



LEARNINGOUTCOMES | 
Learning outcomes in adult education

MODUŁ 1 SCENARIUSZ

UMIEJĘTNOŚCI INTERPERSONALNE TRENERA LUB EDUKATORA

CZAS TRWANIA: 6 GODZIN



Dofinansowane przez
Unię Europejską

EVACO

Kompleksowe Wyposażanie Obiektów Gastronomicznych
Szkolenia Kwalifikacyjne i Zawodowe

IMPULSI
EST 2000

Uczestnicy: trenerzy, edukatorzy, specjaliści HR, osoby pracujące z młodzieżą, profesjonaliści zainteresowani edukacją dorosłych

Cel szkolenia: Celem tych jednodniowych warsztatów jest wyposażenie trenerów i edukatorów w podstawowe umiejętności interpersonalne, koncentrując się na aktywnym słuchaniu, skutecznej komunikacji, odporności na stres i zdolnościach adaptacyjnych, umożliwiając im tworzenie angażujących i wspierających środowisk uczenia się.

Opis: Te jednodniowe warsztaty mają na celu wyposażenie trenerów i edukatorów w podstawowe umiejętności interpersonalne niezbędne dla ich rozwoju zawodowego. Warsztaty skupią się na poprawie aktywnego słuchania, opanowaniu skutecznej komunikacji, budowaniu odporności na stres i wspieraniu zdolności adaptacyjnych. Rozwijając te umiejętności, trenerzy i nauczyciele będą mogli tworzyć angażujące, wspierające i dynamiczne środowiska uczenia się, które promują lepsze zrozumienie i współpracę między uczniami. Warsztaty obejmą praktyczne ćwiczenia, interaktywne dyskusje i rzeczywiste scenariusze, aby zapewnić skuteczne zastosowanie tych umiejętności w środowisku edukacyjnym.

Zakres szkolenia:

Wprowadzenie: Jak uczyć się dorośli? (60 minut)

- Proces szkolenia dorosłych – unikalne wyzwania i rozważania
- Piramida uczenia się (Edgar Dale)
- Podcast z Biljaną Velevską i Kateriną Zlatanovską Popovą, doświadczonymi trenerkami osób dorosłych z międzynarodowym doświadczeniem
- Zrozumienie umiejętności interpersonalnych
- Kluczowe elementy umiejętności interpersonalnych

Sesja 1: Skuteczna komunikacja i aktywne słuchanie (120 minut)

- Wprowadzenie do skutecznej komunikacji
- Cykl skutecznej komunikacji
- Czym jest skuteczna komunikacja?
- Strategie jasnej i skutecznej komunikacji
- Komunikacja werbalna i niewerbalna



- Komunikacja aktywna vs. komunikacja pasywna
- Czym jest aktywne słuchanie?
- Techniki poprawy umiejętności aktywnego słuchania
 - Parafrazowanie
 - Podsumowywanie
 - Zadawanie pytań wyjaśniających

Sesja 2: Odporność na stres i zdolność adaptacji (120 minut)

- Wskazówki, jak wzmocnić swoją odporność
- Samoocena

Sesja 3: Włączanie umiejętności interpersonalnych do praktyki nauczania/szkolenia (30 minut)

- Refleksja nad osobistymi nawykami komunikacji i słuchania
- Identyfikacja mocnych stron i obszarów wymagających poprawy
- Planowanie działań: Wyznaczanie celów w zakresie doskonalenia umiejętności interpersonalnych w nauczaniu/szkoleniu

Podsumowanie i informacje zwrotne (30 minut)

- Sesja pytań i odpowiedzi (Q&A)
- Zasoby i narzędzia do dalszego rozwoju

Wyniki edukacyjne: Po ukończeniu szkolenia uczestnicy będą potrafili:

- Rozumieć i stosować kluczowe koncepcje umiejętności interpersonalnych skoncentrowanych na skutecznej komunikacji, aktywnym słuchaniu, odporności na stres i zdolnościach adaptacyjnych.
- Rozwijać praktyczne umiejętności budowania relacji, skutecznego korzystania z różnych narzędzi komunikacyjnych i radzenia sobie ze stresem.
- Demonstrować pewność siebie w kontaktach z innymi i dostosowywać się do różnych sytuacji.
- Stosować naukę w rzeczywistych interakcjach i przyczyniać się do tworzenia pozytywnych środowisk.



