

9

MODUŁ

Komunikacja

9.1 Wprowadzenie

Komunikacja to podstawowa umiejętność społeczna, służąca tworzeniu

i utrzymywaniu związków z innymi ludźmi. Doceniamy ludzi, którzy potrafią nas wysłuchać. Unikamy tych, którzy zamiast słuchać udzielają nam wielu rad dotyczących naszego życia. Efekty naszej zawodowej pracy niejednokrotnie zależą od sprawnej i skutecznej komunikacji. Dla rówieśnika wspierającego rozmowa jest podstawowym narzędziem pracy. Znając zasady, które decydują o skutecznej komunikacji łatwiej mu będzie pomagać osobom wymagających wsparcia w procesie zmian i podejmowania decyzji.

9.2 Rezultaty edukacyjne

- Podniesienie świadomości w odniesieniu do komunikacji
- Zapoznanie się z najczęstszymi barierami komunikacyjnymi
- Nabycie umiejętności aktywnego słuchania

9.3 Przebieg zajęć

CZAS TRWANIA

3 h

MATERIAŁY

- Curriculum Trenera
- Podręcznik Rówieśnika (w tym arkusze robocze, scenariusz przypadku, samoocena)
- Artykuły papiernicze (papier w różnych rozmiarach, karton, długopisy, ołówki, markery, karteczki samoprzylepne itp.)
- Flipchart/tablica
- Prezentacje Power Point (opcjonalnie)
- Komputer (opcjonalnie)

ZAWARTOŚĆ TREŚCIOWA

- Curriculum Trenera, Sekcja 10: Komunikacja
- Podręcznik Rówieśnika, Rozdział 9: Komunikacja



AKTYWNOŚĆ 1	Wprowadzenie do komunikacji interpersonalnej
CZAS TRWANIA	20 min
ARKUSZE ROBOCZE	Podręcznik Równieśnika, Rozdział 9, Arkusz Roboczy 1: Czym jest komunikacja: skojarzenia
SZCZEGÓŁOWY PRZEBIEG	Uczestnicy otrzymują arkusz roboczy 1: Czym jest komunikacja – skojarzenia. Zadaniem uczestników jest wypisanie wszystkich słów, które kojarzą im się ze słowem komunikacja. Po wykonaniu zadania trener omawia je: • Czy są słowa, które kogoś zaskoczyły ? • A może są słowa, których nie powinno tu być – dyskusja grupowa. Po wstępnej dyskusji trener prosi o otwarcie Podręcznika na stronie pokazującej schemat komunikacji. Wspólne omówienie schematu. Trener zestawia go ze skojarzeniami uczestników. Sugestie pytań do uczestników : • W jaki sposób komunikują się osoby w twoim otoczeniu? (np. jakich używają słów, czy używają żargonu, słów niecenzuralnych?) • Czy są osoby z którymi nie potrafisz rozmawiać ? Czy zastanawiałeś się dlaczego ? • Co myślisz o stwierdzeniu „liczy się pierwsze wrażenie”? • Jak ważny jest wygląd w rozmowie z człowiekiem ? Upewnij się, że uczestnicy rozumieją różnicę między komunikacją werbalną a niewerbalną.

AKTYWNOŚĆ 2	Komunikacja niewerbalna. Integracja uczestników
CZAS TRWANIA	30 min
ARKUSZE ROBOCZE	Brak
SZCZEGÓŁOWY PRZEBIEG	Prowadzący dzieli grupę na dwa zespoły. Następnie każdy zespół otrzymuje kartkę z nazwą maszyny np. traktor, kombajn, helikopter, motorówka, parowóz, samochód. Zadaniem każdego zespołu jest przedstawienie wybranej maszyny tylko za pomocą gestów, czyli języka ciała. Ważne, aby każdy uczestnik z zespołu był częścią maszyny. W czasie wykonywania zadania uczestnicy nie mogą się odzywać. Drużyny wzajemnie odgadują, jakie miały zadanie. W przypadku trudności z odgadnięciem prowadzący wyraża zgodę na komunikowanie się za pomocą dźwięków właściwych dla maszyny. Następnie trener pyta uczestników: • Co było trudne w komunikacji niewerbalnej? • Czy wyłonił się lider? • Jakie były trudności przy wykonaniu tego zadania?

