



A2.2 – Materiały edukacyjne dla nauczycieli

RELACJA I KOMUNIKACJA UŻYTKOWNIK-DOSTAWCA

Module: 6 – SZKOLENIE SPECJALNE

Sub-Module: 6.2. relacja i komunikacja użytkownik-dostawca



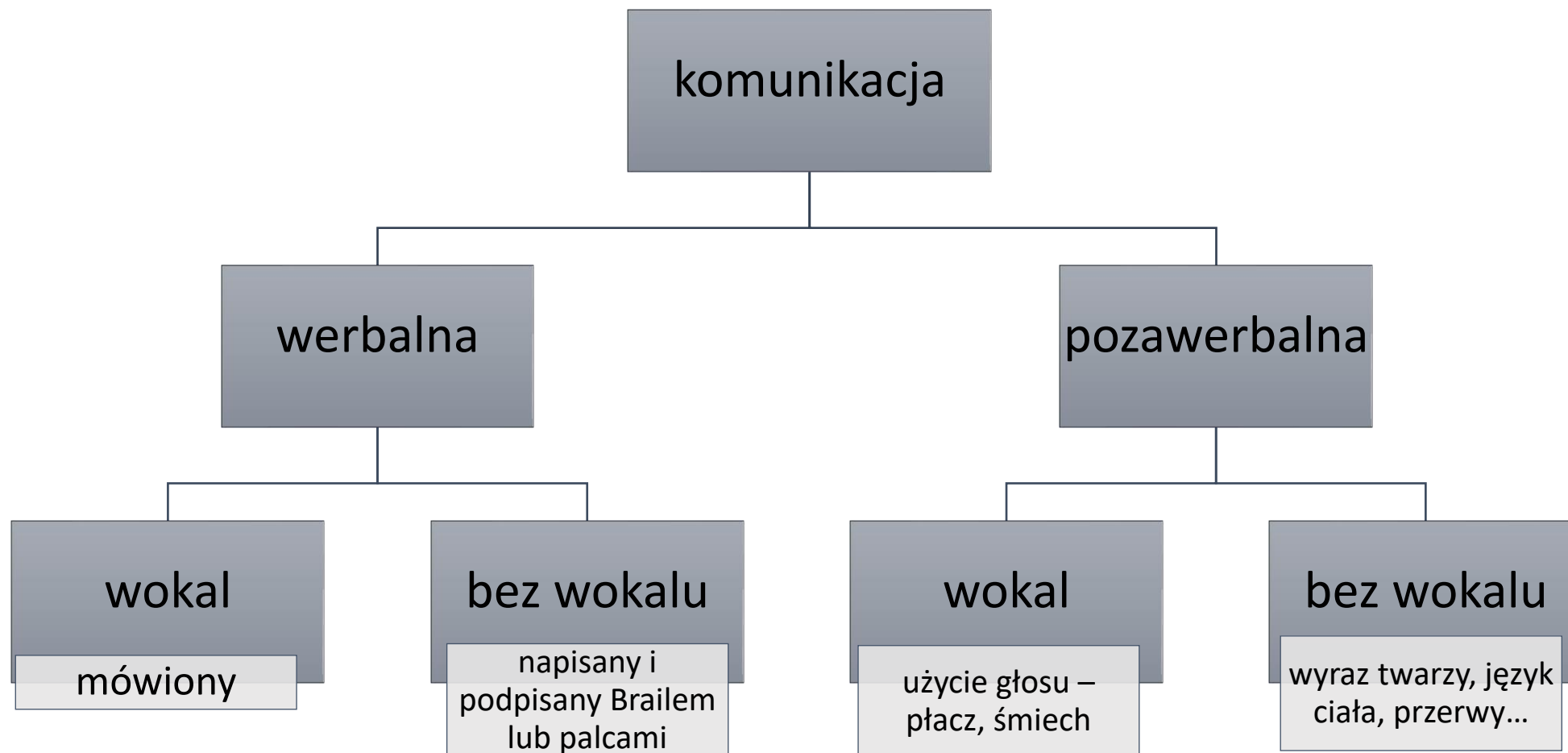
Introduction

| | |
|---------------------------|---|
| Module | DBANIE O SIEBIE/SAMOOPIEKA |
| Sub-module | RELACJA I KOMUNIKACJA UŻYTKOWNIK-DOSTAWCA |
| Lesson nr. | #1 |
| Duration (minutes) | 90 |
| Date | |

Wyniki lekcji/Efekty uczenia się

1. Podstawy komunikacji
2. Strategie komunikacji z dziećmi, osobami z zaburzeniami poznawczymi, głuchymi, niewidomymi, itp.
3. Jak komunikować się z osobami niepełnosprawnymi
4. Jak się rozumieć i szanować
5. Budowanie relacji

Podstawy komunikacji



Komunikacja to...

