

Szkolenie umiejętności miękkich

Teorię możemy powtarzać wielokrotnie, ale przeżycie jej chociaż raz jest najcenniejsze!

To był dla nas punkt wyjścia do stworzenia serii wydarzeń szkoleniowych obejmujących łącznie 7 modułów. Każdy moduł odzwierciedlał obszar, którym powinniśmy się zająć, pracując w środowisku Ekonomii Społecznej i Solidarnej. Razem są one odpowiednie niezależnie od tego, gdzie i z kim pracujesz, ale szczególnie przydatne są dla społeczności, w których model organizacji jest bardziej poziomy niż wertykalny, gdzie wszyscy członkowie społeczności, niezależnie od wykonywanego zadania, powinni być widziani i słyszani. Takie warunki są wymagające, a umiejętność słuchania, przyjmowania i przekazywania informacji zwrotnych jest kluczem do zapobiegania nieporozumieniom, pokojowego rozwiązywania trudnych sytuacji i ostatecznie rozwoju w społeczności zamiast popadania w chaos. Wisienką na torcie był moduł dbania o siebie. Wyszliśmy z obserwacji, jak społeczność aktywistów jest krucha i podatna na wypalenie, dlatego zadbanie o siebie to pierwszy i niezbędny krok do zadbania o cały zespół. Zakończyliśmy serię szkoleń tym modułem, chociaż równie dobrze możesz go wziąć za pierwszy.

Życzymy Ci, abyś skonfigurował swoje kombinacje podczas realizacji poszczególnych elementów treningu. Na końcu tej kolekcji podzieliliśmy się naszymi komentarzami, mamy nadzieję, że znajdziesz tam inspirację i wartościowe refleksje.

Moduły są następujące:

1. Model komunikacji bez przemocy
2. Aktywne słuchanie oraz dawanie i otrzymywanie informacji zwrotnej
3. Organizacja udanego spotkania: facylitacja i moderacja
4. Włączające podejmowanie decyzji
5. Rozproszone przywództwo
6. Praca z konfliktem
7. Dbanie o siebie

Moduł 2. Aktywne słuchanie oraz dawanie i przyjmowanie informacji zwrotnej

Czas	Co	Zawartość	Materiały
15'	2.01 Medytacja pejzażu dźwiękowego	Skupienie na otaczających dźwiękach	—
30'	2.02 Głębokie słuchanie	Ćwiczenie z dwiema formami słuchania – z aktywnym sprzężeniem zwrotnym i bez. Omówienie różnicy.	—
30'	2.03 Co sprawia Ci radość?	Uczestnicy łączą się w pary po 5 minut, pojedynczo	—
30'	2.04 Umiejętność aktywnego słuchania	Teoretyczny wkład w techniki klaryfikacji, parafrazowania, podsumowywania.	—
60'	2.05 Jeden na jednego	Ustrukturyzowana rozmowa w parach	Wydrukowany opis
10'	2.06 Komplementy na rozgrzewkę	Powiedz komplement trzem osobom	—
30'	2.07 Von Thun – teoria czterech uszu	Na czym się skupiamy, słuchając innych ludzi? – krótka prezentacja i dyskusja.	Markery i flipchart lub tablica
30'	2.08 Warunki informacji zwrotnej	Czego potrzebujesz, aby wygodnie otrzymywać informację zwrotną? – deszcz pomysłów	Markery i flipchart lub tablica
30'	2.09 Model przekazywania informacji zwrotnej	FUKO - fakty, emocje, konsekwencje, oczekiwania	Markery i flipchart lub tablica
30'	2.10 Wyzwania komunikacyjne – gra rysunkowa	Osoby uczestniczące rysują kształty tylko na podstawie instrukcji (dawanych w parach)	Opaski na oczy, papiery, markery lub pisaki
30'	2.11 Ćwiczenie z informacją zwrotną	Przekazywanie sobie nawzajem uwag dotyczących ćwiczenia rysunkowego – omówienie na sesji plenarnej	

2.01 Aktywne słuchanie i informacja zwrotna

Medytacja pejzażu dźwiękowego

Cel: Uwrażliwienie na wrażenia z ciała i otoczenia.

