



Extending and developing  
adult educators' competences

## „Rozwój kompetencji edukatorów osób dorosłych”

Podręcznik szkoleniowy przeznaczony  
do pracy samodzielnej i grupowej.

# EDEC: Poszerzanie i rozwój kompetencji edukatorów osób dorosłych

Numer projektu: 2018-I-PL01-KA204-050789

Rezultat 2:

„Pakiet szkoleniowy”

Autorzy:

Grażyna Knitter, Izabela Mleczo, Simon Dawson, Katarzyna Jaszczuk,  
Alessandro La Pegna, Alberto Biondo

**Partnerzy:**

Fundacja Innowacja i Wiedza

(Polska)



Centro Per Lo Sviluppo Creativo Danilo Dolci Onlus Associazione

(Włochy)



Kuratorium Oświaty w Warszawie

(Polska)



Sysco Business Skills Academy

(Wielka Brytania)



# Spis treści

WPROWADZENIE	5
MODUŁ 1: UMIEJĘTNOŚCI KOMUNIKACYJNE W PRACY EDUKATORA OSÓB DOROSŁYCH	9
1.1 Ogólne informacje na temat komunikacji	9
1.2 Definicje	10
1.3 Dlaczego umiejętność komunikacji z klientem jest ważna?	12
1.4 Jakie uczestnik otrzyma efekty uczenia się?	12
1.5 Działania edukacyjne	13
1.6 Narzędzia diagnostyczne	35
1.7 Bibliografia	36
1.8 Program szkolenia (8 godzin)	37
MODUŁ 2: BUDOWANIE RELACJI Z KLIENTEM W PRACY EDUKATORA OSÓB DOROSŁYCH	39
2.1 Ogólne informacje na temat budowania relacji z klientem	39
2.2 Definicje	41
2.3 Dlaczego budowanie relacji z klientem jest ważne?	45
2.4 Jakie uczestnik otrzyma efekty uczenia się?	49
2.5 Działania edukacyjne	50
2.6 Narzędzia diagnostyczne	67
2.7 Bibliografia	80
2.8 Program szkolenia (8 godzin)	81
MODUŁ 3: DIAGNOZOWANIE I PRACA NAD PRZEKONANIAMI OGRANICZAJĄCYMI KLIENTA	90
3.1. Ogólne informacje na temat przekonań	90
3.2 Definicje	93
3.3 Dlaczego praca z klientem nad przekonaniem ograniczającym jest ważna?	93
3.4 Jakie uczestnik otrzyma efekty uczenia się?	94
3.5 Działania edukacyjne	94
3.6 Narzędzia diagnostyczne	126
3.7 Bibliografia	129
3.8 Program szkolenia (8 godzin)	131

MODUŁ 4: DIAGNOZOWANIE POTRZEB EDUKACYJNYCH I TWORZENIE ŚCIEŻKI ROZWOJU KLIENTA	141
4.1. Ogólne informacje na temat potrzeb edukacyjnych i tworzenia ścieżek rozwoju dla klienta	141
4.2 Definicje	145
4.3 Dlaczego umiejętność diagnozowania potrzeb edukacyjnych i tworzenia ścieżki rozwoju są ważne?	146
4.4 Jakie uczestnik otrzyma efekty uczenia się?	146
4.5 Działania edukacyjne	147
4.6 Narzędzia diagnostyczne	167
4.7 Bibliografia	168
4.8 Program szkolenia (8 godzin)	169
 MODUŁ 5: RYNEK USŁUG EDUKACYJNYCH W POLSCE	 171
5.1 Ogólne informacje na temat rynku usług edukacyjnych w Polsce	171
5.2 Definicje	173
5.3 Dlaczego znajomość rynku usług edukacyjnych jest ważna?	184
5.4 Jakie uczestnik otrzyma efekty uczenia się?	185
5.5 Działania edukacyjne	185
5.6 Narzędzia diagnostyczne	202
5.7 Bibliografia	205
5.8 Program szkolenia (8 godzin)	207

## Opis projektu

Głównym celem projektu „Poszerzanie i rozwój kompetencji edukatorów osób dorosłych” (<https://fiiw.pl/>) jest poszerzenie dostępu do różnych ofert i form edukacyjnych dla osób o niskich kwalifikacjach poprzez rozwój kompetencji wśród specjalistów kształcących osoby dorosłe (np. doradców zawodowych, edukatorów osób dorosłych, doradców kariery, coachów, nauczycieli osób dorosłych itp.).

Projekt wspiera rozwój nowych metod w pracy edukatora osób dorosłych, których celem jest zrozumienie potrzeb i motywacji klienta/ucznia, wspieranie go na każdym etapie pracy w osiągnięciu zamierzonych celów edukacyjnych. Dzięki kompleksowemu podejściu do klienta/ucznia, jego współpraca z edukatorem zyska na jakości i efektywności, a to przełoży się na podniesienie kwalifikacji klientów/uczniów.

W ramach projektu przeanalizowano różne formy, systemy i aktywności podejmowane na rynku edukacji osób dorosłych, które funkcjonują w krajach partnerskich. Dzięki tej analizie Partnerzy projektu wspólnie wypracowali propozycje zwiększania kompetencji edukatorów osób dorosłych, które są niezbędne w ich pracy. Wyniki analizy dostępne są w publikacji „Raport dotyczący funkcjonowania systemów edukacji dorosłych w krajach partnerskich”.

(<https://fiiw.pl/wp-content/uploads/2019/04/Raport-dotycz%C4%85cy-funkcjonowania-system%C3%B3w-edukacji-os%C3%B3b-doros%C5%82ych-w-wybranych-krajach-Europy-I.pdf>)

W ramach projektu opracowany został pakiet szkoleniowy prezentowany w niniejszym dokumencie.

## Przeznaczenie materiału szkoleniowego

Materiały szkoleniowe zawarte w niniejszym pakiecie przeznaczone są dla osób, które zajmują się edukacją dorosłych, w szczególności dorosłymi o niskich kwalifikacjach lub umiejętnościach. Każdy moduł szkoleniowy może zostać wykorzystany w dwóch formach: jako materiał do pracy z grupą szkoleniową lub do samodzielnego kształcenia się edukatorów. Treści materiałów edukacyjnych koncentrują się na pięciu kluczowych obszarach tematycznych, które są niezbędne w pracy edukatora: komunikacja, budowanie relacji z klientem, praca z ograniczeniami klienta, diagnozowanie potrzeb i tworzenie ścieżki rozwoju klienta oraz kompleksowe informacje na temat rynku usług edukacyjnych. Dobór obszarów tematycznych konsultowany był bezpośrednio z przedstawicielami środowiska edukatorów i doradców. Materiał zostanie również przetestowany podczas szkoleń pilotażowych a następnie udostępniony szerokiemu gronu odbiorców na stronie [www.fiiw.pl](http://www.fiiw.pl).

## Metodologia pracy

Na podstawie analizy porównującej rynek edukacji w trzech krajach partnerskich (Anglia, Polska, Włochy), Partnerstwo stworzyło ankietę badającą potrzeby edukacyjne samych edukatorów osób dorosłych w tych trzech krajach. Ankieta służyła diagnozowaniu najbardziej potrzebnych kompetencji, które chcieliby rozwijać edukatorzy. Pytania skierowane do ankietowanych dotyczyły poniższych zagadnień:

- Umiejętność motywowania klientów do zmiany;
- Umiejętność budowania relacji z klientem;
- Umiejętności komunikacyjne;
- Umiejętność formułowania skutecznej informacji zwrotnej;
- Umiejętność diagnozowania i pracy z „przekonaniami ograniczającymi” klientów;
- Umiejętność radzenia sobie ze stresem związanym z pracą;
- Umiejętność diagnozowania potrzeb edukacyjnych klienta i tworzenia ścieżek rozwoju;
- Znajomość rynku usług edukacyjnych.

Kwestionariusz wypełniło 143 edukatorów dorosłych z Włoch, Polski i Wielkiej Brytanii. Wyniki badania wskazały na 5 najbardziej potrzebnych kompetencji, które chcą rozwijać edukatorzy:

- Umiejętności komunikacyjne;
- Umiejętność budowania relacji z klientem;
- Umiejętność diagnozowania i pracy z „przekonaniami ograniczającymi” klientów;
- Umiejętność diagnozowania potrzeb edukacyjnych klienta i tworzenia ścieżek rozwoju;
- Znajomość rynku usług edukacyjnych.

## Struktura pakietu szkoleniowego

Pakiet szkoleniowy został opracowany tak, aby w sposób elastyczny zaspokoić potrzeby edukacyjne uczestników. W tej sekcji opisujemy sugerowaną formę realizacji szkolenia.

### A. Czas trwania szkolenia

Pakiet szkoleniowy powinien być zrealizowany w ciągu 40 godzin. Każdy moduł został zaplanowany na 8 godzin pracy. Trener/edukator może sam zdecydować czy zrealizuje wszystkie moduły szkoleniowe czy też wybierze 1 lub 3 moduły. W zależności od wyboru trenera materiał szkoleniowy może być realizowany w różnej konfiguracji: 1 moduł raz w tygodniu (1 dzień), 2 moduły (2 dni) z przerwą dwutygodniową na kolejne moduły.

## B. Dostępne formy uczenia się

Pakiet szkoleniowy można wykorzystać w dowolnej formie. Zawiera on materiały i konspekty do prowadzenia warsztatów grupowych, ale te same materiały mogą być wykorzystane również do samokształcenia się edukatorów.

## C. Praktyczne wskazówki dla trenera

1. Realizując szkolenie w ramach modułu 5, trener powinien sprawdzić, czy wszystkie treści mogą być przydatne podczas szkolenia w danym kraju i jeśli to konieczne przygotować materiały edukacyjne odnoszące się do warunków i systemu edukacji dorosłych w kraju, w którym realizuje szkolenie.
2. Ze względu na różnice w systemach edukacji formalnej i nieformalnej oraz usługach rynku edukacji w krajach partnerskich, w pakiecie przygotowano trzy wersje Modułu 5 – włoską, angielską i polską. Sprzyja to wysokiej jakości merytorycznej prezentowanego materiału i pozwala pozyskać kompleksową wiedzę na ten temat edukatorom.
3. Pakiet szkoleniowy oferuje kompleksowy zakres treści i ćwiczeń edukacyjnych, jednak materiały nie wyczerpują wszystkich aspektów w danym obszarze tematycznym. Aby zgłębić zakres materiałów trenerzy/edukatorzy dorosłych mogą skorzystać ze źródeł podanych w bibliografii każdego z modułów.
4. Materiał szkoleniowy przygotowany jest na 8 godzin szkolenia, to dość krótki czas na wyczerpanie tematu z danego obszaru tematycznego. Celem autorów tej publikacji było zwiększenie świadomości i wiedzy edukatorów osób dorosłych i zainspirowanie ich do dalszego rozwoju kompetencji.

## Proces uczenia się dorosłych

W procesie uczenia się dorosłych ważne jest, aby korzystać z ich doświadczenia życiowego. Proces uczenia się jest bardziej skuteczny, gdy trener stosuje zasadę powiązania treści programu nauczania z wcześniejszą wiedzą lub doświadczeniem uczestników warsztatu, a także odnosi się do ich obecnej sytuacji. Uczestnicy są bardziej zmotywowani do nauki, gdy uznają, że zdobyta wiedza rozwiąże dla nich ważny problem lub przełoży się na wymierne korzyści. Motywacja wzrasta jeszcze bardziej, gdy szkolenie odbywa się w atmosferze wzajemnej wymiany i rozmowy. Trener działa wtedy bardziej jako moderator dyskusji niż prowadzący.

Osoby dorosłe uczą się najlepiej, gdy:

- W procesie uczenia mają możliwość odniesienia się do własnego doświadczenia w rozwiązywaniu problemów lub osiągnięciu celów.



- Rozumieją znaczenie i wartość tego, czego się uczą.
- Mają wpływ na przebieg warsztatów, w których uczestniczą.
- Działają dobrowolnie.
- Oni i ich doświadczenia są uważane za cenne i przydatne podczas warsztatów.
- Mogą “wyrażać siebie” bez obawy o ocenę.
- Czują się bezpiecznie w grupie.
- Mogą popełniać błędy bez bycia “osądzonym”.
- Trener aktywnie angażuje ich w proces uczenia się.
- Interpretują cele szkoleniowe jako własne.

## Organizacja warsztatów

- Warsztaty są zalecane dla 12 do 15 osób.  
Taka wielkość grupy pozwala na swobodę interakcji między uczestnikami, dzielenie się własnymi doświadczeniami i skuteczną pracę w grupach.
- Warsztaty powinny być prowadzone w neutralnym miejscu, które nie budzi negatywnych skojarzeń wśród uczestników i pozwala na stworzenie przyjaznej atmosfery. Lokalizacja powinna być dostępna dla osób niepełnosprawnych ruchowo.
- Sala szkoleniowa:
  - Oznaczona plakatem z tytułem warsztatu i odpowiednim logo.
  - Jasna, czysta i przewietrzona.
  - Krzesła ustawione równo, za stołami lub jeśli istnieje taka możliwość na kształt litery U bez stołów. Brak stołów znosi wizualną barierę pomiędzy trenerem a uczestnikami. Utrudnia również korzystanie z rozpraszaczy np. telefonów.
  - Miejsce pozwalające na pracę w skupieniu.
- W trakcie warsztatów w okresie wiosenno-letnim powinna być zapewniona woda i drobne przekąski. W okresie jesienno-zimowym zaleca się dodatkowo dostęp do ciepłych napoi tj. kawy i herbaty.
- W razie potrzeby szkolenie może być realizowane w formie online, trener musi odpowiednio przystosować formę i czas trwania warsztatów uwzględniając jednocześnie zachowanie wysokiej jakości przekazu oraz możliwości uczestnictwa osób.



## MODUŁ I

# UMIĘTNOŚCI KOMUNIKACYJNE W PRACY EDUKATORA OSÓB DOROSŁYCH

### I.1 Ogólne informacje na temat komunikacji

Obecnie wachlarz narzędzi używanych do komunikowania się z innymi ludźmi jest bardzo szeroki, a to sprawia, że umiejętności w komunikacji są bardziej potrzebne niż w przeszłości. Dostępność internetu sprawiła, że ludzie komunikują się ze sobą w każdym momencie i nieustannie dzielą się informacjami, które wysyłają i otrzymują. W ten sposób komunikacja staje się jednym z głównych filarów naszego zglobalizowanego świata, tworząc więzi między krajami i jednostkami na szczeblu globalnym. Ludzie dzielą się informacjami i wpływają na siebie nawzajem w wielu aspektach, takich jak styl życia czy idee polityczne.

Internet i dostępność różnych form komunikacji istotnie wpłynęły na tworzenie się trendów, idei i modeli kulturowych na poziomie globalnym. Kanadyjski teoretyk medialny, Marshall McLuhan stworzył nawet pojęcie *globalnej wioski*. Rozwijanie umiejętności komunikacyjnych jest podstawą naszego codziennego życia na wielu poziomach. Nie tylko w naszym życiu osobistym i relacji z ludźmi, których znamy, ale także w kontekście naszej pracy: kluczowym aspektem każdej pracy jest efektywna komunikacja ze współpracownikami na wszystkich poziomach organizacji.

Siła komunikacji jest bardzo duża, zwłaszcza gdy mówimy o mediach i reklamie, ale w naszym codziennym funkcjonowaniu komunikacja jest często działaniem wzajemnym. Akt komunikacji oznacza proces, w którym co najmniej 2 podmioty są zaangażowane, rozumieją i dzielą się informacjami, które mają dla nich znaczenie za pośrednictwem określonego kanału komunikacji, w określonym kontekście i zgodnie z ustalonym kodem. Natomiast, jeśli wspomniane 2 podmioty nie mają tego samego kontekstu, nie używają tego samego kodu i kanału, ryzyko bycia źle zrozumianym lub uczynienia procesu komunikacji nieskutecznym, bez korzyści dla obu stron, jest wysokie.

W procesie edukacji dorosłych brak wzajemnego zrozumienia potrzeb i oczekiwań może podważyć proces uczenia się i sprawić, że wysiłki edukatora będą daremne. Dodatkowo, jeśli nieporozumienia powtórzą się w procesie edukacyjnym, może to znacznie wpłynąć na relacje

edukatora z klientem/uczniem i zniweczyć cały proces współpracy. Dlatego ważne jest, aby zrozumieć, w jaki sposób przebiega proces komunikacji, a następnie zidentyfikować te kompetencje, które są kluczowe dla tego procesu, ułatwiając go i zapewniając jego właściwy przebieg.

Edukator osób dorosłych odpowiada za zbudowanie relacji z klientem/uczniem opartej na zaufaniu i zrozumieniu, umożliwiając klientowi/uczniowi swobodne wyrażanie siebie, zrozumienie jego potencjału i wspieranie go w rozwoju osobistym. Stworzenie bezpiecznej i pełnej szacunku przestrzeni, w której każdy może przekazać swoje uczucia (zarówno pozytywne, jak i negatywne), ma fundamentalne znaczenie. Dlatego wysoki poziom umiejętności komunikacyjnych jest podstawowym i zasadniczym wymogiem w pracy edukatora.

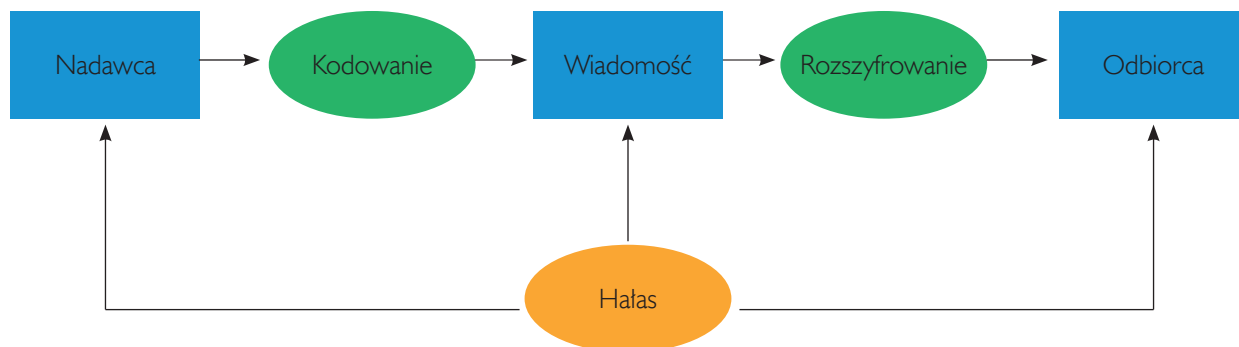
W tej części podręcznika będziesz miał okazję poznać główne pojęcia dotyczące komunikacji i umiejętności, które są niezbędne dla edukatora osób dorosłych w kontaktach z klientem/uczniem. Ponadto znajdziesz tu narzędzia i materiały do samokształcenia, które oprócz teorii zawierają również ćwiczenia wspierające nabywanie umiejętności komunikacyjnych. Na końcu tego rozdziału znajdziesz program szkolenia w formie sylabusu, który możesz wykorzystać do prowadzenia szkoleń i warsztatów grupowych. Dodatkowo w zamieszczonej bibliografii, możesz skorzystać z podanych źródeł i pogłębić swoją wiedzę w zakresie komunikacji.

## 1.2 Definicje

Przyjęte w tej części podręcznika pojęcia:

- 1. Komunikacja** jest procesem wymiany informacji między co najmniej 2 osobami. Proces ten dotyczy wspólnego zrozumienia kodu, za pośrednictwem którego jest rozwijany komunikat. W ramach procesu komunikacji możliwe jest zidentyfikowanie następujących głównych pojęć:
- 2. Transmisja:** to przekazywanie lub wysyłanie czegoś do innej osoby lub miejsca (Collins Dictionary);
- 3. Odbiorca:** osoba, która biernie otrzymuje coś, w tym przypadku wiadomość (Collins);
- 4. Źródło:** źródłem może być osoba, miejsce, lub rzecz nadająca wiadomość (Collins);
- 5. Wiadomość:** wiadomość jest informacją lub prośbą, którą wysyłasz do kogoś lub zostawiasz, gdy nie możesz z daną osobą bezpośrednio porozmawiać (Collins);
- 6. Kanał komunikacji:** system lub metoda, która służy do komunikowania się z innymi osobami (Cambridge Dictionary);
- 7. Kod:** kod to zestaw reguł dotyczących zachowania ludzi lub sposobu, w jaki daną czynność należy wykonać (Collins). W kontekście komunikacji można odwoływać się do używanego języka;
- 8. Znaczenie:** sens lub znaczenie słowa, zdania, symbolu itp.; import; zawartość semantyczna lub leksykalna (Collins);
- 9. Hałas:** wszelkiego rodzaju zakłócenia, które utrudniają przekazywanie lub interpretację informacji od nadawcy do odbiorcy (study.com).

Poniższy rysunek przejrzysto przedstawia proces komunikacji:



Jak widać na rysunku, w procesie komunikacji nadawca – który jest źródłem informacji – przy użyciu ustalonego kodu, przekazuje wiadomość, która jest „dekodowana” przez odbiorcę.

Komunikacja odbywa się w różnych sytuacjach i na różne sposoby, dlatego możliwe jest zidentyfikowanie następujących kategorii komunikacji:

- **Komunikacja mówiona lub werbalna**, obejmuje komunikację bezpośrednią, telefoniczną, radiową, telewizyjną i z wykorzystaniem innych mediów;
- **Komunikacja niewerbalna**, obejmuje język ciała, gesty, sposób ubierania lub działania. Na przykład, ton głosu może nam powiedzieć, czy dana osoba jest nerwowa lub pewna siebie podczas publicznej prezentacji, natomiast pozycja rąk i ramion wyraża otwartość lub zamknięcie przed innym rozmówcą;
- **Komunikacja pisemna**: obejmuje listy, e-maile, media społecznościowe, książki, czasopisma, Internet i inne media. Do niedawna stosunkowo wąska liczba pisarzy i wydawców miała możliwość publikowania przez media społecznościowe. Dziś, dzięki Internetowi, każdy może pisać i publikować własne pomysły w sieci, co doprowadza do eksplozji ilości informacji;
- **Wizualizacje**: wykresy, mapy, logo i inne wizualizacje mogą przekazywać wiadomości i informacje za pośrednictwem symboli i odniesień kulturowych.

Oczywiście, komunikację można postrzegać z różnych perspektyw. Według Danilo Dolci (1924-1997) – włoskiego działacza pokojowego, socjologa, popularnego pedagoga i poety – koncepcja komunikacji nabiera potężnego i rewolucyjnego znaczenia. Dolci podkreśla dosłowne znaczenie słowa „komunikacja” w języku łacińskim (cum-munus), co oznacza „zbieraj prezenty”. Komunikacja odnosi się do wzajemnej wymiany informacji w oparciu o takie wartości jak szacunek, solidarność i empatia. Ostatecznym celem komunikacji jest wzmocnienie pozycji wszystkich osób zaangażowanych w ten proces, które w końcu stają się „bardziej świadome siebie”.

### 1.3 Dlaczego umiejętność komunikacji z klientem jest ważna?

Wyniki badań EDEC wyraźnie wskazują, że umiejętności komunikacji stanowią podstawę w pracy edukatorów osób dorosłych. Tylko ich odpowiedni poziom zapewnia zrozumienie potrzeb edukacyjnych dorosłych, ich aspiracji i pragnień, a także może pomóc w zaplanowaniu właściwej ścieżki edukacyjnej. Pracując z różnymi typami odbiorców edukatorzy w sposób szczególny powinni wzmacniać umiejętności komunikacyjne. Dzięki właściwej komunikacji są oni w stanie odnieść sukcesy w następujących zadaniach:

- Budowanie relacji zaufania z klientem/ucznem;
- Zrozumienie potrzeb i aspiracji klientów/uczniów;
- Prowadzenie efektywnego procesu edukacyjnego z klientem/ucznem;
- Stymulowanie aktywnego uczestnictwa, autorefleksji i ciekawości uczących się dorosłych;
- Wzmocnienie umiejętności miękkich i komunikacyjnych u klientów/uczniów .

W tym miejscu warto ponownie przybliżyć dorobek Danilo Dolci, który opracował tzw. *wzajemne podejście maieutyczne*. Podejście to wskazuje, że żaden rozmówca nie jest dominujący, zwłaszcza w relacji wychowawca-uczeń. Podejście to pokazuje, że nie tylko uczeń zdobywa wiedzę i słucha, ale również wychowawca może uczyć się od swojego ucznia. Takie samo zastosowanie można przenieść na relację edukator- klient/uczeń. Podejście zdefiniowane jako *maieutic* bazuje na ideach Sokratesa, gdzie filozof/pedagog musi pomóc uczniom wyjść z własnymi pomysłami i wizją, zamiast przekazywać gotowe instrukcje i rozwiązania w formie poleceń.

### 1.4 Jakie uczestnik otrzyma efekty uczenia się?

W niniejszej sekcji edukator będzie mógł zweryfikować swój poziom umiejętności komunikacyjnych, rozpoznać obszary wymagające wzmocnienia oraz zwiększyć zasób wiedzy i umiejętności w tym obszarze.

#### Oczekiwane efekty uczenia:

- Pozyskanie wiedzy na temat:
  - Procesu komunikacji.
  - Definicji związanych z obszarem komunikacji.
  - Wykorzystania umiejętności komunikacyjnych w kontekście edukacji dorosłych.
- Pozyskanie umiejętności z zakresu:
  - Komunikowania się w procesie pracy z klientem/ucznem przez edukatora osób dorosłych.
  - Wspierania rozwoju umiejętności komunikacyjnych klientów/uczniów w celu lepszego zrozumienia ich sytuacji i możliwości edukacyjnych.

- Wychowanie postaw:
  - Refleksji, samorozwoju i przyswajania umiejętności niezbędnych do pracy jako edukator osób dorosłych.
  - Zwiększania świadomości na temat własnych możliwości komunikacyjnych i ich wzmocnienia.
  - Zrozumienia procesu komunikacji i sposobów na jego doskonalenie.

## 1.5 Działania edukacyjne

Ten rozdział zawiera ćwiczenia i treści, które wpłyną bezpośrednio na rozwój umiejętności komunikacyjnych. Część ćwiczeń uwzględnia pracę w grupie, gdyż komunikacja zawsze oznacza interakcje co najmniej 2 osób. Istnieją jednak pewne umiejętności związane z komunikacją, które można łatwo zrozumieć nawet bez „interakcji” z innymi ludźmi, lub przynajmniej łatwo je wyjaśnić. W związku z tym pierwsza część tej sekcji jest poświęcona samoanalizie, aby uczestnik mógł ocenić własny poziom zaawansowania, podczas gdy druga część poświęcona jest pracy w grupie szkoleniowej.

Zapoznaj się z poniższymi informacjami:

- **Empatia:** jest to zdolność do zrozumienia emocji i uczuć innych. Zrozumienie emocji klienta/ucznia jest kluczową umiejętnością edukatorów osób dorosłych. Umożliwia rozwiązywanie konfliktów, prowadzenie bardziej motywujących zajęć i poprawę relacji między edukatorem a klientem/ucznikiem.
- **Umiejętności negocjacyjne:** Umiejętności negocjacyjne pozwalają dwóm lub więcej stronom osiągnąć porozumienie. Zdolności te obejmują zrozumienie potrzeb klienta/ucznia, motywów jego działania, umiejętność przekonywania, i tworzenia strategii. W procesie komunikacji umiejętności negocjacyjne odgrywają ważną rolę, ponieważ wpływają na skuteczne poszukiwanie rozwiązań.
- **Praca zespołowa:** Praca zespołowa zwiększa efektywność pracy grupowej i łagodzi stres jednostki, co sprzyja wyższej jakości pracy. Jest to umiejętność ściśle związana z komunikacją, ponieważ – bez jasnego procesu komunikacji – praca zespołowa może być nieskuteczna.
- **Aktywne słuchanie:** jest to zdolność do słuchania innych z uwagą, zrozumienia ich punktu widzenia, a następnie skutecznego współdziałania z innymi.

Szczegółowa analiza czterech głównych kompetencji:

## Empatia

Empatia jest ważną umiejętnością zarówno w życiu zawodowym, jak i osobistym. Z psychologicznego i naukowego punktu widzenia rozwój empatii rozpoczyna się w pierwszych latach życia: w rzeczywistości przejście od całkowitej zależności (w dzieciństwie) do autonomii (w dorosłym życiu) odbywa się poprzez powolny i stopniowy wzrost kompetencji behawioralnych, głównie tych, które odpowiadają za budowanie i utrzymywanie emocjonalnych relacji z innymi. Nabywanie umiejętności współodczuwania (empatii) rozpoczyna się w dzieciństwie. Dziecko doświadcza empatii w relacji z rodzicami, którzy są w stanie poczuć to co czuje dziecko. Dzięki temu doświadczeniu dzieci mogą zweryfikować swoje własne emocje i odczucia, a tym samym zbudować własne kompetencje, własny świat emocjonalny i własną tożsamość.

Rola edukatora osób dorosłych jest podobna do roli rodzica. Dzieje się tak dlatego, iż główną „funkcją” edukatora jest zachęcanie klienta/ucznia do odnalezienia swoich najlepszych cech, nawet jeśli nie zdają sobie sprawy, iż je posiadają.

W tym kontekście empatia odgrywa zasadniczą rolę, ponieważ jest podstawą do tworzenia relacji opartych na zaufaniu i bezpieczeństwie. Empatia edukatora może istotnie wpłynąć na motywowanie klientów/uczniów do osiągania wyznaczonych celów.

Jak często koncentrujemy się na emocjach naszych klientów/uczniów w procesie diagnozowania potrzeb edukacyjnych i tworzenia ścieżek rozwoju? Czy nasi klienci/uczniowie czują się przez nas zrozumiani i bezpieczni w otwartym komunikowaniu swoich potrzeb? Warto poświęcić czas na analizę naszych relacji z klientami/uczniami, bo odgrywają ogromną rolę w osiąganiu zamierzonych rezultatów.

Zrozumienie jak ważna jest empatia w relacji z innymi, to również podstawa w biznesie. Poniżej przykład firmy NUNWOOD, która dba o swoich klientów wykorzystując umiejętność słuchania i wczucia się w ich potrzeby. <https://www.nunwood.com/excellence-centre/blog/2016/developing-empathy-in-customer-experience-design-why-this-challenge-is-more-important-than-you-think/>

Poniżej znajduje się kolejny przykład wykorzystania empatii w procesie edukacji. Studium przypadku opisuje wyniki badań, jak empatia wspiera kształcenie studentów kierunków ścisłych i wpływa na ich osiągnięcia: <https://www.ejmste.com/download/teacher-empathy-and-scienceeducation-a-collective-case-study-4265.pdf>.

Finalnie, interesującym materiałem edukacyjnym służącym do zgłębienia tematu empatii jest kilku minutowy film ukazujący wagę empatii w kontekście naszego życia:

<https://www.youtube.com/watch?v=UzPMMSKfKZQ>

### Ćwiczenie: rozpoznaj empatię!

Przypomnij sobie dowolny film, książkę, gdzie bohaterowie wykazują empatię wobec drugiej osoby. Następnie przypomnij sobie sytuacje z własnego życia, w których sam wykorzystasteś te kompetencje. Jeśli trudno Ci odnaleźć takie momenty, to oznacza, że powinieneś bardziej koncentrować się na interakcjach z innymi ludźmi.

### Samoocena: Empatia

Edukatorzy osób dorosłych powinni regularnie stosować sesje autorefleksji, podczas których analizują poziom swoich kompetencji w kontekście swojej pracy i jej rezultatów. To może być impulsem do zweryfikowania, które z kompetencji wymagają wzmocnienia. Poniżej prezentujemy ćwiczenie, które pozwoli Ci przeanalizować, na ile Twoje kompetencje w zakresie empatii mają odpowiedni poziom lub wymagają wzmocnienia.

Zadaj sobie następujące pytania:

- Czy jestem wystarczająco empatyczny w mojej codziennej pracy?
- Jakie są moje słabe strony w kontaktach z innymi ludźmi?
- Czy potrafię skupić się na potrzebach całej grupy czy tylko poszczególnych uczestników?
- Czy poświęcam czas na zrozumienie potrzeb moich klientów/uczniów, czy raczej koncentruje się na treściach, które mam przekazać?
- Czy potrafię postawić się w sytuacji moich klientów/uczniów?
- Czy potrafię zachować odpowiedni dystans do problemów mojego klienta/ucznia, czy zbyt mocno angażuję się w jego rozwiązanie?

### Umiejętności negocjacyjne i przywódcze

Umiejętności negocjacyjne można zastosować w różnych sytuacjach: w życiu rodzinnym- np. w celu podziału obowiązków pomiędzy członkami rodziny; w relacji – np. w celu ustalenia, kto zapłaci rachunek w restauracji; w pracy – np. aby poprosić o podwyżkę lub sfinalizować korzystną transakcję. W procesie edukacji dorosłych umiejętności negocjacyjne mają znaczenie dla zrozumienia potrzeb klienta/ucznia i znalezienie wspólnego konsensusu do ich zaspokojenia w kontekście szkoleń i rozwoju.

Podstawą dobrych negocjacji jest zrozumiała i otwarta komunikacja między stronami, wtedy dużo łatwiej osiągnąć kompromis. Jeśli w relacji brakuje wzajemnego zrozumienia, niemożliwe



staje się osiągnięcie satysfakcji i znalezienie rozwiązania. Brak wzajemnego zrozumienia może prowadzić do rezygnacji klientów/uczniów z procesu ustalania ścieżki rozwoju.

Umiejętności negocjacyjne są powiązane z umiejętnościami przywódczymi, które są również ważne w pracy edukatorów dorosłych.

Jedną z istotnych ról, jakie pełni edukator jest wspieranie osób uczących się w rozwoju postaw przywódczych, wartości i umiejętności. Wzmacnianie cech przywódczych osób uczących się wymaga zapoznania się z nimi i wprowadzenia ich w proces edukacji.

Czym są umiejętności przywódcze:

- Zdolność do rozwiązywania problemów w sposób kreatywny;
- Zdolność do stosowania krytycznego myślenia;
- Wysokie umiejętności formułowania wypowiedzi;
- Elastyczność;
- Zdolność do akceptacji odmiennych potrzeb i poglądów;
- Zdolność do motywowania siebie i innych;
- Podejmowania wyzwań;
- Umiejętność budowania relacji opartych na zaufaniu.

Poniżej zamieszczamy link do studium przypadku, który pokazuje w jaki sposób można doskonalić klienta/ucznia w osiąganiu umiejętności przywódczych przy wykorzystaniu pracy zespołowej: [https://www.researchgate.net/publication/337595999\\_A\\_Case\\_Study\\_on\\_Developing\\_Students'\\_Leadership\\_Skills\\_via\\_Team\\_Work\\_Activities](https://www.researchgate.net/publication/337595999_A_Case_Study_on_Developing_Students'_Leadership_Skills_via_Team_Work_Activities)

### **Samoocena: Umiejętności negocjacyjne i przywódcze**

Aby ocenić swoje umiejętności negocjacyjne i przywódcze, zadaj sobie poniższe pytania:

- Czy zwracam uwagę na potrzeby i aspiracje każdego uczestnika podczas szkolenia?
- Czy proponuję alternatywne rozwiązania w mojej pracy dydaktycznej ?
- Czy rozważam i akceptuję sugestie pochodzące od uczestników podczas spotkania/ szkolenia?
- Czy jestem elastyczny w sposobie realizacji działań?
- Czy mam tendencję do narzucania swoich racji w dyskusji z klientem/ucznem?
- Czy dostrzegam i biorę pod uwagę zaangażowanie klienta/ucznia w proces edukacji?
- Czy parafrazuję wypowiedzi klienta/ucznia, czy też interpretuję je dosłownie?

Jeśli chcesz dowiedzieć się więcej o sztuce negocjacji, przejdź do następującego linku:

<https://www.youtube.com/watch?v=pjIPgl1wBdM>

## Praca zespołowa

Praca zespołowa zwiększa efektywność pracy grupowej i pomaga zespołowi wykorzystać synergię i indywidualny wkład wszystkich członków zespołu, co zwiększa jakość wykonywanych zadań. Jednocześnie każdy członek zespołu ma możliwość uczenia się nowych rzeczy od innych i zwiększać swój osobisty potencjał.

Sukces pracy zespołowej zależy bezpośrednio od komunikacji. Pracując wspólnie nad jednym zadaniem, odpowiednia komunikacja warunkuje osiągnięcie oczekiwanych rezultatów.

## Samooceń: Praca zespołowa

Sprawdź na ile Twoje umiejętności pracy zespołowej są wysokie, zadając sobie następujące pytania:

- Czy doceniam i wykorzystuję zaangażowanie uczestników podczas zajęć?
- Czy wspieram budowanie relacji między uczestnikami?
- Czy wszyscy członkowie mojego zespołu posiadają tę samą wiedzę – znają cel pracy, rezultaty, które mają być osiągnięte, harmonogram zadań?
- Czy dbam o skuteczny proces komunikacji w zespole?
- Czy wystarczająco angażuję się w działania zespołu i współpracuję z jego członkami?

Poniższy link prezentuje film, jak można wspierać pracę zespołową:

<https://www.youtube.com/watch?v=3boKz0Exros>

## Aktywne słuchanie

Aktywne słuchanie oznacza pełne skupienie się na rozmówcy i na tym co ma do przekazania. Umiejętność aktywnego słuchania wyraża się w braku oceny, analizie potrzeb klienta/ucznia i refleksji nad nimi, wyjaśniania i dzielenia się w pozytywny i otwarty sposób informacją. Aktywny słuchacz powinien skupić się zarówno na przekazie werbalnym jak i niewerbalnym.

Aktywne słuchanie ma kluczowe znaczenie w relacji edukator – klient/uczeń.

### Aktywne słuchanie to:

- Używanie pozytywnych wzmocnień w formie słów i zwrotów, takich jak: „Widzę, że”, „Tak”, „Bardzo dobrze”, „Rozumiem, że”, itp.;
- Pamiętanie szczegółów dotyczących mówcy;
- Dopytywanie, które będzie świadczyło, że jesteśmy skupieni na tym, co mówi nasz klient/uczeń;
- Uśmiechanie się potwierdzające odbiór i rozumienie wiadomości;
- Kontakt wzrokowy, który zachęca rozmówcę do mówienia;

- Otwarta postawa ciała – brak skrzyżowanych rąk i/lub nóg;
- Unikanie osądzania, skupienie się tylko na zrozumieniu tego, co rozmówca chce powiedzieć;
- Nie przerywanie i czekanie, aż rozmówca rozwinie swoją myśl.

Powyższe sugestie odnoszą się głównie do komunikacji werbalnej i bezpośredniej. Używanie pozytywnych wzmocnień werbalnych daje rozmówcy poczucie bycia słuchanym i właściwie zrozumianym. Podczas procesu pracy z klientem/ucznem aktywne słuchanie jest podstawą skutecznej komunikacji: pozwala w pełni zrozumieć potrzeby klienta/ucznia oraz przekazać właściwe informacje zwrotne, a co za tym idzie stworzyć odpowiednią ścieżkę rozwoju.

W badaniu „Soft Skills for Computer Scientists” podkreślono znaczenie aktywnego słuchania również w komunikacji pisemnej. Analiza badań pokazuje, w jaki sposób można zastosować umiejętności aktywnego słuchania w pisemnej komunikacji on-line, jak np. parafrazowanie

Jeśli chcesz zapoznać się z tym materiałem, przejdź do poniższego linku:

[https://www.researchgate.net/publication/224360898\\_Active\\_listening\\_in\\_written\\_online\\_communication\\_-\\_A\\_case\\_study\\_in\\_a\\_course\\_on\\_Soft\\_Skills\\_for\\_Computer\\_Scientists](https://www.researchgate.net/publication/224360898_Active_listening_in_written_online_communication_-_A_case_study_in_a_course_on_Soft_Skills_for_Computer_Scientists)

### Ćwiczenie: Słuchaj i rysuj

Samodzielne ćwiczenie umiejętności komunikacji jest trudne, ponieważ wymaga interakcji z rozmówcą. Warto więc zaprosić do tego ćwiczenia jeszcze jedną osobę z Twojego otoczenia i przeprowadzić grę z aktywnego słuchania.

Wykonajcie poniższe zadania:

1. Weź kartkę papieru, długopis lub ołówek.
2. Jedna osoba wyobraża sobie jakiś obiekt/przedmiot i nie mówiąc co to jest, przekazuje drugiej instrukcje, co powinna namalować na kartce.

Na przykład:

- Narysuj kwadrat, mierzący 5 centymetrów z każdej strony;
- Narysuj okrąg na środku kwadratu;
- Dorysuj 2 linie przez okrąg, aby okrąg został podzielony na 4 równe części.

To ćwiczenie można wykorzystać w trakcie szkolenia, dzieląc uczestników na zespoły lub pary.

Z każdym szczegółem, będzie coraz trudniej, a jeden błąd rysującego może oznaczać, że każde następne polecenie będzie źle wykonane i ostatecznie rysunek nie odzwierciedli obiektu/przedmiotu, który miał na myśli uczestnik dający instrukcje.

W tej grze najważniejszą rolę odgrywa właśnie aktywne słuchanie, które pozwala dokładnie zrozumieć to co zostało powiedziane. Bez wysokiego poziomu koncentracji, uczestnicy są skazani na niepowodzenie.

## **Samooceana: Aktywne słuchanie**

Sprawdź, na ile Twoje umiejętności aktywnego słuchania są wystarczające, zadając sobie poniższe pytania:

- Czy jestem pewna/y, że dobrze rozumiem znaczenie pytań klienta/ucznia?
- Czy zdarza się, że przerywam wypowiedzi klienta/ucznia?
- Czy potrafię się skoncentrować i nie ulegać rozproszeniu podczas mówienia klienta/ucznia?
- Czy umiem cierpliwie słuchać długich wypowiedzi/pytań klienta/ucznia?

## **Działania edukacyjne podczas prowadzenia szkoleń dla grupy**

Umiejętności komunikacyjne

W tej części prezentujemy zestaw działań edukacyjnych, a także materiały informacyjne do wykorzystania podczas szkoleń w grupie. Na końcu rozdziału dostępne są bibliografia i konspekt szkolenia, który w łatwy sposób przygotuje Cię do prowadzenia zajęć grupowych.

### **#1 Wprowadzenie pojęć (czas trwania: 45 minut)**

Ten etap szkolenia jest bardzo ważny i umożliwia uczestnikom udział w zajęciach na tym samym poziomie wiedzy. To działanie ma następujące cele:

- Lepsze poznanie się uczestników;
- Uczestnicy potrafią zdefiniować poszczególne pojęcia ;
- Wyrównanie poziomu wiedzy uczestników i rozpoczęcie szkolenia na wyrównanym poziomie.

Oczekiwane efekty uczenia się:

- Uczestnicy wiedzą czym jest proces komunikacji;
- Uczestnicy znają definicje pojęć związanych z procesem komunikacji.

### **Jak wdrożyć #1 Wprowadzenie pojęć: wyjaśnienie i materiał**

Trener musi wykazać się otwartością i cierpliwością a także przygotować ćwiczenia przełamujące „lody” wśród uczestników, którzy się nie znają. Ta część szkolenia powinna trwać 45 minut. Ćwiczenia i działania edukacyjne będą koncentrowały się na poznaniu poniższych pojęć:

- **Transmisja:** transmisja jest przekazywaniem lub wysyłaniem komunikatu innej osobie do innego miejsca (Collins);

- **Komunikacja:** przekazywanie lub wymiana informacji, sygnałów lub wiadomości np. przez rozmowę, gesty lub pisanie (Collins);
- **Odbiorca:** osoba, która biernie otrzymuje komunikat (Collins);
- **Źródło:** źródłem może być osoba, miejsce, lub rzecz nadająca wiadomość (Collins);
- **Wiadomość:** wiadomość jest informacją lub prośbą, którą wysyłasz do kogoś lub zostawiasz, gdy nie możesz z daną osobą bezpośrednio porozmawiać (Collins);
- **Kanał komunikacji:** system lub metoda, która służy do komunikowania się z innymi osobami (Cambridge Dictionary);
- **Kod:** kod to zestaw reguł dotyczących zachowania ludzi lub sposobu, w jaki daną czynność należy wykonać (Collins). W kontekście komunikacji można odwoływać się do używanego języka;
- **Znaczenie:** sens lub znaczenie słowa, zdania, symbolu, importu; semantyczne lub leksykalne (Collins);
- **Hałas:** wszelkiego rodzaju zakłócenia, które utrudniają przekazywanie lub interpretację informacji od nadawcy do odbiorcy (study.com).

Propozycja przeprowadzenia ćwiczenia:

1. Trener dzieli uczestników na 2 – maksymalnie 5 grup (w zależności od liczby uczestników);
2. Każda grupa poproszona jest o zdefiniowanie pojęć. Do wykonania tego zadania można wykorzystać flipcharty i mazaki. Każda grupa ma 20 minut na wykonanie zadania;
3. Na koniec wyznaczonego czasu uczestnicy prezentują wyniki swojej pracy i przedstawiają każdą definicję po kolei. Trener zbiera i podsumowuje wyniki każdej grupy w odniesieniu do poszczególnych definicji;
4. Po zebraniu wyników każdej grupy trener przedstawia oficjalną definicję pojęć, a uczestnicy mogą porównać własne interpretacje tych pojęć i poznać ich właściwe znaczenie.

Materiały potrzebne do przeprowadzenia ćwiczenia:

- Flipchart;
- Różnokolorowe flamastry;
- Laptop;
- Projektor.

Trener przygotowuje prezentację PPT podzieloną na dwie sekcje. Pierwsza sekcja zawiera następujące informacje:

- Prezentacja trenera i projektu;
- Przedstawienie tematu i zakresu szkolenia;
- Lista pojęć bez definicji (transmisja, komunikacja, odbiorca itp.).

Na przykład:

## Jak zdefiniowałbyś te pojęcia?

- **Transmisja**
- **Komunikacja**
- **Odbiorca**

Druga sekcja (która zostanie zaprezentowana na koniec ćwiczenia, gdy wszystkie grupy sfinalizują swoją pracę).

Przykład:

## Definicje pojęć:

**Transmisja** jest przekazywaniem lub wysyłaniem komunikatu innej osobie do innego miejsca (Collins).

**Komunikacja** przekazywanie lub wymiana informacji, sygnałów lub wiadomości np. przez rozmowę, gesty lub pisanie (Collins).

**Odbiorca:** osoba, która biernie otrzymuje komunikat (Collins).

## #2 Rodzaje komunikacji (czas trwania: 90 minut)

W tym ćwiczeniu trener przekazuje i utrwała z uczestnikami definicje różnych rodzajów komunikacji:

- **Komunikacja werbalna** – odbywa się „na żywo” pomiędzy dwoma lub więcej uczestnikami jednocześnie za pośrednictwem różnych kanałów: twarzą w twarz, przez telefon, radio, komputer lub inne media;
- **Komunikacja niewerbalna** – odbywa się bez użycia dźwięków, jest wyrażona przez język ciała, kontakt wzrokowy, gesty i pośrednio zachowania osoby w stosunku do innych;
- **Komunikacja wizualna**: jest wyrażona za pomocą obrazów, znaków, wykresów, duży wpływ ma tutaj też kontekst kulturalny;
- **Komunikacja pisemna**: najczęściej odbywa się poprzez media cyfrowe od poczty email poprzez stronę internetową a kończąc na mediach społecznościowych.

**Komunikacja werbalna:** umiejętności komunikacji werbalnej i wiedza jak efektywnie je wykorzystać w życiu codziennym są bardzo ważne.

Poniżej kilka wskazówek, jak zadbać o to, aby komunikacja werbalna była skuteczna:

- Upewnij się, że wiesz, co chcesz powiedzieć: pomyśl przed odpowiedzią /rozmową z inną osobą.
- Mów wystarczająco głośno!
- Zsynchronizuj swój ton głosu z rozmówcą i kontekstem wypowiedzi, a także z treścią, którą przekazujesz, swoimi uczuciami i ekspresją.
- Wybierz odpowiednie słowa: słowa muszą być odpowiednio dobrane do kontekstu i poziomu osoby, z którą rozmawiasz, zwłaszcza w środowisku pracy. Wybór właściwych słów jest oznaką profesjonalizmu a także szacunku i uwagi w stosunku do rozmówcy.

### Komunikacja niewerbalna:

Komunikacja niewerbalna jest związana z naszymi gestami, mową ciała, mimiką twarzy itp. Ważne jest, aby nauczyć się kontrolować naszą niewerbalną ekspresję w interakcji z innymi, biorąc pod uwagę również to, co druga osoba komunikuje nam za pośrednictwem swojego ciała.

### Umiejętność pisania:

Używając każdej formy przekazu kluczowe jest, aby wiedzieć jak wyrażać swoje myśli poprzez pisanie. Komunikacja w formie pisemnej jest używana przez nas codziennie (e-mail, pisma, itd). W ramach pracy edukatora, komunikacja pisemna jest wykorzystywana przy tworzeniu ścieżki rozwoju, ofert edukacyjnych czy zapytań ofertowych.

### Słuchanie:

Element słuchania jest niezwykle ważny w procesie komunikacji. Bez słuchania sam proces komunikacji nie istnieje. W celu rozwinięcia tej umiejętności, ważne jest, aby wziąć pod uwagę następujące sugestie:



- **Przerywanie nie wchodzi w grę!** Kiedy rozmawiasz z kimś innym, pozwól mu się wypowiedzieć do końca.
- Jeśli nie masz pewności, że dobrze zrozumiałeś sens wypowiedzi rozmówcy, używaj **pytań uzupełniających**.
- Pokaż, że jesteś „**zaangażowany w dyskusję**”, aby utrzymać zainteresowanie rozmową.
- **Skupienie!** Skup swoją uwagę na rozmówcy, nikt nie lubi mówić i nie być słuchanym.

### **Dawanie (i odbieranie!) informacji zwrotnej:**

Wiedza o tym, jak przekazać (i otrzymać) informację zwrotną jest niezbędna w procesie komunikacji. Szczególnie w pracy z klientem/ucznikiem ważne jest przekazywanie informacji zwrotnych, jak również ich odbieranie. Ta umiejętność ma duży wpływ na zarządzanie ścieżką rozwoju klienta/ucznia.

### **Empatia:**

Kiedy komunikujesz się z ludźmi, ważne jest, aby wiedzieć, jak rozpoznawać i zarządzać własnymi emocjami i emocjami innych ludzi. Empatia może bardzo pomóc w tym procesie. Wspiera w budowaniu znaczących relacji, a także w budowaniu zaufania między ludźmi (więcej informacji jest dostępnych w sekcji poświęconej Empatii).

### **Umiejętności rozwiązywania konfliktów:**

Co zrobić, jeśli nasza komunikacja sprawia problemy? Jak rozwiązać potencjalny konflikt komunikacyjny? W naszym codziennym życiu i w naszym środowisku zawodowym ryzyko konfliktu w procesie komunikacji jest bardzo wysokie. Aby poradzić sobie z tym potencjalnym problemem, potrzebne są konkretne umiejętności. Niektóre z nich są naturalną częścią naszych zachowań, inne muszą być praktykowane i rozwijane.

- Aktywne słuchanie
- Unikanie tworzenia „bariery komunikacyjnej”
- Wykazanie zrozumienia
- Bycie elastycznym i otwartym
- Proponowanie rozwiązań przy zachowaniu asertywności

Więcej informacji jest dostępnych w sekcji Negocjacje i Umiejętności przywódcze.

## **Jak wdrożyć #2 Rodzaje komunikacji: jak identyfikować poszczególne umiejętności: wyjaśnienie i materiał**

Poniższe ćwiczenie będzie miało następujący cel:

- Określenie niezbędnych umiejętności komunikacyjnych w codziennej pracy edukatora;

Oczekiwany efekt uczenia się:

- Identyfikacja umiejętności komunikacyjnych niezbędnych do zapewnienia skutecznej pracy z klientem/uczniem.

Przebieg ćwiczenia:

## I. Wprowadzenie (czas trwania: 15 minut)

Po wyjaśnieniu głównych pojęć dotyczących procesu komunikacji, zadaniem uczestników jest zastanowienie się nad swoimi umiejętnościami komunikacyjnymi. Trener może wykorzystać następujące pytania, aby pobudzić dyskusję:

- Biorąc pod uwagę różne rodzaje komunikacji, opisz w jaki sposób wykorzystujesz je w codziennym życiu. Podaj przykłady.
- Czy napotykasz na problemy w którymś z tych rodzajów komunikacji? Jeśli tak, to jakie i jak możesz je rozwiązać?

Trener notuje wypowiedzi uczestników na flipcharcie w uprzednio przygotowanej tabeli.

Rodzaj komunikacji (werbalna, niewerbalna, etc.)	Problemy/przeszkody	Rozwiązania

Tabela będzie przeanalizowana później.

## 2. Część teoretyczna (czas trwania: 15 minut)

Trener przedstawi różne rodzaje komunikacji przy wykorzystaniu prezentacji PPT. Trener może poprosić uczestników o podanie własnych definicji różnych typów komunikacji, a następnie przedstawić oficjalną definicję, aby zaangażować ich bardziej w dyskusję. Definicje są zaprezentowane w poprzedniej części podręcznika.

## Przykład slajdu:

**Komunikacja werbalna** – odbywa się “na żywo” pomiędzy dwoma lub więcej uczestnikami jednocześnie za pośrednictwem różnych kanałów: twarzą w twarz, przez telefon, radio, komputer lub inne media;

**Komunikacja niewerbalna** – odbywa się bez użycia dźwięków, jest wyrażona przez język ciała, kontakt wzrokowy, gesty i pośrednio zachowania osoby w stosunku do innych;

**Komunikacja wizualna:** jest wyrażona za pomocą obrazów, znaków, wykresów, duży wpływ ma tutaj też kontekst kulturalny;

**Komunikacja pisemna:** najczęściej odbywa się poprzez media cyfrowe zaczynając od poczty email poprzez stronę internetową a kończąc na mediach społecznościowych.

### 3. Refleksja (czas trwania: 15 minut)

Po prezentacji trener dzieli uczestników na 3 grupy (po 5 uczestników w każdej grupie) i prosi o zastanowienie się jakie umiejętności komunikacyjne sprawiają, że wszystkie zidentyfikowane rozwiązania będą trafne.

### 4. Podzielmy się i zdefiniujmy nasze umiejętności (czas trwania: max. 45 minut):

Po zakończeniu pracy w grupach, trener prosi każdą grupę o wymienienie umiejętności komunikacyjnych, które przydzielili do każdego zidentyfikowanego typu komunikacji. Następnie trener zaprasza do dyskusji wszystkie trzy grupy, z których każda będzie miała czas na przedstawienie wyników swojej pracy. Ideą tego ćwiczenia jest przeprowadzenie uczestników od „ogólnego” poziomu pracy z wprowadzeniem definicji różnych rodzajów komunikacji (werbalna, niewerbalna, wizualna i pisemna) do „szczegółów” z listą konkretnych umiejętności komunikacyjnych (empatia, aktywne słuchanie, umiejętności negocjacyjne itp.), które można przydzielić do wymienionych rodzajów komunikacji. W tym ćwiczeniu rolą trenera jest wsparcie i angażowanie uczestników poprzez zadawanie odpowiednich pytań. Po ćwiczeniu, trener może zaprezentować następujące slajdy PPT:

## Przykłady slajdów:

1.

### **Komunikacja werbalna:**

umiejętności komunikacji werbalnej i wiedza jak efektywnie je wykorzystać w życiu codziennym są bardzo ważne.

Poniżej kilka wskazówek, jak zadbać o to, aby komunikacja werbalna była skuteczna:

- Upewnij się, że wiesz, co chcesz powiedzieć: pomyśl przed odpowiedzią /rozmową z inną osobą.
- Mów wystarczająco głośno!
- Zsynchronizuj swój ton głosu z rozmówcą i kontekstem wypowiedzi, a także z treścią, którą przekazujesz, swoimi uczuciami i ekspresją.
- Dobierz odpowiednie słowa: słowa muszą być odpowiednio dobrane do kontekstu i poziomu osoby, z którą rozmawiasz, zwłaszcza w środowisku pracy. Wybór właściwych słów jest oznaką profesjonalizmu a także szacunku i uwagi w stosunku do rozmówcy.

2.

### **Komunikacja niewerbalna:**

Komunikacja niewerbalna jest związana z naszymi gestami, mową ciała, mimiką twarzy itp. Ważne jest, aby nauczyć się kontrolować naszą niewerbalną ekspresję w interakcji z innymi, biorąc pod uwagę również to, co druga osoba komunikuje nam za pośrednictwem swojego ciała.

3.

## Umiejętność pisania:

Używając każdej formy przekazu kluczowe jest, aby wiedzieć jak wyrażać swoje myśli poprzez pisanie. Komunikacja w formie pisemnej jest używana przez nas codziennie (e-mail, pisma, itd). W ramach pracy edukatora, komunikacja pisemna jest wykorzystywana przy tworzeniu ścieżki rozwoju, ofert edukacyjnych czy zapytań ofertowych.

4.

## Umiejętność pisania:

Słuchanie:

Element słuchania jest niezwykle ważny w procesie komunikacji. Bez słuchania sam proces komunikacji nie istnieje. W celu rozwinięcia tej umiejętności, ważne jest, aby wziąć pod uwagę następujące sugestie:

- Przerwanie nie wchodzi w grę! Kiedy rozmawiasz z kimś innym, pozwól mu się wypowiedzieć do końca.
- Jeśli nie masz pewności, że dobrze zrozumiałeś sens wypowiedzi rozmówcy, używaj pytań uzupełniających.
- Pokaż, że jesteś „zaangażowany w dyskusję”, aby utrzymać zainteresowanie rozmową.
- Skupienie! Skup swoją uwagę na rozmówcy, nikt nie lubi mówić i nie być słuchanym.

5.

## Dawanie (i odbieranie!) informacji zwrotnej:

Wiedza o tym, jak przekazać (i otrzymać) informację zwrotną jest niezbędna w procesie komunikacji. Szczególnie w pracy z klientem/ucznikiem ważne jest przekazywanie informacji zwrotnych, jak również ich odbieranie. Ta umiejętność ma duży wpływ na zarządzanie ścieżką rozwoju klienta/uczniaka.

6.

## Empatia

Kiedy komunikujesz się z ludźmi, ważne jest, aby wiedzieć, jak rozpoznawać i zarządzać własnymi emocjami i emocjami innych ludzi. Empatia może bardzo pomóc w tym procesie. Wspiera w budowaniu znaczących relacji, a także w budowaniu zaufania między ludźmi (więcej informacji jest dostępnych w sekcji poświęconej Empatii).

7.

## Umiejętności rozwiązywania konfliktów:

Co zrobić, jeśli nasza komunikacja sprawia problemy? Jak rozwiązać potencjalny konflikt komunikacyjny? W naszym codziennym życiu i w naszym środowisku zawodowym ryzyko konfliktu w procesie komunikacji jest bardzo wysokie. Aby poradzić sobie z tym potencjalnym problemem, potrzebne są konkretne umiejętności. Niektóre z nich są naturalną częścią naszych zachowań, inne muszą być praktykowane i rozwijane.

- Aktywne słuchanie
- Unikanie tworzenia „bariery komunikacyjnej”
- Wykazanie zrozumienia
- Bycie elastycznym i otwartym
- Proponowanie rozwiązań przy zachowaniu asertywności

### Wskazówka dla trenera:

Każda część poświęcona teoretycznym aspektom komunikacji powinna być poparta przykładem z codziennego życia a także odnoszącym się do pracy edukatora. Trener powinien przedstawić typowe sytuacje, które mogą się zdarzyć w codziennej pracy edukatorów osób dorosłych (problemy z realizacją celu, brak zaangażowania klienta/ucznia w proces pracy, konflikt pomiędzy stronami, itp)

### #3 Wejź w rolę! (czas trwania: 120 minut)

Ćwiczenie to opiera się na **metodologii odgrywania ról**.

Scenki odgrywania ról mogą być stosowane w różnych celach:

- Aby wydobyć nowe przemyślenia/spojrzenie na dany problem;
- Aby zebrać informacje zwrotne od uczestników;
- Aby odpowiednio przekazać istotę danego problemu;
- Aby przećwiczyć określone zachowania.

Katja Thoring i Roland M. Mueller w artykule „Znaczenie odgrywania ról jako forma pobudzania innowacji w biznesie” wskazują pięć rodzajów zastosowania tej metody:

- **Odgrywanie ról jako forma kreowania nowych rozwiązań:** osoby wchodzące w rolę podczas inscenizacji stają bliżej problemu, którego dotyczy scenka. Takie doświadczenie



pobudza empatię, kreatywne myślenie, co skutkuje nowymi pomysłami dotyczącymi rozwiązań lub ich optymalizacji w ramach danego zagadnienia. Aktorzy wchodzą w rolę i stają się częścią całego systemu, dlatego zaczynają postrzegać dany problem z innej, bardziej „wewnętrznej” perspektywy.