- Angażować się w refleksyjną praktykę i otrzymywać informacje zwrotne w celu ciągłego rozwoju.

Narzędzia szkoleniowe:

- Ekran i projektor lub duży telewizor/ekran
- Laptop
- Stół z flipchartem
- Papier do flipchartów
- Kolorowe długopisy/markery
- Karteczki samoprzylepne
- Długopis/ołówek dla każdego uczestnika
- Papier A4 dla uczestników do sporządzania własnych notatek
- Drukarka
- Połączenie z Internetem

1. Powitanie i wprowadzenie (1 godzina)

1.1. Powitanie uczestników 10–15 minut przed rozpoczęciem szkolenia

1.2. Przedstawienie trenera i uczestników (20 minut)

Icebreaker (przełamywanie lodów):

- Każdy uczestnik wybiera przedmiot, z którym jest osobiście i emocjonalnie związany.
- Uczestnicy na zmianę prezentują grupie wybrany przez siebie przedmiot.
- Podczas prezentacji każdy uczestnik krótko wyjaśnia, dlaczego dany przedmiot jest dla niego wyjątkowy.
- Na zakończenie uczestnicy podają swoje imię i nazwisko oraz powód, dla którego zdecydowali się zostać nauczycielem/edukatorem.

Przedstaw się, korzystając z poniższych podpowiedzi. Możesz zapisać je na tablicy lub wyświetlić na ekranie wraz z wiadomością powitalną.

- Imię i nazwisko
 - Wykształcenie i doświadczenie zawodowe
 - Zainteresowania i obszary specjalizacji
-



Poproś uczestników, aby skorzystali z tego samego modelu i przedstawili się, dodając oczekiwania związane ze szkoleniem. Daj uczestnikom karteczki samoprzylepne, aby zapisali swoje największe osiągnięcie i zidentyfikowali oczekiwania szkoleniowe. Wyświetl następujące informacje na ekranie:

- Imię i nazwisko
- Wykształcenie i doświadczenie zawodowe
- Zainteresowania (lub: moja największa pasja związana z pracą to...)
- Moje największe osiągnięcie
- Moje oczekiwania wobec szkolenia w formie: „Chcę być w stanie/Chcę się nauczyć...”
- Każdy uczestnik powinien się przedstawić

1.3. Przedstawienie agendy i programu (10 minut)

- Wydrukuj lub wyświetl agendę, aby wszyscy uczestnicy mogli się z nią zapoznać. Podkreśl, kiedy są przerwy i jak będą wykorzystywane, a także czy agenda jest elastyczna, czy nie. Zapytaj uczestników, czy mają jakieś pytania.
- Składa się ona z podsumowania każdej sesji, która będzie tego dnia prowadzona. Możesz odwołać się do agendy, aby wyjaśnić kolejność warsztatów. Uwzględnij to, czego nauczą się uczestnicy i kluczowe cele edukacyjne. Odnieś się do oczekiwań uczestników i wyraźnie powiedz, co zostanie objęte programem, a co wykracza poza jego zakres. Zapytaj uczestników, czy mają jakieś pytania. Przedstawiając program, zwróć uwagę na swoją komunikację niewerbalną (wygląd, gesty, mimika, ruchy) oraz werbalną (intonacja, długość zdań), aby podkreślić swoje oczekiwania i zmotywować uczestników.