Wielkość grupy: dowolna | **Czas trwania:** 15 min. | **Wewnątrz/na zewnątrz:** najlepiej na zewnątrz

Opis: Stań w kręgu. Poproś ludzi, aby skupili się na oddychaniu. Poproś, aby powoli przenieśli uwagę na różne dźwięki wokół nich i skupili się na pojedynczych dźwiękach, a następnie na jak największej ich liczbie, włączając dźwięki swoich ciał i ciał sąsiadów.

Metakomentarz: dobre ćwiczenie na rozgrzewkę. Można to powiązać z teorią aktywnego słuchania.

Potrzebne materiały: brak

2.02 Głębokie słuchanie

Cel: doświadczenie, jak to jest być wysłuchanym i słuchać innych z prawdziwym szacunkiem.

Wielkość grupy: idealnie 12, pary | **Czas trwania:** 15 min. | **Wewnątrz/na zewnątrz:** raczej wewnątrz

Opis: uczestniczki i uczestnicy tworzą pary. Pierwsza osoba ma 2 minuty na zakomunikowanie swoich emocji, wrażeń i przemyśleń związanych z danym tematem lub pytaniem. Cisza jest także sposobem komunikacji. Druga osoba z pary zwraca maksymalną uwagę na mówiącego. Obserwuje nie tylko treść słów, ale także wszelkie przejawy komunikacji niewerbalnej. Następnie słuchacz będzie miał dwie minuty na wyrażenie tego, co usłyszał, zobaczył i poczuł. np. widziałam ..., słyszałem Nie oceniają, tylko opisują sytuację. W ten sposób mówca może zyskać cenną refleksję. Następnie role się odwracają. Na koniec uczestnicy mogą się podzielić wrażeniami i omówić swoje doświadczenia.

Materiały: papier i długopisy do robienia notatek.

Zasoby: <https://www.rogerkallen.com/the-art-of-deep-listening>

http://www.dragondreaminginstitute.org/documents/DDI_WorkshopHandbookV01.pdf

<https://www.lifehack.org/789807/listening-skills>

<https://www.tonyrobbins.com/mind-meaning/the-power-of-deep-listening>

2.03 Co sprawia Tobie radość

Cel: rozpoznawanie radosnych czynności i rozwijanie umiejętności słuchania.

Wielkość grupy: dowolna, parzysta liczba | **Czas trwania:** 30 min. | **Wewnątrz/na zewnątrz:** dowolnie

Opis: uczestnicy i uczestniczki siedzą w parach naprzeciw siebie. Każde ma 5 minut na rozmowę o rzeczach/czynnościach, które sprawiają mu radość. Druga osoba tylko słucha i nie wtrąca się

w rozmowę. Następnie następuje zmiana. Na końcu grupa może omówić spostrzeżenia i napotkane trudności.

Metakomentarz: To ćwiczenie dobrze łączy się z sekcją NVC dotyczącą emocji, a także teorii czterech uszu.

Materiały: brak

2.04 Umiejętność aktywnego słuchania

Cel: identyfikacja i rozróżnianie technik aktywnego słuchania: parafrazowania, klaryfikacji, podsumowywania

Wielkość grupy: dowolna | **Czas trwania:** 30 min. | **Wewnątrz/na zewnątrz:** dowolnie

Opis: krótka prezentacja na temat trzech podstawowych technik aktywnego słuchania:

Parafrazowanie to ponowne przedstawienie myśli mówiącego własnymi słowami. Na przykład: „Myślę, że to mówisz...” lub „Wygląda na to, że mówisz...”. Dzięki parafrazie osoba, której wypowiedź jest parafrazowana, wie, że jest lub nie jest zrozumiana. Jeśli nie jest, może dokonać klaryfikacji (uściślenia lub wyjaśnienia).

Klaryfikacja to proces wyjaśniania, doprecyzowywania lub upraszczania tekstu w celu zapewnienia jasności i zrozumiałości. Może ona pojawić się, kiedy zadajemy pytania, aby upewnić się, że rozumiemy. Na przykład: „Czy możesz podać mi przykład?” lub „Właśnie powiedziałeś, że to a to jest ważne. Czy możesz pomóc mi zrozumieć, co to dla ciebie oznacza?”

Podsumowanie to dokładne i krótkie przedstawienie intencji wniosków przekazu. Na przykład: „Myślę, że główne idee są tutaj...”.