- **Odgrywanie ról jako metoda badawcza:** Poprzez doświadczenie osoby testują konkretne rozwiązania problemów i na tej podstawie dochodzi do głębszej analizy wszystkich aspektów danego zagadnienia.
- **Odgrywanie ról jako narzędzie komunikacji:** Za pomocą scenki, uczestnicy ćwiczą konkretne sytuacje i w ten sposób uczestnikom prezentowane są różne rozwiązania problemu.
- **Odgrywanie ról jako metoda szkoleniowa:** odgrywanie ról podczas szkolenia pozwala uczestnikom znaleźć się w sytuacji symulowanej, w której mogą wykorzystać swoje propozycje rozwiązań w sposób bezpieczny, bez ryzyka porażki.

Dlaczego odgrywanie ról ma tak dużo zastosowań? Tylko przez „przeżycie” sytuacji i postawienie się na miejscu innej osoby, pozwala przećwiczyć umiejętności komunikacyjne, które można wykorzystać w codziennym życiu.

Celem poniższego ćwiczenia jest:

- Sprawdzenie w praktyce umiejętności komunikacyjnych niezbędnych w pracy edukatora osób dorosłych.

Oczekiwane efekty uczenia:

- Identyfikacja kluczowych umiejętności komunikacyjnych, niezbędnych w pracy edukatora;
- Pozyskanie wiedzy na temat wykorzystania umiejętności komunikacyjnych w pracy edukatora osób dorosłych.

### Jak wdrożyć #3 Wejść w rolę!: wyjaśnienie i materiał

To ćwiczenie wymaga największej kreatywności. Ważne jest, aby trener był zaangażowany i inspirował uczestników. Dodatkowo, trener musi czuć się pewnie w stosowaniu tej metody.

Przebieg ćwiczenia:

#### I. Część teoretyczna (czas trwania: maks. 30 minut):

Trener wyjaśnia zasady metodologii *odgrywania ról*. Na początku sesji trener przedstawia prezentację z podsumowaniem wyżej wymienionych informacji.

Struktura prezentacji PPT może być następująca:

- Wyjaśnienie na czym polega metoda odgrywania ról;
- Jakie są jej funkcje i cele;

- Przykłady różnych rodzajów odgrywania ról i ćwiczeń ;
- Jak można wykorzystać tę metodę w kontekście edukacji dorosłych.

### Scenariusze:

Po przeprowadzeniu części teoretycznej i wyjaśnieniu ewentualnych wątpliwości uczestników, trener dzieli wszystkich na 3 grupy (każda składa się z 5 osób) i przekazuje każdej grupie scenariusz scenki do odegrania. Każdy scenariusz odnosi się do sytuacji, w których może znaleźć się edukator osoby dorosłej. Każdy scenariusz opracowany jest tak, aby osoby uczestniczące musiały wykorzystać umiejętności komunikacyjne.

### Przykłady scenariuszy:

#### **Scenariusz #1 – Stresująca sytuacja**

*Klient/uczeń jest bardzo zestresowany ze względu na swoją sytuację osobistą, z którą się zmagają. Przez to nie ma żadnej motywacji do pracy, mimo iż chciałby dokonać zmiany, rozwinąć się i przezwyciężyć istniejące problemy. Klient/uczeń jest bardzo nerwową osobą i nie jest łatwo się z nim komunikować. Edukator wyszedł z inicjatywą spotkania, aby wspólnie poszukać rozwiązań, jednak nie rozpoczęło się ono w najlepszy sposób.....*

#### **Scenariusz #2 –Inna tożsamość kulturowa**

*Klient/uczeń, który jest obcokrajowcem, chciałby dowiedzieć o dostępnych dla niego opcjach nauki i rozwoju. Posiada podstawowy poziom znajomości języka i jest mocno związany ze swoim środowiskiem kulturowym, które bardzo różni się od społeczeństwa w kraju, w którym mieszka.*

#### **Scenariusz #3 – Trening nie jest nudny!**

Podczas szkolenia dochodzi do nieporozumienia pomiędzy dwoma uczestnikami a następnie pomiędzy nimi a edukatorem. Sytuacja z każdą minutą się pogarsza, a edukator musi znaleźć rozwiązanie, aby zakończyć konflikt.

### Wskazówka:

Scenariusze powinny uwzględniać kontekst i sytuację kraju, w którym realizowane jest szkolenie. Trenerzy mogą tworzyć inne, dodatkowe scenariusze, w zależności od potrzeb grupy szkoleniowej.

### 3. Opracowanie fabuły (czas trwania: 30 minut):

Każda grupa ma 30 minut na opracowanie historii, i zaproponowanie rozwiązania problemu. Trener w razie potrzeby może oferować wsparcie w przygotowaniu i sprawdzeniu scenariusza. Nie ma zasad w sposobie prezentacji, uczestnicy mogą swobodnie przedstawiać scenkę, według swojego planu.

#### 4. Prezentacja (czas trwania: 30 minut):

Każda grupa ma maksymalnie 10 minut na zaprezentowanie swojej historii. Wszyscy pozostali uczestnicy zaproszeni są do oglądania i analizowania.

#### 5. Podsumowanie (czas trwania: max. 30 minut):

Po prezentacji wszystkich grup trener podsumowuje ćwiczenie. Jako punkt odniesienia, trener może wykorzystać następujące pytania:

- Co sądzą inni uczestnicy o danej sytuacji?
- Czy rozwiązałyby problem w ten sam sposób?
- Które umiejętności komunikacyjne zostały wykorzystane?
- Jakich umiejętności komunikacyjnych użyłyby zamiast tych, które zostały użyte w scenie?
- Jak się czuli podczas odgrywania ról?

W tej części trener musi wziąć pod uwagę różne propozycje lub wypowiedzi uczestników, które dodatkowo omówi, jeśli wymaga tego sytuacja.

Materiały potrzebne do realizacji ćwiczenia:

- Różne przedmioty (można użyć dowolnych przedmiotów; kreatywność jest podstawą tego ćwiczenia);
- PPT;
- Projektor;
- Minutnik;
- Flipchart;
- Flamastry;
- Kartki z wydrukowanymi scenariuszami.

#### #4 Mój osobisty plan (czas trwania: 90 minut)

Ostatnie ćwiczenie, które może być wykorzystane jako podsumowanie i przygotowanie planu rozwoju osobistego przez każdego uczestnika. Podczas tego ćwiczenia trener powinien zachęcić uczestników do zastanowienia się nad własnymi umiejętnościami komunikacyjnymi i osobistym planem rozwoju kompetencji. Trener musi działać intuicyjnie i być empatyczny w docenianiu wysiłków uczestników, starać się zrozumieć i syntetyzować pomysły, uczucia i obawy uczestników.

**Cel ćwiczenia jest następujący:**

- Samodzielna ocena własnych potrzeb i zaplanowanie osobistej ścieżki rozwoju w celu zwiększenia kompetencji komunikacyjnych.

### Oczekiwany efekt uczenia:

- Identyfikacja umiejętności komunikacyjnych niezbędnych w skutecznej pracy edukatora osób dorosłych.

### Jak wdrożyć #4 Mój osobisty plan: wyjaśnienie i materiał

Ćwiczenie zostało podzielone na następujące działania:

#### 1. Wprowadzenie:

Trener omawia ćwiczenie, precyzując, iż jest to czas osobistej refleksji dla uczestników;

#### 2. Autorefleksja (czas trwania: 30 minut):

Uczestnicy będą mieli czas na autorefleksje i zastanowienie się, które z dzisiejszych zagadnień/ problemów dotyczy ich samych, jako edukatorów.

Punktem wyjścia do autorefleksji mogą być poniższe pytania w formie prezentacji:

Przykład slajdu:

1. Jaki rodzaj komunikacji jest mi najłatwiej stosować w pracy z klientem/uczniem?
2. Które z poznanych dzisiaj umiejętności komunikacyjnych są moją mocną stroną, a które słabą stroną?
3. Jaki mam plan na pracę z moimi słabymi stronami?
4. Które umiejętności komunikacyjne są mi najbardziej potrzebne?
5. Jak mogłabym/mógłbym wdrożyć te umiejętności do mojej pracy?

Każdy uczestnik zanotuje swoje odpowiedzi w tabeli na papierze A4.

Kontekst – przykładowe sytuacje zawodowe	Potrzebne umiejętności komunikacyjne	Jak je zastosuję?

### 3. Prezentacja (czas trwania: 45 minut):

Po autorefleksji uczestnicy opracują własny plan rozwoju, w którym określą konkretne działania wdrażające umiejętności komunikacyjne w ich pracy. Następnie każdy z uczestników będzie miał kilka minut na zaprezentowanie swojego planu na forum według schematu z powyższej tabeli.

W tym samym czasie, trener na flipczarcie zanotuje wyniki sesji:

Imię uczestnika	Uczestnik #1	Uczestnik #2	Uczestnik #3	Uczestnik #4
Kontekst				
Potrzebne umiejętności komunikacyjne				
Jak je zastosuję?				

Po zakończeniu sesji trener powinien zarezerwować sobie czas na ostateczne podsumowanie i komentarze uczestników.

W odniesieniu do ewaluacji tego ćwiczenia, sesja autorefleksji jest narzędziem diagnostycznym sama w sobie.

Materiały wykorzystane w trakcie ćwiczenia:

- Flipchart;
- Papier A4;
- Długopisy, ołówki, flamastry;
- Laptop;
- Projektor.

## I.6 Narzędzia diagnostyczne

Komunikacja jest kluczowa dla każdego z nas, używamy jej we wszystkich aspektach naszego życia. Tym bardziej jest ona ważna w pracy edukatora osób dorosłych, a wysoki poziom umiejętności komunikacyjnych jest podstawowym narzędziem ich pracy. Oprócz uczestnictwa w szkoleniach i warsztatach, edukatorzy mogą skorzystać z narzędzi diagnostycznych, które wykorzystają do samooceny swoich umiejętności komunikacyjnych.

Poniżej zamieszczone są propozycje pytań, które można wykorzystać do autorefleksji i samooceny umiejętności komunikacyjnych. Narzędzie to może być wykorzystywane we wszystkich trudnych sytuacjach, które pojawiły się podczas pracy z klientem/uczniem.

- Jakież chciałem/am osiągnąć cele/rezultaty korzystając z treści tego modułu szkoleniowego?
- Czy osiągnąłem/łam te cele po przyswojeniu treści tego modułu?
- Czy dostrzegam jakieś utrudnienia/przeszkody uniemożliwiające mi komunikację z drugą osobą?
- W jaki sposób i jakie umiejętności komunikacyjne mogę zastosować, aby usprawnić komunikację z moim klientem/uczniem?
- Jakie umiejętności komunikacyjne są moją mocną stroną?
- Jakie umiejętności komunikacyjne są moją słabą stroną?
- Czy ostatnio pracowałem/am nad wzmocnieniem moich mocnych stron?

## 1.7 Bibliografia

A. Mehrabian, *Non-Verbal Communication*.

Amico Dolci and Fausto Amico, *Reciprocal Maieutic Approach*.

Ben Kuipers and Marco C. de Witte, *Teamwork: A case study on development and performance*.

B.T. Ferrari, *Power Listening: Mastering the Most Critical Business Skill of All*.

Courtney E. Ackerman, *49 Communication Activities, Exercises, and Games*,  
<https://positivepsychology.com/communication-games-and-activities/> [accessed: 05/03/2020].

Christine Bauer and Kathrin Figl, "Active listening" in written online communication – A case study in a course on "Soft Skills for Computer Scientists".

J. Swain, *Use of Counselling Skill*.

K. Cooper, *Nonverbal Communication for Business Success*.

K. Patterson, J. Grenny, R. McMillan, A. Switzler, *Crucial Conversations: Tools for Talking When Stakes Are High*.

Robin: Reinforcing competences to build inclusion through a new learning methodology, o4 – *The New Integrated learning methodology based on experiential learning by means of psychosocial activities (Pilot version)*.

Treccani, *comunicazione*, <http://www.treccani.it/enciclopedia/comunicazione/> [accessed: 05/03/2020].

Vishal Arghode, Bugrahan Yalvac, and Jeffrey Liew, *Teacher Empathy and Science Education: A Collective Case Study*.

Wenjie Chen, *A Case Study on Developing Students' Leadership Skills via Team Work Activities*.



## I.8 Program szkolenia (8 godzin)

UMIĘTNOŚCI KOMUNIKACYJNE W PRACY EDUKATORA OSÓB DOROSŁYCH				
Temat	Cel	Efekty nauczania	Czas	Materiały
Przedstawienie się trenera	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zapoznanie się trenera z uczestnikami szkolenia</li> </ul>		30 minut	
Prezentacja agendy	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prezentowanie agendy szkolenia i zaplanowanych efektów nauczania</li> </ul>		20 minut	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prezentacja PPT</li> <li>Agenda</li> </ul>
Cel szkolenia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zapoznanie się uczestników</li> <li>Wprowadzenie definicji – praca w podgrupach</li> <li>Usystematyzowanie wiedzy uczestników</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Uczestnicy wiedzą czym jest proces komunikacji;</li> <li>Uczestnicy znają definicje pojęć związanych z procesem komunikacji</li> </ol>	45 minut	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prezentacja PPT</li> <li>Flipchart</li> <li>Flamastry, kolorowe długopisy</li> <li>Laptop</li> <li>Projektor</li> </ul>
	<i>Przerwa Kawowa</i>		25 minut	
Typy komunikacji: identyfikacja umiejętności	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definiowanie umiejętności komunikacyjnych potrzebnych w życiu codziennym</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Identyfikacja umiejętności komunikacyjnych koniecznych do efektywnej pracy klientem/ucznem.</li> </ol>	1 godzina 25 minut	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prezentacja PPT</li> <li>Laptop</li> <li>Projektor</li> <li>Flipchart</li> <li>Flamastry, kolorowe długopisy</li> <li>Czyste kartki A4</li> </ul>
	<i>Lunch</i>			
Wejdź w rolę!	<ul style="list-style-type: none"> <li>Praktyczne zastosowanie umiejętności komunikacyjnych w kontekście uczenia się osób dorosłych</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Identyfikacja umiejętności komunikacyjnych koniecznych do efektywnej pracy z klientem/ucznem.</li> <li>Wiedza jak używać umiejętności komunikacyjnych w kontekście nauczania osób dorosłych.</li> </ol>	2 godziny	<ul style="list-style-type: none"> <li>Różne przedmioty (można użyć dowolne przedmioty, kreatywność jest najważniejsza, w tym ćwiczeniu)</li> <li>Prezentacja PPT</li> <li>Laptop</li> <li>Projektor</li> <li>Flipchart</li> <li>Flamastry, kolorowe długopisy</li> <li>Wydrukowane scenariusze</li> </ul>

	<i>Przerwa Kawowa</i>		30 minut	
Moj plan rozwoju	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ocena własnych umiejętności i przygotowanie planu rozwoju</li> </ul>	3. Identyfikacja umiejętności komunikacyjnych koniecznych do efektywnej pracy z klientem/uczniem. 4. Wiedza jak używać umiejętności komunikacyjnych w kontekście nauczania osób dorosłych.	1,5 godziny	<ul style="list-style-type: none"> <li>Flipchart</li> <li>Czyste kartki papieru A4</li> <li>Flamastry, długopisy</li> <li>Laptop</li> <li>Projektor</li> </ul>
Autorefleksja i ewaluacja szkolenia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ewaluacja efektów szkolenia</li> </ul>		15 minut	<ul style="list-style-type: none"> <li>Narzędzie diagnostyczne</li> </ul>

## MODUŁ 2

### BUDOWANIE RELACJI Z KLIENTEM

### W PRACY EDUKATORA OSÓB DOROSŁYCH

#### 2.1 Ogólne informacje na temat budowania relacji z klientem

Dynamiczny rynek pracy, niespotykany wcześniej rozwój nowych technologii, a także zmiany ekonomiczne, społeczne i polityczne, globalizacja i migracja ludności to zjawiska, które odmieniły życie człowieka. Współczesny dorosły mierzy się z wyzwaniami, które wcześniejszym pokoleniom były obce. Łatwiej teraz utracić pracę, pracodawcy naciskają na rozwój kompetencji i kwalifikacji pracowników i także pod tym kątem analizują i rekrutują pracowników. Powszechna formalna edukacja już nie wystarczy, by osoba mogła żyć godnie, w poczuciu dobrostanu, na miarę potrzeb aktualnego rynku pracy, czy nawet życia społecznego i obywatelskiego.

Edukacja dorosłych służy tworzeniu kapitału ludzkiego, społecznego, dzięki temu, że osoby dorosłe mogą samodzielnie inwestować we własny rozwój.

Unia Europejska (strategia Europa 2020 w dziedzinie edukacji) zaleca wdrażanie strategii uczenia się przez całe życie, zapewnianie dorosłym o niskim poziomie kwalifikacji dostępu do nauki oraz wzmacnianie związku pomiędzy edukacją, uczeniem się przez całe życie oraz kształceniem zawodowym i zatrudnieniem.

Wiele projektów lokalnych, krajowych i międzynarodowych wychodzi naprzeciw tej sytuacji i tworzy interesujące programy „uczenia się przez całe życie” wspierające dorosłe osoby w zmianach kwalifikacji, rozwoju potrzeb edukacyjnych i utrzymaniu satysfakcji osobistej, zawodowej, społecznej i ekonomicznej.

Niniejsza część podręcznika prezentuje dynamikę relacji pomiędzy edukatorem a klientem, osobą dorosłą, uwzględniając obydwie perspektywy. Wskazuje cele i możliwe efekty współpracy edukatora z klientem. W tej części edukatorzy znajdą także rekomendowane metody i narzędzia pracy z klientem, a także zadania i ćwiczenia, które umożliwiają analizę zasobów edukatora oraz samorozwój.

Jedno z naczelných przekonań, które pozwala skutecznie wspierać relację edukator – klient jest założenie, że człowiek dorosły jest wolny, myśli racjonalnie i działa zgodnie ze swoimi potrzebami, oczekiwaniami i interesami, postrzeganymi z jego subiektywnej perspektywy.

Uwarunkowania dynamicznej gospodarki i zmian na rynku pracy narzucają konieczność kształcenia i rozwoju zawodowego. Niemniej pracodawcy szukając kandydatów, zwracają uwagę nie tylko na kompetencje i kwalifikacje zawodowe związane z zadaniami do wykonania na danym stanowisku pracy. Za najbardziej deficytowe uznają kompetencje samoorganizacyjne – zarządzanie czasem (punktualność), samodzielność, podejmowanie decyzji i kreatywność, gotowość do zmiany, odporność na stres i chęć do pracy, oraz interpersonalne – nawiązywanie i utrzymywanie relacji, współpraca w grupie, a także rozwiązywanie konfliktów.

Edukator zatem buduje relację z klientem nie tylko w oparciu o swoją wiedzę i doświadczenie. Jego rola jest też wychowawcza. Edukator zwiększa świadomość klienta w zakresie jego kompetencji społecznych, modeluje zachowania, które klient obserwuje i może zastosować oraz rozwijać w swoich działaniach.

Wyzwaniem współczesnej edukacji dorosłych jest dotarcie do nisko wykwalifikowanych dorosłych, zarówno tych klasyfikowanych jako NEET (osoby dorosłe pozostające poza sferą zatrudnienia i edukacji), jak i osób zagrożonych wykluczeniem społecznym i ekonomicznym ze względu np. wiek, płeć, pochodzenie, wyznanie, stan zdrowia czy sytuację życiową.

Jak nawiązywać i budować relację z klientami? Jak ich motywować? Jakie metody i techniki mogą wspierać klientów w rozwoju w kontekście agresywnej sytuacji gospodarki rynkowej? Jak utrzymać zaangażowanie nie przekraczając indywidualnych granic i praw każdego człowieka? Jak radzić sobie z trudnymi sytuacjami w pracy z klientem? To pytania, które często towarzyszą edukatorom osób dorosłych.

Dzięki nowym technologiom, systemom informacyjno-komunikacyjnym zmieniają się metody i narzędzia do nauki, będą one wpływać na dostępność i sposób nauczania i uczenia się także dorosłych. Może to podnosić jakość kształcenia, uatrakcyjnić formy nauczania i pozytywnie wpływać na motywację uczących się. Przyszłością są inteligentne systemy e-learningowe z wykorzystaniem sztucznej inteligencji, dzięki którym dorosły uczeń będzie mógł samodzielnie realizować proces kształcenia w oparciu o diagnozę przyrostu wiedzy i umiejętności, analizę sposobu nauki oraz przewidywanie jej wyników.

Niemniej jednak relacja człowiek – człowiek pozostaje najbardziej efektywną formą aktywności społecznej. Edukator w relacji z klientem nie tylko wspiera go w rozwoju, ale także sam się

rozwija. Ważne, by proces ten przebiegał świadomie i w poczuciu odpowiedzialności za rolę, którą pełni edukator.

Edukator jest odpowiedzialny za własną ścieżkę rozwoju i dążenie do odnawiania zasobów wiedzy i umiejętności pracy z klientem, a także postawę wobec klienta, wobec jego możliwości i ograniczeń.

## 2.2 Definicje

Przyjęte w tej części podręcznika pojęcia:

- I. **Relacja z klientem** – proces, który realizuje się pomiędzy edukatorem a klientem. Różne formy działania i kontaktu z klientem, które służą aktywizacji edukacyjno-zawodowej i społecznej klienta.
- II. **Edukator** – osoba prowadząca doradztwo indywidualne lub grupowe w zakresie edukacji i zatrudnienia.
- III. **Klient/uczeń** – osoba dorosła w wieku powyżej 18 roku życia, osoba wspomagana.

### I. Relacja z klientem/uczniem

Relacja z klientem/uczniem, osobą dorosłą polega na:

1. Wspieraniu klienta/ucznia w jego wyborach, pomaganiu w wyznaczaniu celów i kolejnych kroków działania, analizowaniu ryzyka i alternatywnych możliwości.
2. Stwarzaniu warunków do samoanalizy potrzeb i celów klienta/ucznia oraz budowaniu postawy aktywnego uczestnictwa klienta/ucznia w procesach zmiany.
3. Diagnozie poziomu wiedzy i umiejętności klienta/ucznia oraz badaniu luk kompetencyjnych.
4. Dostarczaniu wiedzy, rekomendacji na temat określonych i oczekiwanych ścieżek rozwoju edukacyjnego klienta/ucznia w odniesieniu do uczenia się pozaformalnego i nieformalnego: poziomy i okresy nauki, ramy kwalifikacyjne, kursy, szkolenia, warsztaty, narzędzia edukacji na odległość wraz z harmonogramem oraz praktycznym ich wykorzystaniem w wyborze zawodu, zmianie pracy czy powrocie na rynek pracy.
5. Zwiększeniu świadomości klienta/ucznia w zakresie zasobów, kompetencji i kwalifikacji oraz wartości i przekonań, które są bazą dalszego rozwoju klienta/ucznia.
6. Stymulowaniu, motywowaniu i inspirowaniu klienta/ucznia w zakresie możliwych form i ścieżek rozwoju dla zwiększenia wpływu na swoją sytuację osobistą, ekonomiczną i społeczną.
7. Dostosowaniu metod pracy z klientem/uczniem do jego indywidualnych zasobów, stylu komunikacji oraz potrzeb i oczekiwań, a także kontekstu kulturowego i społecznego, z którego pochodzi. Tworzenie indywidualnych ścieżek edukacji i kariery.

Nadrzędnym celem budowania relacji edukator – klient/uczeń jest rozwój osobisty (stan dobrostanu, rozwój człowieczeństwa) i zawodowy (kompetencje i kwalifikacje) klienta/ucznia, identyfikacja potrzeb edukacyjnych i wspieranie klienta/ucznia w ich realizacji, a także, co ważne, wzmocnienie pozycji społecznej i zawodowej, a długoterminowo – podniesienie poziomu świadomości i aktywności obywatelskiej i społecznej klienta.

Zatem podstawowym zadaniem edukatora jest dostrzeżenie w kliencie/uczniu osoby w jej świecie wartości, przekonań, uwzględniając jego biograficzną mapę życia i odrębność.

Relacja edukatora z klientami może być realizowana poprzez:

- Spotkania indywidualne z zachowaniem odpowiednich warunków zapewniających poczucie wygody i bezpieczeństwa zarówno klientowi/uczniowi, jak i edukatorowi.
- Spotkania grupowe w warunkach sprzyjających rozwojowi procesu grupowego, wymianie doświadczeń i poczuciu wygody i bezpieczeństwa.
- Rozmowy telefoniczne uzupełniające kontakt osobisty edukatora z klientem/uczniem.
- Rozmowy za pomocą komunikatorów internetowych z uwzględnieniem możliwości dostępu do urzędów elektronicznych przez klienta/ucznia i edukatora.

Budowanie relacji z klientem/uczniem, osobą dorosłą, który trafia do edukatora poszukując nowych możliwości rozwoju, to praca, która powinna być oparta na zaufaniu, wzajemnym zrozumieniu i szacunku. Zatem można tu mówić o wymiarze współpracy, w której obie strony mogą zrealizować swoje cele, potrzeby i oczekiwania.

Dla klienta/ucznia jest to akceptacja i zrozumienie jego sytuacji, otrzymanie wsparcia, konkretnej informacji dostosowanej do diagnozy potrzeb klienta/ucznia, zmotywowanie i ukierunkowanie działań na realizację celów wyznaczonych przez klienta/ucznia.

Dla edukatora jest to realizacja powołania i misji jego pracy, motywacja do poszukiwania nowych rozwiązań w skutecznym wspieraniu klientów/uczniów, satysfakcja i osiągnięcie celów zawodowych i osobistych.

## **II. Edukator – osoba prowadząca doradztwo indywidualne lub grupowe w zakresie edukacji i zatrudnienia**

Edukatorzy osób dorosłych, którzy w krajach Unii Europejskiej pełnią różne funkcje, od trenerów, konsultantów i doradców zawodowych po animatorów, są najczęściej osobami pierwszego kontaktu z klientami/uczniami, dorosłymi, którzy wprost lub pośrednio zgłaszają potrzeby dalszego rozwoju ścieżki edukacyjnej. Dlatego tak istotne jest zwiększanie kompetencji specjalistów ds. edukacji dorosłych, by potrafili skutecznie i efektywnie trafiać swoją pracą, profesjonalną relacją z klientem/uczniem, wiedzą i umiejętnościami do osób, które są gotowe

do podnoszenia swoich kompetencji i kwalifikacji. Szczególnie istotna jest tu rola edukatorów w odniesieniu do pracy z osobami o niskich kwalifikacjach.

Cechy edukatora osoby dorosłej:

- zdolność do skutecznej i twórczej pracy z dorosłymi
- umiejętności liderские
- umiejętność rozwiązywania problemów
- uważność na potrzeby innych i swoje
- entuzjazm i kreatywność
- umiejętność pracy w stresie
- uczciwość, bezstronność i tolerancja
- dobra organizacja pracy, planowanie – umiejętność zarządzania sobą w czasie
- samokontrola

Wiedza i umiejętności edukatora dotyczą:

- Wiedzy merytorycznej z zakresu doradztwa
- Wiedzy o rynku pracy i dostępnych formach edukacji
- Wiedzy z zakresu andragogiki i psychologii
- Umiejętności komunikacyjnych
- Umiejętności udzielania wsparcia
- Inteligencji emocjonalnej
- Umiejętności analizy własnych zasobów i doświadczeń

Działania edukatora nastawione są na:

- Uważność, dostrzeganie
- Zachęcanie do aktywności
- Inspirowanie
- Docenianie
- Pozytywne wzmacnianie
- Stwarzanie okazji do sukcesu

Motywujący edukator:

- Budujący relację, zaufanie
- Dający klientowi/uczniowi poczucie bezpieczeństwa
- Szanujący różnice, wyrozumiały, akceptujący
- Wspierający rozwój każdego klienta/ucznia, znający jego indywidualne potrzeby
- Szanujący prawa innych ludzi
- Konsekwentny
- Pewny siebie, szanujący siebie i swoją rolę lidera
- Z poczuciem humoru

W zasobach edukatora osób dorosłych niezbędna jest empatia wobec sytuacji klienta/ucznia, który, jak w przypadku osób o niskich kwalifikacjach, często ma ograniczone zasoby materialne i społeczne.

### III. Klient/Uczeń. Osoba dorosła ucząca się

W potocznym rozumieniu człowiek dorosły to osoba, która osiągnęła dojrzałość fizyczną i pełnoletność prawną, a więc znajdujący się w wieku między 18 rokiem życia a jego najdalszym możliwym do pomyślenia kresem (Pietrasiński, 1990, *Rozwój człowieka dorosłego*, Wiedza Powszechna, Warszawa).

Andragogika, czyli dział pedagogiki zajmujący się różnymi aspektami procesów kształcenia dorosłych, uznaje dorosłość za stan społeczny człowieka, który znajduje się w określonej sytuacji zawodowej, ekonomicznej, osobistej, rodzinnej, ma aspiracje i potrzeby. Konteksty, więzi i role społeczne, w których żyje determinują udział osoby dorosłej w procesie edukacji. One wpływają na motywację osób dorosłych gotowych uczyć się i rozwijać, na ich sukcesy w procesie kształcenia i wykorzystanie nowych zasobów w życiu zawodowym, społecznym czy obywatelskim.

Koncepcja zadań rozwojowych Roberta J. Havighursta wskazuje, że każdy z etapów rozwojowych człowieka ma swoją dynamikę i zmienne. I tak w interesującym nas okresie dorosłości osoba przechodzi przez trzy fazy:

1. Wczesna dorosłość, 18-35 lat – formują się role partnera, rodzica, pracownika i obywatela,
2. Średnia dorosłość, 36-60 lat – ryzyko wystąpienia konfliktu ról, napięć w roli oraz kryzysów rozwojowych wpływających na samopoczucie i funkcjonowanie osoby,
3. Późna dorosłość, powyżej 60 lat – przyjmowanie i dostosowywanie się do zmiennych ról społecznych.

Na każdym z tych etapów pojawiają się inne potrzeby edukacyjne i rozwojowe, inaczej przebiega proces uczenia się, co warto brać pod uwagę w kontakcie edukatora z klientem.

Zmieniające się w trakcie życia osoby dorosłej role i zadania są ważnymi czynnikami wpływającymi na postawę i zaangażowanie w proces edukacji oraz wybór formy kształcenia. Dorosły może podjąć edukację formalną (kształcenie szkolne, akademickie), edukację pozaformalną (dokształcanie – kursy, szkolenia, warsztaty, studia podyplomowe, konferencje i seminaria) i nieformalną (doskonalenie). Edukacja nieformalna od początku lat 90. ubiegłego wieku zmienia koncepcję rozwoju osoby dorosłej jako podmiotu procesu edukacyjnego, jednostki samodzielnie decydującej jak i po co chce się kształcić, a odbywa się to przede wszystkim poprzez działanie, praktykę, czyli uczenie się, a nie bierne nauczanie.



## Wyzwania edukacji dorosłych:

- brak czasu
- dłuższa przerwa w nauce, brak nawyków edukacyjnych
- brak zainteresowania nauką lub określonymi treściami
- negatywne nastawienie do uczenia się, brak poczucia sensu i przydatności
- brak motywacji do nauki
- trudne sytuacje osobiste i zawodowe
- długotrwałe korzystanie ze świadczeń socjalnych
- role i zobowiązania społeczne (napiecie wewnętrzne związane z konfliktem ról)
- sprawowanie opieki nad dzieckiem lub inną osobą zależną
- stan zdrowia i wiek; zmiany zewnętrzne i wewnętrzne w ciele osoby dorosłej mogą znacząco wpływać na jej samopoczucie i codzienne funkcjonowanie, a także możliwości poznawcze
- kryzysy wieku średniego

Powyższe trudności wskazują, jak ważne jest ukierunkowanie relacji edukator – klient/uczeń na indywidualny charakter edukacji dorosłych, biorący pod uwagę zarówno ograniczenia związane z samym systemem uczenia się, jak i sytuacją osobistą, zdrowotną czy społeczną klienta/ucznia.

### 2.3 Dlaczego budowanie relacji z klientem jest ważne?

Relacja edukatora i klienta/ucznia, osoby dorosłej oparta jest przede wszystkim na wspólnym poszukiwaniu optymalnych form edukacyjnych w zakresie rozwoju kwalifikacji i kompetencji zawodowych, które mają pomóc klientowi w aktywnym i skutecznym poszukiwaniu pracy, a tym samym w zwiększaniu jego wpływu na swoje życie.

Efektem relacji edukatora i klienta/ucznia jest dialog, wzajemny szacunek, współpraca i otwartość na zmianę. Zasady tej relacji ustalane są na pierwszym spotkaniu w formie kontraktu, którego punkty wspólnie ustalają edukator i klient/uczeń. Nawet jeśli część propozycji pochodzi od edukatora, klient/uczeń ma prawo decydować, czy zobowiązuje się ich przestrzegać. Wspólnie są strażnikami wypracowanego kontraktu.

Ważne, by wsparcie i oferta edukacyjna były adekwatne do zdiagnozowanych potrzeb (wiedzy, umiejętności) i celów rozwojowych klienta/ucznia – formy, metody, czas i koszty kształcenia dostosowane do możliwości i ograniczeń klienta/ucznia.

Istotna jest autonomia klienta/ucznia. Jeśli edukator coś proponuje lub rekomenduje bez uwzględnienia zdania i perspektywy klienta, może nie być to wystarczająco angażujące i motywujące dla klienta/ucznia. Tym samym spada skuteczność pracy edukatora, a nawet może

spowodować opór klienta/ucznia. Zadaniem edukatora jest tworzenie emocjonalnego i społecznego wsparcia z przekonaniem, że różnorodność jest wartością.

Budowaniu relacji z klientem nie sprzyja dyrektywny styl komunikacji, narzucanie klientowi/uczniowi celów, kierunków rozwoju i działania. Klient będący pod wpływem edukatora, szukający pomocy czy wsparcia, pozostaje w pozycji zależności od edukatora. Ta nierównowaga relacji, jeśli pozostanie bez refleksji ze strony edukatora, może wpłynąć na utrwalenie pozycji osoby, która jest pod wpływem władzy. Edukator ma wiedzę, umiejętności, zasoby i zaplecze, co może wpływać na poczucie zależności pomiędzy edukatorem a klientem/ucznikiem.

Świadomość tego ryzyka dominacji powinna stale towarzyszyć edukatorowi i to on jest odpowiedzialny za partnerskie budowanie i utrzymywanie relacji z klientem/ucznikiem.

Edukację opartą tylko na przekazywaniu wiedzy, podawczą, odtwórczą, bierną dla osoby, która jest uczona, zastępujemy aktywnym, twórczym, samodzielnym odkrywaniem i refleksyjnością uczącego się.

„Myślenie refleksyjne jest wskaźnikiem dojrzałości podmiotu uczącego się do samodoskonalenia i pozwala na rozwój tzw. osobistego uczenia się. Osoby myślące refleksyjnie stają się bardziej adaptacyjne, otwarte na nową wiedzę. Są świadomymi kreatorami własnego procesu edukacji. Funkcjonowanie w czasach OER (*Open Educational Resources*) i MOOCs (*Massive Open Online Course*) wymaga refleksyjności w uczeniu się” (Morańska, 2017, *Refleksyjne uczenie się w akademickiej edukacji zdalnej*, „Edukacja – Technika – Informatyka”, nr 1 (19)/2017, s. 223)

Różnice pomiędzy edukacją bierną a aktywną są znaczące dla procesu rozwoju i jego efektów.

#### Edukacja bierna

- Ktoś mnie uczy. Jestem uczony
- Czekam/Uczę się na ocenę
- Czekam na polecenia
- Nie wiem, po co, jaki jest cel i sens

#### Edukacja aktywna

- Uczę się
- Wiem, czego się uczę (treść)
- Wiem, po co się uczę (korzyści)
- Wiem, jak mam się uczyć (metody)
- Wiem, jak wspierać własne uczenie się
- Analizuję swoje doświadczenia i wyciągam wnioski
- Działam i tworzę
- Jestem współodpowiedzialny za swoje uczenie się

Etapy naturalnego procesu uczenia się

**Etap I** – Motywacja – *Po co mi to?*

**Etap II** – Początek praktyki – *Testuję, pytam...*

**Etap III** – Ćwiczenie umiejętności – *Ćwiczę*

**Etap IV** – Praktyka umiejętności – *Ćwiczę i osiągam sukces*

**Etap V** – Doskonalenie umiejętności – *Czerpię przyjemność*

**Etap VI** – Mistrzostwo – *Nauczam i ulepszam*

Motywowanie w rozwoju:

- Pomaganie klientom/uczniom w refleksji nad uczeniem się, ocenianiu samych siebie, stylu uczenia się.
- Wspieranie w braniu odpowiedzialności za postępy, zmiany.

Na zwiększenie motywacji uczącego się wpływają:

- Zrozumiałe cele nauczania – wiem, po co się uczę
- Właściwa organizacja pracy
- Korzyści z uczenia się
- Metody aktywizujące zachęcające do samodzielnego rozwoju
- Refleksja i samoocena
- Atmosfera współpracy w relacji edukator – klient/uczeń
- Wymagania dostosowane do poziomu poznawczego i emocjonalnego klienta/ucznia
- Poczucie, że „mam wsparcie”, „mogę liczyć na pomoc”, „mam prawo pytać”, „nie rozumiem”, „popęłniać błędy”

Model uczenia przez doświadczenie (*Experiential Learning Model*) – D. Kolb i K. Levin



Model uczenia przez doświadczenie (*Experiential Learning Model*) został opracowany przez Davida A. Kolba w latach 80. XX wieku i udoskonalony przez Kurta Lewina.

Model zakłada, że nauka odbywa się poprzez świadomą refleksję dotyczącą doświadczenia, od którego zaczyna się uczenie. Po świadomej obserwacji i refleksji następuje zebranie wniosków oraz praktyka, która staje się źródłem nowego doświadczenia prowadzącego do kolejnych refleksji, wniosków i zastosowania.

Ten model można także odnieść do uczenia się klienta/ucznia, który trafia do edukatora. Każda wcześniejsza sytuacja edukacyjna czy zawodowa może być poddana analizie jako doświadczenie, z którego klient/uczeń może wyciągnąć wnioski i zastosować je w formie określenia celu (*Czego chcę? Czego nie chcę? Co chcę, żeby było inaczej?*), które stanie się nowym doświadczeniem i podstawą do dalszej refleksji, wnioskowania i zastosowania w praktyce.

Cykl Kolba może być stosowany do pracy indywidualnej z klientem/ucznem oraz do pracy grupowej, szkoleń, kursów. Każde ćwiczenie proponowane w trakcie zajęć edukacyjnych może być włączone w model uczenia, służyć uczestnikom jako materiał do analizy, wyciągania wniosków wspartych wiedzą prezentowaną przez trenera, nauczyciela. Istotny jest tu także etap praktyki w formie kolejnych doświadczeń, zadań i ćwiczeń w trakcie zajęć. Praktycznym zastosowaniem może być także formułowanie odpowiedzi na pytania: *Jak to, co teraz doświadczacie możecie wykorzystać w praktyce, w swojej codzienności, w życiu zawodowym, prywatnym? Jak inaczej, mniej, bardziej możecie wykorzystać wnioski z tego doświadczenia?* W pracy grupowej nauka przez świadome doświadczanie jest ważnym elementem procesu grupowego, wzajemnego uczenia się od siebie uczestników. Budują się i rozwijają relacje i umiejętności interpersonalne, a uczenie w pozytywnej atmosferze społecznej aktywności zostawia trwalszy ślad pamięciowy.

#### Uczenie się przez doświadczenie:

- Jest procesem, a nie jednorazowym aktem poznawczym.
- Jest uczącym doświadczaniem, w którym wszystko, co się pojawia ma wartość edukacyjną, rozwojową.
- Może dawać zaskakujące efekty, zarówno sukcesy, jak i porażki. Doświadczanie może być przygodą, zabawą i ryzykiem, wychodzeniem ze strefy bezpieczeństwa.
- Wzbudza emocje, angażuje, ujawnia przekonania i wartości.

Uczący jest aktywnym, twórczym, zaangażowanym (intelektualnie, fizycznie, emocjonalnie, społecznie, duchowo) i odpowiedzialnym podmiotem w trakcie nauki. Pyta, docieka, eksperymentuje, rozwiązuje problemy, wnioskuje, nadaje znaczenia, podejmuje decyzje.

#### Edukator, nauczyciel, trener jest odpowiedzialny za:

- Wybór odpowiedniego doświadczenia, ćwiczenia, zadania – określenia jego celów parametrów i granic.

- Stawianie problemów.
- Wspieranie, angażowanie i docenianie uczących.
- Zapewnienie fizycznego i emocjonalnego bezpieczeństwa uczącym.
- Uzupelnianie wiedzy, która rozwija wnioski wynikające z doświadczenia.
- Własną energię, nastawienie, przekonania, osądy i uprzedzenia, które pojawiają się w trakcie wszystkich etapów modelu uczenia przez doświadczenie.

## 2.4. Jakie uczestnik otrzyma efekty uczenia się?

Szkolenie dotyczące relacji z klientem/uczniem zawarte w tym podręczniku zakłada, że edukator zwiększy swoje zasoby w zakresie współpracy z klientem/uczniem w trzech obszarach:

### Wiedza dotycząca:

- Elementów, z których składa się proces tworzenia relacji z klientem/uczniem
- Metod pracy z klientem/uczniem: coaching, mentoring, doradztwo, moderacja, facylitacja, metoda doceniającej dociekliwości
- Technik wspierających motywację klienta/ucznia
- Prowadzenia spotkań indywidualnych oraz grupowych

### Umiejętności w zakresie:

- Tworzenia kontraktu z klientem/uczniem
- Udzielania informacji zwrotnej w komunikacie „ja”
- Wspierania motywacji klienta/ucznia poprzez dialog

### Postawa:

- Refleksja, autoanaliza dotycząca pracy edukatora
- Zwiększenie pewności siebie i wpływu na relację z klientem/uczniem
- Wzmocnienie zaufania do siebie i klienta/ucznia

### Cele, którym służy relacja edukator – klient/uczeń to:

- Wiedza – fakty, teorie, zasady dotyczące poznawczego aspektu edukacji i rozwoju zawodowego
- Umiejętności – zdolność do realizacji zadań i rozwiązywania problemów w zakresie kształcenia oraz wykorzystania tych zasobów do aktywnego i efektywnego rozwoju zawodowego
- Postawy – nastawienie, wartości, motywacja, celowe działania służące wzrostowi kompetencji społecznych, zawodowych i obywatelskich

## 2.5 Działania edukacyjne

*Nigdy nie uczę swoich uczniów;  
Próbuję im tylko wprowadzić warunki, w których mogą się uczyć.*  
Albert Einstein

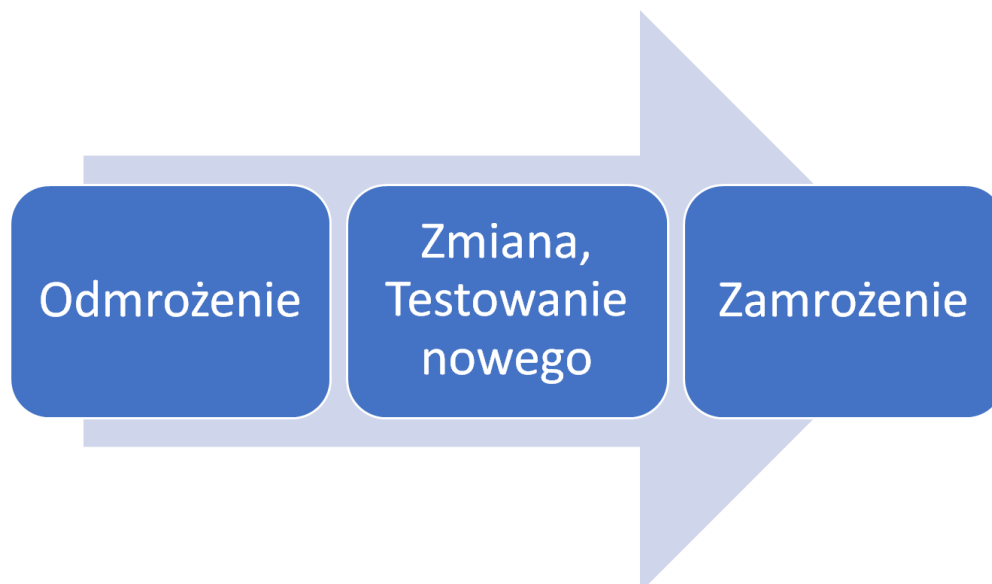
Niezależnie od tego jakie działania podejmuje edukator w pracy z klientem/ucznikiem, najistotniejsza jest autonomia klienta/ucznia oraz ukierunkowanie na wpływ klienta/ucznia na cały proces. Tylko w ten sposób zwiększa się motywacja i zmniejsza opór wobec zmiany.

Zmiana sama w sobie powoduje uruchomienie naturalnych w perspektywie osobistej i społecznej mechanizmów obronnych, których świadomość towarzyszy działaniom edukatora. Może też ukierunkowywać pracę z klientem/ucznikiem.

Pomocnym narzędziem do analizy sytuacji klienta/ucznia w zmianie może być łuk zmiany Kurta Lewina. Według tej koncepcji zmiana jest procesem linearnym, w którym osoba przechodzi przez trzy etapy:

- Odmrożenie
- Wahanie/działanie
- Zamrożenie

Łuk zmiany wg Kurta Levina



Opracowanie Grazyna Knitter

## I. Etap odmrożenia

Edukator jest na tym etapie aktywnym słuchaczem, wspólnie z klientem/ucznikiem analizują aktualną sytuację klienta/ucznia.

Na tym etapie klient ma okazję świadomie przyjrzeć się swojej biograficznej mapie życia, a działania edukatora (aktywne słuchanie, zadawanie pytań, parafraza, klaryfikacja i odzwierciedlanie i przeformułowywanie) wspierają rozwój refleksyjności klienta/ucznia.

Przykładowe pytania edukatora:

- *Jak jest teraz? Co nie działa? Co przeszkadza?*
- *Jak chcesz, żeby było? Co chcesz osiągnąć?*
- *Po co?*

Przykładowe zastosowanie parafrazy:

- *Rozumiem, że ...*
- *Czy dobrze Cię zrozumiałem, mówisz, że ...*

Przykładowa klaryfikacja:

- *Z tego co słyszę, wnioskuję, że ważne jest dla Pana/Pani ...*

Przykładowe odzwierciedlanie:

- *Rozumiem, że to może być trudne dla Pana/Pani.*

Przykładowe przeformułowanie:

- *Słyszę, że nie chce Pan żyć jak do tej pory, czyli, że chce Pan zmienić swoje życie.*

Klient określa swoje potrzeby, tworzy wizję przyszłości, wzbudza motywację do oczekiwanej zmiany.

## 2. Etap zmiany poprzez podejmowanie prób, tworzenie alternatyw, analizę sytuacji

Edukator na tym etapie jest doradcą, nadal aktywnie słucha, wspiera i motywuje. Klient/uczeń, testując nowe rozwiązania, może jeszcze nie być pewny swoich wyborów.

Klient/uczeń, podejmując zmianę, testuje nowe rozwiązania poprzez eksperymentowanie w myśleniu, działaniu, reagowaniu.

Przykładowe pytania edukatora:

- *Co teraz dobrze działa, a co jeszcze chcesz rozwijać?*
- *Z czego jesteś zadowolony/-a?*
- *Czego potrzebujesz, żeby mieć poczucie, że osiągnąłeś/-łaś cel?*

### 3. Etap zamrożenia, który stabilizuje zmianę i utrwala nawyki

Edukator na tym etapie jest aktywnym słuchaczem, mentorem, który wspiera i akcentuje sukcesy klienta/ucznia. Daje pozytywną, konstruktywną informację zwrotną.

Klienta/uczeń wdraża zmianę, usamodzielnia się. Nowe rozwiązania, sposoby działania, umiejętności, postawy stają się nawykami.

Przykładowe pytania edukatora:

- *Jakie masz korzyści z tego, że teraz potrafisz, wiesz, umiesz?*
- *Kto jeszcze na tym korzysta?*
- *Co ważnego realizujesz, kiedy potrafisz, wiesz, umiesz?*

Na każdym etapie zmiany klientowi/uczniowi towarzyszą emocje (lęk, złość, smutek, żal, wstyd, radość, spokój) o różnym natężeniu. Warto pamiętać, że każda emocja to informacja i tak pracować z klientem/ucznem, aby potrafił identyfikować i nazywać swoje odczucia w poczuciu, że każda emocja jest przez edukatora akceptowana i można z nim o tym rozmawiać, oczywiście kontrolując swoje zachowanie – warto to zaznaczyć w momencie wypracowywania kontraktu. Edukator okazuje empatię wobec emocji klienta/ucznia i pomaga mu przez nie przejść, bez oceny i radzenia, raczej poprzez aktywne słuchanie, okazywanie zrozumienia i szacunku. Edukator uczy w ten sposób klienta/ucznia, że ten może pomieścić, wytrzymać trudne emocje w sobie i nauczyć się je obserwować i kontrolować, np. poprzez zmianę przekonań czy ocenę danej sytuacji.

#### Materiały edukacyjne do pracy z klientem/ucznem

Praca edukatora z klientem/ucznem może odbywać się w formie spotkań, rozmów indywidualnych oraz grupowych. Każda z nich ma swoje specyficzne funkcje, możliwości i ograniczenia.

Praca indywidualna	Praca grupowa
Praca na relacji edukator – klient/uczeń.	Praca na relacji grupa – klient/uczeń – edukator.
Proces społecznej relacji pomiędzy osobą, która wie a sobą, która chce się dowiedzieć.	Proces grupowy, który ma wpływ na rozwój kompetencji społecznych osób w grupie.
Spotkania indywidualne, osobiste, telefoniczne lub poprzez komunikatory internetowe, ustalone pomiędzy edukatorem a klientem.	Spotkania w grupie, w sytuacji edukacyjnej, w której każda osoba wpływa na pozostałe.
Uwaga edukatora w pełni skoncentrowana na kliencie/uczniu.	Uwaga edukatora skupiona na procesie grupowym, relacjach pomiędzy uczestnikami, zarządzaniu energią, aktywnością, biernością lub oporem uczestników.

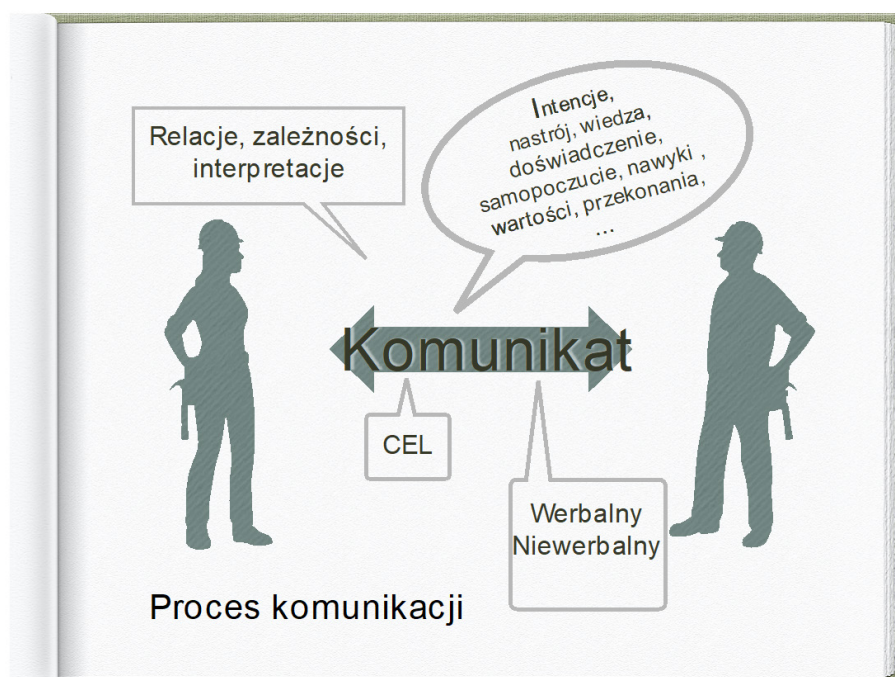


## PRACA INDYWIDUALNA

Podstawowe zasady budowania relacji z klientem

- Ustalenie zasad współpracy na podstawie warunków, w których działa edukator (Jak często odbędą się spotkania? Jak długo będą trwać? Do kiedy? Jaką formę wsparcia może zaproponować edukator?) oraz oczekiwań i potrzeb klienta (Czego klient potrzebuje? Czego spodziewa się od edukatora? Do czego klient się zobowiązuje?), a także współpracy pomiędzy edukatorem a klientem/ucznikiem (Jak się do siebie zwracamy? Jak odwołujemy spotkania? Zasada poufności? Kto za co jest odpowiedzialny?)
- Dbanie o granice i poczucie bezpieczeństwa obydwu stron
- Oddzielanie perspektywy, doświadczenia, przekonań, ocen własnych od klienta

Na każdym etapie budowania relacji z klientem/ucznikiem istotną aktywnością edukatora jest komunikacja.



Opracowanie własne

### Skuteczna komunikacja

- Aktywne i cierpliwe słuchanie
- Pełna koncentracja na nadawcy
- Obserwowanie i zarządzanie swoimi emocjami i przekonaniem, które pojawiają się w związku z usłyszanymi treściami
- Unikanie oceny i wczesnej interpretacji

## **Bariery w komunikacji**

- Różnice osobowościowe
- Zależności
- Stereotypy, uprzedzenia
- Utrudnienia percepcyjne
- Brak umiejętności przyjęcia perspektywy rozmówcy
- Ocena, krytyka, radzenie, skupienie na sobie
- Wybiórczość uwagi
- Samopoczucie
- Okoliczności zewnętrzne, hałas

## **Dobrą relację budujemy poprzez:**

- Przyjazne nastawienie
- Empatyczne podejście
- Sprawiedliwość
- Kontrolowanie sytuacji
- Opcje i alternatywy
- Dostęp do informacji
- Uważność
- Pamięć
- Inicjatywę
- Dowody życzliwości
- Dbałość, poczucie ważności

## **Komunikacja w relacji edukatora z klientem/ucznikiem odbywa się poprzez:**

- Pytania
- Potwierdzanie
- Zwroty otwierające
- Dowartościowywanie
- Parafrazę
- Odzwierciedlanie uczuć
- Klaryfikację
- Komunikat JA
- Informację zwrotną
- Podsumowanie

## **Dlaczego warto słuchać?**

- Słuchanie umożliwia współpracę
- Słuchanie pomaga podejmować decyzje
- Słuchanie buduje pewność siebie
- Słuchanie łagodzi nieporozumienia
- Słuchanie pomaga budować relacje oparte na zaufaniu

## Zasady dobrego słuchania

1. Skoncentruj się na osobie, która do Ciebie mówi
2. Utrzymuj kontakt wzrokowy
3. Pytaj, gdy czegoś nie rozumiesz
4. Nie oceniaj, nie radź

## Sztuka zadawania pytań

Rodzaje pytań:

- **Zamknięte**, aby zweryfikować informację, uzyskać określoną odpowiedź – *O której godzinie zaczęłaś, zaczęłaś to zadanie?* Pytania, które stawiamy, kiedy chcemy w rozmowie upewnić się, domknąć, zakończyć.
- **Otwierające**, aby ustalić kontekst, określić zachowania, oczekiwania, motywy, znaczenie, punkt widzenia, możliwości – *Powiedz mi o ... ? Jak? Co? Gdzie? Po co?*
- **Badające** – *I co dokładnie stało się potem?*
- **Refleksyjne**, klaryfikujące – *Jesteś zmartwiony tą sytuacją ...?*
- **Prowadzące** – *Spodziewam się, że chciałbyś mieć na to więcej czasu ...?*
- **Hipotetyczne** – *Co byś zrobił, gdyby ...?*

## Znaczenie pytań:

- Dają dużo informacji
- Aktywizują klienta/ucznia
- Pobudzają do samodzielnego myślenia, pozwalają werbalizować treści i przez to lepiej je sobie uświadamiać i analizować
- Dają klientowi/uczniowi poczucie, że jest wysłuchany, ważny
- Budują relację

## Samodzielność analizowania i wnioskowania można wzmacniać poprzez zadawanie pytań:

- *Co o tym sądzisz?*
- *Jak doszedłeś do takiego rozwiązania?*
- *Co interesuje Cię w tym problemie?*
- *Co jeszcze możesz z tym zrobić?*

## Pytanie wspierające refleksję dotyczącą motywacji klienta?

- *Co dobrego mogłoby wyniknąć dla ciebie, gdybyś ... ?*
- *Na skali od 1 do 10 oceń swoją motywację?*
- *Na skali od 1 do 10 oceń swoją gotowość do zmiany/działania/podjęcia nauki, pracy?*
- *Czy jest coś, co mógłbyś zyskać postępując inaczej niż dotychczas?*
- *Czego potrzebujesz?*
- *Co musiałoby się stać, żebyś ...?*

## Zadawanie pytań nakierowanych na samodzielność

- *Jak doszedłeś do takiego rozwiązania?*
- *Co interesuje Cię w tym problemie?*
- *Co jeszcze możesz z tym zrobić?*

Upředź, jeśli pytanie ma być trudne. **Słuchaj!**

Po zadaniu pytania ważne jest danie przestrzeni osobie mówiącej do wypowiedzenia wszystkiego, co chce – edukator pracujący aktywnym słuchaniem nie przerywa, milczy i jest w postawie zaciekawionego słuchacza.

## Parafraza

Powtórzenie najważniejszych słów, informacji, które usłyszeliśmy, bez domysłów, interpretacji i sugestii:

- *Czy dobrze Cię zrozumiałem, mówisz, że ....*
- *Jeśli dobrze usłyszałam, ...*
- *Sprawdź, proszę, czy dobrze zrozumiałem, że ...*
- *Rozumiem, że ...*
- Pozwala upewnić się, czy obydwie strony tak samo rozumieją przekaz
- Rozmówca ma szansę potwierdzić to, co powiedział
- Daje poczucie wzajemnego zrozumienia myśli, sensu i intencji

## Odzwierciedlanie

- *Twierdzi Pan/Pani zatem, że ... – Widzę, że jest Pan/Pani zaskoczony/-a, że ...*

## Prowadzenie

- *Może spróbuję to Pani wyjaśnić inaczej ... – Podsumowując ...*

## Klaryfikowanie

- *Czy to oznacza, że ...? Czy chcesz przez to powiedzieć, że ...?*

Wszystkie powyższe techniki otwierają kontakt, budują relację, zaufanie, pomagają zrozumieć perspektywę drugiej strony.

## Komunikat JA

- Informuje wprost, jaka jest Twoja reakcja, odczucia w związku z sytuacją
- Widzę, myślę, czuję, oczekuję, potrzebuję
- Biorę odpowiedzialność

## Fakt – Uczucia – Konsekwencje – Oczekiwania

**Fakt:** Po raz trzeci w tym tygodniu przychodzisz o 8.30, a rozpoczynamy pracę o godz. 8.00.

**Uczucia:** Przeszkadza mi to. Nie podoba mi się, że ...

**Konsekwencje:** Z tego powodu nie możemy rozpocząć spotkania, a kolejne osoby potem czekają.

**Oczekiwanie:** Spodziewam się, że będziesz przychodziła o godz. 8.00.

### Informacja zwrotna

- Zaczynij od stwierdzenia pozytywnego
- Utrzymuj kontakt wzrokowy i postawę szacunku dla rozmówcy
- Mów konkretnie, przytaczaj fakty, nie komentuj
- Eksponuj to, co można zmienić
- Proponuj, naprowadzaj na różne alternatywne rozwiązania
- Nie oceniaj – podawaj stwierdzenia opisowe
- Nie decyduj – wybór zostaw rozmówcy
- Dbaj o pokazywanie obszarów do zmiany jako wartości
- Używaj parafraz i klaryfikacji **Słuchaj!**

Co kontynuować?  mocne strony, umiejętności, zaangażowanie

Co zmienić?  obszary zmiany; co rozwinąć, co usunąć, co wprowadzić

Jak zmienić?  kierunek zmian, propozycje działań rozwojowych, wsparcie

### Informacja zwrotna jest efektywna wtedy, kiedy:

- Czas i miejsce spotkanie sprzyjają obu stronom
- Jest komentarzem wobec konkretnego zachowania lub działania osoby
- Chodzi nam o dobro i rozwój rozmówcy
- Jest precyzyjna
- Ma konstruktywny charakter oddziaływania – wzmacnianie działania zachowania pożądanego, koryguje, poprawia działania nieadekwatne
- Służy rozwijaniu i uwalnianiu potencjału, zdobywaniu nowych kompetencji

## Informacja zwrotna – zasady

### Przed spotkaniem:

- Zanalizuj sytuację
- Określ cele i wyniki, które chcesz osiągnąć podczas rozmowy
- Przygotuj plan (punkty, słowa kluczowe), co chcesz powiedzieć
- Zadbaj o swoje samopoczucie, pewność siebie, potrzeby

### W trakcie spotkania:

- Stwórz przyjazną atmosferę, zbuduj kontakt
- Zaczynij od stwierdzenia pozytywnego
- Utrzymuj kontakt wzrokowy i postawę szacunku dla rozmówcy
- Mów o zachowaniu, działaniu osoby, a nie o osobie
- Mów konkretnie, przytaczaj fakty, opisz zdarzenia, bez oceny i rad
- Jasno, zdecydowanie precyzuj swoje oczekiwania
- Mów o swoich odczuciach, emocjach. Używaj komunikatów *Ja*
- Dziel się pomysłami, obserwacjami
- Używaj parafraz i klaryfikacji.
- Bądź w kontakcie ze sobą, swoim głosem, postawą ciała, swoimi prawami, uczuciami, obserwacjami
- Skup się na tym, co dobre
- Słuchaj!
- Rób notatki (wcześniej ustal to z rozmówcą)

### Po spotkaniu warto zastanowić się:

- Czy osiągnąłem/-łam cel rozmowy?
- Co było skuteczne (działało), a co nieskuteczne w rozmowie?
- Co pomagało, a co przeszkadzało w komunikacji – z perspektywy obydwu stron?
- Z czego w swoim zachowaniu w trakcie rozmowy jestem zadowolony/-a, a nad czym jeszcze chcę pracować i w jaki sposób?

