna, ma charakter formalny lub rozmówca może czuć się zablokowany czy niepewny.
   - Wskaż różnicę między otwieraczami zamkniętymi (sugerującymi krótką odpowiedź) a otwartymi, które zachęcają rozmówcę do podzielenia się przemyśleniami i odczuciami.
2) **Przykłady otwieraczy:**

- Przedstaw uczestnikom przykłady otwieraczy dostosowanych do różnych sytuacji, takich jak: „Ciekawi mnie, jak się czujesz z...", „Jestem ciekawy Twojej opinii na temat...", „Co sądzisz o...?", „Chciałbym usłyszeć, jak Ty to widzisz."
- Omów, jak otwieracze mogą różnić się zależnie od kontekstu rozmowy oraz potrzeb czy emocji rozmówcy.

3) **Ćwiczenia praktyczne:**

    - Uczestnicy powinni przećwiczyć różne otwieracze, by nauczyć się je dostosowywać do sytuacji i rozwijać umiejętność ich płynnego stosowania w rozmowie.

4) **Refleksja i omówienie:**

    - Po każdym ćwiczeniu zachęć uczestników do podzielenia się swoimi doświadczeniami i refleksjami na temat skuteczności różnych otwieraczy.
    - Wspólnie przeanalizujcie różne sytuacje, by upewnić się, że każdy rozumie, jak zastosować otwieracze, aby zyskać pełniejszy obraz sytuacji i otworzyć rozmówcę na dialog.

c. Przykładowe ćwiczenie: Dostosuj otwieracz do sytuacji

- **Cel:** Nauka dostosowywania otwieraczy do kontekstu rozmowy.
- **Opis:** Podziel uczestników na małe grupy i zaprezentuj im różne sytuacje zawodowe, np. „Nowa osoba w zespole", „Podsumowanie zadań projektowych z udziałem partnera projektu", „Rozmowa po konflikcie między współpracownikami". Zadaniem grupy jest opracowanie jednego lub kilku otwieraczy, które pasują do danego kontekstu i mogą być pomocne w rozpoczęciu rozmowy.
- **Omówienie:** Po zaprezentowaniu przez wszystkie grupy swoich propozycji wspólnie omówcie, które otwieracze są najbardziej efektywne w danej sytuacji.

Przypomnij o konieczności unikania pytań zamkniętych i pytań sugerujących określoną odpowiedź.

d. Dodatkowe wskazówki dla trenera

- **Podkreśl znaczenie kontekstu i naturalności**: Ucz uczestników, aby dostosowywali „otwieracze" do sytuacji i atmosfery, by nie brzmiały sztucznie. Zachęć do prób różnych otwarć, od pytań refleksyjnych po proste zagajenia związane z bieżącą sytuacją.
- **Analizuj przykłady pozytywnych i negatywnych otwieraczy**: Przygotuj zestaw przykładów otwieraczy, które są bardziej lub mniej skuteczne w różnych sytuacjach. Dyskutujcie, co decyduje o sukcesie poszczególnych zwrotów, aby uczestnicy mogli świadomie stosować te, które lepiej działają w ich kontekście zawodowym.

II. WYSTĄPIENIA PUBLICZNE I AUTOPREZENTACJA

Zasadnicze efekty uczenia się – uczestnik:

- wymienia kluczowe elementy dobrego pierwszego wrażenia;
- konstruuje plan wypowiedzi;
- dobiera treści i sposób mówienia do celu i rodzaju odbiorców;
- konstruuje plan treści prezentacji;
- posługuje się przykładami (historiami) w tworzeniu treści prezentacji;
- omawia cele i zasady wykorzystania emocji w wystąpieniach publicznych;
- wymienia cele i zasady budowanie dramaturgii wystąpienia;
- rozpoznaje związek pomiędzy mową ciała a spójnością komunikatu;
- wymienia sposoby na utrzymanie uwagi i zainteresowania słuchaczy, w tym nawiązywania kontaktu ze słuchaczami;
- posługuje się różnymi technikami i mediami prezentacyjnymi;
- wymienia sposoby radzenie sobie z tremą podczas wystąpień.

1. Plan wypowiedzi i pierwsze wrażenie

a. Cel szkolenia

- przekazanie wiedzy i umiejętności w zakresie planowania wypowiedzi,
- przekazanie umiejętności tworzenia pozytywnego pierwszego wrażenia w trakcie wystąpień publicznych i prezentacji,
- rozwój umiejętności jasnego formułowania myśli oraz strukturyzowania treści wystąpienia,
- przekazanie wiedzy i umiejętności w zakresie świadomego budowania wizerunku od pierwszych chwil wystąpienia.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia

1) **Wprowadzenie teoretyczne:**

- Wyjaśnij, dlaczego pierwsze wrażenie jest kluczowe w odbiorze mówcy i w jaki sposób wpływa na całe wystąpienie. Omów, jak elementy niewerbalne (mowa ciała, kontakt wzrokowy, ton głosu) oraz werbalne (słowa otwierające, struktura) pomagają budować pierwsze wrażenie.
- Przedstaw zasady budowania pozytywnego pierwszego wrażenia: pewna, otwarta postawa, kontakt wzrokowy z odbiorcami, naturalna i pozytywna mimika, głos – tonacja i tempo, jasny przekaz – od początku wiadomo, o czym jest mowa,
- Przedstaw uczestnikom zasady budowania planu wypowiedzi, w tym strukturę klasycznego wystąpienia: wstęp, rozwinięcie, zakończenie. Wytłumacz, że dobrze zaplanowana struktura wspiera logiczne przekazywanie informacji i pomaga utrzymać uwagę odbiorców. Omów kluczowe elementy tworzenia planu wypowiedzi: wstęp – zainteresowanie i wprowadzenie do tematu, rozwinięcie – struktura i główne punkty, zakończenie – podsumowanie i mocne zakończenie,
- Zaprezentuj przykładowe techniki angażowania odbiorcy na początku wypowiedzi, takie jak anegdoty, pytania retoryczne, przywoływanie ciekawych faktów lub odniesienia do potrzeb słuchaczy.

2) **Prezentacja:**

- Zaprezentuj krótki modelowy wstęp, w którym zadbasz o mocne pierwsze wrażenie i logiczny wstęp do dalszej części wypowiedzi. Zwróć uwagę uczestników na techniki, które stosujesz, takie jak: kontakt wzrokowy, modulacja głosu, uśmiech i otwarta mowa ciała.
- Przeprowadź krótką analizę prezentacji, aby pokazać, jak różne elementy wpływają na odbiór wypowiedzi.

3) **Ćwiczenia praktyczne:**

- Ćwiczenia powinny pomóc uczestnikom wypróbować różne techniki przygotowywania planu wypowiedzi i kształtowania pierwszego wrażenia. Ważne jest, aby uczestnicy dostali informację zwrotną na temat swojego wstępu i stylu autoprezentacji.

4) **Refleksja i omówienie:**

- Po każdym ćwiczeniu zachęć uczestników do podzielenia się swoimi wrażeniami i refleksjami. Wspólnie przeanalizujcie, jakie elementy działały dobrze, a co można poprawić, aby ich pierwsze wrażenie było jeszcze bardziej pozytywne i angażujące dla odbiorców.

c. Przykładowe ćwiczenie: Mapa wypowiedzi – struktura trzyczęściowa

- **Cel:** Nauka planowania struktury wypowiedzi w sposób logiczny i angażujący.
- **Opis:** Podziel uczestników na grupy i poproś, aby przygotowali plan krótkiej wypowiedzi (2–3 minuty) na dowolny, wybrany temat, używając struktury: wstęp, rozwinięcie, zakończenie. Każda grupa opracowuje zarys, który obejmuje główny cel wypowiedzi, kluczowe punkty oraz mocne zakończenie.
- **Omówienie:** Poproś grupy o zaprezentowanie swoich planów. Wspólnie omówcie, jak dobrze są one dostosowane do tematu i odbiorców. Skup się na płynności i logice wypowiedzi oraz na sile wstępu i zakończenia.

d. Dodatkowe wskazówki dla trenera

- **Podkreśl wagę przygotowania fizycznego i mentalnego przed wystąpieniem** Zachęć uczestników do ćwiczeń oddechowych, rozluźniających czy nawet krótkiej wizualizacji wystąpienia tuż przed wystąpieniem.
- **Wzmacniaj autentyczność i wiarygodność**: Zachęć uczestników, aby w pierwszych słowach nawiązywali do tego, co jest im bliskie lub istotne w kontekście wystąpienia, co podkreśli ich zaangażowanie.

- **Używaj przykładowych scenek i nagrań**: Pokaż różne style wystąpień – od bardziej swobodnych po formalne – omów z uczestnikami, co przyciąga ich uwagę i jak można wzmocnić pozytywne pierwsze wrażenie.

2. Dobieranie treści i sposobu mówienia do celu i odbiorców

a. Cel szkolenia

- pomoc w rozwinięciu umiejętności analizy potrzeb i oczekiwań odbiorców,
- umiejętność dostosowania treści i formy komunikacji do konkretnych celów i słuchaczy.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia

1) **Wprowadzenie teoretyczne:**
    - Omów znaczenie dostosowania wypowiedzi do odbiorców i kontekstu. Wytłumacz, dlaczego kluczowe jest rozpoznanie oczekiwań oraz stopnia wiedzy słuchaczy, aby komunikat był zrozumiały i angażujący.
    - Przedstaw główne typy odbiorców (np. eksperci, przedstawiciele społeczności lokalnych, klienci, petenci, przedstawiciele mediów, współpracownicy) i omów, jak dostosować styl oraz formę komunikacji do ich potrzeb i oczekiwań.
    - Wyjaśnij różnice między celami komunikacji (np. informowanie, przekonywanie, edukowanie) i przedstaw strategie doboru treści oraz tonacji wypowiedzi w zależności od założonego celu.
2) **Prezentacja:**
    - Zaprezentuj krótkie przykłady wypowiedzi skierowane do różnych grup odbiorców na ten sam temat (np. zmiany w przepisach). Pokaż, jak ten sam temat można przedstawić inaczej dla współpracowników, obywateli oraz przedstawicieli mediów.

- Po każdej demonstracji przeanalizuj z uczestnikami, co zostało dostosowane i jak różnice w języku, tonie i strukturze wpłynęły na odbiór komunikatu.

3) **Ćwiczenia praktyczne:**

- Zaprojektuj ćwiczenia, które pozwolą uczestnikom trenować analizę odbiorców i dostosowywanie komunikatu. Prowadząc ćwiczenia, zwracaj uwagę na takie aspekty, jak jasność wypowiedzi, poziom szczegółowości informacji, tonacja i wybór słownictwa.

4) **Refleksja i omówienie:**

- Po zakończeniu każdego ćwiczenia zachęć uczestników do podzielenia się swoimi refleksjami na temat procesu dobierania treści do różnych typów odbiorców. Podkreśl znaczenie refleksji nad reakcją odbiorców jako narzędzia doskonalenia własnych umiejętności komunikacyjnych.

c. Przykładowe ćwiczenie: Analiza potrzeb odbiorcy

- **Cel:** Rozwój umiejętności identyfikowania potrzeb i oczekiwań odbiorców.
- **Opis:** Podziel uczestników na grupy i przydziel każdej grupie inny profil odbiorców, np. obywateli z małych miejscowości, młodych przedsiębiorców, przedstawicieli mediów, studentów. Zadaniem każdej grupy jest określenie, jakie informacje byłyby dla tych odbiorców najważniejsze, jakim językiem i w jakiej formie najlepiej przekazać im określone zagadnienie (np. informacja o nowych regulacjach).
- **Omówienie:** Każda grupa prezentuje swoją analizę, po czym wspólnie omawiacie różnice w podejściu oraz to, jakie aspekty komunikacji są kluczowe dla danego profilu odbiorców.

d. Dodatkowe wskazówki dla trenera:

- **Omów specyfikę różnych grup odbiorców**: Przedstaw kilka przykładowych grup (np. młodzi aktywiści NGO, pracownicy administracji publicznej, eksperci

zewnętrzni, partnerzy biznesowi) i omów, jak różni odbiorcy mają różne potrzeby i oczekiwania względem treści.

- **Ćwicz analizę oczekiwań odbiorców**: Poproś uczestników, aby w małych grupach przemyśleli, jakie mogą być główne potrzeby i oczekiwania ich potencjalnych odbiorców.
- **Ćwicz dostosowywanie treści do czasu prezentacji** Przećwicz skracanie lub rozbudowywanie wypowiedzi tak, aby dopasować treści do ograniczeń czasowych bez utraty jakości i spójności przekazu.

3. Planowanie treści prezentacji, zastosowanie przykładów (historii)

a. Cel szkolenia

- przekazanie wiedzy i umiejętności w zakresie tworzenia spójnego, logicznego planu prezentacji w celu utrzymania uwagi odbiorców,
- pogłębienie świadomości na temat znaczenia przykładów i historii (narracji) jako narzędzi ułatwiających zrozumienie i zapamiętanie treści.

b. **Metodyka prowadzenia szkolenia**

1) **Wprowadzenie teoretyczne:**
   - Przedstaw strukturę efektywnej prezentacji (wstęp, rozwinięcie, zakończenie). Podkreśl, że kluczowe jest, by uczestnicy potrafili odpowiednio przygotować każdy z tych elementów, by utrzymać uwagę odbiorcy i prowadzić ich przez prezentację w sposób naturalny i logiczny.
   - Omów, jak stosowanie przykładów i historii wpływa na zaangażowanie odbiorców, ułatwia zrozumienie złożonych tematów oraz pomaga zapamiętać kluczowe informacje.
2) **Zasady planowania treści:**

- Wyjaśnij zasady planowania treści, w tym wybór głównych punktów, które będą omawiane, oraz dostosowanie szczegółów do potrzeb i poziomu wiedzy odbiorców. Podkreśl, że dobrze zaplanowana prezentacja koncentruje się na najważniejszych informacjach, bez zbędnych dygresji.
- Przedstaw strukturę tzw. „kręgosłupa prezentacji" (główne punkty, których się trzymamy przez całą wypowiedź) i podkreśl, że każdy z nich może zostać uzupełniony adekwatnymi przykładami i historiami.

3) **Prezentacja zastosowania historii:**

- Zaprezentuj uczestnikom, jak można wzbogacić prezentację o krótkie historie, które ilustrują kluczowe punkty. Pokaż, jak użycie odpowiednich przykładów sprawia, że odbiorcy lepiej rozumieją przekazywane treści.
- Zademonstruj, jak historie mogą być stosowane w różnych sytuacjach – do wyjaśniania, budowania relacji z odbiorcami oraz przyciągania ich uwagi.

4) **Ćwiczenia praktyczne:**

- Przeprowadź serię ćwiczeń, które pozwolą uczestnikom praktykować planowanie treści oraz wzbogacanie ich o przykłady i historie. W trakcie ćwiczeń zwracaj uwagę na spójność struktury prezentacji i adekwatność przykładów.

5) **Refleksja i omówienie:**

- Po każdym ćwiczeniu zachęć uczestników do omówienia swoich doświadczeń i wniosków. Porozmawiajcie o tym, które historie i przykłady były szczególnie efektywne i dlaczego. Omów także, co można było poprawić.

c. Przykładowe ćwiczenie: Storytelling jako narzędzie wyjaśniające

- **Cel:** Nauka stosowania historii do wyjaśniania złożonych pojęć lub procesów.
- **Opis:** Podziel uczestników na grupy i przydziel każdej grupie temat wymagający wyjaśnienia (np. zasady działania danego programu wsparcia, nowe przepisy

dotyczące ochrony środowiska). Zadaniem każdej grupy jest stworzenie krótkiej historii, która obrazowo przedstawi temat, tak aby był zrozumiały dla osób bez specjalistycznej wiedzy.

- **Omówienie:** Grupy prezentują swoje historie, a następnie wspólnie omawiane jest, jak dobrze historia spełniła swoją rolę oraz jakie elementy mogłyby zostać zmienione.

d. Dodatkowe wskazówki dla trenera

- **Wytłumacz znaczenie narracji i prostoty przykładów**: Omów, jak unikać zbytniego komplikowania treści, co zwiększa przystępność i zrozumienie dla odbiorców.
- **Omów elementy „Storytelling" na konkretnym przykładzie**: Przedstaw zasady efektywnego „storytellingu" (wprowadzenie, konflikt, rozwiązanie) na wybranym przez Ciebie przykładzie, wskazując, jak dobrze opowiedziana historia może uatrakcyjnić i wzmocnić przekaz.

4. Wykorzystanie emocji i budowanie dramaturgii wystąpienia

a. Cel szkolenia

- rozwinięcie umiejętności wykorzystania emocji w wystąpieniach publicznych,
- poznanie technik budowania dramaturgii w wystąpieniach publicznych.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia

1. **Wprowadzenie teoretyczne:**
    - Wyjaśnij, czym jest dramaturgia i jak emocje wpływają na odbiór wypowiedzi. Omów, jak elementy dramaturgiczne (np. napięcie, punkt kulminacyjny, element zaskoczenia) mogą wzmacniać przekaz.
    - Podkreśl, że emocje odgrywają kluczową rolę w nawiązywaniu kontaktu z odbiorcami i ich angażowaniu. Pokaż, że prezentacja emocji, takich jak

entuzjazm, empatia czy pewność siebie, może znacząco wpływać na to, jak wypowiedź zostanie zapamiętana.

2. **Analiza emocji i dramaturgii w wypowiedziach:**
    - Przedstaw różne przykłady wystąpień, które wywołują silne emocje lub bazują na przemyślanej dramaturgii, np. opowieść inspirującą do działania lub historię pełną napięcia, która prowadzi do kulminacyjnego momentu.
    - Zanalizuj wspólnie z uczestnikami, jak zostały zbudowane poszczególne elementy dramatyczne (np. napięcie, zwroty akcji) i w jaki sposób emocje zostały przemyślanie wplecione w treść.
3. **Dramaturgia wypowiedzi:**
    - Wyjaśnij techniki budowania dramaturgii, takie jak konstrukcja historii z wstępem, rozwinięciem, punktem kulminacyjnym i zakończeniem. Pokaż, jak ważne jest odpowiednie tempo, budowanie napięcia oraz różnorodność w mówieniu, by przyciągać uwagę odbiorców i angażować ich na różnych poziomach emocjonalnych.
    - Zademonstruj także techniki modulacji głosu, pauzy i ruchu, które wspierają dramaturgię wypowiedzi.
4. **Ćwiczenia praktyczne:**
    - Zaprojektuj ćwiczenia, które pozwolą uczestnikom na praktyczne stosowanie emocji i dramaturgii w krótkich wypowiedziach. W trakcie ćwiczeń zachęcaj do eksperymentowania z intonacją, gestami, mimiką i elementami historii.
5. **Refleksja i omówienie:**
    - Po zakończeniu każdego ćwiczenia zachęć uczestników do podzielenia się swoimi refleksjami, wrażeniami oraz emocjami, które czuli podczas

wykonywania zadania. Przeanalizujcie wspólnie, co było skuteczne i dlaczego oraz jakie techniki można jeszcze rozwijać.

c. Przykładowe ćwiczenie: Punkt kulminacyjny z elementem zaskoczenia

- **Cel:** Nauka tworzenia zwrotu akcji lub punktu kulminacyjnego.
- **Opis:** Podziel uczestników na grupy i poproś ich, aby przygotowali krótkie scenariusze wypowiedzi zawierające element zaskoczenia lub nagły zwrot akcji (np. pozytywne lub zaskakujące zakończenie trudnej sytuacji). Następnie niech każda grupa zaprezentuje swoją wypowiedź, stosując techniki budowania dramaturgii.
- **Omówienie:** Po ćwiczeniu wspólnie przeanalizujcie, jak punkt kulminacyjny wpłynął na reakcje grupy, oraz które elementy wypowiedzi wzmocniły efekt zaskoczenia.

d. Dodatkowa wskazówka dla trenera

- Zaznacz, jak ważne w budowaniu napięcia i angażowaniu odbiorcy jest stosowanie pauz oraz zmiana intonacji i modulacji głosu.