Metakomentarz: dane wejściowe uzupełniają ćwiczenia aktywnego słuchania i mogą być podawane przed lub po ćwiczeniach. Jeśli zostaną dostarczone przed, techniki mogą być zastosowane w ćwiczeniach, jeśli zaś zostaną dostarczone po ćwiczeniach, mogą służyć jako temat do refleksji nad doświadczeniem.

2.05 Rozmowa w cztery oczy

Cel: zaznajomienie uczestników z metodą i praktyką *One-on-one* (Rozmowa w cztery oczy)

Wielkość grupy: dowolna, praca w parach | **Czas trwania:** 60-90 min. | **Wewnątrz/na zewnątrz:** dowolnie

Opis: przedstaw uczestnikom metodę *One-on-one* i pozwól im zapoznać z opisem metody. Uczestnicy dobierają się w pary i szukają miejsca, w którym będą mogli w niezakłócony sposób przeprowadzić głęboką rozmowę. W przerwie zasygnalizuj zmianę ról w parach. Po zakończonych rozmowach spotykamy się w kręgu omawiamy doświadczenia.

Metoda jeden na jednego jest zawczasu zaplanowane spotkanie dwóch osób, podczas którego nawiązują one relację "publiczną". Jest to strategiczne spotkanie mające rzucić światło na problemy i zagadnienia, na których te osoby się skupiają (ich własne interesy), a także służyć

wpracowaniu pomysłów, motywacji i wizji drugiej osoby oraz określeniu, gdzie się one przecinają z twoimi. Jest to celowy dialog, w którym osoba inicjująca upewnia się, że głównym bohaterem jest jej rozmówca, aby uzyskać wgląd w jego lub jej wartości i priorytety.

Jest to najlepszy sposób, aby dowiedzieć się, co sprawia, że ludzie angażują się w społeczność, co ich motywuje, co zniechęca, jakie mają potrzeby i interesy. Jest to skuteczny i sprawdzony sposób, aby zaprosić kogoś do przyłączenia się do twojej grupy lub inicjatywy oraz aby zbudować relacje i dowiedzieć się więcej na temat np. obaw sąsiadów lub członków społeczności.

Metakomentarz: to ćwiczenie może być jednym z punktów wyjścia do wprowadzenia tematu SSE – także ze względu na fakt, że spotkania 1 na 1 są podstawową metodą organizowania się. Ludzie mogą rozmawiać np. o co ich interesuje w SSE, o przyłączeniu się do ruchu, co dla nich oznacza solidarność, co im przeszkadza w aktualnym systemie itp. Metodę tę zastosowano w projekcie BUSSE.

Materiały: wydrukowany opis metody:
<https://docs.google.com/document/d/1t6CVrNA3j3N5fubSx0MS0xR8lwunWi9srw2Go7OFGHM/edit#>

2.06 Dawanie komplementów

Cel: nawiązania kontaktu między uczestnikami i wprowadzenia dobrego nastroju

Wielkość grupy: dowolna | **Czas trwania:** 10 min. | **Wewnątrz/na zewnątrz:** dowolnie

Opis: W grupach kilkuosobowych (3-4) uczestnicy stoją jeden za drugim (jak w kolejce) i omawiają szczególne cechy osoby z pierwszego rzędu (osoba na przodzie stoi do nich plecami) przez 2 minuty. Następnie pierwsza osoba przechodzi na koniec i dyskusja zostaje wznowiona, tym razem w sprawie nowej osoby w pierwszym rzędzie. Gdy wszystkie 3 osoby znajdą się jako pierwsze w rzędzie, pozostają w małym kręgu i widzą się nawzajem, a następnie znajdują sposób, aby podziękować za dobre słowa (komplementy), które usłyszeli.

Metakomentarz: świetna rozgrzewka do ćwiczeń dotyczących NVC i informacji zwrotnej. Komplementy można później analizować, korzystając z zaproponowanych ram informacji zwrotnej (czy komplementujemy osobę, jej wygląd, zachowanie, osobowość?)