AKTYWNOŚĆ 3	Czym są szumy komunikacyjne?
CZAS TRWANIA	20 min
ARKUSZE ROBOCZE	Brak



SZCZEGÓŁOWY PRZEBIEG	Zadanie dotyczące szumów komunikacyjnych i ich wpływu na skuteczną komunikację. Głuchy telefon: Trener rozpoczyna zabawę. Pierwszej osobie pokazuje na chwilę napisaną na kartce informację i prosi o powtórzenie jej do ucha kolejnej osobie tylko jeden raz. Następnie kolejne osoby przekazują sobie na ucho tę samą informację. Nie ma możliwości powtórzenia informacji. Ostatni uczestnik wypowiada na głos usłyszaną informację. Uczestnicy porównują informację przekazaną pierwszej osobie z wypowiedzią ostatniej osoby. Pytania do uczestników : • Dlaczego treść informacji została zmieniona w trakcie jej przekazywania ? • Czy zaobserwowali szумы komunikacyjne? Jak szum informacyjny wpływa na komunikację? Jak może to wpłynąć na wsparcie rówieśnicze?
AKTYWNOŚĆ 4	Zachowania sprzyjające skutecznej komunikacji
CZAS TRWANIA	30 min
ARKUSZE ROBOCZE	Podręcznik Rówieśnika, Rozdział 9, Arkusz Roboczy 2: Aktywne słuchanie (dla kroku 2)

SZCZEGÓŁOWY PRZEBIEG	Przed omówieniem pojęcia aktywnego słuchania oraz technik aktywnego słuchania trener proponuje wykonanie zadania. Zadanie – krok 1. Uczestnicy dobierają się w pary. Zadaniem każdej pary jest przekazanie o sobie drugiej stronie jak najwięcej informacji na swój temat tzn: kim jestem, co lubię robić, skąd pochodzę, jakie mam plany na przyszłość, gdzie pracuję, czy mam zwierzęta, jakie jest moje wykształcenie. Na wykonanie zadania każda osoba ma jedynie 5 minut. Po wykonaniu zadania trener prosi aby każda z osób opowiedziała, czego dowiedziała się o drugiej osobie. Pytania do uczestników : • Czy trudno było zapamiętać wszystkie informacje ? • Czy było to trudne zadanie ? • Czy uczestnicy chętnie opowiadali o sobie ? • Jak można to zastosować do wsparcia rówieśniczego? Następnie uczestnicy pozostając w parach otwierają Podręcznik Rówieśnika w części dotyczącej technik aktywnego słuchania: parafraza, klaryfikacja, odzwierciedlenie. Prowadzący upewnia się, czy techniki są zrozumiałe dla uczestników następnie prosi, aby techniki zostały przećwiczone w parach zgodnie z instrukcjami podanymi w Podręczniku. Ćwiczenie – krok 2 Opis w Arkuszu Roboczym 2
AKTYWNOŚĆ 5	Bariery komunikacyjne.
CZAS TRWANIA	30 min
ARKUSZE ROBOCZE	Podręcznik Rówieśnika, Rozdział 9, Arkusz Roboczy 3: Bariery komunikacyjne



SZCZEGÓŁOWY PRZEBIEG	Bariery utrudniające komunikację. Uczestnicy zastanawiają się czym są bariery komunikacyjne. Pytania do uczestników : • Jakie bariery spotykamy najczęściej w kontakcie z osobą bezdomną? Co utrudnia komunikację z osobami bezdomnymi? • Z czego wynikają problemy w komunikacji z osobami bezdomnymi? Uczestnicy otwierają Podręcznik Rówieśnika, w którym zaprezentowane są wszystkie bariery. Prowadzący omawia bariery komunikacyjne tłumaczy ich znaczenie oraz konsekwencje dla procesu komunikacji. Następnie trener prosi o wykonanie ćwiczenia polegającego na odkrywaniu własnych barier w komunikacji (Arkusz roboczy 3).
AKTYWNOŚĆ 6	Dyskusja z uczestnikami na temat komunikacji, aktywnego słuchania oraz barier w komunikacji.
CZAS TRWANIA	15 min
ARKUSZE ROBOCZE	Brak
SZCZEGÓŁOWY PRZEBIEG	Refleksje na temat aktywnego słuchania oraz barier w komunikacji. Trener prosi aby uczestnicy wspólnie stworzyli zasady, których będą przestrzegać w pracy jako rówieśnicy wspierający.
AKTYWNOŚĆ 7	Analiza przypadku
CZAS TRWANIA	30 min
ARKUSZE ROBOCZE	Przypadek Anny
SZCZEGÓŁOWY PRZEBIEG	Trener odczytuje grupie scenariusz przypadku lub prosi o przeczytanie go jednego z uczestników. Uczestnicy wspólnie lub w małych grupach odpowiadają na pytania. Małe grupy dzielą się z resztą uczestników swoimi odpowiedziami.