Jednokierunkowa (czytanie książek, oglądanie telewizji, słuchanie muzyki/radia, obserwowanie obrazu itp.)

Dwukierunkowa (nadawca-odbiorca) 1:1 lub w grupie

Formalna lub nieformalna

Synchroniczna (rozmowa) lub asynchroniczna (e-mail, SMS, listy)

Komunikacja werbalna - nadawca

Jak afektywnie wysłać wiadomość?

1. Język (kod)
2. Kolejność słów, użycie słów (bądź grzeczny), użycie wypełniaczy
3. Czas (czy to odpowiedni moment?)
4. Głos (głośno/cicho)
5. Ton głosu (wysoki/głęboki lub niski – sopran lub bas)
6. Szybkość mowy (szybko, jedząc litery, powoli) i pauzy
7. Brzmienie i melodia

Komunikacja pozawerbalna - nadawca

Nadawca powinien również zwrócić uwagę na:

1. Kontakt wzrokowy i mruganie
2. Wyrazy twarzy
3. Język ciała i gesty
4. Postawa
5. Przestrzeń osobista
6. Kontakt fizyczny
7. Wygląd (odzież, włosy, biżuteria, makijaż, perfumy)

Zwróć uwagę na różnice kulturowe w komunikacji niewerbalnej!

Komunikacja pozawerbalna część 2

Nadawca powinien zwrócić uwagę na:

1. Hałas
2. Otoczenie (intymność, miejsce rozmowy)
3. Światło/jasność
4. Informacja zwrotna!

Podstawy komunikacji – odbiorca

Jak być lub zostać efektywnym odbiorcą?

1. Język musi być zrozumiały
2. Dekoduj/interpretuj werbalnie i niewerbalnie
3. Nie przerywaj rozmówcy
4. Utrzymuj kontakt wzrokowy
5. Szanuj odległość
6. Zadawaj pytania o wyjaśnienie/klaryfikację
7. Bądź grzeczny i pełen szacunku, nie osądzaj

Podstawy komunikacji – część 2

Jako odbiorca powinieneś zwrócić uwagę na:

1. Twoją komunikację niewerbalną (wyraz twarzy, kontakt wzrokowy, gesty)
2. Aby zatrzymać agresywną komunikację
3. Twój stan emocjonalny
4. Aby zatrzymać nieefektywną komunikację (nie rozumiesz wiadomości)

ZADANIE 1 – Komunikacja werbalna i niewerbalna

1. Praca w parach
2. Przedstaw się sąsiadowi w 5-10 zdaniach (2 razy powtórzone)
3. Jako odbiorca po raz pierwszy skup się tylko na komunikacji werbalnej swojej pary
4. Zapisz 3-5 ważnych danych
5. Drugi raz jako odbiorca zwracaj uwagę na komunikację niewerbalną
6. Zapisz 3-5 elementów, na których się skupiłeś
7. Omów ze swoją parą elementy komunikacji niewerbalnej

7C komunikacji

Najpierw musisz zadać sobie pytanie – **jaki jest mój cel w komunikacji z tą osobą?**

Jasny – łatwy do zrozumienia

Zwięzły – skup się, trzymaj się sedna

Konkretny – nie za dużo detali

Prawidłowy – bezbłędny

Spójny - logiczny

Kompletny – czy podałeś wszystkie istotne informacje

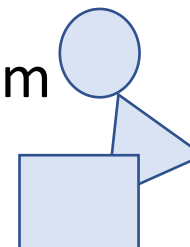
Uprzejmy – przyjazny, otwarty, szczerzy

ZADANIE 2 – Skuteczna komunikacja nie jest łatwa

Praca w parach

Będziesz potrzebował papieru i ołówka. Każda para siedzi razem złączona plecami.

1. Osoba A rysuje coś prostego na papierze (przykład 3 figury).
2. Osoba B próbuje odtworzyć obraz tylko słuchając poleceń osoby A.
3. Porównajcie zdjęcia i omówcie sposób komunikacji.



Osoba B rysuje prostą figurę (zwierzę, przedmiot – lampę itp.). Osoba A próbuje teraz odtworzyć rysunek. Ważne: osoba B nie może mówić, co jest na obrazku, a jedynie opisać, co ma narysować osoba A (narysować kółko, dodać owal po prawej stronie...). Na koniec porównują zdjęcia i omawiają sposób komunikacji.