Materiały: brak

2.07 Kwadrat komunikacyjny, czyli model czterech uszu Von Thuna

Cel: zaznajomienie uczestników z kwadratem komunikacyjnym, czyli modelem czterech uszu Von Thuna, powiązanie go z innymi zajęciami w ramach szkolenia

Wielkość grupy: dowolna | **Czas trwania:** 30 min. | **Wewnątrz/na zewnątrz:** raczej wewnątrz

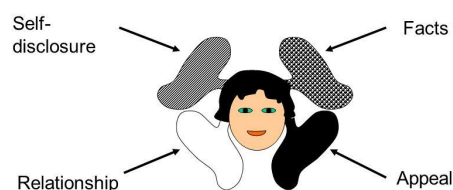
Opis: Wyjaśnij model komunikacji związany z czterema uszami Von Thuna, korzystając z wizualizacji, które pomogą zilustrować tę ideę. Omów z uczestnikami różne przykłady zastosowania tej teorii w ich życiu. Powiąż model z innymi ćwiczeniami komunikacyjnymi wykonywanymi na warsztatach, omów, które „ucho” było kiedy aktywne.

Krótkie podsumowanie modelu: „Model czterech stron (znany również jako kwadrat komunikacyjny lub model czterech uszu) to model komunikacji stworzony w 1981 r. przez niemieckiego psychologa Friedemanna Schulza von Thuna. Według tego modelu każdy komunikat ma cztery aspekty, chociaż nie można na każdym z nich kłaść taki sam nacisk. Cztery strony przekazu to: fakt, ujawnienie się, relacja między nadawcą a odbiorcą oraz życzenie lub pragnienie.

Metakomentarz: teorię tę bardzo dobrze łączy się z modelem informacji zwrotnej „Fakty, emocje, konsekwencje, oczekiwania”. Dobre efekty może dać także powiązanie go z innymi ćwiczeniami.

Materiały: wizualizacja 4 uszu Von Thuna

Receiving with One of Four Ears



Przykładowa wizualizacja:

(cf. Schulz von Thun 1994:45)

Zasoby: Przykładowe wyjaśnienia modelu: <https://www.vinodbidwaik.com/2011/12/four-ear-dimensions-of-lecommunications.html>, http://www.linus-geisler.de/dp/dp06_speech. HTML <https://blog.krolartur.com/struktura-nieporozumien-czyli-model-4-uszu-schultza-von-thuna/>

2.07 Warunki informacji zwrotnej

Cel: sprawdzenie wiedzy i doświadczenia uczestników w zakresie praktyk związanych z informacją zwrotną oraz uzupełnienie luk.

Wielkość grupy: idealna jest 12 osób | **Czas trwania:** 30 min. | **Wewnątrz/na zewnątrz:** raczej wewnątrz

Opis: zadaj pytanie: „Czego potrzebujesz, aby przyjąć informację zwrotną?” i zbierz odpowiedzi uczestników na flipcharcie. Uzupełnij luki i porozmawiaj o różnych potrzebach oraz o tym, jak są ze sobą powiązane.

Oto najważniejsze aspekty informacji zwrotnej, które należy uwzględnić na flipcharcie. Prawidłowa informacja zwrotna powinna brzmieć:

- w oparciu o wspólne fakty i konkretne działania
- ważne i istotne dla odbiorcy
- udzielone za zgodą i w momencie odpowiednim dla odbiorcy
- bezpośredni i szczery
- wyrażane indywidualnie (z możliwym wyjątkiem pozytywnego feedbacku)
- wyrażone możliwie najbliżej odpowiedniego wydarzenia lub działania
- rób to spokojnie i bezpiecznie (weź pod uwagę swój stan emocjonalny)
- danie odbiorcy przestrzeni na własną perspektywę i rozwiązania

Metakomentarz: aby ułatwić konstruktywną dyskusję, wskazana jest znajomość NVC i zasady udzielania zwrotnej informacji.

Materiały: flipchart i markery

Zasoby:

<https://www.indeed.com/career-advice/career-development/guide-to-giving-constructive-feedback>

2.08 Model przekazywania informacji zwrotnej

Cel: zapoznanie uczestników z podstawowymi modelami przekazywania informacji zwrotnej

Wielkość grupy: dowolna | **Czas trwania:** ok. 30 min. | **Wewnątrz/na zewnątrz:** dowolnie

Opis: przedstaw teorię dotyczącą udzielania informacji zwrotnej. Proponujemy przykład modelu FUKO, opierającego się na czterech podstawowych elementach, o których należy pamiętać konstruując komunikat zwrotny: Fakty, Emocje, Konsekwencje, Oczekiwania.