5. Mowa ciała a spójność komunikatu

a. Cel szkolenia:

- zrozumienie, w jaki sposób mowa ciała wpływa na odbiór komunikatu i budowanie wiarygodności,
- wskazanie znaczenia spójności gestów, mimiki, postawy oraz tonu głosu z przekazywaną treścią,
- rozwinięcie umiejętności kontrolowania własnej mowy ciała w celu wspierania komunikatu.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia

1) **Wprowadzenie do mowy ciała i jej roli w komunikacji**

- Wyjaśnij podstawowe pojęcia: czym jest mowa ciała i dlaczego jest kluczowym elementem komunikacji.
- Omów, jakie elementy składają się na mowę ciała: postawa, gesty, mimika, kontakt wzrokowy, ton głosu.
- Podaj przykłady codziennych sytuacji, w których mowa ciała wpływa na odbiór komunikatu, np. kiedy ktoś mówi „jestem spokojny", ale gesty i ton głosu wskazują na zdenerwowanie.

2) Analiza spójności komunikatu

- Omów zjawisko spójności między komunikatem werbalnym a niewerbalnym – podkreśl, że odbiorcy bardziej ufają komunikatom niewerbalnym.
- Wyjaśnij, jak mowa ciała może wspierać lub osłabiać przekaz: spójna mowa ciała wzmacnia przekaz, natomiast niespójna – wprowadza zamieszanie i podważa wiarygodność mówcy.
- Przedstaw techniki świadomego dostosowywania mowy ciała do treści wypowiedzi, np. stosowanie otwartych gestów przy podkreślaniu kluczowych punktów, utrzymywanie kontaktu wzrokowego, modulacja głosu.

3) Ćwiczenie kontroli mowy ciała

- Pokaż, jak uczestnicy mogą świadomie obserwować własną mowę ciała i dostosowywać ją do sytuacji, aby wspierała ich komunikaty.
- Przeprowadź analizę mowy ciała na przykładach z nagrań lub odgrywanych scenek, aby pokazać, które elementy mowy ciała mogą wzbudzać zaufanie, a które mogą wprowadzać dysonans.

c. Przykładowe ćwiczenie: Analiza mowy ciała w prezentacji

- **Cel:** Obserwacja i analiza mowy ciała u innych osób, aby lepiej rozpoznać, jak wpływa ona na odbiór przekazu.

- **Opis:** Pokaż uczestnikom krótki film z wystąpieniem publicznym lub prezentacją (np. fragment nagrania TED Talk). Poproś, aby zwrócili uwagę na mowę ciała mówcy: kontakt wzrokowy, postawę, gestykulację, ton głosu. Zadaj pytania refleksyjne: Co sprawia, że mówca wydaje się pewny siebie?, Jakie elementy mowy ciała pomagają mu wzbudzać zaufanie?, Czy są elementy, które mogą osłabiać przekaz?
- **Omówienie:** Zachęć uczestników do podzielenia się swoimi spostrzeżeniami. Omówcie, które aspekty mowy ciała były najbardziej przekonujące i dlaczego. To pomoże im zrozumieć, jak sami mogą zastosować te elementy w swoich wystąpieniach.

d. Podsumowanie szkolenia

Na zakończenie omówcie najważniejsze wnioski ze szkolenia: rola spójności mowy ciała, umiejętność kontrolowania mowy ciała, przekładanie teorii na praktykę.

6. Kontakt ze słuchaczami

a. Cel szkolenia:

- przekazanie umiejętności budowana efektywnego kontaktu ze słuchaczami,
- pogłębienie świadomości na temat znaczenia kontaktu ze słuchaczami podczas wystąpień publicznych,
- rozwinięcie umiejętności dostosowania przekazu do potrzeb odbiorców
- rozwinięcie umiejętności wykorzystywania technik, które wzmacniają zaangażowanie i interakcję z audytorium.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia

1) **Wprowadzenie do roli kontaktu ze słuchaczami**

- Omów z uczestnikami, dlaczego nawiązywanie kontaktu ze słuchaczami jest tak istotne dla skutecznych wystąpień publicznych. Podkreśl, że dobre relacje z

publicznością budują zaufanie, zwiększają zainteresowanie tematem i pomagają w utrzymaniu uwagi odbiorców.

- Przedstaw przykłady różnych sytuacji, w których dobry kontakt ze słuchaczami znacząco poprawił odbiór wystąpienia. Wskaż też, jak brak kontaktu wpływa negatywnie na efektywność przekazu.

2) Techniki budowania relacji ze słuchaczami

- Omów konkretne techniki nawiązywania kontaktu z publicznością, takie jak: utrzymywanie kontaktu wzrokowego, stosowanie pytań otwartych, używanie anegdot lub przykładów, dostosowanie języka do odbiorców.
- Podaj przykłady zastosowania każdej techniki oraz wskazówki, jak je ćwiczyć.

3) Zasady interakcji z publicznością

- Wyjaśnij, że skuteczna interakcja wymaga uważności i elastyczności. Omów zasady, które pomagają w aktywnym reagowaniu na potrzeby słuchaczy, takie jak: obserwacja reakcji słuchaczy i dostosowanie tempa lub tonu prezentacji, zachęcanie do zadawania pytań, które umożliwiają lepsze zrozumienie oczekiwań odbiorców, używanie humoru lub anegdot, aby zmniejszyć dystans i poprawić atmosferę.

c. Przykładowe ćwiczenie: Pytania do słuchaczy

- **Cel:** Praktyka angażowania publiczności za pomocą pytań i zachęcania do interakcji.
    - **Opis:** Każdy uczestnik przygotowuje krótki fragment prezentacji na temat związany z ich pracą. Na początku lub w trakcie wystąpienia zadaje pytanie otwarte skierowane do słuchaczy, np. „Czy ktoś z Was miał do czynienia z takim przypadkiem?” albo „Jakie są Wasze doświadczenia w tej kwestii?”. Uczestnik obserwuje reakcje i reaguje na odpowiedzi, np. wyrażając zainteresowanie lub kontynuując wątek wynikający z odpowiedzi słuchaczy.

- **Omówienie:** Przeanalizujcie, które pytania najbardziej angażowały słuchaczy. Omówcie, jak ważna jest elastyczność i gotowość do interakcji w budowaniu dobrego kontaktu z publicznością.

d. Podsumowanie szkolenia

Na zakończenie przeprowadź sesję refleksji na temat: skuteczność kontaktu z publicznością,

dostosowywanie treści i sposobu prezentacji do odbiorców, stosowanie różnych technik kontaktu.

7. Korzystanie z różnych technik i mediów prezentacyjnych

a. Cel szkolenia:

- przekazanie umiejętności wykorzystywania różnych technik i mediów prezentacyjnych w celu wzbogacenia wystąpień, większego zaangażowania słuchaczy i skutecznego przekazywania treści,
- przekazanie wiedzy i umiejętności w zakresie doboru odpowiednich mediów do tematyki i odbiorców,
- przekazanie umiejętności integrowania narzędzi wizualnych, audio oraz interaktywnych.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia

1) Wprowadzenie do technik i mediów prezentacyjnych

- Omów rolę różnych mediów w prezentacjach, wskazując, jak mogą one wspierać przekaz i zwiększać zaangażowanie publiczności.
- Przedstaw różne media prezentacyjne, m.in.: slajdy PowerPoint, Prezi, Canva i in. oraz tablice interaktywne, rekwizyty, filmiki, nagrania dźwiękowe, materiały drukowane, a także ankiety czy quizy interaktywne.

- Omów zalety i wady poszczególnych technik, podkreślając, że wybór odpowiedniego medium zależy od tematu prezentacji, oczekiwań odbiorców oraz celów wystąpienia.

2) Zasady dobierania mediów do tematu i odbiorców

- Wyjaśnij, jak ważne jest dostosowanie technik i mediów do typu audytorium oraz celu prezentacji. Przykładowo:
    - Slajdy z wykresami mogą wspierać prezentacje z danymi liczbowymi.
    - Tablica interaktywna dobrze się sprawdzi w ćwiczeniach grupowych lub warsztatowych.
    - Nagrania audio/wideo mogą wzbogacić prezentację, nadając jej dodatkowy kontekst.
- Podaj przykłady konkretnych sytuacji, w których wykorzystanie multimediów i technik jest bardziej efektywne od standardowej prezentacji werbalnej.

3) Techniczne i praktyczne aspekty użycia różnych mediów

- Omów podstawowe zasady techniczne: np. jak tworzyć czytelne slajdy, jak stosować kontrast kolorów, a także zasady dotyczące czcionek i ilości treści na slajdzie.
- Zaprezentuj, jak kontrolować tempo prezentacji i wplatać media tak, aby nie przytłoczyły przekazu, ale wzbogacały go. Przypomnij o potrzebie przetestowania sprzętu i prezentacji przed wystąpieniem.
- Wytłumacz, jak zintegrować media z mową ciała, głosem oraz sposobem poruszania się po scenie, aby nie odciągały uwagi od mówcy, lecz wspierały jego komunikat.

c. Przykładowe ćwiczenie: Quiz lub ankieta interaktywna

- **Cel:** Nauka stosowania interaktywnych narzędzi w celu zwiększenia zaangażowania słuchaczy.

- **Opis:** Uczestnicy tworzą krótki quiz lub ankietę z kilkoma pytaniami związanymi z tematem ich pracy (np. ankieta online na platformie, takiej jak Mentimeter lub Kahoot). Następnie przeprowadzają quiz lub ankietę z resztą grupy, moderując dyskusję na temat odpowiedzi. Trener analizuje, jak quiz wpływał na zaangażowanie uczestników i co można zrobić, aby uzyskać bardziej efektywne wyniki.
- **Omówienie:** Omów, jak interaktywne elementy, takie jak quizy, mogą zwiększać aktywność uczestników i pomóc w przekazywaniu ważnych informacji w angażujący sposób. Podkreśl znaczenie przygotowania się na różne odpowiedzi uczestników i umiejętność elastycznego reagowania.

d. Podsumowanie szkolenia

Na koniec szkolenia omówcie kluczowe wnioski: wybór odpowiednich mediów, techniczna i estetyczna jakość prezentacji, wykorzystanie interaktywnych technik.

8. Radzenie sobie z tremą podczas wystąpień

a. Cel szkolenia:

- wyposażenie uczestników w narzędzia i techniki pomagające radzić sobie z tremą i stresem podczas wystąpień publicznych,
- umożliwienie zrozumienia mechanizmów stresu i tremy,
- poznanie strategii, które umożliwiają zapanowanie nad emocjami i wzmacniają pewność siebie podczas wystąpień.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia

1) **Wprowadzenie do mechanizmów tremy i stresu**

- Wyjaśnij, czym jest trema i jak działa na poziomie psychologicznym i fizjologicznym. Omów typowe objawy (np. drżenie rąk, przyspieszony oddech, suchość w ustach) oraz podkreśl, że trema jest naturalną reakcją organizmu na sytuacje związane z wystąpieniami publicznymi.

- Zapewnij, że trema dotyka nawet doświadczonych mówców i podziel się krótkimi historiami znanych postaci, które mierzyły się z tremą, aby zbudować poczucie wspólnoty i zrozumienia w grupie.

2) Techniki opanowania tremy przed wystąpieniem

- Omów techniki przygotowania się do wystąpień, które redukują poziom stresu:
    - Dobre przygotowanie merytoryczne – posiadanie gruntownej wiedzy na temat wystąpienia pozwala na większą pewność siebie.
    - Wizualizacja sukcesu – wyobrażanie sobie udanego wystąpienia i pozytywnych reakcji słuchaczy pomaga złagodzić stres.
    - Pozytywne afirmacje – skupienie się na pozytywnych stwierdzeniach, takich jak „Jestem przygotowany", „Znam temat", „Poradzę sobie".
- Zaproponuj, aby każdy uczestnik wybrał jedną z technik, którą będzie stosował na co dzień, przygotowując się do przyszłych wystąpień.

3) Techniki relaksacyjne do stosowania przed i w trakcie wystąpienia

- Wprowadź uczestników w proste techniki relaksacyjne, takie jak:
    - Ćwiczenia oddechowe – np. oddychanie przeponowe, które uspokaja i pozwala kontrolować emocje.
    - Proste techniki rozciągające – rozciąganie ramion, szyi i nóg pomaga zniwelować napięcie mięśniowe.
    - Skanowanie ciała – szybka analiza swojego ciała w celu wykrycia i rozluźnienia napiętych partii mięśni.
- Przećwiczcie wspólnie wybraną technikę (np. ćwiczenia oddechowe), aby uczestnicy mogli poczuć jej efekty przed kolejnym wystąpieniem.

4) Radzenie sobie z tremą podczas wystąpienia

- Omów techniki do stosowania w trakcie wystąpienia:

- Kontakt wzrokowy z przyjaznymi osobami w publiczności
- Skupienie na oddechu i pauzach
- Dostosowanie postawy – otwarta, zrelaksowana mowa ciała pomaga wyciszyć tremę.

- Pokaż, jak każda z tych technik pomaga, poprzez krótkie, praktyczne demonstracje. Podziel się wskazówkami, które pomogą uczestnikom reagować elastycznie na nieprzewidziane sytuacje (np. utratę wątku, problemy techniczne).

c. Przykładowe ćwiczenie: Ćwiczenie oddechowe przed wystąpieniem

- **Cel:** Nauka opanowania tremy poprzez techniki oddechowe.
- **Opis:** Poproś uczestników, aby stanęli lub usiedli wygodnie, zamknęli oczy i wzięli kilka głębokich wdechów przeponowych. Prowadź uczestników przez kilka oddechów w rytmie „4-4-4” (wdech przez 4 sekundy, zatrzymanie oddechu przez 4 sekundy, wydech przez 4 sekundy). Powtórz ćwiczenie kilka razy, a następnie poproś uczestników o podzielenie się swoimi odczuciami i wrażeniami.
- **Omówienie:** Omówcie, jak ćwiczenie wpłynęło na ich samopoczucie i co czuli przed, w trakcie i po ćwiczeniu. Wskaż, że techniki oddechowe są przydatne, gdy czują narastający stres tuż przed wystąpieniem.

d. Podsumowanie szkolenia

Na zakończenie szkolenia podsumujcie kluczowe kwestie, takie jak świadomość mechanizmów tremy, techniki radzenia sobie ze stresem, regularne ćwiczenie technik relaksacyjnych i pozytywnych afirmacji.

III. ZARZĄDZANIE SOBĄ W CZASIE

Zasadnicze efekty uczenia się – uczestnik:

- omawia sposoby skutecznego wyznaczania sobie celów;
- wymienia etapy priorytetyzacji zadań;
- omawia techniki planowania działań w czasie;
- przedstawia zasady i przykłady optymalnego wykorzystanie energii w ciągu dnia;
- rozpoznaje bariery utrudniające zarządzanie czasem;
- omawia rolę asertywności i delegowania zadań w zarządzaniu czasem;
- rozpoznaje wewnętrzne i zewnętrzne czynniki obniżające efektywność wykorzystania czasu;
- wyprowadza wnioski płynące z identyfikacji pochłaniaczy i złodziei czasu;
- omawia sposoby na koncentrację i redukowanie stresu, zwiększające efektywność działania;
- omawia znaczenie balansu pomiędzy życiem osobistym a zawodowym;
- omawia znaczenie efektywnego odpoczynku;
- wskazuje na związek pomiędzy typem osobowości a wyzwaniami związanymi z zarządzaniem czasem.

1. Cel jako podstawa działania

a. Cel szkolenia:

- przekazanie wiedzy, w jaki sposób precyzyjnie definiować cele i ukazywać ich rolę jako punkt wyjściowy do efektywnego zarządzania czasem,
- poznanie metod wyznaczania celów,

- przekazanie umiejętności hierarchizowania celów w kontekście budowania osobistej motywacji,
- przekazanie umiejętności skutecznego planowania swoich działań

b. Metodyka prowadzenia szkolenia

1) Cel jako podstawa działania

- Wyjaśnij uczestnikom, dlaczego wyznaczanie celu jest kluczowym krokiem w zarządzaniu sobą w czasie. Omów, jak cele wpływają na motywację, koncentrację i organizację działań.
- Podziel się przykładami z życia zawodowego, które obrazują, jak odpowiednio sformułowane cele mogą znacząco wpłynąć na jakość i efektywność pracy.

2) Charakterystyka dobrze sformułowanego celu – metoda SMART

- Omów zasadę SMART jako skuteczną metodę precyzowania celu. Przedstaw każdy element na przykładzie celu zawodowego, np. „Wzrost sprzedaży o 20% w ciągu najbliższych sześciu miesięcy".
- Przeprowadź krótką dyskusję, w której uczestnicy mogą podzielić się swoimi spostrzeżeniami na temat własnych celów i ocenić, czy są one sformułowane zgodnie z zasadami SMART.

3) Cel długoterminowy a cele krótkoterminowe

- Wyjaśnij różnicę między celami długoterminowymi a krótkoterminowymi.
- Podkreśl, że cele krótkoterminowe powinny być traktowane jako kroki milowe, które ułatwiają realizację celów głównych, a jednocześnie zapewniają poczucie postępu.

4) Przełożenie celu na konkretne działania

- Przedstaw techniki rozbijania dużych celów na mniejsze kroki i tworzenia list działań.