Zapisanie tych refleksji pozwoli lepiej przygotować się do następnej rozmowy.

### Doceniająca informacja zwrotna

- *Cenię w Tobie ...*
- *Dziękuję Ci, jestem wdzięczny/-a ...*
- *Lubię w Tobie ...*
- *Nauczyłam się od Ciebie ...*
- *Odkryłem/-am dzięki Tobie ...*
- *Podziwiam w Tobie ...*
- *Inspiruje mnie w Tobie ...*

(Barbara Borowiak, Instytut Kultury Miejskiej,  
<http://repozytorium.ikm.gda.pl/files/original/materialy-metoda-doceniajaca.pdf>)

## Porozumienie bez przemocy Marshalla Rosenberga

Mówienie o swoich potrzebach i uczuciach jest ważne. Daje możliwość poznania reakcji drugiej strony, przeciwdziała konfliktom, prowadzi do porozumienia.

- Wyrażam szczerze, jak się czuję, czego potrzebuję – biorę odpowiedzialność za siebie.
- Słucham z empatią, szacunkiem, jakie Ty masz odczucia, czego potrzebujesz.
- Porozumiewam się językiem współpracy.
- Ja jestem w porządku – Ty jesteś w porządku, kiedy realizujemy swoje potrzeby, dbamy o siebie, prosimy, mówimy wprost, jesteśmy świadomi swoich uczuć.

### Podstawowe etapy rozmowy prowadzące do porozumienia:

- 1. Fakty** – koncentracja na tym, co obserwuję zmysłami, bez osądzania i ocen  
– *kiedy widzę/słyszę ...*
- 2. Uczucia** – zauważenie uczuć, jakie pojawiają się w związku z obserwacją  
– *to czuję ...*
- 3. Potrzeby** – rozpoznanie potrzeby stojącej za uczuciem  
– *i potrzebuję ...*
- 4. Prośba/Życzenie** – wypowiedzenie konkretnej prośby, która wskazuje, co ktoś mógłby zrobić, aby tę potrzebę zaspokoić. Realna, pozytywna. Zostawia przestrzeń drugiej stronie na odmowę lub czas do zastanowienia  
– *Czy mogłabyś/mógłbyś?*  
– *Chciałabym/Chciałbym. Zależy mi. To ważne dla mnie.*  
– *Co o tym sądzisz? Jak to wygląda z Twojej perspektywy?*

W pracy indywidualnej z klientem/ucznikiem można korzystać z różnych metod pracy. Poniższe zestawienie pokazuje, że edukator posługuje się elementami z zakresu coachingu, mentoringu, jak i doradztwa.

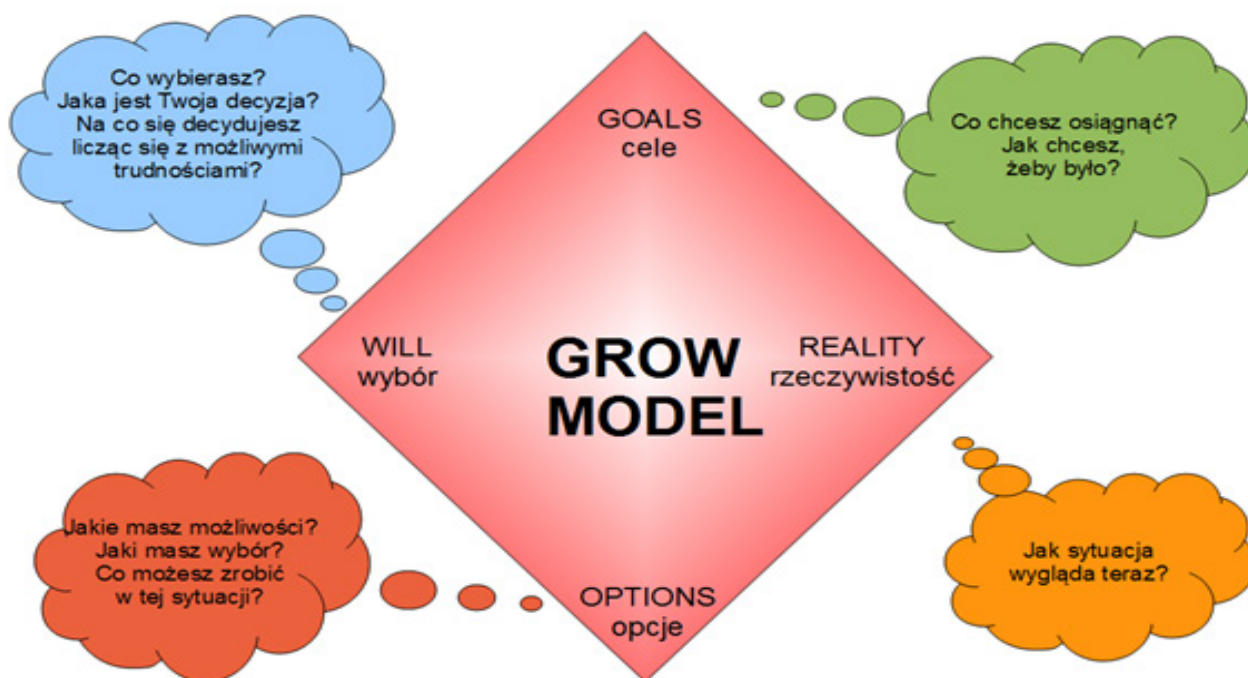
Coach	Mentor	Doradca
Towarzyszy	Uczy	Radzi
Wyłącznie od klienta (coachee) pochodzą wszystkie potrzeby, cele, rozwiązania.	Ma plan, założenia i cele, które klient (mentee) ma osiągnąć.	Odnosi swoją wiedzę, umiejętności do sytuacji klienta.
Opiera się na relacji i procesie, w którym znajduje się klient. Nie ustala ani nie narzuca żadnych planów. Nie musi znać obszaru rozwoju klienta.	Służy swoim doświadczeniem, wspiera, podaje gotowe procedury, schematy działania w obszarze rozwoju klienta. Jest autorytetem.	Pokazuje możliwości, pomaga ustalać realne plany działania do konkretnych zasobów (istniejących lub oczekiwanych) klienta.
Aktywnie słucha klienta, zadaje pytania, udziela informacji zwrotnej.	Uczy, jak należy wykonywać daną czynność, zadanie w oparciu o własne doświadczenia.	Doradza klientowi w oparciu o dostępną wiedzę i zasoby.



Coaching	Mentoring	Doradztwo
Skupia się na celach związanych ze zmianami w obszarach wskazanych przez klienta.	Skupia się na długoterminowym i szeroko rozumianym rozwoju zawodowym i/lub osobistym w konkretnych umiejętnościach.	Skupia się na doraźnej pomocy, adekwatnej do aktualnej sytuacji i zasobów klienta.
Dotyczy tego, co klient chce mieć albo ma i chce rozwijać.	Dotyczy tego, czego klient nie ma.	Dotyczy tego, co klient chce uzupełnić, doskonalić lub zmienić.
Aktywny jest klient.	Aktywny jest mentor.	Aktywny jest zarówno doradca, jak i klient.

## MODEL GROW

Podstawowym narzędziem pracy coacha z klientem są pytania. Jedną z ich formuł znajduje się w Modelu GROW, który pomaga klientowi określić cel, sprawdzić, jak sytuacja wygląda teraz, przeanalizować opcje i możliwości oraz dokonać wyboru.



WWW.STRUCTUM.PL

INTERNETOWA CZYTELNIĄ BIZNESOWA

Opracowanie : Grażyna Knitter



W określaniu celu klienta/ucznia przydaje się SMART, czyli sprawdzenie celu poprzez mierniki:

**MODEL SMART – sprawdź, czy Twój cel jest:**

- Pozytywnie sformułowany
- Konkretnie i szczegółowo zdefiniowany (Specific) – co chcę osiągnąć
- Mierzalny (Measurable) – stopień realizacji celu lub efekty można zmierzyć
- Osiągalny (Attainable) – cel jest realny do osiągnięcia, a nawet atrakcyjny
- Realistyczny (Relevant) – cel jest dla Ciebie istotny, ma wymierną wartość
- Określony w czasie (Time-bound) - ramy czasowe celu są jasno określone. W jakim czasie chcesz osiągnąć cel?

**Edukator dalej pracuje z klientem/uczniem nad realizacją celu:**

- Spełnienie celu jest pod Twoją kontrolą, Ty bierzesz odpowiedzialność za jego realizację. Sprawdź przy formułowaniu celu, co zależy od Ciebie, a na co nie masz wpływu.
- W osiągnięciu celu pomoże Ci plan:
  - Zaplanuj konkretne działania wykonywane krok po kroku.
  - Przeanalizuj swoje zasoby wewnętrzne (umiejętności, wiedza) i zewnętrzne (kto/co może mnie wspierać?). Co już mam, czego chcę/potrzebuję mieć więcej?
  - Przygotuj kamienie milowe (ważne etapy) w realizacji celu.
  - Już teraz zaplanuj nagrodę, którą sobie przyznasz za osiągnięcie celu i etapów jego realizacji.
- Zastanów się, kto jeszcze skorzysta z tego, że zrealizujesz Twój cel.

Poniższy formularz pomaga edukatorowi porządkować wiedzę o kliencie/uczniu i zapisywać najważniejsze punkty spotkania, m.in. po to, by móc do nich wrócić przy następnym kontakcie, a także dla celów superwizji swojej pracy.

## FORMULARZ PRZEBIEGU KONSULTACJI

Imię i nazwisko: .....

Spotkanie nr ..... data .....

Temat spotkania

Najważniejsze punkty spotkania:

Narzędzia:

Zobowiązania klienta/ucznia:

## PODSUMOWANIE

Każde spotkanie z klientem/ucznikiem warto zakończyć podsumowaniem. Najlepiej będzie, jeśli zrobi to sam klient po pytaniu ze strony edukatora, np.

- *Z czym kończysz to spotkanie?*
- *Podsumuj dzisiejsze spotkanie.*
- *Jaką myśl, słowo, frazę zabierasz z dzisiejszego spotkania?*
- *Na co masz wpływ?*
- *Czego chcesz robić więcej/mniej?*
- *Co chcesz robić inaczej?*
- *Co chcesz przestać robić?*
- *Co chcesz zacząć robić?*

## PRACA GRUPOWA

Podobnie jak w pracy indywidualnej, tak i w spotkaniu grupowym ważne jest rozpoczęcie pracy od kontraktu, umówienia się na zasady, których strażnikami są zarówno uczestnicy, jak i trener. Dlatego uzgodnienie zasad odbywa się w trakcie wspólnej dyskusji, której edukator daje czas.

W trakcie spotkań grupowych dobrze sprawdzają się metody interaktywnej wymiany doświadczeń i refleksji oraz wniosków zgodnie z przebiegiem cyklu uczenia się Kolba. Edukator pełni wówczas funkcję moderatora, facylitatora, a mniej trenera czy edukatora. W roli trenera i edukatora występuje, kiedy przekazuje teorię i proponuje zadania, ćwiczenia, które sprzyjają rozwojowi wiedzy, umiejętności i postaw klienta/ucznia.

Interaktywnymi metodami pracy grupowej są m.in.:

- Dyskusja moderowana.
- Burza mózgów – tworzenie listy poprzez wymienienie wszystkich pomysłów, które pojawiły się ze strony uczestników. Trener zapisuje i następuje optymalizująca selekcja najlepszych poprzez aktywność uczestników.
- Mapowanie np. zasobów. Kartki typu post-it służą do wypisania przez każdą osobę zakresu zadania wskazanego przez trenera, a następnie uczestnicy wspólnie je mapują, przyklejają do np. kartki flipcharta wg zasady „podobne do podobnego” i analizują wnioski. Następnie trener pyta: *Czego jest najwięcej/najmniej? Co dalej można tym zrobić?*
- Zadawanie pytań przez trenera, które mają zaktywizować wszystkie, także te mniej aktywne, osoby w grupie: *Co sądzicie o ...? A co Ty (wskazanie osoby) o tym sądzisz?*
- Praca w grupach – więcej niż dwie osoby. Trener wyznacza, odliczając (np. podział na dwie grupy – *Odliczcie do dwóch*) albo wskazując osoby (na początku zajęć warto zadbać o poczucie bezpieczeństwa uczestników i dzielić ich na grupy adekwatnie do miejsc, które zajęli na początku spotkania). Praca grupowa aktywizuje wszystkie osoby (trener może to

jeszcze wzmocnić instrukcją: *Ważne, żeby każda osoba była aktywna, powiedziała, dodała coś od siebie.*), także te mniej aktywne. Praca w grupach jest pomocna, kiedy trzeba szybko przeanalizować np. argumenty, stanowiska za i przeciw. Praca w grupach wymaga odpowiedniej przestrzeni w sali szkoleniowej, żeby osoby sobie nie przeszkadzały – ustawienie stołów i krzeseł powinno umożliwić zachowanie odległości pomiędzy zespołami.

- Praca w parach – podobnie jak praca w grupach, służy do zwiększenia aktywności wszystkich uczestników. Daje każdej osobie możliwość autoprezentacji, osoby lepiej się poznają i mają do siebie większe zaufanie, tworzą się trwalsze relacje, efektywniej działa komunikacja interpersonalna.
- Praca z metaforą – praca w oparciu o porównanie czegoś (np. odczuć, zachowań, umiejętności) do czegoś (np. lęk jak tygrys, radość jak rozkwitający kwiat). Może odbywać się poprzez zaproszenie trenera np. *Gdyby wasz lęk był zwierzęciem, to jakim?* Albo poprzez rozdanie zdjęć, ilustracji, kart, które wywołują skojarzenia z konkretnymi emocjami z życia klienta/ucznia, np. karta z twarzą roześmianej kobiety może wywołać pragnienie – *Taka/ Taki chcę być w przyszłości.*

Pracując z grupą, warto pamiętać, że rządzi się ona pewnymi zasadami, ma swoje cykle i dynamikę. Edukator, prowadząc zajęcia, świadomie obserwuje te zjawiska i zarządza energią grupy. Samo przekazywanie wiedzy, uczenie umiejętności nie wystarczy – potrzebna jest

## Grupa

- Interakcja pomiędzy osobami, relacje formalne i nieformalne
- Realizuje cele jednostkowe oraz wspólne

Wspiera rozwój grupy: zachęcanie – godzenie – obserwowanie – otwieranie komunikacji – przypominanie reguł – wspieranie – łagodzenie napięć.

## Proces grupowy – etapy

- Formowanie (obserwowanie, akceptacja). Duża aktywność trenera, moderatora
- Indywidualizacja (docieranie)
- Ustalanie zasad (podział ról)
- Kryzys (opór, bunt)
- Normowanie (duża efektywność grupy)
- Kryzys (zwątpienie)
- Dojrzałość. Niska aktywność trenera, moderatora

## Na dynamikę grupy wpływają

- **Struktura grupy** – zależności służbowe, wiek, płeć, doświadczenie
- **Cele grupy** – wspólne i jednostkowe
- **Normy grupowe** – formalne, nieformalne
- **Spójność i napięcie w grupie** – proces grupowy, energia grupy

- **Komunikacja wewnątrz grupy** – otwarta, zamknięta
- **Role grupowe** – lider dominacji, lider sympatii, błazen, kozioł ofiarny, outsider, dobry uczeń

W fazie oporu: przedstawiciel grupowych nastrojów, stabilizator emocji grupowych, sumienie grupy, dziecko grupowe, dobra mama, opozycjonista

#### Na zjawiska grupowe wpływają:

- **Współzawodnictwo** – rywalizacja, szczególnie widoczna w pierwszych etapach procesu grupowego, dużo miejsca i przestrzeni dla osoby rywalizującej. Wspierane przez trenera zaburza poczucie bezpieczeństwa wśród uczestników. Zmierzanie w kierunku kooperacji i współpracy.
- **Spójność** – uczestnicy zbierają korzyści jako „my”, a każda osoba zachowuje swoją odrębność. Spaja cel grupy, relacje interpersonalne, wysoki status grupy. Wspierany przez demokratyczny styl kierowania grupą – motywacja wynika z zaspokojenia potrzeb a nie powinności.
- **Konformizm i socjalizacja** – dostosowanie do grupy i rezygnacja z różnych wymiarów indywidualizacji. Usztywnianie powoduje rozpad grupy. Dążenie do zachowania równowagi między normami i uwspólnianie w kierunku kooperacji.
- **Współzależność a autonomia** – relacja osoba – grupa.

#### Sytuacje modelowe postaw osób w grupie:

- konsensus – grupa reprezentuje postawy, opinie, działania i potrzeby członków grupy, spójność i integracja z grupą
- uległość – zwykle wynikająca z lęku postawa dostosowania do grupy z poczuciem rezygnacji ze swoich potrzeb, wyrażanie oczekiwań
- autonomia – postawa społecznej i wewnętrznej niezależności, odmienne stanowisko od grupy, bez konfliktu czy manipulacji
- opór – działanie podkreślające odmienną wobec grupy, nawet jeśli osoba wewnętrznie zgadza się z grupą; zaznaczanie swojej niezależności

#### Uczestnik grupy – motywacja

- Czynniki zewnętrzne
  - Atmosfera zaufania, akceptacji, bezpieczeństwa
  - Wzmocnienia
  - Trener, moderator
  - Miejsce, czas, forma
- Czynniki wewnętrzne
  - Oczekiwanie sukcesu
  - Poczucie własnych kompetencji
  - Poczucie własnej skuteczności
  - Poczucie wiedzy

### **Motywację w grupie wspierają:**

- Otwarta autentyczna komunikacja, oparta na szacunku i zaufaniu
- Dialog między uczestnikami i między uczestnikami a prowadzącym grupę
- Branie pod uwagę opinii każdej osoby
- Współodpowiedzialność
- Konsekwencja w działaniu
- Sukcesy, realizacja celów, rozwiązywanie problemów
- Konstruktywna krytyka – skierowana do zadania, a nie osoby

### **Osoby w grupie angażują się w rozwiązywanie problemów, jeżeli:**

- znają i rozumieją cel
- wiedzą, czego się od nich oczekuje
- mają wpływ na wybór rozwiązania
- czują się odpowiedzialni za rozwiązanie problemu
- ich doświadczenie, sugestie zostały uznane za ważne
- swobodnie dzielą się pomysłami, wątpliwościami
- czują się szanowani i ważni

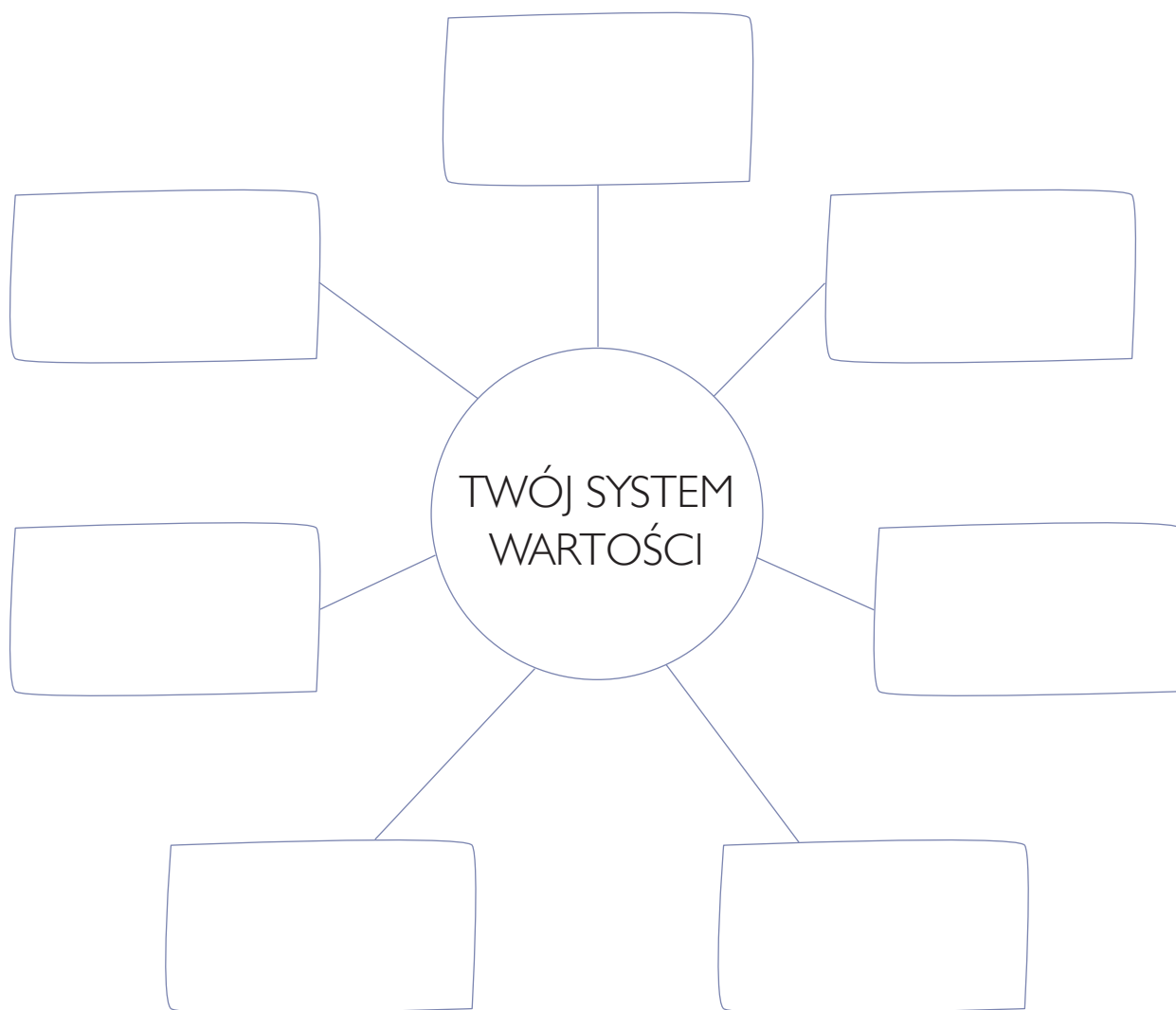
## 2.6 Narzędzia diagnostyczne

Materiały do autoanalizy zasobów edukatora w zakresie relacji z klientem/uczniem

### CO JEST DLA MNIE WAŻNE?

Wybierz siedem kluczowych wartości, którymi najczęściej kierujesz się w swojej pracy zawodowej przy budowaniu relacji z klientem/uczniem.

Autentyczność	Bezpieczeństwo	Cierpliwość	Ciekawość	Prawość
Czułość	Delikatność	Duma	Dyskrecja	Stabilność
Elastyczność	Efektywność	Entuzjazm	Godność	Bliskie relacje
Harmonia	Honor	Konsekwencja	Kreatywność	Czystość
Lojalność	Mądrość	Miłość	Nadzieja	Doskonałość
Niezależność	Odpowiedzialność	Odwaga	Otwartość	Kompetencja
Pasja	Pogoda ducha	Prestiż	Przyjaźń	Pomoc innym
Prawda	Pokora	Prostota	Przyjemność	Rodzina
Radość	Rozwój	Rozwaga	Ryzyko	Sława
Rzetelność	Spontaniczność	Sprawiedliwość	Szczęście	Stanowczość
Szczerość	Szczodrość	Spokój	Szacunek	Zadowolenie
Szlachetność	Tolerancja	Troskliwość	Twórczość	Zaangażowanie
Uczciwość	Wolność	Wierność	Wyrozumiałość	Zdrowie
Wrażliwość	Wiara	Wiarygodność	Zaufanie	Zaradność



Opracowanie: Grażyna Knitter

## BAJKA O CZTERECH KRÓLEWICZACH

**Wybierz swój kolor:** ■ CZERWONY ■ ZIELONY ■ ŻÓŁTY ■ NIEBIESKI

Dawno, dawno temu, we wspaniałym zamku żyli wraz z rodzicami czterej królewicze. Zamek otoczony był wysokim murem, w którym była tylko jedna furtka, a klucz do niej mieli królewscy rodzice. Królewicze wspólnie spędzali wiele czasu. Jako rodzeństwo byli do siebie bardzo podobni, ale też znacznie się różnili. Uczyli się, bawili, psocili.

W miarę upływu czasu rośli i rośla w nich ochota zobaczenia świata poza murem. Chłopcy dwukrotnie prosili już rodziców o pozwolenie wyjścia na zewnątrz. Król i królowa nie zgadzali się jednak, tłumacząc królewiczom, że są jeszcze zbyt mali i niedoświadczeni, aby wyruszyć w wielki świat.



Aż pewnego dnia, gdy królewicze poprosili po raz trzeci, rodzice po chwili namysłu wręczyli im klucze od furtki i pozwolili opuścić mury zamku. Wielka radość wstąpiła w serca chłopców. Natychmiast rozpoczęli przygotowania do wyprawy.

**Pierwszy z królewiczów** pobiegł do swoich komnat. Ze śpiewem na ustach i okrzykami radości zaczął pakować się do drogi. Z rozmachem pootwierał wszystkie swoje szafy, kufry i skrzynie, wyrzucił ich zawartość na podłogę, przymierzał różne stroje. Robił dookoła siebie moc zamieszania i bałaganu. W marzeniach widział siebie zdobywcą najwyższych gór, odkrywcą nieznanych lądów, pogromcą dzikich zwierząt. Gotowy do drogi sięgnął po raz ostatni do szafy i wyciągnął z niej **plaszcz w kolorze czerwonym**. Okrył się nim i wrócił do braci.

W tym czasie **drugi królewicz** energicznie przemierzał swoje komnaty. Lekko zdenerwowany, krytycznym okiem spoglądał na swoje ubrania. Wiele z nich próbował przymierzyć, ale robił to zbyt niecierpliwie, zbyt gwałtownie. W efekcie po krótkim czasie brodził w stercie poszarpanych, pogniecionych, pozbawionych guzików ubrań. Był coraz bardziej zły. Gniewnie mruczał coś pod nosem. W końcu zerwał z wieszaka **plaszcz w kolorze żółtym**, owinął się nim, trzasnął drzwiami tak, że zadźwięczały szyby w całym zamku i dołączył do braci.

Do wyprawy przygotowywał się także **trzeci królewicz**. Powoli i dokładnie pakował swój plecak. Starannie sprawdzał, czy wszędzie są przyszyte guziki, czy nie ma dziur. Dobierał stroje na każdy typ pogody. Nie śpieszył się. Wiedział, że od starannego przygotowania mogą zależeć losy wyprawy. Na końcu uporządkował swoje komnaty i okrył się płaszczem **koloru zielonego**. Zanim dołączył do braci, zajrzał jeszcze do zamkowej spiżarni i zabrał spory zapas jedzenia.

Najdłużej trwały przygotowania ostatniego – **czwartego królewicza**. Ten stanął pośrodku swoich komnat i zapłakał gorzko. Zupełnie nie wiedział, co ma ze sobą zabrać, jak się przygotować. Bezradnie rozglądał się dookoła, trochę bał się tej podróży, wołał zostać w domu. Popędzany przez braci, ciężko westchnął i wyciągnął z kufra **plaszcz w kolorze niebieskim**.

Czterej królewicze pożegnali się z rodzicami, przekręcili klucz w furtce i z niecierpliwością wyruszyli w świat. Pierwszy biegnie Czerwony. Podskakuje, pogwizduje, wymachuje rękami, co chwila słychać jego radosne okrzyki, uszczęśliwia go sam fakt podróżowania, czuje, że już za zakrętem czeka go kolejna przygoda. Nie dostrzega drzew rosnących po drodze. Za nim energicznie kroczy Żółty. Mocno i pewnie stawia kroki, patrzy przed siebie, nie rozgląda się dookoła. Odwraca się do tyłu, co i rusz pohukując na swoich braci: „Chodźcie szybciej”.

Jako kolejny, powoli i spokojnie, idzie Zielony. Kroki stawia rozważnie, omija kamienie i kałuże, żeby nie zniszczyć i nie pobrudzić bucików i od czasu do czasu sięga do zapasów jedzenia (cukiereczek, ciasteczko, jabłuszko – trzeba przecież dbać o siebie). Pochód zamyka Niebieski. Idzie wolno, rozglądając się dookoła. Z zachwytem szeroko otwiera oczy. Świat wydaje mu się taki piękny, taki niezwykły. Zatrzymuje się przy kwiatkach, liściach drzew. Niestety, bracia

Czerwony i Żółty ciągle go popędzają: „Szybciej, szybciej”. Z żalem więc musi opuszczać to, co dopiero zaczął poznawać.

Bracia dotarli do brzegów rzeki. Nie było jednak mostu. Nagle Czerwony dostrzegł kołyszącą się na falach łódkę. Krzyknął: „Płyniemy” i bez chwili namysłu wskoczył do niej, złapał za wiosła, zaczął nimi wymachiwać na prawo i lewo. Po chwili w łódce był także Żółty. Usiadł na dziobie i powiedział: „Płyniemy pod warunkiem, że będziecie mnie słuchali”. Chciał objąć dowództwo przeprawy, poganiał pozostałych braci. Zielony powiedział: „Zaraz, zaraz, najpierw sprawdzimy, czy ona jest bezpieczna” i starannie sprawdził, czy łódź jest solidna, czy nie ma dziur. Zajął miejsce z tyłu. Największy kłopot był z Niebieskim. Był wręcz przerażony perspektywą takiej podróży. Stał bezradnie na brzegu, a po policzkach płynęły mu łzy. Powiedział: „Poczekajcie, ja jeszcze wszystkiego nie obejrzałem”. Bracia nie słuchali, tylko wciągnęli go do łódki.

Tak się szamotali, rozchlapując wodę, że nagle wiosła wypadły Czerwonemu z ręki i popłynęły z nurtem rzeki. Żółty aż zsiniał ze złości. Między nim a Czerwonym wybuchła awantura. W tym momencie dał się słyszeć nieśmiały szept Niebieskiego, że tak naprawdę nic wielkiego się nie stało. Woda jest spokojna, niezbyt głęboka, a płynąc z prądem też jest przyjemnie. W końcu gdzieś przecież dobiją do brzegu. Bracia posłuchali rady Niebieskiego. Czerwony powiedział: „Nie ma co się przejmować, gdzieś dopłyniemy”. Żółty powiedział: „To wszystko przez to, że mnie nie słuchaliście”. Wreszcie umilkli i podziwiali piękno okolicy. Niebieski umilał im czas śpiewem i wierszami, zachwycał się odbiciem promieni słonecznych w wodzie, pluskiem pływających ryb. Zielony częstował wszystkich swoimi zapasami, Czerwony bawił swoim śmiechem, a Żółty pilnował bezpieczeństwa.

Czterej królewicze nigdy nie wrócili do swojego zamku. Do dziś wędrują po świecie. Są zawsze razem. Czasem się kłócą, ale bardzo, bardzo się kochają. Ty też na pewno kiedyś ich spotkasz.

### **W którym kolorze peleryny czułbyś/czuła się najlepiej?**

Przeczytaj poniższe opisy i zastanów się, z którym typem osobowości się utożsamiasz i jaki to ma wpływ na Twoją pracę i relację z klientami. Jak poniższe opisy pasują do tego, jak postrzegasz swoich klientów? Jak ich typy osobowości wpływają na Waszą relację? Zwróć uwagę szczególnie na tych klientów, których osobowość, temperament, cechy i zachowania są różne od Twoich.

#### **Osoba w czerwonej pelerynie, pan sytuacji**

- działa impulsywnie
- kieruje się emocjami
- jest niecierpliwa
- oczekuje szybkich efektów
- najpierw działa, a potem myśli
- musi mieć poczucie, że jest panem sytuacji

- denerwuje ją bezruch
- sprawdza się w „akcji”
- oczekuje oficjalnej postawy, koncentracji na produkcie i szybkich wniosków
- nie zwraca uwagi na szczegóły

### **Osoba w żółtej pelerynie, lider**

- rzeczowa i racjonalna
- działanie lubi planować i realizować
- dużo i szybko mówi, sporo gestykuluje i szybko nawiązuje bliskie relacje
- nie lubi ujawniać emocji
- drażni ją nieporządek i brak organizacji
- lubi przewodzić, pretenduje do roli lidera
- w działanie wprowadza strukturę
- negocjuje, przypomina o celu
- nie interesują ją szczegóły
- w warunkach chaosu i bałaganu odczuwa niepokój, a proces uczenia się ulega u niej zahamowaniu

### **Osoba w niebieskiej pelerynie, analityk**

- żyje w świecie emocji i przeżyć
- ma tendencję do odrywania się od realiów dnia codziennego
- mniej koncentruje się na faktach
- intuicyjna, refleksyjna, filozoficzna
- ma poczucie humoru
- nieustannie poszukuje informacji
- ma umiejętność myślenia abstrakcyjnego, wnioskowania, celnego puentowania sytuacji
- docenia siłę faktów i argumentów
- duże znaczenie ma dla niej klimat emocjonalny

### **Osoba w zielonej pelerynie, „siła spokoju”**

- działa powoli, lecz systematycznie
- woli słuchać, niż mówić
- jest zapobiegliwa
- stara się znajdować rozwiązania proste i optymalne
- precyzyjna, skrupulatna, szczegółowa
- proces uczenia się przebiega wolno, ale skutecznie
- ma potrzebę dogłębnego poznania problemu

W tym kwestionariuszu przyjrzyj się swojemu stylowi komunikacji.

## MÓJ STYL KOMUNIKACJI

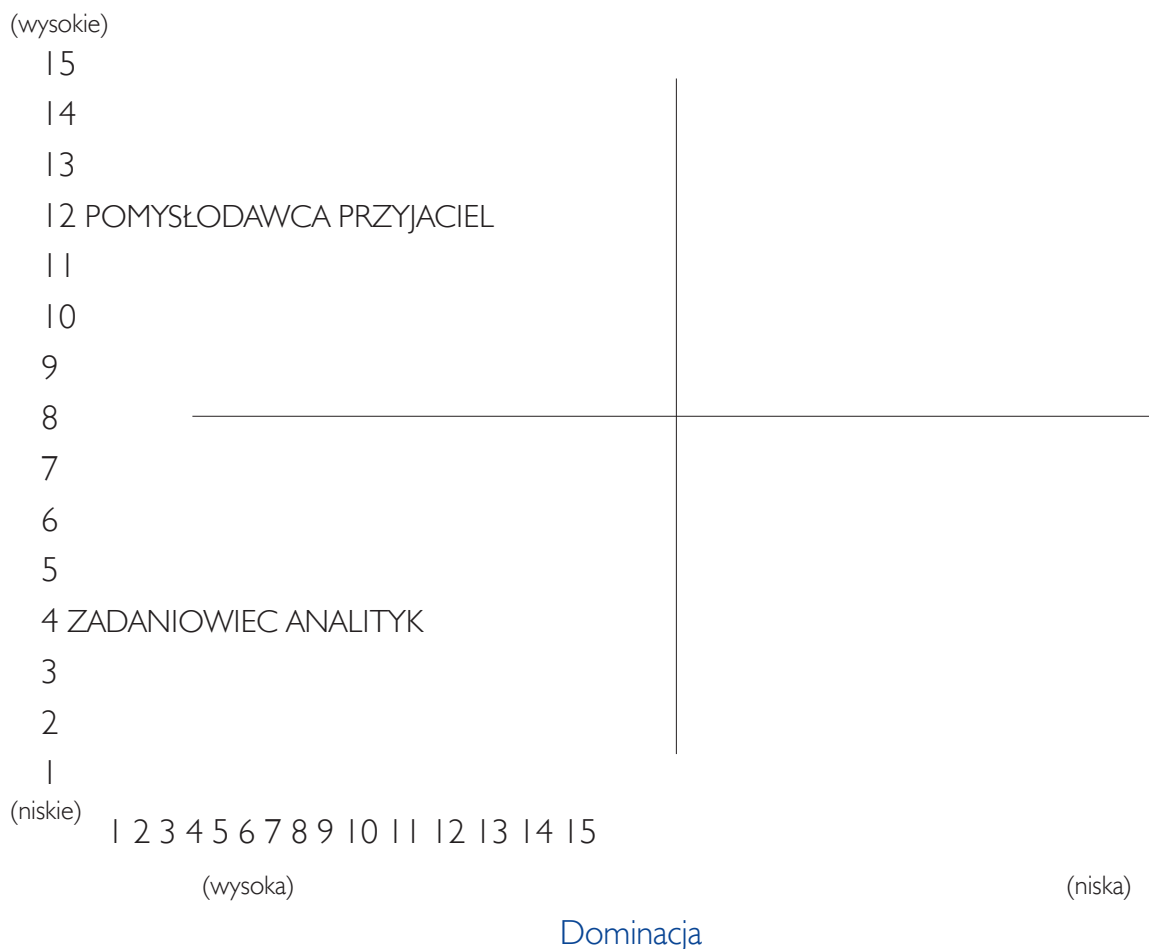
Oddzielnie w każdej kolumnie zakreśl stronę „lewą” lub „prawą”, która odpowiada określeniu najtrafniej Cię opisującemu.

Kolumna I		Kolumna II	
milczący	rozmowny	milczący	rozmowny
opanowany	dramatyzujący	bez inicjatyw	pełen pomysłów
chłodny	ciepły	współpracuje	współzawodniczy
myślący	czujący	niezdecydowany	lubi ryzyko
zorientowany na siebie	zorientowany na innych	lubi doradzać	lubi przewodzić
mało tolerancyjny	bardzo tolerancyjny	delikatny	cięty
realista	fantasta	konformista	nonkonformista
zdyscyplinowany	spontaniczny	nie lubi się udzielać	lubi się udzielać
trudny do przekonania	łatwy do przekonania	spolegliwy	zaczepny
zdystansowany	entuzjastyczny	uległy	uparty
zorientowany na ludzi	zorientowany na wynik	tolerancyjny	nietolerancyjny
ostrożny	otwarty	oportunista	przywódca
rozwąga	działanie	poszukujący	wie, czego chce
		popierający	krytykant

Podsumuj zakreślenia prawej strony kolumny I i przenieś je na oś pionową

Podsumuj zakreślenia lewej strony kolumny II i przenieś je na oś poziomą

## Uspołecznienie



### PRZYJACIEL

Człowiek charakteryzujący się tym stylem przywiązuje dużą wagę do relacji międzyludzkich, jest zainteresowany wzajemnymi oddziaływaniami ludzi, ich uczuciami i jednoczeniem się z innymi podczas pracy zespołowej. Nastawiony jest z reguły na współpracę, a nie na rywalizację. Często opisywany jest jako osoba ciepła, wrażliwa na uczucia innych, spostrzegawcza, potrafiąca ocenić sytuację w kategoriach ludzkich emocji, jej wpływu na ludzi. Jest uważany za lojalnego i pomocnego przyjaciela, choć czasami może być postrzegany jako zbyt emocjonalny i ulegający zbyt wielkiemu wpływowi innych. Często tworzy odniesienia do przeszłych wydarzeń, swoich relacji z innymi ludźmi. Jest nastawiony na przeszłość. Lubi rozważania na temat charakterów i typów ludzkich osobowości, odczuć, pobudek ludzkiego działania. Umie słuchać, zachęca innych do rozmowy. Jest wrażliwy na panującą wokół atmosferę.

### POMYSŁODAWCA

Przywiązuje dużą wagę do koncepcji, idei, teorii. Jest często zorientowany na przyszłość. Lubi być zaangażowany w tworzenie czegoś zupełnie nowego i wyjątkowego. Spostrzegany jest przez innych jako innowacyjny, twórczy i posiadający wyobraźnię. Postrzega świat jako pełen

możliwości. Zadaje pytania, poddaje w wątpliwość uznane prawdy, nie uważa rzeczy za przesądzone. Wielu ludzi nazywa go wizjonerem czy idealistą. Czasami inni myślą o nim, że jest zbyt abstrakcyjny, niepraktyczny, że „buduje zamki na lodzie”. Oczekuje uznania i podporządkowania. Ma wysoko rozwinięte umiejętności perswazji.

## ANALITYK

Człowiek charakteryzujący się tym stylem przywiązuje dużą wagę do faktów, poszukuje danych liczbowych, szczegółowych informacji, przesłanek. Jego działanie jest analityczne, metodyczne i uporządkowane. Zwykle podchodzi do problemu w sposób usystematyzowany, jest dobrze zorganizowany we wszystkim, co robi. Czasami może być postrzegany przez innych jako zbyt ostrożny, zbyt ustrukturalizowany i działający wg „wiedzy książkowej”. Analizuje dane odnoszące się do przeszłości, rozważa sytuację obecną i na podstawie tego planuje fakty. Preferuje pracę w samotności. Poszukuje bezpieczeństwa i satysfakcji z rozwiązywania problemów.

## ZADANIOWIEC

Osoba preferująca ten styl kładzie nacisk na działanie i jego rezultaty lub wyniki. Jest postrzegany przez innych jako człowiek praktyczny i podejmujący szybkie decyzje. Jest zorientowany na „tu i teraz”. Lubi działanie, konkrety. Przekształca idee w konkretne działania, jest dynamiczny i pomysłowy. Zdarza się, że poszukuje krótkotrwałych rezultatów, nie myśląc o ich długoterminowych implikacjach. Ta tendencja często wystawia go na krytykę ze strony tych, którzy postrzegają go jako osobę zbyt impulsywną, która najpierw działa, potem myśli. Komunikuje się zwięźle, rzeczowo.

## Komunikacja – klucz do zrozumienia innych

- Szansa, że informacja będzie usłyszana i zrozumiana zwiększy się, jeżeli nadawca i odbiorca będą „nadawać na tej samej długości fali”. Osoba, która chce, aby jej informacja była zrozumiała, powinna tak zmienić własną „długość fali”, aby ją dopasować do innych osób.
- Weź pod uwagę poglądy odbiorcy, jego zainteresowania, to, jak jest zorganizowany (na przyszłość, przeszłość czy na „tu i teraz”), na to jakie tendencje przejawia w swoich zachowaniach. Mając ten obraz w głowie, odpowiednio „opakuj” swoją informację tak, aby była dopasowana do odbiorcy.

## JAK SIĘ KOMUNIKOWAĆ Z...

### ANALITYKIEM?

W swoim przekazie użyj faktów, danych, wykresów. Wykorzystaj dokumentację, która będzie wspierać twój przekaz, jeżeli to pomoże zaprezentować informacje w bardziej uporządkowany sposób. Bądź przygotowany na to, aby dać analitykowi możliwość dokładnego zbadania tego, co mu zostało przekazane.

## PRZYJACIELEM?

W swoim przekazie zrób odniesienie do ludzkich aspektów sytuacji. On będzie chciał wiedzieć, jak inni odczuwają tę sytuację, kto jeszcze jest w nią wciągnięty, jakie są doświadczenia z podobnego typu sytuacji.

## POMYSŁODAWCĄ?

Miej świadomość, że on będzie w Twoim przekazie szukał nowatorskiego, innowacyjnego, czy oryginalnego aspektu.

## ZADANIOWCEM?

On chce tylko wiedzieć: „Czy to działa?” i „Jak szybko możemy to zrobić?”.

## Analiza SWOT

To narzędzie, które ma swoje źródła w biznesie, pomoże Ci przeanalizować Twoje zasoby edukatora. Analizą SWOT możesz też pracować z klientem – poprzez poniższe tabele lub zadawanie pytań klientowi/uczniowi. Ważne, żeby zasoby zostały zapisane – wizualizacja utrwala treść, można do niej wrócić i dalej analizować.

Co jest moją mocną stroną?	Co jest moją słabą stroną?
Co jest szansą?	Co jest zagrożeniem?

<b>MOCNE STRONY</b> Czym się wyróżniam? Co cenią we mnie inni? Co robię lepiej od innych? Jakie unikatowe zasoby posiadam?	<b>SŁABE STRONY</b> Jakie są moje obszary do zmiany? Co potrzebuję rozwijać? Co inni uważają za moją słabą stronę?
<b>SZANSE</b> Co jest teraz możliwe, realne? Co/kto w otoczeniu może mi pomóc? Czego jeszcze potrzebuję?	<b>ZAGROŻENIA</b> Jakie są ryzyka? Co może być zewnętrznym zagrożeniem? Co może pójść nie tak? Co może się nie udać?

## SIATKA CELU

To kolejne narzędzie do analizowania zasobów zarówno Twoich jako edukatora, jak i klienta/ucznia. Siatka celu pomaga wyznaczać cele poprzez analizę tego, co już jest i czego jeszcze potrzeba w kierunku rozwoju.

	Czego chcesz?	Czego nie chcesz?
Co masz?	<i>Co chcesz utrzymać?</i>	<i>Co chcesz wyeliminować?</i>
Czego nie masz?	<i>Co chcesz zdobyć?</i>	<i>Czego chcesz uniknąć?</i>

### Podsumowanie

Kiedy pracujesz z klientami/uczniami pracujesz sobą, swoim intelektem, emocjami, przekonaniami. Wspierając klienta, pamiętaj także o sobie. Przeciwdziałanie wyczerpaniu emocjonalnemu i fizycznemu, a w ostateczności nawet wypaleniu zawodowemu, odbywa się codziennie poprzez zadawanie sobie pytań:

- Po co to robię?
- Jaki moja praca ma dla mnie sens?
- Czego potrzebuję?
- Co jest teraz dla mnie ważne? (czasem przede wszystkim odbudowanie zasobów poprzez relaks, hobby, sen, rozmowę z kimś bliskim, sport, modlitwę, czy medytację – każdy ma w tym zakresie swoje sposoby i warto je wpisać na stałe do swoich kalendarzy)

Dbanie o siebie to także:

Rozwijanie kompetencji i kwalifikacji

- Czytanie literatury branżowej i czasopism, artykułów tematycznych
- Tworzenie wygodnych warunków pracy
- Właściwie odżywianie, nawadnianie, oddychanie i sen
- Utrzymywanie dobrych, wspierających relacji pomiędzy współpracownikami
- Superwizja indywidualna lub grupowa, w trakcie których omawia się sytuacje z klientami, a także zastanawia nad swoimi zasobami w tych sytuacjach



Na koniec pracy, którą wykonałeś/wykonałaś w tej części podręcznika podejmij następującą refleksję:

### Organizując i wykonując swoją pracę

*Będę pamiętać, aby...*

*Będę inaczej ...*

*Będę więcej ...*

*Zacznę ...*

*Będę mniej ...*

*Przestanie ...*

Dobra relacja edukatora z klientem/uczniem niewątpliwie pozytywnie wpływa na rozwój zasobów klienta/ucznia. Badanie relacji edukator – klient/uczeń może opierać się na kilku zmiennych odnoszących się do obu stron tej relacji:

- Autentyczność
- Zaangażowanie
- Współpraca
- Partnerstwo
- Porozumienie
- Zaufanie
- Cele

Wszystkie te elementy mogą być analizowane pod koniec współpracy, a określone już na poziomie kontraktu, zasad współpracy. Nawet jeśli kontrakt nie jest spisany, obydwie strony ustalają poza warunkami spotkań także:

- Zakres zaufania – dyskrekcja, tematy, których klient/uczeń nie chce poruszać
- Zakres zaangażowania i inicjatywa, które są oczekiwane od obu stron
- Zakres okazywania emocji – ważne, by klient czuł się swobodnie w okazywaniu emocji, z założeniem, że nie przekraczamy swoich granic fizycznych i psychologicznych
- Zakres wsparcia i odpowiedzialności – klient/uczeń otrzymuje odpowiedzialne, etyczne wsparcie edukatora na poziomie swoich potrzeb i realistycznych oczekiwań. Edukator daje pomoc i wsparcie na poziomie swoich kwalifikacji i kompetencji, wykorzystując wszystkie dostępne mu metody i narzędzia w pracy z klientem/uczniem
- Zakres działania w sytuacji kryzysu w relacji

Bywa, że klienci/uczniowie nie czują się odpowiedzialni za współpracę z edukatorem. Kiedy klient/uczeń nie przychodzi na umówione spotkania, nie odbierają telefonów, może to oznaczać spadek motywacji, trudności, które subiektywnie odczuwa klient/uczeń, albo jest to sygnał, że klient/uczeń nie potrafi odnaleźć się w relacji z edukatorem. Zwłaszcza, jeśli edukator jest zbyt aktywny w swoich radach, nie słucha klienta/ucznia, unieważnia go poprzez zachowania dyskryminacyjne. W sytuacji utrudnionego kontaktu z klientem/uczniem warto nazwać tą sytuację, otworzyć rozmowę na ten temat np. poprzez komunikat „Ja” – *Drugi raz w tym miesiącu nie przyszedłeś/nie przyszedł Pan na spotkanie, utrudnia to naszą współpracę, źle się z tym czuję. Jak Ty/Pan to ocenia? Potrzebuję z Tobą/z Panem o tym porozmawiać, bo zależy mi na naszej relacji i potrzebuję Twojego/Pana zaangażowania.*

Warto po pierwszym/drugim spotkaniu zapytać klienta/ucznia jak mu się z nami współpracuje, czy czegoś więcej, mniej, inaczej potrzebuje, by mieć poczucie, że dobrze czuje się w naszej relacji.

Okazywanie współczucia, komunikowanie zrozumienia, nieocenie, wzmacniająca informacja zwrotna oraz zauważanie i docenianie działań, wysiłków i sukcesów klienta/ucznia to ważne mierniki budowania relacji z klientem/ucznikiem.

Empatyczni edukatorzy, którzy od początku budują w kliencie/uczniem poczucie wpływu na swoją sytuację, dają wyraz akceptacji i zrozumienia sytuacji i wyborów klienta/ucznia, ułatwiają samodzielne poszukiwania rozwiązań i włączają klienta/ucznia w proces planowania zmian, mają większą szansę na zbudowanie pozytywnej, rozwojowej relacji z klientem/ucznikiem. Szybciej też potrafią zdiagnozować opór klienta, pomagają nazwać obawy i przygotować klienta/ucznia na alternatywne rozwiązania.

Po zakończeniu współpracy klient/uczeń może podsumować swoje działania za pomocą rozwinięcia stwierdzeń:

- *Dowiedziałem/-łam się, że ...*
- *Zaskoczyło mnie, że ...*
- *Zaczynam się zastanawiać, czy ...*
- *Myślę, że teraz będę ...*

Podsumowaniem każdego spotkania może być zadanie pytań przez edukatora:

- *Z czym Pani/Pani kończy dzisiejsze spotkanie?*
- *Jakie ma Pan/Pani refleksje po tym spotkaniu?*
- *Jak się Pan/Pani czuje po tym spotkaniu?*

Można zakończyć spotkanie propozycją zapisania na kartce typu post-it jednego zdania, frazy, słowa, które są podsumowaniem, ważnym przesłaniem, z którym wychodzi klient/uczeń i będzie mu towarzyszyło jako refleksja np. do następnego spotkania.

Na zakończenie współpracy, pracy indywidualnej czy grupowej dobrą formą analizy zmian są:

- Testy wiedzy – np. Test Pre przed szkoleniem i Test Post po szkoleniu
- Ankiety ewaluacyjne, w których jednym z punktów może być pytanie dot. edukatora, np.:
  - *Jak / Na ile (skala ocen) oceniasz poziom budowania relacji z uczestnikami?*
  - *Jak / Na ile (skala ocen) oceniasz poziom przygotowania edukatora do zajęć?*
  - *Jak / Na ile (skala ocen) oceniasz poziom zaangażowania edukatora?*
- *Czy edukator był pomocny w realizacji Twoich celów?* TAK / NIE
- *Czy w relacji z edukatorem czułeś/-łaś się bezpiecznie?* TAK / NIE
- *Czy relacja z edukatorem była dla Ciebie wspierająca?* TAK / NIE

### ANKIETA PODSUMOWUJĄCA

**1. Oceń na skali na ile zbliżyłaś/-łeś się do osiągnięcia swojego celu:**

0 – nie zbliżyłam/tem się wcale 10 – zbliżyłam/-tem się maksymalnie

0 – 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10

**2. Jakie efekty (wiedza, umiejętności, postawa) zauważasz po zakończeniu tego etapu swojego procesu rozwojowego? Które uznajesz za najbardziej satysfakcjonujący wkład dla swojego rozwoju zawodowego?**

**3. Czego nowego dowiedziałas/-łeś się o sobie?**

**4. Co było dla Ciebie najbardziej wartościowe?**

**5. Co było dla Ciebie najmniej wartościowe?**

**6. Co i w jaki sposób zmieniłaś/-łeś?**

**7. Co chcesz dalej rozwijać?**

**8. Czego do tego potrzebujesz?**

**9. Co było pomocne?**

- |   |           |
|---|-----------|
| • Informacja zwrotna                            | TAK / NIE |
| • Przestrzeń do autorefleksji                   | TAK / NIE |
| • Regularność spotkań                           | TAK / NIE |
| • Zadania proponowane w trakcie spotkań/szkoleń | TAK / NIE |

Jeśli tak, to które? .....

- |  |           |
|--|-----------|
| • Zadania proponowane do realizacji między spotkaniami | TAK / NIE |
|--|-----------|

Jeśli tak, to które? .....

- |                   |           |
|-------------------|-----------|
| • Szkolenia/Kursy | TAK / NIE |
|-------------------|-----------|

Jeśli tak, to które? .....

- Inne – jakie?