Metakomentarz: lepiej najpierw trochę poeksperymentować, zanim przedstawimy teorię. Zaproponowany powyżej model informacji zwrotnej (Fakty, Emocje, Konsekwencje, Oczekiwania) bardzo dobrze łączy się z teorią Czterech Uszu von Thuna. Jest to również bardzo powiązane z praktyką i teorią NVC.

Materiały: marker i flipchart, źródła dotyczące modeli informacji zwrotnej, np.: <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/feedback-model>

2.09 Wyzwania komunikacyjne – gra rysunkowa

Cel: doświadczenie sytuacji, w której jakość i precyzja komunikacji wpływa na wynik ćwiczenia.

Wielkość grupy: idealnie 12, liczba parzysta | **Czas trwania:** ok. 30 min. | **Wewnątrz/na zewnątrz:** wewnątrz

Opis: uczestnicy siedzą w dwóch rzędach, a pomiędzy nimi znajdują się stoły. Na stołach znajdują się papiery i markery, pisaki lub kredki. Osoby w jednym rzędzie, mając zawiązane oczy, rysują na kartce leżącej przed nimi na stole. Prowadzący pokazuje różne formy geometryczne (mogą być łatwe lub trudniejsze) tym, którzy nie mają opaski na oczach. Mają oni 2 minuty, aby poinstruować swojego partnera – siedzącego przed nimi po drugiej stronie stołu – aby narysował to, co sami widzą (bez użycia nazwy widzianej figury). Potem nie mogą się ze sobą komunikować.

Następna runda: teraz osoby z zawiązanymi oczami będą wyjaśniać – i nie widzieć, co rysuje ich partner. W tej rundzie nie ma żadnych kształtów do skopiowania, a jakiś obraz – na przykład – konia na farmie (nie mogą jednak używać słowa koń i farma) Zatem są też 2 minuty na wyjaśnienie tego i umożliwienie drugiej osobie rysowania. Tym razem osoba rysująca może zadawać pytania.

Metakomentarz: to ćwiczenie zostało użyte tutaj, aby uczestnicy mogli później przekazać sobie nawzajem opinie na temat procesu. Może to być dowolne inne ćwiczenie oparte na komunikacji.

Materiały: papier, długopisy lub kredki, opaski na oczy, gotowe rysunki

2.10 Ćwiczenie informacji zwrotnej

Cel: uczestnicy ćwiczenia przekazują sobie nawzajem informacje zwrotne

Wielkość grupy: dowolna (praca w parach) | **Czas trwania:** 30 min. | **Wewnątrz/na zewnątrz:** dowolnie

Opis: ćwiczenie to powinno być poprzedzone innym ćwiczeniem, podczas którego uczestnicy pracują razem w parach. Po zakończeniu ćwiczenia uczestnicy siedzą razem w tych samych parach i przekazują sobie nawzajem informacje zwrotne na temat ćwiczenia. Informacje zwrotne powinny dotyczyć jakości współpracy i komunikacji pomiędzy uczestnikami. Przykładowe pytania to: Co było dla Ciebie pomocne we współpracy? Co było przeszkodą? Co zrobiłbyś inaczej w przyszłości?

Po sesji zbierania informacji zwrotnych proces należy omówić w kręgu i porównać doświadczenia.

Metakomentarz: to ćwiczenie można wykonać przed i po części teoretycznej na temat przekazywania informacji zwrotnej i NVC, pod warunkiem, że uczestnicy po ćwiczeniu zastanowią się nad swoją techniką udzielania informacji zwrotnej i będą mieli szansę powiązać ją z teorią.

Materiały: brak

Ten moduł jest częścią szkolenia z umiejętności miękkich dla inicjatyw i podmiotów ekonomii społecznej i solidarnej opracowanego w ramach projektu *Hard Times - Soft Skills*. Wszystkie inne powiązane materiały można znaleźć pod adresem: <https://www.socioeco.org/hati-SOS>



**Funded by
the European Union**

Finansowane przez Unię Europejską. Wyrażone poglądy i opinie są jednak wyłącznie poglądami autora (autorów) i niekoniecznie odzwierciedlają poglądy Unii Europejskiej lub programu Erasmus+.

Zarówno Unia Europejska, ani organ przyznający dofinansowanie nie ponoszą za nie odpowiedzialności.