

Zdolni Zdalni – model wsparcia coachingowego dla osób niepełnosprawnych wykonujących pracę zdalną



Projekt realizowany w ramach „Międzynarodowa współpraca się opłaca” – konkurs grantowy na komponent współpracy ponadnarodowej dla beneficjentów projektów standardowych realizowanych w zakresie celów tematycznych 8-11 współfinansowanych z EFS w ramach PO WER lub RPO w perspektywie finansowej 2014-2020 Działanie 4.3: Współpraca ponadnarodowa w ramach IV Osi Priorytetowej Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020.

Autorzy modelu:

Danuta Brzezińska – Koordynator zespołu, Ekspert merytoryczny

Eksperci merytoryczni:

Katarzyna Czapiewska

Iwona Dolata

Maria Goranova

Petya Grudeva

Bartosz Kałużyński

Małgorzata Kozłowska

Dorota Kucharska

Veselina Kuppenova

Stefka Masaldzhiyska

Łukasz Orylski

Kaja Runo

Ilustrator:

Patrycja Bruch

Spis treści

Rozdział 1. Strategie adaptacyjne	5
1. Strategie adaptacyjne.	6
2. „Po owocach ich poznacie”	6
3. „Praca 50/50”	7
4. „Kreator interpretacji”	8
5. „Wehikuł zadań”	9
6. „Rozumieć, by zostać zrozumianym”	9
Rozdział 2. Checklista	10
1. Organizacyjna Checklista dla Pracownika	11
2. Zadaniowa Checklista dla Pracownika	16
3. Checklista dla pracodawcy	33
Rozdział 3. Przewodnik wprowadzający do pracy w firmie	39
1. Schemat organizacji firmy	40
2. Wprowadzenie dla pracownika zdalnego	48
3. Wprowadzenie dla pracodawcy	54
Rozdział 4. Wzory ankiet po wdrożeniu	60
1. Ankieta przed wdrożeniem dla Pracownika	61
2. Ankieta po wdrożeniu dla Pracownika	61
Rozdział 5. Schemat moderacji grupy dyskusyjnej	68
1. Moduł wprowadzający	71
2. Moduł sprawozdawczy	72
3. Moduł podsumowujący	73

4. Moduł rozwojowy	73
5. Moduł kryzysowy	74
6. Moduł integracyjny	74
Rozdział 6. Racjonalne dostosowania wspierające pracę zdalną osób niepełnosprawnych	77
1. Czym jest racjonalne dostosowanie i czemu służy?	78
2. Poszerzanie wiedzy pracownika, w tym udział w szkoleniach.	80
3. Wymiana informacji/dokumentacji z przełożonym i zespołem.	83
4. Ergonomia środowiska pracy zdalnej.	87
5. Organizacja dnia pracy pracowników zdalnych.	89
6. Wsparcie asystenta osobistego osoby niepełnosprawnej w zdalnym wykonywaniu obowiązków zawodowych i funkcjonowaniu w czasie pracy..	92
7. Inne rozwiązania techniczne mogące wspomóc osoby niepełnosprawne pracujące zdalnie.....	94
8. Uwagi końcowe.....	95
Rozdział 7. Narzędzia do self-onboardingu dla pracowników niepełnosprawnych do indywidualnego stosowania w procesie adaptacji do pracy na stanowisku zdalnym.....	97
1. 31 zadań coachingowych i autocoachingowych wraz z instrukcjami i wskazówkami	97
Ćwiczenia rozwojowe	101
Ćwiczenia zawodowe	141
Ćwiczenia grupowe	201

2.	9 scenariuszy treningów autocoachingowych	228
	Ćwiczenia autocoachingowe w obszarze komunikacja	229
	Ćwiczenia autocoachingowe w obszarze kompetencji.....	311
	Ćwiczenia autocoachingowe w obszarze motywacji	326
	Rozdział 8. Ankieta wdrożeniowa dla produktu „Zdolni zdalni”	360
1.	Ankieta pre wdrożeniowa dla pracownika	361
2.	Ankieta post wdrożeniowa dla pracownika	363
3.	Ankieta pre wdrożeniowa dla pracodawcy.....	369
4.	Ankieta post wdrożeniowa dla pracodawcy	370
	Załącznik do modelu: pisemna instrukcja oraz wskazówki dla osób/podmiotów wdrażających model do zapisu treści instrukcji i narzędzi w modelu w wersji audio/mp3	371

Rozdział 1. Strategie adaptacyjne



Opis dla Pracownika

Drogi Pracowniku,

oddajemy do Twojej dyspozycji Checklisty (listy, na których możesz zaznaczać swoje działania), które pomogą Ci zorganizować pracę. Poniżej znajdziesz opis jak je stosować i po którą w jakiej kolejności sięgnąć. Checklisty składają się z następujących części:

1. Strategie adaptacyjne.

To opis sytuacji/problemów, z jakimi spotkasz się podczas swojej pracy zdalnej, zwłaszcza na jej początku. Praca zdalna wymaga nie tylko odpowiedniej organizacji czasu pracy, zadań, ale także czasu wolnego. Innymi ważnymi elementami są: dobra komunikacja, umiejętność tworzenia własnych procedur, trzymanie się faktów, samodzielne zwracanie uwagi na efekty swojej pracy. Uświadomienie sobie powyższych elementów, a także umiejętne nimi zarządzanie, pozwoli Ci nie tylko szybko przystosować się do pracy zdalnej, ale i czerpać z niej przyjemność. Zachęcamy Cię, abyś sięgnął/sięgnęła po nie na samym początku, nim zaczniesz pracę.

2. „Po owocach ich poznacie”.

Pracując zdalnie traci się poczucie kontroli nad realizowanymi zadaniami. Zadania zaczynamy wykonywać mechanicznie, nie widząc tego, co już zrobiliśmy. Praca przypomina strumień zadań, który nieustannie płynie. Zazwyczaj wygląda to tak: mail - odpowiedź, telefon - odpowiedź. Aby móc dostrzec efekty swojej pracy, należy wykonywać ją bardziej świadomie. Aby wykonywać ją bardziej świadomie, trzeba mieć narzędzia, które nam w tym pomogą.

Jednym z takich narzędzi jest tworzenie własnych procedur związanych z wykonywaniem pracy, takich jak:

- planowanie dnia pracy;
- planowanie przerw;
- sporządzanie dziennych raportów wykonywanych zadań;
- tworzenie list zadań do wykonania na następny dzień itd.;
- kontrolowanie realnego czasu pracy.

W tworzeniu własnych procedur może pomóc Ci zadanie: “Przepis na rozwiązanie”. Jeśli chcemy dostrzegać efekty swojej pracy bardzo ważne jest, żebyśmy nauczyli się pracować świadomie, z uważnością. Pomoże nam to nie tylko w poprawie dokładności, ale również w zwiększeniu naszej koncentracji. W tym celu zapraszamy Cię do ćwiczenia: “W rzece Heraklita”.

3. „Praca 50/50”.

W pracy zdalnej bardzo ważne i trudne zarazem jest zachowanie odpowiedniej równowagi między życiem zawodowym a życiem prywatnym. W takim trybie sfery te się czasami zazębiają i jedna nachodzi na drugą. Aby pracować efektywnie, należy w ciągu dnia zastosować zrównoważony system pracy. Praca zdalna pozwala na zadaniowość. Nie powinno się działać na siłę, a raczej wypracować odpowiednią granicę między sferą domową a sferą zawodową. Zadania realizowane w pracy warto zsynchronizować z wcześniejszym rytmem dnia oraz rytmem własnego organizmu. Warto zadbać o to, aby zrównoważony porządek dnia pracy nie był dla nas przykrym obowiązkiem, ale interesującym czasem. Przykładowo w przerwie odpalmy YouTube z propozycjami prostych,

szybkich i smacznych tostów. Zróbmy to! W wypracowaniu work-life balance pomoże Ci ćwiczenie: “Złap balans”.

4. „Kreator interpretacji”.

Podczas pracy zdalnej często mamy przekonanie, że jesteśmy odizolowani, sami. Każdy wykonuje własne zadania, a ja nie wiem, czy moje zadania są wykonane dobrze. Nie ma kto tego sprawdzić. Wzrasta poziom poczucia odpowiedzialności (to jest pozytywne), ale także pojawia się wysoki poziom lęku. Wraz z lękiem pojawia się litania pytań i wątpliwości, które nie tylko bezsensownie zajmują nasz czas, ale prowadzą do paraliżu i skutecznie obniżają nastrój. W takich okolicznościach nie ma mowy o czerpaniu satysfakcji z pracy.

Najczęstsze przekonania to:

- szef pewnie myśli, że siedzę na Facebooku i się „objam”;
- nie wyrobiłem/am się z tym zadaniem, bo potrzebowałem/am na nie więcej czasu – pewnie dostanę reprimendę;
- nie wiem, czy dobrze wykonałem/am to zadanie, nie wiem do kogo się zwrócić, każdy jest zajęty;
- pewnie mnie zwolnią, bo nie widać efektów mojej pracy;
- itd.

Przez takie myśli i brak informacji zwrotnej spada poczucie własnej wartości. Co zatem można zrobić w takiej sytuacji? Przede wszystkim nazwać przekonanie, wypowiedzieć je na głos i zastanowić się nad rozwiązaniem. Zastanowić się, jak się czuję w danej sytuacji. Zapraszamy Cię do wykonania ćwiczenia: “Dżungla możliwości” oraz “Opowiedz mi swoją historię sukcesu”.

5. „Wehikuł zadań”.

Tworzenie własnego czasu (związane z chwytniem poczucia kontroli nad czasem i organizacją). Tworzymy własny organizer pracy. W przejęciu kontroli nad napływającymi zadaniami pomoże Ci: “Zadaniowa Checklista dla Pracownika”, a także “Zadania zrealizowane” i “Zadania niezrealizowane”.

6. „Rozumieć, by zostać zrozumianym”.

Przy pracy zdalnej łatwo o nieporozumienia. Szybka rozmowa przez telefon, skrótowe maile dają pole do nadinterpretacji. Stąd łatwo o błędy i nieporozumienia. A to z kolei wydłuża czas realizacji zadania. Jak zatem komunikować, aby zostać zrozumianym i aby jedno zadanie nie rozciągało się przykładowo na 5 telefonów i 4 maile, ale komunikacyjnie skurczyło się do 2 maili i 1 telefonu? W tym celu pomoże Ci ćwiczenie: „Złotousta rybka”.

Rozdział 2. Checklista



1. Organizacyjna Checklista dla Pracownika.

Ta lista pomoże zorganizować Ci porządek dnia pracy. Praca zdalna także ma swój własny rytm, porządek, rytuały. Dzięki komunikatom takim jak: „Zjedz śniadanie”, „Włącz komputer i zaloguj się do systemu”, „Zrób przerwę”, „Sprawdź skrzynkę mailową” itp., Twój dzień nabierze pewnej harmonii. To z kolei da Ci poczucie kontroli nad sytuacją i zadaniami, które realizujesz, satysfakcję z tego, że potrafisz być dobrym organizatorem, a także uwiadomi Ci, że jesteś częścią zespołu, którego dzień wygląda podobnie do Twojego. Zachęcamy Cię, aby ta lista była uzupełniana przez Ciebie, gdy rozpoczniesz już swoją pracę. Zwłaszcza na początku, gdy samodzielnie będziesz uczyć się pewnych zachowań i nawyków. W jej uzupełnianiu pomoże Ci przykład (zobacz: „Przykład 1 – Telemarketer”), będący uzupełnieniem i podpowiedzią do „Organizacyjnej checklisty”.

Organizacyjna Checklista dla Pracownika

Stanowisko:

Data:

Poniższa Checklista ma na pomóc Ci w organizacji dnia pracy. W kolumnie "PORZĄDEK DNIA" wpisane są kolejno wszystkie organizacyjne elementy Twojego dnia pracy. W kolumnie "TAK" zaznaczaj wybranym przez Ciebie znakiem np. "X", gdy zrealizujesz daną część dnia. W kolumnie "NIE" zaznaczaj wybranym przez Ciebie znakiem, gdy Ci się to nie udało. W razie wątpliwości spójrz do przykładu.

LP.	PORZĄDEK DNIA	TAK	NIE
1.	Wstań, umyj się i ubierz (tak jak do pracy)		
2.	Zjedz śniadanie		
3.	Przygotuj kawę/herbatę/kakao/to co lubisz		
4.	Sprawdź sprzęt niezbędny do Twojego funkcjonowania		
5.	Włącz komputer i zaloguj się do systemu		
6.	Sprawdź skrzynkę mailową		
7.	Realizuj zadania		
8.	Zrób przerwę		

9.	Realizuj zadania		
10.	Skontaktuj się z Szefem lub/i Współpracownikami		
11.	Realizuj zadania		
12.	Zrób przerwę i zaczerpnij świeżego powietrza		
13.	Realizuj zadania		
14.	Przygotuj i wyślij raport końcowy		
15.	Ustaw komórkę na kolejny dzień „przypominajek”		

Organizacyjna Checklista dla Pracownika

Przykład

Stanowisko: Telemarketer.....

Data: 01. 04. 2020 r......

Poniższa Checklista ma na pomóc Ci w organizacji dnia pracy. W kolumnie "PORZĄDEK DNIA" wpisane są kolejno wszystkie organizacyjne elementy Twojego dnia pracy. W kolumnie "TAK" zaznaczaj wybranym przez Ciebie znakiem np. "X", gdy zrealizujesz daną część dnia. W kolumnie "NIE" zaznaczaj wybranym przez Ciebie znakiem, gdy Ci się to nie udało. W razie wątpliwości spójrz do przykładu.

LP.	PORZĄDEK DNIA	TAK	NIE
1.	Wstań, umyj się i ubierz (tak jak do pracy)	X	
2.	Zjedz śniadanie	X	
3.	Przygotuj kawę/herbatę/kakao/to co lubisz		X
4.	Sprawdź sprzęt niezbędny do Twojego funkcjonowania	X	
5.	Włącz komputer i zaloguj się do systemu	X	
6.	Sprawdź skrzynkę mailową	X	
7.	Realizuj zadania	X	

8.	Zrób przerwę	X	
9.	Realizuj zadania	X	
10.	Skontaktuj się z Szefem lub/i Współpracownikami	X	
11.	Realizuj zadania	X	
12.	Zrób przerwę i zaczerpnij świeżego powietrza		X
13.	Realizuj zadania	X	
14.	Przygotuj i wyślij raport końcowy	X	
15.	Ustaw komórkę na kolejny dzień „przypominajek”		X

2. Zadaniowa Checklista dla Pracownika.

Ta lista nieco różni się od poprzednich. Podstawowa różnica polega na tym, że samodzielnie wpisujesz zadania, które dostajesz do realizacji na dany dzień. Zatem pomocna będzie, gdy rozpoczniesz już pracę zdalną na swoim stanowisku. Proponujemy, abyś wykorzystywał ją każdego dnia i uzupełniał tuż po rozpoczęciu Twojego dnia pracy. Dzięki tej liście będziesz wiedział/a, co już zrobiłeś/aś, a co jeszcze Ci zostało lub czego nie udało Ci się wykonać danego dnia. Ponadto „Zadaniowa Checklista dla Pracownika” może posłużyć Ci jako tzw. gotowiec lub pomoc w przygotowywaniu dziennego raportu dla Pracodawcy. Do listy tej dodajemy także przykłady jej uzupełnienia. Zobacz: „Przykład 1 – Specjalista ds. Social Media” i „Przykład 2 – Telemarketer”.

Zadaniowa Checklista dla Pracownika

Stanowisko:

Data:

Poniższa Checklista ma pomóc Ci w organizacji napływających zadań. W kolumnie "ZADANIE" wpisz wszystkie polecenia, które otrzymałeś/aś dzisiejszego dnia. W kolumnie "TAK" zaznaczaj wybranym przez Ciebie znakiem np. "X", gdy zrealizujesz określone zadanie. W kolumnie "NIE" zaznaczaj wybranym przez Ciebie znakiem, gdy nie zrealizowałeś/aś zadania. W razie wątpliwości spójrz do przykładu.

LP.	ZADANIE	TAK	NIE
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			

10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			

Zadaniowa Checklista dla Pracownika

Przykład 1 – specjalista ds. social media

Stanowisko: Specjalista ds. social media.....

Data: 01. 04. 2020 r......

Poniższa Checklista ma pomóc Ci w organizacji napływających zadań. W kolumnie “ZADANIE” wpisz wszystkie polecenia, które otrzymałeś/aś dzisiejszego dnia. W kolumnie “TAK” zaznaczaj wybranym przez Ciebie znakiem np. “X”, gdy zrealizujesz określone zadanie. W kolumnie “NIE” zaznaczaj wybranym przez Ciebie znakiem, gdy nie zrealizowałeś/aś zadania. W razie wątpliwości spójrz do przykładu.

LP.	ZADANIE	TAK	NIE
1.	Sprawdzenie skrzynki e-mail	X	
2.	Kontakt z Szefem/Szefową dotyczący zleconych zadań	X	
3.	Wstawienie posta na Facebooka	X	
4.	Odpowiadanie na wiadomości na Facebooku	X	
5.	Wstawienie nowych zdjęć na Instagram	X	
6.	Odpowiadanie na mailowe zapytania klientów	X	

7.	Stworzenie nowego tekstu na bloga firmowego		X
8.	Obróbka nowych zdjęć w Photoshopie		X
9.	Kontakt z pozostałymi pracownikami firmy w celu uzyskania informacji dotyczących zadania związanego z zapytaniem klienta	X	
10.	Przygotowanie raportu dziennego dla Szefa/Szefowej	X	

Zadaniowa Checklista dla Pracownika

Przykład 2 - Telemarketer

Stanowisko: TelemarketerData: 01. 04. 2020 r.

Poniższa Checklista ma pomóc Ci w organizacji napływających zadań. W kolumnie "ZADANIE" wpisz wszystkie polecenia, które otrzymałeś/aś dzisiejszego dnia. W kolumnie "TAK" zaznaczaj wybranym przez Ciebie znakiem np. "X", gdy zrealizujesz określone zadanie. W kolumnie "NIE" zaznaczaj wybranym przez Ciebie znakiem, gdy nie zrealizowałeś/aś zadania. W razie wątpliwości spójrz do przykładu.

LP.	ZADANIE	TAK	NIE
1.	Przygotowanie i sprawdzenie sprzętu	X	
2.	Zalogowanie się do systemu	X	
3.	Sprawdzenie skrzynki mailowej	X	
4.	Telefoniczny kontakt z klientami	X	
5.	Odpowiedzi na zapytania klientów	X	
6.	Przygotowanie umowy dla klienta	X	
7.	Wysyłanie ofert dla klientów		X
8.	Przygotowanie raportu dziennego	X	

3. Zadania zrealizowane.

Teraz drogi Pracowniku, warto byłoby przyjrzeć się tym zadaniom, które zrealizowałeś. Tabela „Zrealizowane zadania” pomoże Ci przeanalizować i uświadomić sobie to, co było motywacją, albo było pomocne dla Ciebie w realizacji określonych obowiązków. Ponadto związana jest z pierwszą strategią adaptacyjną mówiącą o tym, jak istotne jest rozpoznawanie efektów swojej pracy. Pomocna może okazać się także w rozmowach ze współpracownikami i pracodawcą na temat zleczanych zadań. Warto pozyskać wiedzę na temat tego, co powoduje, że realizujemy określone zadania. W uzupełnianiu tej tabeli możesz posłużyć się przykładem: „Przykład 1 – Zadania zrealizowane”.

Zadania zrealizowane

Przyjrzyj się teraz swoim wykonanym zadaniom. W kolumnie “ZADANIA” wpisz swoje wszystkie dzienne zadanie, które dziś zrobiłeś/aś. W pozostałych kolumnach zaznacz swoje wrażenia na ten temat. Jeśli wrażenia i motywacje były inne, wpisz to w kolumnie “INNE”. Można zaznaczyć kilka powodów jednocześnie. W razie wątpliwości spójrz do przykładu.

LP.	ZADANIE	Było łatwe	Wiedziałem / wiedziałam, jak je zrobić	Otrzymałem / otrzymałam wszystkie informacje na czas	Zajmowało mało czasu	Było ważne	Było ciekawe	Stanowiło wyzwanie	Lubię takie zadania	Inne*
1.										
2.										
3.										
4.										
5.										
6.										
7.										

*Inne. Jakie?.....

.....

Przykład 1 – Zadania zrealizowane

Przyjrzyj się teraz swoim wykonanym zadaniom. W kolumnie “ZADANIA” wpisz swoje wszystkie dzienne zadanie, które dziś zrobiłeś/aś. W pozostałych kolumnach zaznacz swoje wrażenia na ten temat. Jeśli wrażenia i motywacje były inne, wpisz to w kolumnie “INNE”. Można zaznaczyć kilka powodów jednocześnie. W razie wątpliwości spójrz do przykładu.

LP.	ZADANIE	Było łatwe	Wiedziałem / wiedziałam, jak je zrobić	Otrzymałem / otrzymałam wszystkie informacje na czas	Zajmowało mało czasu	Było ważne	Było ciekawe	Stanowiło wyzwanie	Lubię takie zadania	Inne*
1.	Skontaktowałem/am się z klientem		X						X	
2.	Napisałem/am raport					X				
3.	Napisałem/am tekst na bloga			X			X			
4.										
5.										
6.										
7.										

*Inne. Jakie?.....
.....

4. Zadania niezrealizowane.

To druga tabela związana z efektami Twojego dnia pracy. Jest ona uzupełnieniem tabeli “Zadania zrealizowane”, a jednocześnie strategii adaptacyjnej “Po owocach ich poznacie”. W niej będziesz mieć możliwość przyjrzenia się temu, co sprawiło, iż nie zrealizowałeś/aś określonych zadań w danym dniu pracy. Warto przyrzeć się temu, ponieważ wiedza ta pomoże Ci a także twojemu pracodawcy w usprawnieniu organizacji Twojej pracy. Jako przykład może posłużyć Ci tabela: “Przykład 1 Zadania niezrealizowane”.

Zadania niezrealizowane

Przyjrzyj się teraz swoim niezrealizowanym zadaniom. W kolumnie “ZADANIA” wpisz swoje wszystkie dzienne zadania, których nie zrealizowałeś/aś. W pozostałych kolumnach zaznacz powód braku jego realizacji. Jeśli zadanie zostało przez Ciebie niezrealizowane z innego powodu, wpisz powód w kolumnie “INNE”. W razie wątpliwości spójrz do przykładu.

LP.	ZADANIE	Były ważniejsze zadania	Nie zrozumiałem/ zrozumiałam	Nie otrzymałem/am wszystkich informacji	Nie potrafiłem/ potrafiłam	Nie zdążyłem/ zdążyłam	Bąłem się/ Bąłam się	Zapomniałem/ zapomniałam	Nie chciało mi się	Inne*
1.										
2.										
3.										
4.										
5.										
6.										
7.										
8.										

*Inne. Jakie?.....

Przykład 1 – Zadania niezrealizowane

Przyjrzyj się teraz swoim niezrealizowanym zadaniom. W kolumnie “ZADANIA” wpisz swoje wszystkie dzienne zadania, których nie zrealizowałeś/aś. W pozostałych kolumnach zaznacz powód braku jego realizacji. Jeśli zadanie zostało przez Ciebie niezrealizowane z innego powodu, wpisz powód w kolumnie “INNE”. W razie wątpliwości spójrz do przykładu.

LP.	ZADANIE	Były ważniejsze zadania	Nie zrozumiałem/ zrozumiałam	Nie otrzymałem/am wszystkich informacji	Nie potrafiłem/ potrafiłam	Nie zdążyłem/ zdążyłam	Bałem się/ Bałam się	Zapomniałem/ zapomniałam	Nie chciało mi się	Inne*
1.	Nie skontaktowałem/am się z klientem						X			
2.	Nie napisałem/am raportu					X				
3.	Nie napisałem/am tekstu na bloga			X						
4.										
5.										
6.										
7.										

*Inne. Jakie?.....
.....

5. Hasła przypomnień do telefonu komórkowego.

Ta Checklista jest uzupełnieniem Twojej „Organizacyjnej checklisty dla Pracownika”. W ferworze codziennych zadań łatwo stracić rachubę czasu i rytm pracy. Sama wiedza i zaznaczanie w tabeli mogą okazać się niewystarczające. Toteż z pomocą przychodzi tu nic innego, jak Twój telefon komórkowy. Proponujemy zestaw haseł do wprowadzenia jako przypomnienia danego dnia. Nie musisz wykorzystywać wszystkich haseł. Możesz początkowo wykorzystywać większość wpisując do tabeli godziny, a tym samym synchronizując ją z „Organizacyjną Checklista dla Pracownika”. Skorzystaj z przykładu: „Hasła 1”. Pamiętaj, że z czasem możesz zmniejszać liczbę haseł, stopniowo ograniczając je do niezbędnych (czyli do tych, o których zazwyczaj zapominasz).

Hasła przypomnień do telefonu komórkowego

Poniższa Checklista ma pomóc Ci w tym, abyś harmonijnie zorganizował/a swój dzień pracy. W kolumnie „GODZINA” wpisz, o której godzinie realizujesz poszczególne elementy dnia pracy. W kolumnie „HASŁO” znajduje się tekst, który należy wpisać w przypomnieniu telefonu komórkowego. W kolumnie “TAK” zaznaczaj wybranym przez Ciebie znakiem np. “X”, gdy ustawisz przypomnienie w komórce na daną godzinę i wpiszesz dane hasło. W kolumnie “NIE” zaznaczaj wybranym przez Ciebie znakiem, gdy nie ustawiasz na daną godzinę telefonu i nie wpisujesz danego hasła. W razie wątpliwości, spójrz do przykładu.

GODZINA	HASŁO	TAK	NIE
..... :	Dzień dobry! Już nowy dzień pełen wyzwań!		
..... :	Czas na śniadanie!		
..... :	Wszystkie sprzęty gotowe?		
..... :	Miłego dnia pracy!		
..... :	To ja, Twoja kawa/herbata... stygnę...		
..... :	Maile od Szefa sprawdzone?		
..... :	Widziałeś/aś się dzisiaj z kolegami z pracy?		
..... :	Czas na drugie śniadanie!		
..... :	Skup się na detalach.		
..... :	Kontaktowałeś/aś się dzisiaj z klientami?		

..... :	Czas rozprostować kości!		
..... :	Zrobiłeś/aś dzisiaj wszystkie zadania?		
..... :	Raport końcowy wysłany?		
..... :	Ustaw mnie! Ustaw!		
..... :	Fajrant! Dobra robota!		

Hasła przypomnień do telefonu komórkowego

Przykład – Hasła 1

Poniższa Checklista ma pomóc Ci w tym, abyś harmonijnie zorganizował/a swój dzień pracy. W kolumnie „GODZINA” wpisz, o której godzinie realizujesz poszczególne elementy dnia pracy. W kolumnie „HASŁO” znajduje się tekst, który należy wpisać w przypomnieniu telefonu komórkowego. W kolumnie “TAK” zaznaczaj wybranym przez Ciebie znakiem np. “X”, gdy ustawisz przypomnienie w komórce na daną godzinę i wpiszesz dane hasło. W kolumnie “NIE” zaznaczaj wybranym przez Ciebie znakiem, gdy nie ustawiasz na daną godzinę telefonu i nie wpisujesz danego hasła. W razie wątpliwości, spójrz do przykładu.