1.4. Cel warsztatów (5 minut) slajd 3

Celem tych jednodniowych warsztatów jest wyposażenie trenerów i edukatorów w podstawowe umiejętności interpersonalne, koncentrując się na aktywnym słuchaniu, skutecznej komunikacji, odporności na stres i zdolnościach adaptacyjnych, umożliwiając im tworzenie angażujących i wspierających środowisk edukacyjnych.



1.5. Wprowadzenie: Jak uczą się dorośli? (25 minut) slajdy 5 – 11

- Proces szkolenia dorosłych – unikalne wyzwania i kwestie do rozważenia
- Piramida uczenia się (Edgar Dale)
- Podcast z Biljaną Velevską i Kateriną Zlatanovską Popovą, doświadczonymi trenerkami osób dorosłych z międzynarodowym doświadczeniem
- Zrozumienie umiejętności interpersonalnych
- Kluczowe elementy umiejętności interpersonalnych

2. Session 1 Effective communication & Active listening (120 minutes)

Content:

- Wprowadzenie do skutecznej komunikacji
- Cykl skutecznej komunikacji
- Czym jest skuteczna komunikacja?
- Strategie jasnej i skutecznej komunikacji
- Komunikacja werbalna i niewerbalna
- Komunikacja aktywna vs. komunikacja pasywna
- Czym jest aktywne słuchanie?
- Techniki poprawy umiejętności aktywnego słuchania
 - Parafrazowanie
 - Podsumowywanie
 - Zadawanie pytań wyjaśniających

2.1. Wprowadzenie do skutecznej komunikacji (10 minut) slajdy 12 i 13

Wyjaśnij uczestnikom proces komunikacji: Komunikacja to proces wymiany informacji, pomysłów, myśli i uczuć między osobami lub grupami. Obejmuje ona kilka kluczowych elementów:

Nadawca: Osoba, która inicjuje wiadomość. Nadawca ma pomysł lub informacje, które chce przekazać.

Kodowanie: Nadawca przekłada ideę lub informację na formę, którą można przekazać, taką jak słowa, symbole lub gesty.



Wiadomość: Zakodowana informacja wysyłana od nadawcy do odbiorcy.

Kanał: Środek przekazu, za pośrednictwem którego wiadomość jest przekazywana. Może to być przekaz werbalny (wypowiedane słowa), niewerbalny (mowa ciała, gesty), pisemny (e-maile, listy) lub elektroniczny (wiadomości tekstowe, media społecznościowe).

Odbiorca: Osoba lub grupa, która otrzymuje wiadomość.

Dekodowanie: Odbiorca interpretuje i próbuje zrozumieć wiadomość.

Informacje zwrotne: Odpowiedź od odbiorcy do nadawcy. Informacja zwrotna pomaga nadawcy dowiedzieć się, czy wiadomość została prawidłowo zrozumiana i w razie potrzeby umożliwia jej wyjaśnienie.

Cykl komunikacji

Cykl komunikacji to ciągła pętla, która obejmuje kilka etapów:

Tworzenie pomysłu: Nadawca opracowuje pomysł lub informację, którą chce przekazać.

Kodowanie: Nadawca przekształca pomysł w wiadomość za pomocą symboli, słów lub gestów.

Transmisja: Wiadomość jest wysyłana wybranym kanałem do odbiorcy.

Odbiór: Odbiorca otrzymuje wiadomość.

Dekodowanie: Odbiorca interpretuje wiadomość, aby zrozumieć jej znaczenie.

Zrozumienie: Odbiorca nadaje sens wiadomości i formułuje pomysł na podstawie otrzymanych informacji.



Informacje zwrotne: Odbiorca odpowiada nadawcy, kończąc cykl. Ta informacja zwrotna może być werbalna lub niewerbalna i pomaga nadawcy zrozumieć, czy wiadomość została pomyślnie przekazana.