- Omów zasady priorytetyzacji działań, które pomagają ukierunkować uwagę na działania kluczowe dla realizacji celu, a nie na mniej ważne zadania.

c. Przykładowe ćwiczenie: Definiowanie celu zgodnie z zasadą SMART

- **Cel:** Praktyczne zastosowanie zasady SMART do precyzowania swoich celów zawodowych.
- **Opis:** Poproś uczestników, aby wybrali jeden cel związany z ich pracą, który chcieliby osiągnąć w ciągu najbliższych trzech miesięcy. Następnie uczestnicy mają za zadanie przekształcić swój wybrany cel zgodnie z zasadami SMART, aby stał się bardziej konkretny i mierzalny. Każdy uczestnik prezentuje swój cel w nowej formie na forum grupy.
- **Omówienie:** Omówcie, które elementy zasady SMART sprawiły najwięcej trudności, i zastanówcie się, jak ich wdrożenie pomaga w lepszej organizacji działań.

d. Podsumowanie szkolenia

Na zakończenie szkolenia podsumujcie kluczowe aspekty: cel jako fundament działania, znaczenie zasady SMART, planowanie krok po kroku.

2. Priorytetyzacja zadań

a. Cel szkolenia

- wyposażenie uczestników w umiejętność skutecznego wyznaczania priorytetów, co pozwoli im zarządzać swoimi obowiązkami w sposób bardziej efektywny, obniżyć poziom stresu oraz zwiększyć efektywność działania w pracy,
- przekazanie umiejętności oceniania zadań pod kątem ich ważności oraz pilności.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia

1) **Wprowadzenie do teorii priorytetyzacji**

   Omów, czym jest priorytetyzacją – ważność, pilność, wpływ na cele, konsekwencje opóźnienia. Zaprezentuj różne metody i narzędzia priorytetyzacji, np. macierz Eisenhowera (ważne/pilne), zasada 80/20, metoda ABCD.

2) **Prezentacja przykładów z codziennej pracy**

   Pokaż przykłady zadań typowych dla pracy urzędników lub pracowników NGO, które wymagają priorytetyzacji (np. obowiązki związane z terminowym rozliczaniem, komunikacja z interesantami, prowadzenie projektów). Zachęć do zastanowienia się, które z zadań są często pilne, a które są jedynie ważne.

3) **Praca w grupach nad różnymi strategiami priorytetyzacji**

   Daj uczestnikom możliwość podzielenia się swoimi doświadczeniami i trudnościami związanymi z zarządzaniem zadaniami. Praca w grupach pozwoli im poznać różne sposoby działania i wymienić się dobrymi praktykami.

4) **Praktyczne ćwiczenia i symulacje**

   Poproś uczestników, by zastosowali poznane metody priorytetyzacji do własnych zadań. Ćwiczenia praktyczne pozwolą im w lepszym stopniu zrozumieć, jak działa dana metoda i kiedy sprawdza się najlepiej.

c. Przykładowe ćwiczenie: Macierz Eisenhowera

- **Cel:** Pomoc w wizualizowaniu obowiązków i lepszym zrozumieniu priorytetów.
- **Opis:** Każdy uczestnik tworzy listę swoich obecnych zadań zawodowych. Następnie, korzystając z macierzy Eisenhowera, przypisuje każde zadanie do jednej z czterech kategorii: „Pilne i ważne”, „Pilne i nieważne”, „Niepilne i ważne”, „Niepilne i nieważne”.
- **Omówienie:** Omówcie, jakie zadania trafiły do poszczególnych kategorii i dlaczego. Czy któreś z zadań zmieniło swoją ważność lub pilność po analizie?

d. Podsumowanie

Na koniec szkolenia podkreśl, że priorytetyzacja to umiejętność, która wymaga regularnej praktyki i dostosowywania do specyfiki pracy oraz zmian w środowisku zawodowym.. Zachęć uczestników do przetestowania wybranych metod w codziennej pracy i obserwowania, jak priorytetyzacja wpływa na ich efektywność oraz satysfakcję zawodową.

3. Techniki planowania działań w czasie

a. Cel szkolenia

- nauka umiejętności skutecznego planowania działań w czasie w celu zwiększenia produktywności, lepszego zarządzania zadaniami i osiągania wyznaczonych celów bez nadmiernego stresu,
- poznanie różnorodnych technik planowania oraz sposobów ich stosowania w zależności od rodzaju zadań i czasu dostępnego na ich realizację.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia

1) **Wprowadzenie do koncepcji planowania**

   Omów korzyści wynikające z planowania czasu i działań. Wyjaśnij, jak planowanie wpływa na produktywność, redukcję stresu i wyznaczanie priorytetów. Przedstaw różne podejścia do planowania (dzienne, tygodniowe, miesięczne) i omów ich zalety i zastosowania.

2) **Prezentacja narzędzi i technik planowania**

   Przedstaw uczestnikom popularne techniki planowania, takie jak np. technika bloków czasowych (time blocking) czy metoda Getting Things Done (GTD), oraz zasady planowania cyklicznego.

3) **Praca w grupach i dyskusja nad wyzwaniami w planowaniu**

   Zorganizuj pracę w grupach, aby uczestnicy mogli podzielić się swoimi dotychczasowymi doświadczeniami w planowaniu działań. Omówcie najczęstsze

przeszkody, z którymi się spotykają, i zachęć do wymiany pomysłów na ich pokonanie.

4) **Praktyczne ćwiczenia i symulacje planowania**

Zaproponuj ćwiczenia, które pomogą uczestnikom przetestować poznane techniki w realistycznych scenariuszach. W ćwiczeniach uwzględnij różne typy zadań oraz ograniczenia czasowe, aby uczestnicy mieli okazję zobaczyć, jak konkretna metoda działa w praktyce.

c. Przykładowe ćwiczenie: Planowanie bloków czasowych (time blocking)

- **Cel:** Pokazanie, jak planowanie bloków czasowych pozwala na lepszą koncentrację i zapobiega nadmiernemu rozpraszaniu.
- **Opis:** Poproś uczestników, aby zaplanowali najbliższy dzień pracy, stosując technikę bloków czasowych. Każdy powinien wyznaczyć bloki czasu na konkretne typy zadań (np. e-maile, rozmowy z interesantami, prace koncepcyjne) i starać się nie przerywać wyznaczonych bloków.
- **Omówienie:** Omówcie, jak zmienia się organizacja dnia dzięki technice bloków czasowych. Czy uczestnicy poczuli większą kontrolę nad harmonogramem?

d. Podsumowanie

Przypomnij uczestnikom, że techniki planowania działań w czasie nie są sztywnymi zasadami, lecz narzędziami, które można dostosowywać do swoich potrzeb i preferencji. Zachęć ich do wypróbowania różnych metod i regularnej refleksji nad tym, która z technik najlepiej sprawdza się w ich pracy.

4. Optymalne wykorzystanie energii w ciągu dnia

a. Cel szkolenia

- uświadomienie uczestnikom, jak efektywnie zarządzać swoją energią w ciągu dnia, aby poprawić produktywność, uniknąć wypalenia oraz lepiej dostosować rytm pracy do naturalnych cykli energetycznych,

- wsparcie w rozpoznawaniu przez uczestników swoich "szczytowych" godzin pracy,
- przekazanie umiejętności optymalnego planowania aktywności zawodowej, aby osiągnąć maksymalną efektywność,
- przekazanie umiejętności stosowania skutecznych technik regeneracji.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia

1) **Wprowadzenie do pojęcia zarządzania energią**

   Omów podstawowe elementy zarządzaniem energią. Wyjaśnij, jak naturalne cykle energii wpływają na efektywność działania oraz jak rozpoznać swoje najbardziej produktywne godziny.

2) **Przegląd technik zarządzania energią**

   Przedstaw różne techniki optymalizacji energii, takie jak praca w blokach czasowych (z uwzględnieniem przerw), technika Pomodoro, technika zarządzania koncentracją (focus-energy), a także metody regeneracji, takie jak krótkie przerwy aktywne i ćwiczenia oddechowe. Przedstaw techniki regeneracji w krótkich interwałach oraz strategie większych regeneracji w czasie dnia (np. lunch, odpoczynek po pracy).

3) **Praca w grupach i wymiana doświadczeń**

   Poproś uczestników, aby podzielili się swoimi dotychczasowymi strategiami zarządzania energią i radzenia sobie ze spadkami produktywności w ciągu dnia. Wspólna wymiana doświadczeń pozwala zrozumieć, jakie techniki sprawdzają się w różnych kontekstach zawodowych i indywidualnych preferencjach energetycznych.

4) **Symulacje i praktyczne ćwiczenia**

   Przeprowadź ćwiczenia, które umożliwią uczestnikom przetestowanie poznanych metod, np. krótka sesja planowania pracy zgodnie z naturalnymi cyklami energii czy testowanie techniki Pomodoro.

c. Przykładowe ćwiczenie: Analiza rytmu okołodobowego

- **Cel:** Pomoc w rozpoznaniu indywidualnych „szczytowych" i „spadkowych" godzin energii, co umożliwi bardziej świadome planowanie zadań.
- **Opis:** Poproś uczestników, aby przez tydzień monitorowali swoje poziomy energii i koncentracji o różnych porach dnia, zapisując w dzienniku, kiedy czują się najbardziej produktywni, a kiedy odczuwają spadki.
- **Omówienie:** Po tygodniu uczestnicy powinni omówić swoje obserwacje i zastanowić się, jak dostosować harmonogram dnia do naturalnych cykli energetycznych.

e. Podsumowanie

Przypomnij uczestnikom, że zarządzanie energią to proces dynamiczny, wymagający obserwacji i dostosowywania na bieżąco. Optymalne zarządzanie energią obejmuje zarówno planowanie pracy w szczytowych godzinach produktywności, jak i stosowanie metod regeneracji.

5. Bariery – co najczęściej przeszkadza w zarządzaniu czasem

a. Cel szkolenia

- przekazanie wiedzy na temat czynników wewnętrznych i zewnętrznych wpływających na skuteczne zarządzanie czasem,
- zidentyfikowanie najczęstszych barier w zarządzaniu czasem oraz wypracowanie strategii ich pokonywania,
- przekazanie umiejętności stosowania technik, które pomagają omijać te bariery.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia

1) **Omówienie najczęstszych barier w zarządzaniu czasem**

   Omów główne przeszkody w zarządzaniu czasem, takich jak prokrastynacja, rozproszenie uwagi, nadmiar obowiązków, brak priorytetyzacji, tendencja do

perfekcjonizmu oraz brak umiejętności odmawiania. Przedstaw te bariery i poproś uczestników o refleksję, które z nich najczęściej dotyczą ich pracy.

2) **Przegląd technik radzenia sobie z barierami**

Przedstaw uczestnikom różne techniki i narzędzia, które pomagają w radzeniu sobie z przeszkodami, np. metoda Eisenhowera do priorytetyzacji, techniki koncentracji (np. Pomodoro) na rozproszenie uwagi oraz techniki minimalizowania prokrastynacji. Omów również sposoby skutecznej komunikacji asertywnej, które mogą pomóc w zarządzaniu oczekiwaniami innych i delegowaniu zadań.

3) **Praca w grupach – identyfikacja własnych barier**

Podziel uczestników na grupy i poproś ich, aby zidentyfikowali bariery, z którymi najczęściej się spotykają w zarządzaniu czasem. W grupach niech omówią także strategie, które do tej pory stosowali, aby pokonać te trudności, a także wyzwania, które napotykają.

4) **Praktyczne ćwiczenia na przełamanie barier**

Zaplanuj ćwiczenia, które pozwolą uczestnikom na praktyczne przećwiczenie omawianych metod zarządzania czasem i eliminowania barier. Zadania powinny obejmować analizę ich codziennego harmonogramu i symulacje radzenia sobie z sytuacjami, które najczęściej zakłócają ich efektywność.

d. Przykładowe ćwiczenie: Diagnoza własnych barier – dziennik czasu

- **Cel ćwiczenia:** Umożliwienie uczestnikom świadomej analizy barier, które wpływają na ich efektywność.
- **Opis:** Poproś uczestników, aby przez tydzień prowadzili dziennik czasu, zapisując, na co dokładnie poświęcają czas w ciągu dnia oraz notując sytuacje, które przerwały lub utrudniły pracę (np. telefony, nieoczekiwane zadania, prokrastynacja).

- **Omówienie:** Po tygodniu omówcie w grupie najczęstsze zakłócenia i wspólnie zaproponujcie sposoby ich ograniczenia.

d. Podsumowanie

Przypomnij uczestnikom, że czasem proste zmiany w codziennym harmonogramie mogą znacząco poprawić efektywność pracy. Zachęć ich, aby wypróbowali zaproponowane metody w praktyce i regularnie analizowali, jakie bariery napotykają i jak najlepiej mogą im zaradzić.

6. Asertywność i delegowanie zadań w zarządzaniu czasem

a. Cel szkolenia

- rozwinięcie umiejętności asertywnej komunikacji oraz skutecznego delegowania zadań jako sposobów na efektywne zarządzanie czasem,
- przekazanie umiejętności wyrażania swoich potrzeb i granic w pracy,
- przekazanie umiejętności rozpoznawania, które zadania można przekazać innym, aby lepiej zarządzać czasem i uniknąć przeciążenia.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia

1) **Wprowadzenie do pojęć asertywności i delegowania zadań**

   Omów, czym jest asertywność oraz dlaczego jest ważna w zarządzaniu czasem. Przedstaw pojęcie delegowania zadań oraz podkreśl, że skuteczne delegowanie wymaga nie tylko wyboru odpowiednich zadań, ale także umiejętności formułowania jasnych oczekiwań i upewnienia się, że delegowane zadania są wykonane poprawnie.

2) **Omówienie zasad asertywnej komunikacji w kontekście zarządzania czasem**

Przedstaw kluczowe zasady asertywności: wyrażanie potrzeb bez agresji i bez uległości, stawianie granic oraz naukę mówienia „nie" w sposób uprzejmy, ale stanowczy. Omów sytuacje, w których asertywność pomaga zarządzać czasem.

3) **Techniki skutecznego delegowania zadań**

Przedstaw etapy skutecznego delegowania, począwszy od wyboru zadań, które można przekazać innym, przez jasne określenie oczekiwań, aż po ustalenie sposobu monitorowania postępu prac. Wyjaśnij różnice między delegowaniem z odpowiedzialnością a przekazywaniem jedynie wykonania zadania.

4) **Praca w grupach i dyskusje na temat barier w asertywności i delegowaniu**

Poproś uczestników, aby w grupach omówili, jakie trudności napotykają przy odmawianiu zadań i przy delegowaniu. Zachęć do wymiany doświadczeń, wskazania typowych obaw oraz do szukania wspólnych rozwiązań.

5) **Symulacje i ćwiczenia praktyczne**

Przeprowadź ćwiczenia, które umożliwią uczestnikom praktyczne przetestowanie asertywnej odmowy i delegowania. Zaaranżuj symulacje sytuacji zawodowych, w których muszą odmawiać nowych obowiązków lub przekazywać zadania, aby sprawdzić, jak radzą sobie z takimi wyzwaniami w bezpiecznym środowisku.

c. Przykładowe ćwiczenie: Analiza listy zadań pod kątem delegowania

- **Cel:** Praktyczne zastosowanie zasady delegowania w celu odciążenia i lepszego zarządzania czasem.
- **Opis:** Uczestnicy sporządzają listę zadań, które wykonują w ciągu tygodnia, a następnie analizują, które z nich mogą być potencjalnie delegowane. Poproś ich, aby przy każdym zadaniu zaznaczyli, komu mogliby je przekazać oraz jakie byłyby jasne oczekiwania.
- **Omówienie:** Omówcie, jakie zadania uczestnicy wskazali do delegowania oraz czy napotkali trudności w wyobrażeniu sobie przekazania ich innym.

d. Podsumowanie

Przypomnij uczestnikom, że asertywność pozwala jasno wyznaczać granice i unikać przeciążenia, a delegowanie umożliwia skuteczniejsze wykorzystanie zasobów zespołu. Zachęć uczestników do praktycznego stosowania poznanych technik, by lepiej zarządzać swoimi zasobami czasowymi i energetycznymi w codziennej pracy.

7. Pochłaniacze i złodzieje czasu

a. Cel szkolenia

- wsparcie słuchaczy w rozpoznawaniu działań i sytuacji wpływających na ich efektywność w zarządzaniu czasem,
- poznanie metod ograniczania wpływu tzw. "pochłaniaczy i złodziei czasu",
- rozpoznanie nawyków i czynników zewnętrznych, które najczęściej prowadzą do marnowania czasu,
- poznanie sposobów eliminacji „pochłaniaczy" czasu.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia

1) **Wprowadzenie do pojęć: pochłaniacze i złodzieje czasu**

   Wyjaśnij pojęcia: pochłaniacze, złodzieje czasu. Podkreśl, że "złodzieje czasu" to zazwyczaj czynniki zewnętrzne, natomiast "pochłaniacze" mogą wynikać z wewnętrznych skłonności, takich jak perfekcjonizm czy prokrastynacja. Omów funkcję przeszkadzających czynników, takich jak: media społecznościowe, nadmiar spotkań, częste przerywanie pracy, nadmiar dokumentacji, a także prokrastynacja.

2) **Analiza najczęściej spotykanych złodziei i pochłaniaczy czasu**

   Przedstaw uczestnikom przykłady popularnych "złodziei czasu" w środowisku zawodowym, takich jak: niepotrzebne spotkania, nieoczekiwane rozmowy telefoniczne, niejasne polecenia, a także wewnętrznych "pochłaniaczy" jak brak

priorytetyzacji, częste sprawdzanie poczty elektronicznej i media społecznościowe.

3) **Omówienie strategii radzenia sobie z pochłaniaczami i złodziejami czasu**

Przedstaw konkretne techniki eliminacji lub ograniczania wpływu tych czynników. Omów metody takie jak ustalanie limitów czasowych, wyłączanie powiadomień, zasady efektywnego prowadzenia spotkań, tworzenie list priorytetowych, ograniczenie prokrastynacji oraz skuteczna organizacja przestrzeni pracy. Możesz także zaproponować technikę "time blocking" (blokowania czasu) oraz metodę Pomodoro, aby zwiększyć koncentrację.

4) **Praca w grupach – identyfikacja własnych złodziei i pochłaniaczy czasu**

Podziel uczestników na małe grupy i poproś, aby zidentyfikowali złodzieje i pochłaniacze czasu, które najczęściej zakłócają ich pracę. Uczestnicy mogą wymieniać się doświadczeniami oraz strategiami, które do tej pory stosowali, aby ograniczyć negatywny wpływ tych czynników.