GODZINA	HASŁO	TAK	NIE
07:00	Dzień dobry! Już nowy dzień pełen wyzwań!	X	
07:20	Czas na śniadanie!	X	
07:40	Wszystkie sprzęty gotowe?	X	
08:00	Miłego dnia pracy!		X
10:00	To ja, Twoja kawa/herbata... stygnę...	X	
10:15	Maile od Szefa sprawdzone?	X	
11:30	Widziałeś/aś się dzisiaj z kolegami z pracy?		X
12:00	Czas na drugie śniadanie!	X	
12:15	Skup się na detalach.		X

14:00	Kontaktowałeś/aś się dzisiaj z klientami?	X	
14:30	Czas rozprostować kości!		X
14:45	Zrobiłeś/aś dzisiaj wszystkie zadania?	X	
15:45	Raport końcowy wysłany?	X	
15:55	Ustaw mnie! Ustaw!	X	
16:00	Fajrant! Dobra robota!	X	

Mamy nadzieję, że przygotowane przez nasz materiały pomogą Ci się wdrożyć w pracę zdalną i zorganizować swój dzień.

3. Checklista dla pracodawcy.

Drogi Pracodawco,

z myślą o tym, abyś mógł/mogła usprawnić system pracy działający w Twojej firmie, a związany z pracownikami zdalnymi z niepełnosprawnościami, stworzyliśmy dla Ciebie listę: “Checklista dla Pracodawcy”, która pomoże Ci:

- uświadomić sobie, z czym wiąże się praca zdalna;
- jakie narzędzia i warunki pracy należy zapewnić pracownikowi zdalnemu;
- co musisz wiedzieć jako pracodawca zatrudniający osobę z niepełnosprawnością na zdalne stanowisko pracy;
- zorganizować pracę dla pracownika zdalnego;
- zwrócić uwagę na system komunikacji a także integrację zespołu z pracownikiem/pracownikami zdalnymi.

“Checklista dla Pracodawcy” jest dość rozbudowana, ale warto poświęcić na jej uzupełnienie chwilę czasu, aby dowiedzieć się, czy wszystko jest dobrze zorganizowane. To da Ci pewność, że praca przyniesie oczekiwane efekty.

Checklista dla pracodawcy

Stanowisko Pracownika:

Poniższa Checklista ma pomóc Ci w zorganizowaniu stanowiska pracy dla pracownika zdalnego z niepełnosprawnościami. W kolumnie “ELEMENTY” wpisane kolejno są wszystkie organizacyjne elementy, które musi zawierać stanowisko pracy. W kolumnie “TAK” zaznaczaj wybranym przez Ciebie znakiem np. “X”, gdy posiadasz na dany temat wiedzę i przystosowałeś tak stanowisko. W kolumnie “NIE” zaznaczaj wybranym przez Ciebie znakiem, gdy jeszcze tego nie zrobiłeś. W razie wątpliwości spójrz do przykładu.

LP.	ELEMENTY	TAK	NIE
1.	Potrzebuję pracownika zdalnego		
2.	Wiem, jakie obowiązki będzie pełnił pracownik zdalny na tym stanowisku*		
3.	Wiem, jakich narzędzi będzie potrzebował do realizacji zadań**		
4.	Wiem, jak dostosować stanowisko pracy do jego/jej niepełnosprawności***		
5.	Przeszkoliłem/am pracownika w zakresie jego/jej obowiązków		
6.	Pracownik wie, w jakich tematach do kogo może się zwrócić		

7.	Wiem, w jakich godzinach pracuje pracownik		
8.	Wiem, w jakich godzinach pracownik ma przerwy		
9.	Pracownik wie, jakie są procedury obiegu informacji w firmie		
10.	Zaopatrzyłem/am pracownika w niezbędne narzędzia pracy		
11.	Wiem, na czym polega niepełnosprawność pracownika zdalnego		
12.	Wiem, z czym wiąże się niepełnosprawność pracownika zdalnego		
13.	Zaopatrzyłem pracownika zdalnego w narzędzia, dzięki którym jego/jej niepełnosprawność nie będzie mu przeszkadzać w realizacji zadań		
14.	Wiem, kiedy pracownik ma urodziny		
15.	Znam pracownika także od strony prywatnej		
16.	Upewniłem/am się, że pracownik będzie miał dobre warunki do pracy zdalnej		
17.	Upewniłem/am się, że pracownik jest dobrze przygotowany do pracy zdalnej		
18.	Upewniłem/am się, że pracownik wie, jakie są jego obowiązki i na czym polega jego praca		

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**** Ponizej prosze opisać sposoby komunikacji z pracownikiem zdalnym:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

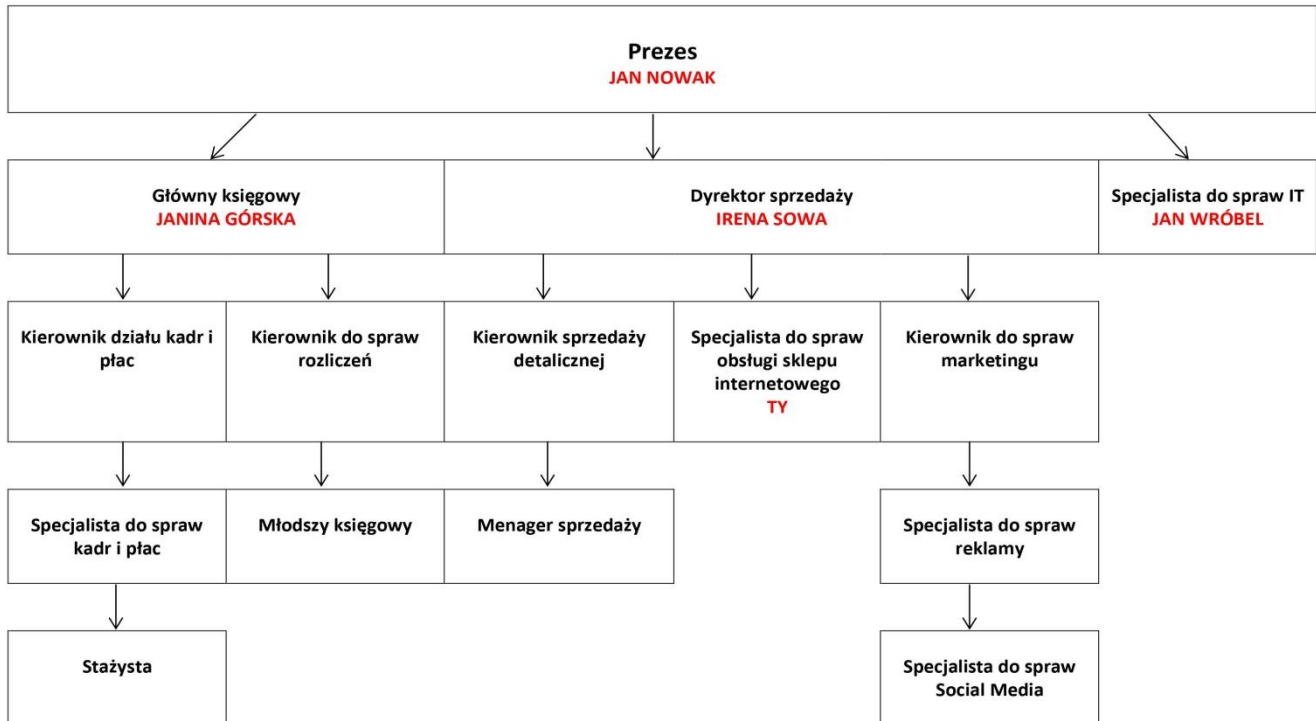
.....

.....

Rozdział 3. Przewodnik wprowadzający do pracy w firmie



1. Schemat organizacji firmy.



Nowa pracowniczko, nowy pracowniku.

Powyżej przedstawiamy Ci przykładowy schemat organizacji firmy. W Twojej firmie taki schemat może wyglądać inaczej. Być może w Twojej firmie nie ma niektórych stanowisk. Część stanowisk może nazywać się inaczej niż te, które widzisz na schemacie. Na przykład zamiast prezesa może być dyrektor albo zamiast specjalisty do spraw personalnych może być specjalista do spraw kadrowych. Być może pracujesz w firmie, w której oprócz dyrektora lub właściciela jesteś jedynym pracownikiem. Prezes albo dyrektor nadzoruje wszystkich pracowników. Jeśli firma zatrudnia wielu pracowników, może być tak, że jesteś nadzorowany na przykład przez kierownika działu. Napisane czerwoną czcionką imiona i nazwiska dyrektorów są oczywiście nieprawdziwe.

Osoby odpowiedzialne za poszczególne działy firmy również nadzorują pracę swoich pracowników. Dyrektor sprzedaży nadzoruje pracę kierownika sprzedaży. Ustalają oni

strategię sprzedaży, analizują wyniki sprzedaży. Tworzą plany sprzedaży. Zajmują się organizacją i prowadzeniem szkolenia dla nowych pracowników ze swojego działu. Za bezpośrednie wdrożenie i nadzorowanie zaplanowanych strategii i planów sprzedażowych odpowiada manager. Współpracuje on bezpośrednio ze sprzedawcami. Motywuje ich do pracy oraz udziela wskazówek.

Poniżej przedstawiamy sytuacje, które mogą się zdarzyć w Twojej pracy. Z każdą z tych sytuacji należy zgłosić się do odpowiedniej osoby.

WYNAGRODZENIE (pensja)

Nie dostajesz wynagrodzenia na swoje konto bankowe. Na przelew czekasz już od kilku dni. Co robić?

- sprawdź, czy na pewno podałeś/aś prawidłowy numer konta bankowego w umowie o pracę,
- sprawdź, czy nie dostałeś/aś komunikatu o awarii systemu bankowego;
- zapytaj inne osoby w Twojej firmie, czy dostały wynagrodzenie.

Jeśli zrobisz/aś wszystko, co proponujemy w myślach powyżej i nadal nie otrzymałeś/aś wynagrodzenia, to skontaktuj się z osobą wykonującą przelewy bankowe w Twojej firmie. Na naszym przykładowym schemacie taką osobą może być specjalista **do spraw kadr i płac**. W e-mailu podaj wszelkie niezbędne informacje: datę podpisania umowy (jeśli jesteś nowym pracownikiem) i kiedy przelew powinien być na Twoim koncie bankowym. Osoba, do której się zwracasz sprawdzi, z czego wynika opóźnienie i przeleje wynagrodzenie na Twoje konto.

E-mail specjalisty do spraw kadr i płac: _____

Numer telefonu specjalisty do spraw kadr i płac: _____

Kwota wynagrodzenia jest za mała lub za duża. Co robić?

- przypomnij sobie czy nie byłeś/aś na zwolnieniu albo nie brałeś/aś bezpłatnego urlopu. Pracownik na zwolnieniu otrzymuje 80 procent wynagrodzenia za czas, w którym przebywa na zwolnieniu;
- zwróć uwagę na tytuł przelewu – czy na pewno przelew był adresowany do Ciebie?
- jeśli przelew powinien być wysłany do kogoś innego lub nie możesz stwierdzić skąd u Ciebie taka kwota wynagrodzenia, to skontaktuj się ze **specjalistą do spraw kadr i płac**. On/a potwierdzi, czy przelew, który otrzymałeś powinien trafić do Ciebie.

Jeśli masz wątpliwości dotyczące kwoty swojego wynagrodzenia, skontaktuj się bezpośrednio ze swoim przełożonym.

E-mail przełożonego: _____

Numer telefonu przełożonego: _____

E-mail specjalisty do spraw kadr i płac: _____

Numer telefonu specjalisty do spraw kadr i płac: _____

Przełożony obiecał Ci premię, ale nie dostajesz jej razem z wynagrodzeniem.

Co robić?

- upewnij się, w jakim terminie powinieneś/aś otrzymać premię. Często premia nie jest wypłacana razem z wynagrodzeniem podstawowym i bywa wypłacana w kolejnym miesiącu.

Jeśli dalej masz wątpliwości, skonsultuj je ze swoim **przełożonym**, aby upewnić się, że właśnie teraz powinieneś/aś ją otrzymać. Jeśli powinna być wypłacona, ale nie jest, to skontaktuj się ze **specjalistą do spraw kadr i płac**. On/a potwierdzi, czy przelew został wykonany.

E-mail przełożonego: _____

Numer telefonu do przełożonego: _____

Email specjalisty do spraw kadr i płac: _____

Numer telefonu specjalisty do spraw kadr i płac: _____

Otrzymałeś grafik, który Ci nie pasuje. Co robić?

Skontaktuj się z managerem, który ustala grafik i zapytaj, czy jest możliwość zmiany godzin Twojej pracy. Upewnij się, że Twoje oczekiwania są realne. Przy pracy zmianowej nie jest możliwe wyznaczenie satysfakcjonujących godzin wszystkim pracownikom. Jeśli jednak Twoja prośba ma dotyczyć wizyty u lekarza, czy innych równie ważnych sytuacji, poinformuj o tym managera. Na pewno znajdziecie jakieś rozwiązanie.

E-mail przełożonego: _____

Numer telefonu do przełożonego: _____

PROBLEMY INFORMATYCZNE

Nie możesz się zalogować do systemu, który na co dzień obsługujesz. Co robić?

- spróbuj zalogować się ponownie, bo być może problem wynika z przeciążenia sieci;
- sprawdź, czy komputer nie zapamiętał hasła, które jest już nieaktualne;
- sprawdź, czy poprawnie wpisujesz login i hasło (czy nie masz włączonego klawisza CAPS LOCK);
- skontaktuj się ze **specjalistą do spraw IT** i zapytaj, czy nie zmienił hasła;
- sprawdź, czy klawiatura Twojego komputera działa poprawnie;
- Jeżeli żadne z proponowanych rozwiązań nie działa, skontaktuj się ze specjalistą do spraw IT.

E-mail specjalisty do spraw IT: _____

Numer telefonu specjalisty do spraw IT: _____

Straciłeś/aś połączenie z Internetem. Co robić?

- zresetuj przeglądarkę internetową, z której korzystasz;
- uruchom ponownie komputer;
- sprawdź, czy jest włączony router, a następnie zresetuj go;
- zadzwoń do dostawcy Internetu i zapytaj, czy nastąpiła awaria. Jeśli jest to awaria, zapytaj, kiedy może zostać usunięta;
- zadzwoń do **przełożonego** i poinformuj, że straciłeś/aś dostęp do Internetu. Zapytaj się, czy są jakieś zadania, które możesz wykonać bez korzystania z Internetu.

E-mail przełożonego: _____

Numer telefonu przełożonego: _____

Na Twoim służbowym komputerze wygasa licencja programu, z którego korzystasz na co dzień. Co robić?

- zapisz ważne pliki i dokumenty, które obsługiwane są przez ten program;
- skontaktuj się ze **specjalistą do spraw IT** i poproś o przedłużenie licencji.

E-mail specjalisty do spraw IT: _____

Numer telefonu specjalisty do spraw IT: _____

Przełożony polecił Ci udział w zdalnym spotkaniu za pośrednictwem komunikatora internetowego. Co robić?

- upewnij się, że wiesz, jakiego komunikatora użyć i o której godzinie rozpoczyna się spotkanie;

- upewnij się, że masz zainstalowany na służbowym komputerze dany komunikator, albo że z tego komunikatora możesz korzystać online. W razie potrzeby zainstaluj komunikator, którego masz używać;
- jeżeli nie masz uprawnień do instalowania oprogramowania na służbowym komputerze, poproś **specjalistę ds. IT** o zdalne zainstalowanie komunikatora;
- upewnij się, że dany komunikator jest obsługiwany przez przeglądarkę, której używasz;
- jeżeli otrzymałeś link do spotkania, to o wyznaczonej porze uruchom ten link klikając na niego.

E-mail specjalisty do spraw IT: _____

Numer telefonu specjalisty do spraw IT: _____

UMOWA I WARUNKI PRACY

Nie otrzymałeś w terminie umowy o pracę. Co robić?

Za przygotowanie umowy i dostarczenie umowy pracownikom odpowiada **specjalista do spraw kadr i płac**, jeżeli pracujesz w małej firmie skontaktuj się bezpośrednio z szefem.

Zapytaj szefa o przewidywany termin doręczenia przesyłki.

- zapytaj się, czy i kiedy umowa została wysłana do Ciebie;
- jeśli umowa została wysłana do Ciebie pocztą kurierską, poproś o numer przesyłki w celu jej monitorowania;
- regularnie sprawdzaj skrzynkę pocztową.

E-mail specjalisty do spraw kadr i płac: _____

Telefon do specjalisty do spraw kadr i płac: _____

E-mail szefa: _____

Numer telefonu szefa: _____

Błąd w umowie o pracę. Co robić?

- jeżeli błąd dotyczy Twoich danych osobowych (na przykład nazwiska, numeru PESEL, adresu zamieszkania), skontaktuj się ze specjalistą do spraw kadr i płac albo bezpośrednio z szefem. Podaj swoje poprawne dane;
- jeżeli błąd dotyczy warunków pracy, na które umówiłeś się na podczas rozmowy rekrutacyjnej, skontaktuj się bezpośrednio z przełożonym i wyjaśnij sytuację.

E-mail specjalisty do spraw kadr i płac: _____

Telefon do specjalisty do spraw kadr i płac: _____

E-mail przełożonego: _____

Numer telefonu przełożonego: _____

Chcesz skorzystać z urlopu. Co robić?

- upewnij się, ile dni niewykorzystanego urlopu masz do dyspozycji. W tym celu skontaktuj się ze **specjalistą do spraw kadr i płac** albo bezpośrednio z **szefem**;
- jeśli z powodu niepełnosprawności przysługuje Ci dodatkowe 10 dni urlopu, to upewnij się, że szef o tym wie;
- skontaktuj się z przełożonym i uzgodnij termin urlopu;
- wypełnij wniosek urlopowy i wyślij mailem do **przełożonego**. Wniosek złożony mailem jest równoważny z wnioskiem złożonym na papierze.

E-mail specjalisty do spraw kadr i płac: _____

Telefon specjalisty do spraw kadr i płac: _____

E-mail do szefa: _____

Numer telefonu szefa: _____

TWOJE ZADANIA

Zrealizowałeś już swoje zadania. Co robić?

- skontaktuj się z **przełożonym**.

E-mail przełożonego: _____

Numer telefonu przełożonego: _____

Nie jesteś w stanie wykonać swoich zadań na czas. Co robić?

- przeanalizuj z jakiego powodu tak się dzieje. Może pomóc Ci w tym tabela „Zadania niezrealizowane” znajdująca się na stronie 26;
- poproś przełożonego o rozmowę na ten temat. Podczas tej rozmowy powiedz, jakie są Twoim zdaniem przyczyny tej sytuacji;
- jeżeli masz pomysł, w jaki sposób można by usprawnić Twoją pracę, przekaz swój pomysł **przełożonemu**.

E-mail przełożonego: _____

Numer telefonu przełożonego: _____

Warto, by Pracodawca korzystający z naszego modelu uzupełnił go o specyficzne dla swojej branży problemy, na które może natknąć się pracownik.

2. Wprowadzenie dla pracownika zdalnego.

Zanim rozpoczniesz pracę zdalną warto zastanowić się, jak ją sobie wyobrażasz. Jakie Twoim zdaniem ma ona dobre, a jakie złe strony? Jakich racjonalnych dostosowań potrzebujesz, żeby efektywnie pracować? Jakie cechy powinien mieć dobry pracownik zdalny? A może są cechy, które bardzo utrudniają pracę zdalną?

Ważna jest też umiejętność słuchania, ponieważ komunikacja w pracy zdalnej ogranicza się do słuchu i/lub wzroku. Możemy porozumiewać się z zespołem poprzez wiadomości tekstowe, telefonicznie lub poprzez spotkania z wykorzystaniem kamery. Jednak jesteśmy pozbawieni kontaktu „twarzą w twarz”, co może utrudniać zrozumienie rozmówcy. Nie widzimy gestykulacji rozmówcy. Telefon może zniekształcać głos, a w wiadomości tekstowej może pojawił się błąd. Dlatego warto po wysłuchaniu komunikatu powtórzyć go, aby upewnić się, że poprawnie zrozumieliśmy ten komunikat.

Jeśli realizacja zadań w terminie jest Twoją mocną stroną, to prawdopodobnie będziesz dobrym pracownikiem zdalnym. Jeśli dodatkowo potrafisz słuchać i tworzyć notatki, z których później umiesz korzystać, to dasz sobie radę! Sposób komunikacji, jaki ustalicie z szefem czy współpracownikami nie musi być z góry określony. Ważne, abyście wszyscy dobrze czuli się z tym, co ustalicie i aby sposób ten nie tworzył kolejnych barier w Waszej pracy. Warto dlatego przyjrzeć się komunikacji w pracy i zastanowić się, co dla Ciebie jest w porządku, a co chcesz zmienić. Być może inni mają podobne odczucia? Mówienie bezpośrednio o tym, co nam utrudnia, a co ułatwia pracę umożliwi lepsze funkcjonowanie zespołu.

Motywacja

„Masz w sobie więcej siły niż myślisz! Musisz tylko ją odnaleźć!”

Czy myślałeś kiedyś o tym, co Ciebie motywuje, a co sprawia, że tracisz ochotę do działania?

Wypisz poniżej, co sprawia, że chce Ci się coś zrobić:

-
-
-

Wypisz również co zniechęca Cię do aktywności:

-
-
-

Jeśli wiemy, co jest dla nas motywacją, możemy używać tej informacji w sytuacjach, kiedy potrzebujemy takiego wsparcia. Czasem zdarzają się sytuacje, w których potrzebujemy wsparcia do pobudzenia naszej aktywności. Możemy wtedy użyć powyższych sposobów.

Poniżej przedstawiamy Ci kilka uniwersalnych sposobów na motywację.

1. Regularność działania.

Wykonywanie zadań o ustalonej porze i zgodnie z zaplanowanym wcześniej planem sprawia, że przyzwyczajamy się do ustalonego planu dnia. Ważne, by podczas pracy zdalnej nie pomijać „porannych rytuałów”. Może to być na przykład filiżanka kawy lub herbaty o poranku.

2. Twoja przestrzeń.

To, co Cię otacza ma na Ciebie niesamowity wpływ. Praca w czystym, przewietrzonym i posprzątanym pokoju jest przyjemniejsza i bardziej wydajna. Świeże powietrze

pobudza mózg do pracy. Na stanowisku pracy powinna znajdować się minimalna ilość rzeczy. Najlepiej miej obok siebie tylko to, co jest Ci niezbędne do pracy. Telefon, długopis, notes i kubek z wodą chyba wystarczy? Figurki, pocztówki i inne dekoracje rozpraszają uwagę. Obecność roślin w miejscu pracy jest bardzo wskazana.

3. Twoja wygoda.

Podczas pracy powinieneś mieć wygodne miejsce do siedzenia i rozłożenia wszystkich potrzebnych sprzętów. Złe samopoczucie zdecydowanie demotywuje nas do działania. Sprawdź, czy dobrze czujesz się przy swoim stanowisku pracy. Jeśli nie, zastanów się, co możesz zmienić.

4. Twoje dobre samopoczucie.

Nie można dobrze skupić się na zadaniu, kiedy odczuwamy dyskomfort na przykład z powodu bólu głowy. Najpierw zadbaj o siebie i swoje samopoczucie. Wygospodaruj sobie codziennie chwilę tylko dla siebie i spędź ją tak, jak lubisz. Może ulubiona książka albo serial? Jeśli jesteś w stanie wyjść z domu, to może spacer? Pamiętaj, że ma to sprawiać Tobie przyjemność. Jeśli podczas pracy odczuwasz duży stres lub niepokój, daj sobie odpocząć. Zrób kilka głębokich wdechów, przewietrz pomieszczenie. Nie wymagaj od siebie, że nauczysz się czegoś zupełnie nowego od razu. Pozwól sobie na poznanie tego, co jest dla Ciebie trudne. Zrozum, co Ci pomaga i używaj tego.

5. Nagradzaj się.

Czujesz, że zrobiłeś coś dobrze? Skończyłeś pracę na czas? A może nawet przed terminem? Zasłużyłeś na nagrodę! Znajdź coś, co będzie dla Ciebie nagrodą za Twoje sukcesy. Pamiętaj, aby świętować każdą rzecz, którą zrobisz dobrze. Możesz nagrodzić się nawet miłym słowem, czy chwilą odpoczynku. Ważne, aby czuć, że to, co robisz, wykonujesz dobrze i odnosisz z tego korzyści. Umożliwi Ci to przełamanie rutyny w trakcie pracy i wprowadzi chwilę przyjemności.

6. Pamiętaj o przerwie.

Kiedy mocno skupimy się na naszych obowiązkach, bardzo łatwo jest zapomnieć o przerwie. Podczas pracy stacjonarnej widzimy, kiedy współpracownicy idą na przerwę lub przynoszą do biurka kolejną kawę. W pracy zdalnej kontakt ten jest ograniczony. Dlatego ważna jest umiejętność samodzielnej organizacji czasu pracy. Praca bez odpowiedniej przerwy staje się nieefektywna. Zwłaszcza, jeśli pracujesz przy komputerze, warto wykorzystać przerwę na rozbudzenie się i zebranie w sobie nowej energii. Pamiętaj, że przerwa jest Twoim prawem określonym w Kodeksie Pracy. Jako osoba z niepełnosprawnością pracująca powyżej 6 godzin dziennie, masz prawo do łącznie 30 minut przerwy oraz 5 minut za każdą godzinę spędzoną przy komputerze.

Relacje

„Jakość naszego życia sprowadza się do jakości naszych związków z innymi ludźmi”

- Tony Robins, doradca życiowy.

Praca zdalna wykonywana jest zwykle w samotności. Wiedząc, że kontakt z innymi jest ważny, warto podtrzymywać relacje w pracy. Zespół w każdej firmie tworzą ludzie i to oni są podstawowym zasobem tej organizacji. Dlatego szczególnie ważne jest dbanie o relacje między członkami zespołu, co w pracy zdalnej jest nieco utrudnione ze względu na brak spotkań w biurze,

Poniżej przedstawiamy Ci naszą listę porad dotyczących nawiązywania i utrzymywania relacji podczas pracy zdalnej:

1. Poznaj zespół.

To bardzo ważne, by znać ludzi, którzy pracują z Tobą w jednej organizacji. Razem tworzycie przecież produkty czy usługi. Każdy pełni tu inną, lecz równie ważną rolę. Warto wiedzieć, kto czym się zajmuje i do kogo można się zwrócić z określonym

problemem. W pracy często nawiązuje się znajomości, które mogą trwać latami. Może pierwszym krokiem jest przywitać się z zespołem mailowo. A może warto zadzwonić do współpracowników i przedstawić się?

2. Integracja.

Może Ci się wydawać, że jeśli pracujesz zdalnie, to nie potrzebujesz integrować się z zespołem. Nic bardziej mylnego. Poczucie wspólnoty bardzo mocno wpływa na relacje i na motywację wszystkich członków zespołu. Lepiej pracować z kimś, kogo lubimy. Wówczas wiemy, do kogo zwrócić się z problemami w pracy. W integracji zespołu może pomóc spotkanie tematyczne na komunikatorze internetowym. Możecie porozmawiać na przykład o dobrych książkach. Możecie też zorganizować internetowy turniej gier komputerowych.