**10. Oceń na skali swoją relację z edukatorem**

0 – najmniej zadowolająca 10 – najbardziej zadowolająca

0 – 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10

**11. Jakie są Twoje ogólne wnioski dot. procesu rozwojowego, w którym uczestniczyłaś/-łeś?**

## 2.7 Bibliografia

Parlament Europejski (2006) *Zalecenie 2006/962/WE w sprawie kompetencji kluczowych w procesie uczenia się przez całe życie*

Przestrzenie i miejsce edukacji dorosłych w Polsce. Redakcja naukowa Monika Gromadzka. Wydawnictwo FRSE, Warszawa 2018, [http://czytelnia.frse.org.pl/media/Przestrzenie\\_i\\_miejsca\\_srodek\\_ONLINE.pdf](http://czytelnia.frse.org.pl/media/Przestrzenie_i_miejsca_srodek_ONLINE.pdf)

Bollington, A. (2015) *Business brief: Why isn't everyone lifelong learning?* [w:] OECD Yearbook, 2015, [www.oecd.org/education/lifelong-learning.htm](http://www.oecd.org/education/lifelong-learning.htm)

Bracken, J. (2005) *Eight Ps of effective facilitation planning and preparation* [w:] S. Schuman (red.), *The IAF handbook of group facilitation*, San Francisco: Jossey-Bass

Pietrasziński, Z. (1990) *Rozwój człowieka dorosłego*, Warszawa

Bee, H., Boyd, D. (2008) *Psychologia rozwoju człowieka*, Poznań

Miller, W. R., Rollnick, S. (2014), *Dialog motywujący*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków

Rosengren, D. B. (2013) *Rozwijanie umiejętności w dialogu motywującym*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków

Rogers, J. (2017) *Coaching*, GWP, Gdańsk

Whitmore, J. (1992) *Coaching for performance: GROWing human potential and purpose. The principles and practice of coaching and leadership*, Londyn

Thorpe, S., Clifford, J. (2011) *Podręcznik coachingu: podręcznik szkolenia, niezbędny dla instruktorów i menedżerów*, Poznań



Wykorzystanie doświadczeń uczestników do pogłębienia refleksji dot. budowania relacji z klientem/ uczniem		35'	Praca w grupach	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podział na cztery równoliczne grupy – odliczenie do czterech, jeśli osoby się znają, albo podzielenie wg miejsca siedzenia, jeśli osoby w grupie się nie znają.</li> <li>• Rozdanie każdej grupie kartek z flipcharta lub kartek A4 i flamastrów.</li> <li>• Grupa 1 pracuje nad tematem: Co z perspektywy klienta/ucznia pomaga w budowaniu relacji?</li> <li>• Grupa 2: Co z perspektywy edukatora pomaga w budowaniu relacji?</li> <li>• Grupa 3: Co z perspektywy klienta/ucznia przeszkadza w budowaniu relacji?</li> <li>• Grupa 4: Co z perspektywy edukatora przeszkadza w budowaniu relacji?</li> <li>• Podkreślenie, że ważne są tu aspekty zewnętrzne, np. warunki pracy, jak i wewnętrzne, np. myśli, emocje.</li> </ul>	Kartki flipcharta lub kartki A4	
		10'	Przerwa kawowa			
Praktyczna prezentacja cyklu Kolba (doświadczenie-refleksja-wnioski-praktyka)	9:40-11:10	40'	Prezentacja prac uczestników	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podsumowanie zadania poprzez prezentację wyników pracy każdej grupy w kolejności: Co pomaga/przeszkadza edukatorowi? Co pomaga/przeszkadza klientom/uczniom? W budowaniu relacji.</li> <li>• Wnioski – na które elementy macie wpływ, a na które nie? Które elementy są najważniejsze?</li> </ul>	Flipchart, taśma malarska lub masa mocująca	
		50'	Prezentacja wiedzy  Dyskusja moderowana i indywidualne wnioskowanie w odniesieniu do praktyki	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miniprezentacja trenera dot. zasad budowania relacji z klientem (ustalenie zasad współpracy, dbanie o granice i bezpieczeństwo obydwu stron, oddzielanie perspektywy, przekonań, ocen własnych od perspektywy, przekonań, ocen, klienta/ucznia</li> <li>• Trener pyta: Co wynosicie z tego zadania? Jak możecie wykorzystać to zadanie do swojej praktyki edukatorów? Np. więcej ustalania zasad pracy z klientem, mniej ocen i krytyki – oddzielanie swojej perspektywy od perspektywy klienta/ucznia, częściej wchodzenie</li> </ul>	Treść teoretyczna z podręcznika:  I. Podstawowe zasady budowania relacji z klientem	

			<p>Prezentacja wiedzy</p> <p>Dyskusja moderowana i prezentacja wiedzy</p>	<p>w „buty” klienta/ucznia, więcej dbania o siebie, odpoczynek, niezabieranie spraw klienta poza pracę.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Miniprezentacja trenera – cykl uczenia się wg D. Kolba i analiza procesu w odniesieniu do powyższego zadania w grupach.</li> <li>• Trener pyta: Jakie są plusy i minusy pracy w grupach?</li> <li>• Miniprezentacja trenera dot. procesu grupowego – fazy (m.in. kryzys-opór, który jest naturalnym etapem rozwoju grupy), dynamika, role i motywacja osób w grupie.</li> <li>• Trener pyta: Czym różni się praca grupowa od indywidualnej?</li> <li>• Miniprezentacja trenera dot. pracy grupowej i indywidualnej. Porównanie coachingu, mentoringu i doradztwa jako form pracy indywidualnej.</li> </ul>	<p>2. Model uczenia przez doświadczenie, cykl D. Kolba</p> <p>3. Proces grupowy</p> <p>4. Praca grupowa i indywidualna</p> <p>5. Coaching, mentoring, doradztwo</p>
--	--	--	---	---	---

#### ZASOBY KLIENTA I EDUKATORA

Analiza zasobów klienta	11:20-12:50	40'	<p>Dyskusja moderowana</p> <p>Dyskusja moderowana</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trener: Kim jest wasz klient/uczeń? Jaki jest profil waszych klientów/uczniów? Ile ma lat? Skąd pochodzi? Jaką edukację ma za sobą? Co teraz robi? Co potrafi? Co myśli? Co czuje? Jak się zachowuje? Jakie ma zaplecze, w którym funkcjonuje? Jaka jest jego sytuacja zawodowa, mieszkaniowa, psychofizyczna)?</li> <li>• Trener na flipcharcie rysuje symboliczną postać klienta/ucznia i zapisuje najbardziej charakterystyczne cechy klienta/ucznia, które wymieniają uczestnicy, np. powyżej 18 roku życia, bezrobotny, emigrant, ma rodzinę, dzieci, nie ma własnego mieszkania, ma depresję, jest pod opieką lekarza.</li> <li>• Trener: Biorąc pod uwagę, że jest to uśredniony profil klienta/ucznia, z którym się spotykacie, czego potrzebuje taka osoba? Co jest dla niej ważne?</li> <li>• Miniprezentacja trenera dot. andragogiki i wyzwań zw. z uczeniem się dorosłych.</li> </ul>	<p>Flipchart</p> <p>Treść teoretyczna z podręcznika: Uczenie się dorosłych</p>
-------------------------	-------------	-----	---	---	--

Autoanaliza zasobów edukatora	10'	Praca indywidualna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Każda osoba analizuje swoje zasoby w kilku obszarach: Kim jestem? Co jest dla mnie ważne? Jakimi wartościami kieruję się w życiu? Co mnie motywuje? Co mnie wspiera?</li> </ul>	Kartki lub notesy, długopisy	
	10'	Praca w parach	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praca w parach – podział poprzez odliczenie albo wskazanie par blisko siebie siedzących.</li> <li>• Trener: Wymieńcie się informacjami o sobie dot. tego zadania. Jak Wam się pracowało? Co było łatwe, co trudne, co nowe, co jest potwierdzeniem? Każda osoba mówi przez ok. 5 minut, a druga w tym czasie aktywnie słucha. Potem znajdźcie to, co wspólne i ważne w pracy edukatora z klientem/ucznem.</li> </ul>		
Utrwalenie rekomendowanych umiejętności edukatora	20'	Dyskusja moderowana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trener pyta całą grupę: Jakie zasoby rekomendujecie jako kluczowe dla edukatora? Za co odpowiedzialny jest edukator? Jakie działania podejmuje edukator?</li> <li>• Miniprezentacja trenera dot. kompetencji i działań edukatora.</li> </ul>	Treść teoretyczna z podręcznika: Kompetencje i działania edukatora	Po I wydruku koła dla każdej osoby
		Prezentacja wiedzy			
		Praca indywidualna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trener: Wybierz 9 umiejętności, które według Ciebie są najważniejsze w pracy z klientem/ucznem i na które masz wpływ. Zapisz je w kole umiejętności i przeanalizuj, na ile procent uznajesz, że są one satysfakcjonujące w budowaniu Twoich relacji z klientami/uczniami. Wybierz 3, którym przyznałeś/-łaś najniższy procent. Jak już dzisiaj możesz wpłynąć na ich rozwój? Wybierz umiejętności, którym przyznałeś/-łaś najwyższy procent w kole. Jak one mogą wspierać rozwój tych umiejętności, które uznajesz za mało satysfakcjonujące w budowaniu relacji z klientem?</li> <li>• Trener: Zapisz, co konkretnie będziesz robił/-ła? Mniej, więcej, inaczej w odniesieniu do każdej z umiejętności, którą chcesz rozwijać?</li> <li>• Trener: Co wynosicie z tego zadania? Jakie są Wasze refleksje? Jak koło umiejętności możecie wykorzystać do pracy z klientem/ucznem?</li> </ul>	Koło umiejętności	
Praca indywidualna					
		Dyskusja moderowana			

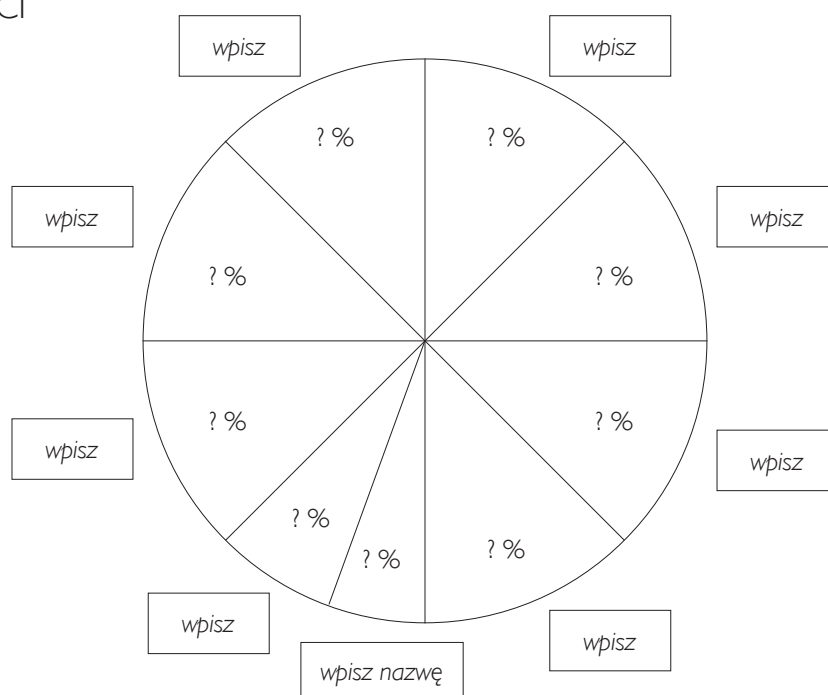




		15'	Praca w parach	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trener: Wstańcie i w tych samych parach osoba A zamyka oczy (optymalnie jeśli może czymś zakryć oczy, szalikiem, chustką, o ile jest to dla niej komfortowe) i zaczyna chodzić po sali. Osoba B jest jej „oczami”, delikatnie wspiera ruch osoby A, tak, by ta bezpiecznie mogła poruszać się po sali, unikając przeszkód i innych osób. Ruch jest dostosowany do potrzeb osoby A, czyli osoby prowadzonej.</li> <li>• Uwaga! Zadanie odbywa się w ciszy. Osoby ze sobą nie rozmawiają. Jeśli jest zgoda osoby A, osoba B dotykaniem ramienia, ręki osoby A wskazuje kierunek, zatrzymuje, naprowadza.</li> <li>• Zadanie trwa ok. 5 minut i następuje zamiana ról. Osoba B zamyka oczy i jest prowadzona przez osobę A.</li> <li>• Trener: Jak się czuliście w tym zadaniu? Co było trudne, co łatwe? Trener moderuje dyskusję w kierunku tematu zaufania i szacunku dla klienta/ucznia. Edukator jako osoba towarzysząca, wspierająca. Jeśli wykorzystuje swoją przewagę – klient/uczeń stawia opór. Podkreślenie wagi komunikacji pozawerbalnej w budowaniu relacji z klientem/uczniem.</li> </ul>	Ćwiczenie „Ślepiec”	
		40'	Praca w trójkach Odgrywanie ról z obserwatorem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trener: Dobierzcie się teraz w grupy trzyosobowe: Osoba A, Osoba B i Obserwator. Osoby A jest osobą z profilu klienta/ucznia wcześniej analizowanego. Osoba B posługuje się wyłącznie narzędziami aktywnego słuchania. Obserwator zwraca uwagę na relację pomiędzy osobami i zapisuje, co dzieje się w relacji podczas całej komunikacji. Co dzieje się z edukatorem i klientem? Obserwacja dotyczy komunikacji werbalnej i pozawerbalnej (mowa ciała, ton głosu, mimika, gestykulacja). Które frazy, słowa, zachowania edukatora wspierają, a które wycofują osobę grającą klienta/ucznia?</li> </ul>	Kartki, długopisy	

			<ul style="list-style-type: none"> <li>Zadanie trwa ok. 5 minut. Potem Osoba A udziela informacji zwrotnej osobie B wg schematu: Co mi pomagało, co przeszkadzało budować relację w tej rozmowie? Czego potrzebowałem/-łam więcej, mniej, inaczej? Następnie Obserwator dzieli się obserwacjami faktów dot. budowania relacji używając zwrotów: Widziałem/-łam, Usłyszałem/-łam, Zauważyłem/-łam</li> <li>Osoby w grupie zamieniają się rolami, tak by każda mogła wcielić się w rolę klienta/ucznia, edukatora i obserwatora.</li> </ul>		
	10'		<ul style="list-style-type: none"> <li>Trener: Jakie macie refleksje po tym zadaniu? Jakie wnioski, rekomendacje dot. budowania relacji z klientem?</li> <li>Trener zapisuje wnioski na kartce flipcharta</li> </ul>	Formularz - Plan działania	Tyle formularzy, ilu jest uczestników
	10'	Podsumowanie szkolenia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rundka podsumowująca: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dowiedziałem/-łam się, że...</li> <li>- Zaskoczyło mnie, że...</li> <li>- Zaczynam się zastanawiać...</li> <li>- Myślę, że teraz będę...</li> <li>- Ankieta ewaluacyjna</li> </ul> </li> </ul>		
Materiały: flipchart, mazaki, notatniki, długopisy, rzutnik, laptop, taśma malarska/masa mocująca do przyklejania kartek flipcharta na ścianach, identyfikatory, nożyczki					

## KOŁO UMIEJĘTNOŚCI



## PASKI DO SŁUCHANIA Z PRZESZKADZANIEM

Patrzysz przed siebie, unikając wzroku rozmówcy  
Zaglądasz pod krzesło  
Ziewasz  
Od czasu do czasu uśmiechasz się nerwowo  
Oglądasz swoje ręce  
Patrzysz ponad ramieniem rozmówcy  
Od czasu do czasu wstajesz  
Oglądasz swoją garderobę  
Kiwasz przecząco głową, niezależnie od tego, co mówi rozmówca  
Potakujesz, niezależnie od tego, co mówi rozmówca  
Rozglądasz się po sali  
Od czasu do czasu zamykasz oczy  
Odwracasz się  
Pocierasz nos – demonstracyjnie  
Starasz się podsłuchać, o czym rozmawia para obok  
Kręcisz się niespokojnie  
Patrzysz w dół  
Zerkasz na prawo i lewo  
Pocierasz swoje ucho  
Mrużysz oczy  
Wzdychasz  
Zaglądasz pod krzesło rozmówcy  
Wzruszasz ramionami  
Niespokojnie rozglądasz się wokół siebie  
Od czasu do czasu wstajesz i siadasz  
Śmiejesz się, bez związku z wypowiedzią rozmówcy  
Patrzysz na sufit  
Patrzysz przez okno  
Przymykasz oczy

# PLAN DZIAŁANIA

## MÓJ PLAN DZIAŁANIA

Czego dotyczy: .....

Data: .....

Co zacznę robić?	Co przestanę robić?	Czego będę robić więcej?	Czego będę robić mniej?	Co zrobię inaczej?
Jak będę monitorować?	Jak będę monitorować?	Jak będę monitorować?	Jak będę monitorować?	Jak będę monitorować?

## MODUŁ 3:

# DIAGNOZOWANIE I PRACA NAD PRZEKONANIAMII OGRANICZAJĄCYMI KLIENTA

### 3.1. Ogólne informacje na temat przekonań

Pracując z osobami dorosłymi w charakterze edukatorów i/lub doradców aktywizujących ich do podnoszenia kompetencji edukacyjno-zawodowych, musimy pamiętać, że sama wiedza i warsztat umiejętności, jaki im proponujemy, mogą nie dać oczekiwanego efektu pracy. Często kluczowym obszarem, nad którym musimy się pochylić, jest postawa klienta/ucznia.

W literaturze możemy spotkać różne definicje postawy – a to w zależności od tego, czy na zagadnienie patrzymy z poziomu psychologii, socjologii czy jeszcze innej dziedziny nauki zajmującej się tą tematyką. W najprostszym ujęciu postawa klienta/ucznia jest definiowana jako jego motywacja do pracy, zmiany i samego działania. Jeszcze inaczej ujmując, jednym z kluczowych elementów wpływających na postawę, który warto wskazać, jest jego „nastawienie” do tematu, nad jakim pracujemy. Myśli, emocje, stany fizyczne towarzyszące klientowi/uczniowi podczas pracy mogą zaważyć na oczekiwanych efektach.

Dobranie właściwego kursu i przeprowadzenie go przez kompetentny zespół nauczycieli nie gwarantuje odnalezienia się danej osoby na rynku pracy w wyuczonym zawodzie. Nawet właściwa diagnoza mocnych stron klienta/ucznia i powiązanie ich z oczekiwaniami rynku pracy nie gwarantuje sukcesu, jaki mógłby odnieść klient/uczeń.

Gdy zastanawiamy się, dlaczego nasz klient, pomimo szkolenia, dodatkowych zajęć i materiałów, nie zmierza w obranym przez niego kierunku, warto zatrzymać się i przyjrzeć jego przekonaniom dotyczącym własnych zasobów, możliwości i sytuacji na rynku. Posłuchać, jak postrzega swoje szanse na zmianę.

W tej części podręcznika pracę nad przekonaniem rozpoczniemy od definicji najczęściej używanych w literaturze do określenia myśli automatycznych i przekonań. Odpowiemy na pytania, czym są i jakie może być ich źródło, typy oraz rodzaje. Poruszone zostaną zagadnienia dotyczące systemów zajmujących się szerzej tematyką pracy z myślami generującymi określone emocje i idące za tym działania lub zaniechania działań.

Odpowiemy na pytanie, dlaczego taka wiedza i umiejętności są ważne zarówno dla edukatora osoby dorosłej, jak i jego klienta/ucznia.

Podpowiemy, jak korzystać z podręcznika i jakich efektów możemy oczekiwać wykonując ćwiczenia, analizując opisane przypadki i wreszcie wykorzystując swoją wiedzę i nabyte umiejętności w pracy z klientem/ucznikiem.

Część nazwana „działaniami edukacyjnymi” jest częścią, którą można wykorzystać do pracy własnej jako element samorozwoju oraz w pracy z klientem/ucznikiem. Podobnie sprawa ma się z narzędziami umieszczonymi w części dotyczącej diagnostyki. Elementy te będą się przeplatały i uzupełniały – w rezultacie tworząc spójną całość.

W spisie literatury pojawią się publikacje, na podstawie których powstała ta część podręcznika. Dodatkowo zostaną tam wskazane inne opracowania reprezentujące spojrzenia i metody pracy z przekonaniem nie ujęte w tym podręczniku.

Całość zakończona jest programem szkolenia (8 godzin dydaktycznych) zawierającym podręcznik dla trenera. Celem tego szkolenia jest umożliwienie warsztatowego nabywania umiejętności wykorzystania narzędzi zaproponowanych w podręczniku.

Jak nasze myśli, poglądy, schematy i opinie wpływają na nasze działanie?

„Człowiek bierze udział w nierównej grze, w której umysł, wspaniałe narzędzie pozwalające zrozumieć dane środowisko, staje się wrogiem własnego gospodarza”.

*W pułapce myśli, Steven C. Hayes, Spencer Smith, 2014*

Wielu mechanizmów opartych na automatyzmie naszego mózgu nie jesteśmy świadomi, dlatego dobrze jest nauczyć się i uwrażliwić naszych klientów/uczniów, jak ich myśli wpływają na ich działanie oraz kondycję fizyczną i psychiczną.

Trening umiejętności poznania, identyfikacji i nazwania naszych automatycznych myśli i przekonań jest często podstawą do zmian, jakie mogą w nas nastąpić. W modelu zaproponowanym przez Padesky i Greenbergera w ich książce „*Umysł ponad nastrojem. Zmień nastrój poprzez zmianę sposobu myślenia*” (2017) to właśnie praca związana z automatycznymi myślami i przekonaniem może być dobrym początkiem zmiany percepcji naszej i klienta/ucznia.

Praca z przekonaniem polega często na zmianie perspektywy klienta, doprowadzeniu do sytuacji, w której jego pole widzenia rzeczywistości rozszerza się na inne możliwości, których do tej pory nie dostrzegał. Nie jest to praca, którą uda się wykonać w krótkim czasie. Bardzo często jest to długoterminowy proces nauki zarówno dla edukatora, jak i klienta/ucznia. Jednak

podważenie lub przetłamanie jednej z takich dominujących myśli i nauka, jak z nimi pracować, mogą być kluczowe dla osiągnięcia sukcesu przez klienta/ucznia.

Anthony Robbins w książce „*Obudź w sobie olbrzyma*” nazywa przekonania „poczuciem pewności na jakiś temat”.

Literatura obfituje również w pozycje, które udowadniają w sposób naukowy bezpośredni wpływ tego, co myślimy na swój temat na nasze działania i wybory.

Pracując z osobami dorosłymi, mamy do czynienia z już ukształtowaną jednostką. Jednocześnie współczesność stawia nas często w sytuacji pracy z osobami pochodzącymi z zupełnie innego systemu kulturowo-polityczno-religijnego. Pomijając tę kwestię, osoby z którymi pracujemy, pochodzą z innych regionów, są wychowywani w innych kontekstach opiekuńczo-rodzicielskich i funkcjonują na co dzień w innych społecznościach. W procesie socjalizacji przyswajają cudze wypowiedzi, opinie i informacje, które w czasie dorastania zamieniają na własne przekonania.

#### Uwaga!

Nie zawsze przeszkodą w zmianie myślenia i działania są elementy związane z przekonaniami. Czasem mamy do czynienia z dysfunkcjami lub innymi jednostkami chorobowymi diagnozowanymi w psychiatrii.

Odwołując się do etyki pracy edukatorów osób dorosłych, zweryfikuj, kiedy klient/uczeń wymaga wsparcia specjalisty – psychologa, psychiatry itp. Podane w podręczniku ćwiczenia nie są odpowiednie do pracy z osobami będącymi w procesie terapii.

Nie przekraczaj swoich kompetencji. Skieruj klienta/ucznia do odpowiedniego specjalisty.

Zbuduj bazę kontaktów do specjalistów, których możesz polecić swoim klientom/uczniom.

Miej bazę organizacji wspierających migrantów i osoby pochodzące z innych kręgów kulturowo-etnicznych w procesach adaptacyjnych – to one często zatrudniają specjalistów mających doświadczenie w pracy z osobami z uwzględnieniem elementów wielokulturowości.

Uczenie się przez całe życie (*lifelong learning*) nie może pozostać frazesem w przypadku osób pracujących z innymi ludźmi, mających wspierać ich w nauce i zmianach oraz być naturalnymi towarzyszami ich procesów adaptacyjnych do nowych sytuacji społeczno-zawodowych. Nie ma znaczenia, czy jesteś nauczycielem akademickim, nauczycielem zawodu, doradcą zawodowym czy edukatorem osób dorosłych. Poszerzanie swojej wiedzy z dziedzin psychologii, socjologii, pedagogiki jest i będzie elementem zwiększającym twoją skuteczność.



## 3.2 Definicje

Przyjęte w tej części podręcznika pojęcia:

**1. Myśli automatyczne, założenia, przekonania** – działania automatyczne występujące bardzo często bez świadomej uwagi, przetwarzane tak często, że stały się nawykami lub dobrze wyuczonymi odruchami. Myśli i przekonania wytwarzające odczucia emocjonalne, z których wynikają działania lub zaniechanie działań w logiczny i spójny z nimi sposób.

**2. Systemy przekonań** – teoria stylu życia sformułowana przez Waltersa (2006) – źródła, typy i umiejscowienie przekonań.

**3. Dysonans poznawczo-emocjonalny** – nieunikniona część procesu zmiany przekonań ograniczających. Stan nieprzyjemnego napięcia psychicznego pojawiający się u danej osoby wtedy, gdy jednocześnie występują dwa elementy poznawcze (np. myśli i sądy), które są niezgodne ze sobą.

**4. Zdrowa i niezdrowa semantyka** – znaczenie słów wypowiedzianych i niewypowiedzianych wpływających na widzenie świata. Zwroty i słowa charakterystyczne dla przekonań wspierających i ograniczających.

**5. Dialog Motywujący (DM)** – to metoda pracy z trudnym rozmówcą (pacjentem, uczniem, klientem). Oparty jest na podejściu humanistycznym, terapii systemowej, terapii poznawczo-behawioralnej, psychologii inspiracji i psychologii motywacji. Twórcami metody są prof. William Miller i prof. Stephen Rollnick.

## 3.3 Dlaczego praca z klientem nad przekonaniami ograniczającymi jest ważna?

We wstępie do tej części podręcznika pojawiło się kilka elementów podkreślających wagę i znaczenie umiejętności diagnozowania, definiowania i redefinicji przekonań ograniczających klienta/ucznia oraz własnych. Poniżej wymienione zostały główne obszary, które są bezpośrednio związane z pracą z przekonaniami:

1. Wpływ na motywację klienta/ucznia do podejmowania działań.
2. Praca z oporem klienta – więcej w rozdziale o budowaniu relacji.
3. Zwiększenie efektywności wspierania klienta/ucznia przez edukatora.
4. Poszerzenie możliwości wpływu klienta/ucznia.
5. Zdefiniowanie własnych ograniczeń związanych z przekonaniami.

### 3.4 Jakie uczestnik otrzyma efekty uczenia się?

Materiały szkoleniowo-warsztatowe i do pracy własnej dotyczące umiejętności diagnozowania i pracy nad „przekonaniami ograniczającymi” klienta zawarte w tej części podręcznika mają na celu zwiększenie zasobów edukatorów osób dorosłych w zakresie współpracy z klientem/uczniem w trzech obszarach:

#### Wiedza dotycząca:

- Definicji określających myśli automatyczne i przekonania.
- Źródeł, typów oraz rodzajów przekonań ograniczających.
- Możliwości wykonania pracy własnej i poszerzenia samoświadomości w tematyce przekonań kluczowych.
- Metod pracy z klientem: indywidualna i grupowa praca z kluczowymi przekonaniami klienta/ucznia.
- Technik wspierających pracę z klientem/uczniem – RTZ (*Rational Behaviour Therapy*) – Racjonalna Terapia Zachowań (twórca: Maxie Clarence Maultsby Jr.); *The Work* (twórca: Byron Katie); ACT (*Acceptance & Commitment Therapy*) – Terapia Akceptacji i Zaangażowania (źródło: należy do kontekstualnej nauki o zachowaniu (*Contextual Behavioural Science, CBS*) – nurtu wywodzącego się z radykalnego behawioryzmu Skinnera); Dialog Motywujący (*Motivational Interviewing*), twórcy: William Miller i Stephen Rollnick.

#### Umiejętności w zakresie:

- Używania narzędzi do diagnozowania i zmiany przekonań ograniczających klienta/ucznia.
- Wspierania motywacji klienta poprzez dialog motywujący.

#### Postawa:

- Refleksja, autoanaliza dotycząca pracy edukatora osób dorosłych.
- Zwiększenie pewności siebie i wpływu na efekty pracy z klientem/uczniem.
- Wzmocnienie zaufania do siebie i klienta.
- Zwiększenie poziomu zrozumienia i akceptacji różnorodności klientów/edukatorów.

### 3.5 Działania edukacyjne

Z przekonaniami możemy pracować na co najmniej dwóch poziomach:

1. Klient/uczeń wie i jest przygotowany na pracę z przekonaniami z użyciem odpowiednich narzędzi i struktury pracy z RTZ itp.
2. Podczas pracy z klientem – rozmowa, konsultacja, lekcja – stosujemy pytania, narzędzia, które mają za zadanie uświadomić, rozkruszyć, naruszyć przekonania, jakie klient afirmuje.

Przedstawione w rozdziale treści, ćwiczenia, zadania i inne materiały można wykorzystać zarówno do pracy nad sobą, jak i z klientem indywidualnym lub do pracy w grupie.

Struktura tego działu pozwala na stopniowe przejście i ćwiczenie poszczególnych umiejętności potrzebnych do pracy z przekonaniem własnymi i/lub klienta/ucznia.

W pierwszej części znajdują się treści odnoszące się do samopoznania i uświadomienia sobie przekonań i myśli automatycznych, z jakimi mamy do czynienia, refleksji nad ich źródłami oraz pracy nad motywacją do ich zmiany.

Ponieważ następny rozdział dedykowany jest diagnozie przekonań, w drugiej i ostatniej części tego rozdziału przedstawimy narzędzia do pracy z już zdefiniowanymi przekonaniem ograniczającymi. Tu też znajdują się wskazówki i odniesienia do różnych systemów pracy z przekonaniem, a także filozofia pracy z klientem, która jest sprzyjającą formą towarzyszenia klientowi/uczniowi w zmianie przekonań – Dialog Motywujący (DM).

Ćwiczenia i inne materiały mają charakter ogólny i międzynarodowy; uwzględniają one wielokulturowość współczesnego świata, w jakim pracują edukatorzy osób dorosłych. Ważnym jest, aby dostosować ich treści do kontekstu, w jakim pracuje edukator osób dorosłych.

## Zapoznaj się z treścią: Samoregulacja i samoświadomość

*„Istotne nie jest to, co się z nami dzieje, ale to, jak to odbieramy”.*

Hans Selye

### Czym jest proces samoregulacji:

Termin „samoregulacja” można najprościej wyjaśnić jako wysiłek człowieka w celu zmiany własnych reakcji w odniesieniu do 4 obszarów:

- (1) działań,
- (2) myśli,
- (3) uczuć,
- (4) pragnień.

Samoregulacja pozwala człowiekowi w swoich reakcjach uniezależnić się od wewnętrznych tendencji, automatyzmów. Jej istotą jest zjawisko nakładania się procesów wyższego rzędu na procesy rzędu niższego (Agata Alekszińska, *Zaburzenia mechanizmów samoregulacji u osób uzależnionych od alkoholu*, <http://www.psychologia.net.pl/artukul.php?level=157>).

**Przykład:** U osoby uzależnionej od jedzenia występuje konflikt wewnętrzny pomiędzy pokusą objadania się a postanowieniem zachowania abstynencji. Jeżeli abstynencja stanowi wyższą hierarchię niż nałóg, a mimo wszystko osoba ta złamie abstynencję, samoregulacja zostanie złamana. Dlatego jedną z elementarnych postaci samoregulacji jest umiejętność hamowania się (*self-stopping*).

Analizując proces samoregulacji, warto brać pod uwagę wpływ czynników osobowościowych (dyspozycje osoby) oraz sytuacyjnych (środowisko, sytuacje). Osoby o słabej woli działają skutecznie w warunkach zewnętrznej presji, a osoby o silnej woli osiągają lepsze rezultaty w warunkach stwarzających możliwość wyboru.

#### Co pomaga w samoregulacji:

- świadomość przebiegu własnych procesów psychicznych,
- zdolność do autorefleksji, czyli oceny własnej osoby, zrozumienie własnego zachowania, uzyskanych rezultatów i w konsekwencji możliwość wprowadzenia zmian,
- umiejętność odbierania sygnałów z ciała,
- *mindfulness* – uważność – proces psychologiczny koncentrowania uwagi na wewnętrznych i zewnętrznych bodźcach występujących w danej chwili,
- samoakceptacja i pozytywny obraz siebie, poczucie własnej skuteczności (zaufanie do siebie, i wiara we własne siły i umiejętności, możliwość korzystania ze swoich zasobów), poczucie sensu życia i wpływu na swoje życie.

### Samoświadomość

Samoświadomość to świadomość samego siebie, zdawanie sobie sprawy z doświadczanych aktualnie doznań, emocji, potrzeb, myśli, swoich możliwości czy ograniczeń, autokoncentracja uwagi. Jest to także pojmowanie, „idea” samego siebie ([www.pl.wikipedia.org](http://www.pl.wikipedia.org)).

#### Co pomaga w rozwijaniu samoświadomości:

- poszerzanie samoświadomości w obszarze mentalnym – jakie mam myśli, w jakich sytuacjach, jakie myśli pomijam, o czym myśli mi się z łatwością, jakie uczucia temu towarzyszą, do jakich refleksji mnie skłaniają;
- umiejętność widzenia i odbierania rzeczywistości taką, jaka jest, obserwacja z ograniczeniem interpretacji (która pomaga nadać znaczenie i sens, odwołuje się do tego, co już znamy); myśli to nie rzeczywistość; korzystanie ze świadomej uwagi do odbierania bodźców; co widzę, słyszę, co dzieje się w moim ciele, jakie emocje się pojawiają, jakie pojawiają się myśli;
- obserwacja i słuchanie intuicji;
- rozpoznawanie, nazywanie, identyfikowanie emocji jako informacji – co ważne, znaczące, źródła reakcji i motywy, ukryte schematy swojego myślenia;
- wzmacnianie siły emocjonalnej – wytrzymywanie, mieszczanie w sobie trudnych emocji, „mam prawo do przeżywania każdej emocji”;
- uznanie faktu, że każdy odbiera świat inaczej i ma do tego prawo.

### Poćwicz

Jak bardzo znasz siebie? Co o sobie myślisz? – to pytania, które mają na celu wzbudzenie autorefleksji na swój własny temat. Odpowiedź na nie będzie materiałem wskazującym, co nas motywuje, co nas zatrzymuje, jakie mamy predyspozycje, w jaki sposób działamy. Jednak

są przestrzenie, których możemy nie dostrzegać, natomiast są widoczne dla innych osób w naszym otoczeniu. Ćwiczenia i narzędzia poniżej mogą być wykorzystane do poznawania nieznanego. Ważnym jest, aby podejść do tych informacji z dużą otwartością i ciekawością.

Mechanizmy, jakie może wywołać czytanie informacji o tym, jak inne osoby z otoczenia cię postrzegają, mogą powodować dysonans i sprowokować cię do wyjaśniania, tłumaczenia się, złości, smutku i innych emocji oraz działań. „Oni mnie nie znają”, „Ja taki/taka nie jestem, to był tylko ten jeden raz”, „Nie zgadzam się z tym” – to myśli, które mogą się pojawić. Czy jednak na pewno chcesz i potrzebujesz dyskutować z tym, jak inni cię postrzegają? Czy możesz to przyjąć jako informację bez jej interpretowania?

Być może postrzeganie ciebie jako osoby uporządkowanej jest prawdą, ale twoje przekonanie nie pozwala ci w to uwierzyć? Zastanów się, jak tą informację możesz wykorzystać w pracy zawodowej.

Dwa przykłady wykorzystania informacji z zewnątrz.

### Ewa

Ewa brała udział w warsztatach, gdzie zadaniem było przećwiczenie pracy z „trudnym” klientem, który nie przyszedł na konsultacje dobrowolnie, jednak musiał się na nich stawić, aby mógł otrzymywać dalszą pomoc. Ewa po zakończeniu ćwiczenia otrzymała informację zwrotną od grupy, że jej postawa, cierpliwość i to, że dała się wykrzyknąć klientowi, oznacza, że jest bardzo opanowaną osobą, rzetelną i nie ulegającą emocji. Tymczasem Ewa zupełnie inaczej zinterpretowała swoje zachowanie. To, co przez innych zostało dostrzeżone jako opanowanie, dla niej było ciszą, podczas której w swoim wewnętrznym dialogu zastanawiała się, co tutaj robi, odczuwała napięcie i chęć wyjścia z tej sytuacji. Do momentu, kiedy klient usiadł i zaczął mówić do niej już spokojnym tonem, w ogóle nie miała pomysłu, co zrobić dalej i uważała, że źle wykonała to ćwiczenie.

Wnioski, jakie Ewa ostatecznie wyciągnęła z tego ćwiczenia:

- nie zawsze widać jej zdenerwowanie,
- nie zawsze widać, że nie wie co robić dalej,
- praca ciszą – umiejętność wysłuchania klienta i danie mu możliwości wypowiedzenia się – stanowi bardzo przydatne narzędzie.

Ewa w swojej codziennej pracy rzadziej komunikuje, że jest nieprzygotowana, zdenerwowana lub brakuje jej doświadczenia. Przed wykonaniem opisanego wcześniej ćwiczenia jej przekonania podcinały jej skrzydła i sprawiały, że często zanizowała swoje kompetencje i umiejętności.

## **Agnieszka**

Osoba o wysokiej wrażliwości społecznej, na co dzień chcąc spełniać swoje powołanie w zawodzie asystenta rodziny. Podczas pracy warsztatowej otrzymała informacje zwrotne grupy, że jest surową, stanowczą i wymagającą osobą. Agnieszka nie umiała się z tym całkowicie zgodzić. Po zastanowieniu się, co może wpływać na to, że inne osoby tak ją postrzegają, pojawiły się dwa elementy:

**Wygląd** – Agnieszka ma długie, czarne włosy i mocną budowę ciała, jej spojrzenie jest stanowcze.

**Komunikacja** – Agnieszka jest osobą szczerą, która wprost zadaje trudne dla rozmówcy pytania, natomiast odpowiedzi konfrontuje z rzeczywistością, wyłapując niespójności, ma dobrą pamięć i przywołuje fakty i deklaracje z rozmów wcześniejszych – trudno ją oszukać.

Ta informacja zwrotna została przez nią wykorzystana w pracy z rodzinami, które wymagają dyscypliny. Okazuje się, że dzięki swojemu wyglądowi i sposobie komunikacji, w naturalny sposób stwarza zdrowy dystans i szacunek u swoich klientów, którzy tego wymagają. A to wszystko pomimo tego, że w środku nadal jest osobą bardzo wrażliwą i uważną na cierpienie innych.

## **WIADOMOŚĆ Z PYTANIEM**

Zastanów się, do kogo możesz wysłać wiadomość z pytaniem, jak jesteś postrzegany/postrzegana na zewnątrz. W zależności od tematu, o jaki będziesz pytać, mogą to być różne osoby. Zrób listę osób.

Zastanów się, jak mogłaby wyglądać treść takiej wiadomości i jakimi kanałami komunikacji ją prześlesz? W jakich relacjach jesteś z tymi osobami? Treść może się różnić w zależności od kanałów komunikacji i relacji. Być może będziesz musiał/musiła przygotować kilka treści.

Chcesz dowiedzieć się, jak twoi znajomi, przyjaciele, najbliżsi postrzegają cię w kontekście umiejętności i predyspozycji zawodowych. Możesz pogrupować osoby i przygotować kilka treści wiadomości. Może być to grono osób, z którymi współpracowałeś lub współpracujesz zawodowo. Jeśli nie chcesz, aby twój szef dowiedział się o tym, że poszukujesz nowego miejsca na rynku pracy, wybierz takie osoby, którym możesz zaufać. Kolejną grupą mogą być osoby, z którymi spędzasz wolny czas, podróżujesz, uczysz się itp. Mimo, iż nie są związani z tobą zawodowo, mogą podzielić się informacjami, które będą bardzo przydatne. Wskazać na cechy twojego charakteru lub umiejętności, które wpłyną istotnie na wybór nowej drogi zawodowej. Takich grup możesz stworzyć więcej. Zastanów się, w jakiej formie chcesz się z nimi skomunikować. Możesz użyć komunikatorów, rozmów, maila. Ważnym jest, aby forma była odpowiednia i pasowała do charakteru tych znajomości.



## Przykłady

Do przyjaciół z pracy, znajomych z poprzedniej pracy i znajomych z uczelni:

„Kochani, myślę poważnie o zmianie pracy. Pracując z doradcą zawodowym, otrzymałam zadanie, aby zapytać moje otoczenie, jakie według nich posiadam kompetencje i umiejętności, które mogą określić mój dalszy rozwój zawodowy. Proszę Was o kilka słów, jak mnie postrzegacie. W czym Waszym zdaniem jestem dobra/dobry. To nie muszą być jakieś długie opisy, ale miło by było, gdybyście dopisali, w jakich okolicznościach to zaobserwowaliście.

Będę bardzo wdzięczny/wdzięczna za kilka słów, mam nadzieję, że zrozumiecie, jakie to dla mnie ważne. Z pozdrowieniami

...

Do znajomych, z którymi spędzasz wolny czas, podróżujesz – wiadomość na komunikator.

„Hej, potrzebuję informacji: Czy zauważyliście jakieś moje mocne strony w naszych wspólnych wypadach? Coś, co mogłabym przełożyć na umiejętności zawodowe. Będę wdzięczna za info. ...”

**Ważne:** Podziękuj każdej osobie, która udzieli Ci informacji zwrotnej.

## Ankieta kompetencji

Innym narzędziem, za pomocą którego możesz uzyskać informacje od otoczenia, jest ankieta. Plusy ankiety: może być anonimowa – zwiększamy prawdopodobieństwo otrzymania wiarygodnych informacji zwrotnych; jako narzędzie jest postrzegana bardziej profesjonalnie niż treść wiadomości email; dostarcza kafeterię odpowiedzi z jej definicjami, co ujednotacza wyniki, a naszym badanych ułatwia pracę, jako że prosimy ich tylko o zaznaczenie właściwych odpowiedzi; można ją dowolnie redagować.

Przygotowanie listy osób, do których wyślemy taką ankietę, będzie odbywało się na tych samych zasadach, które obowiązują przy wysyłaniu wiadomości z zapytaniem.

Rynek oferuje wiele bezpłatnych miejsc, gdzie można taką ankietę zredagować i zamieścić. Poniżej zrzut ekranu z pracy nad tworzeniem ankiety.

Tutaj dodajesz pytania i strony kwestionariusza ankiety. Przed wprowadzeniem pytań zastanów się ile stron powinna liczyć Twoja ankieta i jak na tych stronach rozlokujesz pytania. Klikając w Dodaj pytanie powyżej istniejącego pytania tworzysz pytanie poprzedzające, a poniżej istniejącego pytania tworzysz następną stronę. Tak samo postępuj ze stronami kwestionariusza ankiety.

Po najechaniu kursorem na stronę lub pytanie pojawia się dodatkowe menu z którego możesz edytować lub usuwać strony i pytania. Ponadto w menu pytania możesz ustawić zaawansowaną logikę przechodzenia przez ankietę tzw. skip-logic.

Dodaj stronę

Strona #1

Dodaj pytanie

#1 Wstęp do kwestionariusza. Wstęp do kwestionariusza. Przed Tobą 6 pytań. Odnoszą się one do kompetencji Magdy w aspekcie zawodowym. Jednak może zaobserwowałeś/łaś je w innych sytuacjach, np. podczas wspólnych wyjazdów, spotkań towarzyskich, zajęć szkolnych itp. Zastanów się i do dzieła!!! Wiedza+Umiejętność+Doświadczenie=KOMPETENCJE

Dodaj pytanie

Definiując kompetencje, możesz posłużyć się literaturą lub samemu je nazwać i opisać.

A tak może wyglądać zaprojektowana przez Ciebie ankieta, którą otrzymają osoby z Twojego otoczenia (część ze wstępem).

Wstęp do kwestionariusza  
Przed Tobą 6 pytań. Odnoszą się one do kompetencji Magdy w aspekcie zawodowym. Jednak może zaobserwować/łaś je w innych sytuacjach, np. podczas wspólnych wyjazdów, spotkań towarzyskich, zajęć szkolnych itp. Zastanów się i do dzieła!!!  
Wiedza+Umiejętności+Doświadczenie=KOMPETENCJE

**\* 1. Które z niżej wymienionych kompetencji osobistych Twoim zdaniem pasują do Magdy?**

Możliwych jest kilka odpowiedzi

<input type="checkbox"/> Dążenie do rezultatów	<input type="checkbox"/> Elastyczność myślenia	<input type="checkbox"/> Gotowość do uczenia się
<input type="checkbox"/> Kreatywność	<input type="checkbox"/> Myślenie analityczne	<input type="checkbox"/> Organizacja pracy własnej
<input type="checkbox"/> Otwartość na zmiany	<input type="checkbox"/> Podejmowanie decyzji	<input type="checkbox"/> Radzenie sobie z niejednoznacznością
<input type="checkbox"/> Radzenie sobie ze stresem	<input type="checkbox"/> Rozwiązywanie problemów	<input type="checkbox"/> Samodzielność
<input type="checkbox"/> Sumienność	<input type="checkbox"/> Zarządzanie czasem	

Wymień 3 nad którymi Twoim zdaniem powinna porocować

**2. Które z niżej wymienionych kompetencji społecznych Twoim zdaniem pasują do Magdy?**

Możliwych jest kilka odpowiedzi

<input type="checkbox"/> Autoprezentacja	<input type="checkbox"/> Budowanie relacji z innymi	<input type="checkbox"/> Dzielnie się wiedzą i doświadczeniem
<input type="checkbox"/> Identyfikacja z firmą/organizacją /społecznością	<input type="checkbox"/> Komunikacja pisemna	<input type="checkbox"/> Komunikatywność
<input type="checkbox"/> Kultura osobista	<input type="checkbox"/> Negocjowanie	<input type="checkbox"/> Dobra obsługa klienta
<input type="checkbox"/> Obycie międzykulturowe	<input type="checkbox"/> Orientacja na klienta	<input type="checkbox"/> Otwartość na innych
<input type="checkbox"/> Procedury – znajomość i stosowanie	<input type="checkbox"/> Znajomość procesów sprzedaży	<input type="checkbox"/> Prowadzenie prezentacji
<input type="checkbox"/> Nawiązywanie relacji z klientem	<input type="checkbox"/> Relacje z przełożonymi	<input type="checkbox"/> Współpraca w zespole

Możesz też poprosić doradcę zawodowego/nauczyciela/edukatora o wysłanie takiej ankiety w Twoim imieniu. Uwiarygadnia to anonimowość w oczach osób wypełniających ankietę.

Przykładowa treść wiadomości może brzmieć:

Szanowni Państwo,

nazywam się ....., jestem doradcą zawodowym/nauczycielem/edukatorem ..... i obecnie pracuję z ..... nad budowaniem planu jego/jej rozwoju zawodowego.

Jednym z zagadnień, jakie musimy zbadać i opracować, są mocne strony i obszary do rozwoju **Magdy**.

Aby diagnoza była pełna, **NIEZBĘDNE** są informacje, jakich **TYLKO PAŃSTWO** możecie udzielić.

**Magda** wybrał/a Was jako osoby, które Go/ją znają i chętnie pomogą w rozwoju.

Do wypełnienia jest krótki formularz zapisany w dogodnej formie, bez konieczności drukowania.

### **ANONIMOWOŚĆ**

Forma zbierania informacji zapewni Państwu całkowitą anonimowość. Będą one służyć do mnie na adres .....@wp.pl, a do pracy ..... zostaną przedstawione jedynie zagregowane dane.

### **PODZIĘKOWANIA**

Z GÓRY BARDZO DZIĘKUJĘ W IMIENIU MOIM I MAGDY ZA POMOC I WSPÓŁPRACĘ.

Imię i nazwisko

Numer telefonu



## Wydrukowaną ankietę możesz też wykorzystać na zajęciach.

- Każdy podpisuje swoją ankietę.
- Podpisaną przekazujemy sąsiadowi po prawej stronie. Uczestnicy wypełniają ankiety innych uczestników, zaznaczając zauważone przez nich kompetencje.
- Rundka kończy się w momencie, kiedy uczestnik otrzyma swoją ankietę.
- Omawiacie wspólnie, co was zaskoczyło itp.

## Zapoznaj się z treścią: Fakty i interpretacje

- Fakt jest niepodważalny – ma lub miał miejsce w rzeczywistości.
- Fakt pozostaje niezmienny, niezależnie od tego, kto o nim mówi.
- Prawdziwość faktu można sprawdzić; istnieją dowody potwierdzające jego prawdziwość.
- Fakty są ściśle określone i mogą być mierzone, obserwowane i sprawdzane.
- Kiedy używamy słów takich jak „Myślę, że...” lub „Sądzę, że...”, wskazujemy na to, że przedstawiamy własne opinie, a nie fakty.
- Wyrażanie opinii, kiedy nie są one poprzedzone słowami takimi jak „Według mnie...” lub „Uważam, że...”, może być próbą zaprezentowania własnego zdania jako twardego faktu.
- Użycie przymiotników takich jak „wspaniały”, „dobry”, „zły”, „najlepszy”, „najgorszy” sugeruje wyrażenie osobistej i subiektywnej oceny jakości omawianych rzeczy lub produktów. Te przymiotniki wskazują na to, że opinia jest przedstawiona jako fakt.
- Użycie słów uogólniających, np. „wszyscy”, „wszystko”, „zawsze”, jest częściej spotykane w kontekście wyrażania opinii i przypuszczeń niż faktów.
- Fakty są niepodważalne i istnieją niezależnie od naszej o nich opinii, jednakże można je interpretować i w ten sposób tworzyć (formułować) własne opinie.
- Ludzie mogą mieć różne opinie w zależności od wartości, które wyznają i tego, co uważają za ważne w życiu.
- Ludzie, przedstawiając swoje opinie jako fakty, manipulują nami i są w stanie przekonać nas do własnych racji. Jeżeli sam lub sama nie znasz faktu, jesteś podatny(a) na manipulację.

PODSTAWA DO PORÓWNIANIA	FAKTY	OPINIE
Znaczenie	Fakt dotyczy czegoś, co można zweryfikować lub udowodnić, że jest prawdziwe	Opinia odnosi się do oceny lub przekonania o czymś
Opiera się na	Obserwacji czy badaniach	Założenie lub osobisty pogląd
Co to jest?	Obiektywna rzeczywistość	Subiektywne oświadczenie
Weryfikacja	Możliwa	Niemożliwa
Przedstawia	Coś się naprawdę wydarzyło	Perspektywa na jakiś temat
Zmiana	Uniwersalna	Różni się od osoby do osoby
Słowa	Pokazane słowami bez uprzedzeń	Wyrażone słowami z uprzedzeniami
Spomy	Nie	Tak
Oddziaływanie	Fakty mają moc wpływania na innych	Opinia nie powinna mieć wpływu na innych

Źródło: <https://mysleniekrytyczne.edu.pl/czytelnia/czym-sie-roznia-fakty-od-opinii-tabela-z-roznicami%20dostep%20%2031.01.2020> <https://mysleniekrytyczne.edu.pl/czytelnia/czym-sie-roznia-fakty-od-opinii-tabela-z-roznicami> (dostęp 31.01.2020)

INFORMACJA oparta na faktach to odpowiedź na pytania:  
KTO? CO? GDZIE? KIEDY? JAK? CO Z TEGO WYNIKA?

## Poćwicz

### Ćwiczenie, które uczy oddzielania opinii od faktów.

Przykład:

Opinia	Fakt
Nigdy nie nauczę się jeździć samochodem.	Nauka jazdy samochodem nie przychodzi mi łatwo, wyjeździłem/am już ponad 50 godzin.
<b>Interpretacja faktu bez pozbawienia siebie poczucia wpływu</b>	
Nauka jazdy samochodem nie przychodzi mi łatwo – ale to przecież nie oznacza, że nie potrafię nauczyć się jeździć samochodem. Potrzebuję włożyć w to więcej wysiłku i czasu niż inni, ale jestem w stanie to osiągnąć.	

### Ćwiczenie – fakty i interpretacje

Na stosunkowo wysokim poziomie cywilizacyjnym znajdowało się państwo Kongo leżące u ujścia rzeki Kongo do Oceanu Atlantyckiego. Legendarne jego początki sięgają XIII w. W chwili, gdy pierwsi Europejczycy, to jest Portugalczycy, dotarli do ujścia Konga (1482 r., Diego Cao), było to już dość mocno zaawansowane w rozwoju społecznym i cywilizacyjnym państwo. Na jego czele stał monarcha zwany mani (stąd często jego państwo zwane były Manikongo). Kraj składał się z prowincji, na czele, których stali specjaliści naczelnicy. Wysoko zorganizowana, jak na stosunki afrykańskie, administracja wykonywała wiele funkcji, między innymi utrzymywała w należytym stanie drogi komunikacyjne. Były one niezbędne, ponieważ w kraju istniało rozwinięte rzemiosło i ożywiona wymiana wewnętrzna, której przedmiotem – oprócz tkanin, soli, miedzi i kości słoniowej – byli również niewolnicy. Rekrutowali się oni zarówno z Konga, jak i z innych krajów środkowej i północnej Afryki, przede wszystkim spośród jeńców wojennych oraz niewypłacalnych dłużników. Oprócz wymiany rozwijał się także handel wewnętrzny (istniały specjalne miejsca na targi, które odbywały się w oznaczone dni).

	Fakty	Interpretacje
Państwo Kongo stało na najwyższym poziomie cywilizacyjnym w stosunku do innych państw afrykańskich.		
Kongo leżało nad Oceanem Atlantyckim.		
Kraj składał się z bardzo wielu prowincji.		
Administracja wykonywała wszystkie funkcje państwowe.		
Niewolnicy „rekrutowani” byli z krajów Afryki.		
Nazwa Kongo pochodzi od nazwy rzeki, nad którą znajdowało się państwo.		
W 1482 r. Europejczycy rozpoczęli stałe kontakty z Kongo.		
Administracja odgrywała najważniejszą rolę w państwie.		
Portugalczyki jako pierwsi Europejczycy dotarli do ujścia Konga.		
Targi odgrywały specjalną rolę w kontaktach społecznych w państwie Kongo.		
Charakterystyczną cechą Kongo było rozwinięte rzemiosło oraz wewnętrzna wymiana towarów.		
Szacuje się, że początki państwa sięgają XIII w.		
Naczelnicy prowincji byli najwyższą władzą administracyjną w kraju.		
Na czele państwa stał monarcha zwany mani.		
Kongo było największym państwem Afrykańskim.		
Tkaniny, sól i miedź to najważniejsze produkty wymiany wewnętrznej.		
Jeńcy wojenni zasilali szeregi niewolników.		
Kongo często prowadziło działania wojenne z sąsiednimi krajami.		
Ożywiona wymiana wewnętrzna miała wpływ na rozwój administracji.		
Do obowiązków administracji należało utrzymywanie w dobrym stanie dróg komunikacyjnych.		

## Arkusz odpowiedzi

	Fakty	Interpretacje
Państwo Kongo stało na najwyższym poziomie cywilizacyjnym w stosunku do innych państw afrykańskich.		×
Kongo leżało nad Oceanem Atlantyckim.	×	
Kraj składał się z bardzo wielu prowincji.		×
Administracja wykonywała wszystkie funkcje państwowe.		×
Niewolnicy „rekrutowani” byli z krajów Afryki.	×	
Nazwa Kongo pochodzi od nazwy rzeki, nad którą znajdowało się państwo.		×
W 1482 r. Europejczycy rozpoczęli stałe kontakty z Kongo.		×
Administracja odgrywała najważniejszą rolę w państwie.		×
Portugalczyki jako pierwsi Europejczycy dotarli do ujścia Konga.	×	
Targi odbywały specjalną rolę w kontaktach społecznych w państwie Kongo.		×
Charakterystyczną cechą Kongo było rozwinięte rzemiosło oraz wewnętrzna wymiana towarów.	×	
Szacuje się, że początki państwa sięgają XIII w.	×	
Naczelnicy prowincji byli najwyższą władzą administracyjną w kraju.		×
Na czele państwa stał monarcha zwany mani.	×	
Kongo było największym państwem Afrykańskim.		×
Tkaniny, sól i miedź to najważniejsze produkty wymiany wewnętrznej.		×
Jeńcy wojenni zasilali szeregi niewolników.	×	
Kongo często prowadziło działania wojenne z sąsiednimi krajami.		×
Ożywiona wymiana wewnętrzna miała wpływ na rozwój administracji.		×
Do obowiązków administracji należało utrzymywanie w dobrym stanie dróg komunikacyjnych.	×	

Źródło: Materiał stworzony we współpracy z J. Dragowska, szkolenie „Pracownia Liderów Dobra” (2018)

## Zapoznaj się z treścią: Umiejętność rozpoznawania i nazywania emocji, nastroju, określania stanów i uczuć

### Różnice między emocjami a uczuciami:

- Emocje pochodzą głównie z układu limbicznego i najbardziej prymitywnej części mózgu.
- Uczucia pochodzą z płata czołowego.
- Uczucia wynikają z myślenia abstrakcyjnego.
- Emocje są wrodzone i uwarunkowane genetycznie w wyniku ewolucji.
- Istnieje maksymalna liczba emocji, które możemy mieć. Nie ma jednak maksymalnej liczby uczuć.
- Uczucia definiujemy słownie.
- Emocje definiujemy w sposób psychofizjologiczny.
- Uczucia pochodzą z naszej interpretacji wydarzeń i wrażeń.
- Emocje pochodzą z odpowiedzi układu nerwowego (współczulnego i przywspółczulnego).
- Emocje są dość bezpośrednie. Reprezentują system alarmowania i przetrwania naszego ciała.
- Kiedy zrozumiemy, co się stało i dlaczego czujemy się w taki czy inny sposób, odnosimy się do uczuć a nie emocji.
- Aby mieć uczucie, trzeba myśleć o tym co się wydarzyło (ocenić emocje), zastanowić się nad tym, jak się zachowaliśmy i tym samym zacząć nad tym zastanawiać.
- Emocje są bardzo intensywne.
- Podstawowe i uniwersalne emocje to radość, gniew/wściekłość, strach, zaskoczenie i smutek.
- Emocje dostarczają nam informacji o nas samych, np. o naszych potrzebach.
- Emocje alarmują nas o tym, że dzieje się coś, co nam nie służy (kiedy czujemy np. złość lub lęk),

W rzeczywistości **jedną z głównych różnic między emocjami a uczuciami jest to, że uczucie rozwija się stopniowo**. Może nawet ulec zmianie i być obecne przez wiele dni, tygodni, miesięcy lub nawet lat.

Pojęcia emocji i uczucia są w psychologii różnie definiowane. Znajomość emocji i uczuć oraz umiejętność identyfikowania i nazywania ich są szczególnie ważne w procesie pracy z przekonaniami klienta/ucznia.

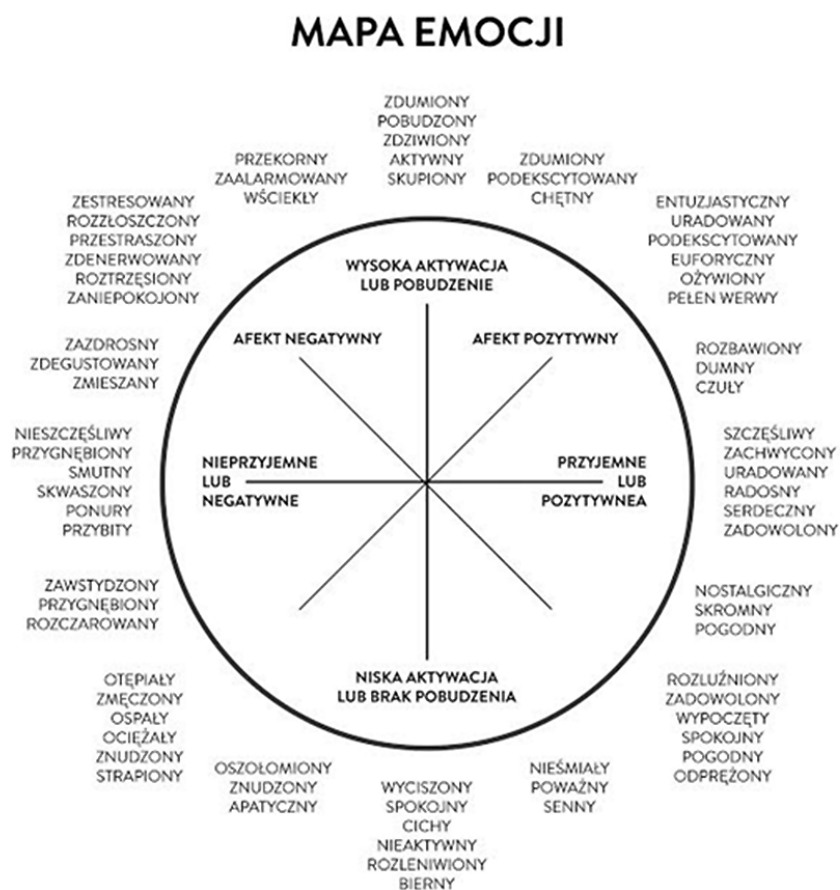
Listę emocji i reakcji można znaleźć w materiałach Byron Katie „*The Work*” (link do materiałów w języku Polskim oraz angielskim <https://thework.com/sites/polski/>)

Podobną tabelkę z nastrojami i emocjami można również znaleźć w publikacji „*Umysł ponad nastrojem*” (Padesky i Greenberger, str. 43). Zawiera ona wiele cennych przykładów pracy z przekonaniami oraz ćwiczeń do samodzielnego wykonania. Niektóre z ćwiczeń zaproponowanych w tej części podręcznika zostały opracowane na podstawie powyższej książki. Jest

w niej również wiele innych ćwiczeń mogących stanowić trening w rozpoznawaniu swoich myśli, emocji, odczuć itp.

Mapa emocji i uczuć:

([http://www.ruchspoleczny.org.pl/zdrowiej/jak\\_radzic\\_sobie\\_z\\_emocjami-75.html](http://www.ruchspoleczny.org.pl/zdrowiej/jak_radzic_sobie_z_emocjami-75.html))



**Poćwicz:**

### Ćwiczenie: Poznawanie swoich uczuć/emocji

Wykonaj ćwiczenie przypominając sobie jakieś wydarzenie, które wywołało w Tobie emocje i/lub uczucia.

Inna wersja tego ćwiczenia to koncentracja na „tu i teraz”, czyli bez przywoływania zdarzeń. Zadaj sobie pytanie, co czujesz w tej chwili.

Celem jest nauczenie się obserwowania i nazywania swoich uczuć i emocji.

I. Wczuj się w to, co dzieje się w twoim ciele; to pomoże ci zrozumieć, co czujesz. Niektóre sygnały to zaczerwienienie się, mdłości ze zdenerwowania, napięcie mięśni, ból brzucha itp.

2. Zastanów się, co wywołało takie uczucia. Skoncentruj uwagę na zewnętrznych wydarzeniach, takich jak niemiła rozmowa, kłótnia, niespodzianka, radosna wiadomość itp.
3. Pomyśl, jak możesz nazwać to uczucie. Może to być złość, strach, radość, szczęście, smutek. Możesz skorzystać z listy emocji i uczuć prezentowanej powyżej.

Często uczucia mogą się mylić lub nakładać na siebie, wyrażając się raczej w nieokreślonych, ale silnych emocjach. Odczuwanie własnego ciała jest często dla wielu osób nowym doświadczeniem. Dlatego należy nad tym spędzić tyle czasu, ile potrzeba, aby nauczyć się uważności i nazywania.

### Przykłady odczuwania emocji w ciele:

#### STRACH/LĘK

ściśnięcie żołądka, skurcze, oziębienie, krew odpływająca z mózgu, zawroty głowy, słabość oraz ucisk w klatce piersiowej, szybki oddech i bicie serca, pocenie się, duszenie, dławienie, klucha w gardle;

#### GNIEW

uczucie gorąca, napięte mięśnie, zaciśnięta szczęka, nieregularne oddychanie, szybsze bicie serca, pulsowanie w uszach;

#### WSTYD

uczucie gorąca, cieplejsza skóra, ale także odrętwienie, które wewnątrz daje uczucie zimna i pustki, zaczerwienienie na szyi, policzkach, ból brzucha, chęć zniknięcia, skurczenia się;

#### NIEPOKÓJ

rozkojarzenie, nerwowe ruchy (skubanie paznokci, skóry, ruszanie nogą lub innymi częściami ciała), rozdrażnienie, bezsenność, słabość lub pobudzenie;

#### SMUTEK

odczucie zmęczenia, brak energii, ból w piersiach, odczucie pustki, skłonność do płaczu, trudność w przemyśleniu, płytki oddech, zawroty głowy.

### Ćwiczenie: Nazywanie emocji/uczuć

**Wybierz pierwsze** niedokończone zdanie i dopowiedz zakończenie, co czujesz w takiej sytuacji. Zrób to samo z kolejnymi wypowiedziami.

1. Gdy spotykam się z przyjaciółmi, to ...
2. Gdy idę do szkoły, to ...
3. Otrzymałem/am propozycję pracy ...
4. Poznałem/am nową osobę ...



5. Straciłem/am zlecenie ...
6. Przeprowadzam się do innego miasta ...
7. Gdy ktoś mówi o mnie dobrze, to ...
8. Gdy ktoś kłamie na mój temat, to ...
9. Gdy jestem z dala od bliskich, to ...
10. Gdy myślę, ile mam lat, to ...

## Zapoznaj się z treścią: Zdrowa i niezdrowa semantyka

Słowa, jakich używamy oraz sposób ich wypowiedzania, mogą mieć wpływ na ludzi i ich reakcje. To samo dotyczy słów, których używamy w dialogu wewnętrznym, sami ze sobą. Od tego, jakimi słowami się komunikujemy, zależy nasze postrzeganie siebie i rzeczywistości. Język, a konkretnie słowa, jakie wypowiedzamy, mogą być wskazówką ukrytych i nieświadomych przekonań ograniczających. Trening zdrowej semantyki będzie pomocny przy przeformułowaniu i tworzeniu nowych przekonań wspierających.

- Mózg jest ślepy narzędnikiem – w pracy nad kontrolą emocji mamy do dyspozycji głównie słowa.
- Nasze słowa – wypowiedziane lub nie – są odbierane przez mózg i służą do kontroli naszych reakcji emocjonalnych, fizjologicznych i behawioralnych – czyli działania.
- Słowa – wypowiedzane i te, które pozostają w naszych myślach – mają drastyczną moc zmieniania naszej percepcji i postrzegania świata.