5) **Symulacje i ćwiczenia praktyczne**

Przeprowadź ćwiczenia, które pozwolą uczestnikom na praktyczne przetestowanie metod eliminowania rozpraszaczy i złodziei czasu. Zaaranżuj symulacje typowych sytuacji zawodowych, w których uczestnicy muszą radzić sobie z nadmiarem obowiązków i zakłóceniami, by sprawdzić, jakie podejścia sprawdzają się w praktyce.

c. Przykładowe ćwiczenie: Dziennik aktywności

- **Cel:** Zwiększenie świadomości tego, ile czasu poświęcają na "pochłaniacze" oraz "złodziei czasu".
- **Opis:** Poproś uczestników, aby przez tydzień prowadzili dziennik, w którym będą zapisywać swoje zadania, czas poświęcony na nie oraz sytuacje, które rozpraszały ich uwagę. Wskaż, aby szczególnie zwracali uwagę na nieplanowane przerwy i czynniki przeszkadzające.

- **Omówienie:** Na zakończenie tygodnia omówcie w grupie obserwacje uczestników oraz wspólnie zaproponujcie techniki eliminacji najczęstszych czynników przeszkadzających.

d. Podsumowanie

Przypomnij uczestnikom, że rozpoznawanie oraz eliminowanie "pochłaniaczy i złodziei czasu" poprzez wdrożenie skutecznych narzędzi i technik pomoże im w codziennym działaniu, zwiększając ich efektywność i satysfakcję z pracy. Zachęć ich do regularnego rozpoznawania, jakie czynniki najczęściej zakłócają ich pracę, oraz stosowania poznanych metod eliminowania "pochłaniaczy i złodziei czasu".

8. Koncentracja i redukowanie stresu a efektywność działania

a. Cel szkolenia

- zwiększenie efektywności poprzez poprawę umiejętności koncentracji i wprowadzenie technik redukcji stresu,
- poznanie czynników wpływających na zdolność do skupienia się na zadaniach,
- poznanie metod radzenia sobie ze stresem,
- poznanie technik wspierających utrzymanie produktywności i zdrowego podejścia do codziennych obowiązków.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia

1) **Wprowadzenie do roli koncentracji i redukcji stresu w efektywności działania**

   Wyjaśnij, jak koncentracja i stres wpływają na produktywność i jakość wykonywanych zadań. Omów, jak niski poziom skupienia oraz wysoki poziom stresu mogą skutkować prokrastynacją, zmęczeniem psychicznym i fizycznym, a także trudnościami w osiąganiu zamierzonych rezultatów.

2) **Omówienie głównych przeszkód w koncentracji i ich wpływu na pracę**

Przedstaw najczęstsze przeszkody w koncentracji, takie jak rozproszenia (np. powiadomienia, hałas, nieustanne zmiany w zadaniach), wielozadaniowość i brak planowania. Wyjaśnij, jak nadmiar bodźców oraz stres wpływają na zdolność do skupienia, podejmowania decyzji i efektywnej realizacji celów.

3) **Techniki poprawy koncentracji i radzenia sobie ze stresem**

Omów różnorodne techniki wspierające koncentrację, np. technika Pomodoro, mindfulness, ćwiczenia oddechowe oraz strategie planowania czasu pracy i odpoczynku (np. technika blokowania czasu). Przedstaw również sposoby na redukcję stresu, takie jak regularne przerwy, relaksacja, krótkie ćwiczenia fizyczne oraz planowanie przerw na regenerację.

4) **Praca w grupach – identyfikacja indywidualnych czynników stresogennych i rozpraszających**

Poproś uczestników, aby w grupach wymienili czynniki, które najczęściej powodują u nich stres lub rozpraszają ich w pracy. Zachęć ich do dzielenia się strategiami, które dotychczas stosowali, oraz do wspólnego wypracowania nowych pomysłów na ograniczenie tych przeszkód.

5) **Symulacje i ćwiczenia praktyczne**

Zorganizuj praktyczne ćwiczenia, które pozwolą uczestnikom na przetestowanie technik koncentracji i radzenia sobie ze stresem w kontrolowanym środowisku. Ćwiczenia te mają na celu wypracowanie nowych, bardziej efektywnych nawyków.

c. Przykładowe ćwiczenie: Technika oddechowa „4-7-8”

- **Cel:** Redukcja stresu poprzez uspokojenie układu nerwowego i skoncentrowanie uwagi na oddechu.
- **Opis:** Poproś uczestników, aby usiedli w wygodnej pozycji i skupili się na oddechu. Następnie wytłumacz technikę „4-7-8”: wdech przez 4 sekundy, zatrzymanie oddechu na 7 sekund i powolny wydech przez 8 sekund. Powtórzcie ćwiczenie kilka razy.

- **Omówienie:** Po ćwiczeniu omówcie, jakie odczucia wywołała ta technika oraz czy uczestnicy zauważyli poprawę w poziomie skupienia i odprężenia.

d. Podsumowanie

Podkreśl, że regularne stosowanie technik, takich jak ćwiczenia oddechowe, mindfulness oraz technika Pomodoro, może wspierać uczestników w budowaniu bardziej zrównoważonego podejścia do codziennych obowiązków. Zachęć uczestników do świadomego dbania o swoje zdrowie psychiczne i fizyczne oraz do regularnego stosowania wyuczonych technik w swojej pracy i życiu codziennym.

9. Balans życiowy i efektywny odpoczynek

a. Cel szkolenia

- wyposażenie uczestników w wiedzę oraz umiejętności związane z osiąganiem balansu między pracą a życiem prywatnym,
- poznanie technik efektywnego odpoczynku, które pomagają w regeneracji, zwiększeniu efektywności i zapobiegają wypaleniu zawodowemu,
- pogłębienie świadomości znaczenia planowania czasu na wypoczynek i relaks oraz rozwój osobisty.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia

1) **Pojęcie balansu życiowego i jego znaczenie**

   Przedstaw, czym jest balans życiowy i dlaczego jest on tak ważny zarówno dla zdrowia fizycznego, jak i psychicznego. Wyjaśnij, jak brak balansu i nieefektywny odpoczynek mogą prowadzić do zmęczenia, obniżonej produktywności i wypalenia zawodowego.

2) **Analiza czynników wpływających na brak balansu i stres**

   Przedstaw najczęstsze przyczyny braku balansu, np. nadmiar obowiązków zawodowych, brak umiejętności wyznaczania granic, multitasking, a także nawyk

ciągłego bycia dostępnym (np. sprawdzanie poczty po godzinach pracy). Pomóż uczestnikom zrozumieć, jak te czynniki mogą zakłócać ich czas na regenerację.

3) **Praktyczne techniki efektywnego odpoczynku i relaksu**

Omów różnorodne techniki efektywnego odpoczynku: m.in. aktywny wypoczynek, mikroprzerwy, zarządzanie czasem wolnym oraz świadome oderwanie się od pracy w celu regeneracji psychicznej. Możesz również przedstawić techniki relaksacyjne, takie jak mindfulness, medytacja oraz aktywności fizyczne, które wspierają regenerację.

4) **Praca w grupach – wypracowanie własnych strategii na osiągnięcie balansu**

Podziel uczestników na małe grupy i poproś ich, aby omówili, jakie działania podejmują, aby osiągnąć balans. Zachęć do wymiany doświadczeń, zarówno sukcesów, jak i trudności. Pomóż im wypracować indywidualne strategie na poprawę balansu i lepszą regenerację.

5) **Ćwiczenia praktyczne – budowanie nawyku odpoczynku**

Przeprowadź ćwiczenia, które pozwolą uczestnikom przetestować techniki regeneracji w praktyce. Zachęć ich do planowania czasu na odpoczynek, a także do wyznaczania sobie momentów odcięcia od pracy (np. nieprzeglądania maili po godzinach).

c. Przykładowe ćwiczenie: Tworzenie mapy balansu życiowego

- **Cel:** Zwiększenie świadomości w zakresie obecnego balansu oraz identyfikacja obszarów, które wymagają poprawy.
- **Opis:** Poproś uczestników, aby stworzyli mapę swojego obecnego balansu życiowego, uwzględniając główne obszary, takie jak praca, rodzina, zdrowie, rozwój osobisty i czas wolny. Niech ocenią, ile czasu poświęcają na każdy z obszarów oraz gdzie mogliby wprowadzić zmiany.

- **Omówienie:** Omówcie w grupie, jakie zmiany uczestnicy chcieliby wprowadzić, aby lepiej zrównoważyć swoje życie zawodowe i prywatne.

d. Podsumowanie

Podkreśl, że balans życiowy i efektywny odpoczynek są kluczowe dla utrzymania wysokiej jakości pracy i zapobiegania wypaleniu zawodowemu. Zachęć ich do wdrażania poznanych technik, monitorowania swoich postępów i regularnej refleksji nad własnym balansem między życiem zawodowym a prywatnym.

10. Typ osobowości a wyzwania w zarządzaniu czasem

a. Cel szkolenia

- poznanie wpływu różnych typów osobowości na sposób zarządzania czasem,
- przekazanie umiejętności identyfikowania osobistych wyzwań związanych z typem osobowości,
- poznanie strategii zarządzania czasem dostosowanych do indywidualnych preferencji i stylu pracy.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia

1) **Wprowadzenie do typów osobowości i ich wpływu na zarządzanie czasem**

   Przedstaw podstawowe typy osobowości, takie jak typ analityczny, kreatywny, społeczny czy zadaniowy. Wyjaśnij, że każdy typ osobowości ma swoje mocne strony i wyzwania w kontekście zarządzania czasem. Przedstaw również teorie osobowości (np. MBTI lub typy temperamentów), które pomagają zrozumieć indywidualne różnice.

2) **Analiza wyzwań związanych z różnymi typami osobowości**

   Przedstaw, jakie wyzwania mogą napotkać poszczególne typy osobowości. Na przykład:

- Typ analityczny może zbyt długo analizować zadania, co może prowadzić do prokrastynacji.
- Typ kreatywny może mieć trudność z organizacją i dążeniem do zakończenia zadań.
- Typ społeczny może być zbyt zaangażowany w pomoc innym kosztem własnych obowiązków.
- Typ zadaniowy może mieć tendencję do pracy bez przerw i ignorowania potrzeby regeneracji.

3) **Dostosowanie strategii zarządzania czasem do typu osobowości**

Omów strategie, które można zastosować dla różnych typów osobowości. Dla typów analitycznych może to być np. metoda ustalania ograniczonego czasu na analizę, dla typów kreatywnych – techniki blokowania czasu na projekty kreatywne. Dla typów społecznych pomocne będą techniki asertywności i delegowania, natomiast dla typów zadaniowych – planowanie przerw w pracy.

4) **Indywidualna praca nad wyzwaniami i wypracowywanie strategii**

Zachęć uczestników do refleksji nad własnymi wyzwaniami związanymi z zarządzaniem czasem, które wynikają z ich typu osobowości. Pomóż im określić, jakie strategie najlepiej odpowiadają ich stylowi pracy, a także zaplanujcie, jak mogą je wdrożyć w codziennych obowiązkach.

5) **Ćwiczenia praktyczne – dostosowanie metod zarządzania czasem**

Przeprowadź ćwiczenia, które pozwolą uczestnikom przećwiczyć techniki zarządzania czasem dostosowane do ich typu osobowości. Celem tych ćwiczeń jest odkrycie najskuteczniejszych strategii oraz rozwinięcie nawyków wspierających efektywność.

c. Przykładowe ćwiczenie: Analiza indywidualnych wyzwań związanych z zarządzaniem czasem

- **Cel:** Zwiększenie samoświadomości w zakresie wyzwań związanych z zarządzaniem czasem oraz identyfikacja nawyków wymagających zmiany.
- **Opis:** Poproś uczestników, aby zastanowili się, jakie trudności najczęściej napotykają w zarządzaniu czasem i jakie zachowania wynikają z ich typu osobowości. Powinni spisać kilka sytuacji, w których ich typ osobowości przeszkadza im w efektywności.
- **Omówienie:** Uczestnicy mogą podzielić się swoimi doświadczeniami w parach lub małych grupach i wspólnie omówić potencjalne rozwiązania.

d. Podsumowanie

Podkreśl, że każdy typ osobowości wymaga indywidualnego podejścia. Świadomość własnych skłonności i wyzwań pozwala na lepsze dopasowanie technik, co prowadzi do większej efektywności i satysfakcji z pracy.

IV. ZARZĄDZANIE STRESEM

Zasadnicze efekty uczenia się – uczestnik:

- ✓ definiuje istotę stresu;
- ✓ rozpoznaje przyczyny stresu;
- ✓ identyfikuje własne typowe reakcje na trudne sytuacje – walka, poddanie się, radzenie sobie, zarządzanie;
- ✓ wymienia metody i techniki radzenia sobie ze stresem;
- ✓ charakteryzuje metody pracy z ciałem – masaż, relaksacja;
- ✓ charakteryzuje metody pracy z umysłem – wizualizacja, medytacja, trening autogenny, body scan;
- ✓ charakteryzuje metody pracy z przekonaniami.

1. Natura i źródła stresu

a. Cel szkolenia

- zapoznanie uczestników z istotą stresu,
- przekazanie podstawowej wiedzy na temat mechanizmów stresu oraz reakcji organizmu w związku ze stresem,
- przekazanie wiedzy na temat źródeł stresu.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia

1) **Omówienie natury stresu**

   Wyjaśnij podstawowe informacje na temat stresu – jego źródeł, mechanizmów oraz fizjologicznych reakcji ciała. Pokaż, że stres może mieć zarówno pozytywne, jak i negatywne skutki.

2) **Identyfikacja źródeł stresu**

Zachęć uczestników do analizy osobistych i zawodowych źródeł stresu, zwracając uwagę na czynniki zewnętrzne (np. presja czasu) oraz wewnętrzne (np. przekonania czy oczekiwania).

3) **Ćwiczenia praktyczne – rozpoznanie i uporządkowanie źródeł stresu**

Przeprowadź ćwiczenia, które pozwolą uczestnikom w identyfikacji i uporządkowaniu źródeł stresu.

c. Przykładowe ćwiczenie: Dziennik stresu

- **Cel:** Uświadomienie schematów reakcji na stres i najczęstszych wyzwań.
- **Opis:** Uczestnicy mają za zadanie przedstawić ostatnie sytuacje stresujące, co je wywołało, jak reagowali i jakie były tego skutki.
- **Omówienie:** Wspólnie podsumujcie sytuacje, które stresują; wskażcie powtarzające się wzorce – co najczęściej wywołuje stres oraz jaka może być na reakcja.

d. Podsumowanie

Uświadom uczestnikom, jak ważna jest identyfikacja źródeł stresu, pomagając w lepszym zrozumieniu, które elementy życia generują największe napięcie. To pozwala również na świadome skupienie się na obszarach, które można kontrolować, co zmniejsza poczucie przytłoczenia i stresu.

2. Walka, poddanie się, radzenie sobie, zarządzanie stresem

a. Cel szkolenia

- poznane różnych sposobów reakcji na stres,
- przekazanie wiedzy i umiejętności dotyczących rozpoznawania własnych reakcji na stres.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia

1) **Omówienie reakcji na stres**

   Przedstaw różne sposoby reagowania na stres: walka, poddanie się, radzenie sobie i zarządzanie. Podkreśl, że zarządzanie stresem polega na świadomym wyborze odpowiednich technik.

2) **Przeprowadzenie dyskusji**

   Poprowadź dyskusję na temat reakcji uczestników na stres – jak najczęściej reagują oraz jakie metody chcieliby wdrożyć.

3) **Ćwiczenia praktyczne umożliwiające analizę stylu radzenia sobie ze stresem**

   Przeprowadź ćwiczenia, które pozwolą uczestnikom identyfikację swojego dominującego stylu reakcji na stres (walka, poddanie się, radzenie sobie, zarządzanie).

Posłużą one zwiększeniu świadomości na temat własnych mechanizmów reakcji.

c. Przykładowe ćwiczenie: „Zatrzymaj się, pomyśl, działaj”

- **Cel:** Praktyka świadomej, przemyślanej reakcji na stres.
- **Opis:** Ćwiczenie polegające na analizie sytuacji stresującej według trzech kroków: zatrzymania się, przemyślenia i odpowiedniej reakcji.
- **Omówienie:** Wspólnie dokonajcie analizy reakcji na stres, co pomaga w zrozumieniu indywidualnych naturalnych zachowań i sposobów reagowania na stres.

d. Podsumowanie

Podkreśl, że zatrzymanie się w obliczu stresu, następnie zastanowienie się nad reakcją, a dopiero na końcu działanie pomaga unikać impulsywnych, nieprzemyślanych kroków i świadomie reagować na sytuacje stresowe.

3. Metody i techniki radzenia sobie ze stresem

a. Cel szkolenia

- przekazanie wiedzy na temat różnych metod radzenia sobie ze stresem: skoncentrowanie na zadaniu, skoncentrowanie na emocjach, skoncentrowanie na unikaniu, skoncentrowanie na znaczeniu,
- zwiększenie świadomości, jak poszczególne strategie mogą wpływać na zdrowie psychiczne i efektywność działania,
- wyposażenie uczestników w narzędzia do rozpoznawania i wybierania odpowiednich strategii radzenia sobie ze stresem w różnych sytuacjach.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia

1) **Omówienie teorii** – przedstawienie głównych założeń danej metody, przykłady sytuacji, w których można ją zastosować, oraz możliwe skutki stosowania tej strategii.
2) **Ćwiczenie praktyczne** – aby uczestnicy mogli doświadczyć, jak konkretne techniki wyglądają w praktyce i co można osiągnąć, stosując je.
3) **Dyskusja i refleksja** – wymiana doświadczeń w grupie, aby uczestnicy lepiej zrozumieli, jakie metody są dla nich osobiście najbardziej pomocne i dlaczego.

A. Skoncentrowanie na zadaniu

Opis metody: Strategia ta polega na bezpośrednim podjęciu działań, które mają rozwiązać problem będący źródłem stresu. Wymaga analizy sytuacji, ustalenia priorytetów oraz podjęcia konkretnych kroków.

Przykładowe ćwiczenie: Szybki plan działania

- **Cel:** Uświadomienie sobie, że każde zadanie można rozłożyć na mniejsze kroki, co pomaga obniżyć poziom stresu.

- **Opis:** Uczestnicy wybierają jeden problem, który obecnie stanowi dla nich źródło stresu, a następnie tworzą krótki plan działania, skupiając się na pierwszym kroku, jaki mogą podjąć.

B. Skoncentrowanie na emocjach

Opis metody: Skupienie się na emocjach związanych ze stresującą sytuacją, a nie na próbie jej rozwiązania. Metoda ta jest szczególnie pomocna, gdy sytuacja jest poza naszą kontrolą. Koncentruje się na radzeniu sobie z emocjami poprzez techniki relaksacyjne i poznawcze.

Przykładowe ćwiczenie: Pisemne wyrażanie emocji

- **Opis:** Uczestnicy spisują swoje emocje i odczucia dotyczące stresującej sytuacji. Potem przeglądają zapiski i zastanawiają się nad możliwymi sposobami reakcji.
- **Cel:** Przekształcenie silnych emocji w konstruktywną formę, która pozwala lepiej je zrozumieć.