3. Savoir vivre, czyli dobre maniery.

Nie wpytujmy współpracowników o ich prywatne sprawy. Nie przerywajmy innym osobom, kiedy mówią. Nie narzucamy innym własnych poglądów. Całkowicie zabronione jest obrażanie innych osób na przykład ze względu na odmienny styl ubierania, kolor włosów, płeć, orientację seksualną, pochodzenie, religię, poglądy polityczne albo niepełnosprawność. Tak jak my nie możemy naruszać granic innych, tak i inni nie mogą naruszać naszej przestrzeni. Jeśli czujesz się niekomfortowo w związku z wypowiedzią kolegi z pracy, po prostu powiedz na przykład „nie podoba mi się to co mówisz” lub „nie zgadzam się na mówienie takich rzeczy”.

4. Ośmiel się.

Wchodzenie do nowego zespołu, w którym wszyscy się znają, jest trudne. Często zastanawiamy nad tym, jak zostaniemy przyjęci. Myślmy o tym, jakie oczekiwania będą kierowane wobec nas. Boimy się, że nie sprostamy tym wymaganiom i przez to zostaniemy źle ocenieni. Obawy są naturalną częścią zmian,

których doświadczamy w życiu. Poproś osobę, która wprowadza Cię do firmy o wsparcie, jeśli go potrzebujesz.

Trudności

„Traktuj przeszkody jako okazje. Niechaj będą dla Ciebie źródłem inspiracji.”

- Anthony Doerr, pisarz

1. Nauka na błędach.

Organizacji czasu pracy trzeba się nauczyć. Nie wiedząc, które z Twoich zadań są najważniejsze i zajmują najwięcej czasu, możesz popełniać błędy. Jeśli chcesz uniknąć ich w przyszłości, odnotowuj swoje pomyłki w pracy. Ułatwi to wyciągnięcie z nich wniosków.

2. Planuj.

Sporządzanie listy zadań do zrobienia to klucz do zarządzania swoją pracą. Możesz do tego wykorzystać kartkę papieru lub kupić specjalny kalendarz albo planner. Możesz też korzystać z darmowych narzędzi ułatwiających planowanie, które znajdziesz w Internecie. Jeśli trudno Ci znaleźć czas na przerwę w pracy, możesz ustawić sobie alarm w telefonie w odpowiednich dla Ciebie porach.

Tę część poradnika poświęciliśmy pracodawcom, którzy zdecydowali się, by w swoim przedsiębiorstwie zatrudnić osobę z niepełnosprawnością na świadczenie usług zdalnych. Część dla pracodawcy podzieliliśmy analogicznie do części dla pracownika na działy dotyczące motywacji, relacji i trudności, które mogą wystąpić podczas pracy zdalnej.

3. Wprowadzenie dla pracodawcy.

Szanowny Pracodawco,

Rozpoczęcie pracy zdalnej przez osobę niepełnosprawną wymaga przygotowania nie tylko od tej osoby, ale również od Ciebie. Warto zastanowić się, jakie masz oczekiwania wobec nowego pracownika. Jak szacujesz czas potrzebny mu na wdrożenie się do nowego stanowiska? Czy wiesz, jakie trudności pracownik może napotkać podczas wykonywania zadań? Czy poznałeś go na tyle by wiedzieć, że poradzi sobie w pracy zdalnej? Dokładne poznanie się jest jeszcze przed Wami, jednak przed rozpoczęciem współpracy warto wiedzieć co pracownik sam myśli o sobie. Czy jest świadomy tego, jak wygląda praca, którą będzie wykonywał? Czy rozumie specyfikę pracy zdalnej? Może ma w niej jakieś doświadczenie? Czy rozmawiałeś z pracownikiem o jego cechach, które mogą być przydatne, i o tych, które mogą stanowić przeszkodę podczas pracy zdalnej?

Motywacja

„Każda praca jest możliwa do wykonania, jeśli podzielić ją na małe odcinki.”

- Abraham Lincoln, XVI Prezydent USA

Pracownik, który jest zmotywowany do pracy, wykonuje ją wydajniej i sprawniej, dlatego warto dbać o chęć do działania pracowników. Każdy jest indywidualną jednostką o specyficznych upodobaniach i nie każdy sposób motywowania może na niego zadziałać. Warto dlatego próbować i sprawdzić, co będzie dobrze oddziaływać na danego pracownika, by dopasować do niego swoją strategię.

Jak zazwyczaj motywujesz pracowników? Wpisz poniżej sposoby, które sprawdzają się w Twojej firmie

-
-
-
-
-

Poniżej prezentujemy kilka uniwersalnych porad, jak dbać o motywację pracownika zdalnego.

1. Jasny komunikat.

Pracownicy czują się bardziej komfortowo i są zdecydowanie bardziej zmotywowani do działania, jeśli komunikaty, które otrzymują od pracodawcy są jasne, klarowne i zrozumiałe. Pracownik, zwłaszcza ten, który dopiero wdraża się do pracy, nie zawsze zrozumie skróty specyficzne dla branży albo zawodowy żargon. Może jednocześnie czuć opór, by przyznać się do tego, że czegoś nie rozumie, bo może obawiać się, że zrobi wrażenie osoby niekompetentnej. Jeśli jednak otrzyma zrozumiały dla siebie komunikat, oboje unikniecie dyskomfortu i przeszkód w Waszej współpracy. Najlepiej, jeśli poprosisz pracownika, by powtórzył swoimi słowami to, co mu zleciłeś. Masz wtedy wgląd w to, jak Twoje polecenie zostało odebrane i możliwość skorygowania ewentualnych nieporozumień.

2. Bądź dostępny.

Jeśli w Waszej komunikacji wystąpiło nieporozumienie, to daj pracownikowi przestrzeń na to, by mógł Ciebie zapytać o ewentualne wątpliwości. Powiedz mu, że okres wdrożeniowy jest czasem na zadawanie jak największej ilości pytań. Pracownicy często nie lubią wychodzić z inicjatywą i zadawać pytania o to, czego nie do końca rozumieją. Postaraj się więc stworzyć przestrzeń, która ich do tego zachęci.

Zadbaj o czas, w którym będziesz tylko do dyspozycji nowego pracownika, w którym będzie czuł, że może swobodnie zadać pytanie. Nie krytykuj, nie wyśmiewaj. Bądź empatyczny, wyrozumiały. Czasem trzeba wyjaśnić coś na kilka sposobów, bo każdy ma inne możliwości przyswajania wiedzy. Miej na uwadze to, że nowy pracownik potrzebuje swojego przewodnika po firmie. Może wyznaczysz osobę, która będzie pomagała mu się zapoznać z pracą?

3. Pozytywny feedback.

Każdy lubi być doceniany. Pracownicy, by z ochotą wykonywać swoje obowiązki, potrzebują czasami usłyszeć miłe słowo. Zadbaj o to, by nagrodzić ich pozytywnym komentarzem, gdy dobrze wykonają swoje zadanie. Bądź uważny i dostrzegaj ich wysiłki. Warto nagradzać pracowników pozytywną uwagą nie tylko na zakończenie pewnego etapu czy projektu, ale również w trakcie jego trwania. Pokażesz tym samym, że śledzisz ich postępy i je doceniasz. Nic tak nie motywuje do kreatywnej i wydajnej pracy, jak poczucie bycia docenianym.

4. Małe kroki.

Delegując zadania swojemu pracownikowi zwróć uwagę na to, czy nie będą one stanowić dla niego zbytniego obciążenia. Dla Ciebie jako osoby wdrożonej w działalność firmy, zadania mogą wydawać się proste. Jednak perspektywa może być zupełnie inna. Pamiętaj, że pracownik pozbawiony kontaktu w formie stacjonarnej ma utrudnioną drogę odbioru Twoich komunikatów. Czasem warto zadanie podzielić na etapy, mniejsze fragmenty i zlecać je pojedynczo dopiero, gdy pracownik wykonał poprzedni etap. Metoda małych kroków sprawdza się nie tylko w pracy, ale i w życiu. Duży cel może wydawać się za trudny. Przy małych celach ten efekt nie występuje. Pracownik nie czuje lęku przed zadaniem, które ma wykonać. Minimalizujesz ryzyko wystąpienia negatywnych myśli, takich jak „nie dam rady” czy „to za trudne”.

5. Daj przestrzeń.

Pracownik, który może wykazać się w pracy kreatywnością, chętniej będzie wykonywał swoje obowiązki. Daj mu przestrzeń do zaprezentowania swoich pomysłów. Pokażesz tym samym, że wierzysz w jego możliwości oraz ufasz mu. Pracownik na pewno to doceni. Jeśli zadania, które wykonuje pracownik nie zawierają w sobie miejsca na pomysłowość, spróbuj zaangażować go w działania, w których będzie mógł się wykazać. Może ogłosisz konkurs na firmowe motto? Możliwości do wyrażenia siebie w twórczy sposób jest wiele!

6. Poczucie odpowiedzialności.

Jeśli pracownik będzie świadomy znaczenia swojej pracy i tego, jak wygląda cały proces świadczenia usług przez firmę, będzie bardziej zaangażowany w wykonanie swoich obowiązków. Pracownik, który wie, że jeśli nie wykona zadania na czas, to wpłynie na opóźnienie innych współpracowników, bardziej przyłoży się do dotrzymania terminu. W uzmysłowieniu wartości wykonywanej przez niego pracy pomoże schemat organizacji, przy pomocy którego możesz wytłumaczyć pracownikowi to, jak działa firma, od zakupu surowców do sprzedaży produktu.

Relacje

„Klienci nie są najważniejsi. Pracownicy są najważniejsi. Jeśli zadbasz o swoich pracowników, oni zatroszczą się o klientów.”

-Richard Branson, twórca Virgin Grupa

Dbanie o relacje pracowników jest ważne, ale dbanie o relacje pracowników zdalnych jest bardzo ważne! W pracy stacjonarnej pracownicy mają ze sobą częsty kontakt siedząc przy sąsiadujących biurkach, czy robiąc razem kawę. Praca zdalna jest tego pozbawiona, dlatego warto zastanowić się, jak można ten brak zrekompensować pracownikom.

1. Rutynowe spotkania.

Pracownicy muszą wiedzieć z kim pracują. Jednak, jeśli świadczą usługi zdalnie, to skąd mają to wiedzieć? Z pomocą nadchodzi technologia. Przy wykorzystaniu naszych komputerów, Internetu i kamer internetowych możemy zorganizować spotkanie online pracowników, na przykład na platformie Zoom. Ważne, by spotkania te były na tyle częste, że zaspokoją potrzebę kontaktu pracowników. Weź pod uwagę, że osoby z niepełnosprawnością, które pracują zdalnie, mają ograniczone możliwości kontaktu z ludźmi. Może warto dzień pracy rozpocząć od krótkiego spotkania, na którym każdy dostanie przydział zadań? Da to poczucie pracownikom, że pracują z ludźmi, a nie tylko z komputerem.

2. Firmowe zwyczaje.

Zadbaj o to, by nowy pracownik poznał tradycje panujące w Twoim przedsiębiorstwie. Poinformuj go słownie lub w formie pisemnej o zwyczajach panujących w firmie.

Trudności

„Usuń ze swojego słownika słowo problem i zastąp słowem wyzwanie.

Życie stanie się nagle bardziej podniecające i interesujące.”

-Albert Camus.

Podczas wykonywania obowiązków nieuniknione jest popełnienie błędów przez pracownika. Aby zmniejszyć możliwość popełnienia błędu, należy przeanalizować poniższe rozwiązania.

1. Bądź pomocny.

Jeśli będziesz cierpliwie rozwiązywał trudności, na które natrafi Twój pracownik. To możesz być pewny, że zwiększysz jego gotowość do zadawania pytań. Często pracownicy nie chcą tego robić, ponieważ mają wrażenie, że przeszkadzają szefowi albo boją się zostać ocenieni jako niekompetentni. Upewnij pracownika,

że z Twojej strony go to nie czeka. Niech Waszym mottem będzie „kto pyta, nie błądzi”, a współpraca stanie się bardziej owocna.

2. Nie oceniaj.

Pracownicy boją się krytyki ze strony przełożonego, czy też bardziej doświadczonogo członka zespołu. Jeśli pracownik wykona zadanie niezgodnie z Twoimi oczekiwaniami, nie oceniaj go. Przekaż mu merytoryczne uwagi na temat zadania, które wykonał. Odnieś się do błędów, które popełnił w swojej pracy. Wskaż mu obszary, które wymagają dopracowania. Zamiast mówić „nie umiesz”, powiedz „widzę, że sprawiło Ci to trudność”. Zamiast powiedzieć „jesteś nieuważny”, możesz powiedzieć „zadanie wymaga poświęcenia większej uwagi”. Kiedy będziesz odnosić się do treści zadania, a nie do pracownika jako człowieka i jego cech, on nie poczuje się atakowany. Zapewnisz mu poczucie bezpieczeństwa...

3. Wyznacz pomocnika.

Jako szef przedsiębiorstwa na pewno masz wiele obowiązków i Twoja praca nie skupia się na szkoleniu nowego pracownika. Zapewne ciężko być dostępnym cały czas i wyjaśniać szczegółowo każdą wątpliwość. Jednak nowy pracownik, zwłaszcza zdalny, tego potrzebuje. Zdalna forma pracy jest utrudnieniem w szkoleniu pracownika. Ograniczony kontakt nie jest jednak czynnikiem uniemożliwiającym dobre wykonanie zadań. Zatrudniając nowego pracownika wyznacz osobę, do której może się zwrócić z pytaniem w razie, gdybyś Ty był niedostępny. Niech ta osoba będzie jego przewodnikiem po firmie.

Rozdział 4. Wzory ankiet po wdrożeniu

1. Ankieta przed wdrożeniem dla Pracownika.

Lista związana z podstawowymi informacjami dotyczącymi organizacji technicznej i merytorycznej pracy zdalnej, dzięki której pracownik dowie się czy jest dobrze przygotowany, aby podjąć pracę zdalną.

Jest to lista, która pomoże sprawdzić, jak dobrze pracownik jest przygotowany do pracy zdalnej. Znajdują się w niej min. takie stwierdzenia, jak: „Wiem na czym polegają moje obowiązki”, „Mam odpowiednio dostosowany sprzęt”, „Wiem do kogo zwrócić się w razie problemów”, „Poinformowałem/am pracodawcę o tym, na czym polega moja niepełnosprawność” itd. Lista ta da wiedzę na temat tego, czy pracownik jest dobrze przygotowany/a do pracy zdalnej zarówno merytorycznie, jak i technicznie. Ponadto pracownik dowiaduje się, jak dobrze przygotowane jest na to jego najbliższe otoczenie (domownicy, współpracownicy, szef).

2. Ankieta po wdrożeniu dla Pracownika.

Lista związana z podstawowymi informacjami dotyczącymi organizacji technicznej i merytorycznej pracy zdalnej, dzięki której pracownik dowie się, czy po wdrożeniu do pracy jest dobrze przygotowany do pracy zdalnej.

Ankieta przed wdrożeniem dla Pracownika

Stanowisko:

Data:

Poniższa ankieta ma pomóc Ci w przygotowaniu do pracy zdalnej. W kolumnie "STWIERDZENIA" wpisane są kolejno wszystkie elementy Twojego stanowiska pracy. W kolumnie "TAK" zaznaczaj wybranym przez Ciebie znakiem np. "X", gdy stwierdzenie jest prawdziwe. W kolumnie "NIE" zaznaczaj wybranym przez Ciebie znakiem, gdy stwierdzenia są nieprawdziwe. W razie wątpliwości spójrz do przykładu.

LP.	STWIERDZENIA	TAK	NIE
1.	Wiem, na czym polegają moje obowiązki		
2.	Mam odpowiednio przystosowane miejsce pracy		
3.	Znam ludzi z zespołu, z którymi pracuję		
4.	Wiem do kogo mogę się zwrócić w razie problemów		
5.	Mam odpowiednio dostosowany sprzęt		
6.	Moi domownicy wiedzą, w jakich godzinach pracuję		

7.	Moi domownicy wiedzą, jak pracuję i czego potrzebuję		
8.	Mój Szef i Współpracownicy wiedzą, w jakich godzinach pracuję		
9.	Mój Szef i Współpracownicy wiedzą, jakie są moje obowiązki		
10.	Znam procedury związane z obiegiem informacji w firmie		
11.	Poinformowałem/am pracodawcę o tym, na czym polega moja niepełnosprawność		
12.	Powiedziałem/am pracodawcy, jakich narzędzi potrzebuję, aby realizować zadania efektywnie pomimo swojej niepełnosprawności		

Ankieta przed wdrożeniem dla Pracownika

Przykład

Stanowisko: Telemarketer.....Data: 01.04.2020 r......

Poniższa ankieta ma pomóc Ci w przygotowaniu do pracy zdalnej. W kolumnie “STWIERDZENIA” wpisane są kolejno wszystkie elementy Twojego stanowiska pracy. W kolumnie “TAK” zaznaczaj wybranym przez Ciebie znakiem np. “X”, gdy stwierdzenie jest prawdziwe. W kolumnie “NIE” zaznaczaj wybranym przez Ciebie znakiem, gdy stwierdzenia są nieprawdziwe. W razie wątpliwości spójrz do przykładu.

LP.	STWIERDZENIA	TAK	NIE
1.	Wiem, na czym polegają moje obowiązki	X	
2.	Mam odpowiednio przystosowane miejsce pracy	X	
3.	Znam ludzi z zespołu, z którymi pracuję		X
4.	Wiem do kogo mogę się zwrócić w razie problemów		X
5.	Mam odpowiednio dostosowany sprzęt	X	
6.	Moi domownicy wiedzą, w jakich godzinach pracuję	X	

7.	Moi domownicy wiedzą, jak pracuję i czego potrzebuję	X	
8.	Mój Szef i Współpracownicy wiedzą, w jakich godzinach pracuję	X	
9.	Mój Szef i Współpracownicy wiedzą, jakie są moje obowiązki	X	
10.	Znam procedury związane z obiegiem informacji w firmie		X
11.	Poinformowałem/am pracodawcę o tym, na czym polega moja niepełnosprawność	X	
12.	Powiedziałem/am pracodawcy, jakich narzędzi potrzebuję, aby realizować zadania efektywnie pomimo swojej niepełnosprawności	X	

Ankieta po wdrożeniu dla Pracownika

Stanowisko:

Data:

Dzięki poniższej ankiecie dowiesz się, czy po wdrożeniu do pracy zdalnej jesteś do niej dobrze przygotowany. W kolumnie "STWIERDZENIA" wpisane są kolejno wszystkie elementy Twojego stanowiska pracy. W kolumnie "TAK" zaznaczaj wybranym przez Ciebie znakiem np. "X", gdy stwierdzenie jest prawdziwe. W kolumnie "NIE" zaznaczaj wybranym przez Ciebie znakiem, gdy stwierdzenia są nieprawdziwe.

Ankieta powinna zawierać wszystkie odpowiedzi twierdzące, jeżeli tak nie jest, uzupełnij braki i ponownie wypełnij ankietę.

LP.	STWIERDZENIA	TAK	NIE
1.	Wiem, na czym polegają moje obowiązki		
2.	Mam odpowiednio przystosowane miejsce pracy		
3.	Znam ludzi z zespołu, z którymi pracuję		
4.	Wiem do kogo mogę się zwrócić w razie problemów		
5.	Mam odpowiednio dostosowany sprzęt		
6.	Moi domownicy wiedzą, w jakich godzinach pracuję		

7.	Moi domownicy wiedzą, jak pracuję i czego potrzebuję		
8.	Mój Szef i Współpracownicy wiedzą, w jakich godzinach pracuję		
9.	Mój Szef i Współpracownicy wiedzą, jakie są moje obowiązki		
10.	Znam procedury związane z obiegiem informacji w firmie		
11.	Poinformowałem/am pracodawcę o tym, na czym polega moja niepełnosprawność		
12.	Powiedziałem/am pracodawcy, jakich narzędzi potrzebuję, aby realizować zadania efektywnie pomimo swojej niepełnosprawności		

Rozdział 5. Schemat moderacji grupy dyskusyjnej



Grupa to zbiór co najmniej trzech osób. Członkowie grupy współdziałają ze sobą na zasadzie odrębności od innych. Celem grupy jest zaspokajanie potrzeb. Grupa posiada względnie stałą strukturę oraz określony system wartości i norm, które w niej panują (Szczepański, 1974).

Klasyczna grupa dyskusyjna to zbiór osób, spotykających się podczas regularnych zebrań, w celu dyskusowania na wybrany temat (np. książki).

Internetowa grupa dyskusyjna funkcjonuje w rzeczywistości wirtualnej. Jest to różnego rodzaju wymiana zdań i opinii uczestników dyskusji, przypominająca wymianę krótkich wiadomości tekstowych. W przeciwieństwie do klasycznej formy, wymiana zdań w internetowej grupie dyskusyjnej nie odbywa się w czasie rzeczywistym. Najczęściej tego typu grupy dyskusyjne przyjmują formę wymiany zdań, przesłanych w postaci wiadomości na forum dyskusyjnym w różnych odstępach czasu.

W związku z rozwojem technologii oraz upowszechnianiem pracy zdalnej, pojawiła się **zdalna forma klasycznej grupy dyskusyjnej**. Jest to grupa osób, która za pośrednictwem portali społecznościowych lub platform meetingowych łączy się podczas wspólnego spotkania w czasie rzeczywistym w celu wymiany zdań zarówno komunikowanych w sposób bezpośredni, jak i poprzez wiadomości tekstowe na czacie.

Przebieg moderacji grupy dyskusyjnej jest uzależniony od kilku czynników. Należą do nich:

- właściwości grupy dyskusyjnej i jej uczestników (np.: relacje w grupie, socjometryczna struktura grupy, zażyłość jej członków, indywidualne cechy osobowościowe członków, istnienie tzw. „morderców dyskusji” itp.);
- temat spotkania grupy dyskusyjnej;
- właściwości osobowościowe moderatora, jego styl pracy z grupą oraz relacje łączące go z grupą.

Grupa dyskusyjna w formie zdalnej realizuje różne cele. Jej przebieg powinien być moderowany przez osobę, która doprowadzi do realizacji określonych celów. Schemat moderacji grupy dyskusyjnej został stworzony, aby zapewnić efektywne funkcjonowanie grupy dyskusyjnej w formie zdalnej. Składa się on z 6 modułów. Każdy z nich ma doprowadzić do realizacji określonego celu. Wyróżniono następujące moduły schematu moderacji grupy dyskusyjnej:

- wprowadzający – jego celem jest inicjowanie nowych zadań w firmie;
- sprawozdawczy – jego celem jest relacjonowanie przebiegu zadań;
- podsumowujący – jego celem jest rozliczanie zleconych zadań;
- rozwojowy – jego celem jest rozwój i wprowadzanie zmian w firmie;
- kryzysowy – jego celem jest rozwiązywanie problemów w trakcie realizacji zadań;
- integracyjny – jego celem jest integracja członków grupy oraz poznanie ich potrzeb i oczekiwań.

Spotkania grupy dyskusyjnej w pracy zdalnej mogą realizować kilka celów jednocześnie i obejmować różne tematy. W związku z tym, moderator ma możliwość planować przebieg spotkania grupy dyskusyjnej poprzez łączenie wielu modułów

w jedną całość. Dzięki temu moderator może stosować poszczególne moduły elastycznie i dostosowywać schemat moderacji grupy dyskusyjnej do własnych potrzeb.

Planując przebieg moderacji grupy dyskusyjnej moderator powinien uwzględnić cel i specyfikę grupy. Bazując na tych założeniach sformułowano modułowy schemat moderacji grupy dyskusyjnej, w taki sposób, aby pozwalał on na realizację zdalnych spotkań grupy dyskusyjnej, które zawierać będą realizację kilku celów. Każdy z modułów będzie odpowiadał jednemu z celów spotkania grupy dyskusyjnej. W zależności od potrzeby grupy lub moderatora, będzie można łączyć moduły w jeden wielofunkcyjny schemat moderacji grupy dyskusyjnej.

1. Moduł wprowadzający

Pierwszym modułem schematu moderacji grupy dyskusyjnej jest moduł wprowadzający. Jego celem jest inicjowanie nowych zadań w firmie. Jest on przeznaczony do wprowadzania działań zleconych przez zwierzchników. Dotyczy on zadań, które były dotychczas realizowane i są znane w firmie. Należy pamiętać, że struktura pracowników firmy się zmienia. Oznacza to, że procedury znane w firmie mogą nie być znane części pracowników. W module wprowadzającym dominującą rolę pełni moderator. Jest on odpowiedzialny za szczegółowe zaprezentowanie implementowanych działań. Wymaga to analitycznego spojrzenia na temat oraz członków grupy, z którą się współpracuje. Moderator powinien być człowiekiem, który posiada wiedzę na temat struktury i funkcjonowania firmy. Dzięki temu będzie możliwa implementacja nowych działań. Moderator, w fazie wprowadzającej, jest odpowiedzialny za delegowanie zadań w grupie. Powinien on uwzględnić indywidualne cechy osobowościowe pracowników. Na tej podstawie powinien efektywnie przydzielić role poszczególnym osobom. Bardzo przydatną metodą

podczas delegowania zadań jest parafrazowanie. Każdy członek zespołu, który otrzymał zadanie do wykonania lub ma określoną rolę w procesie (nadaną przez moderatora), powinien ją sparafrazować. Dzięki temu moderator ma możliwość sprawdzić, czy każdy członek zespołu dobrze zrozumiał zakres zadań i obowiązków. Tego typu informacja zwrotna dla moderatora pozwoli na uniknięcie błędnego zinterpretowania wprowadzanych zadań. W trakcie wprowadzania nowych zadań uczestnicy będą zadawali pytania. Liczne pytania, które będą przerywały ciąg wypowiedzi moderatora, mogą przyczynić się do powstania chaosu informacyjnego. Warto jest określić zasady panujące w grupie oraz wyznaczyć sposób i moment zadawania pytań. Wykorzystanie platformy meetingowej daje możliwość zadawania pytań w postaci wiadomości tekstowych wysyłanych na czacie. Dzięki temu uczestnicy spotkania mają możliwość na bieżąco zadawać pytania, które nasuną się w trakcie wypowiedzi moderatora. To rozwiązanie jednocześnie nie zakłóca samej wypowiedzi i nie wprowadza zbędnego zamieszania. Moderator, na koniec wypowiedzi, ma wgląd do wszystkich wiadomości i może na forum grupy odpowiedzieć na pytania zebranych osób. Często zdarza się, że słuchacze zadają pytania, wyprzedzając treści, o których moderator będzie mówił w dalszej części wypowiedzi. Dzięki temu, że pytania są zadawane na piśmie nie zaburzają one chronologii wypowiedzi moderatora. Gdyby uczestnicy czekali z zadawaniem pytań do końca wypowiedzi, mogliby o nich zapomnieć lub zlekceważyć ich znaczenie. Zadawanie pytań na bieżąco pozwala na wyczerpanie katalogu pytań.