ZAMKNIĘCIE SESI

Podsumowanie warsztatów. Trener pyta każdego uczestnika po kolei, czego się dowiedział, co najlepiej zapamiętał z warsztatów.

9.4 Bibliografia / Webliografia

- Matthew McKay, Martha Davis, Patrick Fanning, [*Sztuka skutecznego porozumiewania się. Praca Rodzina Zabawa*](#), 2007
- Friedemann Schulz von Thun, [*Jak skutecznie prowadzić warsztaty z zakresu komunikacji. Praca metodą aktywizującą przeżywanie*](#), 2012
- Joan Detz, Sztuka przemawiania. Nie co mówić, ale jak mówić, 2008
- James A.F. Stoner, R.Edward, [*Kierowanie*](#) , 2001

9

MODUŁ

ARKUSZE ROBOCZE

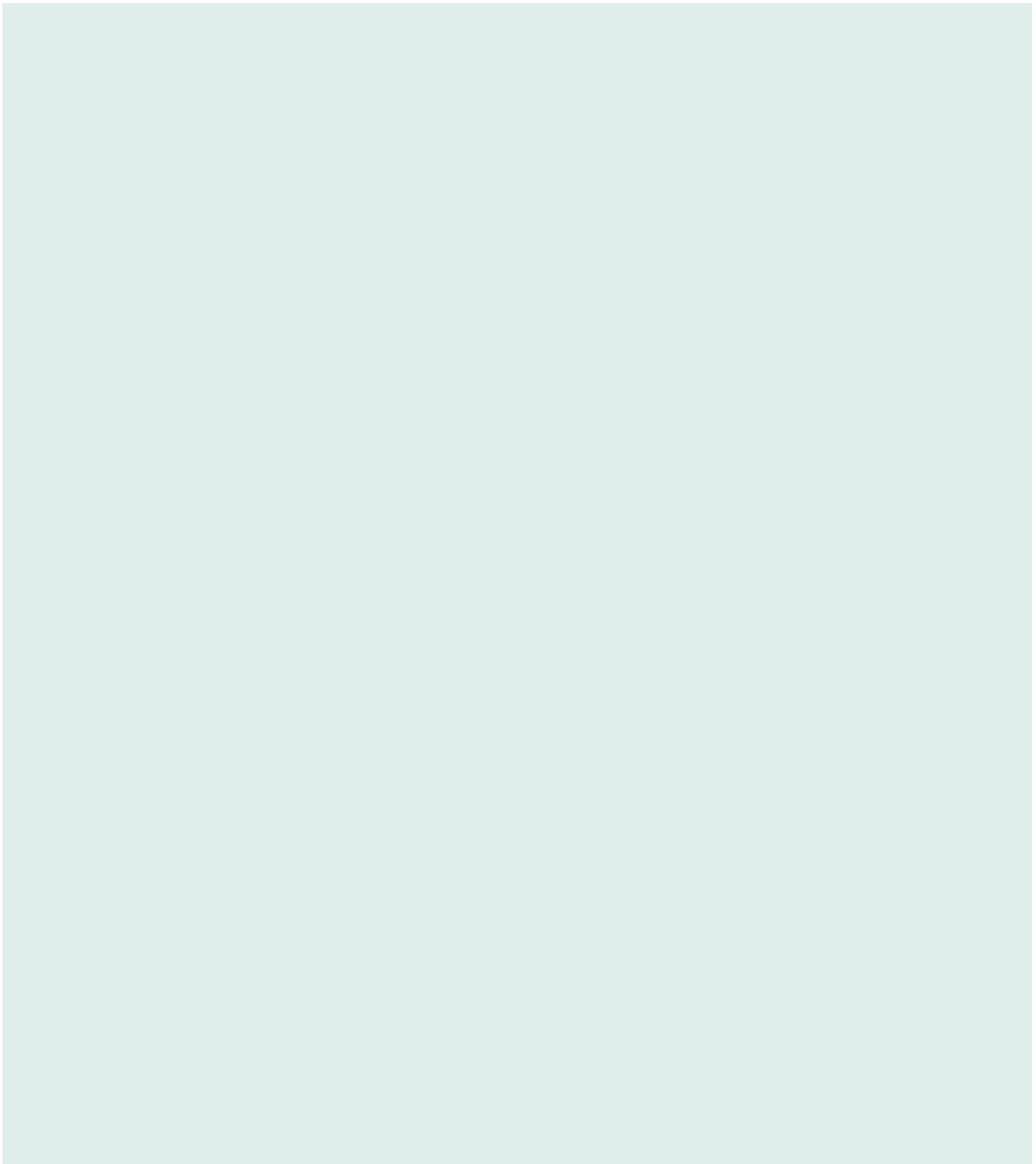