C. Skoncentrowanie na unikaniu

Opis metody: Unikanie sytuacji stresującej lub odciąganie uwagi od stresora. Metoda ta może być pomocna krótkoterminowo, jednak w nadmiarze może prowadzić do zaniedbań. Sprawdza się najlepiej, gdy nie ma możliwości natychmiastowego rozwiązania problemu.

Przykładowe ćwiczenie: Przerwa na regenerację

- **Opis:** Uczestnicy zapoznają się z metodą „krótkiej przerwy" – rozluźniają mięśnie, oddychają głęboko lub zmieniają otoczenie na kilka minut.
- **Cel:** Nauka świadomego odłączania się od stresu w celu zebrania energii i regeneracji.

D. Skoncentrowanie na znaczeniu

Opis metody: Poszukiwanie pozytywnego lub wyższego znaczenia w trudnych sytuacjach. Metoda ta koncentruje się na znalezieniu lekcji lub korzyści, jakie można wyciągnąć z sytuacji stresowej, co może zmniejszyć jej negatywny wpływ.

Przykładowe ćwiczenie: Lista wdzięczności

- **Opis:** Uczestnicy piszą listę rzeczy, za które są wdzięczni, koncentrując się na aspektach życiowych, które sprawiają, że czują się lepiej.

Cel: Przełamanie negatywnego nastawienia i wzmocnienie emocjonalnej odporności na stres.

c. Podsumowanie

Wykorzystanie różnych strategii radzenia sobie ze stresem pozwala na lepsze dostosowanie reakcji do sytuacji. Dzięki świadomości, czy dana sytuacja wymaga podejścia zadaniowego, emocjonalnego, unikania, czy poszukiwania głębszego znaczenia, uczestnicy mogą skuteczniej i bardziej elastycznie radzić sobie ze stresem.

4. Praca z ciałem – masaż, relaksacja

a. Cel szkolenia

- przekazanie wiedzy w zakresie metod pracy z ciałem w sytuacji stresu,
- rozwijanie umiejętności stosowania technik powodujących szybką redukcja stresu i napięcia.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia

1. **Wprowadzenie do technik pracy z ciałem**

   Omów rolę ciała w reakcji na stres oraz techniki, które mogą pomóc w rozluźnieniu mięśni, np. relaksacja progresywna Jacobsona, joga, automasaż czy masaż relaksacyjny, klasyczny i leczniczy.

2. **Przedstaw korzyści ze stosowania technik relaksacyjnych i masaży:** obniżenie ciśnienia krwi, pogłębienie oddechu, uspokojenie pracę serca, poprawa ukrwienia mózgu, poprawa trawienia, obniżenie poziomu glukozy i hormonów stresu, poprawa nastroju, jakości snu i koncentracji, zmniejszenie ogólnego zmęczenia.
3. **Ćwiczenia relaksacyjne**

   Przeprowadź praktyczne ćwiczenia relaksacyjne i automasażu, które uczestnicy mogą wykonać samodzielnie:

- Automasaż dłoni
  - Pokaż uczestnikom, jak mogą masować swoje dłonie, by szybko rozładować napięcie.
  - Cel: Szybka redukcja stresu i napięcia.
- Relaksacja progresywna
  - Przeprowadź ćwiczenie rozluźniania poszczególnych grup mięśni, rozpoczynając od głowy i schodząc w dół ciała.
  - Cel: Głębokie rozluźnienie ciała.
- Ćwiczenie oddechowe połączone z relaksacją ciała
  - W połączeniu z oddechem zachęć uczestników do stopniowego rozluźniania ciała.
  - Cel: Głębsze odprężenie i poczucie ulgi.

c. Podsumowanie

Zapytaj słuchaczy, czy te ćwiczenia pomogły im zredukować napięcie i odczuć większą kontrolę nad ciałem.

5. Praca z umysłem – wizualizacja, medytacja, trening autogenny, body scan

a. Cel szkolenia

- poznanie technik pracy z umysłem w kontekście radzenia sobie ze stresem,
- przekazanie umiejętności praktycznego stosowania skutecznych metod pracy z umysłem w celu zmniejszenia poziomu stresu.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia

1) **Omówienie technik pracy z umysłem**

   Przedstaw korzyści technik, takich jak wizualizacja, medytacja, trening autogenny, body scan, które pomagają w radzeniu sobie ze stresem poprzez pracę z umysłem.

2) **Praktyka medytacji i wizualizacji**

   Przeprowadź sesję praktyczną, gdzie uczestnicy będą mieli okazję spróbować różnych technik.

3) **Ćwiczenia**

   Przeprowadź praktyczne ćwiczenia, które uczestnicy mogą wykonać samodzielnie:

- **Ćwiczenie „Bezpieczne miejsce”**
  - **Cel:** Wprowadzenie uczucia bezpieczeństwa i spokoju.
  - **Instrukcja:** Poproś uczestników, aby wyobrazili sobie miejsce, w którym czują się bezpiecznie. W następnym kroku niech opowiedzą o tym miejscu i odczuciach, które mu towarzyszą.
- **Body scan**
  - **Cel:** Relaksacja ciała i umysłu.
  - **Instrukcja:** Przeprowadź body scan – uczestnicy po kolei skupiają się na poszczególnych częściach ciała, rozluźniając je. Zacznijcie od czubków

palców a zakończcie na czubku głowy. Uwaga uczestników powinna poruszać się bardzo powoli, z ciekawością obserwując wszelkie fizyczne odczucia (włącznie z odrętwieniem lub zupełnym brakiem odczuć) towarzyszące miejscu, na którym się aktualnie koncentrujecie.

c. Podsumowanie:

Zapytaj uczestników, czy wykonane ćwiczenia pomagają im osiągnąć stan relaksu i zmniejszenie poziomu stresu.

6. Praca z przekonaniami

a. Cel szkolenia

- pogłębienie świadomości na temat wpływu przekonań na postrzeganie sytuacji stresowych,
- przekazanie wiedzy w zakresie pracy z przekonaniami,
- przekazanie umiejętności stosowania skutecznych metod pracy z przekonaniami w kontekście odczuwanego stresu.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia

1. **Omówienie wpływu przekonań na stres**

   Wytłumacz, jak przekonania wpływają na postrzeganie sytuacji stresowych i jak mogą nas ograniczać.

2. **Omów główne etapy pracy z przekonaniami:** identyfikacja przekonań, analiza racjonalności przekonań, zmiana nieadaptacyjnych przekonań, regularna praktyka i monitorowanie postępów

3. **Ćwiczenia zmiany przekonań**

   Zaproponuj ćwiczenia, które pomogą uczestnikom zmienić niektóre negatywne przekonania dotyczące stresu.

c. Przykładowe ćwiczenia

- **Rozpoznawanie przekonań**
    - Poproś uczestników, aby zapisali przekonania, które zwiększają ich stres.
    - Cel: Identyfikacja przekonań, które mogą wywoływać stres.
- **Przeformułowanie przekonań**
    - Uczestnicy wybierają jedno przekonanie i formułują je na bardziej pozytywne.
    - Cel: Zmniejszenie stresu poprzez pozytywne nastawienie.
- **Pytanie o fakty**
    - Zachęć uczestników do podważenia stresujących przekonań, pytając: „Czy to na pewno prawda?”.
    - Cel: Wzbudzenie refleksji i redukcja stresu.

d. Podsumowanie

Przypomnij, że zarządzanie stresem to proces wymagający regularnej pracy nad sobą. Praca z ciałem, umysłem i przekonaniami może pomóc w zmniejszeniu negatywnego wpływu stresu na codzienne życie. Zwróć uwagę, że znalezienie odpowiednich technik dla siebie i ich systematyczne stosowanie jest kluczem do osiągnięcia równowagi i poprawy jakości życia.

V. KOMPETENCJE PRZYWÓDCZE

Zasadnicze efekty uczenia się – uczestnik:

- wymienia podobieństwa i różnice pomiędzy przywództwem a zarządzaniem;
- omawia style przywództwa;
- wymienia cechy przywódcy;
- omawia zasady budowania autorytetu lidera;
- wymienia czynniki osłabiające autorytet;
- omawia rolę i znaczenie inteligencji emocjonalnej w przywództwie;
- omawia zasady zarządzania zespołem;
- charakteryzuje role zespołowe.

1. Przywództwo a zarządzanie

a. Cele szkolenia:

- pomoc w zrozumieniu różnic między przywództwem a zarządzaniem,
- wskazanie, w jaki sposób te dwa podejścia mogą się uzupełniać.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia

- **Omówienie teoretyczne:** Przedstawienie różnic między rolą lidera (skoncentrowaną na wizji, motywacji, inspirowaniu) a rolą menedżera (skupioną na organizacji, kontrolowaniu, koordynacji). Warto zwrócić uwagę, że skuteczny lider musi również umiejętnie zarządzać, by sprawnie realizować cele zespołowe. Zastosuj wykład interaktywny – wprowadzenie teoretyczne, przeplatane pytaniami i przykładami z doświadczeń uczestników.
- **Ćwiczenia praktyczne** – zastosowanie wiedzy w sytuacjach symulacyjnych:

- Uczestnicy tworzą dwie listy, po jednej dla kompetencji i zadań lidera oraz menedżera. Następnie omawiają, jakie zadania mogą się pokrywać i kiedy obie role współpracują. Cel: Uświadomienie sobie różnicy oraz zrozumienie, jak ważne są obie role.
- Analiza ról na przykładach – podziel uczestników na grupy i poproś ich o analizę przypadków (case study), gdzie wyraźnie widać rolę lidera i menedżera. Każda grupa omawia, jak osoba w danej sytuacji mogła łączyć rolę lidera i menedżera, aby skutecznie zarządzać zespołem i osiągać cele. Cel: Wskazanie, w jaki sposób obie role mogą się uzupełniać.

c. Dodatkowe wskazówki dla trenera:

- Pokaż na przykładach, jak lider może pełnić rolę menedżera i jak menedżer może pełnić rolę lidera w codziennych sytuacjach.
- Wskaż na znaczenie synergii obu ról w efektywnej pracy zespołowej.
- Zachęć uczestników do refleksji nad tym, jak postrzegają siebie w tych rolach, np. czy bliższa jest im rola inspiratora czy organizatora.

2. Style przywództwa

a. Cele szkolenia:

- zapoznanie uczestników z różnymi stylami przywództwa,
- pomoc w rozpoznawaniu różnych stylów przywództwa,
- wsparcie w wyborze stylu adekwatnego do sytuacji i rodzaju zespołu.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia

- **Omówienie teoretyczne:** Przedstaw najpopularniejsze style przywództwa, m.in. takie jak autorytarny, demokratyczny, afiliacyjny, coachingowy, i omów sytuacje, w których każdy z tych stylów może być najskuteczniejszy. Omów zalety i ograniczenia każdego stylu oraz sytuacje, w których dany styl może być najbardziej

skuteczny. Zaznacz, że elastyczność w doborze stylu przywództwa jest bardzo ważna w dynamicznie zmieniającym się środowisku.

- **Ćwiczenia praktyczne** – zastosowanie wiedzy w sytuacjach symulacyjnych:
    - Każdy uczestnik otrzymuje krótką rolę do odegrania, reprezentującą inny styl przywództwa w zadanej sytuacji. Po zakończeniu uczestnicy omawiają, który styl był najbardziej efektywny i dlaczego. Cel: Rozwój elastyczności w doborze stylu przywództwa.
    - Uczestnicy otrzymują scenariusze, które wymagają zastosowania różnych stylów przywództwa w różnych środowiskach (NGO, urząd miasta, mała firma, korporacja). Każdy uczestnik odgrywa rolę lidera w wybranym scenariuszu, a pozostałe osoby rozpoznają styl przywództwa oraz analizują skuteczność wybranego stylu w danej sytuacji. Cel: wsparcie w wyborze stylu adekwatnego do sytuacji i rodzaju zespołu.

c. Dodatkowe wskazówki dla trenera:

- Podkreśl, że styl przywództwa można dostosować do etapu rozwoju zespołu oraz specyfiki projektu.
- Wykorzystaj przykłady z różnych organizacji lub sektorów, aby pokazać, że nie ma jednego idealnego stylu.
- Zwróć uwagę na korzyści i potencjalne ryzyka każdego stylu przywództwa.

3. Cechy przywódcy

a. Cele szkolenia:

- wsparcie w identyfikowaniu kluczowych cech skutecznego przywódcy,
- zachęta do refleksji nad własnymi kompetencjami.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia

- **Omówienie teoretyczne:** Prezentacja kluczowych cech lidera, takich jak pewność siebie, empatia, odpowiedzialność, umiejętność inspirowania, zdolność komunikacji, empatia, odpowiedzialność i umiejętność inspirowania innych. Pomóż uczestnikom zidentyfikować ich mocne strony oraz cechy, które mogliby w sobie rozwijać, aby być bardziej efektywnymi liderami.
- **Ćwiczenia praktyczne** – zastosowanie wiedzy w sytuacjach symulacyjnych:
    - Analiza cech: Uczestnicy w małych grupach przyporządkowują cechy lidera do różnych sytuacji zawodowych, oceniając ich wagę. Cel: Uświadomienie sobie, jak różne cechy lidera mogą być przydatne w odmiennych sytuacjach.
    - Autoanaliza cech przywódczych: Każdy uczestnik otrzymuje listę kluczowych cech przywódczych i ocenia się w zakresie ich posiadania. Następnie w parach omawiają swoje mocne strony i obszary do rozwoju, proponując sobie wzajemnie sposoby rozwijania potrzebnych cech. Cel: zachęta do refleksji nad własnymi kompetencjami.

c. Dodatkowe wskazówki dla trenera:

- Zachęć do refleksji nad tym, jakie cechy lidera uczestnicy cenią u innych i jakimi sami chcieliby się cechować.
- Podkreśl, że wiele cech przywódczych można rozwijać, np. przez ćwiczenia, pracę nad sobą czy przezwyciężanie wyzwań.
- Przeprowadź krótką dyskusję o różnicach między cechami wrodzonymi a rozwijanymi.

4. Budowanie autorytetu lidera

a. Cele szkolenia:

- poznanie zasad i metod budowania autorytetu lidera,
- uświadomienie znaczenie budowania autorytetu opartego na zaufaniu i konsekwencji.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia

- **Omówienie teoretyczne**: Wytłumacz, jak lider może budować autorytet w zespole, stosując konsekwencję, otwartość, szczerość i dając przykład. Omów również znaczenie bycia spójnym w przekazie i działaniach, aby zdobyć i utrzymać szacunek zespołu.
- **Ćwiczenia praktyczne** – zastosowanie wiedzy w sytuacjach symulacyjnych:
    - Odgrywanie ról w parach: jedna osoba odgrywa rolę lidera, druga jest członkiem zespołu. Uczestnicy wykorzystują techniki budowania autorytetu (np. otwartość, konsekwencja, dawanie przykładu). Cel: Praktyka metod budowania autorytetu oraz uzyskanie konstruktywnej informacji zwrotnej.
    - Rozmowa feedbackowa – poproś uczestników, by symulowali rozmowy z podwładnymi na tematy wymagające konstruktywnej krytyki. Zadaniem uczestników w tym ćwiczeniu jest utrzymanie autorytetu przy jednoczesnym wzmacnianiu zaufania poprzez szczerość i szacunek. Cel: uświadomienie znaczenie budowania autorytetu opartego na zaufaniu.

c. Dodatkowe wskazówki dla trenera:

- Zaznacz, że autorytet budowany na zaufaniu ma długotrwały charakter, w przeciwieństwie do autorytetu opartego na pozycji.
- Przedstaw przykłady sytuacji, gdzie spójność działań lidera wpłynęła na wzrost zaufania w zespole.

- Omów znaczenie transparentności i konsekwencji w codziennej pracy lidera.

5. Czynniki osłabiające autorytet

a. Cele szkolenia:

- przekazanie wiedzy na temat działań mogących negatywnie wpływać na autorytet lidera,
- wskazanie, jakie postawy mogą negatywnie wpływać na autorytet lidera,
- poznanie metod zapobiegania osłabienia autorytetu lidera.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia

- **Omówienie teoretyczne:** Omów, jakie działania lidera mogą osłabić autorytet, takie jak np. brak konsekwencji, ignorowanie opinii zespołu, nieumiejętność przyznania się do błędu czy unikanie odpowiedzialności. Wskaż negatywne postawy osłabiające autorytet lidera, np. obniżanie czyjegoś poczucia własnej wartości, wytykanie błędów w celu zyskania wpływu, zagłuszanie rozmówcy.
- **Ćwiczenia praktyczne** – zastosowanie wiedzy w sytuacjach symulacyjnych:
    - Analiza przypadków: Uczestnicy analizują przykłady sytuacji, w których lider utracił autorytet. Następnie omawiają, co mogłoby zapobiec danej sytuacji. Cel: Zrozumienie, jakie błędy wpływają negatywnie na autorytet lidera.
    - Analiza błędów w przywództwie – Uczestnicy analizują działania lidera, które mogą prowadzić do osłabienia autorytetu, polegające na wzbudzaniu w innych poczucia słabości i uległości. Następnie dzielą się wnioskami i proponują strategie zapobiegawcze. Cel: Poznanie metod zapobiegania osłabienia autorytetu lidera.

c. Dodatkowe wskazówki dla trenera:

- Zwróć uwagę, że unikanie odpowiedzialności i brak transparentności mogą podważyć zaufanie zespołu.
- Zachęć uczestników do omówienia sytuacji, w których widzieli utratę autorytetu przez lidera – co by doradzili w takiej sytuacji?
- Omów zasady skutecznego zarządzania kryzysami wizerunkowymi lidera.

6. Inteligencja emocjonalna w przywództwie

a. Cele szkolenia:

- rozwijanie świadomości emocjonalnej uczestników,
- pogłębienie zrozumienia, jak inteligencja emocjonalna wpływa na przywództwo,
- umożliwienie nabycia umiejętności zarządzania emocjami w kontaktach zawodowych.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia

- **Omówienie teoretyczne:** Przedstaw znaczenie inteligencji emocjonalnej w pracy lidera: rozpoznawanie i zarządzanie emocjami własnymi oraz innych. Zaznacz, że inteligencja emocjonalna wspiera budowanie relacji w zespole i sprzyja konstruktywnej komunikacji.
- **Ćwiczenia praktyczne** – zastosowanie wiedzy w sytuacjach symulacyjnych:
    - Mapa emocji: Każdy uczestnik ma za zadanie przypomnieć sobie stresującą sytuację z pracy i określić, jakie emocje wówczas dominowały oraz jak mogły wpłynąć na jego reakcje. Następnie słuchacze omawiają w grupach techniki radzenia sobie z emocjami. Cel: rozwijanie świadomości emocjonalnej uczestników,
    - Wykrywanie emocji: Uczestnicy w małych grupach analizują nagrane sytuacje lub opisane przykłady, próbując określić, jak inteligencja

emocjonalna lidera wpływa na reakcje zespołu. Cel: Uświadomienie sobie roli inteligencji emocjonalnej i jej wpływu na relacje w zespole.

c. Dodatkowe wskazówki dla trenera:

- Pokaż techniki rozwoju inteligencji emocjonalnej, np. ćwiczenia empatii czy techniki mindfulness.
- Omów znaczenie świadomości emocji w podejmowaniu decyzji i budowaniu zaufania w zespole.