2. Moduł sprawozdawczy

Moduł sprawozdawczy służy relacjonowaniu przebiegu zadań przez poszczególnych członków zespołu. W tym module dominującą funkcję pełnią członkowie grupy dyskusyjnej. Zadaniem moderatora jest określenie sposobu i zakresu relacjonowanych zadań. To moderator powinien określić, jakie informacje powinny

znaleźć się w sprawozdaniu. Informacja przekazywana przez poszczególnych pracowników, wyrażana na forum, jest kierowana nie tylko do samego moderatora, ale przede wszystkim do innych pracowników. Jest to szczególnie ważne, ponieważ należy pamiętać, że zadania wykonywane przez pracowników mogą być ze sobą powiązane. Publiczne sprawozdanie z przebiegu wykonywanych prac pozwala pracownikom na poznanie problemów, z którymi borykają się inni pracownicy oraz sposobów rozwiązania, które zostały przez nich wypracowane. Jest to również dobra okazja do wymiany spostrzeżeń i uwag na temat usprawniania procesów zachodzących w firmie. Moderator w tej fazie powinien pełnić rolę osoby porządkującej przebieg dyskusji oraz podsumowującej ją.

3. Moduł podsumowujący

Po zrealizowaniu zleconych działań, grupa powinna dokonać podsumowania. W ramach tego modułu każdy uczestnik dyskusji powinien mieć okazję wypowiedzieć się na temat wykonanych czynności. Ma to na celu wyciągnięcie wniosków z dotychczasowych doświadczeń. Dzięki temu podczas przyszłych realizacji będzie można wprowadzić usprawnienia i optymalizacje, które wpłyną pozytywnie na jakość efektu finalnego. Rolą moderatora jest tu zebranie dotychczasowych uwag i spostrzeżeń relacjonowanych w modułach sprawozdawczych wraz z informacjami przekazanymi w trakcie prowadzonego podsumowania. Moduł podsumowujący zamyka zadanie zleczone do wykonania zespołowi.

4. Moduł rozwojowy

Kolejną rolą pełnioną przez moderatora jest działanie na rzecz rozwoju świadomości grupy i prowadzenie jej procesów rozwojowych. Ta funkcja będzie dominującą w fazie rozwojowej. W ramach swoich zadań moderator będzie stymulował kreatywność grupy oraz jej otwartość na poszukiwanie nowych rozwiązań. Proponowaną metodą pracy w ramach fazy rozwojowej będzie burza mózgów. Generatywny potencjał

członków grupy zostanie dzięki niej uwolniony. Sprzyjać temu będzie zasada otwartości w grupie oraz założenie, że nie wolno krytykować generowanych pomysłów. Moduł rozwojowy powinien być produktywny, pozwalając na realizację potrzeby wprowadzenia zmian w firmie oraz przekształcania jej w kierunku określonym przez członków grupy.

5. Moduł kryzysowy

Dla prawidłowej pracy w grupie oraz funkcjonowania firmy ważnym jest, aby moderator potrafił radzić sobie z trudnymi sytuacjami w grupie oraz potrafił na forum grupy kierować rozwiązaniami sytuacji kryzysowych. Ta funkcja w szczególności będzie dominującą w module kryzysowym. Kryzys czy sytuacja problemowa jest naturalnym komponentem funkcjonowania w życiu społecznym. Pojawienie się w procesie moderacji konieczności wprowadzenia modułu kryzysowego nie charakteryzuje grupy czy moderatora, jednak jest oznaką dynamicznych procesów zachodzących w grupie i firmie. W ramach tego modułu powinna nastąpić analiza sytuacji problemowej, próba określenia narzędzi naprawczych, sposobu wdrażania rozwiązania, sposobu ewaluacji efektów wdrożonego procesu naprawczego oraz sposobu jego rozpowszechniania. Efektem końcowym fazy kryzysowej powinien być plan naprawczy, który zostanie wdrożony w życiu codziennym firmy.

6. Moduł integracyjny

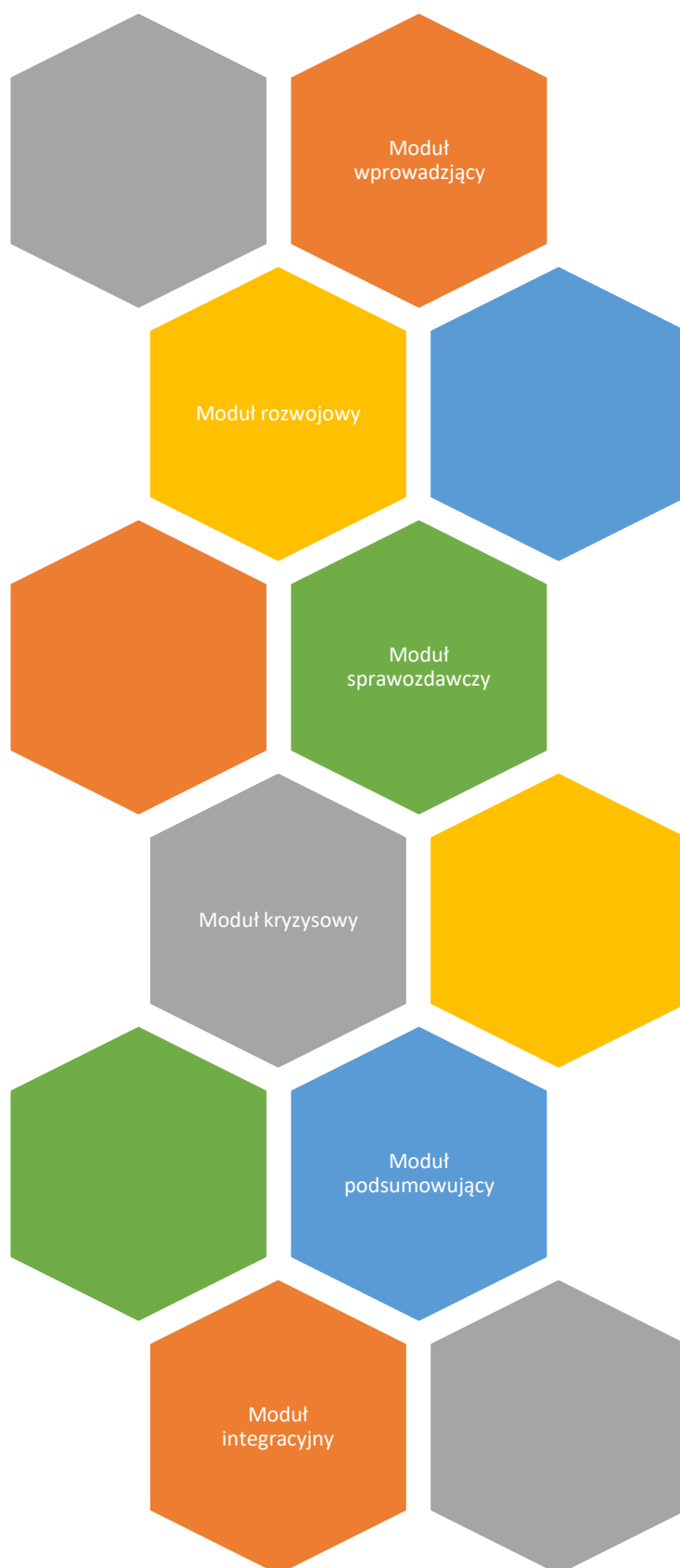
W zależności od celu spotkania grupy dyskusyjnej i etapu przebiegu dyskusji moderator będzie miał do spełnienia różne zadania. Jednym z nich jest dbanie o kształtowanie dobrych relacji między uczestnikami dyskusji. Ta funkcja będzie przejawiała się w każdym z modułów moderacji grupy dyskusyjnej, jednak będzie ona dominowała w module integracyjnym. W trakcie jej trwania będzie konieczne ustalenie zasad i procedur postępowania w ramach pracy grupowej oraz sposobu

komunikacji, co jest szczególnie ważne w przypadku pracy z grupą w systemie zdalnym.

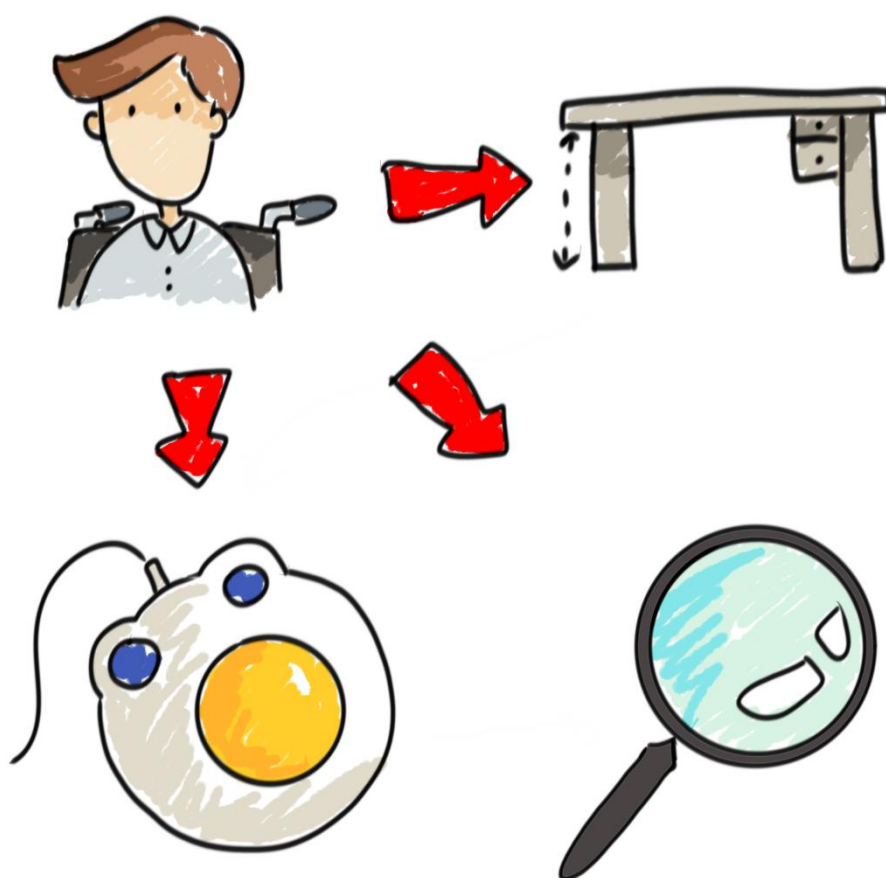
Poza powyższymi funkcjami, dominującymi w poszczególnych fazach moderacji pracy grupy wyróżnia się funkcje, które występują w każdej fazie, niezależnie od realizowanego w niej celu. Jest to m.in. strukturyzowanie grupy, to jest podział zadań oraz ról pomiędzy poszczególnymi jej członkami. Kolejną funkcją jest sterowanie pracą grupy oraz oferowanie wybranych technik do realizacji zadań i procesów, zachodzących w grupie.

Niezwykle ważną, choć często niedocenianą funkcją moderatora jest podtrzymywanie poziomu aktywności i uwagi grupy. Rzadko zdarza się grupa na tyle dojrzała, aby sam proces komunikowania się jej członków był prawidłowy. Występują liczne mechanizmy grupowe, które utrudniają zdrową komunikację w grupie. Jedni uczestnicy mogą dążyć do zdominowania dyskusji i podporządkowania sobie przebiegu dyskusji, inni zabierają w grupie głos niezwykle często w sytuacjach, gdy inni nieustannie milczą, a ich udział w dyskusji jest znikomy. Zadaniem moderatora, świadomego potrzeby realizacji tej funkcji, jest niwelowanie występowania takich mechanizmów jak: hamowanie społeczne, próżniactwo społeczne, tendencja do komunikacji informacji podzielanej czy syndrom "grupowego ogłupienia".

Stosowanie różnych modułów w trakcie moderacji grupy dyskusyjnej pozwala na zbudowanie dynamicznego schematu, który umożliwi prawidłowy przebieg samej moderacji, sprzyja rozwojowi grupy oraz pozwala na rozwój firmy. Wprowadzenie racjonalnych usprawnień umożliwi udział osób niepełnosprawnych na równoważnych zasadach w grupie dyskusyjnej i pracy zawodowej, ze szczególnym uwzględnieniem pracy zdalnej.



Rozdział 6. Racjonalne dostosowania wspierające pracę zdalną osób niepełnosprawnych



1. Czym jest racjonalne dostosowanie i czemu służy?

Pojęcie „racjonalnego dostosowania” (po angielsku „reasonable adjustment”) wywodzi się z artykułu 2 Konwencji Praw Osób Niepełnosprawnych¹. Oznacza ono „konieczne i odpowiednie zmiany i dostosowania, nie nakładające nieproporcjonalnego lub nadmiernego obciążenia, jeśli jest to potrzebne w konkretnym przypadku, w celu zapewnienia osobom niepełnosprawnym możliwości korzystania z wszelkich praw człowieka i podstawowych wolności oraz ich wykonywania na zasadzie równości z innymi osobami”. Pojęcie „racjonalnego dostosowania” odnosi się zatem do każdej w zasadzie dziedziny życia osoby niepełnosprawnej, w której taka osoba potrzebuje wsparcia, żeby w praktyce korzystać ze wszystkich swoich praw na równi z innymi obywatelami. Jedną z takich dziedzin jest praca zawodowa.

W sensie ściśle prawnym za „racjonalne dostosowania” uważa się tylko takie rozwiązania, które są wdrażane na wniosek osób bezpośrednio zainteresowanych korzystaniem z nich. Jednak w szerokim znaczeniu, także rozwiązania, które służą równemu traktowaniu osób niepełnosprawnych, a są podejmowane z inicjatywy innych, niż one same organizacji albo osób (na przykład pracodawców albo usługodawców) także określane są jako „racjonalne dostosowanie”. W dalszej części tego tekstu skupię się przede wszystkim na rozwiązaniach, które pracodawcy mogą

¹Określenie to zostało błędnie przetłumaczone na język polski jako „racjonalne usprawnienie”. Jest to poważny błąd, ponieważ sugeruje, że to osoba niepełnosprawna ma się „usprawnić”. Tymczasem Konwencja mówi, że to otoczenie osoby niepełnosprawnej, a szczególnie bezpośrednio do tego zobowiązane osoby i instytucje muszą zapewnić osobom niepełnosprawnym racjonalne dostosowania.

zastosować jeszcze zanim konkretna osoba niepełnosprawna zwróci się o ich zastosowanie.

Racjonalne dostosowania w pracy mają także dodatkowe (inne, niż dostosowania w innych dziedzinach) cele, którymi są:

- zmniejszenie negatywnego wpływu, które niezależne od pracownika (lub zleceniobiorcy) ograniczenia sprawności mogą mieć na jakość albo efektywność jego pracy;
- sprawienie, aby pracownik czuł się dobrze (psychicznie i fizycznie) w czasie i miejscu pracy;
- sprawienie, aby pracownik, niezależnie od swoich ograniczeń i trudności był traktowany (sam czuł się i był postrzegany przez innych) jako pełnowartościowy i ważny członek zespołu pracowników – mógł tak samo jak oni na przykład awansować, wziąć udział w szkoleniu, czy za dobrą pracę dostać podwyżkę wynagrodzenia.

Sam fakt, że osoba pracownik z ograniczoną sprawnością nie musi się pojawiać w siedzibie swojego pracodawcy jest dla wielu osób ważnym ułatwieniem w podejmowaniu i utrzymaniu pracy zawodowej. Dzieje się tak zwłaszcza w przypadku osób, dla których problemem jest długotrwałe przebywanie poza domem i/lub przemieszczanie się. Trzeba jednak pamiętać, że dobre wykonywanie pracy zdalnej wymaga określonych predyspozycji osobowościowych, takich jak samodyscyplina, samodzielność czy koncentracja uwagi. Nie można zakładać, że każda osoba niepełnosprawna ma takie predyspozycje. Po drugie, fakt, że osoba niepełnosprawna pracuje zdalnie, nie zwalnia pracodawcy z odpowiedzialności za stworzenie jej adekwatnych do potrzeb, dobrych warunków pracy. Nie każda osoba

niepełnosprawna może decydować o organizacji życia domowego w stopniu umożliwiającym ograniczenie wpływu czynników, które w pracy przeszkadzają. Nie wszyscy mogą zaaranżować przestrzeń miejsca zamieszkania do pracy w domu. Nie każdy posiada odpowiedni sprzęt i oprogramowanie – pracodawca lub przełożony powinien aktywnie wspierać pracownika w rozwiązywaniu takich problemów. Wreszcie, nie każde racjonalne dostosowanie oznacza kosztowną inwestycję lub rewolucję organizacyjną. Wprost przeciwnie, wiele takich dostosowań (na przykład dotyczących organizacji dnia pracy) można wprowadzić wręcz bezkosztowo i w sposób nie powodujący zmian dla pozostałych pracowników.

2. Poszerzanie wiedzy pracownika, w tym udział w szkoleniach.

Dla osoby niepełnosprawnej, która pracuje zdalnie możliwość uczestnictwa w szkoleniu stacjonarnym oznacza możliwość bezpośredniego poznania zespołu i zmiany otoczenia, w którym na co dzień pracuje. Taka możliwość wzmacnia motywację do pracy i identyfikację z zespołem, otwiera także zespół pozostałych pracowników na różnorodność stylów życia i potrzeb związanych z ograniczeniem sprawności lub też wprost z niej wynikających. Jeżeli zatem udział pracownika niepełnosprawnego na co dzień wykonującego obowiązki zdalnie nie powoduje nieproporcjonalnych obciążeń dla pracodawcy, a pracownik ten wyraża taką wolę, to warto faktycznie umożliwić mu uczestnictwo w szkoleniu stacjonarnym. Przez „umożliwienie” rozumiem tu nie tylko formalną zgodę czy zaproszenie, ale przede wszystkim organizację dostosowanego do indywidualnych potrzeb transportu na miejsce szkolenia i z powrotem oraz zapewnienie asystencji osobistej (funkcjonalnej) podczas tej podróży oraz trwania szkolenia (o ile pracownikowi nie są dostępne usługi asystencji osobistej). Wybór takiego rozwiązania jest zasadny, gdy

miejsce, w którym odbywa się szkolenie stacjonarne spełnia standard dostępności architektonicznej.

W wielu sytuacjach, rozwiązanie, o którym mowa powyżej nie będzie możliwe do wdrożenia. Wówczas koniecznością staje się organizacja szkolenia zdalnego w oparciu o możliwości komunikatorów internetowych (np. Google Hangouts, Zoom, Skype) lub transmisja szkolenia stacjonarnego w formie streamu online. Alternatywą będzie organizacja webinarium, ale rozważając organizację szkolenia w tej formie należy pamiętać, że jedyną możliwość kontaktu pracownika zdalnego z prowadzącym szkolenie stanowić będzie umieszczenie pytania lub komentarza na chacie. Może to ograniczyć dostęp do przekazywanej wiedzy oraz możliwość interakcji w przypadku następujących grup pracowników:

- osób z dysfunkcją wzroku;
- osób słabosłyszących lub Głuchych²;
- osób z poważną dysfunkcją rąk, utrudniającą szybkie pisanie na klawiaturze komputera.

Można rozważyć oddelegowanie pracownika pełnosprawnego, z którym pracownik niepełnosprawny pozostaje w częstszym kontakcie do miejsca zamieszkania pracownika niepełnosprawnego, aby tam wspólnie uczestniczyli w szkoleniu zdalnym lub w transmisji online szkolenia realizowanego stacjonarnie. Umożliwi to na przykład wspólne wykonywanie ćwiczeń/zadań grupowych, jeśli takowe zostały przewidziane w programie szkolenia. Takie rozwiązanie jest możliwe do wdrożenia, gdy:

² Mowa tu o osobach, dla których podstawowym używanym językiem jest Polski Język Migowy, a nie język polski.

- dojazd pracownika oddelegowanego do miejsca zamieszkania pracownika niepełnosprawnego nie powoduje nieproporcjonalnych obciążeń ani dla pracodawcy ani dla samego pracownika;
- pracownik niepełnosprawny jest zainteresowany wdrożeniem takiego rozwiązania;
- pracownik niepełnosprawny posiada takie warunki lokalowe i (jeśli wraz z nim w domu w trakcie szkolenia będą obecni inni domownicy) możliwości organizacji życia domowego, że obecność osoby postronnej w domu nie będzie uciążliwa dla innych domowników (na przykład ma osobny pokój do pracy).

Jeśli pracownik zdalny korzysta ze streamu online szkolenia, w którym większość zespołu bierze udział stacjonarnie, warto wskazać na możliwość łączenia pracowników będących „na miejscu szkolenia” i tych pozostających „przed ekranami komputerów” w grupy, które wspólnie realizują ćwiczenia/zadania.

Ważne jest dostarczenie pracownikowi niepełnosprawnemu uczestniczącemu w zdalnym szkoleniu pełnego pakietu materiałów, które zostaną wykorzystane podczas szkolenia³. Jeśli są to materiały tekstowe, należy używać czcionek bezszeryfowych (na przykład Helvetica, Arial, Calibri, Tahoma) o rozmiarze minimum 12 punktów. Należy zachować interlinię 1,5 wiersza. Należy używać standardowych nagłówków, które oferuje edytor tekstu. Pamiętajmy o dzieleniu tekstu na (niezbyt obszerne) akapity. Z uwagi na specyfikę działania czytników ekranu, z których korzysta wiele osób niewidomych nie używa się klawisza <Enter> do przesuwania treści ani nie

³ Źródłem standardów dostępności, które są proponowane w tym tekście, jest dokument „Standardy dostępności dla polityki spójności 2014-2020”.

tworzy się pionowych napisów. Jeśli w tekście umieszczamy hiperłącze, to – należy nadać im nazwę, która jasno określi ich przeznaczenie, na przykład „zasady bezpieczeństwa i higieny pracy”. Po zakończeniu edytowania pliku zaleca się jego przekonwertowanie do formatu PDF. Materiały szkoleniowe nie powinny zawierać dekoracyjnych elementów graficznych. Należy ograniczyć do minimum wykorzystanie rysunków, diagramów czy wykresów. Jeśli takie elementy są bezwzględnie konieczne, ich treść musi zostać opisana w tekście alternatywnym.

Wiele osób niepełnosprawnych, nawet w pełni sprawnych intelektualnie, ma istotne problemy z zapamiętywaniem treści, z którymi się zapoznała. Dlatego istotne jest nagrywanie przebiegu szkolenia i umożliwienie jego uczestnikom ponowne zapoznanie się z całą jego treścią lub fragmentami, do których osoba ta potrzebuje powrócić. Treści do ponownego prześledzenia mogą być dostępne online (na przykład za pośrednictwem Google Hangout lub Zoom) albo na płycie CD. Jeśli szkolenie kończy się testem wiedzy lub zadaniem do wykonania to osoby z poważną dysfunkcją wzroku i/lub sprawności rąk (o ile konieczne jest wpisywanie dłuższych fragmentów tekstu), powinny mieć wydłużony czas uzupełnienia testu lub wykonania zadania. Dla osób, o których mowa powyżej szczególnie istotne jest formułowanie treści tekstu w standardzie łatwym do czytania⁴.

3. Wymiana informacji/dokumentacji z przełożonym i zespołem.

Zdalny charakter pracy nie może powodować ograniczeń w możliwości dzielenia się informacjami, komentarzami czy wytworami własnej pracy. Wręcz przeciwnie, jasno

⁴Więcej informacji na temat metodyki tworzenia tekstów łatwych do czytania można znaleźć w dokumencie „Informacja dla wszystkich. Europejskie standardy przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia”.

określony schemat wymiany informacji jest jeszcze bardziej istotny, niż w toku pracy stacjonarnej, kiedy to codziennie mamy okazję, aby dopytać o coś współpracowników twarzą w twarz. Każdy z pracowników zdalnych powinien mieć faktyczną możliwość skomunikowania się ze swoim bezpośrednim przełożonym za pośrednictwem minimum 2 kanałów komunikacji. Każdy pracownik zdalny powinien zostać poinformowany, w jakich godzinach może liczyć na odpowiedź przełożonego na swoje pytania lub wątpliwości. Warto wprowadzić formułę „wirtualnego dyżuru” przełożonego, trwającego nie krócej niż 30 minut, a odbywającego się bezpośrednio po zakończeniu wirtualnego spotkania całego zespołu (call). Choć może to wydawać się oczywiste, warto przypomnieć, że pracownik zdalny powinien mieć dostęp do służbowego telefonu komórkowego (lub co najmniej zagwarantowaną refundację zakupu karty telefonicznej) oraz stały dostęp do konta służbowej poczty elektronicznej o pojemności umożliwiającej przechowywanie dużych załączników i nie stwarzającego problemów z zalogowaniem się (na przykład pakiet G-Suite).

Do bieżącego komunikowania się w niewielkich zespołach w zupełności wystarczą komunikatory znane wielu osobom z życia prywatnego, takie jak Skype, czy Messenger. Warto jednak rozważyć używanie komunikatorów, które gwarantują, że dana wiadomość dotrze jedynie do użytkowników, do których jest adresowana oraz integrujących wiele funkcjonalności. W ten sposób działają na przykład Slack, czy Microsoft Teams, oparte na systemie kanałów. Kanał to taki zbiór osób, który określamy stosownie do zadań albo działów w firmie, organizacji lub projekcie. Taki komunikator pozwala na bezpośrednie udostępnianie plików zarówno w kanałach, jak i w wiadomościach prywatnych. Do dyspozycji użytkowników pozostaje wyszukiwarka, która przeszukuje nie tylko wiadomości, ale również wszystkie udostępnione pliki. Dotrzymanie terminów realizacji zadań może być usprawnione poprzez ustawianie przypomnień osobistych, jak i w obrębie

poszczególnych kanałów. Komunikator z tymi funkcjonalnościami jest szeroko używany na przykład w agencji marketingowej „Leżę i pracuję” – firmie zatrudniającej osoby niepełnosprawne, które wskutek poważnych dysfunkcji narządu ruchu mogą pracować tylko w pozycji leżącej.

Jeśli do zadań osób niepełnosprawnych, które pracują zdalnie należy między innymi edycja dokumentów lub wspólne redagowanie tekstów, pracowników należy zapoznać z metodyką tworzenia tekstów w trybie śledzenia zmian w edytorach tekstu lub w trybie sugestii na dyskach wirtualnych (na przykład Dropbox, dysk Google, czy Microsoft OneDrive).

Niektórzy z Czytelników mogą mieć wątpliwości czy złożenie przez pracownika zdalnego podpisu pod dokumentem, który należy podpisać odręcznie nie wymaga jednak obecności pracownika w biurze. W tym kontekście ważne jest wyposażenie pracownika zdalnego w drukarkę i skaner, o ile ich nie posiada. Nie stawiamy pracownika z niepełnosprawnością przed alternatywą – albo wysilam wzrok i zwiększam ryzyko błędu czytając dokumenty wprost z ekranu komputera albo też (być może po godzinach pracy) poszukuję punktu usługowego, aby wydrukować dokument, którego potrzebuję do pracy. Z oferty takich punktów skorzystać można w zasadzie tylko w miastach. Często zlokalizowane są one w miejscach nie spełniających standardów dostępności architektonicznej, a nawet całkowicie niedostępnych dla klientów z ograniczoną sprawnością ruchową. Nie powinno się obligować pracownika z poważną niepełnosprawnością narządu ruchu lub wzroku do samodzielnej wysyłki dokumentu. Wciąż ponad 40% placówek pocztowych nie spełnia

standardu dostępności architektonicznej⁵. Jeśli przekazanie przez pracownika zdalnego do pracodawcy dokumentu podpisanego odręcznie jest konieczne, należy rozważyć:

- zamówienie do miejsca zamieszkania pracownika kuriera, który odbierze od pracownika ten dokument i dostarczy go do firmy (koszty usługi pokrywa pracodawca);
- oddelegowanie pracownika pełnosprawnego do odbioru dokumentów od pracownika niepełnosprawnego (zwłaszcza jeśli w zespole jest pracownik stale pomagający w pracy osobom niepełnosprawnym).