Zróżnicowanie w komunikacji 1

Dzieci

1. Wiek jest ważny – strategia musi być dostosowana do wieku
2. Rodzice zazwyczaj rozumieją „język” niemowlaków i małych dzieci
3. Kreskówki, rysunki, zabawki jako pomoc
4. Przejrzysta komunikacja
5. Nie lekceważ ich
6. Opisz co, jak i kiedy coś zostanie zrobione
7. Nazwij obiekty
8. Daj nagrodę na koniec procedury (pocałunek, przytulenie, cukierki)

Zróżnicowanie w komunikacji 2

Osoba z zaburzeniami poznawczymi

1. Spróbuj określić stopień nasilenia etapu poznawczego
2. Był/jest obecny od urodzenia lub w późniejszym okresie życia
3. Jeśli to możliwe, spróbuj połączyć się poprzez komunikację ustną/werbalną, jeśli nie dotyk, zapach
4. Proste zadania, jedno zadanie na raz, czysty głos, mów powoli,
5. Zidentyfikuj zdolność osób do orientacji (czas, przestrzeń, osobista)
6. Bądź cierpliwy
7. Wyjaśnij, co zostanie zrobione, nazwij obiekty, użyj rysunków itp.
8. Daj nagrodę na końcu (jeśli)

Zróżnicowanie w komunikacji 3

Osoba z wadami wzroku

1. Najważniejsza jest komunikacja werbalna (jasna)
2. Brail, jeśli to możliwe (niewerbalna dla wyjaśnienia)
3. Twoja pozycja w pokoju jest ważna
4. Elementy Twojego głosu (ton, głośność, pauzy, dobór słów...)
5. Unikaj zwykle używanych zdań (jak widzisz, zajrzyj tutaj, pokażę Ci...)
6. Opisz, co zostanie zrobione, jak zostanie zrobione, kiedy zaczniesz...

Zróżnicowanie w komunikacji 4

Osoba z wadą słuchu

1. Najważniejsza jest komunikacja wizualna
2. Język migowy lub palcowy, jeśli to możliwe, „czytanie” z ust
3. Stosowanie strategii niewerbalnych (pokazanie rękami, punkt, mimika)
4. Przygotuj materiały pisemne
5. W razie potrzeby użyj długopisu papierowego
6. Postaraj się o tłumacza języka migowego
7. Co za odpowiedź i zrozumienie
8. Pokaż, co zostanie zrobione, jak i kiedy

Szacunek to wybór

Po pierwsze, szanuj siebie. Dzięki komunikacji można okazać szacunek. Spróbuj:

1. Słuchaj i bądź obecny
2. Uważaj na uczucia innych i trzymaj emocje w ryzach
3. Doceniaj innych i podziękuj – bądź uprzejmy
4. Zwracaj się do błędów z życzliwością – nie oceniaj
5. Podejmuj decyzje na podstawie tego, co słuszne (wartości moralne, godność), a nie tego, kogo lubisz
6. Szanuj granice/upośledzenia/kulturę/opinie – bądź uprzejmy
7. Żyj i pozwól żyć – szukaj zrozumienia

ZADANIE 3 – Uznanie/Szacunek

1. Najpierw wejdź w pary. Przestań mówić.
2. Stań twarzą do siebie w dogodnej odległości, utrzymuj kontakt wzrokowy. NIE MÓW! Nie dotykajcie się nawzajem. Pozostań 30-60 sek.
3. Podejdź bliżej, pozostań w kontakcie wzrokowym, bądź spokojny (tak trzymaj około 30-60 sek.).
4. Cofnij się o krok. Wciąż w ciszy, tylko w kontakcie wzrokowym. Pozostań 30-60 sek.
5. Opisz, jak oboje się czuliście, jak dystans i kontakt wzrokowy wpływają na komunikację i szacunek.

Dlaczego uznanie/szacunek jest ważne/-y ?

1. Wpływa głęboko na relacje (komunikacja, godność, konflikty, miłość, życzliwość, zrozumienie, szczęście itp.)
2. Okazywanie szacunku jest właściwą rzeczą i jest właściwą odpowiedzią
3. Szacunek potwierdza tych godnych szacunku
4. Zachęca do zachowania pełnego szacunku
5. Zapewnia solidną podstawę do relacji
6. Bez szacunku tracimy serce

ZADANIE 4 – Znaczenie szacunku

1. Cała grupa miksuje.
2. Idź do kogoś, kogo nie znasz zbyt wiele
3. Poświęć 3-5 minut na pytanie, co to znaczy okazywać szacunek
4. Otwarta dyskusja dla całej grupy
5. Co słyszeli
6. Jak szacunek/brak szacunku wpływa na jednostkę?

Relacja

W dobrej relacji możemy zaobserwować:

1. Zaufanie
2. Szacunek
3. Samoświadomość
4. Włączenie
5. Kompromis
6. Uznanie
7. Otwarta komunikacja

Budowanie dobrej relacji

1. Zidentyfikuj swoje potrzeby w związku (podopieczny - opiekun)
2. Znajdź wspólne cele
3. Bądź pozytywnie nastawiony
4. Docień innych
5. Unikaj plotkowania
6. Zarządzaj swoimi granicami
7. Poświęć trochę czasu, a także zaplanuj czas na budowanie relacji
8. Skoncentruj się na swojej inteligencji emocjonalnej
9. Słuchaj szczerze i uważnie



Dziękuję!

Teachers's name

Teachers e-mail

Date of the session