7. Zarządzanie zespołem

a. Cele szkolenia:

- zapoznanie uczestników z kluczowymi zasadami efektywnego zarządzania zespołem,
- przekazanie wiedzy i umiejętności w zakresie planowania i delegowania zadań.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia

- **Omówienie teoretyczne:** Przedstaw efektywne metody zarządzania zespołem, takie jak planowanie, monitorowanie postępów, rozwiązywanie konfliktów i delegowanie zadań. Wprowadź techniki zarządzania konfliktem i mediacji jako kluczowe narzędzia lidera. Podkreśl znaczenie rozwoju pracowników i tworzenia atmosfery współpracy.
- **Ćwiczenie praktyczne** – zastosowanie wiedzy w sytuacjach symulacyjnych:

Podział uczestników na mniejsze grupy. Słuchacze wybierają lidera każdego zespołu, który ma za zadanie przygotować plan seminarium, obejmujący: Tematy i harmonogram sesji, listę mówców lub ekspertów do zaproszenia, przygotowanie i rozdzielenie obowiązków dotyczących promocji seminarium, koordynację potrzeb logistycznych (np. wynajęcie sali, catering, wyposażenie techniczne) oraz rejestrację uczestników. Cel projektu: Zaplanowanie seminarium, które przyciągnie uwagę NGO-sów oraz dostarczy im praktycznych narzędzi i wiedzy na temat zarządzania projektami. Lider powinien

podzielić zadania na role: specjalista ds. marketingu i promocji, koordynator ds. logistyki, osoba odpowiedzialna za kontakt z prelegentami oraz osoba do obsługi rejestracji. Cel: Nauka skutecznego delegowania oraz wykorzystania potencjału zespołu.

c. Dodatkowe wskazówki dla trenera:

- Przedstaw korzyści płynące z rozwoju pracowników przez delegowanie zadań.
- Omów, czym zarządzanie zespołem różni się w sytuacjach kryzysowych w porównaniu do sytuacji codziennych.

8. Role zespołowe

a. Cele szkolenia:

- poznanie i zrozumienie roli różnorodnych funkcji zespołowych,
- przekazanie umiejętności budowania skutecznych ról zespołowych,
- wzrost świadomości znaczenia różnych ról zespołowych dla efektywności pracy.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia

- **Omówienie teoretyczne:** Przedstaw rolę i znaczenie różnych funkcji w zespole, np. model Belbina, aby pokazać, że różnorodność ról przyczynia się do efektywności zespołu. Zrozumienie ról pozwala liderowi lepiej dopasować zadania i motywować członków zespołu. Omów korzyści wynikające z różnorodności ról i jak wpływają one na funkcjonowanie zespołu.
- **Ćwiczenie praktyczne** – zastosowanie wiedzy w sytuacjach symulacyjnych:
    - Role w praktyce: Uczestnicy identyfikują własne role w zespole i ćwiczą rozpoznawanie ról u innych. Następnie symulują współpracę, uwzględniając różne role. Cel: Uświadomienie sobie, jak różnorodne role wpływają na funkcjonowanie zespołu i jakie są ich mocne oraz słabe strony.
    - Tworzenie strategii działania zespołu: Podziel uczestników na małe zespoły i daj im zadanie opracowania strategii działania w wybranym,

symulowanym projekcie. Każdy zespół ma za zadanie zidentyfikować cele projektu i podzielić zadania między członków. Następnie zespoły omawiają swoje strategie z grupą, a trener prowadzi dyskusję, czy dobrze zostały określone role i czy zadania zostały podzielone optymalnie. Cel: Doskonalenie umiejętności wspólnego planowania i rozdzielania zadań.

c. Dodatkowe wskazówki dla trenera:

- Zachęć uczestników do refleksji nad ich naturalnymi rolami w zespole.
- Podkreśl, że umiejętność rozpoznawania ról pomaga liderowi w lepszym delegowaniu zadań i rozwijaniu potencjału zespołu.

VI. ASERTYWNOŚĆ

Zasadnicze efekty uczenia się – uczestnik:

- charakteryzuje postawy życiowe: ja jestem OK – ty jesteś OK;
- wymienia prawa człowieka wg Fensterheima;
- omawia rodzaje zachowań: uległe, agresywne, asertywne;
- objaśnia i stosuje asertywne „nie";
- omawia zasady przyjmowania i generowania krytyki;
- omawia zasady przyjmowania i generowania pochwały;
- analizuje asertywne zachowania w różnych sytuacjach życiowych.

1. „Ja jestem OK – ty jesteś OK"

a. **Cel szkolenia:**

- wzmocnienie pozytywnego spojrzenia na siebie i innych,
- przekazanie umiejętności jasnego określania granic i oczekiwań wobec innych na zasadach wzajemnego szacunku i równowagi,
- rozwijanie wiedzy i umiejętności wyrażania swoich myśli, uczuć i potrzeb w sposób bezpośredni, szczery i z szacunkiem dla innych.

b. **Metodyka prowadzenia szkolenia:**

- **Omówienie teoretyczne:** Przedstaw model „Ja jestem OK – Ty jesteś OK" jako podstawę do zdrowych, asertywnych relacji. Omów przyczyny i skutki postaw: biernej (uległej), agresywnej, manipulacji i asertywnej. Wyjaśnij, jak poszczególne zasady wpływają na sposób komunikowania się i szacunek wobec siebie oraz innych.
- **Ćwiczenia:**

- **Refleksja osobista:** Poproś uczestników, aby zastanowili się nad sytuacjami, w których mają poczucie własnej wartości i szacunku wobec innych oraz nad sytuacjami przeciwnymi. Następnie w małych grupach dzielą się wnioskami.
- **Odegranie scenek:** Podziel uczestników na pary i poproś, aby odegrali sytuacje, w których jedna osoba komunikuje się na zasadzie: „Ja jestem OK – Ty jesteś OK". Każdy z uczestników próbuje wyrazić zrozumienie i otwartość w relacji.

c. **Wskazówki dla trenera:**

- Podkreśl rolę wzajemnego szacunku w asertywności.
- Wskazuj na znaczenie autentycznego zainteresowania innymi, które wspiera rozwój postawy „Ja jestem OK – Ty jesteś OK".

2. Prawa człowieka wg Fensterheima

a. **Cel szkolenia:**

- zapoznanie uczestników z prawami człowieka asertywnego wg Fensterheima

oraz prawami asertywności S. Rees'a i R. Graham'a,

- pogłębienie świadomości na temat znaczenia skutecznego i świadomego stawiania granic oraz wyrażania swoich potrzeb.

b. **Metodyka prowadzenia szkolenia:**

- **Omówienie teoretyczne:** Przedstaw pięć podstawowych praw człowieka asertywnego wg Fensterheima:
  - Masz prawo do wyrażania siebie, swoich opinii, potrzeb, uczuć – tak długo, dopóki nie ranisz innych.
  - Masz prawo do wyrażania siebie – nawet jeśli rani to kogoś innego – dopóki twoje intencje nie są agresywne.

- Masz prawo do przedstawiania innym swoich próśb – dopóki uznajesz, że oni mają prawo odmówić.
- Między ludźmi zdarzają się sytuacje, w których ich prawa nie są jasne. Zawsze masz jednak prawo do dyskutowania i wyjaśniania problemu z drugą osobą.
- Masz prawo do korzystania ze swoich praw. Jeżeli tego nie robisz, zgadzasz się na to, że mogą ci zostać odebrane.

- Wymień 12 praw asertywności S. Rees'a i R. Graham'a jako uszczegółowienie i dopełnienie 5 praw Fensterheima.
- **Ćwiczenia:**
  - **Deklaracja swoich praw:** Poproś uczestników, aby zapisali swoje prawa, które są dla nich najważniejsze, i wyjaśnili, dlaczego. Następnie omówcie, jak te prawa mogą wspierać asertywne zachowanie.
  - **Techniki pomocne w reagowaniu na próby manipulacji:** Podziel uczestników na 4 grupy i poproś, aby przygotowały asertywne zwroty pomocne w reagowaniu na próby manipulacji (jeden rodzaj manipulacji dla każdej grupy): 1/ Próba wywołania poczucia winy (przeinaczanie faktów w taki sposób, by wywołać poczucie winy lub zawstydzenia), 2/ Manipulacja strachem przed konsekwencjami niepodjęcia działań, co do których się nie zgadzasz, 3/ Szantaż emocjonalny („Jeśli naprawdę zależy ci na dobru firmy, zrobisz to, czego oczekuję"), 4/ Próba nastawienia innych przeciwko drugiej osobie (ostracyzm, wykluczanie lub niedopuszczane pracownika do zespołu).

c. **Wskazówki dla trenera:**

- Upewnij się, że uczestnicy czują się komfortowo w wyrażaniu swoich opinii i dyskusji o prawach osobistych.
- Wspieraj refleksję nad ich własnymi granicami i potrzebami.

3. Rodzaje zachowań: uległe, agresywne, asertywne

a. **Cel szkolenia:**

- uświadomienie uczestnikom różnych typów zachowań i pomoc w rozpoznawaniu, kiedy stosują komunikację uległą, agresywną lub asertywną,
- rozwijanie kompetencji asertywności u uczestników poprzez budowanie pewności siebie,
- pogłębienie świadomości praw oraz umiejętności komunikacyjnych w różnych sytuacjach.

b. **Metodyka prowadzenia szkolenia:**

- **Omówienie teoretyczne:** Przedstaw trzy główne rodzaje zachowań, ich cechy charakterystyczne oraz konsekwencje w relacjach interpersonalnych. Omów, dlaczego asertywność jest najlepszą formą komunikacji.
- **Ćwiczenia:**
  - **Odgrywanie scenek:** Uczestnicy w parach przygotowują dialog, a następnie odgrywają różne style komunikacji (uległy, agresywny, asertywny), po czym grupa dyskutuje nad skutecznością każdego z przedstawionych dialogów.
  - **Analiza przykładów:** Uczestnicy otrzymują opisy sytuacji i mają określić, jaki rodzaj zachowania został użyty. Przykładowe sytuacje:

Postawa uległa:

✓ Spotkanie zespołu: Pracownik podczas zebrania nie zgadza się z decyzją, która może wpłynąć negatywnie na jego dział, ale milczy, bo boi się, że szef lub koledzy uznają jego zdanie za nieważne. Po spotkaniu mówi cicho do kolegi: „Nie wiem, czy to dobry pomysł, ale nie chciałem robić zamieszania”.

- ✓ Kolega prosi o pomoc: Ktoś z biura prosi pracownika, żeby zrobił za niego raport, bo „nie ma czasu". Pracownik ma dużo swoich obowiązków, ale zgadza się, mówiąc: „Dobrze, zrobię to, chociaż jestem zawalony pracą". Nie proponuje innego rozwiązania, bo boi się odmówić.

Postawa agresywna

- ✓ Konflikt w zespole: Podczas zebrania pracownik przerywa innym i głośno mówi: „To jest najgorszy pomysł, jaki kiedykolwiek słyszałem! Jeśli tak zrobimy, to wszyscy stracimy na tym. Nie wiem, jak w ogóle mogliście to wymyślić!". Nie daje innym szansy na odpowiedź.
- ✓ Krytyka kolegi: Współpracownik zrobił błąd w prezentacji. Pracownik mówi przy innych: „Czy ty kiedykolwiek robisz coś porządnie? Ciągle coś psujesz!". Ton głosu jest podniesiony, a osoba krytykowana czuje się zaatakowana.

Postawa asertywna

- ✓ Prośba o dodatkowe zadanie: Kierownik prosi pracownika, żeby został dłużej w pracy, mimo że ten ma już plany na wieczór. Pracownik mówi spokojnie: „Doceniam, że mnie pytasz, ale dzisiaj mam już inne zobowiązania. Mogę to zrobić jutro rano, jeśli to pasuje".
- ✓ Rozmowa o podziale obowiązków: Na spotkaniu zespołu pracownik zauważa, że większość dodatkowych zadań trafia do niego. Mówi spokojnie: „Mam wrażenie, że ostatnio przyjmuję sporo dodatkowych zadań. Chciałbym, żebyśmy podzielili je bardziej sprawiedliwie. Jak możemy to rozwiązać?". Proponuje wspólne poszukiwanie rozwiązania.

Instrukcja dla uczestników:

- ✓ Przeczytaj każdy opis sytuacji.
- ✓ Wskaż, które zachowanie jest uległe, które agresywne, a które asertywne.

- ✓ Uzasadnij swój wybór, zwracając uwagę na ton wypowiedzi, sposób komunikacji i podejście do rozwiązywania problemu.

c. **Wskazówki dla trenera:** Ułatw uczestnikom zrozumienie, że asertywność to balans między dbaniem o swoje potrzeby a szacunkiem wobec potrzeb innych.

4. Asertywne „nie”

a. **Cel szkolenia:**

- zapoznanie uczestników z zasadami jasnego wytyczania granic oraz obrony swoich granic,
- zapoznanie uczestników z narzędziami wspierającymi asertywną odmowę,
- nauka wyrażania siebie w sposób szanujący zarówno własne prawa, jak i prawa innych.,
- pogłębienie świadomości o roli mówienia „nie” w sposób zdecydowany a jednocześnie z szacunkiem do innych.

b. **Metodyka prowadzenia szkolenia:**

- **Omówienie teoretyczne:** przedstaw zasady jasnego wytyczania granic oraz obrony swoich granic (swego stanowiska, poglądów, wartości). Przedstaw korzyści i zasady asertywnego „nie”. Omów sposoby wyrażania odmowy bez poczucia winy. Omów typowe błędy przy odmowie. Wspólnie z grupą przedyskutujcie, dlaczego mówienie „nie” często sprawia trudność.
- **Ćwiczenia:**
    - **Symulacja sytuacji odmowy:** Uczestnicy odgrywają role w parach lub grupach. Jedna osoba stawia drugą w sytuacji wymagającej odmowy, a reszta grupy analizuje sposób, w jaki została ona wyrażona.

✓ Przykład 1: Odmowa w sytuacji towarzyskiej

Kolega zaprasza Cię na weekendowy wyjazd, ale masz już inne plany lub potrzebujesz odpoczynku. Osoba odmawiająca może powiedzieć: „Dziękuję za zaproszenie, ale już mam inne plany na ten weekend. Może spotkamy się w innym terminie?" Po odmowie grupa ocenia, czy komunikat był jasny, uprzejmy i stanowczy.

- ✓ Przykład 2: Odmowa udzielenia pomocy

Znajomy prosi o pomoc w przeprowadzce w sobotę, ale Ty masz zobowiązania rodzinne. Osoba odmawiająca może powiedzieć: „Przykro mi, ale w sobotę nie będę mógł Ci pomóc. Mam już inne zobowiązania. Mam nadzieję, że znajdziesz kogoś, kto Cię wesprze." Grupa omawia, czy odmowa była wyrażona bez poczucia winy i w sposób, który nie obraża rozmówcy.

- **Asertywne „nie" w pracy:** Uczestnicy dzielą się własnymi przykładami sytuacji zawodowych, w których trudno im było odmówić. Wspólnie ćwiczą odpowiedzi, które mogą być asertywne i skuteczne.

- ✓ Przykład 1: Prośba o dodatkowe zadanie w pracy

Sytuacja: Szef prosi Cię o wzięcie kolejnego projektu, mimo że Twoja lista zadań jest już przepełniona. Możliwa odpowiedź: „Rozumiem, że ten projekt jest ważny, ale obecnie mam już zaplanowane inne priorytetowe zadania. Czy moglibyśmy porozmawiać o przesunięciu terminów lub podziale obowiązków?" Grupa omawia, jak podkreślenie priorytetów może pomóc w odmowie.

- ✓ Przykład 2: Odmowa koleżeńskiej przysługi w pracy

Sytuacja: Kolega prosi Cię o wypełnienie raportu za niego, bo musi wcześniej wyjść.

Możliwa odpowiedź: „Chciałbym Ci pomóc, ale dzisiaj mam napięty harmonogram i muszę skupić się na swoich zadaniach. Możemy pomyśleć nad innym rozwiązaniem?" Po ćwiczeniu grupa analizuje, czy sposób odmowy był konstruktywny i respektował potrzeby obu stron.

c. **Wskazówki dla trenera:**

- Podczas analizy symulacji zachęcaj uczestników do identyfikowania kluczowych elementów asertywnej odmowy: wyrażenie zrozumienia dla drugiej osoby, jasna i stanowcza odmowa, zaproponowanie alternatyw (jeśli to możliwe).
- Podkreśl, że odmawianie to umiejętność ważna w ochronie własnych granic. Zachęć do ćwiczeń, aby uczestnicy nabierali pewności siebie.

5. Umiejętność przyjmowania i generowania krytyki

a. **Cel szkolenia:** Pomóc uczestnikom nauczyć się przyjmować konstruktywną krytykę oraz dawać ją w sposób wspierający.

b. **Metodyka prowadzenia szkolenia:**

- **Omówienie teoretyczne:** Omów różnicę między konstruktywną a destrukcyjną krytyką oraz przedstaw techniki asertywnego reagowania na krytykę, takie jak: parafrazowanie, zgoda na fakty, prośba o szczegóły, asertywna odpowiedź czy zgoda częściowa.
- **Ćwiczenia:**
  - **Odegranie roli:** Uczestnicy ćwiczą w parach. Jedna osoba w parze wyraża krytykę, druga odpowiada przy użyciu asertywnej techniki. Po odegraniu następuje dyskusja i zamiana ról.

✓ **Przykład 1: Krytyka w pracy**

Krytyka: "Zawsze oddajesz raporty na ostatnią chwilę, przez co ja mam mniej czasu na swoje zadania!"

Asertywna odpowiedź: "Rozumiem, że to wpływa na Twoją pracę. Postaram się wcześniej oddawać raporty, ale pamiętaj, że terminy są dla nas wszystkich napięte."

✓ **Przykład 2: Krytyka w życiu prywatnym**

Krytyka: "Nigdy nie angażujesz się w przygotowanie rodzinnych spotkań!".