Należy pamiętać, że przepisy polskiego prawa już nie wymagają prowadzenia akt osobowych pracownika w formie papierowej. Zgodnie z ustawą z dnia 10 stycznia 2018 r. o zmianie niektórych ustaw w związku ze skróceniem okresu przechowywania akt pracowniczych oraz ich elektronicznością, od 1 stycznia 2019 roku pracodawca może przechowywać akta pracownicze w postaci elektronicznej. Tym samym dokumenty podpisane elektronicznie – będące oryginałami dokumentu – mogą być dołączane do elektronicznych akt pracownika. Dokumenty sporządzone w postaci papierowej, również mogą być dołączane do elektronicznych teczek pracowniczych. Wystarczy skan takiego dokumentu opatrzyć podpisem kwalifikowanym i dołączyć do akt.

⁵Według najnowszych dostępnych danych na ten temat. Informacja pochodzi z artykułu Soni Wieczorek „Dostępność usług pocztowych dla osób z niepełnosprawnością jako element społecznej odpowiedzialności publicznego operatora pocztowego”. Artykuł jest dostępny w Internecie. Tekst został opublikowany w 2017 roku w Zeszytach Naukowych Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach.

W rozporządzeniu w sprawie dokumentacji pracowniczej nie ma jednak w ogóle regulacji dotyczących wniosków składanych przez pracowników w postaci e-maili, które niewątpliwie spełniają wymóg wniosku elektronicznego. W stanowisku z 12 lutego 2020 r. resort rodziny odniósł się do tego problemu, wskazując kilka ważnych reguł:

1) wnioski urlopowe wysyłane e-mailami powinny być zapisywane w systemie teleinformatycznym, w którym przechowywana jest dokumentacja pracownicza.

2) wniosek zawarty w treści wiadomości e-mail może być zapisany jako plik w oryginalnym formacie lub w formacie PDF.

3) wniosek może być umieszczony w treści wiadomości e-mail lub w załączniku do takiej wiadomości i nie musi być opatrzony kwalifikowanym podpisem elektronicznym.

4. Ergonomia środowiska pracy zdalnej.

Dbłość o ergonomię stanowiska pracy osób niepełnosprawnych zatrudnionych w trybie zdalnym jest szczególnie istotna. Pracodawca nie ma bowiem praktycznych możliwości, aby często kontrolować, w jaki sposób zostało urządzone stanowisko pracy w domu pracownika. Jeśli zostanie to zrobione w sposób nie uwzględniający specyficznych potrzeb pracownika lub wręcz wadliwy, wówczas prawdopodobnie pogorszy się stan zdrowia pracownika, zmniejszy się natomiast zakres funkcjonalnej sprawności. Dlatego szczególnie ważne jest wsparcie pracodawcy we właściwym przygotowaniu stanowiska pracy zdalnej tuż po rozpoczęciu wykonywania pracy zdalnej. Przez wsparcie rozumiem tu także zapewnienie odpowiednich środków finansowych na organizację tego stanowiska. O refundację tych środków pracodawcy mogą wnioskować na przykład do Powiatowych Urzędów Pracy.

Oto najważniejsze zalecenia dotyczące ergonomii stanowiska pracy dla osoby niepełnosprawnej ruchowo:

- wysokość blatu biurka powinna być regulowana uwzględniając potrzeby wynikające z niepełnosprawności – od 60 cm do 80 cm;
- system półek wiszących nad biurkiem powinien znajdować się w zasięgu wyciągniętej ręki osoby siedzącej na wysokości 120-130 cm od powierzchni podłogi;
- zalecana szerokość blatu roboczego biurka – 60 cm;
- osoba korzystająca podczas pracy z wielu urządzeń elektronicznych (np. komputer, telefon) powinna mieć zainstalowaną zintegrowaną listwę elektryczną nad blatem biurka (należy uwzględnić przy tym szerokość biurka).

W zależności od indywidualnych potrzeb pracownika, należy rozważyć zakup krzesła obrotowego posiadającego co najmniej jedną spośród poniższych funkcjonalności:

- regulowana wysokość siedziska;
- siedzisko uchylne;
- pięcioramienna podstawa jezdna z opcją blokady kół;
- indywidualnie profilowane lub regulowane tylne oparcie;
- odchylane podłokietniki.

Oto najważniejsze zalecenia dotyczące ergonomii stanowiska pracy dla osoby z dysfunkcją wzroku (słabowidzących):

- w pomieszczeniu do pracy warto zainstalować żaluzje lub żaluzje pionowe, tak zwane verticale, ograniczające bezpośrednio światło słoneczne, których ustawienie można regulować zależnie od potrzeb i pory dnia. Można je stosować w połączeniu z zasłonami lub firankami;
- należy zmniejszyć odległość pomiędzy źródłem światła a miejscem pracy (na przykład biurkiem);
- światło powinno padać z przeciwnej strony w stosunku do ręki pracującej, albo źródło światła umieszczone powinno być po stronie, po której osoba wykonująca czynność ma lepiej widzące oko;
- blat biurka powinien mieć matową powierzchnię;
- na monitorze komputera warto zainstalować filtr przeciwodblaskowy;
- jeśli sporządzanie odręcznych notatek ułatwi pracownikowi wykonywanie jego obowiązków, warto zaopatrzyć pracownika w samoprzylepne karteczki w jaskrawych kolorach, flamastry w jaskrawych kolorach, grubo piszące czarne markery oraz grubo liniowany papier.

5. Organizacja dnia pracy pracowników zdalnych.

Jeśli nie koliduje to z zadaniami pracodawcy, osobom niepełnosprawnym pracującym zdalnie warto umożliwić elastyczne godziny pracy, ale w określonym przedziale czasowym. Na przykład pracownik rozpoczyna wykonywanie obowiązków o dowolnie wybranej porze między godziną 7 a 9 rano i kończy ją po siedmiu godzinach. O godzinie 9: 15 (a więc gdy cały zespół już pracuje) odbywa się krótka „odprawa” (call) – przedstawienie za pośrednictwem komunikatora internetowego celów zespołu na dany dzień oraz wyjaśnienie wątpliwości, które przedstawia więcej niż

1 członek zespołu. Taka odprawa powinna trwać maksymalnie kwadrans. Z kolei wyjaśnieniu indywidualnych wątpliwości członków zespołu służyć ma „wirtualny dyżur” pracodawcy, o którym pisałem już we wcześniejszym fragmencie tego opracowania. Następuje on bezpośrednio po zakończeniu „odprawy”. Raz w tygodniu, na przykład w poniedziałek „odprawa” może zostać zastąpiona przez dłuższe zebranie zespołu. Może ono w zależności od potrzeb trwać nawet do 1,5 godziny. W trakcie takiego zebrania, które pracownicy mogą moderować naprzemiennie w poszczególnych tygodniach lub może je moderować pracodawca, warto znaleźć czas na następujące elementy:

- wzajemne podzielenie się przez pracowników efektami swojej pracy, w tym sukcesami i problemami;
- przedstawienie kwestii strategicznych oraz wszelkich zagadnień ważnych, ale nie pilnych;
- swobodna rozmowa pracowników.

Na koniec tygodnia pracy można zaplanować również swobodne kilkuminutowe pożegnanie się zespołu. W trybie zdalnym można też wspólnie spędzać przerwy w pracy, dyskutując na przykład o prywatnych pasjach za pośrednictwem komunikatorów internetowych, umożliwiających tworzenie kanałów prywatnych, na których rozmowy w mniejszym gronie mogą odbywać się równolegle.

Jeśli praca osób niepełnosprawnych zatrudnionych w trybie zdalnym ma charakter zadaniowy, to pracodawca powinien rozważyć ich rozliczanie wyłącznie z efektów pracy. Jeśli jednak charakter pracy wymusza konieczność sprawdzenia, czy w czasie pracy pracownik zdalny faktycznie ją wykonuje, można to zrobić przy pomocy szeregu rejestratorów czasu pracy działających online. Są to programy płatne, zintegrowane

z najważniejszymi programami do obsługi kadr i płac w firmie. Zawierają takie funkcjonalności jak:

- lista obecności pracowników online;
- zapis zdjęć osób rejestrujących czas pracy;
- rejestracja czasu pracy za pomocą aplikacji zainstalowanej na komputerze pracownika lub z poziomu przeglądarki internetowej;
- aplikacja mobilna działająca na telefonach z systemem iOS i Android.

Istnieje wiele programów służących zdalnej kontroli komputera pracownika. Podstawowe wersje niektórych z tych programów są darmowe. Należy jednak dokładnie rozważyć zyski i straty wiążące się z wykorzystaniem tego typu oprogramowania. Świadomość, że przełożony może cały czas „patrzeć im na ręce” może generować u pracowników dysfunkcyjny stres (zwłaszcza w przypadku osób z dysfunkcjami o podłożu neurologicznym), a w rezultacie obniżyć jakość i efektywność wykonywanej pracy.

Dobrze, jeśli przełożony osoby niepełnosprawnej, która swoje obowiązki zawodowe wykonuje zdalnie, ma świadomość także negatywnych konsekwencji psychologicznych, jakie u osoby niepełnosprawnej może wywołać praca zdalna. Chodzi na przykład o poczucie społecznej izolacji, czy też brak motywacji do wyjścia z domu lub brak równowagi między pracą, a życiem prywatnym. Taki przełożony powinien nie tylko wysłuchać swojego pracownika dzielącego się obawami w tym zakresie, ale i zaproponować praktyczne rozwiązania, takie jak: ubieranie się w godzinach pracy w sposób przyjęty w biurze stacjonarnym lub krótka przechadzka (o ile pracownik ma taką możliwość) po okolicach miejsca zamieszkania przed

rozpoczęciem pracy – swoisty „rytuał przejścia” pomiędzy sferą prywatną, a zawodową.

6. Wsparcie asystenta osobistego osoby niepełnosprawnej w zdalnym wykonywaniu obowiązków zawodowych i funkcjonowaniu w czasie pracy.

Prawo każdej osoby niepełnosprawnej do korzystania z usług asystencji osobistej wynika wprost z artykułu 19 Konwencji Praw Osób Niepełnosprawnych. W tym artykule noszącym tytuł „Niezależne życie” oraz w Komentarzach Generalnych numer 5 i 6 do Konwencji znajdują się wytyczne dotyczące właściwego rozumienia i organizacji tych usług. W Polsce realizacja tych usług w sposób zgodny z wyżej wymienionymi standardami znajduje się w stadium początkowym, ale od kilku lat działania w tym zakresie są coraz bardziej intensywne.

W międzynarodowym gronie specjalistów zajmujących się organizacją usług asystencji osobistej istnieją 2 wyraźne stanowiska dotyczące możliwości korzystania z tych usług w czasie i miejscu pracy:

- stanowisko popierające możliwość realizacji przez asystenta osobistego szerokiego zakresu zadań w zakresie wspierania osób niepełnosprawnych w zadaniach i czynnościach związanych z pracą zawodową – znajduje wyraz na przykład w słoweńskiej ustawie o asystencji osobistej. Według tego aktu zakres czynnościowy wsparcia asystenta dla osoby niepełnosprawnej może obejmować między innymi: wsparcie w transporcie do miejsc, gdzie osoby niepełnosprawne wykonują swoje obowiązki zawodowe, wsparcie w czytaniu i pisaniu dokumentów tradycyjnych i cyfrowych, pomoc w korzystaniu z technologii informacyjnych i komunikacyjnych oraz wyszukiwaniu informacji, wsparcie w komunikowaniu się ze

współpracownikami i klientami, wsparcie w dbaniu o czystość i porządek na stanowisku pracy, wsparcie w czynnościach samoobsługowych wykonywanych w czasie i miejscu pracy;

- stanowisko stwierdzające, że wsparcie asystentów osobistych powinno ograniczać się do prywatnej sfery życia osób niepełnosprawnych, natomiast asystencja w miejscu pracy powinna być świadczona przez wyspecjalizowanych asystentów lub wyrażające taką gotowość osoby z zespołu pracowników, którego częścią jest osoba korzystająca z tych usług. Praca asystenta w tym zakresie powinna być przynajmniej częściowo współfinansowana z budżetu pracodawcy.

Rozstrzygnięcie zarysowanej powyżej kontrowersji wykracza poza ramy niniejszego opracowania. Uniwersalny jest natomiast katalog czynności możliwych do wykonania przez asystenta zawarty w ustawie obowiązującej w Słowenii, a przytoczony powyżej. Możliwość korzystania ze wsparcia asystenta osobistego w związku z wykonywaniem zadań zawodowych przez osobę niepełnosprawną pracującą zdalnie ma bez żadnych wątpliwości charakter racjonalnego dostosowania. Wobec ograniczeń, także terytorialnych, w dostępie niepełnosprawnych Polaków do usług asystencji osobistej (dostępnej niemal wyłącznie w dużych i średnich miastach), sądzę, że pracodawca powinien partycypować organizacyjnie i finansowo w organizacji usług zdefiniowanych w tytule tego punktu dla swoich pracowników, którzy takiego wsparcia potrzebują. Warto zauważyć, że zdalny charakter pracy klientów tych usług sprawia, że nie ma potrzeby uwzględniania tak delikatnych kwestii jak prawne możliwości przebywania asystenta na terenie zakładu pracy, czy też możliwość zapoznania się przez niego z dokumentacją firmową (na przykład gdy podaje osobie niepełnosprawnej segregatory z dokumentami, pisze na klawiaturze komputera treści dyktowane przez pracownika z ograniczoną sprawnością rąk lub też kiedy na potrzeby

pracownika niewidomego przepisuje na komputerze treść dokumentów, które odręcznie wytworzyły osoby trzecie). Należy podkreślić, że wsparcie asystenta ma charakter funkcjonalny i kompensacyjny – wykonuje on tylko czynności, których klient nie jest w stanie wykonać sam ze względu na ograniczenia swojej sprawności. Nie wspiera merytorycznie pracownika w wykonywaniu obowiązków. Nie jest trenerem pracy, trenerem aktywności, ani też doradcą zawodowym.

7. Inne rozwiązania techniczne mogące wspomóc osoby niepełnosprawne pracujące zdalnie.

Wiele urządzeń technicznych wspomagających pracę jest intensywnie wykorzystywanych przez pracowników niepełnosprawnych niezależnie od trybu wykonywanej pracy. Na przykład wybierając program udźwiękowiający lub udźwiękowiająco-powiększający osoba z dysfunkcją wzroku osoba z dysfunkcją wzroku pracująca zdalnie powinna – w zależności od swoich indywidualnych potrzeb – uwzględnić następujące funkcjonalności:

- możliwość bezwzrokowej obsługi aplikacji niestandardowych, takich jak wyrażenia matematyczne i obiekty graficzne;
- możliwość dostosowania sposobu czytania do charakteru odczytywanych danych;
- możliwość pracy na określonym przez użytkownika poziomie zaawansowania;
- redukcja dwukrotnego wypowiedziania kontrolek formularza podczas nawigacji na stronach z użyciem mowy i brajla;
- dodanie skryptów ułatwiających korzystanie z komunikatorów internetowych;

- automatyczne zapamiętywanie stanu wirtualnego kursora po jego ustawieniu dla każdej karty;
- dostępność dedykowanego wsparcia technicznego dla użytkownika.

Osoby z poważniejszą dysfunkcją rąk potrzebują dedykowanych im klawiatur i myszy komputerowych. Poniżej przykłady dostosowań w tym zakresie:

- zgrupowanie klawiszy w bloki umieszczone na różnych płaszczyznach;
- umieszczenie klawiszy pod skosem;
- podpórki pod nadgarstki zapobiegające ich przeciążeniu;
- dostosowanie kształtu klawiatury i rozmieszczenia klawiszy do obsługi jednym palcem lub wskaźnikiem trzymanym w ustach;
- powiększenie wielkości przycisków myszy oraz trackballa;
- mysz z jednolitym pierścieniem sterującym.

8. Uwagi końcowe.

Żadne opracowanie nie jest w stanie zaprezentować wszystkich racjonalnych dostosowań dedykowanych osobom niepełnosprawnym pracującym zdalnie, Wiele takich rozwiązań ma charakter dopasowany do potrzeb indywidualnych osób. Kluczowym jest, aby **pracodawcy traktowali pracowników niepełnosprawnych jako ekspertów w sprawie potrzebnych im racjonalnych dostosowań**. Dialog pracodawcy z pracownikiem na ten temat powinien mieć charakter poufny.

Odmowa wdrożenia racjonalnych dostosowań przez pracodawcę jest uzasadniona tylko wówczas, gdy:

- proponowane rozwiązanie jest nielegalne lub sprzeczne z prawem;
- problem, na który odpowiedzią jest proponowane racjonalne dostosowanie można faktycznie i skutecznie rozwiązać bez wdrażania tego dostosowania;
- wdrożenie rozwiązania wykracza poza możliwości finansowe pracodawcy, biorąc pod uwagę ogół jego aktywów finansowych.

Rozdział 7.

Narzędzia do self-onboardingu dla pracowników niepełnosprawnych do indywidualnego stosowania w procesie adaptacji do pracy na stanowisku zdalnym

1. 31 zadań coachingowych i autocoachingowych wraz z instrukcjami i wskazówkami
2. 9 scenariuszy treningów autocoachingowych



	Nazwa ćwiczenia	Ćwiczenia wprowadzające	Ćwiczenia główne	Ćwiczenia zamykające	Czas: do 15 min.	Czas: do 30 min.	Czas: do 60 min.	Kom	ZC	S	RPK	RS	M	K
	Ćwiczenia rozwojowe													
1.	Jestem asertywny...	x			x			x						
2.	Drabina asertywności		x			x		x			x			
3.	Life Kanban			x	x				x					x
4.	Dżungla możliwości	x			x		x			x				
5.	Złotousta rybka	x					x	x			x			
6.	Opowiedz mi swoją historię...		x		x		x			x				x
7.	W rzece Heraklita			x		x						x		
8.	Dziennik work-life balance	x					x			x				
9.	Zadbaj o swoje granice		x				x	x						x
10.	Pracownia mistrza			x		x		x						
11.	Mój dzień pracy	x				x				x				
12.	Lustro mediacji		x				x				x			
13.	Nowy pracownik na starym...		x			x				x				

	Ćwiczenia zawodowe													
14.	Ja i moje stanowisko	x				x				x				
15.	Podróż w czasie		x			x				x				
16.	Moja zmiana			x	x					x				
17.	Puzzle efektywności	x						x		x				
18.	Złap balans		x					x		x				
19.	Przepis na rozwiązanie			x		x						x		
20.	Światła sygnalizacyjne			x	x					x				
21.	Nasze drogi się krzyżują		x		x							x		
22.	Moje samopoczucie	x			x							x		
23.	Diagnoza preferencji...	x			x							x		
24.	Odblokuj swoją motywację...		x			x								x
25.	Słoi motywacyjny			x	x									x
	Ćwiczenia grupowe													
26.	Znajomość zasad wysyłania...		x			x			x					
27.	Rola komunikatu „Ja”		x					x	x					

28.	Wyrażanie emocji i tematów...		x			x								x
29.	Ustosunkuj się do zasad		x				x				x			
30.	Rozwiązywanie trudności		x				x				x			
31.	Codzienne nawyki		x			x			x	x				

Kom – komunikacja

ZC – zarządzanie czasem

S – samoświadomość

RPK – rozwiązywanie problemów i konfliktów

RS – radzenie sobie ze stresem

M – motywacja

K – kreatywność

Ćwiczenia rozwojowe



Ćwiczenie 1.

Nazwa ćwiczenia: Jestem asertywny, gdy... mówię TAK, mówię NIE, mówię NIE WIEM.

Typ ćwiczeń: rozwojowe.

Etap wykonania: wprowadzające.

Kategoria: komunikacja.

Czas trwania: 15 minut.

Liczba osób: 1.

Zalety ćwiczenia: asertywność, autorefleksja, umiejętności komunikacyjne.

Cel ćwiczenia: Celem ćwiczenia jest uzmysłowienie, że asertywność to nie tylko mówienie NIE, ale również mówienie TAK, czy mówienie NIE WIEM. Celem zadania jest diagnoza sytuacji, w których najtrudniej jest klientowi zachować się w sposób asertywny.

Opis ćwiczenia: Klient ma za zadanie odpowiedzieć sobie na pytania, w jakich sytuacjach życiowych zdarzyło mu się być asertywnym. Po dokonanej diagnozie sytuacji życiowych zalecane jest określenie, w których obszarach najtrudniej jest prezentować zachowania asertywne.

Instrukcja: Odpowiedz na pytanie: „W jakich sytuacjach życiowych jestem asertywny?”. Wypisz po trzy przykłady takich sytuacji dla każdej z poniższych grup wydarzeń.

Wskazówki: Wykonanie poniższego ćwiczenia warto poprzedzić pogadanką na temat asertywności.

Potrzebne materiały: formularz, kartki, długopisy

Formularz: Jestem asertywny, gdy... mówię tak, mówię nie, mówię nie wiem

Jestem asertywny, kiedy mówię **TAK** (jestem asertywny, gdy mówię o swoich prawach i potrzebach).

1.
.....
.....
2.
.....
.....
3.
.....
.....

Jestem asertywny, kiedy mówię **NIE** (jestem asertywny, gdy mówię o swoich prawach i potrzebach).

1.
.....
.....
2.
.....
.....
3.
.....
.....

Jestem asertywny, kiedy mówię NIE WIEM (jestem asertywny, gdy mówię o swoich prawach i potrzebach).

1.
.....
.....
2.
.....
.....
3.
.....
.....

W której z powyższych grup wydarzeń, najtrudniej było Ci wymienić sytuacje, w których zachowałeś się asertywnie?

W jakich sytuacjach najtrudniej Ci jest zachować się asertywnie?

Wybierz jedną z grup sytuacji życiowych nad którą chcesz dalej ćwiczyć.

Ćwiczenie 2.

Nazwa ćwiczenia: Drabina asertywności.

Typ ćwiczeń: rozwojowe.

Etap wykonania: główne.

Kategoria: komunikacja/rozwiązywanie problemów i konfliktów.

Czas trwania: 30 minut.

Liczba osób: 1.

Zalety ćwiczenia: asertywność, autorefleksja, umiejętności komunikacyjne, rozwiązywanie problemów.

Cel ćwiczenia: Celem ćwiczenia jest trening zachowań asertywnych, które zostały zdiagnozowane w poprzednim ćwiczeniu poprzez określenie 7 sytuacji, w których następnym razem klient powinien zachować się asertywnie.

Instrukcja: Uzupełnij poniższą drabinę zachowań asertywnych. Po lewej stronie wpisz po trzy sytuacje z życia, w których nie zachowałeś/łaś się asertywnie (po trzy do każdego z typów komunikatów: TAK, NIE, NIE WIEM) a po prawej stronie opisz, jak powinieneś/aś się zachować w tej sytuacji, aby było to zachowanie asertywne.

Wskazówki: Analizując to zadanie po wykonaniu, klient powinien zastanowić się, jakie zachowania asertywne będzie mu najłatwiej, a jakie najtrudniej przejawiać. Powinien spróbować zachowywać się asertywnie w analogicznych sytuacjach w życiu codziennym.

Potrzebne materiały: arkusz z drabiną asertywności, długopisy

Dostosowania dla os. niepełnosprawnych: audiodeskrypcja rysunku

Arkusz: drabina asertywności



Ćwiczenie 3.

Nazwa ćwiczenia: Life Kanban.

Typ ćwiczeń: rozwojowe.

Etap wykonania: zamykające.

Kategoria: zarządzanie sobą w czasie/kreatywność.

Czas trwania: 15 minut.

Liczba osób: 1.

Zalety ćwiczenia: zarządzanie czasem, kreatywność, organizacja pracy własnej, ustalanie priorytetów.

Cel ćwiczenia: Celem ćwiczenia jest wypracowanie umiejętności wartościowania zadań do wykonania, określania na ile są one ważne i pilne do realizacji w celu określenia ich priorytetu. Kolejnym celem tego zadania jest wypracowanie umiejętności planowania i zarządzania czasem w oparciu o tablice Kanban.

Instrukcja: Za pomocą kolorowych karteczek zapisz to wszystko, co masz dziś do zrobienia. Na karteczkach w kolorze czerwonym napisz zadania PILNE i WAŻNE, na żółtych karteczkach – NIEPILNE, ale WAŻNE, na niebieskich karteczkach – PILNE i MAŁO WAŻNE, a na zielonych – NIEPILNE i NIEWAŻNE.

Na tablicy narysuj tabelę z kolumnami zatytułowanymi: DO ZROBIENIA, W TRAKCIE, ZROBIONE. Odpowiedz na pytania: od których karteczek zaczniesz wykonywać zadania zaplanowane na dziś? Który kolor karteczek będzie kolejny? Uzasadnij swój wybór. Zaprezentuj, jak będzie zmieniała się twoja tablica Kanban w trakcie dnia. Spróbuj zastosować to narzędzie w życiu codziennym.

Wskazówki: Zadanie to może zostać zlecone do wykonania w domu. Klient może zostać zachęcony, aby zaplanował dzień i posłużył się tablicą Kanban w życiu codziennym, a na następnej sesji coachingowej opowiedział o swoich wrażeniach po zastosowaniu tego narzędzia.

Potrzebne materiały: tablica, karteczki samoprzylepne w kolorze czerwonym, zielonym, żółtym i niebieskim (UWAGA! dobór kolorów jest istotny), długopis, markery

Dostosowania dla os. niepełnosprawnych: audiodeskrypcja rysunku, w trakcie ćwiczenia wykonywanego z osobą niewidomą proponowane jest zastąpienie kolorów kształtami (np. kwadrat, prostokąt, koło, trójkąt)



Ćwiczenie 4.

Nazwa ćwiczenia: Dżungla możliwości.

Typ ćwiczeń: rozwojowe.

Etap wykonania: wprowadzające.

Kategoria: samoświadomość.

Czas trwania: 60 minut lub 15-20 minut przy rozbiciu na pojedyncze sesje (jeśli klient będzie chciał kontynuować wątki, które odkryje podczas ćwiczenia).

Liczba osób: 1.

Zalety: autorefleksja, identyfikowanie emocji, rozpoznawanie swojej roli.

Cel ćwiczenia: Dla każdego pracownika ważna jest satysfakcja z pracy, poczucie, że to, co robi ma sens i znaczenie dla niego samego oraz innych. Identyfikacja z firmą zależy od wielu czynników. Jednym z nich jest poczucie przez pracownika, że jest na właściwym miejscu, jest specjalistą w swojej dziedzinie i to daje mu spełnienie. Ćwiczenie to ma na celu rozpoznanie i nazwanie swojej roli, którą pełni pracownik w firmie. Stanowi to punkt wyjścia do rozpoznania własnych przekonań na temat pracy, sytuacji trudnych, stanowiących potencjalne zagrożenie, ale także rozpoznanie możliwości rozwoju i odkrycia satysfakcji z tego, co robi.