Kilka porad semantycznych na podstawie „ABC twoich emocji”:

1. Przyczyny naszego szczęścia i nieszczęścia nie są na zewnątrz. To nie „ona”, „on” lub „to” powodują, że czuję się i działam właśnie tak. Skoro nasze uczucia są efektem naszych własnych myśli, to nie ma tam miejsca na szukanie winnych na zewnątrz.
2. Zbytne uogólnienia bardzo rzadko opisują rzeczywistość: *zawsze*, *nigdy*, *wszyscy*, *nikt* itp. Używając ich często, można doprowadzić do sytuacji, że staną się one prawdą. Gdy myślisz „Nigdy nie wyglądam w niczym dobrze” – to zaczynasz tak działać, że w rezultacie twój wygląd rzeczywiście nie jest najlepszy.
3. Określenia typu *straszne*, *okropne*, *masakra*, *kłęska*, *porażka* nie wprowadzają nas na drogę zdrowego myślenia. To nie oznacza, że mamy akceptować wszystko z uśmiechem na twarzy. Warto jednak je zastąpić takimi określeniami jak *niepożądane*, *nie na miejscu*, *niezamierzony rezultat* itp.
4. Wyjaśnienia „*nie miałem czasu*” lub „*nie miałem okazji tego zrobić*”, „*muszę*”, „*powinienem*”, „*należy*”, „*trzeba*” same w sobie zaprzeczają naszej decyzyjności. A to przecież my sami decydujemy, co robimy w czasie, który mamy. Zdrową i prawdziwą wypowiedzią będzie opisanie swojej decyzji w następujący sposób: „*Nie zrobiłem tego, bo w tym czasie wybrałem robienie ...*”.



## Poćwicz:

Zmień zdania, wykorzystując zdrową semantykę.

1. On mnie zawsze denerwuje.  
To ja się zdenerwowałem swoimi myślami na temat tego, co on robi.
2. Ona nigdy nie pozwoli mi obejrzeć filmu do końca.  
Ona wczoraj nie pozwoliła mi obejrzeć filmu do końca.
3. Zachowanie moich dzieci w restauracji jest okropne.  
.....
4. Trzeba posprzątać w sobotę, żeby było czysto na niedzielę.  
.....

## Zapoznaj się z treścią: Praca ze zdefiniowanymi przekonaniem ograniczającymi

### Czym są i jak działają myśli automatyczne, założenia, przekonania

- Powstają nieświadomie i ulegają zmianom.
- Można je rozpoznać, szukając powtarzających się motywów w prowadzonych zapisach myśli lub wielokrotnie powtarzanych stwierdzeniach.
- Założenia i przekonania kluczowe leżą u podstaw naszych myśli automatycznych.
- Założenia mają postać zdań warunkujących typu „jeśli A to B”, natomiast przekonania kluczowe przybierają formę twierdzeń o charakterze absolutnym.
- Pomagają odbierać rzeczywistość w akceptowalnej formie.
- Podstawowe przekonania to fundament tożsamości i sposobu postrzegania świata.
- Można je testować, szukając dowodów na ich potwierdzenie lub podważenie ich słuszności.
- Nowe przekonania można wzmocnić poprzez zapisywanie doświadczeń, które potwierdzają ich słuszność, ocenianie tej słuszności, przeprowadzanie eksperymentów oraz robienie przeglądu przeżyć i doświadczeń z przeszłości.
- Przekonania często ulegają zmianie stopniowo. Z czasem stają się mocniejsze i bardziej stabilne. Wywierają ogromny wpływ na nasze emocje oraz sposób myślenia i zachowania.
- Na wszystkich etapach zmiany może nastąpić powrót do wcześniejszych przekonań.
- W trakcie pracy nad przekonaniem bardzo łatwo wpaść w pułapkę zbierania dowodów wzmacniających te „niezdrowe” przekonania – związane jest to z naszym dysonansem poznawczo-emocjonalnym.
- Negatywne przekonania można osłabić, formułując i wzmacniając nowe przekonania.
- Dotyczą opinii o sobie i świecie.
- Uogólnienia dające poczucie porządku i przewidywalności.
- Dają poczucie bezpieczeństwa.

- Wierzmy, że są prawdziwie – nie kwestionujemy ich.
- Samospełniająca się przepowiednia – bariera zmiany.

### Zdrowe przekonania (*Racjonalna Terapia Zachowań*)

- Są oparte na faktach.
- Pomagają chronić zdrowie i życie, poczucie własnej wartości.
- Pomagają osiągać cele – bliższe i dalsze.
- Pomagają być asertywnym – bez konfliktów.
- Pomagają czuć się tak, jak chcemy się czuć.

### Teoria stylu życia Waltersa (2006) określa 5 systemów przekonań:

- obraz siebie,
- obraz świata,
- obraz terażniejszości,
- obraz przeszłości
- obraz przyszłości.

Jest to matryca, na podstawie której człowiek interpretuje zdarzenia.

- Źródłem przekonań ograniczających są również stereotypy, które są nam przekazywane już od dziecka, np. że: „dziewczynki są słabsze z matematyki”, „tylko młode osoby są kreatywne”, „ludzie starsi nie są już ciekawi świata”.
- Przekonania ograniczające mogą dotyczyć zarówno życia osobistego (np. „W moim wieku już za późno na nowy związek”), jak i zawodowego (np. „Jestem już za stary na zmianę pracy”). Jesteśmy tak głęboko przekonani o prawdziwości tych stwierdzeń, że zwykle nawet nie próbujemy ich zweryfikować.
- Źródłem przekonań nie muszą być doświadczenia własne. Jeśli słyszymy, jak rodzice mówią, że „po 50-tce już za późno na zmianę pracy i można tylko kurczowo trzymać się tego, co się ma” to, będąc w tym samym wieku, możemy automatycznie założyć, że dla nas też jest już za późno.
- Przekonania mogą być formowane poprzez wyznawane religie i wierzenia.
- Na przekonania ograniczające może mieć wpływ najbliższa społeczność, jej wielkość, wartości, jakie promuje, dostępność do innych społeczności – kontekst kulturowy.

Nie chcę, żebyś pomyślał/a, że praca z przekonaniem to forma pozytywnego myślenia.

- Pozytywne myślenie nie jest metodą rozwiązywania problemów.
- Jeśli ktoś w związku ze swoimi przekonaniem jest w bardzo złym nastroju, odczuwa lęk, jest w depresji, to powie, że myślenie o pozytywach nie jest takie łatwe. W efekcie może poczuć, że nie rozumiesz jego/jej problemu, nie szanujesz odczuć i zbuduje opór przed możliwą zmianą.
- Stosując tylko kategorie pozytywnych myśli, możemy przeoczyć bardzo ważne informacje, gdy jesteśmy w silnej emocji. Informację, że coś jest nie tak.

- Zmiana myślenia o sobie i innych jest podstawą pracy z przekonaniem, jednak może się okazać, że to będzie za mało bez dokonania innych zmian, np. na poziomie otoczenia czy fizjologii.

Poniżej znajdują się przykłady przeformułowań typowych przekonań autodestrukcyjnych. Materiał został przygotowany na podstawie „ABC twoich emocji” (Maultsby, Wirga, DeBernardi).

<b>Autodestrukcyjne przekonanie</b>	<b>Zdrowe przekonanie</b>
To inni ludzie lub sytuacje sprawiają, że czuję takie emocje, jakie czuję, że mam takie uczucia jakie mam. Nie mam wyboru w tej kwestii.	To ja sam wywołuję wszystkie moje odczucia i emocje. W każdej sytuacji mogę czuć się tak, jak chcę się czuć. Mam wybór w tej kwestii
Wszelkich nieprzyjemnych emocji trzeba się natychmiast pozbyć. Inaczej będą narastały, aż staną się nie do zniesienia.	Wszystkie emocje są bezpieczne, nawet te nieprzyjemne. Potrafię je tolerować, a jeśli chcę, mogę nad nimi skutecznie panować.
Nikt nie ma prawa wymagać, żebym wykonywał zadania, których nie lubię.	Jeżeli dobrze wykonuje także tę pracę, której nie lubię, unikam kłopotów i pomagam sobie osiągać moje bliższe i dalsze cele.
Jeżeli nie zmienię swojego niezdrowego nawyku od razu, oznacza to, że taki już jestem i nigdy nie będę mógł go zmienić.	Nawrót jest naturalną częścią zmiany. Gdy zauważam, że powracam do starych, nawykowych zachowań, mogę poprzestać na „tym jednym poślizgnięciu” i korzystając z poznanych technik, pracować dalej nad utrwaleniem zdrowego zachowania.
Moje postępowanie określa mnie jako osobę. Jeżeli działam głupio, jestem głupi	Nie jestem tym samym, co moje zachowanie. Jestem omylną istotą ludzką. A więc naturalne jest to, że popełniam błędy. Ani popełnione błędy, ani odniesione sukcesy nie definiują mnie jako człowieka.
Jeżeli nie zrobię czegoś doskonale lub nie jestem najlepszy, oznacza to, że jestem bezwartościowym partaczem.	Mogę spokojnie akceptować siebie niezależnie od tego, czy w tym momencie osiągam wszystko, czego chcę.
Powinienem w pełni wykorzystywać wszystkie moje zdolności i osiągać tyle, ile tylko mogę. Jeśli tego nie robię, powinienem czuć się winny.	Mogę wybierać, które swoje zdolności rozwijam i dążyć do takich osobistych celów, które aktualnie uważam za ważne.
Nie mogę zaakceptować siebie, jeżeli nie jestem kochany przez naprawdę wartościowych ludzi albo nie jestem zaangażowany w sprawę, która jest bardziej wartościowa niż ja sam.	Mogę akceptować siebie niezależnie od tego, z kim jestem czy jakiego mam współmałżonka, z kim spędzam czas lub kogo znam.

<b>Autodestrukcyjne przekonanie</b>	<b>Zdrowe przekonanie</b>
Nie mogę akceptować siebie bez miłości czy aprobaty ważnych dla mnie osób.	Mogę akceptować siebie bez czyjejkolwiek aprobaty czy miłości. Z innymi ludźmi jestem tylko okresowo, natomiast nigdy nie przestanę być sam ze sobą.
Potrzeby innych ludzi są ważniejsze niż moje własne i powinienem zajmować się najpierw nimi.	Moje potrzeby są równie ważne, jak potrzeby innych osób. Wspieranie innych osób jest cenne, jednak to ja jestem odpowiedzialny za to, by pamiętać także o swoich potrzebach.
Muszę spełniać wszystkie wymagania, jakie w tym momencie przychodzą mi do głowy – nawet, jeśli są wzajemnie sprzeczne. W przeciwnym przypadku jestem człowiekiem bezwartościowym.	Mogę spokojnie wybierać, czym kieruję się w danym momencie i nie ma to wpływu na wartość mojej osoby.
Jeżeli kogoś bardzo dobrze znam, wiem, co ma tak naprawdę na myśli (nawet jeśli mówi co innego).	Nikt nie potrafi czytać w myślach innych osób. Nawet, gdy kogoś długo znam, warto uważnie słuchać, co ma do powiedzenia. A jeśli zależy mi na relacji, lepiej zakładać pozytywne intencje drugiej osoby.
Jeśli komuś na mnie zależy, potrafi się domyślić, czego potrzebuję, jeśli muszę o to prosić, to już się „nie liczy”.	Nikt nie potrafi czytać w moich myślach. Prosząc o coś wprost (bez przywiązywania wagi do wyniku), pomagam bliskim osobom zadbać o moje potrzeby i sprawiać mi radość.
Lepiej o nic nie prosić, jeśli nie ma pewności, że to otrzymam.	Mam prawo zawsze prosić o to, czego chcę. Tak samo jak inne osoby mają prawo mi odmówić.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie RTZ-Racjonalna Terapia zachowań Maxie C Multsby jR.

### **Przykład pracy z przekonaniem z wykorzystaniem narzędzi „The Work”**

#### **Instrukcja przejścia przez proces „The Work”**

Czy jesteś pewny, że chcesz poznać prawdę? Przebadaj każde ze swoich zdań, korzystając z czterech pytań i odwróceń przedstawionych poniżej. Opuść wszelkie zdania zaczynające się od „ale”, „bo” lub „i”. Badaj każde negatywne zdanie osobno. Często będziesz mieć kilka negatywnych stwierdzeń na temat jednej osoby. Pracuj nad każdym z tych stwierdzeń osobno. Praca jest medytacją. Jej celem jest świadomość; nie chodzi o to, żeby próbować zmienić swoje zdanie. Pozwól, by umysł zadawał pytania, następnie rozważ je w myślach. Nie spiesz się, wejdź do swojego wnętrza i poczekaj na wyłonienie się głębszych odpowiedzi.

#### **Cztery pytania**

1. Czy to jest prawda?
2. Czy możesz mieć absolutną pewność, że to prawda?
3. Jak reagujesz, co dzieje się, gdy wierzysz, że ta myśl jest prawdziwa?
4. Kim byłbyś bez tej myśli?

Poniżej znajduje się przykład rozszerzenia czterech pytań dla zdania „Paul powinien mnie zrozumieć”.

1. Czy to jest prawda? Czy to prawda, że powinien cię zrozumieć? Wycisz umysł. Poczekał na odpowiedź z głębi serca.
2. Czy możesz mieć absolutną pewność, że to prawda? Pomyśl, czy naprawdę jesteś w stanie stwierdzić, co powinien, a czego nie powinien rozumieć? Czy możesz być absolutnie pewny, co jest dla niego najlepsze?
3. Jak reagujesz, co dzieje się, gdy wierzysz, że ta myśl jest prawdziwa? Co dzieje się, gdy wierzysz, że „Paul powinien mnie zrozumieć”, a w rzeczywistości ciebie nie rozumie? Czy odczuwasz złość, stres, frustrację? Jak traktujesz Paula? Czy „przewracasz oczami”? Czy próbujesz go zmienić w jakikolwiek sposób? Czy te reakcje są przyjemne? Jak traktujesz siebie? Czy ta myśl sprawia, że w twoim życiu pojawia się stres, czy spokój? Wycisz umysł i wsłuchaj się w siebie.
4. Kim byłbyś bez tej myśli? Zamknij oczy. Wyobraź sobie siebie w towarzystwie Paula. Wyobraź sobie następnie, że patrzysz na Paula, tylko przez chwilę, bez myśli „Chcę, żeby mnie zrozumiał”. Co widzisz? Jak wyglądałoby twoje życie bez tej myśli?

## Odwrócenie

Następnie odwróć to stwierdzenie. Odwrócenia dają możliwość doświadczenia odwrotności naszych wierzeń. Czasami można odwrócić jedno zdanie na wiele sposobów.

Na przykład „Paul powinien mnie zrozumieć” można odwrócić następująco:

- Ja powinienem zrozumieć siebie.
- Ja powinienem zrozumieć Paula.
- Paul nie powinien mnie zrozumieć.

Pozwól sobie w pełni doświadczyć odwróconych stwierdzeń. Dla każdego z nich poszukaj przynajmniej trzech rzeczywistych, konkretnych przykładów z życia, dla których odwrócenie jest prawdziwe. Nie chodzi tutaj o obwinianie siebie lub wzbudzanie poczucia winy. Chodzi o odkrycie innych możliwości, które mogą ci przynieść spokój.

Więcej informacji na temat „*The Work*” znajduje się na stronie [thework.com/polski](http://thework.com/polski)

## Poćwicz:

Formułowanie nowych przekonań

Poza metodą „*The Work*” możemy posłużyć się innymi systemami formułowania nowych przekonań. Między innymi możemy pracować na arkuszu RSA – racjonalna samoanaliza.

Formatka wzorcowa RSA	
A. ZDARZENIE AKTYWUJĄCE Spostrzegłeś, że coś się wydarzyło.	ZA. TEST KAMERA Jeżeli spostrzegłeś coś, czego nie zarejestrowałaby kamera, popraw na to, co kamera by zarejestrowała w sytuacji A.
B. TWOJE PRZEKONANIA Twoje szczere myśli o A oraz twoje postawy o każdym zdaniu B.	ZB. ZDROWA DEBATA Z B: Odpowiedz „tak” lub „nie” na każde racjonalne pytanie o każdym zdaniu B lub napisz ND (nie dotyczy). Następnie zapisz zdrowy, alternatywny dialog wewnętrzny dla każdej niezdrowej myśli B i „To jest zdrowe” dla każdej zdrowej myśli B.
B1. B2. i tak dalej	ZB1. ZB2. i tak dalej
KONSEKWENCJE	OCZEKIWANE NOWE ODCZUCIA EMOCJONALNE I DZIAŁANIA
C. Odczucia emocjonalne D. Działania	ZC. Nowe odczucia emocjonalne ZD. Nowe działania

Źródło: RTZ – Racjonalna Terapia Zachowań, Maxie C. Maultsby Jr.

Narzędzie pochodzi z „ABC twoich emocji” oraz „RTZ – Racjonalna Terapia Zachowań” autorstwa Maxie C. Maultsby Jr. i inni. Dodatkowo autorzy zamieścili w książkach: pomoce pamięciowe, racjonalną biblioterapię, pracę z przekonaniem, zdrową semantykę, grupową racjonalną terapię zachowań.

Przeformułowane przekonania muszą być twoje. Nie muszą mieć formuły tylko pozytywnej. Im bardziej realne i prawdziwe, tym większe prawdopodobieństwo, że staną się twoją nową matrycą myślenia i działania.

Na przykład:

Myśl: „Jestem niezorganizowana” może przybrać kształt „Nie zawsze jestem dobrze zorganizowana, jednak bywają sytuacje, w których potrafię się dobrze zorganizować”.

(Jak wyjeżdżamy na wakacje z naszą dwójką dzieci, to ja organizuję rzeczy potrzebne do zabawy i pielęgnacji.)

Myśl: „Te formularze projektowe doprowadzają mnie do szaleństwa” może przybrać kształt „To nie formularze mnie złością, tylko ja się złościę, jak je wypełniam. Przeszanę się złościć i zacząć zastanawiać się, o co w nich chodzi. A jak nie dam rady, poproszę Kasię o pomoc”.

Myśl: „Znowu znalazłam błąd w dokumentach, które przygotowałam. Jestem głupia” może przybrać postać „Nie definiuje mnie moje zachowanie ani to, jak wykonuję moją pracę. Jestem istotą ludzką, omylną, więc normalne jest, że popełniam błędy”.

Instrukcja nr 1 wypełniania tabeli na podstawie „ABC twoich emocji”:

1. Przed wykonaniem ćwiczenia przypomnij sobie jakąś sytuację, w której czułeś/czułaś się niekomfortowo.
2. Do wykonania ćwiczenia możesz korzystać z tabeli poniżej lub po prostu podzielić kartkę na dwie części linią pionową. Na kartce muszą się pojawić wyraźnie zaznaczone strona lewa i strona prawa.
3. Lewa strona jest przeznaczona na ABCD, którego doświadczyłeś/aś, a prawa na zmienione, poprawione, zdrowe ABCD.
4. To, w jakiej kolejności wypełnisz część po lewej stronie, nie ma znaczenia. Ważne jest jednak, żeby lewa strona została cała wypełniona, zanim przejdziesz do wypełniania prawej strony.
5. W A opisz sytuację, na którą zareagowałeś/eś tak, jak pamiętasz. Zapisuj zapamiętaną rzeczywistość, a nie interpretacje. Używaj swojego języka. To ważne, żebyś ty wiedział/a, co oznacza to, co jest zapisane.
6. Teraz przejdź do części C i D. W części C zwykłymi słowami opisz uczucia, jakie miałeś (lub nadal masz) w związku z sytuacją A. Emocje możesz opisać jednym słowem, np. zły, smutny, zawstydzony itp. To też bardzo dobry moment na zaobserwowanie tego, co się dzieje w twoim ciele podczas przeżywania tych emocji, na przykład pojawił się ból głowy, drżenie rąk, przyspieszony oddech itp.
7. Oceń poziom dyskomfortu emocjonalnego w skali od 0 do 10 – gdzie 0 oznacza spokój, a 10 najintensywniejsze, nieprzyjemne uczucia jakiegokolwiek odczuwałeś.
8. W części D możesz wpisać, jak się zachowałeś/aś w danej sytuacji. Pamiętaj, że zachowania to też zaniechania, wycofanie się, odłożenie na później.
9. Uwaga: Może się okazać, że emocje z rubryki C i D mogą stać się nowymi zdarzeniami aktywizującymi A. Wtedy warto rozpisać na oddzielnej karcie wszystkie B, C i D z nim powiązane, np. wynikające ze zdarzenia zaniechanie wywołuje lęk i myśli o swojej nieudaczności. Postępujemy z tym tak, jak z pierwszym A.
10. Teraz przejdź do rubryki B. W tej rubryce zanotuj wszystkie myśli i przekonania, które pamiętasz z sytuacji A. Może być ich dużo. Jeśli zabraknie Ci miejsca, weź drugą dodatkową kartkę lub pisz na drugiej stronie. Zapisując myśli w rubryce ZB, pozostawiaj pomiędzy nimi dużo odstępu, gdyż myśli z tej rubryki mogą być dużo bardziej rozwinięte.
11. Poniżej rubryki D albo na osobnej kartce papieru zapisz Pięć Pytań Zdrowego Myślenia:
  - Czy to przekonanie jest oparte na faktach?
  - Czy to przekonanie chroni moje życie i zdrowie?
  - Czy to przekonanie pozwala mi osiągać bliższe i dalsze cele?
  - Czy to przekonanie pozwala mi rozwiązywać konflikty lub ich unikać?
  - Czy to przekonanie pozwala mi czuć się tak jak chciałabym się czuć?



12. W rubrykach ZC i ZD, które są naprzeciwko rubryk C i D, wpisz nowe oczekiwane uczucia, odczucia emocjonalne i działania. Nie zapisuj zdań w trybie warunkowym, np. *Jeśli ona poprosi, to ja...; Będę spokojna, gdy...* itp. W tym miejscu mają się znaleźć nowe nawyki, które chcesz ćwiczyć.
13. Jeżeli w rubryce ZC i ZD wpiszesz rzeczy, do których nie chcesz się zobowiązać, to jest małe prawdopodobieństwo, że je zrealizujesz. Mogą to być początkowo niewielkie zmiany, ale muszą one być twoje, a nie innych osób podpowiadających ci, jak powinieneś/aś się zmienić i co robić. Ta praca to proces, nie życzeniowe „czary mary”. Jeżeli na widok szefa lub żony twój oddech przyspiesza, może pierwszym krokiem i elementem, nad którym zapanujesz, będzie uspokojenie właśnie oddechu. Pamiętaj też, że jeżeli twoje nowe nawyki będą bardzo dużą zmianą, to w efekcie pojawiającego się dysonansu poznawczo-behawioralnego ich trenowanie może okazać się zbyt dużym wyzwaniem i w konsekwencji może powstać nowe przekonanie ograniczające, a nie o to chodzi. Dobrą praktyką jest stopniowanie zmiany, np. wściekły – mniej zły – neutralny (spokojny).
14. W rubrykach tych nie zapisuj też sformułowań takich jak: *Nie będę trzaskać drzwiami, ale Spokojnie zamknę drzwi*. Unikaj też zapisów takich jak: *Nic nie będę czuł/czuła, Nie będę się złościć*.
15. Kolejny krok to test kamery. Rubryka ZA jest przeznaczona do ponownego opisanie sytuacji z rubryki A. Kamera rejestruje obraz i dźwięk. Pozwala to na wyeliminowanie interpretacji i skoncentrowanie się na faktach. Kamera nie pokaże *pękającej głowy* ani tego, że *ona powiedziała to, żeby mnie upokorzyć*; nie pokaże *tonięcia w papierach*, pokaże za to stertę papierów i zarejestruje słowa wypowiedziane przez kogoś. Zapisanie zdarzenia opartego na faktach jest dobrym treningiem do zmiany postrzegania zdarzeń w naszym życiu.
16. Następnym krokiem jest rubryka ZB. To najważniejsza część, bo właśnie tu będziemy zapisywać swoje nowe przekonania. Ważne jest, aby do nowej myśli zadać Pięć Pytań Zdrowego Myślenia. Jeśli na zadane pytanie przy nowej myśli szczerze odpowiesz „tak” co najmniej trzy razy, możesz uznać tę myśl za zdrową i przejść do kolejnej.
- Ważne zasady:** zwróć uwagę, aby nowa myśl była przeciwstawna, żeby nie można było się zgodzić z obiema myślami z dwóch rubryk; pamiętaj o zdrowej semantyce opisanej w podręczniku; nowa myśl musi być dla ciebie akceptowalna i wyrażać twoją chęć do zmiany działania w przyszłych sytuacjach podobnych do zdarzenia A; pytania retoryczne mają niezdrowy charakter – to często zamaskowane przekonania. Na przykład: *Dlaczego znowu ja mam dołożoną pracę?* – przekonanie, że nie powinno tak być – warto zadać sobie pytanie *Dlaczego nie?* – *Jeżeli innym to się udało, to znaczy, że jestem nieudacznikiem nie dbającym o swoje sprawy* – i tu wyłania się nasze przekonanie, które warto zapisać w rubryce B.
17. Po wypełnieniu całej rubryki ZB ponownie przeczytaj sytuację ZA i przeczytaj całą prawą stronę tabelki. Sprawdź, czy nowe myśli pozwalają ci się czuć tak, jak opisałeś/aś w rubryce ZC i działać tak, jak zapisałeś/aś w rubryce ZD. Ponownie oceń natężenie swojego cierpienia, używając skali od 0 do 10.



18. Gdy to ćwiczenie wykonałeś/aś prawidłowo, powinieneś zaobserwować poprawę samopoczucia. Ważne jest jednak, abyś koncentrował/a się na nowych myślach i trenował/a ich przyswajanie i zmianę nawyków. Jedną z praktyk jest zapisanie tych myśli na osobnej kartce i czytanie ich codziennie rano lub w wolnych chwilach w ciągu dnia. Podczas ich czytania i przyswajania można nadal je weryfikować i zmieniać, gdy na przykład pojawią się nowe fakty lub doświadczymy czegoś innego w podobnej sytuacji.
19. W przypadku myśli, które są nasze, jednak w związku z nimi czujemy stały dyskomfort (dysonans poznawczo-behawioralny), warto wykonać dodatkową pracę, której celem będzie zbieranie faktów potwierdzających daną myśl. Koncentrujemy się na wyszukiwaniu, zapisywaniu i zapamiętywaniu tego, co potwierdza nową zdrową myśl. Na przykład: *Bywają sytuacje w których jestem bardzo dobrze zorganizowana*. W dzienniczku, telefonie lub na kartce zapisuj każde nawet małe zdarzenie, które potwierdzi ten fakt, np. sytuacja na dzisiejszych zakupach, odebranie córki z przedszkola i podróż na zajęcia dodatkowe, przygotowanie stroju galowego dla syna na apel, który odbędzie się za trzy dni itp.

Instrukcja nr 2 wypełniania tabeli pochodzi z „ABC twoich emocji” z przykładem własnym:

Formatka wzorcowa RSA	
<p><b>A. ZDARZENIE AKTYWUJĄCE</b></p> <p>(Co się stało?) Opisz, co się wydarzyło. Sytuację, na której chcesz pracować; ważne jest, aby użyte przez siebie słowa oddawały jak najlepiej to, co pamiętasz.</p> <p>Szefowa jak zwykle dołożyła mi obowiązków. Ona jest jakaś ślepa. Nie widzi, że mam już tyle pracy i będę zawałać inne rzeczy. A ja jak zwykle się nie odezwałem/am i przyjąłem/przyjęłam wszystko.</p>	<p><b>ZA. TEST KAMERA</b></p> <p>Sprawdź, czy wszystko, co zapisałeś/zapisałaś w rubryce A, to fakty – coś, co może zarejestrować kamera wideo. Cała reszta, np. Ona jest jakaś ślepa – nie przechodzi testu kamery. To jest twoja interpretacja lub emocja i jako taka powinna się znaleźć w rubryce B lub C.</p> <p>Szefowa dołożyła mi dodatkowe obowiązki, a ja się temu nie przeciwstawiłem/am i nie broniłem/am się przed tym. Nie powiedziałem/am, że teraz pracuję nad innym zadaniem przez nią zleconym i zajmie mi to jeszcze trzy dni.</p>

<p><b>B. TWOJE PRZEKONANIA</b></p> <p>(Co myślałeś/aś?) W B notujemy wszystkie myśli i przekonania o sytuacji A. Może być ich dużo. Jeśli zabraknie Ci miejsca, weź drugą dodatkową kartkę lub pisz na drugiej stronie.</p>	<p><b>ZB. ZDROWA DEBATA Z B:</b></p> <p>(Jakie myśli byłyby dla Ciebie zdrowe?) Do każdej myśli z rubryki B zadaj 5 pytań.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Czy to przekonanie jest oparte na faktach?</li> <li>2. Czy to przekonanie chroni moje życie i zdrowie?</li> <li>3. Czy to przekonanie pozwala mi osiągać bliższe i dalsze cele?</li> <li>4. Czy to przekonanie pozwala mi rozwiązywać konflikty lub ich unikać?</li> <li>5. Czy to przekonanie pozwala mi czuć się tak, jak chciałbym/chciałabym się czuć? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zdrowe przekonania spełniają co najmniej trzy z tych pięciu zasad. Czyli trzy razy dana odpowiedź „tak” na zadane pytania.</li> <li>• Zdrowe przekonania jednej osoby nie muszą być zdrowe dla innej.</li> <li>• Dzisiejsze zdrowe przekonania mogą być niezdrowe w innym czasie.</li> </ul> </li> </ol>
<p>B1. Ona jest ślepa. B2. Gdybym odmówił/a, to ona by pomyślała, że nie daję rady, że jestem niekompetentny/a. B3. Jak jednak uda mi się to zrobić, to ona pomyśli o mnie dobrze, że jestem dobrym pracownikiem. B4. Jestem zawałony/a robotą. B5. Inni nie mają tyle pracy, tylko mi dokłada. B6. Ona nie słucha, że ja się na tym nie znam. B7. Zawsze dostaję dodatkowe zadania. B8. Ona nie widzi, ile ja wykonuję pracy i nie wie ile to wymaga czasu. B9. Na pewno to zawałę, więc może lepiej wcześniej się zwolnię. i tak dalej</p>	<p>ZB1. Moja szefowa nie jest ślepa. Zauważyła i dała mi informację zwrotną odnośnie wykonania ostatniego zadania. Jest istotą ludzką, która zachowuje się tak, jak ja nie lubię. Ma prawo widzieć sprawę inaczej niż ja i nie dostrzegać tego, co ja widzę.</p> <p>ZB2. Nie wiem, co by się stało, gdybym odmówiła. To zbyt mocne założenie, które nie jest poparte faktami. To, że nie chcę czegoś wykonać, nic nie mówi o mnie i o moich kompetencjach.</p> <p>i tak dalej</p>

KONSEKWENCJE	OCZEKIWANE NOWE UCZUCIA I ZACHOWANIA
<p><b>C. Odczucia emocjonalne</b></p> <p>(Co czułeś/aś?) Jak się poczułeś/aś w reakcji na opisywane zdarzenie? Na koniec oceń poziom dyskomfortu emocjonalnego w skali od 0 do 10 – gdzie 0 oznacza spokój, a 10 najintensywniejsze, nieprzyjemne uczucia jakiegokolwiek odczuwałeś.</p> <p>Przygnębienie, bezradność, złość, podenerwowane.</p> <p>Dyskomfort emocjonalny na poziomie 9.</p> <p><b>D. Działania</b></p> <p>(Co zrobiłeś/aś w reakcji na to zdarzenie?)</p> <p>Idę na papierosa. Wypalam co najmniej 3 papierosy.</p> <p>Nie siadam do żadnej z prac, jakie mam wykonać.</p> <p>Chęć ucieczki, poszukiwania innej pracy, zleceń.</p> <p>Obgadywanie, a właściwie obgadywanie szefowej i jej niesprawiedliwości i bezmyślności.</p>	<p><b>ZC. Nowe odczucia emocjonalne</b></p> <p>(Co chcesz czuć?)</p> <p>Zapisz takie uczucia, jakie chcesz mieć w przyszłości, gdy pojawią się sytuacje takie jak w ZA.</p> <p>Spokój, zainteresowanie czymś nowym w mojej pracy, docenienie i gotowość do rozwoju i nauki czegoś nowego.</p> <p>Komfort emocjonalny na poziomie 5.</p> <p><b>ZD. Nowe działania</b></p> <p>(Co chcesz zrobić?)</p> <p>Powiedzieć szefowej, co mam do zrobienia i do kiedy.</p> <p>Usiąść do planowania działań i zmiany kolejności, nadania ważności.</p> <p>Rozmowa z kimś, kto ma doświadczenie w takich zadaniach, jakie dostałem/am.</p>

## Zapoznaj się z treścią: Dysonans poznawczo-emocjonalny

Stan nieprzyjemnego napięcia psychicznego pojawiający się u danej osoby wtedy, gdy jednocześnie występują dwa elementy **poznawcze** (np. myśli i sądy), które są niezgodne ze sobą. **Dysonans** może pojawić się także wtedy, gdy zachowania nie są zgodne z postawami ([www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)).

- Może być odbierany jako opór – nie zawsze to, co nam pasuje, jest dla nas dobre i bezpieczne.
- Pojawia się w tej części pracy, w której zamieniamy nasze niezdrowe przekonania na te wspierające lub neutralne.
- Świadomość pojawienia się dysonansu i jego zaakceptowanie jest niezbędne w toku pracy nad zmianą.

**Dysonans poznawczo-emocjonalny** może pojawić się w pracy z przekonaniem. Mówiąc najprościej – gdy już mamy jakieś przyzwyczajenia, rytuały i pojawi się jakiś nowy element lub postanowimy robić coś inaczej, pojawia się dyskomfort związany ze zmianą. Obrazuje to doskonale prowadzenie samochodu w kraju, w którym obowiązuje odwrotny kierunek ruchu pojazdów. Na przykład Polak posiadający prawo jazdy i jeżdżący w Polsce jedzie do Anglii, gdzie obowiązuje ruch lewostronny. Jego samochód nie jest dostosowany do tej zmiany (my często nie jesteśmy do końca gotowi na zmianę przekonań i nawyków), a on sam – mimo, że zna przepisy i potrafi jeździć autem – początkowo czuje się zagubiony i musi być bardzo uważny, żeby nie pojechać automatycznie. Podobnie nowe przekonania wymagają pracy. Samo wypełnienie tabelki czy przejście przez pytania nie daje efektu zmiany przekonania. To jest proces. W Racjonalnej Terapii Zachowań sytuacja dysonansu poznawczego jest momentem świadomej reedukacji emocjonalnej. Utrzymanie tego stanu niepewności i niebagatelizowanie sprzecznych informacji jest szansą dla wytrenowania nowego połączenia neuronalnego (a w konsekwencji nowej reakcji emocjonalnej).

Bardzo cennymi narzędziami są **zbieranie dowodów podważających gorące myśli** (gorąca myśl – myśl, przekonanie, obraz, który najsilniej oddziałuje na twój nastrój), a także **ocena wiary w nowe przekonania** zaproponowane przez autorów publikacji „*Umysł ponad nastrój*” (Padesky i Greenberger).

### Pamiętaj!

**Nie wystarczy chcieć zmienić dane przekonania i wiedzieć, na jakie chcesz je zamienić.  
Trzeba jeszcze zmianę ćwiczyć.**

### Zapoznaj się z treścią: Dialog motywujący (DM)

„Dialog Motywujący to oparty o współpracę styl prowadzenia rozmowy, służący umocnieniu u osoby jej własnej motywacji i zobowiązania do zmiany”.

W.R. Miller, S. Rollnick, 2014.

- Filozofia, metoda pracy z klientem.
- Dedykowana do pracy z tzw. trudną zmianą – praca z klientami uzależnionymi itp.
- Uwzględnia fazy, przez które przechodzi klient będący w zmianie.
- Stosowany przy pracy z przekonaniem stwarza przestrzeń do świadomego przeprowadzenia klienta przez zmianę.

Polecanym narzędziem – a właściwie stylem – przeprowadzania klienta przez tę zmianę, jaką jest zmiana przekonań, będzie dialog motywujący ze swoimi narzędziami i partnerską formą współpracy. O tym, jak ważny jest styl prowadzenia spotkań, warto przeczytać w rozdziale dotyczącym budowania relacji z klientem.

Praca z przekonaniem to zaproszenie klienta do bardzo dużej zmiany w jego życiu, która wymaga wysiłku i poniesienia pewnych kosztów, jednak przynosi ona również korzyści na wielu płaszczyznach.

Ważna jest świadomość edukatora i klienta/ucznia, przez jakie fazy tej zmiany będzie przechodził, co może się w nich wydarzyć i co można robić, a czego unikać..

## FAZY ZMIANY NA PODSTAWIE: PROCHASKA, DICLEMENTE I NORCROSS (1992)

1. Przedkontemplacyjna – jeszcze nie rozważamy zmiany.
2. Kontemplacyjna – zaczynamy zdawać sobie sprawę z konsekwencji danego zachowania i powodów by je zmienić.
3. Przygotowania – podejmujemy decyzję o zmianie, planujemy.
4. Działania/Aktywnej Zmiany – wprowadzamy decyzję o zmianie w życie.
5. Utrzymania – stabilizacja zmian.
6. Nawrót – ważne, by przejść do kolejnej fazy zmiany.

### O samym DM

(Materiał pochodzi ze skryptu warsztatu „Jak pracować z ludźmi, którzy nie chcą zmiany”, który odbył się podczas konferencji dedykowanej edukatorom osób dorosłych).

## ZMIANA NASTĘPUJE WTEDY, KIEDY BÓL STANIA W MIEJSCU JEST SILNIEJSZY OD BÓLU ZMIANY

### KLUCZOWE POJĘCIA

Do podstawowych pojęć stosowanych w DM należą: **tzw. wiosła, zjawisko ambiwalencji, zjawisko oporu, tzw. język podtrzymania oraz język zmiany.**

**„WIOSŁA” (pytania otwarte, dowartościowania, odzwierciedlenia i podsumowania)**

**Pytania otwarte** – to pytania, które pozwalają klientowi mówić więcej, niż mówi specjalista, zwłaszcza w porównaniu z pytaniami zamkniętymi, które pozwalają tylko na pojedyncze słowa lub lakoniczne odpowiedzi (tak/nie; cyfra lub nazwa). Pytania otwarte umożliwiają zbieranie licznych informacji i danych.

Cel: zadawanie pytań otwartych sprawia, że klient/uczeń ma możliwość zrozumienia swojego życia, usłyszenia siebie i swoich przekonań, poczucia ważności i akceptacji. Edukator, dając możliwość wypowiedzi, może dowiedzieć się więcej, wychwycić informacje, które mogą mieć istotny wpływ na sposób i rodzaj pracy z klientem/uczniem oraz zrozumienie jego problemów.

**Dowartościowania** – pozwalają wydobyć określone pozytywne cechy, zasoby i umiejętności osoby. Ważne, by uwypuklać te mocne strony, które są trwałe i które nasz rozmówca prezentuje w różnych sytuacjach.

Cel: rozpoznawanie konkretnych umiejętności klienta i podkreślanie ich wagi dla realizacji jego celów, przy stałym zaangażowaniu go w rozmowę, pomaga prowadzić go ku zmianie.

**Odzwierciedlenia** – trafne empatyczne odzwierciedlenia wymagają słuchania nie tylko tego, co osoba mówi, lecz również tego, jakie znaczenie ma to, co mówi. A zatem słuchacz powinien być wrażliwy na niuanse w tonie, sposobie mówienia i sygnałach pozawerbalnych. Empatyczne odzwierciedlenia są kluczowe dla stworzenia relacji terapeutycznej i stanowią podstawę dialogu motywującego.

Cel: trafne empatyczne odzwierciedlenie pozwala sprawdzić pomysły specjalisty, tworzy atmosferę bezwarunkowej akceptacji i pozytywnego spojrzenia na klienta. Najważniejszym celem empatycznego odzwierciedlenia jest danie drugiej osobie poczucia, że jest słuchana i uznawana za wiarygodną.

#### **Rodzaje odzwierciedleń:**

- **proste**, sprawdzające, co osoba powiedziała, są powtórzeniem jej wypowiedzi, pewnym przeformułowaniem, ale bez dodania znaczenia, które mogłoby pogłębić zrozumienie;
- **złożone**, sprawdzające znaczenie wypowiedzi, pogłębiające zrozumienie, oznaczają wyolbrzymianie tego, co zostało powiedziane, przedstawianie dwóch stron lub dopowiadające sens wypowiedzi, odwołujące się do metafory, nazywające uczucia drugiej osoby.

**Podsumowania** – to wyłanianie esencji tego, co klient wyraził i przekazanie mu tego w zwięzłej formie. Podsumowanie wzmacnia to, co zostało już powiedziane, jest dowodem na to, że specjalista słuchał uważnie i przygotowuje klienta do następnego kroku. Podsumowanie, które łączy negatywne i pozytywne uczucia klienta, dotyczące przedmiotu zmiany, może ułatwić zrozumienie początkowej ambiwalencji, podkreśla rozbieżności między rzeczywistością a wyobrażeniem. Miller i Rollnick opisują ten proces jako zrywanie kwiatów i wręczanie ich klientowi w formie bukietu.

Cel: pokazanie rozmówcy, że specjalista jest uważnym słuchaczem; ukierunkowywanie klienta poprzez podkreślanie jego własnych wypowiedzi na temat celu, do którego zmierza. To również dobry sposób otwierania kolejnego tematu poprzez domknięcie tematu bieżącego.

**Ambiwalencja** to stan umysłu, w którym doświadczamy współwystępujących, ale sprzecznych uczuć, myśli lub działań odnośnie do czegoś. To dylemat rozbieżności „*chcę to zrobić, ale... (obawiam się, że nie dam rady, nie wyjdzie mi itp.)*”. Rozbieżności możemy rozwijać na obu krańcach.

## Opór (rozdźwięk)

„Ten klient nie chce współpracować”, „Już tak długo do mnie przychodzi i nie ma żadnych efektów. Nie robi nic, aby zmienić swoją sytuację”, „Tyle razy tłumaczyłem/am mu, co i jak powinien zrobić, przytakuje, mówi że mam rację, a ja wiem że on tylko tak mówi, a nic w swoim działaniu nie zmieni”.

Klient zaczyna być postrzegany jako „klient niezmotywowany” lub „oporujący”.

Opór to zjawisko powszechne w kontaktach międzyludzkich. Do rozdźwięku dochodzi w relacji, której jakość zależy od wzajemnych oddziaływań wszystkich jej uczestników. Rozdźwięk sygnalizuje dyskomfort w relacji między klientem a specjalistą, dlatego odpowiedzialność za jego pojawienie się dzielą oni wspólnie. Mogą go doświadczać zarówno klient, jak i specjalista. Im bardziej specjalista w rozmowie klientem będzie konfrontujący, tym większy rozdźwięk wywoła w ich relacji.

### Co robić w sytuacji oporu?

- **Zrób krok w tył** – nie ma możliwości prowadzenia walki z kimś, kto pozostaje neutralny i stara się zrozumieć dylematy związane ze zmianą.
- **Unikaj przekonywania na siłę.**
- **Podkreślaj wagę własnego wyboru i kontroli.**

## Język Podtrzymania

Jak mówi Miller: *Za każdym razem, kiedy myślimy o wprowadzeniu zmiany, jedna część nas zmiany chce, a druga jej nie chce. Język Podtrzymania to głos tej części nas, która zmiany nie chce.*

**Język Podtrzymania** (JP) to słowa:

- „Nie jestem zainteresowany szukaniem pracy”,
- „Inni żyją na zasłku latami, więc dlaczego ja miałbym żyć inaczej?”,
- „Nie opłaca mi się”, „To nie dla mnie”, „Jestem za stary” itp.

### Język Podtrzymania:

Dotyczy zmiany:

*Ja nie potrzebuję pracy.*

*Obawiam się, że nie dam rady.*

### Rozdźwięk:

Dotyczy relacji:

*Nie może mnie pani do tego zmusić.*

*Pan nie rozumie, że to nie takie proste.*

Drugą stroną ambiwalencji, tę pragnącą zmiany albo mówiącą, że zmiana jest możliwa, wyraża **Język Zmiany** (JZ). To wypowiedzi automotywuujące – wypowiadając je, klient automatycznie sam bardziej motywuje się do zmiany.



**W rozmowach edukatorów z klientami Język Zmiany (JZ) i Język Podtrzymania (JP) stale się przeplatają.**

Przykłady:

- *Chciałabym zdobyć nowy zawód (JZ – pragnienie), ale to nie takie proste (JP – Język Podtrzymania).*
- *Może i nadawałbym się do tego zakładu (JZ – zdolność), ale oni za mało płacą (JP).*
- *Nie ma sensu tracić swojego czasu na wysyłanie CV, bo to nic nie daje (JP). Choć z drugiej strony, jak nie będę wysyłał, to praca sama do mnie nie przyjdzie i do końca życia będę na utrzymaniu rodziców (JZ – powód).*

**Dowartościowania** są tą metodą, która wywołuje najmniej wypowiedzi oddalających klienta od zmiany, czyli **wywołują najmniej Języka Podtrzymania.**

**Ważne**, aby specjalista nie wzmacniał Języka Podtrzymania, a słysząc Język Zmiany, aby go podkreślił, podtrzymał i zachęcił klienta do rozwinięcia tematu.

## BUDOWANIE MOTYWACJI DO ZMIANY

Strategie ułatwiające wydobywanie i wzmacnianie „Języka Zmiany”:

1. **Zadawanie wydobywających pytań otwartych** – to najprostszy sposób, aby poznać pragnienia, umiejętności, powody i potrzeby klienta.
2. **Sprawdzanie skrajności** – dopytywanie klienta o to, co jego zdaniem jest największym zyskiem lub najbardziej negatywną konsekwencją wprowadzania lub niewprowadzania zmiany.
3. **Używanie skalowania**

W zrozumieniu klienta i jego ambiwalencji wobec zmiany przydatna jest wiedza na temat tego, jak postrzega on ważność zmiany oraz jak on sam ocenia swoją zdolność do zmiany, a nie jak ocenia to specjalista.

Podczas konsultacji z klientem badamy, w którym miejscu znajduje się on na wymiarach: ważności i pewności siebie. W tym celu wykorzystujemy skalowanie. Dzięki temu wiemy, czy rozwijać jego wewnętrzną motywację do zmiany poprzez zwiększanie poczucia pewności, czy też poprzez koncentrowanie się na ważności zmiany.

Przykład:

**S:** *W skali od 1 do 10, gdzie 1 oznacza zupełnie nieważne, a 10 – bardzo ważne, na ile ważne jest dla pana znalezienie pracy?*

**K:** *Na 5.*



Spójrzmy na dwie różne możliwości reakcji specjalisty na uzyskaną od klienta odpowiedź.

Reakcja 1

**S:** *Dlaczego znalezienie pracy jest dla pana ważne na 5, a nie na 10?*

**Tak formułując pytanie doradca spowoduje, że** klient zacznie szukać argumentów przeciw zmianie. To na nich doradca skupi jego uwagę. W odpowiedzi usłyszysz zapewne:

- Bo jeszcze inne rzeczy w życiu są ważne. Na przykład zdrowie. Nie chcę się stresować i chodzić na jakieś rozmowy kwalifikacyjne. Po co mi to? Poza tym, przez całe życie pracowałem w tym samym warsztacie i nie wiem, czy bym się odnalazł w nowym miejscu i z nowymi ludźmi.
- Dla dzieci i żony nigdy nie miałem czasu, to teraz przynajmniej wnukami mógłbym się zająć.
- W moim wieku to może już lepiej sobie odpuścić? Może czas w końcu odpocząć i zostać na zasiłku? Żona ma emeryturę. Jakoś dajemy sobie radę. A im człowiek starszy, tym mniejsze ma wymagania od życia.

Lub

Reakcja 2

**S:** *Z jakich powodów znalezienie pracy jest dla Pana ważne na 5, a nie na 2?*

Zadając pytanie w ten sposób, specjalista ukierunkowuje rozmowę z klientem na jego potrzeby i powody przemawiające za podjęciem zatrudnienia. Specjalista, zadając w ten sposób pytanie, sprowokuje klienta do formułowania Języka Zmiany. Następnie specjalista może odzwierciedlać Język Zmiany klienta, dowartościowywać go, zadawać pytania otwarte o jeszcze inne istotne powody zmiany, dzięki czemu w odpowiedzi prawdopodobnie usłyszysz go jeszcze więcej. Przykłady odpowiedzi:

**K:** *No wie pani, jak tak pomyślę, to jednak zawsze lepiej mieć pracę, niż jej nie mieć. I przytyłek gotówki jest ważny, dach wymaga remontu. Rachunki same się nie spłacą. To i zmartwień mniej, jak się ma pracę, bo pożyczać nie trzeba. I można na więcej sobie pozwolić, na wakacje dla dzieci, no i żonie bym pomógł w utrzymaniu domu.*

Kolejnym krokiem będzie sprawdzenie, na ile klient jest przekonany, że potrafi wprowadzić zmianę w swoim życiu. Do tego specjalista może wykorzystać skalowanie poczucia pewności. Pracując na tej skali, może zapytać:

**S:** *„Dzięki czemu na tej skali jest pan na 6, a nie na 3?”,* prowokując tym samym mężczyznę do wydobywania własnych zasobów i dalej rozwijając ten temat:

*„Jakie cechy czy umiejętności pan posiada, które mogą przydać się w trakcie szukania pracy?”,* zamiast *„Co jest przeszkodą?”*.

## Poćwicz w parze

Pomyśl o jakiejś zmianie, która jest przez Ciebie odkładana od dłuższego czasu, jednak często o niej myślisz. Możesz też przypomnieć sobie jakąś ostatnią rozmowę ze swoim klientem, którego zachowanie mogło przypominać opór przed zmianą lub niechęć do zmiany. Wczuj się w klienta i w jego sytuację.

Następnie w parze na zmianę przeprowadźcie krótką część rozmowy doradczej z wykorzystaniem skalowania.

Osoba przyjmująca rolę klienta krótko opowiada, czego ta zmiana miałaby dotyczyć. Doradca rozpoczyna rozmowę i stara się podczas tej rozmowy dokonać skalowania.

Rozmowa trwa około 5 minut. Po tym czasie następuje zamiana ról.

Po wykonaniu ćwiczenia przez obydwie osoby udzielcie sobie informacji zwrotnej.

Pytania, które mogą się przydać przy udzielaniu informacji zwrotnej:

- Jak odbierasz tę rozmowę?
- Co ci w niej pomagało, a co przeszkadzało?

## 3.6 Narzędzia diagnostyczne

W diagnostyce przekonań nie chodzi o podanie klientowi/uczniowi testu lub kwestionariusza. Zazwyczaj chęć badania klienta/ucznia pod względem przekonań, automatyzmów i postaw pojawia się w trakcie pracy.

Kiedy w pracy z naszym klientem/uczniem warto zastosować elementy pracy z przekonaniem lub zaproponować mu cały proces?

Najczęściej dzieje się tak, gdy pomimo różnych działań nie uzyskujemy oczekiwanych efektów. Wtedy warto zwrócić uwagę, czy podczas naszych rozmów lub rozmów klienta/ucznia z innymi nie pojawiają się jakieś charakterystyczne zwroty, pod którymi mogą być ukryte przekonania ograniczające lub są one wyrażane w sposób wyraźny. Przykładem przekonań ograniczających mogą być: „To nie dla mnie”, „Jestem za stary/stara”, „Dla takich ludzi jak ja nie ma pracy”, „Grupa chyba mnie nie lubi”, „Żeby dostać dobrą pracę, trzeba znać angielski na poziomie B2” itp. To takie „prawdy” powtarzane wielokrotnie przez klienta/ucznia. Nie zawsze muszą one być już jego własnymi przekonaniem, czasem są formą kokieterii lub próbą dostosowania się do otoczenia. Co jeśli jednak to właśnie te myśli i zwroty stoją na drodze do realizacji założonych celów, do zdrowego i dobrego życia klienta/ucznia, do jego poczucia sprawczości i możliwości zmiany dotychczasowych działań?

Tak wyłapane myśli możemy zebrać i zaproponować klientowi, aby spojrzął na nie z perspektywy 5 kluczowych pytań stosowanych w pracy z przekonaniem metodą Racjonalnej Terapii Zachowań. W konspekcie szkoleń dostępne jest ćwiczenie nazwane „skanerem przekonań” – można wykorzystać to ćwiczenie lub skorzystać z pięciu pytań zdrowego myślenia:

1. Czy ta myśl jest oparta na oczywistych faktach ?
2. Czy ta myśl pomaga mi najlepiej chronić moje życie i zdrowie?
3. Czy ta myśl pomaga mi osiągnąć moje bliższe i dalsze cele?
4. Czy ta myśl pomaga mi uniknąć najbardziej niepożądanych konfliktów z innymi ludźmi lub sobie z nimi radzić?
5. Czy ta myśl pomaga mi czuć się najlepiej tak, jak chcę się czuć bez nadużywania żadnych substancji?

Inna propozycja zestawu pytań pochodzi ze wspomnianej wcześniej metody „*The Work*”.

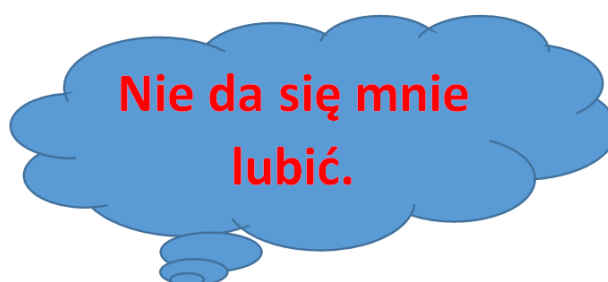
1. Czy to jest prawda? (Tak czy nie. Jeśli „nie”, przejdź do pytania 3.)
2. Czy możesz mieć absolutną pewność, że to prawda? (Tak czy nie.)
3. Jak reagujesz, co dzieje się, gdy wierzysz, że ta myśl jest prawdziwa?
4. Kim byłbyś bez tej myśli?

Odpowiedź „nie” na co najmniej dwa z postawionych pytań oznacza, że to przekonanie ma dla nas charakter ograniczający.

### Identyfikowanie przekonań metodą strzałki

**Technika strzałki umożliwia w chwilach obniżonego nastroju, odczuwalnego niepokoju zidentyfikować kryjące się przekonanie.**

Jest to jedna z technik mających na celu naruszenie, rozkruszenie i przede wszystkim uświadomienie klientowi jego przekonań. Nie zawsze mamy przestrzeń na przeprowadzenie ćwiczeń zaproponowanych w podręczniku, np. RSA. Bywają sytuacje, w których podczas rozmowy z klientem/ucniem lub innych zajęć edukator może w sposób naturalny zdiagnozować przekonanie, które kryje się za wyrażoną werbalnie myślą.



NIE DA SIĘ MNIE LUBIĆ – to przekonanie sformułowane przez klienta/ucznia z pomocą edukatora. Do diagnozy, czyli oceny, czy ma ono charakter ograniczający, możemy użyć Pięciu Pytań Zdrowego Myślenia lub skanera przekonań.

Inne narzędzia do wykorzystania to pytania, odzwierciedlenia, podsumowania i parafrazy. Zostały one już omówione w pierwszym module szkoleniowym „Budowanie relacji z klientem”.

### Autodiagnoza

Aby uświadomić sobie myśli automatyczne będące podstawą przekonań, zwracaj uwagę na to, co przychodzi Ci do głowy wówczas, gdy odczuwasz silną emocję lub gwałtownie na coś reagujesz. Prowadź zapiski takich myśli powiązanych z wydarzeniem aktywizującym i skorzystaj z jednego z narzędzi do ich zmiany i dalszej pracy nad utrwalaniem zdrowego myślenia np. RSA.

## 3.7 Bibliografia

- Duhigg, C. (2014) *Siła nawyku*, PWN, Warszawa
- Hayes S. C., Smith, S. (2014) *W pułapce myśli. Jak skutecznie poradzić sobie z depresją, stresem i lękiem*, GWP
- Kadzikowska-Wrzosek, R. (2013) *Siła woli. Autonomia, samoregulacja i kontrola działania*, Smak Słowa, Sopot
- Łosiak, W. (2007) *Psychologia emocji*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa
- McGonigal, K. (2015) *Siła woli*, Wydawnictwo Helion, Gliwice
- Miller, W.R., Rollnick, S. (2010) *Wywiad Motywujący. Jak Przygotować Ludzi Do Zmiany*, Kraków
- Maultsby, M.C. Jr. (2013) *RTZ – Racjonalna Terapia Zachowań*, Wulkan
- Maultsby, M.C. Jr., Wirga M., DeBernard M. (2019) *ABC twoich emocji – 2019*, Wulkan
- Padesky, C. Greenberger, D. (2017) *Umysł ponad nastrojem*, WUJ
- Pfeffer, S. (2005) *Zrozumieć świat uczuć, Jedność dla dzieci*, Kielce
- Seligman, M. E. P. (2002) *Optymizmu można się nauczyć. Jak zmienić swoje myślenie i swoje życie*, Media Rodzina
- Shanker, S. (2016) *Self-Reg*, Wydawnictwo Mamanian, Warszawa
- Stallard, P. (2006) *Czujesz tak, jak myślisz*, Zysk i S-ka, Poznań
- Dydra, B. (2004) *Rozwijanie twórczości i inteligencji emocjonalnej dzieci i młodzieży*, Impuls, Kraków

Źródła internetowe:

<https://medycynaipasje.com.pl/a2098/jak-przelamac-samoograniczajace-przekonania--.html> (dostęp 31.01.2020)

<https://mysleniekrytyczne.edu.pl/czytelnia/czym-sie-roznia-fakty-od-opinii-tabela-z-roznicami> (dostęp 31.01.2020)

<https://keydifferences.com/difference-between-fact-and-opinion.html> (dostęp 31.01.2020)

<https://madraochrona.pl/strefa-specjalisty/emocje-po-co-je-nazywac/> (dostęp 31.01.2020)

<https://pieknoumyslu.com/roznice-miedzy-emocjami-a-uczuciami-trzy-najwazniejsze-zagadnienia/> (dostęp 31.01.2020)

<https://thework.com/> (dostęp 31.01.2020)

<http://pl.wikipedia.org> (dostęp 18.02.2020)

[http://www.ruchspoleczny.org.pl/zdrowiej/jak\\_radzic\\_sobie\\_z\\_emocjami-75.html](http://www.ruchspoleczny.org.pl/zdrowiej/jak_radzic_sobie_z_emocjami-75.html) (dostęp 31.01.2020)

<http://www.psychologia.net.pl/arttykul.php?level=157>; Aleksieńska, A. „Zaburzenia mechanizmów samoregulacji u osób uzależnionych od alkoholu” (dostęp 18.02.2020)

Źródła zdjęć do ćwiczenia 2 – dostęp 31.01.2020:

<http://moto-wiadomosci.pl/temat/moto/prawo+jazdy+na+motocykle+test>

<https://www.papilot.pl/mama/dziecko/21663/klaps-jako-skuteczna-metoda-wychowawcza-polacy-wciaz-bija-dzieci-i-nie-widza-w-tym-nic-zlego>

<https://www.kalendarzrolnikow.pl/5026/drzewo-roku-2019-znamy-finalistow>

<https://www.andegrand.pl/nws/1304671534-skateboard-deskorolka.html>

<https://skierniewice.naszemiasto.pl/55-latka-za-stara-do-pracy/ar/c10-719992>

<https://projekty.projektancikariery.pl/projekty/pracuje-w-polsce>

### 3.8 Program szkolenia (8 godzin)

DIAGNOZOWANIE I PRACA NAD PRZEKONANIAMI OGRANICZAJĄCYMI KLIENTA						
CELE	SESJA	CZAS	Ćwiczenie	Opis z instrukcjami dla trenerów	Potrzebne materiały	Ilość materiałów dla 1 grupy szkoleniowej
<b>RELACJA Z KLIENTEM</b>						
Pozyskanie wiedzy i zwiększenie świadomości o źródłach przekonań i ich różnorodności	8:00-9:30	45'	Rozpoczęcie	<p>Przywitanie.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Przedstawienie się – trener.</li> <li>• Cel szkolenia.</li> <li>• Agenda.</li> <li>• Ew. kontrakt – potwierdzenie kontraktu.</li> <li>• Rundka zapoznawcza: ćwiczenie 1 – siła założeń.</li> </ul> <p>Podziel grupę na dwa zespoły.</p> <p>Rozdaj tabelki – po jednej na zespół.</p> <p><b>Uwaga: w sytuacji gdy w grupie powtarzają się imiona, wprowadź znaki rozpoznawcze inne niż samo imię.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omówienie – Czy coś Was zaskoczyło? Co pomagało w odgadnięciu nieprawdziwego stwierdzenia? Co możecie powiedzieć o założeniach i wzorcach, jakie zafunkcjonowały podczas ćwiczenia? Przy omawianiu: Zwróć uwagę na założenia i dopytaj, z czego wynikają.</li> <li>• Oczekiwania uczestników – Zbieramy informacje, czego uczestnicy szkolenia oczekują, po to, żeby móc określić czy i na ile to szkolenie może je zaspokoić.</li> </ul>	Ćw. 1 – siła założeń	Ćw. 1 – 2 kopie
		30'	Wprowadzenie do przekonań	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praca indywidualna wg instrukcji do ćw. 2</li> <li>• Omówienie – Ochotnicy czytają swoje zapiski pod zdjęciami. Pytamy: Kto ma inaczej? Omawiamy wszystkie zdjęcia.</li> <li>• Zebranie wniosków – Schemat: impuls (obraz) – myśl – emocja – działanie.</li> </ul>	Ćw. 2 – fotografie	Ćw. 2 – liczba kopii – tyle, ilu jest uczestników- (zalecany wydruk w kolorze)
		15'		Miniprezentacja trenera – Źródła i mechanizmy. Jak powstają przekonania?	Materiały z podręcznika	

Trening umiejętności diagnozowania przekonań; praktyka w używaniu narzędzi do pracy z klientem	9:40-11:10	30'	Diagnozowanie przekonań	<ul style="list-style-type: none"> <li>Praca indywidualna z kartą rozpoznawania własnych myśli automatycznych.</li> <li>Omówienie ćwiczenia.</li> </ul>	Ćw. 3 – karta rozpoznawania myśli	Ćw. 3 – liczba kopii – tyle, ilu jest uczestników
		10'		<ul style="list-style-type: none"> <li>Miniprezentacja trenera – Typy myśli automatycznych. Przekonania ograniczające, wspierające i neutralne</li> </ul>	Materiały z podręcznika	
		35'		<ul style="list-style-type: none"> <li>Praca w parach z wykorzystaniem kart z ćwiczenia 3.</li> <li>Zanotowane myśli automatyczne z pomocą osoby z pary: podzielenie na neutralne, ograniczające i wspierające.</li> <li>Dyskusja o wynikach: Czy coś Was zaskoczyło? Co było łatwe, a co stanowiło wyzwanie?</li> <li>Wnioski.</li> </ul>	Ćw. 4	Ćw. 4 – liczba kopii – tyle, ilu jest uczestników
		20'		<ul style="list-style-type: none"> <li>Miniprezentacja trenera – Licz się ze słowami.</li> <li>Zebranie wniosków.</li> </ul>	Materiały z podręcznika – zdrowa i niezdrowa semantyka	
	11:20-12:50	60'	Dysonans poznawczo-emojonalny, przeformułowanie przekonań	<ul style="list-style-type: none"> <li>Skaner przekonań – omówienie narzędzia.</li> <li>Praca w grupach trzysobowych – na zmianę pracują dwie osoby w parze, w tym czasie trzecia jest obserwatorem.</li> <li>Informacja zwrotna.</li> <li>Dyskusja o wynikach: Czy coś Was zaskoczyło? Co było łatwe, a co stanowiło wyzwanie?</li> <li>Wnioski.</li> </ul>	Ćw. 5 – skaner przekonań	Ćw. 5 – liczba kopii – tyle, ilu jest uczestników + czyste kartki dla obserwatorów
		20'		<ul style="list-style-type: none"> <li>Miniprezentacja trenera – dysonans poznawczo-emojonalny.</li> </ul>	Materiały z podręcznika	
		10'		<ul style="list-style-type: none"> <li>Praca z grupą – przeformułowanie przekonań ograniczających.</li> <li>Wspólne przykłady przeformułowań.</li> </ul>	Materiały z podręcznika	
Trening umiejętności pracy z przekonaniami	13:20-14:50	50'	Racjonalna samoanaliza (RSA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ćwiczenie indywidualne (RSA) – instrukcja wykonania ćwiczenia w podręczniku.</li> <li>Omówienie ćwiczenia.</li> <li>Dyskusja o wynikach: Czy coś Was zaskoczyło? Co było łatwe, a co stanowiło wyzwanie?</li> <li>Wnioski.</li> </ul>	Materiały z podręcznika – ćwiczenie RSA)	Czyste kartki papieru; liczba: tyle, ilu jest uczestników
		20'		<ul style="list-style-type: none"> <li>Praca z podręcznikiem – inne narzędzia do pracy z przekonaniami.</li> <li>Przeczytanie i omówienie.</li> <li>Pytania i odpowiedzi.</li> </ul>		
		20'		<ul style="list-style-type: none"> <li>Podsumowanie dnia warsztatowego.</li> <li>Jak mogę wykorzystać pracę z przekonaniami?</li> <li>Test wiedzy, ankieta.</li> </ul>		



## Ćwiczenie I

Numer/Nazwa grupy				
Lp.	Imię/ pseudonim	Zdania prawdziwe	Zdanie wymyślone	Punkty dla grupy ..... (numer/nazwa)
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				

## Ćwiczenie 2

Opisz każdy obraz



Jak widzę człowieka jadącego na motorze, to:

myślę .....

czuję .....

chciałbym/chciałabym zrobić / Co robię? .....