Asertywna odpowiedź: "Rzeczywiście ostatnio mniej się angażowałem. Spróbuję bardziej uczestniczyć w życiu rodzinnym, ale warto byłoby podzielić zadania na konkretne osoby."

- **Analiza reakcji – ćwiczenie indywidualne:** uczestnicy zapisują sytuacje, w których otrzymali krytykę, analizują swoje emocje i reakcje, a następnie proponują bardziej asertywne sposoby odpowiedzi.

✓ Przykład 1: Krytyka dotycząca wyglądu

Analiza: "Kiedy usłyszałem, że mój strój wygląda niechlujnie, poczułem się zawstydzony i zdenerwowany. Powiedziałem coś niemiłego w odpowiedzi".

Asertywna reakcja: "Dziękuję za opinię. Spróbuję zwrócić na to większą uwagę, ale czułem się komfortowo w tym stroju."

✓ Przykład 2: Krytyka dot. sposobu prowadzenia spotkania

Analiza: "Kiedy usłyszałam, że spotkanie było źle zorganizowane, poczułam się zdezorientowana i defensywna. Zaczęłam się tłumaczyć."

Asertywna reakcja: "Rozumiem, że niektóre elementy spotkania mogły być niejasne. Jakie zmiany sugerujesz na przyszłość?".

c. **Wskazówki dla trenera:**

- Ułatwiaj refleksję: Po każdym ćwiczeniu zadawaj pytania otwarte, np. "Jakie uczucia towarzyszyły Ci podczas wyrażania lub odbierania krytyki?".
- Wspieraj różnorodność technik: uczestnicy mogą próbować różnych technik (np. parafrazowanie, prośba o szczegóły) i wybrać te, które najlepiej pasują do ich stylu.
- Unikaj ocen: podkreślaj, że celem ćwiczeń jest rozwój, a nie perfekcja.
- Wspieraj atmosferę wzajemnego zaufania. Pomóż uczestnikom skupić się na konstruktywnym dawaniu informacji zwrotnej.

6. Umiejętność przyjmowania i generowania pochwały

a. **Cel szkolenia:**

- wzmocnienie u uczestników umiejętności przyjmowania i generowania pochwał,
- rozwinięcie u uczestników umiejętności pozytywnej komunikacji,
- pogłębienie świadomości na temat roli asertywnego przyjmowania i generowania pochwał jako elementu budowania relacji oraz samooceny.

b. **Metodyka prowadzenia szkolenia:**

- **Omówienie teoretyczne:** Omów zasady asertywnego przyjmowania i dawania pochwał jako elementu budowania relacji oraz samooceny. Omów elementy przyjmowania pochwał: akceptowanie komplementu bez umniejszania go, wyrażenie wdzięczności, unikanie nadmiernej skromności oraz nieodczuwanie potrzeby odwzajemnienia pochwały. Przedstaw elementy generowania pochwał: konkretność i autentyczność, unikanie przesady i sztuczności, pochwała nie tylko za efekty, ale też za wysiłek, pochwała jako forma wsparcia, a nie manipulacji oraz unikanie porównywania do innych.
- **Ćwiczenia:**
  - **Wzajemna pochwała:** Uczestnicy w parach udzielają sobie pochwał na podstawie prawdziwych lub wymyślonych sytuacji. Ćwiczenie uczy zarówno wyrażania, jak i przyjmowania pochwał z wdzięcznością, bez umniejszania ich wartości. Przykłady:

✓ Pochwała: "Świetnie radzisz sobie z organizowaniem naszych spotkań. Dzięki Tobie mamy jasny plan działania". Odpowiedź: "Dziękuję, miło to słyszeć. Cieszę się, że to doceniasz!".

- ✓ Pochwała: "Podziwiam, jak potrafisz słuchać innych. Rozmowa z Tobą daje poczucie zrozumienia." Odpowiedź: "Bardzo dziękuję, zależy mi na tym, żeby ludzie czuli się wysłuchani".
    - **Refleksja nad pochwałą:** Uczestnicy indywidualnie zapisują pochwały, które chcieliby usłyszeć, np. od współpracowników, przełożonych, bliskich. Następnie omawiają, co takie pochwały dla nich znaczą i jakie emocje wywołuje ich przyjmowanie. Przykłady pochwał:
- ✓ "Doceniam, jak dokładnie przygotowujesz raporty. Są zawsze na czas i bardzo merytoryczne".
- ✓ "Twoje prezentacje są zawsze angażujące i profesjonalne. Inspirujesz innych!".
- ✓ "Jesteś świetnym przyjacielem. Zawsze mogę na Ciebie liczyć".
- ✓ "Twoje wsparcie podczas trudnych chwil jest niezastąpione. Dziękuję, że jesteś".

Omówienie refleksji:

- ✓ Co oznaczają dla Ciebie te pochwały?
- ✓ Jak się czujesz, gdy je słyszysz lub sobie je wyobrażasz?
- ✓ Czy zdarza Ci się zaprzeczać pochwałom? Jak możesz to zmienić?

c. **Wskazówki dla trenera:**

- Twórz bezpieczną atmosferę: niech uczestnicy czują się komfortowo zarówno w udzielaniu, jak i przyjmowaniu pochwał.
- Unikaj presji: jeśli ktoś ma trudności z przyjmowaniem pochwał, zachęć do rozmowy o ich doświadczeniach i przekonaniach.
- Podkreślaj szczerość: zwracaj uwagę, by pochwały były autentyczne, nawet w ramach symulacji.

- Pomóż uczestnikom poczuć się komfortowo z pochwałami, szczególnie tym, którzy mają tendencję do ich umniejszania.

7. Asertywność w różnych sytuacjach życiowych

a. **Cel szkolenia:**

- wsparcie uczestników w stosowaniu asertywności w różnych kontekstach: zawodowym, osobistym, społecznym,
- budowanie świadomości praw i obowiązków, pewności siebie oraz kompetencji w zakresie asertywnego wyrażania siebie,
- pogłębienie świadomości na temat znaczenia asertywności w skutecznej komunikacji, budowaniu relacji z innymi oraz zarządzaniu zadaniami.

b. **Metodyka prowadzenia szkolenia:**

- **Omówienie teoretyczne:** Omów, jak różne sytuacje życiowe wymagają stosowania asertywnej postawy. Podaj przykładowe sytuacje w pracy, otoczeniu społecznym oraz w rodzinie, w których asertywność pomaga w skutecznej komunikacji, budowaniu relacji z innymi oraz zarządzaniu zadaniami.
- **Ćwiczenia:**
  - **Symulacje codziennych sytuacji:** Uczestnicy w grupach dostają scenariusze i odgrywają sytuacje, w których muszą wykazać się asertywnością. Po każdej symulacji następuje analiza zachowań i wymiana opinii. Przykłady scenariuszy:

- **Odmowa znajomemu:**

Sytuacja: Znajomy prosi o pożyczenie większej sumy pieniędzy, ale uczestnik wie, że może być to dla niego problematyczne. Zadanie: Uczestnik musi uprzejmie, ale stanowczo odmówić, jednocześnie nie urażając znajomego. Odpowiedź: „Rozumiem, że

potrzebujesz pomocy, ale w tej chwili nie mogę sobie na to pozwolić. Mam nadzieję, że znajdziesz inne rozwiązanie."

✓ **Wyrażenie opinii w pracy:**

Sytuacja: Na spotkaniu w pracy uczestnik zauważa, że proponowane rozwiązanie może być nieefektywne, ale obawia się, że jego uwagi zostaną źle odebrane.

Zadanie: Uczestnik powinien wyrazić swoją opinię w sposób asertywny, ale konstruktywny. Odpowiedź: „Mam inne spojrzenie na tę propozycję. Myślę, że może pojawić się ryzyko X. Czy mogę zaproponować inne rozwiązanie?".

- **Dyskusja nad wyzwaniami:** W grupie uczestnicy omawiają sytuacje, w których asertywność sprawia im trudność, i wspólnie szukają sposobów na poradzenie sobie z wyzwaniami. Przykłady wyzwań i dyskusji:

✓ **Sfera rodzinna:**

Problem: Ciągłe prośby bliskich o pomoc w sytuacjach, które przeciążają uczestnika (np. opieka nad dziećmi, załatwianie spraw urzędowych). Dyskusja: Jak asertywnie odmówić, podkreślając własne granice, ale nie psując relacji? Możliwe rozwiązanie: „Chciałbym pomóc, ale mam teraz dużo obowiązków. Może spróbujemy poszukać innego rozwiązania?".

✓ **Sfera towarzyska:**

Problem: Znajomi regularnie naciskają na uczestnika, by uczestniczył w spotkaniach lub imprezach, na które nie ma ochoty. Dyskusja: Jak wyrazić swoje zdanie i jednocześnie nie wykluczyć się z grupy? Możliwe rozwiązanie: „Dzięki za zaproszenie, ale dzisiaj tego nie czuję. Mam nadzieję, że świetnie się bawicie!".

c. **Wskazówki dla trenera:**

- Zachęć do analizowania różnych sytuacji jako okazji do rozwijania asertywności.

- Dobieraj realistyczne scenariusze – powinny być bliskie uczestnikom i uwzględniać różnorodne konteksty życiowe.
- Zachęcaj do szczerej wymiany opinii – podkreśl, że celem jest nauka i dzielenie się doświadczeniami, a nie ocena zachowań.
- Proponuj uniwersalne narzędzia – warto podać uczestnikom gotowe zdania, które mogą wykorzystać w codziennym życiu, np. „Doceniam, że pytasz, ale nie mogę się na to zgodzić”.

EMPATIA I BUDOWANIE RELACJI

Zasadnicze efekty uczenia się – uczestnik:

- objaśnia zagadnienie różnych punktów widzenia;
- wymienia zasady budowania relacji z innymi;
- analizuje kwestię: ja w oczach innych ludzi;
- omawia i analizuje znaczenie różnorodności;
- wyjaśnia zasadę lustra;
- wymienia mechanizmy mające wpływ na relacje z innymi.

1. Mój – twój punkt widzenia

a. Cel szkolenia:

- rozwijanie umiejętności rozumienia i akceptacji perspektywy innych osób,
- nabycie praktycznych umiejętności radzenia sobie w sytuacji konfliktu poprzez wczucie się w sytuację drugiej osoby,
- pomoc w wypracowania wypracować tolerancji dla różnic,
- budowanie dialogu opartego na wzajemnym szacunku.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia:

- **Omówienie teoretyczne:** Zrób krótkie wprowadzenie o różnicach percepcji, barierach komunikacyjnych i ich wpływie na empatię. Omów kwestię różnorodności punktów widzenia jako źródła rozwoju i porozumienia. Podkreśl znaczenie empatycznego słuchania dla zrozumienia cudzej perspektywy. Wskaż, że ważna jest świadomość własnych ograniczeń, przyznanie się do jednostronności oraz zachowanie równowagi między własnymi potrzebami a zrozumieniem innych.
- **Ćwiczenia praktyczne:**

- **Zamiana ról:** Uczestnicy w parach odgrywają sytuację konfliktu, wcielając się w rolę drugiej osoby. Następnie omawiają, jak zmieniło się ich postrzeganie sytuacji. Przykłady:

✓ Sytuacja konfliktu w pracy – osoba A spóźnia się na spotkanie, co irytuje osobę B. Po zamianie ról uczestnicy odgrywają, jak każda z osób widzi tę sytuację.

✓ Różnice w oczekiwaniach w rodzinie – osoba A chce spędzić weekend w domu, a osoba B woli wyjść ze znajomymi. Po zamianie ról uczestnicy próbują zrozumieć motywacje drugiej strony.

- **Perspektywa 360°:** Uczestnicy opisują problem z własnego punktu widzenia, a następnie próbują go przeanalizować z perspektywy innej osoby zaangażowanej w sytuację. Przykłady:

✓ Konflikt zespołowy – uczestnik opisuje sytuację, w której nie dogadał się z kolegą z pracy, a potem analizuje to z perspektywy kolegi i neutralnego obserwatora.

✓ Sąsiedzka sprzeczka – uczestnik opisuje problem (np. hałas za ścianą), a grupa pomaga zobaczyć sytuację z punktu widzenia sąsiada.

c. Wskazówki dla trenera:

- Zachęcaj uczestników do otwartości, ale nie zmuszaj do dzielenia się osobistymi doświadczeniami, jeśli nie czują się gotowi.
- Pamiętaj, że kluczowe jest kreowanie przestrzeni do wyrażania i respektowania różnych punktów widzenia
- Podkreśl, że różnorodność poglądów jest wartością, a nie zagrożeniem.

2. Sztuka budowania relacji z innymi

a. Cel szkolenia:

- przekazanie wiedzy i umiejętności w zakresie nawiązywania i utrzymywania relacji opartych na zaufaniu i otwartości,

- rozwijanie umiejętności zrozumienia innych ludzi,
- rozwijanie akceptacji dla różnorodności w kontekście budowania relacji z innymi.

b. Metodyka prowadzenia zajęć:

- **Omówienie teoretyczne:** Przedstaw podstawowe zasady budowania relacji: aktywne słuchanie, okazywanie empatii, autentyczność i otwartość, respektowanie granic, okazywanie wsparcia, budowanie porozumienia, szacunek, chęć wzajemnego wspierania się.
- **Ćwiczenia praktyczne:**
    - **Koleżeńska rozmowa** – prowadzenie dialogu z aktywnym słuchaniem. Przykłady:

✓ Rozmowa o hobby – uczestnicy dzielą się w parach swoimi pasjami, ćwicząc aktywne słuchanie i okazywanie zainteresowania.

✓ Rozmowa o najważniejszych wartościach – uczestnicy opowiadają, co jest dla nich ważne, a druga osoba stara się zrozumieć i zadawać otwarte pytania.

- **Budowanie mostów** – uczestnicy wspólnie tworzą strategie budowania porozumienia. Przykłady:

✓ Znalezienie wspólnego celu – grupa ma zaprojektować wydarzenie charytatywne, uwzględniając różne podejścia i pomysły członków.

✓ Wspólne rozwiązanie problemu – np. jak urządzić wspólną przestrzeń biurową, uwzględniając różne preferencje.

c. Wskazówki dla trenera:

- Podkreśl rolę komunikacji niewerbalnej (np. uśmiechu, gestów) w budowaniu relacji.
- Zwróć uwagę na indywidualne różnice w stylach komunikacji.

3. Ja w oczach innych ludzi

a. Cel szkolenia:

- poznanie mechanizmu autoprezentacji (świadomego kreowania własnego wizerunku) i percepcji społecznej,
- pomoc uczestnikom w zrozumieniu, jak są postrzegani przez innych i jaki to ma wpływ na wzajemne relacje.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia:

- **Omówienie teoretyczne:** Omów mechanizm autoprezentacji i percepcji społecznej. Wskaż wpływ wzajemnego postrzegania na komunikację z innymi, wizerunek i samoocenę. Podkreśl znaczenie równowagi między wewnętrzną a zewnętrzną oceną.
- **Ćwiczenia praktyczne:**
    - **Lustrzane opinie:** Uczestnicy zapisują swoje postrzeganie siebie, a grupa daje im anonimowe informacje zwrotne (w formie pozytywnych obserwacji). Przykłady:

✓ Opis swoich mocnych stron – uczestnicy zapisują trzy mocne cechy charakteru, a grupa anonimowo dodaje swoje obserwacje.

✓ Rozpoznanie stylu komunikacji – uczestnicy analizują swój sposób komunikowania się, a grupa daje informacje zwrotne na temat ich postawy w rozmowach.

- **Mój obraz w oczach innych:** Uczestnicy opisują, jak chcieliby być postrzegani. Grupa omawia, czy ich zachowanie wspiera ten obraz.

✓ Analiza wizerunku – uczestnicy określają, jak chcieliby być postrzegani przez swoich kolegów z pracy, a następnie analizują swoje działania pod tym kątem.

✓ Ćwiczenie autoprezentacji – uczestnicy przedstawiają się grupie, a potem omawiają, czy ten wizerunek był zgodny z zamierzeniami.

c. Wskazówki dla trenera:

- Zapewnij, aby informacje zwrotne były konstruktywne i pozytywne.
- Unikaj sytuacji, które mogłyby wywołać dyskomfort u uczestników.

4. Wszyscy jesteśmy podobni w tym, że się różnimy – potęga różnorodności

a. Cel szkolenia:

- promowanie tolerancji i akceptacji różnorodności jako wartości wzbogacającej relacje międzyludzkie,
- nabycie umiejętności dostosowywania stylu komunikacji do odbiorcy, z uwzględnieniem różnorodności (m.in. różnych perspektyw, wartości i doświadczeń).
- pogłębienie świadomości na temat wartości budowania dobrych relacji międzyludzkich pomimo różnic.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia:

- ✓ **Omówienie teoretyczne:** Wprowadź pojęcia różnorodności kulturowej, osobowościowej i światopoglądowej. Omów znaczenie różnorodności jako źródła kreatywności i innowacji, fundament empatii i zrozumienia oraz sposób na rozwój osobisty. Podkreśl, że w różnorodności należy poszukiwać podobieństw, tzn. wspólnych wartości i potrzeb.
- ✓ **Ćwiczenia praktyczne:**
  - **Mozaika różnorodności:** Uczestnicy tworzą charakterystykę siebie samych. Przykłady:
- ✓ Tworzenie mapy tożsamości – każdy uczestnik rysuje schemat przedstawiający swoje cechy osobowościowe, pasje i doświadczenia, pokazując, jak one wpływają na ich życie, a następnie omawia go z grupą.

- ✓ Porównanie perspektyw – uczestnicy indywidualnie omawiają swoje sposoby patrzenia na jedną sytuację, np. decyzja o nadgodzinach w pracy: perspektywa osoby młodej bez zobowiązań: "Mogę zostać dłużej, nadgodziny to świetna okazja do wykazania się i zdobycia uznania"; perspektywa rodzica: "Nie mogę pozwolić sobie na nadgodziny – mam dzieci do odebrania z przedszkola i chcę spędzić z nimi czas"; perspektywa doświadczonego pracownika bliskiego emerytury: "Praca po godzinach to niepotrzebny wysiłek, wolę zachować energię na inne obowiązki".
    - **Łączenie różnic:** W grupach uczestnicy mają znaleźć wspólny cel, mimo różnych perspektyw i pomysłów na jego realizację. Przykłady:
- ✓ Zorganizowanie firmowej integracji w plenerze – uczestnicy z różnymi preferencjami muszą dojść do kompromisu. Perspektywa ekstrawertyka: "Świetny pomysł! To okazja, by poznać wszystkich bliżej, pogadać i zbudować relacje". Perspektywa introwertyka: "Nie czuję się komfortowo na dużych spotkaniach, szczególnie w nieformalnych sytuacjach". Perspektywa osoby z ograniczeniami zdrowotnymi: "Mam trudności z poruszaniem się na świeżym powietrzu, wolałbym spotkanie w zamkniętym miejscu".
- ✓ Wprowadzenie nowej technologii w pracy – uczestnicy z różnymi preferencjami muszą dojść do kompromisu. Perspektywa młodego pracownika zaznajomionego z technologią: "Super! To ułatwi nam pracę i poprawi efektywność". Perspektywa starszego pracownika: "Kolejna zmiana? Będę musiał uczyć się wszystkiego od nowa, co jest dla mnie stresujące". Perspektywa menedżera: "Nowa technologia wymaga inwestycji, a zespół będzie potrzebował dodatkowego przeszkolenia, co wpłynie na czas realizacji projektów".

c. Wskazówki dla trenera:

- Uświadom uczestnikom, że różnorodność to źródło siły i innowacji.
- Unikaj wartościowania postaw czy poglądów.