Accommodating a travelling **life**

Arkusz roboczy: Czym jest komunikacja – skojarzenia

Poniżej wypisz skojarzenia, jakie masz ze słowem komunikacja. Wypisz ich jak najwięcej.

Mogą to być przedmioty, koncepcje, myśli, sytuacje itd.





Arkusz roboczy: Aktywne słuchanie

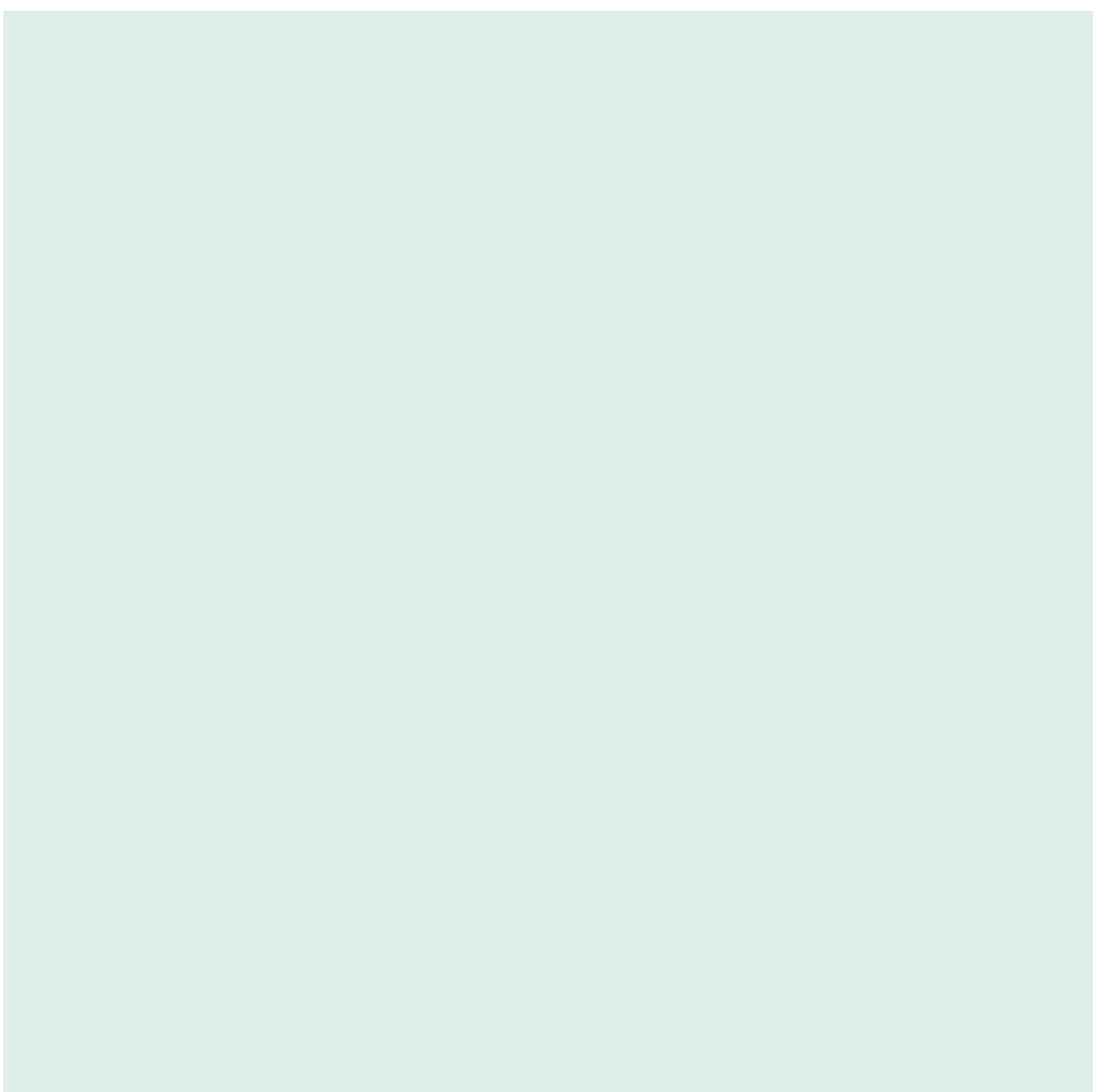
Wybierz osobę, z którą chciałbyś nawiązać lepsze relacje. Przez kilka dni zajmij się prawdziwym i aktywnym słuchaniem tej osoby. Pod koniec dnia zapisz swoje spostrzeżenia. Czy łatwo Ci było stosować techniki aktywnego słuchania? Czy relacja może stać się lepsza dzięki uważnej rozmowie?