Skuteczność komunikacji zależy od kilku czynników, w tym jasności przekazu, wyboru kanału, kontekstu komunikacji oraz umiejętności interpersonalnych zarówno nadawcy, jak i odbiorcy. Skuteczna komunikacja wymaga aktywnego słuchania, empatii i umiejętności dostosowania wiadomości do potrzeb i kontekstu odbiorców.

2.2. Ćwiczenie 1 (10 minut) slajd 14

Poproś uczestników o wysłuchanie tekstu, który zamierzasz przeczytać. Po zakończeniu czytania poproś ich o zapisanie na kartce papieru tego, co zapamiętali. Następnie poproś ochotników o przeczytanie ich wersji tekstu i porównanie różnic w stosunku do oryginału. Zachęć do dyskusji w grupie na temat kluczowych spostrzeżeń z ćwiczenia 1.

Powinieneś podsumować następującymi słowami (slajd 15): Dziękuję wszystkim za udział w tym ćwiczeniu. Jak zauważyliśmy, mimo że wszyscy słyszeli ten sam tekst, wystąpiły znaczne różnice w tym, co każdy z was zapamiętał i zapisał. Skuteczna komunikacja opiera się nie tylko na jasności przekazu nadawcy, ale także na zrozumieniu przez odbiorcę.

2.3. Strategie jasnej i skutecznej komunikacji (10 minut) slajdy 16 – 19

Podaj następujące wyjaśnienie: Strategie jasnej i skutecznej komunikacji
Skuteczna komunikacja wymaga jasności, zwięzłości i spójności. Aby komunikować się jasno, używaj prostego języka, logicznie organizuj swoje myśli i dostosuj swój przekaz do odbiorców. Zawsze zapewnij możliwość uzyskania informacji zwrotnej, aby zagwarantować zrozumienie.



Komunikacja werbalna i niewerbalna

Komunikacja to nie tylko słowa. Komunikacja werbalna obejmuje język mówiony i pisany, podczas gdy komunikacja niewerbalna obejmuje mowę ciała, mimikę, gesty i ton głosu. Oba typy są niezbędne do dokładnego i skutecznego przekazywania wiadomości.

Pop-Up Quiz (slajd 18)

Powiedz: Sprawdźmy wasze zrozumienie za pomocą szybkiego pop-up quizu!

Komunikacja aktywna vs. komunikacja pasywna

Aktywna komunikacja jest asertywna i obejmuje wyrażanie myśli i uczuć otwarcie i z szacunkiem. Komunikacja jednokierunkowa polega na przekazywaniu informacji od nadawcy do odbiorcy bez aktywnej wymiany lub odpowiedzi ze strony odbiorcy.

2.4. Czym jest aktywne słuchanie? (5 minut) Slajdy 21-22

Podaj następujące wyjaśnienie: Aktywne słuchanie to uważny i empatyczny proces pełnego zrozumienia przekazu mówcy, zarówno werbalnego, jak i niewerbalnego, sprzyjający lepszej komunikacji i relacjom.

2.5 Ćwiczenie 2: Zróbmy ORIGAMI (15 minut) slajd 23

Krok pierwszy: Powiedz uczestnikom, aby wzięli kartkę papieru i zamknęli oczy. Powiedz im, żeby podczas tego ćwiczenia nie zadawali pytań i skupili się wyłącznie na wykonywaniu podanych przez ciebie instrukcji.

Krok drugi: Poproś wszystkich uczestników, aby otworzyli oczy i pokazali swój papier, rozkładając go. Podsumuj dyskusję grupową na temat kluczowych spostrzeżeń z ćwiczenia 2.

Możesz podsumować następującymi słowami: Dziękujemy za udział w tym ćwiczeniu. Jak widzieliśmy, postępowanie zgodnie z instrukcjami bez możliwości zadawania pytań prowadziło do różnych rezultatów.