Przebieg:

1. Wyobraź sobie, że firma, w której pracujesz to dżungla. Narysuj ją! Wyklej! Opowiedz! Jak wolisz?
2. W dżungli są drzewa? Zwierzęta? Jakies przedmioty? Może ludzie lub inne istoty? A może ich nie ma?
3. Narysuj, wyklej, opowiedz kim jesteś Ty. Może jesteś jakimś zwierzęciem? Rośliną? Człowiekiem? Czymś innym?
4. Jak się czujesz w tej skórze? Odpowiada Ci to? Jakie emocje Ci towarzyszą?

5. Jakie są Twoje cechy? Co Ci się podoba? A co byś zmienił/a?
6. Gdzie się znajdujesz? Narysuj, wyklej to miejsce lub opisz swoimi słowami.
7. Jak się czujesz w tym miejscu? Jakie są cechy tego miejsca? Co jest dla Ciebie dobre, a co nie?
8. Jakie dostrzegasz tu możliwości?
9. Czy w dżungli są inne istoty? Może przedmioty? Narysuj je, wyklej lub opowiedz o nich.

WSKAZÓWKA DLA COACHA: Klient może powiedzieć, że jest w dżungli sam, wówczas warto ominąć dwa następne punkty i przejść do pkt 14.

10. Kim są te istoty? Przedmioty? Jakie mają cechy, właściwości?
11. Gdzie się znajdują? Narysuj, wyklej, powiedz.
12. W pobliżu kogo lub czego lubisz przebywać, a kogo lub czego wolisz unikać?
13. Co byś zmienił/a?
14. Co robisz w dżungli? Powiedz co lubisz tu robić, a czego nie lubisz robić? Możesz też narysować lub wykleić.
15. Co jest dla Ciebie łatwe? A co jest dla Ciebie trudne?
16. Co robisz chętnie, a co niechętnie?
17. Jakie Twoje właściwości, cechy Ci w tym pomagają?
18. Może w tym co robisz coś byś zmienił/a?
19. A co możesz robić inaczej?
20. Gdzie chciałbyś/chciałabyś być?
21. Co zrobisz, żeby tam dotrzeć?

WSKAZÓWKA DLA COACHA: Klient może powiedzieć, że nie chce być w dżungli.

W takiej sytuacji można powtórzyć pytanie 20 i 21.

Potrzebne materiały: kartka, długopis, flamastry, kredki, klej, nożyczki, kolorowe gazety.

Ćwiczenie 5.

Nazwa ćwiczenia: Złotousta rybka.

Typ ćwiczeń: rozwojowe.

Etap wykonania: wprowadzające.

Kategoria: komunikacja/rozwiązywanie problemów i konfliktów.

Czas trwania: 45 minut.

Liczba osób: 1.

Zalety ćwiczenia: komunikacja, rozwiązywanie nieporozumień, negocjacje.

Cel ćwiczenia: W pracy zdalnej często zdarzają się nieporozumienia lub łatwo o nieprawidłowe zrozumienie komunikatów. Celem ćwiczenia jest wypracowanie takiej formy komunikatów, aby były one skuteczne i konstruktywne.

Przebieg/opis: wypełnij arkusz do złotoustej rybki.

Potrzebne materiały: kartka, długopis, flamastry, wydruk poniższego arkusza.

Arkusz do złotoustej rybki

Wyobraź sobie, że któregoś razu spotykasz Złotoustą rybkę, która mówi Ci, że rozwiąże Twoją trudną sytuację. Potrzebuje jednak od Ciebie kilku informacji.

Rybka prosi Cię, byś w 10 zdaniach opisał/a sytuację. Pamiętaj, że nie może być to więcej, niż 10 zdań. Możesz zapisać je poniżej:

4.
.....
5.
.....
6.
.....
7.
.....
8.
.....
9.
.....
10.
.....
11.
.....
12.
.....
13.
.....

Złotousta Rybka mówi Ci, że ma dość słabą pamięć i 10 zdań nie zapamięta. Prosi Cię, abyś wybrał/a 3 zdania spośród 10, które najtrafniej opisują sytuację. Muszą koniecznie być to fakty (Złotousta Rybka nie potrafi myśleć abstrakcyjnie).

1.
.....
2.
.....
3.
.....

Teraz rybka prosi Cię, abyś powiedział/a jej co czujesz w tej sytuacji? Możesz zapisać poniżej.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Jeśli emocji jest wiele, wybierz teraz maksymalnie 3 najbardziej dominujące.

1.
2.
3.

Następnie Rybka pyta Cię, czego potrzebujesz? Co chcesz, aby się wydarzyło?
Opisz lub opowiedz w 10 zdaniach.

1.
.....
2.
.....
3.
.....
4.
.....
5.
.....
6.
.....
7.
.....
8.
.....
9.
.....
10.
.....

Złotousta rybka bardzo stara się to wszystko zapamiętać, jednak ma malutką główkę i się to wszystko nie mieści. Prosi Cię, abyś wybrał z powyższych 10, 3 najważniejsze potrzeby.

1.
.....

- 2.
.....
- 3.
.....

Teraz Złotousta Rybka już wszystko wie. Pomoże Ci rozwiązać sytuację i sformułować wypowiedź tak, aby Twój rozmówca zrozumiał Cię. Złóż cały komunikat w całość (liczą się tylko 3 najważniejsze zdania opisujące fakty, emocje i potrzeby):

1. Fakty które miały/mają miejsce:

.....
.....
.....

2. Z tego powodu czuję się:

.....
.....
.....

3. Potrzebuję, aby/abyś:

.....
.....
.....

Ćwiczenie 6.

Nazwa ćwiczenia: Opowiedz mi swoją historię sukcesu.

Typ ćwiczeń: rozwojowe.

Etap wykonania: główne.

Kategoria: samorozwój/kreatywność.

Czas trwania: 60 minut lub 15-20 minut przy rozbiciu na pojedyncze rozdziały (sesje).

Liczba osób: 1.

Zalety ćwiczenia: autorefleksja, definiowanie sukcesu, kreatywność, komunikacja.

Cel ćwiczenia: Ćwiczenie ma na celu zwizualizowanie własnego pojęcia sukcesu i kariery zawodowej, a przez to łatwiejsze wejście w rolę pracownika. Będzie polegało na opowiedzeniu swojej własnej historii sukcesu jako bohatera książki, poprzez stworzenie fabuły powieści. Fabułę będzie można opowiadać w pierwszej osobie (ja), lub w trzeciej osobie (on, ona).

Przebieg/opis:

1. Wyobraź sobie, że bierzesz do ręki książkę. Ta książka jest o Tobie. Mówi ona, czym jest dla Ciebie sukces.
2. Przeczytaj mi to na głos (swoją definicję sukcesu).
3. Otwierasz książkę. Opisz miejsce akcji i czas twojego/jej bohatera/ki?
4. Zobacz, jakie ma rozdziały?
5. Jeśli chcesz, wypisz sobie te rozdziały na kartce.
6. Co zawiera każdy rozdział?
7. WSKAZÓWKA DLA COACHA: Każdy rozdział może być tematem na kolejną sesję.
8. WSKAZÓWKA DLA PRACOWNIKA: Możesz o tym opowiedzieć, narysować to i o tym opowiedzieć, napisać i przeczytać. Każda forma ekspresji wybrana tu przez Ciebie będzie dobra.
9. Czy widzisz, jakie trudności bohater/ka może napotkać na swojej drodze?

10. Nad rozwiązaniem jakich trudności musi się zastanowić w pierwszej kolejności?
11. Jakie umiejętności/kompetencje/talenty może wykorzystać, aby osiągnąć sukces?
12. Na jakich innych bohaterów/ki może liczyć?
13. Na co bohater/ka Twojej opowieści powinna szczególnie zwracać uwagę?
14. Napisz i opowiedz, narysuj i opowiedz lub po prostu odpowiedz, jaki jest epilog tej książki.

Potrzebne materiały: kartka, długopis, flamastry, kredki.

Ćwiczenie 7.

Nazwa ćwiczenia: W rzece Heraklita.

Typ ćwiczeń: rozwojowe.

Etap wykonania: zamykające.

Kategoria: Radzenie sobie ze stresem.

Czas trwania: 20 minut.

Liczba osób: 1.

Zalety ćwiczenia: koncentracja, skupienie, relaks.

Cel ćwiczenia: Starożytny filozof Heraklit mawiał, że “wszystko płynie”, nic nie jest stałe. Tyczy się to nie tylko uciekających chwil, ale także całej nieustannie zmieniającej się rzeczywistości. Można to także odnieść do pracy zdalnej. Kiedy przykładowo mamy poczucie, że tonimy w rwącej i wciąż napływającej rzece maili, komunikatów, telefonów i zadań. Ćwiczenie to ma na celu wypracowanie pewnego rodzaju “świadomości pracy”. Efektem tego będzie większa dokładność, lepsza koncentracja i pamięć, ale przede wszystkim będziemy potrafili dostrzegać efekty swojej pracy. Będziemy pracować bardziej świadomie.

WSKAZÓWKA DLA COACHA I KLIENTA: Można wykonywać to ćwiczenie także podczas przerwy. Zarówno przy pomocy coacha, jak i samodzielnie.

Przebieg/opis:

1. Przyjmij wygodną dla siebie pozycję.
2. Odpowiedz na pytania:
 - A) Gdzie się znajdujesz? Opisz to miejsce.
 - B) Co widzisz przed sobą?

WSKAZÓWKA DLA KLIENTA: Osoby niewidome pomijają pytanie B.

- C) Jakie przedmioty znajdują się przed Tobą? Możesz ich dotknąć. Opisz co czujesz?

D) Opisz ich kształty, fakturę, temperaturę.

E) Co słyszysz wokół siebie?

WSKAZÓWKA DLA KLIENTA: Osoby niesłyszące pomijają pytanie D.

F) Jak czujesz swoje ciało? Czujesz swój oddech? Jaki jest? Czujesz może bicie swojego serca? Jak ono bije?

G) Jak przebiega ta właśnie chwila? Opisz ją.

H) Czego potrzebujesz?

I) Jak się czujesz w tej chwili?

J) Jak wygląda teraz Twoje otoczenie?

K) Czy coś byś w nim zmienił/a?

L) Nad czym teraz pracujesz? Jakie jest to zadanie?

M) Co się zmienia? Co się zmieniło?

3. Teraz weź głęboki oddech i zrelaksuj się jak lubisz.

Potrzebne materiały: wszystko co znajduje się w Twoim otoczeniu.

Ćwiczenie 8.

Nazwa ćwiczenia: Dziennik work-life balance.

Typ ćwiczeń: rozwojowe.

Etap wykonania: wprowadzające.

Kategoria: samoświadomość.

Czas trwania: powyżej 60 minut.

Liczba osób: 1.

Zalety ćwiczenia: pogłębienie samoświadomości i wyostrenie uwagi w sferze zachowań i problemów work-life balance.

Cel ćwiczenia: Celem ćwiczenia jest zdiagnozowanie jak klient ocenia swoje kompetencje stawiania granic między sferą pracy, a życiem rodzinnym oraz rozpoznanie trudnych sytuacji i kwestii w ustalaniu tych granic.

Przebieg/Opis ćwiczenia: Ćwiczenie polega na określeniu poziomu kompetencji ustalania granic na skali oraz prowadzeniu obserwacji siebie w sytuacjach granicznych praca-dom w okresie 2 tygodni.

Instrukcja: Jak oceniasz w skali od 1 do 10 (przyjmując, że 1 to najgłębiej, a 10 najlepiej, świetnie sobie radzę) swoją umiejętność rozgraniczania pracy od życia rodzinnego, radzenia sobie z trudnymi sytuacjami w tym temacie i próbami naruszenia tej granicy?

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7-----8-----9-----10

Aby rozwinąć Twoje kompetencje i sprawić, by znalazła się wyżej na skali, musimy zacząć od obserwacji sytuacji, z jakimi masz do czynienia.

Prowadź obserwację siebie przez okres 2 tygodni w relacjach i sytuacjach granicznych praca-dom.

Jeżeli zajdą jakieś sytuacje z życia rodzinnego, które zakłócą Twoją pracę, przeszkodzą Ci w niej, wydłużą ją, sprawią, że trudno Tobie skupić się, zapisz je na kartce papieru. Zapisuj również sytuacje zawodowe, które zakłócają Twój czas wolny, rodzinny po pracy.

Zapisuj zdarzenia i sytuacje najlepiej na bieżąco, zaraz po tym, jak zaszły. Na koniec każdego dnia zastanów się ponownie, czy jeszcze jakaś sytuacja, kwestia warta odnotowania w dzienniku obserwacji (skorzystaj z formularza) przychodzi Ci do głowy.

Wskazówki: Przed wykonaniem ćwiczenia dobrze jest zrobić z klientem krótką pogadankę o asertywności, dbaniu o granice i work-life balance. Warto, aby klient ustawił sobie w telefonie przypomnierz na koniec pracy, przypominający o zajrzeniu do Dziennika work-life balance.

Potrzebne materiały: Arkusz ćwiczenia lub kartka papieru, długopis lub ołówek.

Dostosowanie do ON (jeżeli takowe jest potrzebne): Formularz w wersji wystarczająco powiększonej, w brajlu lub w wersji elektronicznej.

Ćwiczenie 9.

Nazwa ćwiczenia: Zadbaj o swoje granice.

Typ ćwiczeń: rozwojowe.

Etap wykonania: główne.

Kategoria: komunikacja/kreatywność.

Czas trwania: 60 minut.

Liczba osób: 1.

Zalety ćwiczenia: rozwój kreatywności, umiejętności komunikacyjnych, asertywności, wzmocnienie umiejętności planowania, pogłębienie.

Cel ćwiczenia:

Celem ćwiczenia jest wygenerowanie pomysłów na wyznaczenie granic między życiem prywatnym, rodzinnym, a pracą zawodową oraz zaplanowanie realizacji wygenerowanych pomysłów.

Przebieg/Opis ćwiczenia: Ćwiczenie polega na wypełnieniu krótkiego formularza z pytaniami. Następnie klient proszony jest o wybranie kilku najlepszych (jego zdaniem) pomysłów, podzielenie ich na mniejsze działania i zaplanowanie ich realizacji. Ćwiczenie bardzo łatwo może być przekształcone w celu rozwijania innej kompetencji.

Instrukcja: Po wykonaniu ćwiczenia „Dziennik work-life balance” wiesz, z jakimi trudnościami borykasz się w ustalaniu granic między życiem prywatnym, a pracą. Teraz przyszedł czas polepszyć Twoją sytuację i rozwinąć Twoje umiejętności stawiania granic i ich egzekwowania. Najpierw zacniemy od wymyślenia pomysłów, jak sobie poradzić w zaistniałej sytuacji.

Poniżej znajduje się tabelka, która ułatwi Ci poszukiwanie rozwiązań. Postaraj się uruchomić swoją kreatywność. Zrób burzę mózgu. Na tym etapie nie ma złych pomysłów. Wpisz w tabelkę nawet najbardziej szalone pomysły. Zastanów się co

pomogłoby Tobie, aby sfera prywatna i rodzinna nie zakłócała Ci pracy zawodowej oraz żeby praca nie przeszkadzała życiu rodzinnemu. Co możesz zrobić, aby uniknąć zaobserwowanych w ćwiczeniu „Dziennik work-life balance” sytuacji, zachowań, działań, zjawisk? Zastanów się po jakim rezultacie, efekcie poznasz, że udało Ci się osiągnąć zakładany cel. Gdzie i kiedy możesz zrealizować pomysł wdrażający work-life balance i kto może Tobie w nim pomóc?

Gdy już udało Ci się wymyślić ciekawe pomysły, wybierz z nich te które wydają się Tobie najskuteczniejsze i najrealniejsze. Wypisz je w pierwszym wierszu tabeli działania, a następnie podziel na drobniejsze działania, które będą łatwiejsze do realizacji. Poszczególne działania wpisz w kolejnych komórkach poniżej pomysłu.

Pytania pomocnicze:

Od realizacji którego pomysłu zaczniesz?

Co Tobie da zrealizowanie pomysłu?

Od którego działania zaczniesz?

Wskazówki: Przed wykonaniem ćwiczenia dobrze jest zrobić z klientem krótką pogadankę o asertywności, dbaniu o granice i work-life balance. Szczególnie należy porozmawiać o tym, jakie zachowania, wypowiedzi są asertywne.

Potrzebne materiały: arkusz ćwiczenia lub kartka papieru, długopis lub ołówek.

Dostosowanie do ON (jeżeli takowe jest potrzebne): formularz w wersji wystarczająco powiększonej, w brajlu lub w wersji elektronicznej.

Tabela pomysłów

POMYSŁ (co i jak możesz zrobić?)	REZULTAT (oczekiwany przyszły rezultat)	GDZIE I KIEDY?	KTO MOŻE TOBIE POMÓC?

Tabela działania

POMYSŁ 1. (działania do podjęcia)	POMYSŁ 2. (działania do podjęcia)	POMYSŁ 3. (działania do podjęcia)	POMYSŁ 4. (działania do podjęcia)	POMYSŁ 5. (działania do podjęcia)

Ćwiczenie 10.

Nazwa ćwiczenia: Pracownia mistrza.

Typ ćwiczeń: rozwojowe.

Etap wykonania: zamykające.

Kategoria: komunikacja.

Czas trwania: 30 minut.

Liczba osób: 1.

Zalety ćwiczenia: rozwój kreatywności, umiejętności komunikacyjnych, asertywności, wzmocnienie krytycznego myślenia i poszukiwania rozwiązań, pogłębienie samoświadomości.

Cel ćwiczenia: Celem ćwiczenia jest udoskonalenie pomysłów na wyznaczanie granic między życiem prywatnym, rodzinnym, a pracą zawodową, rozwój asertywności oraz wzmocnienie motywacji do rozwijania tej kompetencji.

Przebieg/Opis ćwiczenia: Ćwiczenie polega na udoskonaleniu pomysłów i podejmowanych działań z poprzedniego ćwiczenia „Zadbaj o swoje granice” za pomocą pytań umieszczonych w tabelce. Na koniec pogłębiamy świadomość klienta prosząc go o określenie swojej kompetencji asertywnego wyznaczania granicy work-life balance na skali od 1 do 10. Zadane na końcu ćwiczenia pytania pobudzą motywację klienta do kontynuowania swojego rozwoju w tym obszarze.

Instrukcja: W tym ćwiczeniu możesz jeszcze bardziej rozwinąć swoją umiejętność dbania o granicę między życiem prywatnym, rodzinnym, a zawodowym.

Po wygenerowaniu pomysłów na poprawę sytuacji w poprzednim ćwiczeniu „Zadbaj o swoje granice”, przyszedł czas na udoskonalenie pomysłów i podejmowanych działań. Pomoże Tobie w tym poniższa tabelka z pytaniami.

Potrzebne materiały: arkusz ćwiczenia lub kartka papieru, długopis lub ołówek.

Dostosowanie do ON (jeżeli takowe jest potrzebne): Formularz w wersji wystarczająco powiększonej, w brajlu lub w wersji elektronicznej.

Tabela z pytaniami

Pomysł z krótko wymienionymi działaniami	Jaki był rezultat podjętych działań (korzyści, konsekwencje, odbiór innych osób)	Jak oceniasz pomysł i podjęte działania? W skali od 1 do 10	Jak można udoskonalić pomysł/działania?	Jaki widzisz alternatywny pomysł/działanie?

Na ile teraz oceniasz w skali od 1 do 10 (gdzie 1 to najmniej, a 10 to najwięcej) swoją umiejętność dbania o granice między życiem prywatnym, rodzinnym, a pracą?

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7-----8-----9-----10

Co jeszcze musiałbyś zmienić, aby wskoczyć o jeden punkt wyżej na skali?

Od jakiego działania zaczniesz wdrażanie usprawnień/udoskonaleń?

Co one Tobie dadzą?

Ćwiczenie 11.

Nazwa ćwiczenia: Mój dzień pracy – praca z kamerą.

Typ ćwiczeń: rozwojowe.

Etap wykonania: wprowadzające.

Kategoria: samoświadomość.

Czas trwania: 30 minut.

Liczba osób: 1.

Cel ćwiczenia: Wykorzystanie przez pracownika tego narzędzia w znaczący sposób może przyczynić się do zwiększenia jego efektywności w pracy poprzez zmianę myślenia o sobie samym i otaczającej go rzeczywistości. Narzędzie wspiera pobudzenie świadomości pracownika i daje wiedzę na temat swojego przekonania. Pozwala na zrozumienie tego, co odczuwa w danej chwili i jak może wykorzystać tę realistyczną ocenę sytuacji na swoim stanowisku pracy w pokierowaniu swoim procesem decyzyjnym. Pracownik może „poczuć”, w jaki sposób jego przekonanie i myślenie w określony sposób wpływa na jego własne funkcjonowanie w określonej sytuacji. W praktyce może się to wiązać z nauczeniem się „dostrzegania” lub „słyszenia” własnych myśli przez pracownika, bądź zauważenia ograniczających go przekonań. Narzędzie umożliwia pracownikowi zmianę samego siebie poprzez zmianę własnych przekonań.

Przebieg/opis: Pracownik analizuje swój dzień pracy (podzielony na trzy etapy) i opisuje go w taki sposób, jakby był kamerzystą filmowym i kręcił pojawiające się kolejno sceny filmu, klatka po klatce. Pracownik przedstawia chronologicznie fakty, które działy się w dniu jego pracy i zapisuje w formularzu „Praca z kamerą – opis faktów i zdarzeń”. Następnie pracownik wypełnia formularz „scenariusz” i tworzy scenariusz dla jednej wybranej sytuacji z jego dnia pracy. Sytuacja powinna być

związana z odczuwaną przez niego emocją. Pracownik tworzy scenariusz, odpowiadając kolejno na pytania w formularzu. W ostatniej części formularza pracownik-scenarzysta tworzy swoją efektywną filozofię, będącą jego nowym przekonaniem, dla określonej sytuacji.

Instrukcja: Mózg człowieka jest ślepy narzędziem, któremu nie zależy na faktach. Przetwarza natomiast to, co człowiek myśli o faktach. Każda sytuacja jest źródłem pozytywnych, negatywnych i neutralnych emocji. Jeżeli pracownik, będąc w B, żywi przekonanie, że sytuacja/zdarzenie A było dla niego pozytywne (z punktu widzenia jego strefy komfortu i przetrwania), to doświadcza on pozytywnych emocji w C, a wówczas będzie to motywować jego działania w D. Jeżeli pracownik żywi przekonanie, że A było neutralne dla jego komfortu i przetrwania, to doświadcza neutralnych emocji w C, a to będzie motywować jego postępowanie do utrzymania tego doświadczenia w D. Jeżeli Pracownik doświadcza negatywnych emocji w B, to analizując sytuację, zapisuje pod A, jakie zdarzenie lub osoba „aktywuje” jego złe samopoczucie. Pod B wpisuje swoje myśli i przekonania, które uruchamiają to zdarzenie, a pod wpisuje, jakie konsekwencje ma dla niego to zdarzenie. Pod D pracownik wpisuje swoje działania, z uwzględnieniem, że są to również formy jego reakcji i zachowania w określonej sytuacji.

Potrzebne materiały: Formularz Fotografii dnia pracy z kamerą i formularz dla scenarzysty do pracy z przekonaniem.

Formularz Praca z kamerą – opis faktów i zdarzeń

Okres rozpoczęcia pracy	Okres środkowego etapu	Okres zakończenia pracy

Formularz – Scenariusz

A Problem – Sytuacja – Wydarzenie
które doświadczyłeś, zobaczyłeś, usłyszałeś.

B Przekonanie – Wzorzec myślenia
Twoja myśl, przekonanie, postawa względem tego wydarzenia.

C Twoja Emocja
którą czujesz jako wynik Twoich myśli, postaw, przekonań.

D Działanie

jakie podejmiesz pod wpływem odczuwanych emocji.

E Efektywna filozofia

jakie jest twoje nowe przekonanie (analogiczne do tego z punktu A)

zapisz swoje efektywne emocje, które towarzyszą nowemu przekonaniu.

1. Pod A Opisz sytuację, która Ci się wydarzyła i w jakiś sposób negatywnie poruszyła. Zapisz sobie w formularzu pod A, jakie zdarzenie aktywuje twoje samopoczucie. Streść krótko własne źródło niepokoju, które może być wydarzeniem z przeszłości, teraźniejszości, a nawet wymagowane lub prawdziwe. Sprawdź jednak, czy zapis tej sytuacji to są obiektywne informacje (np. „mój szef jest niesprawiedliwy” zamień na „szef zarzucił mi brak kompetencji”).

2. Pod B wypisz w formularzu irracjonalne myśli i przekonania, które uruchomiły to zdarzenie. Aby je zidentyfikować, zapisz swoją samoocenę (np. „Jestem beznadziejny”), żądania typu nakazy lub jakieś powinności (np. „Ona musi mnie słuchać”), czy swoje frustracje (np. „Mam dość tej pracy!”).
3. Następnie pod C zapisz, jakie zauważasz konsekwencje tego zdarzenia pod postacią swoich zachowań i emocji. Te negatywne emocje, to na przykład poczucie winy, krzywdy, depresja, niepokój.
4. Pod D prowadzisz „dysputę” ze swoimi przekonaniami. Aby ta rozmowa mogła być skuteczną, zapytaj sam siebie, gdzie zaprowadzi Cię trwanie w tym przekonaniu i czy ono pomaga Ci w Twoim życiu czy przeszkadza, a może możesz wskazać dowód, że Twoje irracjonalne przekonanie jest jednak słuszne, logiczne i warto, aby zostało przy Tobie.
5. Pod E zapisz swoje nowe efektywne przekonanie (powinno być analogiczne do tego, które zapisałeś w A). Dopisz również swoje efektywne emocje, które są związane z twoją nową efektywną filozofią.

Ćwiczenie 12.

Nazwa ćwiczenia: Lustro mediacji.

Typ ćwiczeń: rozwojowe.

Etap wykonania: główne.

Kategoria: Rozwiązywanie konfliktów lub problemów.

Czas trwania: 60 minut.

Liczba osób: 1.

Cel ćwiczenia: Celem ćwiczenia jest dokładna analiza sytuacji konfliktowej i wsparcie pracownika w znalezieniu obszaru do porozumienia. Pracownik ma możliwość zrozumienia zaistniałej sytuacji, jeszcze raz może przeanalizować fakty, przemyśleć swoje emocje i związane z sytuacją własne zachowania. Wykorzystanie narzędzia umożliwia przeprowadzenie mediacji z drugą stroną konfliktu, w tym przedstawienia swoich racji i racji drugiej strony, a na podstawie wyciągniętych wniosków pozwala określić, jak ta sytuacja mogłaby rozegrać się w inny sposób, jakie byłoby możliwe alternatywne zachowanie w przyszłości.