Jak widzę rozkrzyczone dziecko, to:

myślę .....

czuję .....

chciałbym/chciałabym zrobić / Co robię? .....

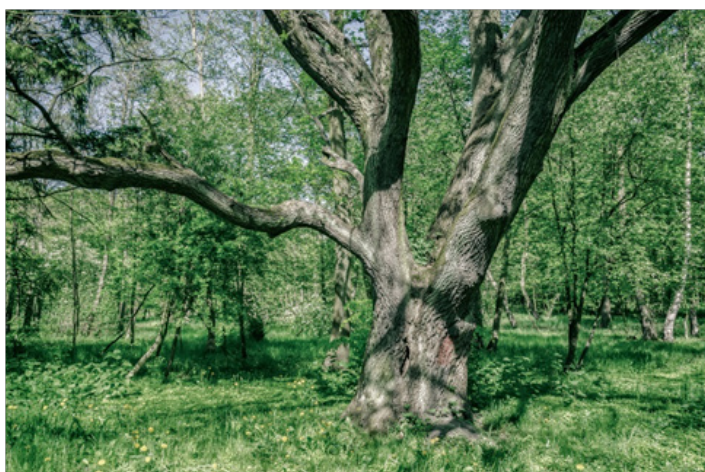


Jak widzę 55 letnią kobietę przeglądającą ogłoszenia o pracę, to:

myślę .....

czuję .....

chciałbym/chciałabym zrobić / Co robię? .....



Jak widzę drzewo, to:

myślę .....

czuję .....

chciałbym/chciałabym zrobić / Co robię? .....



Jak widzę coś takiego na drodze, to:

myślę .....

czuję .....

chciałbym/chciałabym zrobić / Co robię? .....



Jak widzę pracowników różnych narodowości w jednej firmie, to:

myślę .....

czuję .....

chciałbym/chciałabym zrobić / Co robię? .....

### Ćwiczenie 3

Zapisz to, co przychodzi ci do głowy, jak wyobrazisz sobie siebie w opisanych poniżej sytuacjach.

#### Sytuacja 1

Poszukujesz od pół roku pracy. Wysłałeś setki CV w odpowiedzi na bardzo różne ogłoszenia. Dwa dni temu zadzwoniła pani z jednej z firm, w której bardzo byś chciał/a pracować, z zaproszeniem na rozmowę, która jest kolejnym etapem rekrutacji. Dziś przygotowujesz się do rozmowy – zastanawiasz się, jak się ubrać, co powiedzieć, czy zabrać ze sobą wodę itp. I właśnie teraz otrzymujesz telefon od tej samej pani, która przeprasza Cię i informuje, że rozmowa się nie odbędzie, bo prezesi się pokłócili i jednak nie tworzą tego stanowiska.

AUTOMATYCZNE MYŚLI:

.....

.....

.....

.....

.....

#### Sytuacja 2

W tym roku przygotowujesz spotkanie dla znajomych. Organizujecie je co roku, za każdym razem spotykacie się u kogoś innego. Trochę się denerwujesz, bo z tej okazji pierwszy raz, korzystając ze skomplikowanego przepisu babci, postanowiłaś upiec dwa ciasta. Po kilku minutach przychodzi do ciebie kilka osób mówiąc, że ciasta są bardzo dobre.

AUTOMATYCZNE MYŚLI:

.....

.....

.....

.....

.....

## Ćwiczenie 4

W parach wymieńcie się swoimi kartami z ćw. 3.

Na podstawie tego, co przeczytałeś/aś na karcie partnera z pary, przypisz myśli automatyczne do odpowiedniej kategorii i wpisz je do tabeli.

Neutralne	Wspierające	Ograniczające

Wymieńcie się kartami.

Chwila na przeczytanie.

Porozmawiajcie o tym, czym się kierowaliście przypisując myśli partnera do poszczególnych kategorii.

## Ćwiczenie 5

Skaner przekonań

Przypomnij sobie sytuację, którą uznajesz za trudną

Myśl / Przekonanie	Emocja	Zachowanie	Skutki	Jak mogę myśleć o tej sytuacji inaczej?

### 1. FAKTY

- Czy tak jest zawsze?
- Czy to, że ... sprawdza się zawsze?

### 2. CELE

- Czy ta myśl, że ... pomaga ci realizować cele bliższe i dalsze?
- Czy to, że uważasz, że ... pomaga ci realizować cele?

### 3. RELACJE / KONFLIKTY

- Czy ta myśl, że ... pomaga ci nawiązywać relacje?
- Czy to, że uważasz, że ... pomaga ci utrzymywać relacje?
- Czy ta myśl, że ... pomaga ci rozwiązywać konflikty?
- Czy to, że uważasz, że .... pomaga ci być asertywnym?

#### 4. EMOCJE

- Czy to, że uważasz, że ... pomaga ci czuć się tak, jak chcesz się czuć?
- Czy ta myśl, że ... pomaga ci czuć się tak, jak chcesz się czuć?

#### 5. ŻYCIE / ZDROWIE / WARTOŚCI

- Czy ta myśl, że ... chroni twoje życie?
- Czy ta myśl, że ... chroni życie twoich bliskich?
- Czy to, że uważasz, że ... chroni twoje zdrowie?
- Czy to, że uważasz, że ... chroni zdrowie twoich bliskich?
- Czy ta myśl, że ... chroni twoje wartości?

#### Na co mam wpływ?

*Czego chcesz robić więcej?*

*Czego chcesz robić mniej?*

*Co chcesz robić inaczej?*

*Co chcesz przestać robić?*

*Co chcesz zacząć robić?*



## MODUŁ 4

# DIAGNOZOWANIE POTRZEB EDUKACYJNYCH I TWORZENIE ŚCIEŻKI ROZWOJU KLIENTA

### 4.1 Ogólne informacje na temat potrzeb edukacyjnych i tworzenia ścieżek rozwoju dla klienta

Jednym z głównych zadań edukatorów osób dorosłych jest udzielanie wsparcia klientom/uczniom. Wsparcie to, jak ukazuje każdy rozdział niniejszego podręcznika, może odbywać się na różnych poziomach i dotyczyć bardzo różnych elementów związanych z rozwojem osoby dorosłej.

Podobnie wygląda temat diagnozowania potrzeb edukacyjnych klienta/ucznia i tworzenia ścieżek edukacyjnych. Zawiera on umiejętności diagnozowania, czyli używania narzędzi do tego dedykowanych, ale również znajomości dynamicznie zmieniającego się rynku pracy.

Warto zadać sobie na wstępie pytanie, jak do tego podejść, gdy mamy do czynienia z tak ogromną różnorodnością zarówno naszych klientów, jak i branż funkcjonujących na lokalnym, krajowym i wreszcie globalnym rynku pracy? Do tego pakietu różnorodności należy dołożyć wiele możliwych ścieżek pozyskania kwalifikacji i kompetencji w wybranym zawodzie.

Gdy pracujemy z klientem/uczniem, a jednym z celów naszej pracy jest wsparcie go w aktywizacji edukacyjnej i zawodowej, ważna jest wiedza obejmująca zarówno wymagania formalne, jak i nieformalne odnośnie wykonywania różnych zawodów. Pomimo wielu prób ujednoczenia europejskich rynków edukacyjnych każde z państw funkcjonuje w ramach odrębnych przepisów określających formy zdobywania i potwierdzania kompetencji dających uprawnienia do wykonywania poszczególnych zawodów.

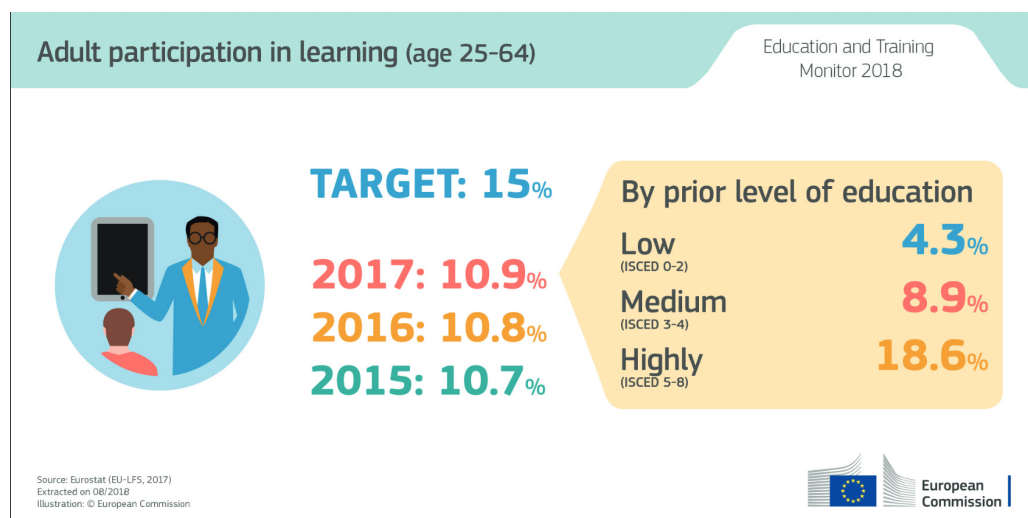
W przestrzeni nieformalnej z pomocą może przyjść broker edukacyjny, którego zadania i model kompetencyjny zostaną przedstawione w tym rozdziale. Nie we wszystkich krajach zawód ten funkcjonuje formalnie, a w niektórych – pomimo uregulowania prawnego – nie funkcjonuje on w sposób efektywny. Dane te potwierdza „Raport dotyczący funkcjonowania systemów

edukacji osób dorosłych w wybranych krajach Europy: Anglia, Polska, Włochy” poprzedzający powstanie tego podręcznika. Tym bardziej istotne jest poznanie przez edukatorów przestrzeni i form funkcjonowania brokera i zwiększanie swoich kompetencji o te, w które wyposażony jest właśnie broker edukacyjny.

Często podkreślamy dynamikę zmian na rynku pracy, nie możemy jednak zapomnieć o dynamice zmian w edukacji i przygotowaniu do pełnienia różnych zadań zawodowych. Kiedy klient/uczeń dzieli się z nami swoimi planami rozwoju musimy pamiętać, że badając jego potrzeby edukacyjne, trzeba je urealniać. To urealnianie może przybrać formę rozpisania ścieżki edukacyjno-zawodowej przy uwzględnieniu formalnych wymagań i możliwości psychofizycznych danej osoby oraz zestawienie tego z potrzebami rynku pracy.

Podsumowując, wielorodność i niejednoznaczność są powszechnymi wyzwaniami dla nas i dla naszych klientów/uczniów. Umiejętność weryfikacji i poruszania się po wielowymiarowym rynku edukacyjnym to właśnie podstawowe i wymagane kompetencje brokera edukacyjnego. Nad ich rozwojem powinien pracować każdy edukator osób dorosłych, który chce, aby jego diagnoza i zaproponowana klientowi/uczniowi ścieżka edukacyjna były właściwie dobrane i realne do wdrożenia.

Monitor Edukacji i Kształcenia 2018 opublikowany przez Komisję Europejską podaje, że w roku 2017 w Europie w kształceniu uczestniczyło 10,9% osób dorosłych, z czego tylko 4,3% stanowiły osoby dorosłe o niskich kwalifikacjach. Liczba ta wskazuje na rozbieżność w europejskich systemach edukacji dorosłych zachodzącą pomiędzy celami, w ramach których osoby o niskich kwalifikacjach szkoliłyby się częściej niż aktywne na rynku pracy osoby z wysokimi kwalifikacjami.



W wielu badaniach podkreślany jest krytyczny niedobór kompetencji kluczowych (zdefiniowanych w Zaleceniu Parlamentu Europejskiego i Rady 962 z 2006 roku) oraz umiejętności podstawowych występujący wśród osób dorosłych w Europie. Najbardziej znanym z nich jest Badanie Kompetencji Osób Dorosłych (PIAAC) przygotowane przez Organizację Współpracy

Gospodarczej i Rozwoju (OECD), w którym przebadano około 250 000 osób dorosłych w wieku 16–65 lat z całego świata (z krajów OECD), a które w sposób szczegółowy omawia problematykę umiejętności osób dorosłych na całym świecie.

Badanie Kompetencji Osób Dorosłych to międzynarodowe badanie, które zostało przeprowadzone w ponad 40 krajach przez Organizację Współpracy Gospodarczej i Rozwoju przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach Programu Międzynarodowej Oceny Kompetencji Osób Dorosłych (PIAAC). Celem badania był pomiar „kluczowych umiejętności poznawczych i wykonawczych (związanych z miejscem pracy) niezbędnych do uczestnictwa w życiu społecznym poszczególnych jednostek oraz osiągnięcia prosperity gospodarczej”. Zostało ono opracowane ze starannością pozwalającą na zapewnienie porównywalności wyników osiągniętych w obrębie różnych krajów, kultur, języków i ram czasowych, co z kolei pozwala na przedstawienie podmiotom odpowiedzialnym za wyznaczanie kierunków polityki na całym świecie ogólnego zarysu poziomu umiejętności w poszczególnych krajach oraz wiarygodnych danych umożliwiających przeprowadzenie reformy systemów edukacji i kształcenia, której celem byłby rzeczywisty rozwój umiejętności dorosłych.

Badanie Kompetencji Osób Dorosłych unaocznilo niepokojące wyniki. Według danych zebranych w 17 państwach członkowskich UE (co, zgodnie z danymi Komisji Europejskiej, odpowiada 83% ludności w Europie), około 16,4% Europejczyków w wieku 16–65 lat ma trudności w zakresie umiejętności czytania i pisania. W niektórych krajach, takich jak Włochy i Hiszpania, odsetek ten sięga 28% populacji. Oznacza to, że około 55 milionów osób dorosłych w Europie ma trudności z czytaniem i pisaniem.

Ponadto wyniki badania wyraźnie wskazały na istnienie korelacji pomiędzy poziomem posiadanych umiejętności a zatrudnieniem, a w odniesieniu do osób zatrudnionych wykazały silny związek pomiędzy biegłością w zakresie umiejętności przetwarzania informacji, tj. rozumienia tekstu, rozumowania matematycznego i rozwiązywania problemów przy wykorzystaniu technologii informacyjno-komunikacyjnych, a poziomem wynagrodzenia (w niektórych krajach umiejętności te mają równie silny wpływ na poziom wynagrodzenia co liczba lat nauki): biegłość w zakresie umiejętności przetwarzania informacji może prowadzić do wzrostu płacy o 12-13%, przy średniej na poziomie ok. 6%.

W 2013 roku Komisja Europejska wydała dokument programowy zatytułowany „Badanie Kompetencji Osób Dorosłych (PIAAC): Implikacje dla polityki edukacji i kształcenia w Europie”. W dokumencie tym Komisja przedstawiła 7 kluczowych wniosków z badania:

- około 20% osób dorosłych w UE posiada niskie umiejętności przetwarzania informacji (rozumienie tekstu i rozumowanie matematyczne);
- istnieje pozytywna korelacja pomiędzy umiejętnościami a szansami na zatrudnienie, a osoby o niskim poziomie umiejętności mają trudności z wejściem na rynek pracy;
- osoby dorosłe z niskim poziomem umiejętności rozumienia tekstu i rozumowania

matematycznego to równocześnie osoby, co do których istnieje mniejsze prawdopodobieństwo, że podejmą one naukę (co określane jest mianem „pułapki niskich kompetencji”);

- poszczególne wyniki osiągnięte na terenie UE wykazują znaczne różnice w poziomie kompetencji osób posiadających to samo wykształcenie;
- 25% osób dorosłych nie posiada wystarczających umiejętności w zakresie wykorzystywania technologii informacyjno-komunikacyjnych;
- poziom kompetencji osoby dorosłej znacznie spada w miarę upływu czasu;
- rozwój umiejętności ludności w zakresie rozumienia tekstu i rozumowania matematycznego prowadzi do rozwoju społeczno-gospodarczego.

Poza wymienionymi powyżej kluczowymi wnioskami z badania, główne wyzwania w formułowaniu własnej ścieżki edukacyjno-zawodowej, jakie stoją przed naszymi klientami/uczniami, to:

- szeroki wachlarz ofert szkoleniowych, które nie posiadają opisanych kryteriów zdobywania poszczególnych kompetencji,
- brak umiejętności oceny, na ile inwestycja w szkolenie się zwróci,
- skomplikowany system prawny związany z nadawaniem uprawnień państwowych,
- rozbudowana sieć zawodów w odniesieniu do poszczególnych branż – brak znajomości etapów kształcenia potrzebnych do zdobycia kwalifikacji,
- brak umiejętności planowania ścieżki edukacji, jej organizowania oraz motywacji do realizacji – potrzebne wsparcie edukatora,
- brak umiejętności połączenia dwóch płaszczyzn – możliwości edukacyjnych i zapotrzebowania na rynku pracy,
- brak umiejętności wyszukiwania informacji i weryfikacji ich wiarygodności, zwłaszcza u osób dorosłych o niskim poziomie kompetencji,
- brak umiejętności walidacji dotychczasowych kwalifikacji – najczęściej osoby powracające na rynek pracy nie potrafią określić swoich umiejętności i doświadczenia,
- brak pomysłu i wiedzy na temat zwiększania swoich kwalifikacji zawodowych lub wykorzystania dotychczasowych,
- brak wiedzy o możliwościach, jakie oferuje lokalny i krajowy rynek pracy; w przypadku obcokrajowców występują wyzwania związane z różnicami w systemie edukacji i rynku pracy,
- błędne przekonanie na etapie samego sformułowania „ścieżki kariery”, że jest to określenie skierowane do osób aspirujących na wyższe stanowiska.

Edukator osób dorosłych w swoich działaniach ma, lub powinien mieć, kompetencje wychodzące naprzeciw wyzwaniom klientów/uczniów, z którymi pracuje.

Warto jeszcze raz podkreślić, że świadomy i celowy wybór właściwej ścieżki edukacji jest bardzo istotny w przypadku osób dorosłych. Dobrze przeprowadzona diagnoza potrzeb

uwzględniająca predyspozycje psychofizyczne klienta/ucznia wpływa na efektywne wykorzystanie czasu na edukację, gdzie czas jest często kluczową przeszkodą dla osób dorosłych.

## 4.2 Definicje

Pojęcia przyjęte w tej części podręcznika:

1. **Metoda liniowa budowania ścieżki edukacyjnej** – charakteryzuje się możliwością zaplanowania i realizacji ścieżki edukacyjnej w sposób prosty zmierzając od punktu A – miejsce, z którego zaczynam – do punktu B – miejsce pracy, w którym chcę pracować. Metoda ta ma jednak nadal zastosowanie w przypadku osób dorosłych o niskich kompetencjach: zamiast postaci czystej linii, ścieżka przyjmować będzie kształt gałęzi z różnymi drogami dojścia do celu.
2. **Azymut ścieżki edukacyjno-zawodowej** – azymut to przestrzeń w niewielkiej odległości od celu zawodowego znajdująca się w tym samym kierunku, co cel i obejmująca obszar zbliżony do celu. Tak zbudowana ścieżka kariery będzie zawierała elementy edukacji możliwe do wykorzystania w różnych przestrzeniach życia zawodowego.
3. **Typy ścieżek karier edukacyjno-zawodowych** – zaobserwowane, zbadane i uporządkowane schematy postępowań mogące stać się matrycą/podstawą do budowania indywidualnych ścieżek rozwoju edukacyjno-zawodowego.
4. **Kompetencja** – składa się z co najmniej trzech elementów:  
KWALIFIKACJE + UMIEJĘTNOŚCI + POSTAWA = KOMPETENCJA  
Dyspozycje w zakresie wiedzy, umiejętności i postaw pozwalające realizować zadania zawodowe na odpowiednim poziomie.
5. **Analiza potrzeb edukacyjnych** – analiza potrzeb szkoleniowych (TNA) – określenie wymagań szkoleniowych i najbardziej opłacalnych sposobów spełnienia tych wymagań.
6. **Broker edukacyjny** – w każdym kraju znajdziemy nieznacznie odmienne definicje. Na rynku polskim brokerami edukacyjnymi są Specjaliści ds. szkoleń i rozwoju kadr sklasyfikowani według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD 2007) pod numerem 2424011: Sekcja N. Działalność w zakresie usług administrowania i działalność wspierająca, Dział 78. Działalność związana z zatrudnieniem

## 4.3 Dlaczego umiejętność diagnozowania potrzeb edukacyjnych i tworzenia ścieżki rozwoju są ważne?

- 1. Planowanie:** W pracy z klientem/uczniem jest to niezbędny element, szczególnie w sytuacjach, kiedy zadanie jest nowe i nasz klient/uczeń nie ma na tym polu doświadczenia. Ponadto osiągnięcie zamierzonego celu edukacyjnego wymaga złożonego planu działania oraz realizacji wielu zadań – często przy ograniczeniu czasu i środków.
- 2. Motywowanie:** Jeżeli pozostawimy karierę klienta/ucznia „ślepeму losowi”, to może okazać się, że jest on w miejscu, w którym w ogóle nie chciał się znaleźć. Z powodu braku przeprowadzenia diagnozy klient/uczeń stracił czas: mimo iż osiągnął zakładane wykształcenie i kwalifikacje, to nie może wykonywać pracy, na której mu zależało. W efekcie łatwo jest stracić motywację do działania i poddać się myśleniu, że zmiana sytuacji zawodowej jest niemożliwa.
- 3. Uświadamianie:** Edukator, przeprowadzając diagnozę potrzeb, powinien uświadomić klientowi/uczniowi, jakie ma on predyspozycje psychofizyczne, zasoby i ograniczenia. Ta informacja pozostanie w świadomości klienta/ucznia nawet wtedy, gdy praca z edukatorem się zakończy, co jest istotną wartością dla samego klienta/ucznia. Dzięki znajomości swoich predyspozycji, klient/uczeń będzie mógł dokonywać właściwych wyborów edukacyjno-zawodowych w przyszłości. Brak świadomości swoich zasobów i ograniczeń to najczęstszy problem klientów/uczniów, który pojawia się podczas pracy edukatora.

## 4.4 Jakie uczestnik otrzyma efekty uczenia się

Szkolenie w zakresie diagnozowania potrzeb edukacyjnych przedstawione w niniejszym podręczniku zakłada, że edukator zwiększy swoje kompetencje w trzech obszarach:

### Wiedzy w zakresie:

- podejść i technik umożliwiających identyfikację potrzeb edukacyjnych,
- sposobów, w jaki te techniki można zastosować w pracy indywidualnej i grupowej,
- definiowania kompetencji, jakie musi posiadać klient/uczeń, aby wykonywać daną pracę,
- pomocy klientom/uczniom w określeniu ich obecnego obszaru i poziomu kompetencji,
- podnoszenia i zmiany kwalifikacji zawodowych,
- określania priorytetów w zakresie potrzeb edukacyjnych.

### Umiejętności w zakresie:

- przeprowadzania analiz potrzeb szkoleniowych,
- diagnozowania indywidualnych potrzeb edukacyjnych,
- tworzenia ścieżek edukacyjnych.



#### Postaw w zakresie:

- refleksji, autoanalizy pracy edukatora,
- zwiększenia pewności siebie i wpływu na efekty pracy z klientem/ucznem,
- wzmocnienia zaufania do siebie i klienta/ uczenia.

## 4.5 Działania edukacyjne

### Zapoznaj się z treścią:

#### Wyjaśnienie definicji i rodzajów kompetencji

Kompetencje to zdolność praktycznego wykorzystania wiedzy i umiejętności, co pozwala na samodzielne wykonywanie zadań na danym stanowisku.

Zbiór zachowań umożliwiających skuteczne osiągnięcie celów organizacji i zadań na określonym stanowisku pracy i determinowanych przez różnorodne czynniki psychologiczne. Kompetencje i zachowania są przejawem 4 czynników, które musimy zdiagnozować w ramach procesu analizy pracy:

- Wiedza – wiadomości i informacje zdobyte w trakcie uczenia się;
- Umiejętności – wyuczone, nabyte działania w określonym obszarze, np. komunikacja werbalna, obsługa komputera;
- Zdolności – wrodzone, nie do końca nabyte predyspozycje w określonych obszarach, np. uczenie się, zdolności analityczne;
- Inne charakterystyki – dodatkowe oczekiwania i wymagania, np. uczciwość, mobilność, odbyte kursy, doświadczenie (Za: Piotr Prokopowicz, Grzegorz Żmuda, Marianna Król).

Kompetencja nie jest tożsama z zachowaniem. Dzięki zachowaniom mogę zbadać, jakie kompetencje i na jakim poziomie ma dana osoba.

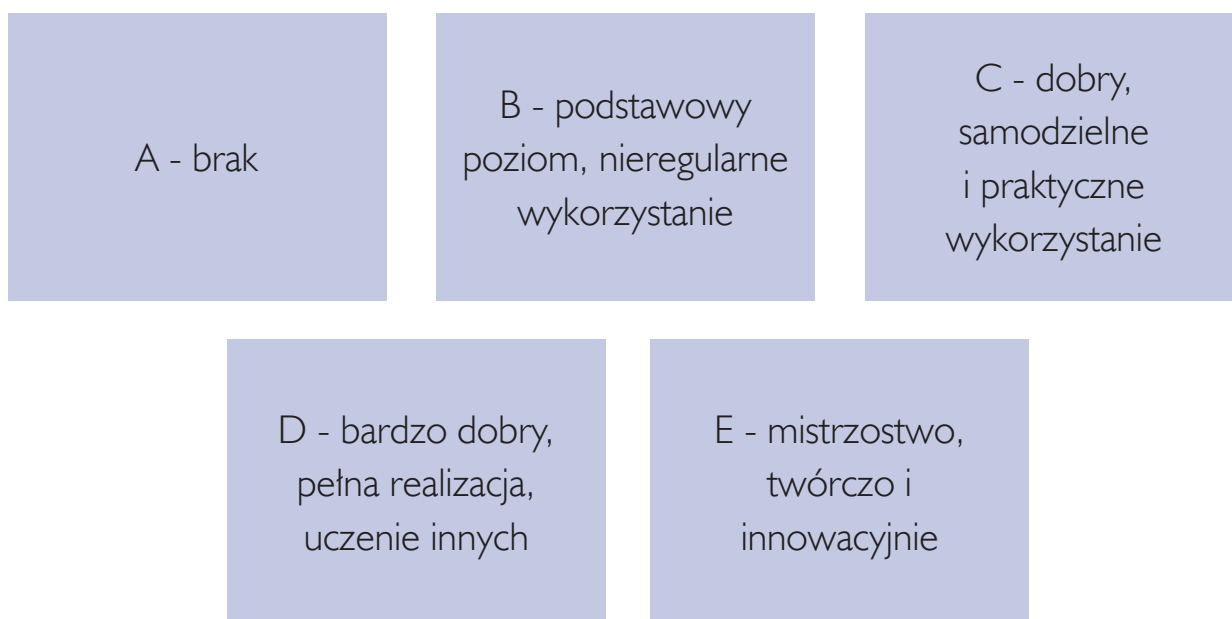
Wygenerowanie **KSAO** (z ang. knowledge, skills, abilities, other characteristics) umożliwiających poprawne wykonywanie każdego z zadań:

- Co pracownik musi wiedzieć?
- Co powinien umieć robić?
- Jakie musi mieć zdolności?
- Czy jest jeszcze coś, czego wymaga się od pracownika (kursy, szkolenia, uprawnienia, doświadczenia)?

## PODZIAŁ KOMPETENCJI

1. **Bazowe** – czyli stanowiące bazę dla innych, np. komunikatywność. W kompetencjach bazowych wyróżnia się trzy podgrupy:
  - poznawcze – rozwiązywanie problemów, elastyczność myślenia, gotowość do uczenia się, kreatywność, szerokie horyzonty,
  - społeczne – negocjowanie, relacje z przełożonymi, współpracownikami, komunikacja pisemna, komunikatywność, prowadzenie prezentacji, wywieranie wpływu, współpraca w zespole, kultura osobista,
  - osobiste – orientacja na działanie, podejmowanie decyzji, wytrwałość, zaangażowanie, efektywność, organizacja pracy własnej, sumienność, wyznaczanie priorytetów, dążenie do rezultatów, pewność siebie.
  
2. **Wykonawcze** – związane z realizowanymi w miejscu pracy konkretnymi działaniami. Wyróżnia się trzy podgrupy kompetencji wykonawczych:
  - biznesowe – orientacja w biznesie, znajomość branży, diagnozowanie potrzeb klienta, techniki sprzedaży,
  - firmowe – identyfikacja z firmą, nastawienie na klienta, otwartość na zmiany, etyka i wartości, języki obce, sprawność organizacyjna, wiedza zawodowa,
  - menedżerskie – budowanie zespołów, dbałość o podwładnych, delegowanie, motywowanie, odwaga kierownicza, przywództwo, organizowanie, planowanie, zarządzanie procesami, zarządzanie projektami, zarządzanie zmianą, myślenie strategiczne (Za: Grzegorz Filipowicz).

## POZIOMY KOMPETENCJI





Zgodnie z założeniami modelu kompetencyjnego w przypadku każdej kompetencji wyróżniono pięć poziomów nasilenia (przekładającego się na efektywne działanie w coraz trudniejszych, wymagających danej kompetencji sytuacjach lub efektywne działanie w sytuacjach o coraz większym zasięgu wpływu – zarówno wewnątrz, jak i na zewnątrz).

- Poziom **A** oznacza, że pracownik w sytuacji wymagającej danej kompetencji nie przejawia zachowań świadczących o posiadaniu kompetencji – tj. poziom A oznacza brak danej umiejętności, wiedzy lub postawy.
- Poziom **B** oznacza podejmowanie prób zachowania się w oczekiwany sposób, poradzenia sobie z zadaniami wymagającymi danych kompetencji, popełnianie błędów w przypadku samodzielnego wykonywania zadań i umiejętne ich wykonywanie w przypadku monitoringu/kontroli.
- Poziom **C** oznacza samodzielne i efektywne działanie w prawie każdych (nawet trudnych) warunkach w ramach powierzonych obowiązków.
- Poziomy **D** i **E** wykraczają poza indywidualne obowiązki pracownika.
- Poziom **D** wiąże się z instruowaniem współpracowników i dzieleniem się z nimi wskazówkami zwiększającymi efektywność ich pracy.
- Poziom **E** oznacza tworzenie rozwiązań i dobrych praktyk, a także proponowanie procedur działania dotyczących danego zagadnienia.

## Broker edukacyjny

Broker edukacyjny jest osobą posiadającą wiedzę zarówno dotyczącą rynku edukacji, jak i rynku pracy. Głównym zadaniem brokera jest przeprowadzenie prawidłowej diagnozy potencjału klienta/ucznia a następnie wyszukanie odpowiedniej formy edukacji i dopasowanie wszystkich elementów do potrzeb rynku pracy.

### Broker edukacyjny:

- pośredniczy między klientem a rynkiem szkoleniowym,
- wyszukuje i selekcjonuje oferty szkoleniowe, diagnozuje potrzeby i doradza klientom, planuje ścieżki kariery przy współpracy z doradcą zawodowym,
- efektem jego działań jest zawarcie umowy szkoleniowej.

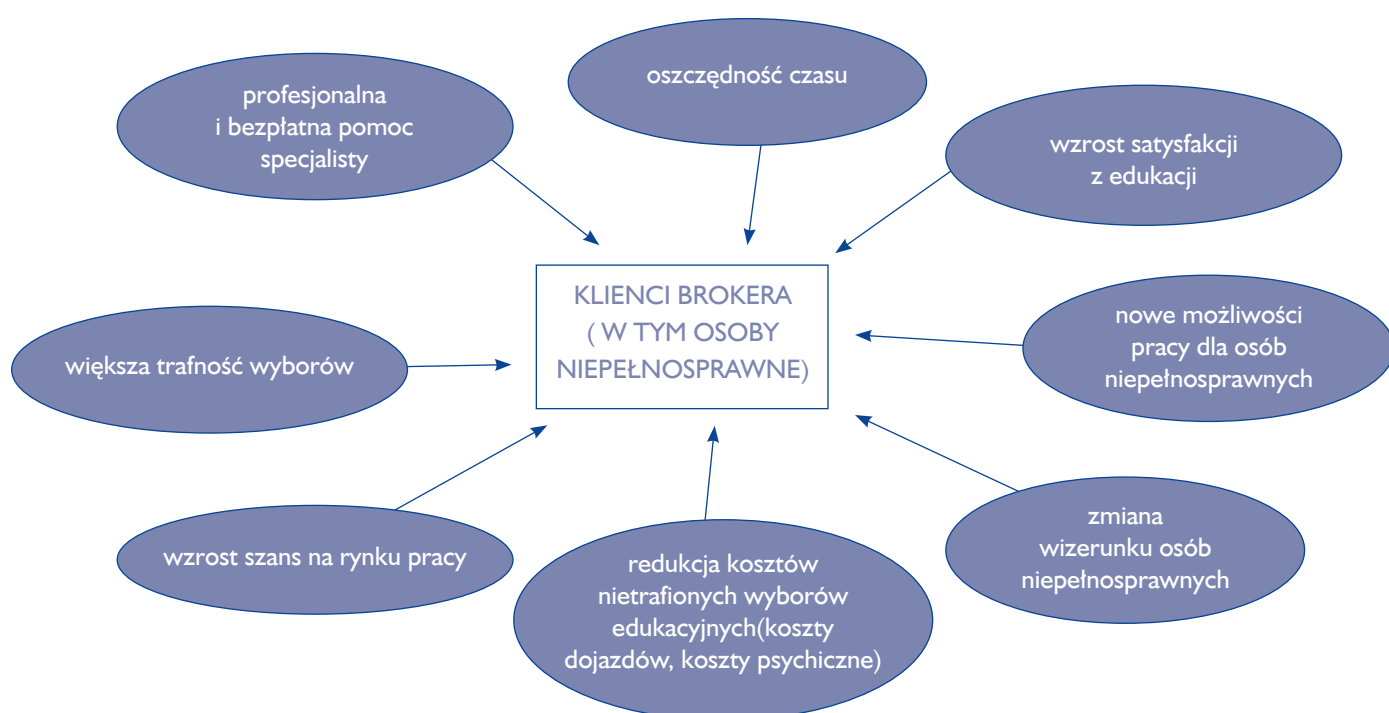
Broker edukacyjny jako pośrednik między klientem a rynkiem usług edukacyjnych:

- analizuje i monitoruje ten rynek, tworząc bazę informacji,
- dokonuje selekcji i wyboru,
- opracowuje specyfikacje oraz kryteria doboru ofert szkoleniowych,
- analizuje programy szkoleniowe, kadre wykładowców/trenerów i certyfikację szkoleń pod kątem potrzeb klienta i oczekiwań rynku,
- identyfikuje oczekiwania klientów z uwzględnieniem ich możliwości zawodowych, psychofizycznych, ekonomicznych oraz aktualnych potrzeb rynku pracy,

- monitoruje realizację przebiegu zlecenia – weryfikuje opinie klienta i oferenta szkoleń,
- udziela konsultacji i porad w wyborze ścieżki edukacyjnej, planowania kariery, podnoszenia lub zmiany kwalifikacji,
- współpracuje z klientem indywidualnym, grupowym, instytucjami szkoleniowymi, instytucjami rynku pracy, doradcą zawodowym.

Broker edukacyjny działa samodzielnie, ale jego praca wymaga ścisłej współpracy z innymi. Ma ona charakter doradczy. Brokerzy edukacyjni prowadzą najczęściej własną działalność gospodarczą, realizując zlecone projekty i zamówienia. Mogą też pracować jako doradcy edukacyjni w firmach consultingowych, fundacjach, stowarzyszeniach, agencjach zatrudnienia czy szkołach.

## Korzyści z wprowadzenia na rynek nowego zawodu



Źródło: <http://www.spoza.org.pl/broker-edukacyjny-nowy-zawod.html>

## Planowanie ścieżek edukacyjno-zawodowych

Jak napisać ścieżkę kariery zawodowej z uwzględnieniem elementów edukacji formalnej i nieformalnej?

Pamiętajmy, że nie jest to jedynie sekwencja następujących po sobie kursów/szkoleń/studiów. Aby ścieżka edukacyjno-zawodowa była dobrze zaplanowana, trzeba przyrzeć się wielu elementom z naszego życia: osobowości, możliwościom, ograniczeniom, predyspozycjom zdrowotnym itp.

Poniżej przedstawionych jest kilka podstawowych zadań, jakie warto wykonać, aby zaplanować własną ścieżkę edukacyjno-zawodową.

1. Określ cel zawodowy – co chcesz robić. Zastanów się, jaki będzie efekt końcowy twojego planu. Co chcesz osiągnąć? Sposobem na zebranie szczegółowych informacji na temat umiejętności i doświadczenia, które są oczekiwane, jest dokładne przejrzenie opisu stanowiska, które cię interesuje.

.....  
Pomocne pytania

- Co chcesz osiągnąć w ciągu 12 miesięcy?
- Co się nie zmieni, a co się może zmienić w twoim życiu w tym czasie?
- Jakie wyzwania mogą ci towarzyszyć?
- Jakie przeszkody mogą się pojawić w trakcie dążenia do celu? Zastanów się, co zrobisz, żeby poradzić sobie z tymi przeszkodami.

2. Znajdź brakujące elementy.

Dobrym narzędziem będzie w tym przypadku analiza SWOT. Analiza SWOT polega na określeniu 4 elementów: mocnych stron, słabych stron, zagrożeń oraz szans. Nazwa SWOT pochodzi od pierwszych liter angielskich nazw tych elementów: strengths, weaknesses, opportunities, threats.

### Mocne strony

To twoje cechy charakteru, umiejętności, zdolności i kompetencje. Może masz na swoim koncie jakieś dokonania zawodowe? Po ich przeanalizowaniu możesz zauważyć swoje mocne strony, które przyczyniły się do twojego sukcesu. W tej części wpisujesz również wiedzę, wykształcenie, doświadczenie – wszystko to, co może ci pomóc w kontekście celu, który analizujesz. Niekiedy w tej części mogą się pojawić kontakty zawodowe lub oszczędności, które możesz ewentualnie przeznaczyć na naukę czy dalszy rozwój zawodowy – te elementy mogą też zostać zapisane w szansach.

### Słabe strony

To czynniki wewnętrzne, które według ciebie wymagają jeszcze poprawy. Tu powinny pojawić się twoje cechy, które mogą potencjalnie utrudniać ci rozwój, takie jak negatywne nawyki, różnego rodzaju braki – na przykład dotyczące wykształcenia, braki w wiedzy czy kompetencjach. Słabą stroną może być też niewielkie doświadczenie w obszarze, który analizujesz.

### Szanse

To możliwości związane z czynnikami zewnętrznymi. Takie jak zapotrzebowanie na rynku pracy na osoby wykonujące analizowany przez ciebie zawód, duża firma w twojej miejscowości dająca zatrudnienie osobom posiadającym te kwalifikacje, zmiany związane z rozwojem technologii albo nowe trendy w twojej branży itp.

## Zagrożenia

To sytuacje i czynniki zewnętrzne, które mogą utrudniać twój rozwój lub realizację celu. Wszelkiego rodzaju zmiany, które mogą mieć niekorzystny skutek, np. zmiany w prawie pracy lub zmiany wymagań dotyczących stanowiska, zmiany innych przepisów prawnych dotyczących zawodu, który chcesz wykonywać. Tu mogą pojawić się również kwestie związane z twoją rodziną, np. starzejący się rodzice, którymi chcesz się opiekować itp.

Po ukończeniu analizy warto zestawić ze sobą jej poszczególne elementy.

W części dotyczącej słabych stron znajdziesz wskazówki rozwojowe, np. brak kompetencji, doświadczenia, kwalifikacji – wskazanie konkretnych szkoleń /kursów do ukończenia.

Warto jednak zastanowić się, czy nad każdą słabą stroną chcemy pracować. Być może w przypadku twojego celu warto zainwestować w rozwój mocnych stron. Niejednokrotnie wykonanie tej z pozoru prostej analizy wpływa na podjęcie decyzji o zmianie celu, jaki ustaliliśmy na początku naszej pracy.

	Mocne Strony	Słabe Strony
Czynniki wewnętrzne		
	Szanse	Zagrożenia
Czynniki zewnętrzne		

3. Wypisz studia, kursy, szkolenia, warsztaty, jakie trzeba ukończyć, żeby móc wykonywać dany zawód lub pracować na określonym stanowisku.

.....

4. Warto także poszukać poradników, które pokażą nam, jak wygląda dana branża, czego możemy się spodziewać. Osobą pomocną może być też coach, doradca zawodowy, broker edukacyjny.

---

5. Jeśli wiesz, w jakiej konkretnie chcesz pracować firmie, wyszukaj informacje co do tego, jakie dodatkowe warunki poza formalnymi musisz spełnić.

---

6. Jeśli chcesz założyć własną działalność gospodarczą, musisz pozyskać informacje, jaki jest proces zakładania firmy, co będzie ci potrzebne i czy istnieje możliwość dofinansowania.

7. Stwórz plan działania. Pierwszym etapem tworzenia planu niech będzie wypisanie wszystkich zadań, jakie musisz wykonać, aby osiągnąć założony cel. Następnie utóń je w kolejności – być może niektóre z nich będziesz mógł/a realizować jednocześnie. Możesz to wykonać przy użyciu komputera lub na wyciętych kartkach wpisać hasłowo zadania do wykonania z przyporządkowanymi im numerami.



8. Następnym krokiem jest określenie dat i terminów realizacji.



9. Ustal, w jaki sposób będziesz się przyglądał/a realizacji poszczególnych etapów planu. Pamiętaj, że współcześnie zmiany zachodzą dość często i szybko. Być może będziesz zmieniać swój plan, bo zmianie ulegną przepisy, na podstawie których nadawane są uprawnienia do wykonywania wybranego przez siebie zawodu.

### Przykład przygotowania, powiązania i rozpisania celu:

Wiem, że lubię pracę z ludźmi, a moją mocną stroną jest łatwość w budowaniu relacji i komunikacja, w swoich wartościach zapisałam pomaganie innym. Mam doświadczenie w pracy indywidualnej oraz grupowej. Myślę o pracy, jako coach, szkoleniowiec lub doradca zawodowy.

Odwiedziłam kilka stron opisujących te zawody, poczytałam na forach, z jakimi problemami borykają się osoby w nich pracujące, dowiedziałam się, jak wygląda wchodzenie na rynek pracy. Na spotkaniach organizowanych dla coachów i doradców zawodowych dowiedziałam się, co różni te trzy zawody. Wiem, na jakie stawki mogę liczyć i czy jest zapotrzebowanie na tego typu usługi oraz jak kształtują się trendy w poszczególnych branżach.

Zdecydowałam się rozwijać swoją dalszą karierę pracując jako coach.

Dowiedziałam się, że można się realizować w tym zawodzie na różnych poziomach i kształcić się w różnych wymiarach. Mogę ukończyć szkołę podyplomową (1 rok) lub certyfikowany kurs (około 2 tygodnie), mogę też zrobić kurs i przystąpić do certyfikacji (ponad rok). Zależy mi na czasie. Mam odpowiednie zasoby finansowe. Myśląc o swojej przyszłości chcę, żeby wykonywanie tego zawodu było możliwe również poza granicami kraju.

---

Cel główny: Moim celem zawodowym jest zostanie certyfikowanym coachem w ciągu 12 miesięcy.

Cele szczegółowe:

1. Znalezienie instytucji organizującej kursy i prowadzącej certyfikację, której certyfikat będzie uznawany również za granicę (2 tygodnie).
2. Pozyskanie informacji, co poza kursem i egzaminami potrzebuję, aby uzyskać stosowny certyfikat (2 tygodnie).
3. Pozyskanie środków na kurs i egzaminy (oszczędności + 4 miesiące).
4. Ukończenie kursu i zdanie egzaminów (6 miesięcy).
5. Cel główny i cele szczegółowe będą się różniły w zależności od sytuacji. Gdyby osoba z powyższego przykładu otrzymała propozycję zatrudnienia na takim stanowisku pod warunkiem przedstawienia planu pracy z uwzględnieniem celów firmy i potrzeb pracowników, tak mógłby wyglądać jej plan:

Cel główny: Praca jako coach w firmie, w której dotychczas pracuje w dziale HR.

- Wybór kursu, który poza certyfikacją ma w swoim zakresie naukę projektowania efektywnych planów rozwoju pracowników na poziomie firmy (2 tygodnie).
- Ukończenie kursu i zdanie egzaminów (studia podyplomowe 1 rok).
- Przygotowanie planu pracy coachingowej (w trakcie trwania nauki).
- Prezentacja planu pracy coachingowej (miesiąc po ukończeniu studiów).

---

Projektując swoją ścieżkę edukacyjno-zawodową, warto wyznaczać sobie różne cele. Mogą być one skrajnie różne w zależności od tego, czy dopiero zaczynasz przygodę na rynku pracy, czy twoja przygoda trwa już kilka lub kilkadziesiąt lat.

Jeżeli nie wiesz, co byś chciał/a robić zawodowo (nie jesteś wyjątkiem), warto spotkać się z doradcą zawodowym, coachem, brokerem edukacyjnym itp.

Możesz też zacząć od takiego ćwiczenia:

Uzupełnij poszczególne pola, wpisuj tam elementy zarówno z życia zawodowego, jak i osobistego. W polu Lubię/Nie potrafię może pojawić się taniec, który na tym etapie pochodzi ze sfery hobby.



A teraz przyjrzyjmy się poszczególnym wpisom w polach

**Tarcza** – to „strzał w dziesiątkę”, a więc umiejętności, **które znam (posiadam) i które lubię**: wszystkie te, na których mogę się oprzeć w wyborze zawodu i w dalszej pracy. W tym przypadku warto być ostrożnym, ponieważ nie zawsze praca, którą lubię i umiem jest najlepszym wyborem. Pomocne może być tu określenie, czy mój obecny zawód wpisuje się w to, co wyszło mi w „tarczy”, a także zweryfikowanie, czy na rynku jest zapotrzebowanie na ten rodzaj pracy oraz jakie są realne warunki wejścia na rynek. W tym ostatnim pomocny może okazać się broker edukacyjny, który – poza określeniem wymagań stawianych przed osobą wchodzącą w zawód lub otwierającą określoną działalność – podpowie, w jaki sposób można zaistnieć na rynku. Co zbierać do naszego doświadczenia przy tworzeniu portfolio.



### Przykład Kasi:

W pole „tarcza” wpisałam: mam zdolności manualne i lubię robić koraliki, bransoletki, kolczyki. Lubię też wszystko, co jest naturalne i czasami wyplatam z traw wiklinowe koszyczki. Do tej pory robiłam to głównie dla siebie, rodziny i znajomych. Teraz myślę, żeby pracować w zawodzie związanym z rękodziełem artystycznym lub założyć własną działalność. Sama lub z pomocą edukatora badam rynek pracy z tym związany. Okazuje się, że większość rzeczy tego typu nie jest wyrabianych ręcznie, a stanowi produkcję masową lub też w gotowej postaci jest importowane na rynek w moim kraju. Nie chcę pracować przy taśmie, więc zaczynam myśleć o własnej działalności. Na spotkaniu z edukatorem dowiaduję się, ile zadań stoi przed osobą prowadzącą własną działalność. Po przygotowaniu biznes planu okazuje się, że musiałabym wykonać bardzo dużo pracy, żeby po 2 latach działalność przynosiła mi zyski dające utrzymanie. A co było dla mnie najgorsze, większość zadań, jakie musiałabym wykonywać, nie dotyczyłaby w ogóle rękodzieła, tylko np. reklamowania produktów, zdobywania kompetencji w obsłudze mediów społecznościowych czy sprzedaży. Inną ścieżką, jaką pokazał mi broker edukacyjny, było zbudowanie silnej marki moich produktów lub podjęcie współpracy z już istniejącą marką. Po zebraniu wszystkich informacji odłożyłam ten pomysł na zarobkowanie i postanowiłam zdobyć większe doświadczenie i zaistnieć na rynku z moimi produktami. Jestem osobą raczej nieśmiałą, nie posiadam umiejętności sprzedażowych. A moje oszczędności nie są wystarczające, żeby zatrudnić osobę zajmującą się sprzedażą moich wyrobów lub ich reklamą.

**Walizka** – to umiejętności, które posiadam, **ale niezbyt je lubię**. Jednak mogą się w życiu przydać, dlatego warto je w swoim bagażu przechowywać. Pomimo że ich nie lubimy, mogą być naszym celem zawodowym w sytuacji, gdy jego osiągnięcie jest możliwe w miarę szybko, a czas jest dla nas elementem kluczowym.

### Przykład Kasi, cd.

W tym polu wpisałam czynności związane z prowadzeniem dokumentacji, wypełnianiem dokumentów urzędowych oraz umiejętność wyszukiwania informacji o zmieniających się przepisach. Nie należą one do moich ulubionych zadań, ale wykonuję je bardzo dobrze. Ta informacja może być bardzo cenna w sytuacji, kiedy będę chciała szybko znaleźć pracę.

**Schody** – to umiejętności, **które mi się podobają, ale ich nie posiadam**. Takie, które chciałbym nabyć w przyszłości. Jest to „ćwiartka umiejętności”, niezwykle ważna w planowaniu swojej drogi zawodowej. To właśnie z niej możemy wywnioskować, jakie kursy, szkolenia możemy zrealizować w naszej ścieżce edukacyjnej.

### Przykład Kasi, cd.

Tu wpisałam umiejętności związane z prowadzeniem warsztatów z rękodzieła. Pojawiły się też umiejętności związane z mediami społecznymi: fotografią i nagraniami z warsztatów podczas wykonywania prac rękodzielniczych. To przyda mi się przy tworzeniu mojej ścieżki kariery poprzez rozwój zainteresowań i przekazywanie ich w konkretne umiejętności.



**Woda** – to umiejętności, których w tej chwili nie posiadam i niezbyt mi się podobają; nie będziemy się nimi zajmować.

### Ćwiczenie

To ćwiczenie może być początkiem, inspiracją do wyznaczania celu zawodowego. Wymaga jednak umiejętności połączenia tego, co wypisałeś/aś z konkretnym zawodem.

### Obraz ścieżki edukacyjnej – broker edukacyjny

To narzędzie służy metaforycznemu przełożeniu części pracy nad celem zawodowym.

Używamy go głównie, żeby pokazać złożoność i wielowątkowość kreowania własnej ścieżki. Tworzenie obrazu swojej ścieżki edukacyjno-zawodowej jest podzielone na etapy/kolory, które dodajemy do swojego obrazu/ścieżki edukacyjno-zawodowej. Obrazem może być mapa myśli na której hasła są zapisywane różnymi kolorami lub inna forma obrazu bogatego w rysunki symboliczne/piktogramy.

Edukator może narzucić kolory, lub pozostawić wybór uczniowi/klientowi. Np.: pierwszy kolor to czerwony. Pod tym kolorem są umieszczone pytania przy użyciu których uczeń/klient określa swoje cele i wartości. Efekt/odpowiedzi zapisuje/rysuje pisakiem/flamastrem czerwonym.

Inną propozycją na wykonanie tego ćwiczenia są puzzle/wycinanka. Gotowy istniejący obraz/kartę/pocztówkę przedstawiający metaforycznie ścieżkę zawodową tniemy na sześć części. Uczeń/klient układa swój obraz z porzucanych elementów poprzez wykonywanie poszczególnych ćwiczeń przypisanych do etapów: 1,2,3... Tych części może być więcej jeśli edukator wyodrębni jeszcze inne elementy, które będą istotne w tworzeniu ścieżki zawodowej np. związane ze zdrowiem, formalnościami prawnymi, różnicami wynikającymi z kultury itp.

Takie narzędzie będzie przemawiało do osób mniej pragmatycznych o cechach takich jak kreatywność, wyobraźnia itp. Posiadanie go w swojej puli narzędzi wydaje się niezbędne w związku z dużym zróżnicowaniem naszych uczniów/klientów. Choć najchętniej sięgamy do narzędzi, które do nas przemawiają, nie możemy się ograniczać jedynie do nich, bo przecież nasi uczniowie/klienci często są zupełnie inni od nas.

Zbudujemy obraz pracy i ścieżki edukacyjnej idealnej dla nas w określonym czasie.

---

Pierwszy kolor na naszym obrazie to *Cele*:

*Cele i wartości, jakie chcę realizować w pracy.*

*Wypisz swoje wartości, rzeczy ważne i cele, od najważniejszego do tego najmniej ważnego.*

.....

---

Drugi kolor na naszym obrazie to *Zasoby*:

*Chcę realizować je w firmie, w której wymagane są umiejętności, doświadczenia z dziedzin ... Oraz wiedza z zakresu ...*

*Wypisz w pożądanej przez siebie kolejności:*

.....

---

Trzeci kolor na naszym obrazie to *Otoczenie/Współpracownicy*:

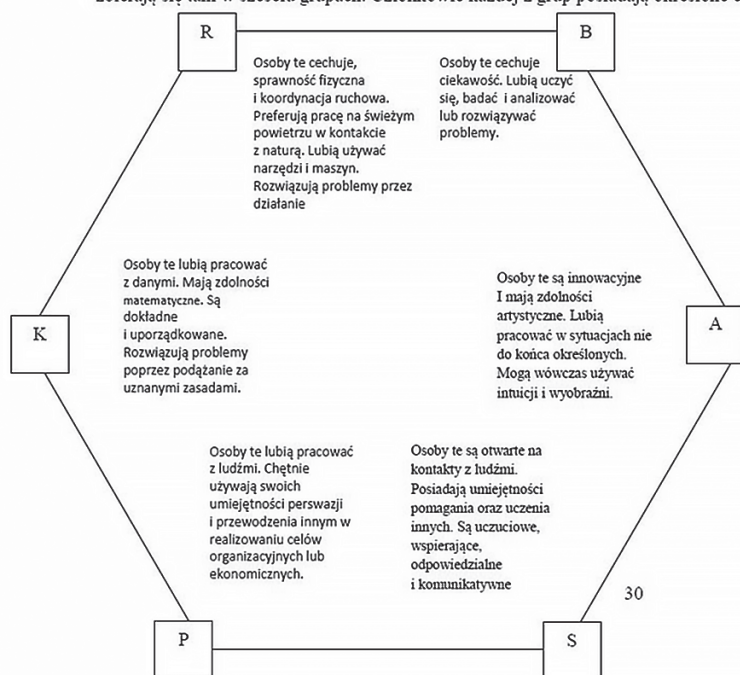
*W firmie gdzie pracują ludzie o następującej charakterystyce/cechach/zachowaniach/postawach.*

Przy wykonaniu tego zadania pomocne będzie ćwiczenie „Bankiet”. Wykonaj je według polecenia zamieszczonego w ramce. Z liter wpisanych w kwadraciki otrzymasz kod, który po przeczytaniu charakterystyk będzie wskazówką, w jakim środowisku i z jakimi ludźmi będzie ci się dobrze pracowało.

**Pierwsza litera i dopasowany do niej typ będzie wskazywała najbardziej dogodne środowisko pracy. Oczywiście nie ma czystych typów i w tym teście również ich być nie może. Dwa pozostałe typy będą równie dobre jako miejsce twojej pracy i osobowości, z którymi będzie ci się dobrze pracowało.**

**Można też wykorzystać test do zobrazowania sobie, jakich środowisk raczej unikać, kierując się opisami pozostałych typów.**

Wyobraź sobie, że udajesz się na przyjęcie. Rysunek, który masz przed sobą przedstawia pokój, w którym to przyjęcie się odbywa. Ludzie zbierają się tam w sześciu grupach. Członkowie każdej z grup posiadają określone cechy.



1. Przeczytaj opisy znajdujące się na rysunkach i wybierz grupę, która najbardziej Ci odpowiada, do której chciałbyś instynktownie dołączyć (jeśli jesteś osobą nieśmiałą nie przejmuj się koniecznością rozmowy z jej członkami). Wpisz jej symbol wewnątrz kwadratu poniżej:

2. Wyobraź sobie, że osoby te po piętnastu miatach opuszczają przyjęcie i musisz podejść do kolejnej grupy, w której czułbyś się dobrze. Wybierz tę grupę. Wpisz jej symbol wewnątrz kwadratu poniżej:

3. Kiedy ci ludzie także wyjdą, wybierz trzecią grupę do której dołączysz. Wpisz jej symbol wewnątrz kwadratu poniżej:

## R – typ realistyczny

– reprezentowany jest przez osoby lubiące pracować z rzeczami (narzędzia, maszyny), posiadające zdolności manualne, mechaniczne, techniczne. Osoby te cenią pieniądze, status, władzę. Świat postrzegają jako prosty, namacalny, tradycyjny. Posiadają zainteresowania mechaniczne, rolnicze, przemysłowe.

Realistyczne środowisko pracy wymaga umiejętności manualnych, mechanicznych, używania narzędzi, maszyn i przedmiotów.

**Zawody:** inżynier, rolnik, stolarz, mechanik, lakiernik samochodowy, zbrojarz, strażak, piekarz.

**mocną stroną są:** koordynacja ruchowa, zręczność, zdolności techniczne, mechaniczne, inteligencja, opanowanie, logika myślenia;

**słabe strony** – społeczne, oświatowe, czasami nadmierne podporządkowywanie się, identyfikowanie z osobami posiadającymi władzę, wpływy.