5. To, co dostrzegasz w innych, jest w tobie – zasada lustra

a. Cel szkolenia:

- przekazanie wiedzy, czym jest zasada lustra w psychologii,
- pogłębienie świadomości, że nasze własne cechy i przekonania wpływają na sposób, w jaki postrzegamy innych ludzi,

b. Metodyka prowadzenia szkolenia:

- **Omówienie teoretyczne:** Wyjaśnij zasadę lustra – nasze reakcje na innych odzwierciedlają nasze wewnętrzne cechy, przekonania, emocje i doświadczenia. Podkreśl, że to co dostrzegamy w innych może stanowić wskazówkę, które aspekty nas samych wymagają naszej uwagi, akceptacji lub zmiany. Omów praktyczne zastosowanie tej zasady w codziennym życiu.
- **Ćwiczenia praktyczne:**
    - **Analiza reakcji:**

✓ Zrozumienie emocji – uczestnicy analizują reakcje na zachowanie innych i zastanawiają się, jakie ich wewnętrzne przekonania lub doświadczenia wpływają na te reakcje.

✓ Irytujące cechy – uczestnicy zapisują cechy, które ich denerwują u innych, a potem analizują, czy te cechy są związane z ich własnymi doświadczeniami.

    - **Dostrzeganie pozytywów:**

✓ Lista inspirujących cech – uczestnicy wybierają osobę, którą podziwiają (może to być osoba z bliższego lub dalszego otoczenia lub bohater literacki), i zapisują cechy, które chcieliby rozwijać w sobie.

✓ Pozytywna analiza grupy – każdy uczestnik zapisuje jedną pozytywną cechę, którą dostrzega u innej osoby w grupie, a następnie wskazuje, czy sam tę cechę posiada.

c. Wskazówki dla trenera:

- Zachęcaj do autorefleksji, ale nie zmuszaj do dzielenia się osobistymi obserwacjami.
- Utrzymuj pozytywną atmosferę podczas pracy z trudnymi emocjami.

6. Inne mechanizmy mające wpływ na relacje z innymi

a. Cel szkolenia:

- zapoznanie uczestników z podstawowymi mechanizmami psychologicznymi, które mogą ułatwiać lub utrudniać relacje interpersonalne,
- wsparcie słuchaczy w zrozumieniu własnych reakcji na określone sytuacje,
- pomoc w budowaniu autentycznych, satysfakcjonujących relacje w życiu osobistym, społecznym i zawodowym.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia:

- **Omówienie teoretyczne:** Wyjaśnij podstawy mechanizmów psychologicznych mających wpływ na relacje interpersonalne: projekcja psychologiczna, efekt halo, mechanizm kompensacji, przeniesienie, konformizm, samospełniające się proroctwo.
- **Ćwiczenia praktyczne:**
    - **Projekcja w praktyce:** Uczestnicy opisują sytuację, w której zauważyli u kogoś „trudne" cechy, a potem próbują zrozumieć, czy ich własne doświadczenia mogły na to wpłynąć. Przykłady:

✓ Analiza sytuacji w pracy – uczestnicy opisują sytuację, w której mieli negatywne odczucia wobec współpracownika, i zastanawiają się, jakie ich własne cechy lub doświadczenia mogły wpłynąć na tę ocenę.

✓ Relacje rodzinne – uczestnicy analizują sytuację konfliktową w rodzinie, próbując zidentyfikować, czy projekcja mogła odegrać rolę.

- **Efekt halo:** Uczestnicy analizują sytuacje, w których oceniali kogoś na podstawie pierwszego wrażenia, i zastanawiają się, czy było to zgodne z rzeczywistością. Przykłady:

✓ Ocena na podstawie pierwszego wrażenia – uczestnicy analizują przypadki, w których pozytywne lub negatywne pierwsze wrażenie wpłynęło na całościową ocenę danej osoby. Następnie zastanawiają się, czy ich ocena potwierdziła się po bliższym poznaniu tej osoby.

✓ Obserwacja w praktyce – uczestnicy proszeni są o ocenę nieznajomej osoby na podstawie zdjęcia, a następnie omawiają swoje wrażenia w kontekście efektu halo.

c. Wskazówki dla trenera:

- Podkreślaj praktyczne zastosowanie tej wiedzy w codziennych relacjach.
- Zachęcaj uczestników do dzielenia się swoimi refleksjami w bezpiecznej atmosferze.

ZARZĄDZANIE EMOCJAMI

Zasadnicze efekty uczenia się – uczestnik:

- wymienia rodzaje, cele i zadania emocji;
- objaśnia zasady oraz posługuje się grą dydaktyczną: „Co czuję, co myślę, co robię" w celu rozróżnienia myśli, uczuć i zachowań;
- wyjaśnia istotę *mindfulness* – treningu uważności w biznesie;
- rozpoznaje i nazywa emocje własne;
- omawia efekty ukrywania emocji.

1. Źródła, rola i zadania emocji

a. Cel szkolenia:

- wyposażenie uczestników w podstawową wiedzę na temat ludzkich emocji,
- pomoc uczestnikom w zrozumieniu, skąd biorą się emocje, jakie pełnią funkcje oraz dlaczego są kluczowe w codziennym funkcjonowaniu.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia:

- **Wykład interaktywny** – omów źródła emocji, ich funkcje oraz zadania w procesie zarządzania emocjami.
- **Dyskusja w grupie** – dzielenie się przykładami, jak emocje wpłynęły na ich decyzje lub zachowania.
- **Ćwiczenia praktyczne:**
  - **"Mapa emocji":** Uczestnicy rysują mapę swoich emocji – zaznaczają emocje, które czują w różnych kontekstach (np. w pracy, w domu, w społeczności lokalnej), i omawiają, jakie zdarzenia je wywołują. Cel: zrozumienie źródeł emocji.

- **"Koło ról emocji":** Grupy omawiają różne role emocji, np. strach jako ochrona, radość jako motywacja. Wyniki są prezentowane i porównywane. Cel: zrozumienie adaptacyjnych i społecznych funkcji emocji.

c. Wskazówki dla trenera:

- Podkreśl, że emocje nie są ani dobre, ani złe – wszystkie mają swoją rolę.
- Zachęcaj uczestników do dzielenia się przykładami z życia zawodowego lub działalności społecznej, aby stworzyć kontekst bliski ich doświadczeniom.

2. Rodzaje emocji

a. Cel szkolenia:

- poznanie podstawowych i złożonych emocji,
- rozwijanie umiejętności rozpoznawania własnych i cudzych emocji,
- rozwijanie umiejętności świadomego zarządzania emocjami w różnych sytuacjach.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia:

- **Prezentacja multimedialna** – przedstaw koło emocji Plutchika; omów podział emocji na podstawowe: radość, smutek, gniew, strach, zaufanie, wstręt, oczekiwanie, zaskoczenie, oraz złożone, np.: miłość, zazdrość, wdzięczność, poczucie winy, zachwyt, rozczarowanie.
- **Warsztat grupowy** – praca nad przykładami różnych emocji w codziennych sytuacjach osobistych i zawodowych. Przykład: uczestnicy dzielą się na 4-5 osobowe zespoły. Każda grupa otrzymuje karty z opisami sytuacji zawodowych i osobistych, np.: „Twój kolega spóźnia się na wspólne spotkanie". „Ktoś krytykuje Twój pomysł podczas zebrania". „Bliska osoba nie odpowiada na Twoje wiadomości." Zadanie dla grup: Zidentyfikować możliwe emocje wywołane przez daną sytuację. Wypisać potencjalne refleksje, które mogłyby się pojawić w

odpowiedzi na emocje (zarówno wspierające, jak i destrukcyjne). Zaproponować możliwe działania wynikające z tych emocji i refleksji.

- **Ćwiczenia praktyczne:**

1. **"Emocje w scenkach":** W grupach uczestnicy odgrywają krótkie scenki, w których wyrażają określone emocje. Pozostali zgadują, jakie emocje zostały pokazane i co mogło je wywołać. Cel: utrwalenie rozróżniania emocji.
2. **"Słownictwo emocji":** Uczestnicy tworzą listę synonimów dla emocji podstawowych, by lepiej rozumieć ich niuanse (np. radość – satysfakcja, zadowolenie). Cel: poszerzenie słownictwa związanego z emocjami.

c. Wskazówki dla trenera:

- Zwracaj uwagę na kontekst kulturowy i różnice indywidualne w wyrażaniu emocji.
- Stwórz atmosferę bezpieczeństwa, aby uczestnicy mogli swobodnie wyrażać swoje emocje.

3. Co czuję, co myślę, co robię – gra ucząca rozróżniania myśli, uczuć i zachowań

a. Cel szkolenia:

- uświadomienie uczestnikom wzajemnych powiązań między emocjami, myślami i działaniami, a także ich wpływu na codzienne sytuacje,
- pomoc w rozróżnianiu myśli, uczuć i zachowań,
- pomoc w analizowaniu i zarządzaniu emocjami, myślami i reakcjami.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia:

- **Interaktywne wprowadzenie: Triada – emocje, myśli, działania**
    - **Emocje:** Co odczuwamy (np. złość, radość, strach).
    - **Myśli:** Jak interpretujemy sytuację (np. „Nie jestem wystarczająco dobry" lub „Mogę się poprawić").

- **Działania:** Jak reagujemy w praktyce (np. wycofanie się, podjęcie działania, konfrontacja).

Trener wykorzystuje diagram (np. trójkąt emocje-myśli-działania) na flipcharcie lub ekranie, omawiając zależności między tymi elementami.

- Trener opisuje prostą sytuację, np.:
  - **Sytuacja:** Ktoś nie odpowiada na Twój mail przez kilka dni.
  - **Emocja:** Frustracja lub zaniepokojenie.
  - **Myśl:** „Pewnie mnie ignoruje" (negatywna) vs. „Może ma teraz trudny czas" (pozytywna).
  - **Działanie:** Negatywna myśl prowadzi do zaniechania kontaktu, pozytywna do wysłania przypomnienia.
- **Mini-dyskusja:** Pytania do uczestników:
  - Czy w codziennym życiu zauważają te zależności?
  - Czy myśli automatycznie wpływają na ich emocje i działania?
- **Aktywne zaangażowanie:** Uczestnicy wymieniają sytuacje z życia zawodowego lub osobistego, które mogą przeanalizować w kontekście triady.

c. Praktyczna gra zespołowa – rozróżnianie emocji, myśli i działań; cel: rozwijanie umiejętności identyfikowania emocji, myśli i działań na podstawie codziennych sytuacji.

- **Podział na grupy:** Uczestnicy pracują w zespołach 4-5 osobowych.
- **Zadanie dla zespołów:** Każda grupa otrzymuje **zestaw scenariuszy** codziennych sytuacji (zarówno osobistych, jak i zawodowych). Przykłady scenariuszy:
  - Twój szef krytykuje Twoją pracę na spotkaniu.
  - Kolega odmawia pomocy przy zadaniu, które przekracza Twoje możliwości.
  - Znajomy odwołuje spotkanie w ostatniej chwili.

- Twój szef prosi o dodatkowy raport na już.
- Ktoś bliski zapomniał o Twoich urodzinach.
- Przyjaciel negatywnie ocenia Twój pomysł na wspólne wakacje.

Zadaniem zespołu jest:

- zidentyfikowanie emocji, które dana sytuacja może wywołać,
- zapisanie możliwych myśli (zarówno pozytywnych, jak i negatywnych),
- wskazanie działań, jakie wynikają z tych myśli i emocji.

- **Dyskusja w grupie:** każdy członek zespołu prezentuje swoje wnioski, a grupa wspólnie zastanawia się, jak różne interpretacje sytuacji wpływają na emocje i działania.
- **Prezentacja na forum:** grupy przedstawiają swoje wnioski reszcie uczestników, trener podsumowuje, podkreślając:
  - różnorodność myśli i emocji w tych samych sytuacjach.
  - możliwość świadomego wyboru myśli, które wspierają konstruktywne działania.
    - **Podsumowanie gry zespołowej:**
  - Emocje są naturalne, ale to, jak je interpretujemy (myśli), ma kluczowy wpływ na nasze reakcje (działania).
  - Zwrócenie uwagi na potrzebę praktyki w rozróżnianiu emocji, myśli i działań, by lepiej zarządzać codziennymi wyzwaniami.

d. Wskazówki dla trenera:

- Wspieraj uczestników w zauważaniu automatycznych reakcji i ich wpływu na działanie.
- Zachęcaj do refleksji nad różnicami między uczestnikami w rozpoznawaniu myśli i emocji.

- Zachowaj otwartość na różnorodność emocji i reakcji uczestników.
- Upewnij się, że scenariusze ćwiczeń są neutralne i nie wywołują trudnych emocji.
- Zachęcaj do dyskusji, ale szanuj granice uczestników, jeśli nie chcą dzielić się osobistymi sytuacjami.

4. Mindfulness – świadome rozpoznawanie i nazywanie emocji własnych

a. Cel szkolenia:

- przekazanie wiedzy na temat treningu uważności,
- rozwijanie umiejętności świadomego obserwowania emocji bez osądzania,
- wsparcie w akceptacji emocji, myśli i reakcji ciała.

b. Metodyka:

- **Miniwykład** – wprowadzenie do treningu uważności i jego korzyści w zarządzaniu emocjami. Omów zasady Treningu Redukcji Stresu MBSR – nauki rozpoznawania emocji. Omów inne techniki oparte na uważności, takie jak: akceptacja emocji, nazywanie emocji, obserwacja myśli i przekonań. Podkreśl korzyści ze stosowania uważności w rozpoznawaniu emocji.
- **Ćwiczenia oddechowe** – praktyka skupiania się na obecnych emocjach. Wykonaj razem z uczestnikami proste ćwiczenie oddechowe: Usiądź w wygodnej pozycji, stopy płasko na podłodze, dłonie na kolanach. Zamknij oczy lub skieruj wzrok na jeden punkt przed sobą. Weź głęboki wdech przez nos, licząc do czterech. Zatrzymaj oddech na dwie sekundy. Wydychaj powoli przez usta, licząc do sześciu. Podczas wdechu skup się na tym, jak powietrze wypełnia płuca. Przy wydechu zwróć uwagę, jak ciało się rozluźnia. Powtórz 5-6 razy, a następnie zadaj sobie pytanie: *„Co teraz czuję?”*.

c. Ćwiczenia praktyczne:

1. **"5 minut świadomości":** Uczestnicy siedzą w ciszy, skupiając się na oddechu i pojawiających się emocjach. Następnie zapisują, co zauważyli. Cel: rozwijanie uważności na emocje.
2. **"Nazywanie emocji":** Każdy uczestnik opisuje swoje aktualne emocje za pomocą kilku słów i omawia ich intensywność. Cel: Rozwijanie słownictwa i świadomości emocji.

d. Wskazówki dla trenera:

- Prowadź ćwiczenia w spokojnej, przyjaznej atmosferze.
- Zachęcaj do akceptowania emocji, nawet tych trudnych, bez oceniania ich.

5. Efekty ukrywania (nieczucia) emocji

a. Cel szkolenia:

- przekazanie wiedzy na temat metod pracy z własnymi emocjami,
- pomoc uczestnikom w lepszym zrozumieniu mechanizmów rządzących emocjami,
- uświadomienie uczestnikom znaczenia tłumienia emocji na zdrowie psychiczne i fizyczne oraz relacje z innymi.

b. Metodyka prowadzenia szkolenia:

- **Prezentacja** – omów negatywne skutki psychiczne i fizyczne tłumienia emocji. Podkreśl problemy dotyczące relacji interpersonalnych. Wskaż alternatywy dla ukrywania emocji (pracę z własnymi emocjami): rozpoznawanie i akceptacja emocji, wyrażanie emocji w zdrowy sposób oraz przetwarzanie emocji.
- **Dyskusja grupowa** – analiza przykładów z życia codziennego. Przykłady:

✓ Sytuacja w pracy: Pracownik czuje się przeciążony obowiązkami, ale nie wyraża swoich emocji ani nie komunikuje problemu swojemu przełożonemu. Negatywne

konsekwencje: wypalenie zawodowe – narastający stres i frustracja prowadzą do chronicznego zmęczenia, braku zaangażowania w pracę i spadku efektywności; konflikty w zespole – tłumione emocje, takie jak irytacja czy gniew, mogą nieoczekiwanie wybuchnąć podczas pracy zespołowej, co zaburza relacje z kolegami.

- ✓ Sytuacja z życia osobistego: Osoba regularnie unika wyrażania złości lub frustracji w relacji partnerskiej, aby „nie psuć atmosfery" w związku. Negatywne konsekwencje:
- ✓ pogorszenie relacji – niewyrażone emocje prowadzą do poczucia niezrozumienia i narastającego dystansu między partnerami; zamiast rozwiązania problemów, emocje kumulują się, co może zakończyć się nagłym wybuchem lub zakończeniem relacji; problemy zdrowotne: długotrwałe tłumienie emocji może skutkować objawami psychosomatycznymi, co wpływa na ogólną jakość życia.

c. Ćwiczenia:

1. **"Dziennik emocji":** Uczestnicy zapisują sytuacje, w których ukryli emocje, i omawiają, jaki to miało wpływ na nich i innych**. Cel:** refleksja nad konsekwencjami tłumienia emocji.
2. **"Symulacja tłumienia emocji":** W parach jedna osoba opowiada o emocjonalnym wydarzeniu, a druga ma udawać, że nic nie czuje. Po zakończeniu omawiają, jak to wpłynęło na rozmowę. Cel: zrozumienie wpływu ukrywania emocji na relacje.

d. Wskazówki dla trenera:

- Pamiętaj, że temat może być trudny emocjonalnie. Daj uczestnikom przestrzeń na odpoczynek.
- Podkreśl, że rozpoznawanie i wyrażanie emocji to proces, który wymaga czasu.
- Kluczowe jest stworzenie bezpiecznej atmosfery, w której uczestnicy mogą swobodnie eksplorować emocjonalne aspekty swojego życia.