Przebieg/Opis: Coach zaprasza pracownika, aby ten skorzystał z formularza Mediacji lub usiadł na krześle. Naprzeciwko niego stawia drugie puste krzesło. Następnie prosi, by wyobraził sobie, że po drugiej stronie usiadła osoba – uczestnik sytuacji konfliktowej. Pracownik, siedząc na swoim krześle, opowiada swoimi słowami, jak z jego perspektywy wyglądała ta sytuacja konfliktowa, jakie emocje mu towarzyszyły (co czuł i co myślał, jakie były jego argumenty w tym konflikcie). Następnie pracownik siada na krześle po przeciwnej stronie i wchodzi w rolę drugiego uczestnika sytuacji konfliktowej. Opowiada zaistniałą sytuację, ale z perspektywy drugiej strony, przytaczając jej racje i argumenty dla tej sytuacji konfliktowej. Pracownik wraca na swoje krzesło i proponuje inne alternatywne dla siebie zachowania i rozwiązania tej sytuacji, jakie chciałby, aby miało miejsce, w najbliższym czasie lub w przyszłości.

Potrzebne materiały: Formularz, markery lub dwa krzesła w przestrzeni pokoju.

Formularz Mediacji

Opis sytuacji (ze strony uczestnika).

Odczuwane przez uczestnika emocje i jego racje (intencje).

Opis sytuacji (ze strony drugiego uczestnika).

Racje (intencje) drugiej strony.

Alternatywne zachowania uczestnika (możliwe inne reakcje na podobną sytuację w przyszłości).

Ćwiczenie 13.

Nazwa ćwiczenia: Nowy pracownik na starym stanowisku.

Typ ćwiczeń: rozwojowe.

Etap wykonania: główne.

Kategoria: samoświadomość.

Czas trwania: 30 minut.

Liczba osób: 1.

Cel ćwiczenia: Celem ćwiczenia jest wsparcie pracownika w planowaniu jego nowej roli pracownika zdalnego na swoim aktualnym stanowisku pracy, z wykorzystaniem strategii Walta Disney'a. Ćwiczenie umożliwia stworzenie planu działania do nowej roli pracownika, wraz z określeniem realnych możliwości i potencjalnych przeszkód we wprowadzeniu zmian na stanowisku pracy. Strategia wykorzystana w ćwiczeniu umożliwia spojrzenie z trzech perspektyw: Marzyciela, Krytyka i Realisty na planowaną zmianę. Strategia może umożliwić zabezpieczenie się pracownika przed ryzykiem niepowodzenia w realizacji jego zmiany na stanowisku pracy.

Przebieg/Opis: Walt Disney podczas planowania swoich projektów posługiwał się charakterystyczną strategią, która miała trzy etapy:

1. **Etap Marzyciela** – to uruchamianie swojej wyobraźni i tworzenie obrazu swoich fantastycznych celów.
2. **Etap Realisty** – to zastanawianie się, na ile to, co udało się wymarzyć, jest realne do zrealizowania w rzeczywistości oraz czy dysponuje się wystarczającymi zasobami do jego realizacji.
3. **Etap Krytyka** – to odnajdywanie potencjalnych przeszkód stojących na drodze do realizacji celów i poszukiwanie słabych punktów w planie i prawdopodobieństw niepowodzeń.

W ćwiczeniu wykorzystuje się trzy krzesła, ustawione obok siebie. Każde z nich jest symbolem dla określonej roli: Marzyciela, Realisty i Krytyka. Pracownik podczas realizacji ćwiczenia siada na określonym krześle i wciela się w określoną rolę przypisanego krzesła. Następnie ocenia swój cel z perspektywy każdej roli po kolei, zaczynając od Marzyciela. Coach zadaje pytania, a pracownik zapisuje swoje „myśli” i plan działania na kartce.

1. Marzyciel

Pracownik siada na krześle z napisem Marzyciel, a Coach zadaje pytania pracownikowi o wizję nowego stanowiska, tego co chciałby zmienić na swoim stanowisku i jak będzie wyglądać jego praca. Pyta, jakie daje mu to możliwości na przyszłość, jak wykorzysta to dla rozwoju swojej kariery zawodowej. Kiedy pracownik przedstawi już swoją wizję Marzyciela, przesiada się na krzesło Realisty.

2. Realista

Pracownik siada na kolejnym krześle Realisty, a Coach zadaje pytania, które pomagają stworzyć pracownikowi plan działania. Propozycja pytań:

- Czy Twoja wizja jest realna? – jeżeli odpowiedź jest twierdząca, Coach zadaje kolejne pytania. Jeżeli odpowiedź jest negatywna, klient siada na krześle Marzyciela i zmienia swoją wizję.
- Co możesz zrobić, żeby zrealizować plan?
- Kiedy i w jakim czasie chcesz to zrobić?
- Trzy pierwsze kroki, od których zaczniesz?
- Kiedy zrobisz pierwszy krok?
- Kiedy zrobisz drugi krok?
- Kiedy zrobisz trzeci krok?
- Kto może Ci pomóc w realizacji planu?
- Po czym poznasz, że jesteś na dobrej drodze?

Gdy zostanie już stworzony plan działania, pracownik przesiada się na krzesło Krytyka.

3. Krytyk

Pracownik siada na krześle krytyka i poszukuje potencjalnych zagrożeń i słabych stron swojego planu. Coach zadaje kolejne pytania.

Propozycja pytań:

- Czego brakuje w Twoim planie?
- Co może mieć wpływ na to, że Twój plan zakończy się sukcesem?
- Kto może mieć obiekcje do Twojego planu?
- A co będzie, kiedy ktoś Ci powie, że to głupi pomysł?
- Co jeszcze widzisz złego w tym planie?

4. Realista

Pracownik ponownie siada na krzesło REALISTY i koryguje swój plan działania w celu dokonania zmiany na stanowisku lub stanowiska. Etapy strategii powtarzamy tak długo, aż pracownik będzie chciał dokonać zmian, stworzy realny plan i zobowiąże się do działania.

Wskazówki: Uwaga! Nie należy kończyć ćwiczenia na pozycji Krytyka (to może wpływać na zanik motywacji). Ćwiczenie kończymy w pozycji Realisty (pozycja Marzyciela nie wpływa na działanie, a marzenia staną się mrzonką). Etapy strategii można dowolnie powtarzać, aby dokładniej przyjrzeć się szczegółom planu lub wizji.

Potrzebne materiały: Kartki papieru A4, kolorowe markery, krzesła, wizytówki Postaci.

Ćwiczenia zawodowe



Ćwiczenie 14.

Nazwa ćwiczenia: Ja i moje stanowisko.

Typ ćwiczeń: zawodowe.

Etap wykonania: wprowadzające.

Kategoria: samoświadomość.

Czas trwania: 30 minut.

Liczba osób: 1 osoba.

Cel ćwiczenia: Celem ćwiczenia jest analiza stanowiska pracy i tego, co jest dla pracownika najistotniejsze w wyznaczaniu celów zawodowych. Dzięki temu narzędziu pracownik pobudzi swoją samoświadomość i będzie mógł przyjrzeć się swojej sytuacji na stanowisku pracy, ustalić poziom zadowolenia z poszczególnych jego obszarów, a następnie zastanowić się nad tym, co chciałby zmienić na swoim stanowisku.

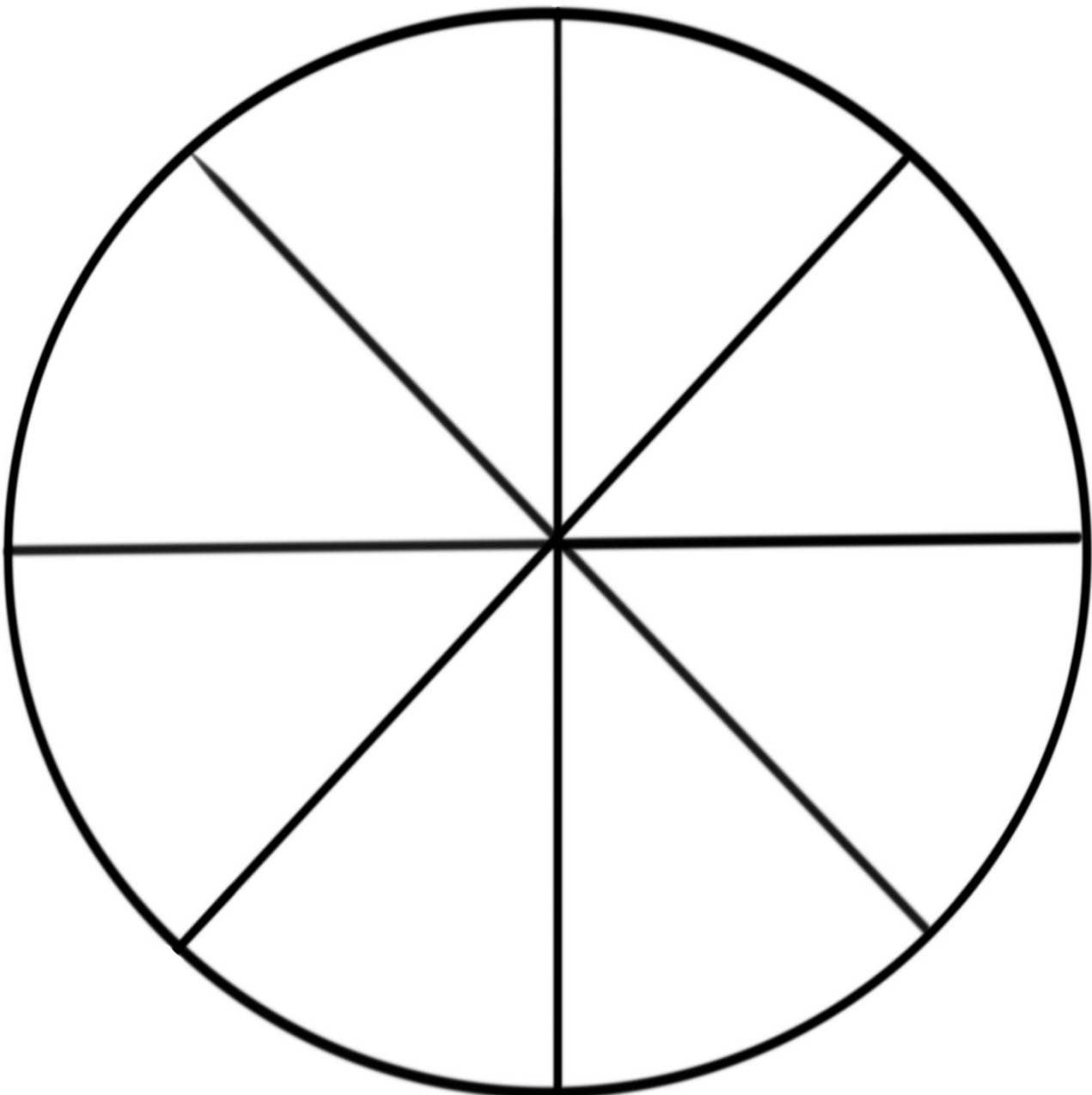
Przebieg/Opis: Coach prosi pracownika o wypełnienie formularza z rysunkiem koła. Pracownik ma za zadanie wyznaczyć poszczególne obszary swojego stanowiska pracy, nazwać je i wpisać na obrzeżach koła. Następnie zaznaczyć procentowo poziom zadowolenia z każdego wpisanego obszaru. Coach następnie zaprasza do wspólnego omawiania sytuacji i wyciągania wniosków. Pracę z pracownikiem można rozpocząć od obszaru koła, które w największy sposób wpływa na pozostałe obszary lub ma określony przez niego najniższy poziom zadowolenia.

Wskazówki: klient może samodzielnie pracować z pytaniami pomocniczymi po wykonanym ćwiczeniu z kołem i wpisać odpowiedzi na poszczególne pytania w formularzu).

Potrzebne materiały/przygotowanie: Formularz z rysunkiem koła na kartce z zaznaczonymi pustymi ćwiartkami koła, kolorowe markery oraz formularz z pytaniami.

Formularz z rysunkiem koła podzielonego na ćwiartki

Wyznacz poszczególne obszary swojego stanowiska pracy, nazwij je i wpisz na obrzeżach koła. Następnie zaznacz procentowo poziom zadowolenia z każdego wpisanego obszaru stanowiska pracy. W narzędziu przyjmuje się, że środek koła to 0%, a zewnętrzny łuk koła to 100%.



Formularz dla pracownika

1. Co jest dla Ciebie najważniejsze na Twoim stanowisku pracy?
2. Jak to, co jest dla Ciebie najważniejsze wygląda w zestawieniu z poszczególnymi ćwiartkami koła?
3. W których obszarach chciałbyś zwiększyć poziom swojego zadowolenia?
4. Jak będzie wówczas wyglądała Twoja praca?

5. Wypisz jedną czynność, którą możesz zrobić, aby zwiększyć poziom swojego zadowolenia w wybranym obszarze pracy.

1.

6. Wypisz trzy czynności, które doprowadzą Cię do realizacji zwiększenia zadowolenia w wybranym obszarze pracy.

1.

2.

3.

Ćwiczenie 15.

Nazwa ćwiczenia: Podróż w czasie.

Typ ćwiczeń: zawodowe.

Etap wykonania: główne.

Kategoria: Samoświadomość.

Czas trwania: 30 minut.

Liczba osób: 1.

Cel ćwiczenia: Celem ćwiczenia jest stworzenie przez pracownika, w wyobraźni, celów z wykorzystaniem techniki wizualizacji. Technika ta polega na tworzeniu w wyobraźni obrazów, które następnie stają się rzeczywistością. Pracownik w tym ćwiczeniu planuje realizację swojego celu, ale robi to z perspektywy już osiągniętego celu. Wykorzystanie tej techniki umożliwia spojrzenie na to, jak doszło do realizacji celu i przeanalizowanie kolejnych etapów jego realizacji wraz z określeniem potencjalnych przeszkód. Pracownik kończy ćwiczenie z gotowym planem działania i etapami jego realizacji.

Przebieg/Opis:

1. Coach prosi pracownika, aby ten wyobraził sobie, że patrzy na siebie w przyszłości, w momencie osiągnięcia jakiegoś wcześniej ustalonego celu. Patrzy na moment, kiedy już osiągnął cel, który sobie zaplanował. Ważne w tym ćwiczeniu jest to, by w wyobrażaniu obrazu uczestniczyły wszystkie jego zmysły (wzroku, słuchu, węchu). Obraz stworzony przez pracownika powinien być na tyle realny, że przekształci się w film w jego wyobraźni. Coach prosi o napisanie na jednej kartce dzisiejszej daty, a na drugiej daty w przyszłości, np. za 1 rok. Można też napisać datę z przyszłości na górze kartki a terażniejszą na dole kartki, jeżeli pracuje z jedną kartką.

2. Coach zaprasza pracownika w podróż do przyszłości, ma o niej opowiedzieć, jakby to była rzeczywistość. Pracownik opowiada o tym, co tam się dzieje, jak wygląda jego praca zawodowa, jak „patrzy” na siebie i „czuje” swój osiągnięty cel.
3. Coach prosi pracownika, by „stanął” na swoim celu (kartka z datą w przyszłości) w momencie jego osiągnięcia, a następnie opowiedział mu, jak tego dokonał, od tyłu. Cofając się o krok w opowiadaniu, zapisuje na kolejnych kartkach zdarzenia i określa dla nich datę. W ten sposób zapełnia przestrzeń pomiędzy dwoma kartkami z różnymi datami, aż „dotrze” do dzisiejszej daty. Jeżeli korzysta z jednej kartki, to zapisuje to nad datą z przyszłości (od dołu kartki do góry). Kiedy wyznaczy już małe kroki pomiędzy datami, staje na kartce z datą w przyszłości (tyłem do daty dzisiejszej) i opowiada, cofając się krok po kroku, aż do chwili, gdy dojdzie do miejsca z teraźniejszą datą. Jeżeli korzysta z jednej kartki, opowiada lub czyta z dołu do góry kartki. W ten sposób otrzymuje gotowy plan działania.

Instrukcja: Pracownik podczas realizacji ćwiczenia siedzi przy stole i pisze, wykorzystując jeden arkusz papieru, lub porusza się pomiędzy dwoma rozłożonymi w większej odległości kartkami. Jeżeli jest to możliwe, to wyjątkową efektywność może przynieść wykorzystanie stopni schodów (wchodzenie i schodzenie po schodach). Klient będzie zapełniał przestrzeń między kartkami małymi karteczkami, na których będzie pisał kolejne daty i zdarzenia realizacji już osiągniętego celu. Pracownik nie musi wówczas siedzieć, stoi, porusza się i przesuwa się od kartki z datą z przyszłości do kartki z datą teraźniejszą.

Wskazówki: Przed wykonaniem tego ćwiczenia warto wykonać ćwiczenie z kołem, gdzie klient wyznaczy sobie cel – zmianę w wybranym przez siebie obszarze pracy.

Potrzebne materiały: Kartki papieru A4 i mniejsze (można wykorzystać kolorowe samoprzylepne karteczki lub kolorowe markery). Przestrzeń pokoju – mebel, stół, tablica, na której piszemy daty lub przyklejamy małe karteczki lub stopnie schodów.

Ćwiczenie 16.

Nazwa ćwiczenia: Moja zmiana.

Typ ćwiczeń: zawodowa.

Etap wykonania: zamykające.

Kategoria: samoświadomość.

Czas trwania: 15 minut.

Liczba osób: 1.

Cel ćwiczenia: Celem ćwiczenia jest dokonanie przez pracownika analizy, jak zmiana, której zamierza dokonać na swoim stanowisku, wpłynie na jego otoczenie i sytuację w pracy. Dzięki wykorzystaniu tego narzędzia, pracownikowi łatwiej będzie poznać czynniki, które mogą go wesprzeć w pracy na danym stanowisku, a które mogą mu w tym przeszkodzić. Pracownik, realizując swoje dążenie do zmiany na swoim stanowisku, ma możliwość zmiany starych nawyków i przyzwyczajeń, które go ograniczają w działaniach.

Przebieg/Opis: Coach prosi pracownika, aby ten nazwał i zapisał w formularzu zmianę, jakiej chce dokonać na swoim stanowisku. W formularzu pracownik wypisuje w tabeli, jakie siły oddziałują na jego osobę podczas dokonywania zmiany. Po jednej stronie wpisuje te siły, które sprzyjają jego zmianie, a po drugiej stronie te, które go ograniczają. Ostatnim etapem ćwiczenia jest określenie przez pracownika daty rozpoczęcia realizacji swojego celu i daty zakończenia jego realizacji oraz wpisanie dat na formularzu i podpisanie się przez pracownika.

Instrukcja: Coach prosi pracownika, aby na formularzu zmiany zapisał swój Cel/Zmianę, a następnie odpowiedzi na pytania w tabeli.

Wskazówki: Pracownik odpowiada na pytania Coacha lub korzysta z formularza i w odpowiedzi na pytania zapisuje swoje zachowania, sposoby myślenia, swoje reakcje, działania.

Potrzebne materiały: Formularz zmiany.

Formularz zmiany

Moja zmiana:

Co Ci może pomóc w zrealizowaniu zmiany? (nawyki, działania, sposób myślenia, zachowania)	Co może Ci przeszkodzić w zrealizowaniu zmiany? (nawyki, zachowania, działania, sposób myślenia)
Jakie będą konsekwencje, jeżeli wprowadzisz zmianę?	Jakie będą konsekwencje, jeżeli nie wprowadzisz zmiany?
Data rozpoczęcia realizacji zmiany	
Data zakończenia realizacji zmiany	

Podpis pracownika

Ćwiczenie 17.

Nazwa ćwiczenia: Puzzle efektywności.

Typ ćwiczeń: zawodowe.

Etap wykonania: wprowadzające.

Kategoria: samoświadomość.

Czas trwania: 60 minut.

Liczba osób: 1.

Zalety ćwiczenia: przystosowanie miejsca pracy, komunikacja, efektywność.

Cel ćwiczenia: Aby być efektywnym w pracy i mieć poczucie kontroli nad zadaniami, które się wykonuje potrzebne są odpowiednie warunki do pracy zarówno zewnętrzne w postaci środowiska, jak i wewnętrzne w postaci kompetencji. Poniższa rozsypanka pomoże Ci w zidentyfikowaniu Twoich potrzeb dotyczących zarówno otoczenia, jak i umiejętności, dzięki którym możesz zyskać poczucie sprawstwa i satysfakcji z pracy.

Plan działania: Wytnij poniższe prostokąciki z narzędziami i rozłóż je na płaskiej powierzchni (tabelka z narzędziami). Z rozsypanki wybierz te, które są narzędziami, które uznasz, że potrzebne są Ci do pracy. Jeśli nie znajdziesz wśród nich wszystkich, których potrzebujesz, dopisz w pustych prostokątach.

Do każdego z wybranych przez Ciebie narzędzi podaj po 2 zastosowania w Twojej pracy. Możesz powiedzieć lub zapisać (arkusz Stanowisko pracy).

Następnie czas na kompetencje, umiejętności, cechy. Podobnie jak poprzednio wytnij poniższe prostokąciki z kompetencjami i umiejętnościami, a następnie rozłóż je na płaskiej powierzchni (tabelka z kompetencjami i umiejętnościami). Z rozsypanki wybierz te, które uznasz, że potrzebne są Ci do pracy. Jeśli nie znajdziesz wśród nich wszystkich, których potrzebujesz, dopisz w pustych prostokątach.

Do każdej z wybranych przez Ciebie kompetencji, umiejętności, cech podaj po 2 zastosowania w Twojej pracy. Możesz powiedzieć lub zapisać (arkusz kompetencji i umiejętności).

Potrzebne materiały: wydrukowane kartki z działaniami, nożyczki. Jeśli będziesz mieć problemy z wycięciem kartek, poproś o pomoc kogoś z Twojego otoczenia lub zaznaczaj tuszem, flamastrem, długopisem.

Tabela z narzędziami

Czas	Asystent	Osobny pokój	Biurko	Komputer
Budzik	Długopis	Kawa	Herbata	Okno
Toner	Papier do drukarki	Drukarka	Ołówek	Odpowiednie oświetlenie
Śniadanie	Telefon	Internet	Odpowiednie krzesło	Lupa powiększająca
Program CRM	Photoshop	Mikrofon	Kamerka	Pies przewodnik
Gumka	Notes	Spinacze	Tablica korkowa	Przerwa
Koszulki	Znaczki	Koperty	Oprogramowanie czytające	Czytnik
Cisza	Okulary	Dostosowana klawiatura	Myszka	MS Office

Radio	Nienormowany czas pracy	Zadaniowy system pracy	Zszywacze	Fiszki
Porządek	Flamastry	Oprogramowanie do komunikacji z zespołem	Korektor	Podnózek
Kalendarz	Kredki	Ozdoba na biurku	Lampka na biurku	Szafka na dokumenty
Programy kreślarskie	Programy graficzne	Słuchawki	Skaner	Pieczętka
Papier do pisania	Teczki	Karteczki samoprzylepne	Zszywacz	Dziurkacz
Sprzęt dostosowawczy	Kubek	Mata do ćwiczeń	Kurs	Program księgowy
Oprogramowanie dostosowawcze	Woda	Kwiatek	Przekładki do segregatora	Stałe łącze do Internetu
Podręcznik z instruktazem	Wiatrak	Klimatyzator	Dobrze wentylowane pomieszczenie	Mobilne łącze do Internetu
Aparat fotograficzny	Sprzęt fotograficzny	Klej	Koszyk na przybory	Zasilacz do komputera

Dostęp do określonych danych	Zatyczki do uszu	Segregatory	Komunikator	Prąd
Organizer	Żarówki (odpowiednie)	Obrazek	Zdjęcie bliskiej osoby	Książka adresowa
Słoik motywacji	Czas na integrację z zespołem	Drugie śniadanie	Karta do telefonu	Przewodnik onboardingowy po firmie
Maszyna do szycia	Nici	Igły	Leki	Ładowarka do telefonu
Skrzynka na narzędzia	Stojak na głośniki	Głośniki	Dodatkowy monitor	Dodatkowa klawiatura
Gniotki do rąk	Kule	Dostosowany wózek	Protezy	Rękawice
Podkładka pod mysz	Podkładka usztywniająca nadgarstek	Nakładka usztywniająca kręgosłup na krzesło	Odpowiedni kolor ścian	Antypoślizgowe obuwie
		Zasilacz	Wózek do odkładania dokumentów	Antypoślizgowa podłoga

Arkusz stanowiska pracy

Twoje stanowisko pracy:

.....

Potrzebne narzędzia, które podniosą Twoją efektywność:

.....

.....

.....

Wybrałem/am, bo przyda mi się do:

1.

.....

2.

.....

3.

.....

4.

.....

5.

.....

6.

.....

7.

.....

8.

.....

Tabela z kompetencjami

Organizacja pracy	Zdyscyplinowanie	Spokój	Cierpliwość	Komunikatywność
Umiejętności techniczne	Stanowczość	Umiejętności mediacyjne	Umiejętności negocjacyjne	Wiedza specjalistyczna
Zarządzanie sobą	Kreatywność	Dokładność	Punktualność	Spóźnialstwo
Improwizacja	Bałamaniarstwo	Sumiennność	Gadatliwość	Nieustępliwość
Planowanie	Rzetelność	Niedbałość	Umiejętność czytania pism urzędowych	Umiejętność tworzenia dokumentów
Dobra dykcja	Biegłe poruszanie się po Internecie	Umiejętność obsługi komputera	Umiejętność pracy w zespole	Umiejętność pracy w samotności

Umiejętność szybkiego czytania	Umiejętność rozpoznawania emocji	Umiejętność podtrzymywanie relacji	Umiejętność nawiązywania relacji	Mocny głos
Umiejętność szybkiego pisanania na klawiaturze	Spostrzegawczość	Drobiazgowość	Inteligentny humor	Umiejętność obsługi telefonu
Beztroska	Swoboda	Zdystansowanie	Terminowość	Słowność
Obowiązkowość	Systematyczność	Odporność na stres	Wrażliwość	Delikatność
Odwaga	Nieśmiałość	Łagodność	Despotyczność	Precyzyjność
Przebojowość	Umiejętność delegowania zadań	Wyczucie czasu	Uważność	Umiejętność obsługi urządzeń biurowych

Bogate słownictwo	Elokwencja	Wyobraźnia	Umiejętność skupienia się przez dłuższy czas na jednym	Wielozadaniowość
Lekkie pióro	Umiejętność składowego pisania	Umiejętność logicznego myślenia	Umiejętności analityczne	Umiejętność pracy pod presją czasu
Umiejętność podejmowania decyzji	Umiejętność szybkiego reagowania	Umiejętność tworzenia procedur	Umiejętność obsługi komunikatorów	Dobra pamięć
Umiejętność dokładnego liczenia	Słowność	Umiejętność przekazywania wiedzy	Umiejętność formułowania zrozumiałych zdań	Umiejętność przewidywania faktów
Altruizm	Egoizm	Dobroduszość	Wolność wyboru	Posłuszeństwo
Sympatyczność	Umiejętność rozwiązywania konfliktów	Umiejętność dostrzegania konstruktywnych stron	Optymizm	Pesymizm

Wytrzymałość fizyczna	Umiejętność zadawania pytań	Marzycielstwo	Realizm	Idealizm
Wytrzymałość psychiczna	Umiejętność prowadzenia dialogu	Ciekawość	Dociekliwość	Dyskrecja
Spontaniczność	Ufność	Upartość	Determinacja	Zaufanie
Umiejętność pracy w ciszy	Samodzielność	Zlecone zadania	Samodzielna organizacja zadań	Umiejętność pracy w hałasie
Bystrość	Aktywne słuchanie	Kompetencje informacyjne	Dobra pamięć	Orientacja na klienta
Umiejętności adaptacyjne	Otwartość na doświadczenia	Umiejętność wyszukiwania informacji	Sprawne prowadzenie dokumentacji	Umiejętność zarządzania budżetem
Pracowitość	Otwartość na nowe zadania	Chęć dokształcania się	Chęć do nauki nowych rzeczy	Umiejętność wyciągania wniosków

Arkusz kompetencji i umiejętności

Potrzebne kompetencje, umiejętności, cechy, które podniosą Twoją efektywność, to:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Wybrałem/am, bo przyda mi się do:

1.
.....
.....
.....
.....
2.
.....
.....
.....