## B – typ badawczy

– osoby należące do tego typu oczekują, że będą stykać się w pracy z abstrakcyjnymi ideami. Lubią rozwijać teorie, dążą do zrozumienia otaczającego ich świata, poszukują prawdy. Cenią naukę i kompetencje. Świat postrzegają jako złożony, abstrakcyjny, niezależny i oryginalny. Posiadają zainteresowania naukowe.

W badawczym środowisku pracy wymagane są uzdolnienia analityczne, techniczne i naukowe oraz zdolności w zakresie posługiwania się słowem pisany lub mówionym.

**Zawody:** kulturoznawca, farmaceuta, epidemiolog, fizyk.

**mocną stroną są:** zdolność do abstrakcyjnego myślenia i twórczego rozwiązywania problemów, zdolności intelektualne, umiejętność korzystania z zasobów informacji, precyzja, dociekliwość;

**słabe strony** – aspołeczność, brak tradycjonalizmu, czasami zbyt komplikowanie prostych sytuacji, przywództwo, perswazja.

## A – artystyczny

– osoby typu artystycznego preferują zachowania kreatywne, umożliwiające autoekspresję. Lubią emanować pomysłami i rozwijać koncepcje. Wyobraźnia i kreatywność to ich główne zdolności. Posiadają umiejętność w takich dziedzinach jak: pisanie, malowanie, aktorstwo, taniec, muzyka. Cenią estetykę i piękno otaczającego świata oraz elastyczne rozwiązania. Świat postrzegają jako złożony, niekonwencjonalny.

W artystycznym środowisku pracy wymagane są zdolności twórcze i zdolność do uczuciowej ekspresji.

**Zawody:** artysta malarz, realizator programów telewizyjnych, aktor, architekt wnętrz, tłumacz.

**mocną stroną są:** kreatywność, poczucie estetyki, rozwiązywanie problemów w sposób twórczy i nietypowy, bogata wyobraźnia, ekspresyjność, oryginalność;

**słabe strony** – emocjonalny niepokój, niedostateczna socjalizacja, niezorganizowanie, nadmierna emocjonalność, zbyt duża potrzeba niezależności, kompetencje urzędnicze.

## S – typ społeczny

– osoby reprezentujące typ społeczny chcą pomagać innym ludziom. Posiadają zdolności interpersonalne. Cenią działalność społeczną, są nastawione na elastyczne rozwiązania. Lubią informować, nauczać, tłumaczyć, wspierać, pielęgnować. Chcą wpływać na innych ludzi i służyć pomocą.

Społeczne środowisko pracy wymaga kompetencji interpersonalnych oraz zdolności z zakresu nauczania, leczenia lub pomagania innym ludziom.

**Zawody:** doradca zawodowy, psycholog, pedagog, instruktor nauki jazdy.

**mocną stroną są:** uzdolnienia werbalne, zdolność do pracy z ludźmi, pomaganie, nauczanie, uzdolnienia handlowe, empatia;

**słabe strony** – manualne, techniczne, naukowe, rozwiązuje problemy kierując się uczuciami.

## P – typ przedsiębiorczy

– osoby reprezentujące typ przedsiębiorczy preferują pracę z ludźmi ukierunkowaną często na osiągnięcie korzyści materialnych. Posiadają kompetencje przywódcze, interpersonalne, oraz umiejętność perswazji. Świat postrzegają w kategoriach władzy, statusu, odpowiedzialności, a także jako prosty i niezawodny. W kręgu ich zainteresowań znajduje się wpływanie na innych, przewodzenie, sprzedaż.

W przedsiębiorczym środowisku pracy wymagana jest umiejętność przekonywania i nakłaniania innych do wykonywania pracy.

**Zawody:** przedstawiciel handlowy, przedsiębiorca, pośrednik w handlu nieruchomościami.  
**mocną stroną są:** umiejętności motywowania i pobudzania innych do działania, kierowanie innymi, przywództwo, elokwencja, towarzyskość, kompetencje organizacyjne  
**słabe strony** – naukowe, dominacja, podejmowanie czasami zbyt dużego ryzyka, agresywność.

### K – typ konwencjonalny

– reprezentanci tego typu preferują prace z danymi, ponadto nie lubią pracować w środowisku o niejasnej strukturze. Posiadają wysokie kompetencje biurowe, obliczeniowe, związane z operacjami na liczbach. Cenią osiągnięcia w biznesie. Świat postrzegają jako konwencjonalny, konstruktywny, lubią proste i praktyczne rozwiązania. Są bardzo dokładni, działają zawsze zgodnie z literą prawa.

Środowisko konwencjonalne wymaga umiejętności urzędniczych oraz dokładności w działaniu.

**Zawody:** redaktor w wydawnictwie, rzeczoznawca, księgowy, administrator baz danych, agent celny.

**mocną stroną są:** zdolność do eksponowania siebie i swoich celów, kompetencje urzędnicze, obliczeniowe, dokładność, logika myślenia, odpowiedzialność;

**słabe strony** – konformizm, uzdolnienia artystyczne, defensywność, brak elastyczności.

**Czwarty kolor na naszym obrazie to:** Gdzie chcę pracować – w sensie geograficznym (w pożądanej przez siebie kolejności).

---

Piąty kolor na naszym obrazie to: *Na jakim stanowisku, z jakim poziomem odpowiedzialności i wynagrodzenia chcę pracować.*

Szósty kolor na naszym obrazie to: *Określenie warunków pracy – określ system pracy: zmianowy, praca zdalna, elastyczna forma pracy; określ godziny pracy; określ warunki zatrudnienia: rodzaj umowy, inne świadczenia itp.*

---

Jeżeli określiłeś/aś wszystkie kolory, jakie będą idealne do malowania twojego obrazu, to wykonałeś/aś bardzo dużo pracy, która będzie procentowała w każdym innym momencie twojego życia zawodowego.

Malując obraz, łącz kolory, zestawiaj je ze sobą. Nie obawiaj się zmieniać ich natężenia w zależności od sytuacji.

Jeśli okaże się, że wynagrodzenie lub warunki pracy nie będą możliwe do spełnienia w zawodzie, który wybrałeś/aś, zastanów się, czy masz jakiś margines zmiany założeń przewidziany w takich sytuacjach.

W zależności od tego, co powstało na twoim płótnie, podejmiesz decyzję, jaką drogę wybierasz. I forma ścieżki twoich przygotowań będzie zależała od dokonanego wyboru. Co innego zabierzesz w drogę związaną z poszukiwaniem nowej pracy, a co innego przy zakładaniu własnego biznesu.

Powodzenia.

---

## Liniowa ścieżka edukacyjno-zawodowa

Liniowa ścieżka edukacyjno-zawodowa jest przeznaczona dla osób, które po dokonanej diagnozie wiedzą, jaki zawód chcą wykonywać.

Nasz klient/uczeń chce zostać sprzedawcą w sklepie spożywczym. Aby móc wykonywać ten zawód, poza posiadaniem umiejętności miękkich takich jak komunikacja z klientem, musi on przejść odpowiednie szkolenie, np. z obsługi kasy fiskalnej. Diagnoza wykazała, że poza umiejętnościami związanymi z obsługą klienta, nasz klient/uczeń ma niski poziom kompetencji związanych z organizacją pracy własnej. W tym przypadku określenie ścieżki edukacyjnej będzie się koncentrowało na elementach edukacji formalnej – kurs obsługi kasy fiskalnej, a także edukacji nieformalnej – trening/warsztat/samoedukacja – organizacja pracy własnej.

### Zadanie 1.

Stwórz liniową ścieżkę edukacji klienta/ucznia.

Janek. Wiek około 45 lat, wykształcenie podstawowe. Chce pracować w Niemczech jako spawacz w stoczni. Nigdy nie był poza granicami kraju, ale wie, że dostanie tam dobrze płatną pracę. Jest osobą, która nie nawiązuje szybko kontaktów, lubi pracować sam.

Wypisz elementy związane z edukacją Janka. Zakładając, że nie zna on języka i nie ma uprawnień spawacza. Zaproponuj liniowy model ścieżki edukacyjno-zawodowej.

Pomocnym narzędziem może być zaproponowana tabela.

## Identyfikacja potrzeb i planowanie działań rozwojowych

Lp.	Osoba/ osoby Stanowisko/ Stanowiska	Obszar do rozwoju	Oczekiwany poziom po szkoleniu lub innej formie rozwoju	Aktualny poziom	Cel klienta/ ucznia	Sposób realizacji rozwoju	Termin/ Miejsce

## Azymut ścieżki edukacyjno-zawodowej

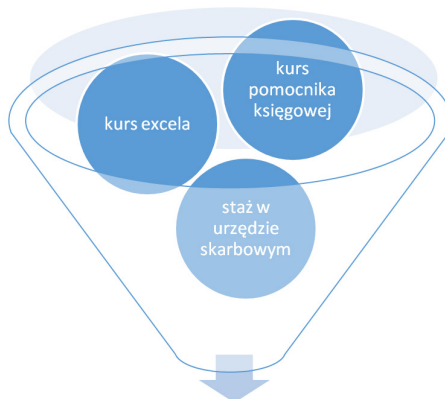
Określenie azymutu ścieżki edukacyjno-zawodowej zaleca się w przypadkach, w których nie mamy określonego precyzyjnie zawodu, w jakim chcielibyśmy pracować. Chcemy na przykład pomagać ludziom. Chcemy pracować ze zwierzętami. Chcemy tworzyć coś nowego. Chcemy pracować w danym regionie. Chcemy, aby nasza praca była powiązana z handlem. Chcemy wykonywać pracę biurową. Itp.

Warto w tej sytuacji mieć świadomość i zgodę na dynamicznie zmieniający się rynek pracy. Takie podejście stosujemy też na samym początku myślenia o ścieżce edukacyjno-zawodowej, zwłaszcza gdy mamy tylko zarys wyobrażenia, co chcemy robić.

Jak zacząć?

Przede wszystkim określamy posiadane umiejętności. Zaczynamy od określenia stanu na dziś.

Dzisiaj: Ukończyłam technikum ekonomiczne, potrafię obsługiwać urządzenia biurowe, edytować teksty, język angielski na poziomie podstawowym



Chcę wykonywać pracę biurową



Oto przykład działań prowadzących w efekcie do podjęcia pracy biurowej. Każde z tych działań może zostać wykorzystane bez względu na branżę, w jakiej działa firma, do której aplikujemy. Tworzenie azymutu pomaga w wyborze działań zgodnych z kierunkiem naszego celu, który nie musi być konkretnym zawodem. Jednocześnie w tej przestrzeni nie znajdzie się kurs florystki, który nie jest kierunkowo powiązany z naszym celem.

## Zadanie 2

Określ azymut dla kobiety w wieku 32 lat, która chce się zajmować zwierzętami. Nie ma jasno sprecyzowanego celu.

## Drabina kompetencji

W wielu przypadkach diagnoza wykazuje luki w kompetencjach, które można wypełnić odbywając odpowiednie kursy lub szkolenia. Na tym etapie ich wybór może być ułatwiony, jeśli posiadamy wiedzę i umiejętności przedstawione w rozdziale 5 niniejszego podręcznika.

Edukator osób dorosłych nie może zapomnieć jednak o tym, że każdy z klientów/uczniów ma własny potencjał i doświadczenia, które pomagają mu w podjęciu innych działań wpływających bezpośrednio na jego efektywność.

Warto sięgnąć do zasobów z przeszłości klienta i zastanowić się, w jaki sposób zdobywał posiadane już przez siebie umiejętności. Metoda ta jest też dobrym narzędziem do pracy z oporem i przekonaniami klienta takimi jak np.: „Nigdy się tego nie nauczę”.

1. Przypomnij sobie jakąś umiejętność, którą masz opanowaną bardzo dobrze. Np. umiesz mówić po angielsku, umiesz stworzyć własne narzędzia do szkolenia, umiesz pisać teksty na bloga, umiesz zrobić coś w programie graficznym itp.
2. Wróć do czasu kiedy podjąłeś/aś decyzję, że będziesz się tego uczyć. Ten moment decyzji nie jest zawsze określony jako konkretny dzień w twoim życiu. Czasem długo „dorasta się” do jakiejś decyzji. Określ to najbardziej punktowo jak potrafisz. Np. „Uczę młodych ludzi, a prezentację robię w starym PowerPoint – nic ciekawego już nie mogę z niego wycisnąć. Muszę wprowadzić nowe narzędzia, ale najpierw muszę je poznać”.
3. Zadaj sobie pytania, przypomnij sobie, jakie działania wykonywałeś/aś, zobacz elementy na poszczególnych etapach, które już kiedyś dobrze się sprawdziły.



Pytanie	Działanie	Jakie ważne dla mnie elementy w trakcie nabywania nowych umiejętności pokazuje ten proces?
<b>Etap I NN Nieświadoma Niekompetencja (tworzenie prezentacji w innych programach niż PowerPoint)</b>		
Jak wpadłem/am na to, że ta umiejętność będzie ważna w rozwoju mojej kariery zawodowej?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Przeglądałam ogłoszenia, fora związane z moją branżą/specjalizacją.</li> <li>2. Obserwowałam, co robią moi koledzy/koleżanki i ta umiejętność pojawiała się coraz częściej.</li> <li>2. Widziałam na szkoleniach, że prezentacje trenerów są ciekawe, mają inną formę.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Trzymanie ręki na pulsie</li> <li>– Stała obserwacja</li> <li>– Wzbudzanie w sobie chęci rozwoju</li> <li>– Niechęć do marnowania czasu/pieniędzy/energii na naukę czegoś tylko dlatego, że jest modne</li> </ul>
Co mnie zmotywowało do podjęcia decyzji, że w tą umiejętność zainwestuję swój czas/energię/pieniądzę.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pracuję często z młodymi ludźmi, dla których korzystanie z nowych technologii jest codziennością.</li> <li>2. Nowe formy dawały mi nowe możliwości.</li> <li>3. Wykorzystuję prezentacje też w innych dziedzinach mojej działalności.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Atrakcyjność zawodowa</li> <li>– Zwiększenie pola możliwości</li> <li>– Możliwość zastosowania nowej umiejętności w wielu działaniach.</li> <li>– Wiedziałam, że osoba, z którą współpracuję (ważna dla mnie) doceni to – INNI Ważni</li> </ul>
Jakie przeszkody brałam pod uwagę na tym etapie?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lęk, że nie poradzę sobie z nowymi technologiami.</li> <li>2. Brak czasu na ćwiczenie nowych umiejętności.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Świadome określenie przeszkód</li> </ul>
Jak radziłam sobie z przeszkodami na tym etapie ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nie zakładałam, że muszę, ale że chcę.</li> <li>2. Rozbudzałam swoją ciekawość.</li> <li>3. Zrobiłam listę sytuacji, w jakich mogę tę umiejętność wykorzystać.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Pozostawienie furtki do wycofania się – <b>brak przymusu</b></li> <li>– Ciekawość + wiadomości = mniejszy lęk</li> <li>– Przy okazji – lista pokazała, że nie muszę szukać dodatkowej przestrzeni na ćwiczenie tej umiejętności</li> </ul>

Etap II ŚN Świadoma Niekompetencja (tworzenie prezentacji w programie Canva)		
Jak przygotowałam się do inwestycji w nową umiejętność?	Znalazłam szkolenie dla zupełnie początkujących.	<b>Inni</b> , ktoś kto umie i mi wytłumaczy.
Co zrobiłam, żeby tę nową umiejętność osiąść?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Każdą prezentację z założenia zaczynałam w tym programie.</li> <li>2. Pozwoliłam sobie, aby początkowo wykorzystywać tylko podstawowe jego funkcje i w miarę upływu czasu dodawać stopniowo następne.</li> <li>3. Znalazłam osobę, która pracuje na tym programie i mogła mi podpowiedzieć różne rozwiązania.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ćwiczenia</li> <li>– Stopniowe zwiększanie poziomu trudności</li> <li>– <b>Inny/ktoś. Osoba</b>, z którą mogłam ćwiczyć i która często pomagała znaleźć rozwiązania w napotykanym wyzwaniach</li> </ul>
Co mnie motywowało do dalszej nauki?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Na tym etapie było więcej porażek niż sukcesów.</li> <li>2. Świadomie nagradzałam się za nawet najdrobniejszy postęp.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Dostrzeganie postępów, – <b>Nagradzanie za małe kroczki</b> (a nie na końcu za całość)</li> </ul>
Etap III ŚK Świadoma Kompetencja (prezentowanie z wykorzystaniem materiałów tworzonych w programie Canva)		
Co zrobiłam, jak już swobodnie korzystałam z nowej umiejętności?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kreowałam coraz więcej sytuacji, w których mogłam ćwiczyć tę umiejętność.</li> <li>2. Jeżeli tylko sytuacja była odpowiednia, to wszystkie materiały wykonywałam w tym programie.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ćwiczyć, ćwiczyć i jeszcze raz ćwiczyć – <b>przy okazji</b></li> </ul>
Co mnie motywowało do dalszej pracy?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prezentowałam swoją pracę na większym forum.</li> <li>2. Osobom zainteresowanym pokazywałam program i tłumaczyłam, jak można go wykorzystać.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Pochwała zewnętrzna</li> <li>– Zauważenie i docenienie przez <b>innych</b></li> <li>– Przekazywanie wiedzy</li> </ul>
<p><b>Etap IV NK Nieświadoma Kompetencja</b> – jest to etap, na którym wykorzystujemy nową umiejętność bez konieczności zastanawiania się, jak to zrobić. Etap ten nazywamy często automatyzacją. Osoby, które wiele lat jeżdżą samochodem, nie zastanawiają się za każdym razem, co mają robić po kolei – przekręcić kluczyk, nacisnąć sprzęgło, bieg na I, stopniowo dodają gaz i popuszczają sprzęgło ☺ Po prostu wsiadają i jadą. Ten etap może być jednocześnie końcem zdobywania nowej umiejętności, jak i początkiem następnej.</p>		
Czy poziom umiejętności jaką nabyłam jest dla mnie wystarczający ?	Tak. Na dzień dzisiejszy mnie satysfakcjonuję i chcę się skoncentrować na inwestycji w inne umiejętności.	- Analiza i refleksja
Czy mogę ją dalej rozwijać? Jeśli tak, to w jaki sposób?	Mogę szukać innych programów dających inne możliwości niż Canva.	– Określenie obszaru/ kierunku rozwoju tej umiejętności

4. Zastanów się, jak zdobywanie nowej umiejętności możesz odnieść do doświadczeń z przeszłości. Wiesz co działa, wiesz co wpływa na Twoją motywację, znasz swoje słabości i to jak na nie reagować.

### Umiejętność diagnozowania kompetencji

Przedstawiona poniżej tabela może stanowić wzór do wykorzystania podczas ćwiczenia umiejętności obserwacji i definiowania określonych kompetencji. Możesz w tabeli zmieniać nazwy kompetencji i wpisywać ich definicje. Znajdź przestrzeń w swoim życiu zawodowym lub osobistym i poddaj obserwacji jakiś jego wycinek. To może być tydzień, jeden dzień, jedno spotkanie. Np. na przestrzeni życia towarzyskiego spośród rodziny (przyjaciół) wybierz dwie osoby, które będziesz obserwować i zaznaczać, czy zaobserwowałeś u nich kompetencje danego typu.

	Nazwa kompetencji	Definicja	Pracownik 1	Pracownik 2
1	Inicjatywa	Rozpoczynanie nowych działań i przyjmowanie związanych z tym odpowiedzialności		
2	Innowacyjność	Generowanie pomysłów, tworzenie i wdrażanie nowych rozwiązań usprawniających pracę		
3	Komunikacja pisemna	Przygotowanie i przedstawienie komunikatów pisemnych, sporządzanie klarownych raportów pisemnych		
4	Komunikacja ustna	Przedstawianie i przekazywanie informacji w formie werbalnej, płynne posługiwanie się mową		
5	Orientacja na cele	Działania nakierowane na realizację celów krótko- i długoterminowych wyznaczonych dla stanowiska pracy		
6	Orientacja na klienta	Zaspokajanie potrzeb i oczekiwań klienta, branie pod uwagę perspektywy klienta w oferowaniu rozwiązań		
7	Organizowanie pracy własnej	Zachowania nakierowane na optymalizację swojej pracy i terminowe wykonywanie zadań		
8	Troska o jakość	Działanie zgodne z zasadami, przepisami i procedurami organizacji, dokładność i skrupulatność w realizacji zadań		

9	Wpływ na innych	Oddziaływanie na innych, przekonywanie za pomocą rzeczowej argumentacji i innych środków wpływu, pewność siebie w przekazywaniu swojego punktu widzenia	
10	Współpraca	Efektywna praca w grupie, nastawienie na realizację celów grupowych	
11	Zaangażowanie	Entuzjazm i pasja do pracy, postawa „can do”, dbałość o wizerunek firmy	
12	„Wrażliwość” międzykulturowa	Wykorzystanie w praktyce wiedzy dotyczącej różnic międzykulturowych, dostosowanie swojego działania do odmiennych wzorców kulturowych	
13	Obsługa pakietu MS Office, OpenOffice lub Google Docs	Wykorzystywanie w efektywny sposób możliwości podstawowych pakietów oprogramowania biurowego	

## 4.6 Narzędzia diagnostyczne

Na rynku dominują aplikacje i testy przygotowane do diagnozowania młodych ludzi stojących przed wyborem szkoły w formalnym trybie edukacji. Dla osób dorosłych mamy zazwyczaj programy przeznaczone do pracy z talentami i wykorzystywane w dużych firmach. Możemy też skorzystać z gotowych narzędzi, testów i kwestionariuszy, aby dokonać samooceny i nakreślić wizję siebie, jaka ma być zaznaczona w ścieżce edukacyjno-zawodowej.

Propozycje:

1. Analiza SWOT – wykonana samodzielnie i/lub z pomocą edukatora osób dorosłych/przyjaciół/znajomych/współpracowników.
2. StrengthsFinder 2.0 – narzędzie opracowane przez Instytut Gallupa – w wyniku pomiarów uzyskujemy informację o 5 dominujących talentach.
3. Facet5 – mierzy 5 głównych aspektów oraz 13 podaspektów osobowości człowieka, które mają związek z wynikami osiąganymi w pracy.
4. Testy określające dominującą inteligencję (Howarda Gardnera).
5. Testy, kwestionariusze dostępne w sieci lub na stronach związanych z samorozwojem – określające twoją motywację, temperament, mocne strony itp.
6. Narzędzia zaproponowane w części Działania edukacyjne \* (ćwiczenia, studia przypadków).
7. W zależności od wykształcenia i przepisów obowiązujących w danym kraju do diagnozy potrzeb edukacyjnych można wykorzystywać testy przeznaczone dla psychologów, socjologów i doradców zawodowych.

## 4.7 Bibliografia

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/txt/pdf/?uri=celex:32006h0962&from=it>

OECD (2016), *Skills Matter: Further Results From The Survey Of Adult Skills*, OECD Skills Studies, OECD Publishing, Paris

<http://www.oecd.org/skills/piaac/about/>

ELINET (2015), *Literacy In Europe: Facts And Figures*, European Literacy Policy Network

European Commission (2013), *The Survey Of Adult Skills (Piaac): Implications For Education And Training Policies In Europe*, Directorate-General For Education And Culture

<https://www.jstor.org/stable/42857703?seq=1>

[HTTPS://WWW.PRACA.PL/PORADNIKI/RYNEK-PRACY/PLANOWANIE-KARIERY-ZAWODOWEJ-JAK-NAPISAC,ETAPY,METODY,WZOR\\_PR-2162.HTML](HTTPS://WWW.PRACA.PL/PORADNIKI/RYNEK-PRACY/PLANOWANIE-KARIERY-ZAWODOWEJ-JAK-NAPISAC,ETAPY,METODY,WZOR_PR-2162.HTML)

<HTTPS://MONIKAJUNIEWICZ.PL/3-KROKI-DO-STWORZENIA-PLANU-KARIERY/>

<https://monikajuniewicz.pl/analiza-swot-kariery/>

Bolles, R. (2011), *Jakiego koloru jest Twój spadochron?* Wydawnictwo Studio EMKA

## 4.8 Program szkolenia (8 godzin)

DIAGNOZOWANIE POTRZEB EDUKACYJNYCH I TWORZENIE ŚCIEŻKI ROZWOJU KLIENTA						
CELE	SESJA	CZAS	Ćwiczenie	Opis z instrukcjami dla trenerów	Potrzebne materiały	Ilość materiałów dla 1 grupy szkoleniowej
Pozyskanie wiedzy o typach ścieżek karier	8:00-9:30	45'	Rozpoczęcie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Przywitanie</li> <li>• Cel szkolenia</li> <li>• Agenda</li> <li>• Ew. kontrakt- potwierdzenie kontraktu</li> <li>• Rundka integrująca z trenerem ćwiczenie I dowolne karty coachingowe (pocztówki, fotografie, ilustracje, okładki płyt dvd itp) – wybierz kartę, która kojarzy Ci się z pojęciem ścieżka edukacyjna? Opowiedz dlaczego ta karta?</li> <li>• Omówienie- różne spojrzenie, perspektywa, skojarzenie na temat ścieżek edukacyjnych</li> <li>• Oczekiwania uczestników co do formy i treści przedstawionej na szkoleniu</li> </ul>	Ćw. I dowolne karty (pocztówki, fotografie)	
		45'	Wprowadzenie do typów ścieżek edukacyjnych	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praca w parach- omawiamy i zapisujemy na linii czasu (przeszłość-teraźniejszość-przyszłość) swoją ścieżkę edukacyjną. Zaznaczamy istotne dla nas elementy z pośród wypisanych i omawiamy z osobą z grupy- dlaczego te wybraliśmy, co było istotne.</li> <li>• Omówienie: ochotnicy czytają swoje zapiski pod zdjęciami. Pytamy- kto ma inaczej? Omawiamy wszystkie ścieżki.</li> </ul>	Czyste kartki/brudnopisy	Czyste kartki/brudnopisy
	9:45-11:15	60'	Typy ścieżek edukacyjnych	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podział na dwie grupy- każda grupa na podstawie ścieżek edukacyjnych członków grupy ustala własną typologię( grupuje je pod względem podobieństw i określa nazwę, typ ścieżki.</li> <li>• Prezentacja typologii- każdy zespół omawia swoją pracę</li> </ul>	kartki duże flipchart, kolorowe mazaki	
		10'		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mini prezentacja trenera- typy ścieżek karier I. Liniowa; 2. Azymut</li> </ul>	Na podstawie materiałów z podręcznika	
		20'		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praca indywidualna- tworzenie planu edukacji własnej od dziś do...(wybrany termin przez uczestnika szkolenia)</li> </ul>	Czyste kartki/brudnopisy	Czyste kartki/brudnopisy

Trening umiejętności diagnozowania potrzeb edukacyjnych klienta	11:30-13:00	20'		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mini wykład- metody diagnozowania potrzeb edukacyjnych - podstawa lubię/ nie lubię, modele kompetencji</li> </ul>	Na podstawie materiałów z podręcznika	
		30'	Diagnozowanie potrzeb edukacyjnych	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praca indywidualna- Ćwiczenie z matrycą Lubię/Nie lubię-Potrafię/Nie potrafię</li> <li>• Omówienie ćwiczenia- kiedy stosować? Co było wyzwaniem? Jak pomóc klientowi podczas diagnozy?</li> </ul>	Czyste kartki/brudnopisy	Czyste kartki/brudnopisy
		30' 10'		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obserwacja kompetencji bohaterów filmu</li> <li>• Wypełnianie tabeli oceny kompetencji</li> <li>• Omówienie ćwiczeń – argumentacja oceny kompetencji. Wyzwania w pracy tym narzędziem. Jak można wykorzystać je do pracy z klientem</li> </ul>	Film 15 minut (Tematyka dowolna. Film musi mieć co najmniej trzech bohaterów, których możemy obserwować w działaniu. Zaleca się części filmy ukazujące pracę jakiegoś zespołu)	Tabela oceny kompetencji – po jednej na uczestnika
Pozyskanie wiedzy i plan rozwoju umiejętności edukatora osób dorosłych - Broker edukacyjny	13:30-15:00	20'	Broker edukacyjny	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mini wykład – Broker edukacyjny</li> </ul>		
		30'		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Model kompetencyjny -Brokera Edukacyjnego</li> <li>• Praca indywidualna- diagnoza kompetencji własnych – ścieżka rozwoju edukacyjnego w kierunku - broker edukacyjny. Co już mam a co mam do uzupełnienia?</li> <li>• Omówienie ćwiczenia</li> </ul>	Opis kompetencji brokera edukacyjnego	Opis kompetencji brokera edukacyjnego- dla każdego uczestnika
		40'		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podsumowanie dnia warsztatowego</li> <li>• Jak mogę wykorzystać wiedzę i umiejętności zdobyte na warsztacie?</li> <li>• Ankieta</li> </ul>		

## MODUŁ 5

### RYNEK USŁUG EDUKACYJNYCH W POLSCE

*Każdy, kto przestaje się uczyć, jest stary, bez względu na to, czy ma 20, czy 80 lat.  
Kto kontynuuje naukę – pozostaje młody. Najwspanialszą rzeczą w życiu  
jest utrzymywanie swojego umysłu młodym.*

Henry Ford

#### 5.1 Ogólne informacje na temat rynku usług edukacyjnych w Polsce

Rynek usług edukacyjnych w naszym kraju od ponad 20 lat rozwija się niezwykle dynamicznie.

Polska edukacja formalna jest dobrze oceniana przez międzynarodowe badania (m.in. PISA 2018) oraz pracodawców w kraju i za granicą. Edukacja nieformalna i pozaformalna jest najaktywniej rozwijana pod kątem potrzeb rynku pracy, pracodawców oraz osób zainteresowanych rozwojem zawodowym i osobistym.

Najlepiej wykorzystane formy edukacji pozaformalnej są powiązane z miejscami pracy i organizowane wewnątrz firm (trenerzy wewnętrzni, rzadziej mentoring) lub za pomocą zewnętrznych organizacji szkoleniowych.

Niemniej nadal stosunkowo niski pozostaje poziom inwestycji w rozwój pracowników niewykwalifikowanych i niskowykwalifikowanych, zatrudnianych przy prostych pracach, w sektorze małych i średnich przedsiębiorstw. Tym samym zwiększa się bierność edukacyjna tych osób, wynikająca z przekonań, że rozwój nie przyniesie im zmiany zawodowej, a tym samym społecznej czy osobistej.

Polska polityka społeczna i oświatowa aktywnie analizuje i rozwija edukację dorosłych oraz zwiększa możliwości ich kształcenia. 1 września 2019 r. weszła w życie reforma kształcenia zawodowego w polskim systemie edukacji.

Po reformie szkolnictwa zawodowego podstawy programowe dla szkolnictwa branżowego (dawne zasadnicze szkoły zawodowe, teraz dwuetapowa edukacja: 3-letnia branżowa szkoła I stopnia oraz 2-letnia branżowa szkoła II stopnia) reguluje Rozporządzenie Ministra Edukacji



Narodowej z dnia 16 maja 2019 r. w sprawie podstaw programowych kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz dodatkowych umiejętności zawodowych w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego<sup>1</sup>. Uzupełnieniem szkolnictwa branżowego są technika i szkoły policealne.

Od 1 września 2019 r. uczniowie uczący się w zasadniczych szkołach zawodowych, szkołach branżowych i technikach przystępują do egzaminu zawodowego po każdej kwalifikacji.

Reforma szkolnictwa wyższego także ma na celu powiązanie nauki z praktyką, wzmocnienie współpracy biznesu z nauką, m.in. poprzez wprowadzenie studiów dualnych – odbywanych na uczelni i w firmie. Od roku akademickiego 2012/2013 ramy kwalifikacji, określanych za pomocą języka efektów kształcenia, są podstawą tworzenia programów kształcenia na uczelniach.

Oprócz szkół dla dorosłych, podsektor kształcenia dorosłych funkcjonujący w obrębie systemu oświaty obejmuje placówki kształcące ich w formach pozaszkolnych:

- centra kształcenia zawodowego – publiczne i niepubliczne,
- placówki kształcenia ustawicznego – publiczne i niepubliczne,
- uczelnie jako studia podyplomowe.

Osoby nieaktywne zawodowo są najmniej aktywne edukacyjnie – i to jest największe wyzwanie zarówno dla edukacji, jak i rynku pracy. Brak potwierdzonych umiejętności, certyfikatów i licencji zwiększa przekonanie nieaktywnych zawodowo i bezrobotnych o braku szans na rynku pracy, co tym samym zwiększa bierność zawodową i poczucie braku wpływu na tę sytuację.

Ofertą dla tych osób są m.in. szkolenia dofinansowywane z Europejskiego Funduszu Społecznego (EFS), które są adresowane także m.in. do bezrobotnych i niepracujących, osób z niepełnościami oraz zagrożonych ubóstwem.

Nadal wyzwaniem dla polskiego rynku usług edukacyjnych jest współpraca pomiędzy podmiotami zajmującymi się kształceniem dorosłych a biznesem, środowiskiem rynku pracy. Od 2016 r. powstają Sektorowe Rady ds. Kompetencji, które mają za zadanie wypracować skuteczniejsze formy współpracy, również przy rozpoznawaniu potrzeb pracodawców w zakresie umiejętności pracowników.

Takie systemowe rozwiązania jak Zintegrowany System Kwalifikacji, certyfikacja zawodowa, rekomendacje OECD (Organizacji Współpracy Gospodarczej i Rozwoju), Zintegrowana Strategia Umiejętności (MEN) zwiększają szanse rozwoju usług edukacyjnych oraz rozwoju i aktywności zawodowej Polaków i Polek.

<sup>1</sup> Dz.U. z 28.05.2019 r. poz. 991.

Zatem jak do tych wskazówek dostosują swoją ofertę instytucje zajmujące się edukacją dorosłych? Dla brokerów edukacyjnych to ważne informacje, którymi warto kierować się w trakcie szukania ofert szkoleniowych, niemniej dla części osób, z którymi oni pracują, nadal będą pomocne kursy i szkolenia z zakresu usług typu księgowość, abc przedsiębiorczości, zakładanie własnej firmy, a także kursy ECDL Base (certyfikat umiejętności komputerowych), kursy językowe, kursy prawa jazdy.

Z doświadczeń prywatnych firm szkoleniowych i doradców zawodowych wynika, że najlepiej oceniane są przez klientów kursy dopasowane indywidualnie do ich potrzeb. Doksztalcenie powinno odbywać się po dokładnej analizie i diagnozie indywidualnych potrzeb, możliwości i oczekiwań klienta/ucznia – najlepiej, w przypadku osób bezrobotnych i nieaktywnych zawodowo, żeby poprzedzało je spotkanie z doradcą zawodowym.

W momencie pisania tego podręcznika gwałtownie zmieniła się sytuacja w zakresie sposobów świadczenia usług edukacyjnych na skutek pandemii COVID-19.

Nauka w szkołach i na studiach, kursy i szkolenia musiały przenieść się z sal szkoleniowych do internetu, popularne stały się e-learning, webinary, wideospotkania, wszelkie formy uczenia się na odległość, do tej pory uznawane za najrzadziej wykorzystywane formy edukacji.

Ta tendencja, o ile się utrzyma, może być szansą na zwiększenie dostępu do różnych form kształcenia, szerszych możliwości rozwoju oraz podnoszenia kompetencji i kwalifikacji nie tylko w Polsce. Ciekawe jest także, jak kryzys gospodarczy powodujący m.in. gwałtowną likwidację wielu miejsc pracy wpłynie na popyt w zakresie przekwalifikowywania się Polek i Polaków i jak na tę sytuację zareagują podmioty świadczące usługi edukacyjne. Dla edukatorów i doradców zawodowych może to z jednej strony być wyzwaniem w poruszaniu się po rozbudowanym rynku usług edukacyjnych, a z drugiej – zwiększyć pulę rekomendacji dla ich klientów/uczniów.

## 5.2 Definicje

### I. Edukacja

Procesy dydaktyczne i wychowawcze, których celem jest wyposażenie odbiorców w wiedzę i umiejętności, w postawy na płaszczyźnie intelektualnej, psychologicznej oraz moralnej.

Edukacja przygotowuje do życia w społeczeństwie w otaczającej rzeczywistości. Edukacja może być realizowana w formie zinstytucjonalizowanej albo przybierać formy pozainstytucjonalne, w tym także okazjonalne.

## II. Usługa edukacyjna

Praca, której rezultatem jest nabycie wiedzy i kompetencji przez odbiorcę tej usługi. Powstaje ona wobec istnienia i pełni rolę zaspokojania potrzeby Wynika ona z roli zaspokojania potrzeby, jaką stanowi deficyt kompetencji niezbędnych do funkcjonowania w społeczeństwie<sup>2</sup>.

## III. Instytucja szkoleniowa

To publiczny lub niepubliczny podmiot prowadzący edukację pozaszkolną<sup>3</sup>, regulowany przez Ustawę o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy z 2004 r.

**Publiczna instytucja szkoleniowa** – to instytucja szkoleniowa utworzona przez państwo, reprezentowana przez właściwy organ władzy lub administracji publicznej.

**Niepubliczna instytucja szkoleniowa** – to instytucja szkoleniowa utworzona przez osobę fizyczną albo osobę prawną nie będącą państwową ani samorządową osobą prawną.

Osoby prawne i fizyczne mogą zakładać szkoły i placówki niepubliczne po uzyskaniu wpisu do ewidencji prowadzonej przez jednostkę samorządu terytorialnego obowiązującą do prowadzenia odpowiedniego typu publicznych szkół i placówek.

Zarobkowe świadczenie usług przez te podmioty, również usług szkoleniowych, uznane zostało za działalność gospodarczą w myśl ustawy o swobodzie działalności gospodarczej.

Przedsiębiorca zamierzający prowadzić działalność szkoleniową, a który zgodnie z ustawą może być: osobą fizyczną lub prawną, spółką cywilną oraz jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej – w zależności od formy prawnej spełnić powinien następujące warunki:

- osoba fizyczna – uzyskanie wpisu do Ewidencji Działalności Gospodarczej, prowadzonej przez organ ewidencyjny właściwy do miejsca zamieszkania (wójt, burmistrz, prezydent miasta);
- pozostałe podmioty – uzyskanie wpisu do rejestru przedsiębiorców, prowadzonego jako element Krajowego Rejestru Sądowego, przez sądy rejonowe (sądy gospodarcze).

## IV. Edukacja formalna (ang. formal education)

Edukacja formalna to kształcenie realizowane przez publiczne i niepubliczne szkoły oraz inne podmioty systemu oświaty, uczelnie oraz inne podmioty systemu szkolnictwa wyższego, które prowadzi do uzyskania kwalifikacji pełnych, kwalifikacji nadawanych po ukończeniu studiów podyplomowych albo kwalifikacji w zawodzie.

<sup>2</sup> Kolman, R. (2003). *Zastosowanie inżynierii jakości*. Poradnik. Bydgoszcz: AJG Oficyna Wydawnicza.

<sup>3</sup> Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. z 2019 r. poz. 1482).

Do edukacji formalnej zalicza się kształcenie ustawiczne w szkołach dla dorosłych oraz w formach pozaszkolnych określonych w ustawie o systemie oświaty, wszelkiego rodzaju szkolenia dające uprawnienia kwalifikacyjne do wykonywania zawodów, w tym zawodów regulowanych, nie ujęte w systemie kształcenia ustawicznego w systemie oświaty, szkolnictwa wyższego oraz działalności naukowej, a także wszelkiego rodzaju szkolenia dające uprawnienia kwalifikacyjne do wykonywania wybranych czynności pozazawodowych.

Edukacja formalna realizowana na różnych poziomach edukacji kończy się uzyskaniem kwalifikacji potwierdzonych świadectwem, zaświadczeniem o ukończeniu szkoły, certyfikatem, dyplomem.

## V. Edukacja pozaformalna, nieoficjalna (ang. non-formal education)

Obejmuje szeroki wachlarz usług edukacyjnych, w skład którego wchodzi m.in.:

- kształcenie ustawiczne w systemie oświaty (w części dotyczącej szkoleń nie dających uprawnień kwalifikacyjnych),
- kształcenie w szkołach wyższych (studia podyplomowe doskonalące, kursy doksztalające),
- doskonalenie zawodowe,
- szkolenia wspierające zatrudnienie wyróżnionych grup osób (niepełnosprawnych, bezrobotnych i poszukujących pracy, osób ze sfery wykluczenia społecznego),
- szkolenia organizowane w ramach działalności gospodarczej oraz przez organizacje społeczne,
- edukacja powszechna (zdrowotna, finansowa, ekologiczna).

Edukacja pozaformalna kończy się w zależności od uzyskanych umiejętności zaświadczeniami, certyfikatami, dyplomami. Przystępując do różnych form tego rodzaju edukacji, warto upewnić się, jakie dają one uprawnienia.

## VI. Edukacja nieformalna, incydentalna (ang. informal education)

Samodzielne uczenie się w celu uzyskania wiedzy lub doskonalenia umiejętności, powinno odbywać się bez udziału nauczyciela. Toczy się ono poza zorganizowanymi formami edukacji szkolnej i pozaszkolnej. Zalicza się do niego np. zdarzenia związane z kształceniem (działania edukacyjne), które występują w rodzinie, w miejscu pracy oraz w codziennym życiu każdej osoby, w kontekście kształcenia kierowanego przez rodzinę oraz społeczeństwo.

W praktyce nie jest istotne, czy uzyskaliśmy kwalifikacje (Zintegrowany System Kwalifikacji) w szkole, na kursie czy samodzielnie. Ważne, żeby osoba uzyskała wymagane dla danej kwalifikacji efekty uczenia się, co potwierdza walidacja oraz certyfikacja. Stąd ważne jest, aby podejmując różne formy rozwoju zawodowego czy osobistego sprawdzać, czy zdobyte w ten sposób umiejętności zostaną potwierdzone w wiarygodny sposób, i mieć wiedzę, jakie praktyczne uprawnienia daje każdy poziom nauki.

## VII. Kształcenie zawodowe

Kształcenie zawodowe reguluje ustawa Prawo oświatowe.

Może odbywać się:

### 1. W formach szkolnych:

- A. technika (5-letnie),
- B. branżowe szkoły I stopnia (BSIS),
- C. od września 2020 r. – branżowe szkoły II stopnia (BSIIS),
- D. szkoły policealne, w których kształcenie może odbywać się w formie dziennej, stacjonarnej lub zaocznej.

W trakcie nauki w szkole uczniowie mogą również uzyskać dodatkowe umiejętności i uprawnienia zawodowe, w tym kwalifikacje zgodne ze Zintegrowanym Systemem Kwalifikacji. Szkoła może oferować takie formy kształcenia, jednak nie jest to obowiązkiem tej instytucji.

Naukę w szkołach prowadzących kształcenie zawodowe kończy obowiązkowy egzamin zawodowy, po którym (o ile zostanie uzyskana pozytywna ocena) otrzymuje się certyfikat kwalifikacji zawodowej i dyplom zawodowy.

### 2. W formach pozaszkolnych:

- A. Kwalifikacyjne kursy zawodowe (KKZ), na których można uzyskać pełne kwalifikacje w danym zawodzie. KKZ realizują publiczne i niepubliczne podmioty uprawnione do prowadzenia kształcenia zawodowego (placówki kształcenia ustawicznego, centra kształcenia zawodowego, instytucje rynku pracy, a także podmioty prowadzące działalność oświatową).

**Przykład:** chcąc uzyskać dyplom technika usług fryzjerskich, należy potwierdzić dwie wymagane pełne kwalifikacje, czyli przejść i zaliczyć dwa kursy KKZ; lub jeśli osoba ukończyła branżową szkołę I stopnia (BSIS) w zawodzie fryzjer, wówczas może uzupełnić drugą kwalifikację w trakcie kursu KKZ.

- B. Kursy umiejętności zawodowych, na których można uzyskać część efektów kształcenia wyodrębnionych w ramach jednej kwalifikacji, tzw. kwalifikacja szczegółowa wg prawa oświatowego. Kursy umiejętności zawodowych mogą prowadzić publiczne i niepubliczne szkoły prowadzące kształcenie zawodowe, a także publiczne i niepubliczne placówki kształcenia ustawicznego i centra kształcenia zawodowego.

**Przykład:** odnosząc się dalej do uprawnień w zawodzie fryzjera, takim kursem będzie kurs z zakresu projektowania i dokumentowania fryzur (FRK.03.3), zgodnie z rozporządzeniem prawa oświatowego w sprawie podstaw programowych kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz dodatkowych umiejętności zawodowych w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego (Dz.U. poz. 991).

- C. Doksztalcanie teoretyczne mlodocianych pracownikow dla osob do 18. roku zycia, ktore zaczely prace, a chca dalej realizowac obowiazek szkolny w placowkach typu BSIS. W tych szkoлах, jezli nie ma pelnego zakresu ksztalcenia zawodowego teoretycznego, np. w klasach wielozawodowych, szkoły zlecają uzupelnienie zgodnego z podstawa programowa ksztalcenia zawodowego teoretycznego (np. rysunek techniczny).
- D. Inne kursy nie wskazane wzescniej, ktore umozliwiaja uzyskiwanie i uzupelnianie wiedzy, umiejetnosci i kwalifikacji zawodowych. Podmioty, ktore prowadza takie kursy i szkolenia, moga nadawac uprawnienia: np. na kursie spawalnictwa, obslugi wozkow widlowych, prawa jazdy. Moga ich takze nie nadawac: np. na kursie fotografii czy budowania stron www.

Kursy moga prowadzic rozne podmioty rynku uslug edukacyjno-szkoleniowych wpisane w rejestry instytucji szkoleniowych.

W ramach prawa oswiatowego wszystkie placowki prowadzace dzialalnosc dydaktyczna podlegaja nadzorowi pedagogicznemu lokalnego kuratorium, wlasciwego dla danego miejsca prowadzenia dzialalnosci edukacyjnej.

Edukacje zawodowa prowadza takze organizacje rzemielnicze.

Osoby dorosle uzyskujace i uzupelniajace wiedze i umiejetnosci zawodowe w formach pozaszkolnych moga uzyskiwac kwalifikacje czeladnicze i mistrzowskie i przystapic do egzaminu sprawdzajacego wybrane kwalifikacje zawodowe w zakresie zawodu odpowiadajacego danemu rodzajowi rzemiosla. Reguluje to Ustawa o rzemiosle z dnia 22 marca 1989 r. (Dz.U. z 2018 r. poz. 1267, 2245, z 2019 r. poz. 1495).

## VIII. Szkolenie

Metoda ksztalcenia, ktora rozwija kompetencje i kwalifikacje. Prowadzona przez trenera, wykladowce, specjaliste.

- Szkolenia otwarte – dla wszystkich chetnych.
- Szkolenia zamkniete – dla określonej grupy odbiorców, np. skierowanych z jednej organizacji, projektu.
- Szkolenia „miękkie” – rozwijajace kompetencje spoleczne i osobiste.
- Szkolenia „twarde” – skupiajace sie na rozwoju umiejetnosci specjalistycznych oraz wiedzy związanej z wykonywaniem zawodu.
- Szkolenia indywidualne – dzialania edukacyjne pomiedzy trenerem a uczestnikiem, prowadzone ze szczególnym akcentem na jego indywidualne potrzeby rozwojowe i informacje zwrotna od trenera.
- Szkolenia grupowe – forma wykorzystujaca prace w grupie, proces grupowy do rozwoju nie tylko wiedzy i umiejetnosci uczestnikow, ale takze ich kompetencji spolecznych.



## IX. Warsztat

Forma działania edukacyjnego z zastosowaniem metod wykorzystujących interakcję z uczestnikami, którzy aktywizowani są poprzez udział w zadaniach grupowych, analizie przypadków, grach, symulacjach, odgrywaniu ról. Część wykładowa zajmuje do 30% zajęć.

## X. Kurs

Cykl zajęć edukacyjnych służących zdobyciu wiedzy i umiejętności (np. zawodowych) w określonym zakresie. Uczestnictwo w kursach ma na celu uzyskanie uprawnień zawodowych lub prawa do kontynuacji nauki na wyższych poziomach kształcenia, albo zaspokojenie własnej ciekawości lub osobistych aspiracji. W czasie kursów są wykorzystywane różne formy kształcenia, np. lekcje z nauczycielem lub na odległość, wykłady i seminaria akademickie, kierowana przez instruktora praca z tekstami (instrukcje, podręczniki, encyklopedie), ćwiczenia praktyczne (np. laboratoria, warsztaty, pracownie projektowe)<sup>4</sup>.

## XI. Kompetencja

Zdolność podejmowania określonych działań i wykonywania zadań z wykorzystaniem efektów uczenia się (wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych) oraz własnych doświadczeń.

Kompetencji nie utożsamia się z efektami uczenia się. Efekty uczenia się to wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne nabyte w procesie uczenia się<sup>5</sup>.

WIEDZA – Wiem, co trzeba zrobić

UMIEJĘTNOŚCI – Wiem jak i potrafię to zrobić

POSTAWY – Chcę i jestem gotów wykorzystać swą wiedzę

CECHY OSOBOWOŚCI / ZDOLNOŚCI

**Kompetencje kluczowe** – połączenie wiedzy, umiejętności i postaw możliwych do zastosowania w wielu różnych kontekstach i rozmaitych powiązaniach, potrzebnych każdej osobie do samorealizacji i rozwoju osobistego, uzyskania szans na zatrudnienie, włączenia społecznego i aktywnego obywatelstwa<sup>6</sup>.

**Kompetencje społeczne** – rozwinięta w toku uczenia się zdolność kształtowania własnego rozwoju oraz autonomicznego i odpowiedzialnego uczestniczenia w życiu zawodowym i społecznym, z uwzględnieniem etycznego kontekstu własnego postępowania<sup>7</sup>.

<sup>4</sup> Wikipedia.

<sup>5</sup> Art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji.

<sup>6</sup> Rada Unii Europejskiej, 2018.

<sup>7</sup> Art. 2 pkt 7 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji.

**Kompetencje społeczno-emocjonalne** – obszar zachowań wymagających współwystępowania kompetencji społecznych i emocjonalnych, w tym samoświadomość, świadomość społeczna, odpowiedzialne podejmowanie decyzji, zarządzanie własnym zachowaniem, zarządzanie relacjami z innymi.

## XII. Kwalifikacja

Zestaw efektów uczenia się w zakresie wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych, nabytych w edukacji formalnej, pozaformalnej lub poprzez uczenie się nieformalne, zgodnych z ustalonymi dla danej kwalifikacji wymaganiami, których osiągnięcie zostało sprawdzone w walidacji oraz formalnie potwierdzone przez uprawniony podmiot certyfikujący<sup>8</sup>.

### Polska Rama Kwalifikacji (PRK)

Opis ośmiu wyodrębnionych w Polsce poziomów kwalifikacji odpowiadających odpowiednim poziomom europejskich ram kwalifikacji, sformułowany za pomocą ogólnych charakterystyk efektów uczenia się dla kwalifikacji na poszczególnych poziomach, ujętych w kategoriach wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych<sup>9</sup>.

Więcej o PRK na stronie: [www.kwalifikacje.gov.pl/polska-rama-kwalifikacji](http://www.kwalifikacje.gov.pl/polska-rama-kwalifikacji).

### Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji (ZRK)

Rejestr publiczny ewidencjonujący kwalifikacje włączone do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji<sup>10</sup>.

W rejestrze prowadzonym na stronie [www.rejestr.kwalifikacje.gov.pl](http://www.rejestr.kwalifikacje.gov.pl) znajdziemy informacje:

1. Nazwa kwalifikacji.
2. Rodzaj kwalifikacji – pełna/częstkowa.
3. Poziom kwalifikacji – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 Polskiej Ramy Kwalifikacji.
4. Informacje o działaniach lub zadaniach, które potrafi wykonywać osoba posiadająca tę kwalifikację.
5. Wymagane kwalifikacje poprzedzające.
6. Warunki walidacji.
7. Efekty uczenia się.
8. Informacje o instytucjach uprawnionych do nadawania kwalifikacji oraz prowadzących ewaluację zewnętrzną.
9. Nazwa dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji.
10. Okres ważności dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji i warunki przedłużenia jego ważności.

8 Art. 2 pkt 8 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji.

9 Art. 2 pkt 16 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji.

10 Art. 2 pkt 24 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji.



**Zintegrowany System Kwalifikacji (ZSK)** – wyodrębniona część Krajowego Systemu Kwalifikacji, w której obowiązują określone w ustawie standardy opisywania kwalifikacji oraz przypisywania poziomu PRK do kwalifikacji, zasady włączania kwalifikacji do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji i ich ewidencjonowania w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji, a także zasady i standardy certyfikowania kwalifikacji oraz zapewniania jakości nadawania kwalifikacji<sup>11</sup>.

Więcej informacji o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji można znaleźć na stronie:  
[www.kwalifikacje.gov.pl](http://www.kwalifikacje.gov.pl).

### XIII. Umiejętności

Zdolność do prawidłowego i sprawnego wykonywania określonego rodzaju czynności, zadania lub funkcji. To wykorzystywanie w działaniu odpowiedniej wiedzy teoretycznej i praktycznej oraz stosowanie się do norm społecznych, w szczególności odnoszących się do danego rodzaju działalności. Umiejętność to wrodzona lub nabyta zdolność sprawnego radzenia sobie z danym działaniem.

#### Umiejętności zawodowe

Zdolności wykorzystania wiedzy z określonej branży/dziedziny oraz nabytych sprawności do wykonywania określonych i specyficznych dla danej profesji działań.

#### XIV. Uczenie się przez całe życie, całożyciowe uczenie się (ang. lifelong learning)

Uczenie się w różnych formach i miejscach poprzez edukację formalną, pozaformalną i nieformalną na wszystkich etapach życia.

Uczenie się przez całe życie służy rozwojowi umiejętności i podnoszeniu kompetencji w celu sprostania wyzwaniom zawodowym, społecznym i osobistym.

### XV. Klasyfikacja zawodowa

Klasyfikacje zawodowe i specjalności na potrzeby rynku pracy reguluje rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej (MPiPS) z dnia 7 sierpnia 2014 r. (Dz.U. poz. 1145) oraz zmiany wprowadzone rozporządzeniem MPiPS z dnia 7 listopada 2016 r. (Dz.U. poz. 1876)<sup>12</sup>.

Zawody i specjalności zostały podzielone na 10 grup wielkich, w ramach których są grupy duże, średnie i elementarne. W każdej grupie wielkiej mamy nazwy i liczby zawodów oraz specjalności z czterema szerokimi poziomami kompetencji określonymi w Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów (ISCO-08) oraz poziomami kształcenia określonymi w Międzynarodowej Standardowej Klasyfikacji Edukacji (ISCED 2011).

<sup>11</sup> Art. 2 pkt 25 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji.

<sup>12</sup> Pełna treść obwieszczenia MPiPS z dnia 28 grudnia 2017 r. (Dz.U. poz. 227).

Grupa 1. Przedstawiciele władz publicznych, wyżsi urzędnicy i kierownicy  
Grupa 2. Specjaliści  
Grupa 3. Technicy i inny średni personel  
Grupa 4. Pracownicy biurowi  
Grupa 5. Pracownicy usług i sprzedawcy  
Grupa 6. Rolnicy, ogrodnicy, leśnicy i rybacy  
Grupa 7. Robotnicy przemysłowi i rzemieślnicy  
Grupa 8. Operatorzy i monterzy maszyn i urządzeń  
Grupa 9. Pracownicy wykonujący prace proste  
Grupa 10. Siły zbrojne

Aktualizacja klasyfikacji zawodów i specjalności odbywa się co 2-3 lata.

Zawody przypisano do obszarów kształcenia grupujących zawody pod względem wspólnych efektów kształcenia. Wyodrębniono osiem obszarów kształcenia, którym przyporządkowano określoną wielką literę alfabetu:

- 1) administracyjno-usługowy (A),
- 2) budowlany (B),
- 3) elektryczno-elektroniczny (E),
- 4) mechaniczny i górniczo-hutniczy (M),
- 5) rolniczo-leśny z ochroną środowiska (R),
- 6) turystyczno-gastronomiczny (T),
- 7) medyczno-społeczny (Z),
- 8) artystyczny (S).

W każdym z obszarów wyznaczono określone kwalifikacje, efekty kształcenia, które potwierdzone zostają zdaniem egzaminu zawodowego<sup>13</sup>.

## Przykład

Zawód florysta

- Numer cyfrowy zawodu – 343203
- Kod kwalifikacji Zintegrowanej Ramy Kwalifikacji – R\_26
- Kwalifikację uzyskuje się po zdaniu pisemnego i praktycznego egzaminu zawodowego organizowanego przez Okręgową Komisję Egzaminacyjną
- Miejsce nauki zawodu: szkoła policealna na kierunku florystyka, zakład doskonalenia zawodowego, kształcenie zawodowe – florystyka, wykonywanie kompozycji florystycznych
- Forma nauki stacjonarna i zaoczna

<sup>13</sup> Informacja o egzaminach zawodowych na stronie Centralnej Komisji Egzaminacyjnej:  
<https://cke.gov.pl/egzamin-zawodowy>.

- Praktyki zawodowe – 160 godzin
- Perspektywa pracy w kwiaciarniach, pracowniach florystycznych, firmach z zakresu dekoracji wnętrz, organizacji targów i imprez, własna działalność gospodarcza

Ministerstwo Edukacji Narodowej w obwieszczeniu z 1 lutego 2020 r. wskazało 24 zawody, na które będzie szczególne zapotrzebowanie na polskim rynku pracy. Są to m.in. automatyk, kierowca mechanik, mechatronik, murarz-tylnik, technik budowy dróg, technik programista, technik spawalnictwa. Prognoza uwzględnia zapotrzebowanie w poszczególnych województwach<sup>14</sup>.

## XVI. Certyfikacja zawodowa

Certyfikat zawodowy, nazywany także uprawnieniami zawodowymi lub licencją zawodową, daje dodatkowe kwalifikacje zawodowe zdobywane w trakcie certyfikacji, na które składają się nie tylko kursy i szkolenia zakończone egzaminami, ale także praktyka zawodowa.

Certyfikaty wystawiają organizacje skupiające specjalistów z danej dziedziny, np. instytucje albo samorządy zawodowe.

**Przykład.** Uprawnienia budowlane uprawniające do projektowania i kierowania robotami budowlanymi są wydawane przez komisję kwalifikacyjną Samorządu Zawodowego Inżynierów Budownictwa w formie decyzji administracyjnej zgodnie z Prawem budowlanym.

**Przykład.** W zakresie usług księgowych oraz kadr i płac można przystąpić do egzaminu np. w Centrum Certyfikacji Kompetencji i Umiejętności Zawodowych CEDOZ po ukończeniu niepublicznej placówki kształcenia ustawicznego Akademii Prawa Pracy i Rachunkowości CEDOZ w Warszawie.

Certyfikat potwierdza umiejętności zawodowe zgodnie z Europejskimi Ramami Kwalifikacji na trzech poziomach kwalifikacji, zgodnie z rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy.

Certyfikat to dokument dający uprawnienia zawodowe bądź potwierdzający umiejętności, jednak nie jest to nazwa zastrzeżona tylko dla firm posiadających wpis do Rejestru Instytucji Szkoleniowych. Jeżeli instytucja wydaje zawodowe uprawnienia/zaświadczenia/świadectwa – powinna wydawać je na wzorze Ministerstwa Edukacji Narodowej – mogą je wydawać firmy, które są wpisane do regionalnych rejestrów firm szkoleniowych prowadzonych przez Wojewódzkie Urzędy Pracy.

<sup>14</sup> Zob. <https://www.gov.pl/web/edukacja/zawody-potrzebne-na-ryнку-pracy--obwieszczenie-ministra-edukacji-narodowej>.

Na zaświadczeniach powinna być pieczętka firmy (w oryginale koloru czerwonego), dokładna tematyka oraz liczba przeprowadzonych godzin. Konieczna jest data szkolenia i miejsce oraz podpis i pieczętka kierownika szkolenia lub osoby prowadzącej szkolenie.

## XVII. Walidacja

Potwierdzanie efektów uczenia się.

Walidacja jest procesem wielowymiarowym i wieloetapowym, obejmującym identyfikowanie, dokumentowanie i weryfikację efektów uczenia się określonej osoby. Dla wiarygodności walidacji konieczne jest wskazanie jasnych kryteriów weryfikacji, dostosowanych do charakteru efektów uczenia się<sup>15</sup>.

Kryteria zapewniania jakości walidacji:

- Trafność walidacji oznacza, że identyfikowane, dokumentowane i weryfikowane są efekty uczenia się określone dla danej kwalifikacji, a metody i narzędzia są dostosowane do charakteru efektów uczenia się.
- Rzetelność walidacji oznacza, że wyniki procesu walidacji przeprowadzanej przez różne instytucje lub w ramach tej samej instytucji będą takie same lub zbliżone, bez względu na przyjęte procedury, metody i narzędzia stosowane w walidacji.
- Adekwatność walidacji oznacza, że jest ona dostosowana do indywidualnych potrzeb oraz uwzględnia sposób, w jaki osoba przystępująca do walidacji zdobyła kompetencje (formalny, pozaformalny, nieformalny), by likwidować bariery w dostępie do kwalifikacji<sup>16</sup>.