Zapisz swoje spostrzeżenia:

Arkusz roboczy: Bariery komunikacyjne

Zastanów się, co przeszkadza Ci w rozmowie z drugą osobą. Jakie są Twoje bariery komunikacyjne? Co utrudnia Ci skuteczną komunikację.

Przykłady: *Nie mogę rozmawiać, gdy druga osoba na mnie krzyczy. Nie mogę rozmawiać z osobą, która przeklina. Nie mogę rozmawiać, gdy wokół jest hałas.*



Przypadek Anny

Anna (21 l.) dorastała w rodzinie, w której nie było miejsca na osobistą wolność. Rodzina była stosunkowo zamożna, a głównym żywicielem był ojciec. Nie pozwalał na nieposłuszeństwo w żadnym aspekcie życia ani żonie ani żadnemu z trojga dzieci. Matka Anny była całkowicie podporządkowana mężowi, rzadko odważając się nawet chronić je przed brutalnością męża. Znęcanie się miało głównie psychiczny charakter, ale gdy Anna zaczęła dorastać i bardziej się buntować, czasami dochodziło do przemocy fizycznej. Rodzeństwo, znacznie od niej młodsze, nie mogło zapewnić Annie istotnego wsparcia. Matka unikała jakiegokolwiek konfrontacji z ojcem. Anna była zupełnie sama – jeśli nie liczyć ukochanego psa – i postanowiła uciec. Jej ucieczki były ryzykowne. Związała się z grupą zbuntowanych młodych ludzi, ze wszystkimi tego konsekwencjami, w tym używaniem narkotyków. Jej zachowanie i stosunek do domu, obowiązków, a przede wszystkim do ojca uległy dramatycznej zmianie. Wściekły rodzic szybko wyrzucił ją z domu. 18-letnia wówczas Anna, szukając większych możliwości i nie chcąc być obiektem zainteresowania małomiasteczkowej społeczności, przeprowadziła się do stolicy. Jej pierwsze kontakty zapewnili jej znajomi z miasteczka. Wylądowała w squacie z około 20 innymi osobami, z których wielu było narkomanami. Jej uzależnienie pogłębiało się. Oscylowała między samotnością ulicy a często brutalnymi warunkami na squacie. Od czasu do czasu zarabiała na narkotyki prostytutką. Jej jedynym przyjacielem był pies, którego przywiozła z rodzinnego domu. Z czasem próbowała zmienić swoje niezdrowe życie wiążąc się ze starszym mężczyzną. Wprowadziła się do niego z psem, ale warunki – znośne przez miesiąc lub dwa – szybko stały się koszmarem, ponieważ jej partner okazał się gorszą wersją ojca. Przemoc fizyczna, psychiczna i ekonomiczna zmusiła ją do kolejnej ucieczki. Teraz próbuje radzić sobie na ulicy, korzystając z jadłodajni i publicznych pryszniców, a od czasu do czasu ze schroniska, ale znowu jest na równi pochyłej ściągana w dół narkotykami i złym towarzystwem. W międzyczasie straciła nawet swojego psa. Były partner pogarsza sytuację, prześladowając ją i próbując zwabić z powrotem do s mieszkania. Pracownicy pomocy z placówek, które odwiedza, starają się ją chronić i intensywnie zastanawiają się, jaką jej zaoferować realną opcję, ale sytuacja pozostaje rozpacзлиwa.