2.6 Techniki doskonalenia umiejętności aktywnego słuchania (10 minut) slajdy 24-28

Przedstaw krótkie wyjaśnienie technik parafrazowania i podsumowywania oraz podziel się kilkoma przykładami. (slajdy 26 i 28)

Ćwiczenie 3 (20 minut) slajd 29

Podziel uczestników na pary i poproś ich o użycie technik parafrazowania i podsumowywania przy użyciu pytań przydzielonych każdej parze. Podczas ćwiczenia jedna osoba odpowiada na pytanie, a druga parafrazuje/podsumowuje to, co zostało powiedziane. Poproś ich aby, w obu krokach, wykonywali ćwiczenie na zmianę.

Krok pierwszy: Uczestnicy pracują w parach, stosując technikę parafrazowania

Krok drugi: Uczestnicy pracują w parach, wykorzystując technikę podsumowywania

Pod koniec ćwiczenia zachęć ich do dyskusji na temat kluczowych spostrzeżeń z ćwiczenia 3.

Przejdź do slajdów 31 i 32 i krótko wyjaśnij znaczenie zadawania pytań wyjaśniających. (10 minut)

Ćwiczenie 4: Kosmita i przewodnik turystyczny - odgrywanie ról (20 minut) slajd 33

Krok pierwszy: Podziel uczestników na pary

Poproś ich, aby zdecydowali, kto będzie Kosmitą, a kto Przewodnikiem Turystycznym. (poinformuj ich, że będą musieli zamienić się rolami po tym, jak "Kosmita" zakończy pierwsze 4 elementy)

Rozdaj im listy z przedmiotami i przekaz następujące instrukcje: Jak wyjaśniłbyś i opisał rzeczy z listy kosmicie, który nigdy wcześniej ich nie widział ani nie doświadczył? Używaj wszystkich możliwych słów pytających, dopóki nie będziesz zadowolony z wyjaśnienia.

Krok drugi: Po zakończeniu ćwiczenia należy omówić kluczowe spostrzeżenia z ćwiczenia 4 na sali plenarnej.



2.7 Podsumowanie najważniejszych wniosków (10 minut)

Podsumuj i zachęć uczestników do zapisania najbardziej korzystnego wyniku.

3.Sesja 2 Odporność na stres i zdolność adaptacji (120 minut) slajdy 35 - 48

Zawartość:

- Wskazówki, jak wzmocnić swoją odporność
- Samoocena

3.1.Rozpocznij sesję od dyskusji grupowej: (10 minut)

Jak wzmocnić naszą zdolność adaptacji?

Gdzie możemy znaleźć źródła naszej odporności?

Następnie przejdź do krótkiego wprowadzenia (slajd 36)

3.2. Ćwiczenie 5: Samoocena (25 minut) strona 37

Przekaż uczestnikom następujące instrukcje:

- Zrób sobie selfie. Spójrz na zdjęcie.
- Drugi krok: Co widzisz w oczach, nosie, ustach? Patrzysz na osobę, która do tej pory pokonała wiele trudności. Ta osoba przetrwała dziesięciolecia, sukcesy i porażki... A dziś ta osoba jest tutaj. Co ta osoba ma ci do powiedzenia? Jak radziła sobie do tej pory?
- Krok trzeci: Poproś ich o zapisanie kluczowych spostrzeżeń.
- Poproś ochotników o podzielenie się swoimi przemyśleniami.

3.3.Ćwiczenie 6:

Kontynuuj od slajdu 38 i poproś uczestników, aby zapisali swoją listę zalet. (możesz udostępnić listę z zeszytu ćwiczeń, aby mogli wybrać swoje zalety z tej listy). Po wykonaniu zadania rozpocznij dyskusję grupową na temat kluczowych spostrzeżeń z ćwiczenia 6 (20 minut).



3.4. Podziel się wskazówkami, jak wzmocnić swoją odporność ze slajdów 40-47 (25 minut)

3.5. Ćwiczenie 7: Samoocena (30 minut) slajd 48

Poproś uczestników, aby na formularzu znajdującym się w zeszytach ćwiczeń zapisali "Rzeczy, które powinieneś PRZESTAĆ robić".