W procesie walidacji wyróżniamy następujące etapy:

1. Identyfikowanie – określanie i analiza wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych, które już zostały osiągnięte przez kandydata; może być przeprowadzane samodzielnie lub przy wsparciu doradcy walidacyjnego.
2. Dokumentowanie – gromadzenie dowodów świadczących o osiągnięciu wybranych efektów uczenia się (np. w formie certyfikatów, zaświadczeń o odbytych praktykach, próbek pracy, nagrań wideo, rekomendacji, opisu wykonywanej pracy itp.).
3. Weryfikacja – sprawdzenie, czy określone efekty uczenia się zostały osiągnięte. W przypadku walidacji mającej na celu nadanie określonej kwalifikacji – porównanie tych wyników z efektami uczenia się wymaganymi dla tej kwalifikacji.

Dwa pierwsze etapy mogą być realizowane samodzielnie lub przy wsparciu doradcy walidacyjnego poprzez wywiad lub bilans kompetencji.

<sup>15</sup> Sławiński, S. (2017). *Słownik Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji*. Warszawa: Instytut Badań Edukacyjnych.

<sup>16</sup> Zob. [walidacja.ibe.edu.pl/metody](http://walidacja.ibe.edu.pl/metody).

Weryfikację prowadzi asesor np. poprzez test teoretyczny lub obserwację w warunkach symulowanych.

Weryfikacja kończy się:

- A. certyfikowaniem, o ile zostały potwierdzone wszystkie efekty uczenia się wymagane dla danej kwalifikacji,
- B. wydaniem dokumentu potwierdzającego uzyskanie części efektów uczenia się wymaganych dla kwalifikacji,
- C. przyznaniem punktów ECTS/ECVET<sup>17</sup>.

Walidacja nie jest koniecznym warunkiem uznania kwalifikacji.

## XVIII. Zawody uwolnione

W Polsce od 2014 r.<sup>18</sup> wiele zawodów zostało uwolnionych, co oznacza, że można zajmować określone stanowiska bez dodatkowych wymogów formalnych. Np. adwokat, trener sportowy, taksówkarz, pośrednik nieruchomości, agent ubezpieczeniowy, ochroniarz, przewodnik turystyczny, rzeczoznawca samochodowy, urbanista, doradca podatkowy i inwestycyjny, strażak, pracownik artystyczny, muzealnik, makler papierów wartościowych.

### 5.3 Dlaczego znajomość rynku usług edukacyjnych jest ważna?

Rynek usług edukacyjnych to środowisko, w którym porusza się doradca zawodowy, edukator, a szczególnie broker edukacyjny. Zatem w ciągle zmieniającym się środowisku rynku pracy, dynamicznych zmianach gospodarczych, a nawet w sytuacji kryzysu, jak w obecnym czasie, kiedy powstaje ten podręcznik, usługi edukacyjne dostosowują się do potrzeb i oczekiwań zarówno osób pracujących, bezrobotnych i nieaktywnych zawodowo, jak również do pracodawców, organizacji pozarządowych i prospołecznych inicjatyw różnych instytucji.

Ważne jest, by na bieżąco monitorować rynek usług edukacyjnych zarówno lokalnie, jak też w perspektywie krajowej, obserwując trendy i metody, jakie oferują usługodawcy.

Ważne jest również, by sprawdzać wiarygodność firm i instytucji, nie tylko pod kątem nadawanych przez nie uprawnień, ale także jakości kształcenia i ocen osób, które już skorzystały z tych usług.

<sup>17</sup> ECTS (ang. *European Credit Transfer System*) – europejski system transferu punktów w szkolnictwie wyższym. ECVET (ang. *European Credit System for Vocational Education and Training*) – europejski system akumulowania i przenoszenia osiągnięć w kształceniu i szkoleniu zawodowym. Zob.

[http://www.ekspertecvet.org.pl/img/ekspertecvet/Mfile/file/149/ecvet\\_broszura.pdf](http://www.ekspertecvet.org.pl/img/ekspertecvet/Mfile/file/149/ecvet_broszura.pdf).

<sup>18</sup> Ustawa z dnia 9.05.2014 (Dz.U. 2014 poz. 768), Ustawa z dnia 5.08.2015 (Dz.U. 2015 poz. 1505).

## 5.4 Jakie uczestnik otrzyma efekty uczenia się

Uczestnik w tym module uzyska:

- wiedzę w zakresie aktualnej sytuacji usług edukacyjnych oraz ich wykorzystania przez Polaków,
- definicje podstawowych pojęć związanych z usługami edukacyjnymi w Polsce,
- umiejętność czytania oferty szkoleniowej,
- umiejętność obliczania zwrotu z inwestycji szkoleniowej.

## 5.5 Działania edukacyjne

Pytania podstawowe do organizatora szkolenia/kursu:

1. Jaki jest cel szkolenia/kursu?
2. Jaki jest program szkolenia/kursu?
3. Kto jest odbiorcą szkolenia/kursu?
4. Jakie kompetencje/kwalifikacje otrzyma uczestnik po szkoleniu/kursie?
5. Jaki dokument otrzyma uczestnik po ukończeniu szkolenia/kursu?
6. Jakie usługodawca/trener mają doświadczenie w prowadzeniu szkolenia/kursu?
7. Jakie doświadczenie ma organizator szkolenia/kursu?
8. Jakie uprawnienia, jeśli to konieczne, posiada usługodawca/organizator szkolenia (np. wpis do Rejestru Instytucji Szkoleniowych)?

Pytania do ucznia/klienta przed szkoleniem/kursem:

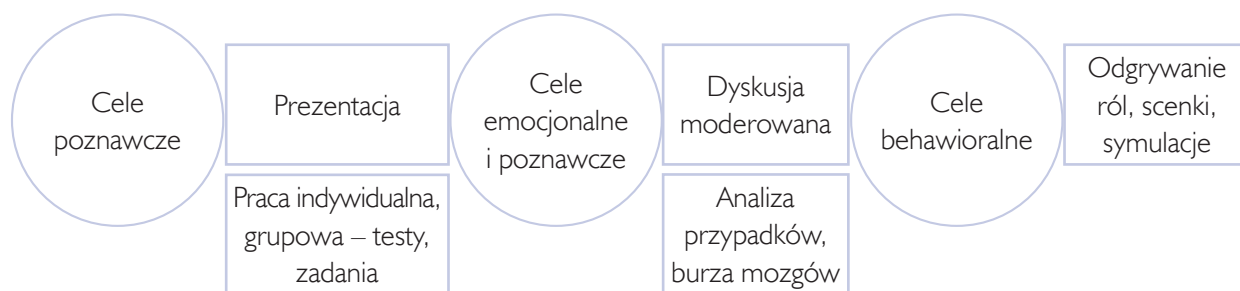
1. Jakie cele chcesz zrealizować biorąc udział w szkoleniu/kursie?
2. Co się zmieni, kiedy ukończysz szkolenie/kurs?
3. Jakie zyskasz kompetencje, kwalifikacje?
4. Co dalej możesz z tym zrobić?

Pytania do klienta/ucznia po szkoleniu/kursie:

1. Czego się nauczyłem?
2. Jak się tego nauczyłem?
3. Jakie czynniki pomogły mi w tej nauce? Jakie były trudnienia (we mnie, poza mną)?
4. Co się dzięki temu we mnie zmieniło? Po czym poznaję, że się czegoś nauczyłem?

Pytania służą do świadomej analizy procesu uczenia i poczucia wpływu na niego, a także zwiększaniu motywacji do podjęcia kolejnych działań rozwojowych.

## Cele i metody szkoleniowe



Każdy kurs i szkolenie ma swoje metody, którymi realizuje cele poznawcze (wiedza, umiejętności), cele emocjonalne (postawa, motywacja) oraz cele behawioralne (praktyka, nawyki, zastosowanie).

## Oferta szkoleniowa

Oferty szkoleniowe znajdziemy m.in. na tych stronach internetowych:

- [uslugirozwojowe.parp.gov.pl](http://uslugirozwojowe.parp.gov.pl) – Baza Usług Szkoleniowych
- [szkolenia24h.pl](http://szkolenia24h.pl)
- [szkolenia.com](http://szkolenia.com)
- [zielonalinia.gov.pl/wyszukiwarka2017](http://zielonalinia.gov.pl/wyszukiwarka2017)
- [gowork.pl](http://gowork.pl)

Szukając konkretnego szkolenia w internecie, znajdziemy wiele stron z ogłoszeniami instytucji, które bezpośrednio reklamują swoje szkolenia. Część szkoleń oferowanych przez firmy będzie miało formę zamkniętą, tzn. dedykowaną pracodawcom, którzy zgłaszają grupy pracowników. Jednak najczęściej oferowane kursy i szkolenia mają formę otwartą, co oznacza, że każda osoba indywidualna może zgłosić swój udział.

Strony na Facebooku dedykowane szkoleniom to m.in.:

- Dofinansowane szkolenia EFS w Polsce
- Szkolenia dofinansowane z EFS i KFS
- Bezpłatne szkolenia unijne
- Bezpłatne szkolenia unijne w Polsce
- Darmowe szkolenia
- Bezpłatne szkolenia
- Darmowe szkolenia w Warszawie

Liczne szkolenia dla osób bezrobotnych i poszukujących pracy organizują Powiatowe Urzędy Pracy (PUP). Szkolenia z urzędów pracy są finansowane ze środków pochodzących z rezerwy Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Europejskiego Funduszu Społecznego lub Funduszu Pracy. Realizują je instytucje szkoleniowe.



Bardzo dobrym źródłem informacji o różnych formach rozwoju dla osób bezrobotnych i nieaktywnych zawodowo są strony Wojewódzkich Urzędów Pracy.

Ciekawą formą informacji o różnych szkoleniach są kanały You Tube i webinaria, np.:

- [zielonalinia.gov.pl/wszystkie-webinaria-46278](http://zielonalinia.gov.pl/wszystkie-webinaria-46278)
- [akademiawebinaru.pl](http://akademiawebinaru.pl)

Oferta szkolenia/kursu powinna zawierać:

1. Opis miejsca i czasu szkolenia
2. Harmonogram dzienny szkolenia
3. Cele szkolenia, uzyskane kompetencje (wiedza, umiejętności, postawa) oraz kwalifikacje
4. Program szkolenia
5. Opis doświadczenia osoby prowadzącej

**Przykład.** Zapytanie ofertowe

*Zwracam się z prośbą o przedstawienie oferty szacunkowej na organizację kursu zawodowego dla 1 osoby.*

*Nazwa kursu: „Podstawy księgowości z elementami pracy na programie księgowym”, min. ... godzin w Warszawie w terminie: styczeń/luty 2020 r.*

*Proszę o podanie ceny brutto.*

*Przed udzieleniem odpowiedzi proszę o zapoznanie się z tabelą wymogów weryfikujących (załącznik nr ...), który określa konieczne warunki kwalifikacji w projektach finansowanych przez Europejski Fundusz Społeczny.*

*Prosimy uzupełnioną tabelkę dołączyć do oferty.*

*Prosimy o przedstawienie propozycji na formularzu ofertowym wraz z programem kursu.*



## Przykład. Formularz ofertowy

### Formularz ofertowy

		Data:
Nazwa instytucji szkoleniowej		
Adres instytucji szkoleniowej		
Informujemy, że organizowany przez nas kurs spełnia wymóg – usługa szkoleniowa musi być realizowana przez instytucje posiadające wpis do Rejestru Instytucji Szkoleniowych (RIS) prowadzonego przez Wojewódzki Urząd Pracy właściwy ze względu na siedzibę instytucji szkoleniowej. Dodatkowym warunkiem jest rozpoznawalność i uznawanie danego certyfikatu w danym środowisku / branży / sektorze, do którego uzyskania przygotowuje instytucja szkoleniowa.		
(Numer wpisu RIS)		
Czy proces kształcenia się oraz walidacji przeprowadzony będzie w sposób rozdzielający te dwie funkcje (na poziomie dwóch instytucji)?	Nie Tak (Należy zakreślić właściwą odpowiedź)	
Szczegółowa nazwa kursu		
Planowany termin realizacji kursu		
Miejsce realizacji kursu		
Szczegółowe warunki realizacji kursu (liczba godzin itp.)		
Nazwa zaświadczenia	Zaświadczenie wydane na podstawie zał. 5 rozp. MEN z dnia 18.08.2017 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (Dz.U. z 2017 r. poz. 1632)	
Nazwa certyfikatu Instytucja certyfikująca		
Łączna cena brutto kursu dla 2 osób		
Imię, nazwisko i telefon kontaktowy do pracownika w sprawie oferty		

*Oświadczam, że zapoznałem się z podstawowymi informacjami dotyczącymi uzyskiwania kwalifikacji w ramach projektów współfinansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego oraz spełniamy wymogi dotyczące uzyskiwania kwalifikacji na potrzeby pomiaru wskaźników monitorowania EFS.*

.....  
(pieczęćka instytucji oraz podpis osoby upoważnionej do reprezentowania instytucji szkoleniowej)

**Przykład.** Formularz określający konieczne warunki kwalifikacji w projektach finansowanych przez Europejski Fundusz Społeczny

Lista sprawdzająca, czy dany certyfikat/ dokument można uznać za kwalifikację na potrzeby pomiaru wskaźników monitorowania EFS

Pytanie	Tak	Nie
<b>I. Uznawane kwalifikacje</b>		
1. Czy wydany dokument jest potwierdzeniem uzyskania kwalifikacji w zawodzie (np. po ukończeniu nauki w zawodzie u rzemieślnika, po ukończeniu kwalifikacyjnego kursu zawodowego)?		
2. Czy dokument został wydany przez organy władz publicznych lub samorządów zawodowych (np. Urząd Dozoru Technicznego, Instytut Spawalnictwa) na podstawie ustawy lub rozporządzenia?		
3. Czy dokument potwierdza uprawnienia do wykonywania zawodu na danym stanowisku (tzw. uprawnienia stanowiskowe, np. operator koparki) i został wydany po przeprowadzeniu walidacji?		
4. Czy dokument jest certyfikatem, dla którego wypracowano system walidacji i certyfikowania efektów uczenia się na poziomie międzynarodowym?		
<p><b>Jeżeli co najmniej jedna z odpowiedzi jest twierdząca, dany dokument można uznać za potwierdzający uzyskanie kwalifikacji.</b></p> <p><b>Jeżeli na żadne z powyższych pytań nie udzielono odpowiedzi twierdzącej, należy przejść do pkt. II.</b></p>		
<b>II. Warunki uznania kwalifikacji</b>		
1. Czy certyfikat zawiera opis efektów uczenia się?		
2. Czy procesy kształcenia oraz walidacji są realizowane z zapewnieniem rozdzielności funkcji?		
3. Czy certyfikat jest rozpoznawalny w danej branży, tzn. czy instytucja certyfikująca otrzymała pozytywne rekomendacje od: <ul style="list-style-type: none"> <li>• co najmniej 5 pracodawców danej branży/branż lub</li> <li>• związku branżowego, zrzeszającego pracodawców danej branży?</li> </ul>		
<p><b>Jeżeli na każde z powyższych pytań z części II listy odpowiedź jest twierdząca, dany dokument można uznać za potwierdzający uzyskanie kwalifikacji.</b></p>		

Szkolenia i kursy mają różny poziom jakości w stosunku do kosztów. Warto zwrócić uwagę na treść programów, ile czasu zajmują treści teoretyczne, a ile praktyczne (optymalnie, jeśli 75% to praktyka). Ważna jest również liczba osób w grupie. Im mniejsze grupy, tym większa szansa na zindywidualizowane nauczanie. Kształcenie zawodowe pozaszkolne może odbywać się nawet dla grup jedno-trzyosobowych – warto pytać o takie możliwości instytucje szkoleniowe.

Kolejną rzeczą jest szukanie ofert, które wypełnią luki kompetencyjne czy kwalifikacyjne klienta/ucznia. Dla przykładu, jeśli nasz klient/uczeń chce nabyć umiejętności z zakresu obsługi MS Office, warto upewnić się, na jakim poziomie zna programy tego pakietu – jeśli zna program edycji tekstów (MS Word) na poziomie podstawowym, a nigdy nie miał okazji pracować z arkuszami kalkulacyjnymi (MS Excel), to kurs ECDL Base (Europejski Certyfikat Umiejętności Komputerowych, poziom podstawowy) uzupełni umiejętności. Przy wyborze kursu zawsze warto bezpośrednio kontaktować się z organizatorem szkolenia i prosić o spersonalizowaną ofertę, wiele podmiotów szkoleniowych jest gotowych do negocjacji nie tylko ceny, ale także warunków i zakresu oferowanych szkoleń/kursów.

Przeanalizuj poniższe przykłady kursów (usunięto nazwy firm) i oceń oferty pod kątem:

- A. jakości informacji – czy treść wyjaśnia wszystko, co chcesz wiedzieć o ofercie? Program, liczba godzin, forma prowadzenia zajęć, cena, czym kończy się kurs/szkolenie: egzamin, certyfikat, zaświadczenie o ukończeniu? Kto prowadzi kurs/szkolenie?
- B. przydatności – rozwija kompetencje czy daje kwalifikacje, uprawnienia?
- C. proporcji zajęć teoretycznych do praktycznych – ile teorii i ile praktyki, w jakich formach?
- D. jakie możliwe zajęcia, pracę może wykonywać osoba po kursie/szkoleniu?

### ■ Przykład I

#### KURS OPERATORA WÓZKÓW JEZDNIOWYCH PODNOŚNIKOWYCH (wózków widłowych)

#### KURS: WÓZKI WIDŁOWE

Uprawnienia UDT: Wózki jezdniowe podnośnikowe z mechanicznym napędem podnoszenia (z wyłączeniem wózków specjalizowanych, tj. wózków z wysięgnikiem oraz wózków z osobą obsługującą podnoszoną wraz z ładunkiem).

Obejmuje wszystkie wózki niespecjalizowane, z dowolnym napędem silnikowym – spalinowym, elektrycznym, spalinowo-elektrycznym lub gazowym.

Cena kursu: 245 PLN + egzamin UDT 185 PLN

Nasze szkolenie obejmuje również, bez dopłaty, tematykę bezpiecznego użytkowania butli gazowej, w tym jej bezpiecznej wymiany.

Zgodnie z rozporządzeniem Ministra Rozwoju i Finansów, aby móc pracować na stanowisku operatora wózka, należy posiadać zaświadczenie kwalifikacyjne (legitymację UDT lub TDT), które otrzymuje się po pozytywnie zdanym egzaminie przed komisją Urzędu Dozoru Technicznego lub Transportowego Dozoru Technicznego.

## Przykład 2

### KURS OPERATORA SUWNICY

#### KURS: SUWNICE OGÓLNEGO PRZEZNACZENIA

Uprawnienia UDT: Suwnice, wciągarki i wciągarki ogólnego przeznaczenia [dawna kategoria IIS i IS]  
Uprawnia do obsługi suwnic sterowanych z poziomu roboczego oraz z kabiny, ogólnego przeznaczenia.

Cena kursu: 350 PLN + egzamin UDT 185 PLN

Cena kursu w promocji: 295 PLN + egzamin UDT 185 PLN

Miejsce kursu i egzaminu UDT:

- na terenie zakładu pracy – na urządzeniu Zleceniodawcy (zarówno instruktorzy, jak i egzaminatorzy UDT dojeżdżają na miejsce); terminy szkoleń uzgadniamy szybko i elastycznie.

## Przykład 3

**EITC/CG/APS: Tworzenie i obróbka obrazów z Adobe Photoshop (15h)**

[Zobacz certyfikat](#)

Oficjalna certyfikacja EITC implementująca Agendę Cyfrową Komisji Europejskiej. Certyfikat EITC/CG/APS w formie elektronicznej (z e-walidacją) wydawany jest w Brukseli w następstwie zdalnej procedury szkoleniowo-certyfikacyjnej. Pełny koszt szkolenia i certyfikacji wynosi 450 zł i jest możliwy do realizacji w ciągu 2 dni.

**Pobierz szczegółowy program w formacie PDF**

**Wprowadzenie**

- Pobieranie i instalacja aplikacji Adobe Photoshop
- Grafika bitmapowa
- Standardy rozdzielczości
- Kompresja

**Interfejs użytkownika**

- Przestrzeń robocza
  - ▶ Polecenia
  - ▶ Palety
    - Preferencje
- Skróty klawiszowe
  - ▶ Poruszanie się po dokumencie
  - ▶ Wyświetlanie

**Parametry zdjęcia**

- Obracanie
- Kadrowanie
- Korekta histogramu
- Rozmywanie szumów
- Poprawa ostrości
- Korekta barwy
  - ▶ Efekt czerwonych oczu
  - ▶ Zmiana barwy i nasycenia tęczy
- Korekta geometrii obiektów
  - ▶ Potrzebne narzędzia

Szkolenie certyfikacyjne  
EITC/CG/APS

Pełny koszt szkolenia i certyfikacji:	450 zł
Zawartość programowa:	15 godzin
Wykłady:	10 godzin
Ćw./Lab.:	5 godzin
Tryb nauki:	Zdalny
Tryb egzaminu:	Zdalny
Poprawki egzaminów:	Bezpłatnie
Konsultacje z kadrą:	Nieograniczone
Dostęp do oprogramowania:	Zapewniony
Dostęp do kursu i egzaminu:	Natychmiastowy
Możliwy czas realizacji:	Nieograniczony (wystarczy 2 dni)
Ograniczenia czasowe:	Brak
Certyfikat:	Międzynarodowy certyfikat EITC/CG/APS

Extending and developing  
 adult educators' competences

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

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

192

## Przykład 4

### kurs TRENERA 2 KLASY PŁYWANIA w Warszawie

najbliższe terminy tego kursu:

- ☉ 18 kwietnia - 21 czerwca 2020 (weekendowy, 10 tygodni)
- ☉ 3 października - 13 grudnia 2020 (weekendowy, 10 tygodni)

**z LICENCJĄ Polskiego Związku Pływackiego  
(na podst. porozumienia PZP - PAS z 7.09.2016)**

**Zjazdy:** system weekendowy - 10 weekendów  
zajęcia co tydzień po ok. 10 h zajęć dziennie

#### 1. Uprawnienia kursu na trenera 2 klasy pływania

Po zaliczonym kursie i zdanim egzaminie trenerskim kursant otrzymuje **dyplom TRENERA II KLASY** w danej specjalności wg wzoru. Absolwent kursu uzyskuje **uprawnienia zawodowe ZGODNE Z USTAWĄ O SPORCIE** oraz rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej. **Dyplom wystawiany jest w ciągu 2-3 TYGODNI od zdania egzaminu!** Dodatkowo absolwent otrzymuje **zaświadczenie o uzyskaniu** kwalifikacji zawodowych trenera 2 klasy oraz **CERTYFIKAT TRENERSKI** w języku angielskim ze szczegółowym programem kursu, numerem, podpisem i pieczęcią, umożliwiającym podjęcie legalnej pracy we wszystkich krajach Unii Europejskiej.

**Kurs trenera II klasy pływania** przygotowuje i uprawnia absolwentów do pracy **w związkach sportowych, klubach sportowych, klubach rekreacyjnych i komercyjnych, ośrodkach sportu, rekreacji i kultury, placówkach wypoczynku, na obozach i koloniach, prowadzenia zajęć w ramach lekcji wychowania fizycznego (podniesienie kwalifikacji zawodowych nauczycieli).** Absolwent może także założyć własną szkołę lub klub rekreacyjny w formie działalności gospodarczej i prowadzić komercyjne zajęcia z dziećmi, młodzieżą i dorosłymi. Kurs może być też doskonałym odświeżeniem i usystematyzowaniem wiadomości dla osób już prowadzących zajęcia.

Dyplom wydaje Rektor Polskiej Akademii Sportu, następnie są one rejestrowane w bazie absolwentów i mogą być honorowane we wszystkich krajach Unii Europejskiej. **Dyplom trenerski jest dokumentem uprawniającym do pracy w charakterze trenera!**



## Przykład 5


READY	
<b>CENA BEZ NOCLEGU</b>	2 200 PLN
<b>CENA Z NOCLEGIEM</b>	2 400 PLN
<b>CZAS TRWANIA</b>	15 h
<b>NAJBLIŻSZY TERMIN</b>	29.02-1.03, 9-10.05, 17-18.10

Dwudniowe spotkanie dla początkujących fryzjerów i osób, które chcą kreatywnie rozwijać swoją pasję i zadbać o rozwój. Dni szkoleniowe zawierają część teoretyczną i praktyczną, podstawy strzyżeń- podziały, separacje, podstawowe techniki cieniowania i stopniowania, cięcia geometryczne, cięcia dwóch długości-długie i średnie, modelowanie i stylizacja dzienna.

**Etap READY: cięcia i stylizacja.**  
Podstawy strzyżeń- podziały, separacje / podstawowe techniki cieniowania i stopniowania / Cięcia geometryczne / Cięcia dwóch długości-długie i średnie / Modelowanie i stylizacja dzienna.

Jeśli jesteś osobą bezrobotną kliknij tutaj!  
Jeśli prowadzisz działalność kliknij tutaj!

## Przykład 6

  Fryzjer 514101 (Kurs Kwalifikacyjny Zawodowy: AU.21) - **1390.00 PLN**

Cena wybranych kursów: **1390.00 PLN** [Zapisz się na wybrane kursy](#)

Pamiętaj, że istnieje możliwość płatności rata! (dowiedz się więcej)

★★★★★ Popularność kursu: **99.6%** Opinii: **428** [wróć do kursów](#)

Po ukończeniu Kwalifikacyjnego Kursu Zawodowego Fryzjera Online uczestnik KKZ otrzymuje **kwalifikacje zawodowe w zakresie:**

**1) Wykonywanie zabiegów fryzjerskich (AU.21).**

Uzyskane w ten sposób **kwalifikacje zawodowe** są zgodne z Rozporządzeniem MEN z dnia 13 marca 2017r. w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego, Rozporządzeniem MEN z dnia 18 sierpnia 2017r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych, Rozporządzeniem MEN z dnia 31 marca 2017r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach oraz Rozporządzeniem Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 07.08.2014r. w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy oraz zakresu jej stosowania oparta na Międzynarodowym Standardzie ISCO.

Ukończenie kwalifikacyjnych kursów zawodowych oraz uzyskanie **kwalifikacji Fryzjera** umożliwia m.in.: podjęcie zatrudnienia w różnych zakładach fryzjerskich (damskich, męskich) oraz prowadzenie własnej działalności gospodarczej.

Do zadań zawodowych fryzjera należy:

- wykonywanie zabiegów pielęgnacyjnych włosów,
- wykonywanie zabiegów chemicznych włosów,
- wykonywanie strzyżenia włosów,
- stylizacja fryzur,
- dobór fryzury, dopasowanej do kształtu twarzy klienta,
- przedłużanie lub zagęszczanie włosów,
- wykonywanie zabiegów regeneracyjnych włosów zniszczonych.

Fryzjer zajmuje się również tworzeniem fryzur okolicznościowych, tworzonych na specjalne okazje takie jak śluby, komunie, sylwester, chrzciny. Doradza klientom w doborze najlepszych środków pielęgnacyjnych oraz we właściwym dbaniu o wykonaną fryzurę.

Po ukończeniu KKZ (Kwalifikacyjny Kurs Zawodowy) kursant otrzymuje zaświadczenie wydane zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Edukacji Narodowej potwierdzające zdobycie kwalifikacji zawodowych oraz zaświadczenie instytucji oświatowej KKZ.

**Po zdaniu egzaminu OKE, otrzymuje się świadectwo/dyplom potwierdzające kwalifikacje w zawodzie Fryzjera (Kod zawodu: 514101).**



## Przykład 7

### Kurs ogrodniczy

„Kurs ogrodniczy [redacted] krok po kroku odkryje przed Tobą sekrety ogrodnictwa. Nauczysz się na nim, jak planować prace ogrodowe, by Twój ogród przynosił Ci zadowalające zbiory, a kwiaty oraz krzewy cieszyły oko nieprzerwanie od wczesnej wiosny do późnej jesieni.

Na kursie zdobędziesz praktyczne umiejętności z zakresu prac ogrodniczych oraz przyswoisz sobie wiedzę na temat wymagań poszczególnych roślin. Poznasz specyfikę uprawy poszczególnych gatunków warzyw, drzew owocowych oraz kwiatów, dzięki czemu łatwiej Ci będzie podejmować decyzje dotyczące zagospodarowania własnej działki. Uzyskasz porady dotyczące doboru roślin, oraz tego, jakie prace ogrodnicze powinieneś wykonywać w kolejnych miesiącach. Dowiesz się, jakie są najszybsze metody uprawy, nawożenia i ochrony najczęściej hodowanych roślin.

Uwaga! Ze względu na specyfikę kursu (każdy pakiet dotyczy miesiąca następującego po tym, w którym zapisałeś się na kurs, a w paczce znajduje się zestaw nasion), materiały kursu wysyłane są raz w miesiącu, po 20. dniu każdego miesiąca.

Z naszego kursu skorzystało już 7 000 osób!



Uczysz się w komfortowych warunkach – bez stresu i w dowolnie wybranym czasie oraz miejscu – masz w tym zakresie pełną swobodę




Zdobędziesz praktyczne informacje – pierwszy podręcznik, który otrzymasz, dotyczy prac ogrodniczych na miesiąc kalendarzowy następujący po tym, w którym zapisałeś się na kurs.



Przez cały kurs masz zapewnioną opiekę doświadczonego nauczyciela

### Kurs ogrodniczy



**Liczba pakietów** 12

**Poziom trudności:** początkujący

**Cena:** od **63,20zł**

**Opinie:** ★★★★★ (30 głosów)

**Zamawiam**

**Lekcja próbna ZA DARMO**

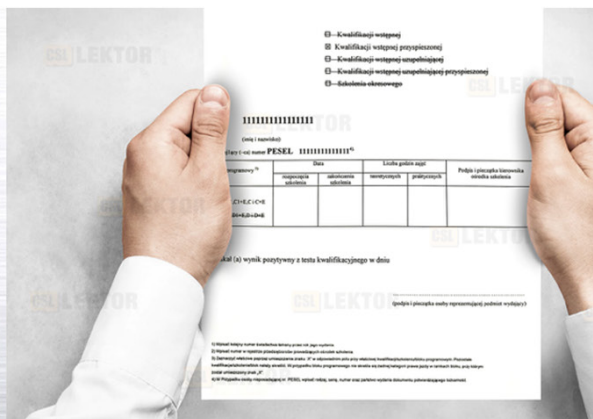
## Przykład 8

Zapraszamy do udziału w szkoleniu przeznaczonym dla osób, które chcą podjąć pracę na stanowisku kierowcy zawodowego. Każdy kierowca, po uprzednim zdaniu prawa jazdy w zakresie interesującej kategorii, musi przejść **kwalifikację wstępną**, a następnie podejść do egzaminu państwowego. Pozytywne zaliczenie egzaminu skutkuje otrzymaniem **Świadectwa Kwalifikacji Zawodowej**, które umożliwiła podjęcie pracy w zawodzie związanym z przewozem osób lub rzeczy.

Po szkoleniu każdy uczestnik kursu otrzymuje:

- świadectwo kwalifikacji zawodowej

W Centrum Szkoleniowym [redacted] wykonasz zarówno badania psychologiczne oraz badania lekarskie. Współpracujemy wyłącznie ze specjalistami w tej dziedzinie. Badania dla kierowców przeprowadzane są przez lekarzy posiadających uprawnienia zgodnie z ustawą o transporcie drogowym.



Szkolenie skierowane jest do osób, które:

- Uzyskały prawo jazdy w kategorii C1 lub C po 10.09.2009 (kierowcy samochodów ciężarowych).
- Uzyskały prawo jazdy w kategorii D1 lub D po 10.09.2008 (kierowcy autobusów).

Kurs kwalifikacyjny obejmuje zarówno część teoretyczną, jak i praktyczną. Wiedza przekazywana jest przez **rzetelnych wykładowców**, a umiejętności szlifowane pod okiem doświadczonych instruktorów. Kadra dydaktyczna posługuje się przystępnym językiem zrozumiałym dla wszystkich uczestników kursu.

**CENA KURSU: 3200 zł.\***

\* Cena szkolenia obejmuje zajęcia teoretyczne, praktyczne oraz koszt opłaty egzaminacyjnej wraz z wydaniem uprawnień.

**Kwalifikacja wstępna obejmuje wyłącznie osoby, które chcą podjąć pracę:**

- na stanowisku kierowcy w zakresie kategorii C lub C+E przed ukończeniem 21 lat,

## Ocena wiarygodności instytucji szkoleniowej, ocena uzyskanych uprawnień

Instytucje szkoleniowe są objęte akredytacją w zakresie świadczenia usług szkoleniowych wydaną na podstawie przepisów ustawy z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty (Dz.U. z 2004 r. nr 256, poz. 2572, z późn. zm.).

Potwierdzeniem jakości jest także certyfikat systemu zarządzania jakością kształcenia/szkolenia, wydany na podstawie międzynarodowych norm ISO serii 9000, certyfikat dla szkół językowych PASE lub inny znak jakości.

O jakości świadczonych usług szkoleniowych świadczą również uprawnienia do prowadzenia szkoleń w określonym zakresie – nadawane w oparciu o przepisy dotyczące zawodów regulowanych.

Niektóre zawody, zakresy prac w zawodach czy też prace wykonywane w określonych warunkach wymagają szczególnych kompetencji, potwierdzonych stosownymi dokumentami (dyplomami, uprawnieniami, licencjami). Kwestie te regulowane są przepisami resortowymi.

Potwierdzeniem jakości szkoleń są także rejestry instytucji wskazanych do realizacji określonych szkoleń lub akredytacji programów szkoleń przez ministrów właściwych dla zawodów, np. Instytut Spawalnictwa w Gliwicach ([www.is.gliwice.pl](http://www.is.gliwice.pl)) atestuje ośrodki szkoleniowe, w których szkoli się spawaczy, oraz nadzoruje egzaminy spawaczy w tych ośrodkach.

### ■ Przykład

Szkolenia spawalnicze

- Realizują szkoleniowe instytucje publiczne, niepubliczne, organizacje pozarządowe.
- Wymagania podstawowe od uczestnika: minimum 18 lat, minimum wykształcenie podstawowe, orzeczenie lekarskie potwierdzające stan zdrowia umożliwiające wykonywanie prac spawalniczych.
- Można uzyskać różny poziom umiejętności zależny m.in. od metod procesów spawania (MIG/MAG, MMA, TIG).
- Ważne jest, jakie normy spawalnicze spełniają nadane uprawnienia. Wykaz norm z zakresu spawalnictwa prowadzi Instytut Spawalnictwa w Gliwicach.
- Celem kursu jest przygotowanie kandydata do praktycznego i teoretycznego egzaminu państwowego przed komisją powołaną przez Instytut Spawalnictwa w Gliwicach – licencjonowani egzaminatorzy Instytutu Spawalnictwa.
- Po uzyskaniu pozytywnego wyniku egzaminu uczestnik uzyskuje w/w uprawnienia w postaci książeczki spawacza oraz certyfikatu.
- Uprawnienia muszą być odnawiane co trzy lata.
- Rejestr aktualnych certyfikatów dla ośrodków szkoleniowych na stronie Instytutu Spawalnictwa w Gliwicach: <http://is.gliwice.pl/biblioteka-plikow/wykazy>.



Czy instytucja posiada akredytację i certyfikację potwierdzające jakość świadczenia usług szkoleniowych, możemy sprawdzić w Rejestrze Instytucji Szkoleniowych. Znajduje się on pod adresem [www.ris.praca.gov.pl](http://www.ris.praca.gov.pl).

## Zadanie

Sprawdź:

1. Czy poniższy przykład oferty szkoleniowej można uznać za kurs kwalifikacyjny?
2. Czy w podanym przykładzie kurs jest prowadzony przez wiarygodną instytucję szkoleniową?

Przykład ten pokazuje, że czytając ofertę szkoleniową należy zwrócić uwagę na formę dokumentacji, którą otrzymuje uczestnik po szkoleniu. W ofercie nie ma mowy o kwalifikacjach zawodowych, a nawet zwraca się uwagę, że jest to kurs doszkalający, nie nadający uprawnień zawodowych. Mimo że uczestnik otrzymuje certyfikat ukończenia szkolenia i firma szkoleniowa jest wpisana do Rejestru Instytucji Szkoleniowych, uczestnik nie będzie uczestniczył w szkoleniu uznawanym za podnoszenie czy zmianę kwalifikacji. Jest to typowa oferta kursu doskonalącego.

### Co daje ukończenie kursu:

1. każdy uczestnik otrzymuje dokumentację zaświadczającą o odbyciu szkolenia
2. szkolenie pomocne przy zakładaniu własnej działalności gospodarczej oraz przy składaniu wniosków o dofinansowaniu z Urzędu Pracy i UE
3. uzyskane dokumenty otrzymujecie do Firmy Szkoleniowej zarejestrowanej w (RIS)
4. kurs pomaga dla osób pracujących za granicami Polski chcących ukończyć kurs
5. szkolenie przeznaczone także dla pracowników instytucji i nauczycieli, instytucji, szkół, przedsiębiorstw prywatnych chcących podnieść swoje umiejętności
6. na dokumentacji nie ma informacji o formie ukończenia kursu w systemie online

### Ważne informacje o szkoleniu

1. kurs zawiera materiał dydaktyczny przewidziany na 60 godzin szkoleniowych, taka liczba jest zgłoszona do Rejestru Firm Szkoleniowych zarówno dla kursów stacjonarnych jak i e-learning. (liczba godzin szkolenia wpisywana do certyfikatu na życzenie)
3. dokumenty mają charakter dożywotni i doszkalający (nie wydajemy uprawnień zawodowych)
4. szkolenie w formie e-kursu jest tak samo ważne jak kurs stacjonarny

### Dodatkowo płatna dokumentacja

Kończąc dowolny kurs ~~Erasmus+~~, otrzymujesz certyfikat nie tylko w języku polskim, ale również obcym (angielskim lub niemieckim). Niektórzy kursanci preferują dodatkowe zaświadczenia i pamiątki ukończenia szkolenia, dlatego wychodzimy im naprzeciw. Samodzielnie zdecyduj, jaką dokumentację (dodatkowo płatną) chcesz otrzymać w terminie do 14 dni roboczych od zdanego egzaminu.



## II. INFORMACJE DOTYCZĄCE SZKOLENIA ZAWODOWEGO

1. Nazwa szkolenia,  
o które ubiega się  
wnioskodawca

.....

### 2. Uzasadnienie

W sposób wyczerpujący należy przedstawić i opisać argumentację przemawiającą za organizacją  
wnioskowanego szkolenia, uzasadniając możliwości znalezienia zatrudnienia lub, w przypadku zamiaru podjęcia działalności  
gospodarczej, opis planowanego przedsięwzięcia.

.....  
.....

Świadomy odpowiedzialności karnej za składanie nieprawdziwych danych (wynikającej z art. 233 kodeksu karnego) oświadczam, że dane  
zawarte w niniejszym wniosku są zgodne z prawdą.

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych zgodnie z ustawą z 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2019 r. poz. 1781)  
oraz rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w  
związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne  
rozporządzenie o ochronie danych), w celu realizacji wniosku o organizację szkolenia zawodowego oraz zawarcia umowy na realizację  
szkolenia.

Administrator – .....

.....

(data i czytelny podpis)

Zgłoszenie wypełnione nieczytelnie lub niepoprawnie, podpisane przez nieupoważnioną osobę oraz niezawierające pełnych informacji nie będzie  
rozpatrywane.



## II. INFORMACJE NA TEMAT WNIOSKOWANEGO SZKOLENIA ZAWODOWEGO

### 1. Nazwa szkolenia i jego zakres

---

---

---

### 2. Uzasadnienie

W sposób wyczerpujący należy przedstawić i opisać argumentację przemawiającą za organizacją wnioskowanego szkolenia, uzasadniając możliwości znalezienia zatrudnienia lub, w przypadku zamiaru podjęcia działalności gospodarczej, opis planowanego przedsięwzięcia.

---

---

---

### 3. Proponowana instytucja szkoleniowa

Należy wypełnić w przypadku, gdy wnioskodawca proponuje konkretny ośrodek szkoleniowy; podać koszt szkolenia i termin.

---

## III. OŚWIADCZENIE OSOBY WNIOSKUJĄCEJ DOTYCZĄCE PODJĘCIA DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ PO ZAKOŃCZONYM SZKOLENIU:

- Podjęcie działalności finansowanej z własnych środków finansowych
- Podjęcie działalności z udziałem środków Urzędu Pracy w ramach dofinansowania

Świadomy odpowiedzialności karnej za składanie nieprawdziwych danych (wynikającej z art. 233 kodeksu karnego) oświadczam, że dane zawarte w niniejszym wniosku są zgodne z prawdą.

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych zgodnie z ustawą z 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2019 r. poz. 1781) oraz rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), w celu realizacji wniosku o organizację szkolenia zawodowego oraz zawarcia umowy na realizację szkolenia.

Administrator – .....

(data i czytelny podpis wnioskodawcy)

.....

#### IV. INFORMACJA PRACODAWCY O MOŻLIWOŚCIACH ZATRUDNIENIA

1. W trakcie szkolenia  Tak  Nie

2. Po ukończeniu szkolenia, uzyskaniu uprawnień  Tak  Nie

w ramach umowy o pracę w wymiarze *równym/przekraczającym\** 1/2 etatu na okres pracy *równy/przekraczający\** 3 pełne miesiące

w ramach umowy zlecenia i należne wynagrodzenie z tytułu ww. umowy będzie *równe/przekraczające\** kwotę trzykrotności minimalnego wynagrodzenia za pracę (biorąc pod uwagę kwotę ustaloną corocznie zgodnie z przepisami ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (Dz.U. z 2018 r. poz. 2177), okres pracy w ramach ww. umowy będzie *równy/przekraczający\** 3 pełne miesiące

w ramach umowy o dzieło i należne wynagrodzenie z tytułu ww. umowy będzie *równe/przekraczające\** kwotę trzykrotności minimalnego wynagrodzenia za pracę (biorąc pod uwagę kwotę ustaloną corocznie zgodnie z przepisami ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (Dz.U. z 2018 r. poz. 2177)

## Kalkulacja kosztów szkolenia/kursu i jego opłacalności

### Szacowanie kosztów szkolenia

Kalkulując koszty szkolenia należy brać pod uwagę:

1. Koszty wynajmu/eksploatacji sal wykładowych
2. Koszty wynajmu/amortyzacji sprzętu
3. Wynagrodzenie wykładowców
4. Wynagrodzenie instruktorów
5. Wynagrodzenie kierownika kursu
6. Koszty egzaminu (jeżeli jest przeprowadzany)
7. Koszty materiałów dydaktycznych i piśmienniczych
8. Koszt zakwaterowania (o ile potrzebne)
9. Koszt pełnego wyżywienia (o ile potrzebne)
10. Koszt cateringu
11. Koszt przejazdu na szkolenie

Wycenę kosztów szkolenia możemy analizować pod kątem liczby uczestników – koszty za grupę lub koszty na 1 uczestnika.

Nazwa zadania	Kwota netto w zł	Kwota VAT	Kwota brutto w zł
Cena udziału w szkoleniu 1 uczestnika			

Przykładowa tabela kosztów na 1 uczestnika szkolenia/kursu

**Mierzenie wyników szkolenia/kursu może odbywać się poprzez wskaźnik stosunku zysków do kosztów:**

BCR (ang. benefit-cost ratio) – stosunek korzyści finansowych do kosztów szkolenia

$$\text{BCR} = \frac{\text{Zyski ze szkolenia}}{\text{Koszty szkolenia}}$$

Przyjmuje się do analizy zakładane zyski roczne, ale można też analizować mniejsze okresy. Wskaźnik stosunku zysków do kosztów wynoszący 1 oznacza, że zyski równają się kosztom. Wskaźnik wynoszący 2, zwykle przedstawiany jako 2:1, wskazuje, że każda złotówka wydana na szkolenie zwróciła się dwukrotnie.

### Przykład

Koszty szkolenia/kursu to 2000 zł, a zyski roczne w postaci pensji, którą otrzymuje (zmiana pracy, zmiana stanowiska, zatrudnienie) klient/uczeń po szkoleniu/kursie, to 2000 zł x 12 miesięcy = 24000 zł.

$$\text{BCR} = \frac{24000 \text{ PLN}}{2000 \text{ PLN}} = 12$$

Zatem każda złotówka zainwestowana w szkolenie zwróciła się dwunastokrotnie.

## 5.6 Narzędzia diagnostyczne

Ocena kursów i szkoleń może być prowadzona:

### A. Przed szkoleniem/kursem

- Ocena kompetencji i kwalifikacji, które uczestnik powinien nabyć w efekcie analizy i diagnozy jego potrzeb i możliwości, np. kurs podstawowy czy rozszerzony, luki kompetencyjne.



- Ocena sytuacji osobistej i motywacji uczestnika – pozwalają przygotować plan szkolenia/kursu, dobrać ćwiczenia, metody aktywizujące, zwrócić uwagę na indywidualne potrzeby, np. osób, które potrzebują czasu do adaptacji grupowej.
- Nawiązanie indywidualnego kontaktu przez trenera z każdym uczestnikiem przed szkoleniem/kursem i zadanie pytań dot. oczekiwań, np.: Czego chciałby/łaby Pan/Pani dowiedzieć się na szkoleniu/kursie? Na jakie pytania oczekuje Pan/Pani odpowiedzi w trakcie szkolenia/kursu?
- Zebranie oczekiwań uczestników na początku szkolenia/kursu, np. przy przedstawianiu się osób uczestniczących.
- Test wiedzy na początku kursu (pre-test), który pozwoli ocenić poziom wiedzy uczestnika i przyrost wiedzy po zakończeniu szkolenia/kursu mierzony wynikami tego samego testu (post-test).
- Praktyczne sprawdzenie umiejętności uczestnika – ćwiczenie połączone z obserwacją i wnioskami, jeśli szkolenie, kurs ma rozwinąć umiejętności już posiadane.

## B. W trakcie szkolenia/kursu

- Testy sprawdzające poziom wiedzy w kolejnych etapach szkolenia/kursu.
- Ćwiczenia praktycznie wykorzystujące nabyte w trakcie zajęć umiejętności – uczenie przez doświadczanie, wg cyklu D. Kolba.
- Prezentacje uczestników.
- Czas na pytania i informacje zwrotne od uczestników.
- Pytania do uczestnika:
  - Co pomaga Ci w nauce, a co ją utrudnia?
  - Na co potrzebujesz więcej/mniej czasu?
  - Jakie masz pytania, komentarze?

## C. Pod koniec szkolenia/kursu

- Post-test sprawdzający nabytą wiedzę.
- Kwestionariusze anonimowe, np. ze skalą punktową (1 – 10), badające uczucia i opinie uczestników dot. celów, jakości, przydatności, czasu szkolenia oraz ew. sali szkoleniowej, kompetencji trenera i jego współpracy z uczestnikami, cateringu, zakwaterowania, np.:
  - Jak Pan/Pani ocenia poziom przygotowania trenera / sposób prowadzenia zajęć?
  - Jak ocenia Pan/Pani długość trwania szkolenia?
- Kwestionariusz osobowy dot. nabytej wiedzy i umiejętności z pytaniami otwartymi, np.:
  - Czego się Pan/Pani nauczył/ła? Co było szczególnie przydatne, a co mniej?
  - Jak zamierza Pan/Pani wykorzystać tę wiedzę, umiejętności? Co będą robił/ła mniej, więcej, inaczej?

## D. Po zakończeniu szkolenia/kursu

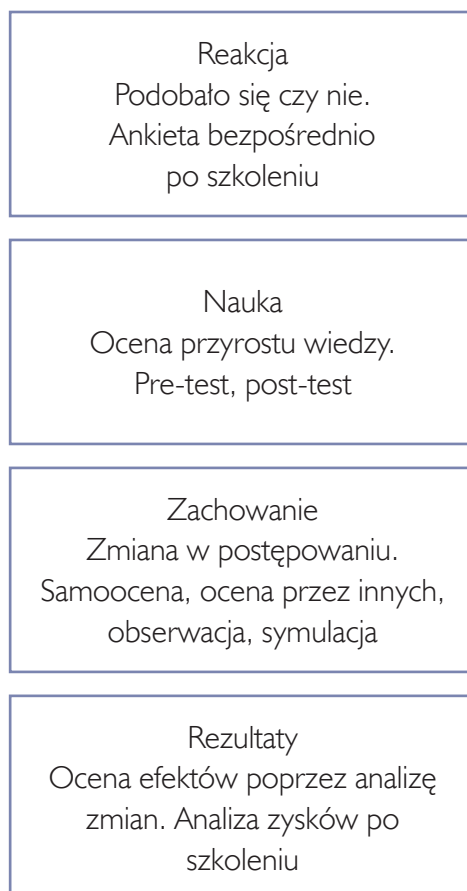
- Rozmowa oceniająca cele i możliwości wdrożenia nowych kompetencji, plan działania i jego monitoring, np.:

- W wyniku szkolenia umiem, znam, potrafię...
- Jak to, czego się nauczyłem/łam, mam zamiar zastosować w zwiększeniu możliwości zatrudnienia/zmiany zawodowej?
- Kiedy zacznę wdrażanie? Kiedy uznam, że są wdrożone?
- Czego do tego wdrożenia potrzebuję?
- Jakie przeszkody mogę napotkać? Co może pójść nie tak, jak zakładam?

W trakcie wdrażania planu działania, który jest optymalny, jeśli jest adekwatny do analizy celów i potrzeb klienta/ucznia przed szkoleniem/kursem, ważny jest monitoring i utrzymywanie motywacji klienta/ucznia. Brak możliwości praktycznego wykorzystania nabytych kompetencji zwiększa jego frustrację i wzmacnia przekonania ograniczające zmianę.

Pośrednim efektem szkolenia są kontakty i relacje pomiędzy uczestnikami szkolenia. Warto o nie pytać i je wspierać, są ważnym czynnikiem rozwoju kompetencji społecznych i osobistych uczestników, wzmacniają poczucie przynależności i są okazją do wymiany doświadczeń.

Narzędzia do przygotowywania ankiet: <https://www.ankietaplus.pl>  
 Poziomy oceny szkolenia – wg Donalda L. Kirkpatricka



## 5.7 Bibliografia

Biondo, A., Biundo, I., Dawson, S., Mucha, K., Jaszczuk, K., Przygoda, A. (2019). *Raport dotyczący funkcjonowania systemów edukacji osób dorosłych w wybranych krajach Europy: Anglia, Polska, Włochy*. Wrzesień 2019. <http://fiiw.pl/wp-content/uploads/2019/04/Raport-dotycz%C4%85cy-funkcjonowania-system%C3%B3w-edukacji-os%C3%B3b-doros%C5%82ych-w-wybranych-krajach-Europy-1.pdf>

Zintegrowany System Kwalifikacji:

<https://kwalifikacje.edu.pl/>

<https://www.youtube.com/watch?v=-nf3A3hG2y4>

System Rad ds. Kompetencji: <https://www.parp.gov.pl/component/site/site/sektorowe-rady-ds-kompetencji#rady>

Ośrodek Rozwoju Edukacji: <https://www.ore.edu.pl>

Baza Usług Szkoleniowych, Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości: <https://uslugirozwojowe.parp.gov.pl>

Stec, K., Strzebońska, A., Worek, B., Antosz, P. (2018). *Rozwój kompetencji – uczenie się osób dorosłych i podmioty oferujące usługi rozwojowe. Bilans Kapitału Ludzkiego 2017*. Warszawa: Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Uniwersytet Jagielloński. Zob.

[https://www.parp.gov.pl/storage/publications/pdf/Rozwoj-kompetencji----uczenie-sie-osob-doroslych\\_200129.pdf](https://www.parp.gov.pl/storage/publications/pdf/Rozwoj-kompetencji----uczenie-sie-osob-doroslych_200129.pdf)

Europejski Wskaźnik Umiejętności (European Skills Index, ESI) dla Polski (2020):

[https://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en/indicators/european-skills-index?field\\_pillar\\_tid=&field\\_date\\_value\\_filter=&field\\_countries\\_tid=24](https://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en/indicators/european-skills-index?field_pillar_tid=&field_date_value_filter=&field_countries_tid=24)

Kształcenie dorosłych 2016 (Główny Urząd Statystyczny):

<https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/edukacja/edukacja/ksztalcenie-doroslych-w-2016-roku,14,1.html>

Czapiński, J. i Panek, T. (red.) (2015). *Diagnoza społeczna 2015. Warunki i jakość życia Polaków*. Warszawa: Rada Monitoringu Społecznego.

Gmaj, I., Grzeszczak, J., Leyk, A., Pierwieniecka, R., Sławiński, S., Tauber, M. i Walicka, S. (2016). *Walidacja – nowe możliwości zdobywania kwalifikacji*. Warszawa: Instytut Badań Edukacyjnych.

Sławiński, S. (2017). *Słownik Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji*. Warszawa: Instytut Badań Edukacyjnych. Zob.

<http://www.krk-www.ibe.edu.pl/pl/publikacje/1074-slownik-zsk>

Gromadzka, M. (red.) (2018). *Przestrzeń i miejsca edukacji dorosłych w Polsce*. Warszawa: Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji. Zob.

[http://czytelnia.frse.org.pl/media/Przestrzenie\\_i\\_miejsca\\_srodek\\_ONLINE.pdf](http://czytelnia.frse.org.pl/media/Przestrzenie_i_miejsca_srodek_ONLINE.pdf)

Filipowicz, G. (2014). *Zarządzanie kompetencjami. Perspektywa firmowa i osobista*. Warszawa: Wolters Kluwer.

Informacja o narodowych systemach kształcenia, w tym także polskim: [https://eacea.ec.europa.eu/national-policies/eurydice/index\\_en.php\\_pl](https://eacea.ec.europa.eu/national-policies/eurydice/index_en.php_pl)

Moje portfolio – bezpłatne narzędzie do gromadzenia dowodów na posiadanie umiejętności:

<https://mojeportfolio.ibe.edu.pl/>

## 5.8 Program szkolenia (8 godzin)

RYNEK USŁUG EDUKACYJNYCH W POLSCE						
CELE	SESJA	CZAS	ĆWICZENIE	OPIS Z INSTRUKCJAMI DLA TRENERÓW	POTRZEBNE MATERIAŁY	ILOŚĆ MATERIAŁÓW DLA 1 GRUPY SZKOLENIOWEJ
RYNEK USŁUG EDUKACYJNYCH – AKTUALNA SYTUACJA						
Wprowadzenie do szkolenia	8:00-9:30	20'	Rozpoczęcie  Kontrakt    Rundka pozwalająca poznać osoby uczestniczące	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Przywitanie i przedstawienie się trenera</li> <li>• Agenda spotkania</li> <li>• Trener: Na co się umawiamy, żeby dobrze nam się razem pracowało? Kontrakt, zasady – zapisanie na flipczarcie tego, co wypracowują wspólnie uczestnicy (proponowane obszary: telefony, ocena, szacunek, kolejność wypowiedzi, dyskrecja, samodzielna decyzja uczestników dot. udziału w poszczególnych ćwiczeniach).</li> <li>• Kartka z kontraktem jest umieszczona w miejscu widocznym dla wszystkich uczestników.</li> <li>• Uczestnicy przedstawiają się: 1. imię, 2. moje doświadczenie zawodowe dot. edukacji dorosłych, 3. moje oczekiwania wobec szkolenia.</li> </ul>	Flipczart	
Rynek usług edukacyjnych – przedstawienie podstawowych danych i definicji		25'	Prezentacja wiedzy    Dyskusja moderowana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rynek usług edukacyjnych w Polsce, aktualna sytuacja. Definicje – patrz podręcznik, moduł 5</li> <li>• Trener zaprasza do krótkiej dyskusji na temat doświadczeń osób uczestniczących w rynku usług edukacyjnych w Polsce</li> </ul>		

Utrwalenie wiedzy		45'	Praca w parach  Dyskusja moderowana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trener: W parach przyporządkujcie pojęcia do pasujących definicji (opisów)</li> <li>• Omówienie: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Co było łatwe? Co trudne?</li> <li>2. Które pojęcia zapamiętaliście najlepiej?</li> <li>3. Jakie wnioski po ćwiczeniu?</li> </ol> </li> </ul>	Pocięte paski z pojęciami pomieszone z definicjami (opisami), skopiowane z rozdziału „Definicje” z podręcznika, moduł 5: Edukacja formalna, Edukacja pozaformalna, Edukacja nieformalna, Umiejętności, Kwalifikacje, Kompetencje, Polska Rama Kwalifikacji, Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji, Zintegrowany System Kwalifikacji, Walidacja.	Po I komplecie w kopercie dla pary
	9:30-9:40	10'	Przerwa kawowa			
Analiza SWOT rynku usług edukacyjnych	9:40-10:30	50'	Praca w grupach  Dyskusja moderowana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podział na 4 grupy</li> <li>• Trener: Przeanalizujcie w grupach mocne strony, słabe strony, szanse, zagrożenia lokalnego rynku usług edukacyjnych.</li> <li>• Omówienie na forum pracy poszczególnych zespołów, uzupełnienie</li> <li>• Wyodrębnienie najważniejszych elementów pod kątem praktyki zawodowej edukatorów</li> </ul>	Kartki flipczarta lub kartki A4  Flipczart	
<b>OFERTA SZKOLENIOWA</b>						
Tworzenie ofert szkoleniowych	10:30-11:10	40'	Praca indywidualna  Praca w parach  Dyskusja moderowana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trener: Stwórz ofertę szkoleniową dla Twojego klienta/ucznia, z którym teraz pracujesz.</li> <li>• Trener: W parach wymieńcie się ofertami i udzielcie informacji zwrotnej dot. treści oferty: czy jest wyczerpująca, czego brakuje?</li> <li>• Omówienie w grupie: Jakie informacje powinna zawierać oferta szkoleniowa?</li> </ul>	Kartki A4	Dla każdej osoby uczestniczącej

	11:10-11:20	10'	Przerwa kawowa			
	11:20-12:50	90'	Prezentacja wiedzy	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miniprezentacja trenera: Gdzie szukać ofert, jakie treści powinna zawierać oferta, przykłady zapytania ofertowego, formularza oferty, formularz określający warunki kwalifikacji.</li> </ul>	Podręcznik – część dot. oferty szkoleniowej	
	12:50-13:20	30'	Przerwa obiadowa			
Tworzenie zapytania ofertowego, obliczanie kosztów i zysków ze szkolenia, aplikowanie na szkolenie	13:20-14:50	30'	Tworzenie zapytania ofertowego	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trener: W tych samych parach przygotujcie zapytanie ofertowe dot. Waszego szkolenia, które wcześniej tworzyliście. Biercie pod uwagę oczekiwane efekty w postaci kompetencji lub kwalifikacji.</li> <li>• Każda para przedstawia całej grupie, wspólne uzupełnianie</li> <li>• Omówienie</li> </ul>	Kartki A4	Dla każdej osoby
		20'	Prezentacja wiedzy  Kalkulacja kosztów i zysków szkolenia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miniprezentacja trenera dot. obliczania kosztów i zysków ze szkolenia – BCR</li> <li>• Trener: W grupach trzyosobowych przygotujcie kalkulacje zysków ze szkolenia, które ostatnio zamawialiście/ szukaliście dla swojego klienta/ ucznia.</li> </ul>	Kartki A4	Dla każdej osoby
		15'	Praca w grupach. Aplikowanie na szkolenie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trener: W grupach trzyosobowych wypełnijcie formularze zgłoszenia na szkolenie.</li> <li>• Omówienie w grupie</li> </ul>	Formularze – kopie 3 rodzajów z podręcznika	Dla każdej grupy 1 komplet 3 formularzy w kopercie



Podsumowanie i zakończenie	25'	<p>Podsumowanie</p> <p>Pytania osób uczestniczących</p> <p>Rundka podsumowująca</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trener: Podsumujemy i zapiszmy na flipczarcie, co jest najważniejsze, kiedy szukamy, rozpatrujemy udział w szkoleniu/kursie: jakość i wiarygodność instytucji edukacyjnej oraz uprawnień i certyfikatów, jeśli takie wydaje; doświadczenie instytucji i osób prowadzących szkolenie/kurs; jaki będzie efekt szkolenia/kursu (edukacyjny, finansowy); jakie dane udostępniamy instytucji szkoleniowej; jakie są warunki reklamacji lub rezygnacji z udziału w szkoleniu/kursie.</li> <li>• Pytania od osób uczestniczących</li> <li>• Podsumowanie przez każdą osobę: z czym wychodzę, co wiem, co potrafię?</li> <li>• Ankieta ewaluacyjna</li> </ul>	<p>Flipczart</p> <p>Ankiety ewaluacyjne</p>	<p>Dla każdej osoby</p>
----------------------------	-----	---	--	---	-------------------------