Anna wydaje się być w dobrym zdrowiu fizycznym, ale z pewnością powinna wykonać kilka podstawowych badań. Jest młoda, ale długotrwałe zażywanie narkotyków, trudne warunki życia i ryzykowne kontakty seksualne z pewnością odbiły się na jej zdrowiu.

Jeśli chodzi o stan psychiczny, maltretowanie przez ojca spowodowało u niej kompleks niższości. Późniejsze doświadczenia tylko potwierdziły jej bezzadność i zależność w konfrontacji z poważnymi problemami życiowymi. Pragnie akceptacji i bezpieczeństwa, ale jednocześnie jest nieufna i bojaźliwa. Jest kilka osób, które być może miałyby do niej większy dostęp: jej dwoje rodzeństwa (15-letni chłopiec i 12-letnia dziewczynka) oraz nauczycielka muzyki w liceum, która na wcześniejszym etapie była jedyną „systemową” osobą dostrzegającą jej problemy i próbującą interwencji (bezszykownie, ponieważ ojciec blokował jakiegokolwiek zmiany). Gdzieś za kulisami jest jeszcze jej matka.

Anna nie jest bynajmniej „ograniczona” intelektualnie. Ma wybitny talent muzyczny, stąd zainteresowanie nauczycielki. Na razie trzeba stanąć wobec trzech poważnych wyzwań. Pierwszym jest prześladowanie przez byłego partnera. Okrada Annę z resztek poczucia bezpieczeństwa. Rozwiązanie nie wygląda na łatwe, ponieważ mężczyzna wyraźnie złączył osobę Anny z własną potrzebą kontroli i przemocy; uparcie ściga ją prośbami i groźbami oraz odpycha wszelkie próby interwencji ze strony innych osób. Drugie wyzwanie to uzależnienie. Wydaje się, że Anna zdaje sobie sprawę, że to droga donikąd, ale jest zbyt słaba, by samodzielnie dokonać jakiegdyś zmiany. Jej codzienność daje jej wiele powodów do tego, by szukać ucieczki – najłatwiej w narkotykach. Trzecie wyzwanie to bezpieczne, stabilne schronienie - adekwatne do jej potrzeb.

Pytania do refleksji

- 1.** Jakie usługi, Twoim zdaniem, należy wprowadzić, aby pomóc Annie uporać się z jej problemami i rozpocząć proces zdrowienia?
- 2.** Co powinno mieć w jej przypadku pierwszeństwo: terapia skoncentrowana na przemocy czy terapia uzależnień?
- 3.** Jak wesprzeć osobę uzależnioną w procesie zdrowienia?
- 4.** W jaki sposób można stworzyć dystans i bezpieczeństwo, jakich potrzebuje Anna, aby rozpocząć proces zdrowienia?
- 5.** Kto poza usługami i profesjonalistami mógłby odegrać kluczową rolę w tym procesie?
- 6.** Jaka może być Twoja rola jako rówieśnika wspierającego? Jak może pomóc wsparcie rówieśnicze



Accommodating a travelling **life**

9

Koniec modułu

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