Na koniec poproś ochotników o podzielenie się swoimi przemyśleniami.

3.6 Podsumowanie najważniejszych zagadnień (10 minut)

Podsumuj i zachęć uczestników do zapisania najbardziej korzystnego rezultatu.

4. Sesja 3: Włączenie umiejętności interpersonalnych do praktyki nauczania/szkolenia (30 minut) slajdy 49-53

Zawartość:

- Refleksja nad osobistymi nawykami komunikacji i słuchania
- Identyfikacja mocnych stron i obszarów wymagających poprawy
- Planowanie działań: Wyznaczanie celów w zakresie doskonalenia umiejętności interpersonalnych w nauczaniu/szkoleniu

4.1. Zrób krótkie wprowadzenie do sesji 3 (slajd 50)

4.2. Ćwiczenie 8: Refleksja nad osobistymi nawykami komunikacji i słuchania (10 minut) slajd 51

Poproś uczestników, aby zapisali swoje nawyki związane z komunikacją i słuchaniem. Następnie, jako drugi krok, rozpocznij dyskusję grupową na temat kluczowych spostrzeżeń z ćwiczenia 8.



4.3.Ćwiczenie 9: Identyfikacja mocnych stron i obszarów wymagających poprawy (15 minut) slajd 52

Poproś uczestników, aby zapisali swoje spostrzeżenia dotyczące następujących pytań:

1. Co jest Twoją pasją? Skąd czerpiesz motywację?
2. Jakie rzeczy sprawiają, że jesteś szczęśliwy?
3. Jakie działania napełniają cię energią?
4. Co sprawia, że jesteś silniejszy? (Lub) Co daje ci siłę?

W kroku drugim poproś ich o zapisanie swoich spostrzeżeń dotyczących następujących pytań:

1. Wybierz obszar, w którym pojawiło się najwięcej wyzwań
 - Praca
 - Rodzina
 - Życie osobiste/miłość
2. Spójrz na listę swoich mocnych stron; które z nich są twoimi specjalnymi narzędziami do "naprawiania" problemów?

Na koniec poproś ochotników o podzielenie się swoimi przemyśleniami.

4.4.Ćwiczenie 10: Planowanie działań: Wyznaczanie celów w zakresie doskonalenia umiejętności interpersonalnych w nauczaniu/szkoleniu (5 minut) slajd 53

5. Podsumowanie i informacje zwrotne (30 minut)

- Sesja pytań i odpowiedzi (Q&A)
- Zasoby i narzędzia do dalszego rozwoju
- Uwagi końcowe: Podziękowanie uczestnikom za ich aktywne zaangażowanie i cenny wkład.



Sfinansowane ze środków UE. Wyrażone poglądy i opinie są jedynie opiniami autora lub autorów i niekoniecznie odzwierciedlają poglądy i opinie Unii Europejskiej lub Europejskiej Agencji Wykonawczej ds. Edukacji i Kultury (EACEA). Unia Europejska ani EACEA nie ponoszą za nie odpowiedzialności.

Wszystkie rezultaty wypracowane w ramach projektu „LEARNING OUTCOMES in Adult Education” udostępniane są na zasadzie otwartych licencji (CC BY-SA 4.0 DEED). Można z nich korzystać bezpłatnie i bez ograniczeń. Kopiowanie lub przetwarzanie tych materiałów w całości lub w części bez zgody autora jest zabronione. W przypadku wykorzystania rezultatów niezbędne jest podanie źródła finansowania oraz jego autorów.



Dofinansowane przez
Unię Europejską

EVACO

Kompleksowe Wyposażanie Obiektów Gastronomicznych
Szkolenia Kwalifikacyjne i Zawodowe


IMPULSI
EST 2000