Wybrałem/am, bo przyda mi się do:

1.
.....
.....
.....

2.
.....
.....
.....

Wybrałem/am, bo przyda mi się do:

1.
.....
.....
.....
2.
.....
.....
.....

Wybrałem/am, bo przyda mi się do:

1.
.....
.....
.....
2.
.....
.....
.....

A teraz odpowiedz sobie na pytanie: Jak będę pracować nad tą kompetencją, umiejętnością, cechą (opowiedz lub napisz)?

Ćwiczenie 18.

Nazwa ćwiczenia: Złap balans.

Typ ćwiczeń: zawodowe.

Etap wykonania: główne.

Kategoria: zarządzanie sobą w czasie.

Czas trwania: 60 minut.

Liczba osób: 1.

Zalety ćwiczenia: organizacja pracy, komunikacja, autorefleksja.

Cel ćwiczenia: Dzień składa się z różnych działań i przedsięwzięć. Dotyczy to zarówno tego, co robimy dla przyjemności, jak i tego, co robimy z obowiązku. Warto przyjrzeć się temu, jak wygląda zwyczajny dzień i zastanowić nad tym, ile czasu poświęcamy na poszczególne przedsięwzięcia. Pozwoli to świadomie zaplanować czas, zarówno dotyczący pracy, jak i życia domowego. Ćwiczenie pomoże zbilansować, a następnie zbalansować Twoje zadania.

Plan działania:

- Wytnij prostokąciki z działaniami (tabela z działaniami) i rozłóż je na płaskiej powierzchni. Z rozsypanki wybierz te, które są czynnościami Twojego dnia (dotyczą zarówno pracy, jak i domu). Jeśli są czynności, które wykonujesz, a nie znajdują się w poniższej tabeli, dopisz w pustych prostokątach;
- Następnie wpisz do tabeli (tabela z czasami) te, które zabierają określoną ilość czasu;

- Z powyższych odpowiedzi w tabeli z czasami zakreśl:
 - niebieskim kolorem te, które lubisz wykonywać i które nie sprawiają Ci trudności;
 - czerwonym kolorem te, z którymi masz problem;
- Odpowiedz sobie następnie na pytania z arkusza pytań.

Potrzebne materiały: wydrukowane kartki z działaniami, nożyczki. Jeśli będziesz mieć problemy z wycięciem kartek, poproś o pomoc kogoś z Twojego otoczenia lub zaznaczaj tuszem, flamastrem, długopisem. Dwie tabele z czasami i arkusz z pytaniami.

Tabela z działaniami

Zajmuję się dzieckiem	Tworzę dokumenty	Odbieram telefony od klientów	Robię herbatę	Czytam książki
Wstaję rano i wyłączam budzik	Sprawdzam dokumenty	Prasuję	Zapraszam znajomych	Ćwiczę jogę
Jem śniadanie	Tworzę treści na Facebooka	Sprzątam	Gram w gry planszowe	Uprawiam ogródek
Ubieram się	Gram na gitarze	Piorę	Siedzę w Internecie	Hoduję zwierzątko domowe
Myję się	Piszę programy	Remontuję	Piszę bloga	Wyprowadzam psa
Robię kawę	Tworzę strony www	Pilnuję dziecka	Medytuję	Zmywam naczynia
Przygotowuję dziecko do szkoły	Gotuję obiad	Pomagam dziecku w lekcjach	Składam modele samolotów	Czytam gazety
Śpię długo	Podliczam finanse	Bawię się z dzieckiem	Obsługuję sklep internetowy	Kolekcjonuję (np. minerały)

Słucham radia	Robię przerwę	Spędzam czas z Partnerem/ką	Robię zakupy	Tworzę rozliczenia
Oglądam seriale	Jem drugie śniadanie	Oglądam TV	Odwożę dzieci na zajęcia	Księguję
Zajmuję się majsterkowaniem	Piszę maile	Maluję	Imprezuję	Archiwizuję
Sprawdzam maile	Piszę SMS-y	Słucham muzyki	Piekę ciasta	Digitalizuję
Robię raport	Tworzę sprawozdania	Robię ćwiczenia gimnastyczne	Bawię się elektroniką	Wprowadzam dane
Odpowiadam klientom	Dzwonię do klientów	Spaceruję	Obsługuję centralę telefoniczną	Tworzę bazy danych
Rozmawiam przez telefon	Wysyłam oferty	Biegam	Piszę listy	Testuję oprogramowanie
Przygotowuję umowy	Objaśniam przepisy	Gram na instrumencie	Obsługuję firmowe social media	Komponuję muzykę
Udzielam się na forach internetowych	Udzielam informacji	Słucham innych ludzi	Doradzam	Opiekuję się rodzicem
Piszę wiersze	Przyjmuję zapytania od klientów	Przekierowuję zapytania	Moderuję strony www	Prowadzę warsztaty online

Jem obiad	Koordinuję działania zespołu	Spędzam czas z rodziną	Zbieram płyty/plakaty	Prowadzę kanał na YouTube
Przygotowuję posiłki	Udzielam korepetycji	Gram w gry online	Robię zdjęcia	Tworzę indywidualne oferty dla klientów
Tworzę kartki okolicznościowe	Tworzę grafiki obecności pracowników	Obrabiam zdjęcia w programach graficznych	Tworzę rysunki techniczne	Projektuję
Śpiewam	Haftuję i wyszywam	Prowadzę warsztat stolarski	Konstruuje elektronikę	Analizuję zdjęcia
Prowadzę dom	Pomagam w domu	Uprawiam sport	Chodzę na basen	Analizuję dokumenty

Tabela z czasami

Do 15 min	Do 1 h	Powyżej 1 h	Powyżej 3 h

Arkusz pytań

Odpowiedz sobie na pytania:

1. Jakim zadaniom poświęciłbyś/łabyś więcej czasu?

2. Jakim zadaniom poświęciłbyś/łabyś mniej czasu?

3. Co być zmienił/a w swoim planie dnia? Wypełnij ponownie tabelę z czasami.

1. Co możesz z tym zrobić?

2. Jak to zrobisz?

3. Kiedy to zrobisz?

Ćwiczenie 19.

Nazwa ćwiczenia: Przepis na rozwiązanie.

Typ ćwiczeń: zawodowe.

Etap wykonania: zamykające.

Kategoria: rozwiązywanie problemów i konfliktów.

Czas trwania: 20 minut.

Liczba osób: 1.

Zalety ćwiczenia: zarządzanie, organizacja, kreatywność.

Cel ćwiczenia: Celem ćwiczenia jest nauka tworzenia własnych procedur w sytuacjach, które są dla nas trudne. Efektem tego ćwiczenia jest nie tylko otrzymanie recepty na aktualne trudności, z którymi się mierzymy, ale także poczucie przejęcia kontroli nad sytuacją, która jest stresująca.

Przebieg/Opis:

1. Zdefiniuj trudność, z którą się zmagasz, a następnie wpisz ją w pole: Przepis na...
2. Zastanów się następnie czego/kogo będziesz potrzebować, aby sobie z nią poradzić. Wpisz to kolejno jako: Składniki.
3. Co zrobisz, aby sobie z tą trudnością poradzić? Jak będziesz działać? Zrób opis kolejnych działań, włączając w to kolejno swoje Składniki w części: Przygotowanie.

Wskazówka dla pracownika: możesz to zrobić w formie planu.

Potrzebne materiały: wydrukowana karta przepisów, długopis, ołówek, flamaster.

Karta przepisów

Przepis na:

.....
.....

Składniki:

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.

Przygotowanie:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Ćwiczenie 20.

Nazwa ćwiczenia: Światła sygnalizacyjne.

Typ ćwiczeń: zawodowe.

Etap wykonania: zamykające.

Kategoria: zarządzanie sobą w czasie.

Czas trwania: 15 minut.

Liczba osób: 1.

Zalety ćwiczenia: zarządzanie czasem, organizacja pracy własnej, ustalanie priorytetów.

Cel ćwiczenia: Celem tego ćwiczenia jest pogodzenie pracy zawodowej wykonywanej w domu z życiem rodzinnym.

Instrukcja: Aby ułatwić rodzinie i otoczeniu zrozumienie, na ile ważna jest wykonywana przez nas praca, spróbuj zastosować metodę kubków sygnalizacyjnych, dzięki którym otaczający Cię ludzie będą wiedzieli, kiedy podczas wykonywania pracy zdalnej będą mogli się z tobą skontaktować, a kiedy będzie to niemożliwe. Wypisz po trzy sytuacje z życia codziennego, w których wykorzystasz kubek czerwony, zielony a w których kubek żółty.

Wskazówki: Zaproponuj, aby wykonać to ćwiczenie w domu. Kiedy klient będzie zajęty bardzo ważnymi sprawami, niech postawi na biurku czerwony kubek, będzie to sygnał dla otoczenia, aby pod żadnym pozorem mu nie przeszkadzać. Kiedy będzie zajęty pracami zawodowymi, które są niego mniej ważne i pilne, niech postawi na biurku kubek żółty, będzie to sygnał dla otoczenia, że w pilnych sprawach domownicy będą mogli się kontaktować i przerwać w wykonywaniu jego pracy. Kiedy klient będzie wykonywał proste i mniej ważne prace, niech postawi na biurku

kubek zielony. Będzie to sygnał dla otoczenia, że swobodnie można się z nim kontaktować i przerwać w wykonywaniu zadania. Omów efekty tego ćwiczenia na kolejnych zajęciach.

Potrzebne materiały: Formularz zgodny ze wzorem poniżej, długopis i kredki (opcjonalnie)

Dostosowania dla os. niepełnosprawnych: w trakcie ćwiczenia wykonywanego z osoba niewidomą proponowane jest zastąpienie kolorów przedmiotami lub kształtami (np. prostokąt, koło, trójkąt lub przedmiotami z najbliższego otoczenia).

Formularz: Światła sygnalizacyjne



- 1)
-
- 2)
-
- 3)
-



- 1)
-
- 2)
-
- 3)
-



- 1)
-
- 2)
-
- 3)
-

Ćwiczenie 21.

Nazwa ćwiczenia: Nasze drogi się krzyżują.

Typ ćwiczeń: zawodowe.

Etap wykonania: główne.

Kategoria: rozwiązywanie problemów i konfliktów.

Czas trwania: 15 minut.

Liczba osób: 1.

Zalety ćwiczenia: świadomość, współpraca, rozwiązywanie konfliktów.

Cel ćwiczenia: Celem zadania jest uświadomienie, że osoba, która wykonuje pracę zdalną – mimo, że jest z dala od zespołu – nadal jest jego członkiem, a efekt jego pracy może być powiązany z pracą innych. Dbanie o prawidłowy przepływ informacji oraz efektów naszej pracy wpływa pozytywnie na kontakty interpersonalne oraz atmosferę w firmie.

Opis ćwiczenia: Na poniższym diagramie klient ma zaznaczyć, w jakich sytuacjach efekty pracy i obowiązki krzyżują się ze ścieżkami innych pracowników. Na punktach stykających mogą powstawać konflikty i zatory w przepływie informacji. Klient ma w efekcie końcowym określić trzy zasady, którymi będzie się kierował, aby uniknąć konfliktów i nieporozumień na zbiegu naszych dróg zawodowych.

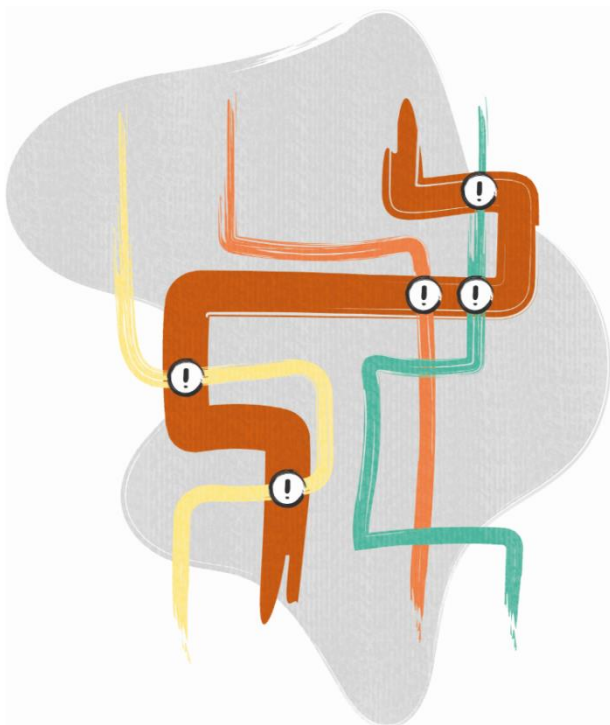
Instrukcja: Na powyższym diagramie zbiegu dróg zawodowych zaznacz poszczególnych pracowników. Wpisz, z jakimi pracownikami zbiegają się Twoje zadania zawodowe. Czy miejsca, w których krzyżują się Twoje drogi z innymi pracownikami są miejscami w których pojawiają się konflikty lub nieporozumienia?

Opisz te sytuacje. Spróbuj sformułować 3 wskazówki, którymi będziesz się kierował, aby uniknąć sytuacji konfliktowych z pracownikami, którzy współpracują z tobą.

Potrzebne materiały: plansza z krzyżującymi się drogami.

Dostosowania dla os. niepełnosprawnych: audiodeskrypcja rysunku.

Plansza z krzyżującymi się drogami



.....



.....



.....



.....



.....

Twoje wskazówki:



.....



.....



.....

Ćwiczenie 22.

Nazwa ćwiczenia: Moje samopoczucie.

Typ ćwiczeń: zawodowe.

Etap wykonania: wprowadzające.

Kategoria: samoświadomość.

Czas trwania: 15 minut.

Liczba osób: 1.

Zalety ćwiczenia: samoświadomość, empatia, radzenie sobie ze stresem.

Cel ćwiczenia: Celem ćwiczenia jest określenie Twoich emocji towarzyszących Ci podczas pracy zdalnej.

Opis ćwiczenia: Klient ma za zadanie opowiedzieć, co widzi na scenkach, przedstawiających wydarzenia z życia zawodowego. Następnie ma za zadanie wczuć się w bohatera scenki i spróbować opisać jego uczucia. Ostatnim elementem zadania jest próba odniesienia własnych doświadczeń do zaprezentowanych wydarzeń.

Instrukcja: Przyjrzyj się poszczególnym rysunkom przedstawiającym przykładowe momenty w ciągu dnia pracy osoby wykonującej pracę zdalną. Opisz sytuacje, które widzisz na poszczególnych scenkach. Spróbuj opisać, co czuje bohater tej scenki. Odpowiedz sobie na pytanie, kiedy towarzyszyły Ci podobne odczucia w trakcie wykonywania pracy zdalnej?

Potrzebne materiały: karty ze scenkami, długopis.

Dostosowania dla os. niepełnosprawnych: audiodeskrypcja rysunków.

Karta ze scenkami



Ćwiczenie 23.

Nazwa ćwiczenia: Diagnoza preferencji sensorycznych.

Typ ćwiczeń: zawodowe.

Etap wykonania: wprowadzające.

Kategoria: samoświadomość.

Czas trwania: 15 minut.

Liczba osób: 1.

Zalety ćwiczenia: lepsze poznanie siebie, koncentracja.

Cel ćwiczenia: Celem ćwiczenia jest lepsze poznanie własnych preferencji sensorycznych (wzrokowych, słuchowych, dotykowo-czuciowych), określenie, który zmysł jest wiodący w komunikowaniu się ze samym sobą i otoczeniem, w uczeniu się, motywowaniu i automotywowaniu.

Przebieg/Opis ćwiczenia: Nie da się nie komunikować z innymi. Na co dzień korzystamy ze wszystkich zmysłów w komunikowaniu się. Jednak każda osoba wykazuje nieuświadomioną preferencję (wzrokową – wizualną, słuchową – audytywną lub dotykowo-czuciową – kinestetyczną) do stosowania poszczególnych zmysłów w procesie komunikacji z sobą samym, otoczeniem, w myśleniu, podejmowaniu decyzji, działań, uczeniu się, motywowaniu innych i automotywowaniu.

Aby efektywnie się komunikować, automotywować, motywować i uczyć, należy dopasować komunikaty do preferencji sensorycznych uczestników aktu komunikacyjnego.

Ćwiczenie jest krótkim testem pozwalającym ustalić, który zmysł jest dominujący. Dzięki niemu można się dowiedzieć, czy jest się wzrokowcem, słuchowcem czy kinestetykiem. W teście należy zaznaczać odpowiedzi, które w pierwszej chwili przychodzą na myśl. Ważne jest, aby być szczerym.

Instrukcja: Wypełnij kwestionariusz, aby dowiedzieć się, czy jesteś wzrokowcem, słuchowcem, czy kinestetykiem. Wybierz odpowiedź, która najlepiej wyjaśnia Twoje preferencję. Wybierz więcej odpowiedzi, jeśli jedna odpowiedź nie pasuje do Ciebie. Nie zastanawiaj się zbyt długo nad odpowiedziami. Bądź maksymalnie szczerzy. Poniżej testu jest klucz odpowiedzi, gdzie możesz sprawdzić, który zmysł jest u Ciebie wiodący.

Wskazówki: Przed wykonaniem kwestionariusza preferencji sensorycznych dobrze jest zrobić wprowadzającą pogadankę z klientem o zmysłach i preferencjach sensorycznych i o tym, w czym mogą nam pomóc.

Potrzebne materiały: arkusz testu, długopis lub ołówek.

Kwestionariusz preferencji sensorycznych (autor Iwona Dolata)

1. Chcesz dowiedzieć się, jak obsłużyć zmywarę. Od czego zaczniesz?
 - b. skorzystam z pisemnej instrukcji obsługi opisującej co robić,
 - a. użyję schematów pokazujących zmywarę i działanie każdej części,
 - c. porozmawiam z osobą, która ma doświadczenie w obsłudze zmywarki,
 - d. użyję przykładów pokazujących, jak korzystać z poszczególnych programów zmywania.

2. Masz zamiar kupić nowy smartfon. Co oprócz ceny będzie miało największy wpływ na Twoją decyzję?
 - c. rozmowa ze sprzedawcą, możliwość zadania pytań i uzyskanie potrzebnych odpowiedzi,
 - b. przeczytanie danych technicznych tego smartfonu,
 - d. ergonomiczny kształt, możliwość sprawdzenia jak działa smartfon i obejrzenie testy w Internecie,
 - a. efektowny i modny wygląd.

3. Właśnie przygotowujesz się do egzamin na patent żeglarski. Co najlepiej pomoże Ci w przyswojeniu materiału na egzamin?
 - b. czytanie podręcznika z teorii żeglarstwa,
 - c. rozmowa z przyjacielem i jego wyjaśnienia poszczególnych zagadnień,
 - a. korzystanie z przeźroczy i diagramów,
 - d. praktyczne sprawdzanie zagadnień pływając żaglówką.

4. Właśnie napisałeś egzamin i chciałbyś poznać wynik i uzyskać informację zwrotną o dobrze i źle wykonanych zadaniach. Najchętniej zapoznałbyś się z informacją zwrotną w postaci:
- c. wyjaśnień ustnych nauczyciela, omówienia wszystkich zadań,
 - b. pisemnego raportu lub e-maila,
 - a. diagramów pokazujących poprawne i błędne odpowiedzi,
 - d. przykładów z tego, co zrobiłem.
5. Zamieszasz iść w odwiedziny do znajomego. Do tej pory nigdy u niego nie byłeś. Jak do niego trafisz?
- b. używając zapisanych wskazówek dotyczących ulic, o których musisz pamiętać,
 - c. poprosisz znajomego, aby opowiedział jak do niego trafić,
 - a. używając mapy,
 - d. dowiadując się, gdzie jest dom względem miejsc, które już znasz.
6. Właśnie kupiłeś wyciskarkę wolnoobrotową do soków, o której od dawna marzyłeś. Składa się ona z wielu elementów. W jaki sposób zabierzesz się do jej składania?
- c. porozmawiasz z lokatorem, który używał takiej wyciskarki,
 - b. zapoznasz się z pisemną instrukcją obsługi,
 - a. skorzystasz ze skróconej graficznej instrukcji szybkiego startu,
 - d. po prostu zaczniesz składać metodą prób i błędów.

7. Chcesz kupić kosiarkę do trawy. Na Twoją decyzję największy wpływ poza ceną będzie mieć:
- c. rozmowa ze sprzedawcą, jego wyjaśnienia i odpowiedzi na pytania,
 - b. przeczytanie ulotek i informacji opisujących kosiarki dostępnych w Internecie,
 - d. możliwość przejechania się kosiarką po sklepie,
 - a. efektowny i modny wygląd.
8. Przygotowujesz się do podróży ze znajomymi do Maroka. Od czego zaczniesz?
- b. poczytasz o Maroku w przewodniku podróży,
 - c. porozmawiasz z osobą, która już była w Maroku,
 - a. zajrzysz do mapy, przeanalizujesz, jakie tam są miasta i obiekty,
 - d. dowiesz się, co tam można robić, jak spędzić czas, jakie mają jedzenie, może obejrzysz jakiś film o Maroku, przejdziesz się do marokańskiej knajpy w swoim mieście.
9. Właśnie ze swoją drugą połówką przyszedłeś do libańskiej restauracji, o której od dawna myślałeś. W jaki sposób dokonasz wyboru potrawy?
- c. porozmawiasz z kelnerem o dostępnych potrawach, podpytasz się co poleca,
 - b. dokładnie przestudiujesz opisy i skład potraw w menu,
 - a. przeczucisz menu oglądając zdjęcia i coś na ich podstawie wybierzesz,
 - d. oprzesz się na swoich wcześniejszych doświadczeniach i wybierzesz potrawę, której nazwa Ci coś mówi.

10. Najbardziej lubię zajęcia z wykładowcą lub nauczycielem, który lubi używać:
- diagramów, schematów, wykresów i map,
 - książek, podręczników, artykułów
 - pytań i odpowiedzi, dyskusji, dyskusji grupowa lub zapraszania gościa,
 - zajęć praktycznych, laboratoryjnych, eksperymentów, pokazów i modeli,
11. Kupiłeś właśnie zestaw mebli drewnianych. Zestaw jest w częściach i należy go złożyć. Od czego zaczniesz?
- zapoznasz się z pisemnymi instrukcjami montażu mebli.
 - obejrzysz filmik instruktażowy, pokazujący osobę montującą taki zestaw,
 - poradzisz się kogoś, kto już to zrobił,
 - zapoznasz się ze schematami przedstawiającymi wszystkie etapy montażu,
12. Chcesz kupić nowy rower. Co będzie miało wpływ poza ceną na Twój wybór?
- jego efektowny i modny wygląd.
 - dokładny opis roweru,
 - rozmowa ze sprzedawcą, jego dokładne wyjaśnienia i odpowiedzi na pytania,
 - dobre samopoczucie i wrażenia podczas jazdy próbnej,
13. Chcesz przemalować boazerię w korytarzu na jaśniejszy kolor. Nigdy wcześniej tego nie robiłeś. Od czego zaczniesz?
- poczytania dostępnych informacji w Internecie,

- c. rozmawiania ze znajomym, który zajmuje się wykończeniówką,
- d. po prostu zaczniesz i będziesz próbował metodą prób i błędów, a potem się zobaczy,
- a. skorzystasz z infografiki zamieszczonej na puszcze farby do boazerii.

14. Najchętniej uczysz się:

- c. rozmawiając z innymi osobami,
- d. robiąc praktyczne ćwiczenia, doświadczenia eksperymentalne,
- a. korzystając ze schematów i diagramów,
- b. czytając książki, artykuły i ulotki.

15. Właśnie dołączasz do zespołu projektowego. Co pozwoli Ci najszybciej zapoznać się z projektem i zrozumieć jego istotę?

- c. rozmowa o projekcie z kierownikiem zespołu projektowego,
- b. materiał opisujący projekt, jego cele, cechy, budżet,
- d. przykłady, w których projekt został pomyślnie wykorzystany,
- a. diagramy pokazujące etapy projektu wraz z wykresami korzyści i kosztów,

16. Chcesz kupić dom. Przed obejrzeniem nieruchomości chciałbyś:

- c. rozmawiać z właścicielem nieruchomości,
- b. zapoznać się z opisem domu, pokoi i wyposażenia,
- a. zapoznać się z planem domu, pomieszczeń i mapką terenu,
- d. obejrzeć filmik z nagraniem nieruchomości i jego wnętrza.

17. Ucząc się z Internetu lubisz:

- d. filmy pokazujące, jak robić rzeczy,
- b. ciekawe opisy pisemne, listy i wyjaśnienia,
- a. ciekawy design i cechy wizualne,
- c. kanały audio, na których mogę słuchać podcastów lub wywiadów.

18. W kinach pojawił się nowy film. Co najbardziej zachęciłoby Cię do pójścia na niego do kina?

- c. rozmowa z przyjacielem o filmie,
- b. przeczytanie opisu filmu w Internecie,
- d. obejrzenie fragmentu filmu,
- a. zobaczenie plakatu na przystanku autobusowym.

19. Przy wyborze zawodu lub kierunku studiów ważne są dla Ciebie:

- a. praca z mapami, projektami lub wykresami,
- b. praca z tekstem, nauka przez czytanie,
- c. praca z drugim człowiekiem, nauka przez rozmowę, dyskusję, debatę,
- d. dużo zajęć praktycznych, manualnych, laboratoryjnych.

20. Masz zamiar kupić sportowe buty. Co poza ceną wpłynie na Twoją decyzję?

- d. wygoda noszenia butów, odczucia po przymiarce,
- a. modny design,
- b. przeczytanie ulotki reklamowej,
- c. rozmowa z przyjacielem i jego rekomendacja.

21. Chcesz samodzielnie nauczyć się obsługi programu projektowego typu AutoCAD. Jak najchętniej uczyłbyś się go?

- d. metodą prób i błędów,
- b. korzystając pisemnych instrukcji,
- c. rozmawiając ze znajomym, który zna ten program,
- a. korzystając z diagramów i screenów zamieszczonych w książce i Internecie.

22. Chcesz przygotować na przyjęcie świąteczne rybę po grecku. Co robisz?

- c. pytasz przyjaciółki jak to zrobić,
- b. szukasz przepisu w Internecie z dokładnym opisem etapów wykonywania potrawy,
- d. oglądasz filmik instruktażowy w Internecie,
- a. korzystasz z książki kucharskiej z rysunkami.

23. Chcesz zmienić operatora telefonii komórkowej. Co pomoże podjąć Tobie decyzję?

- c. rozmowa z konsultantem o dostępnych abonamentach i taryfach,
- b. przeczytanie broszur opisujących szczegółowo różne abonamenty,
- a. zapoznanie się z diagramami przedstawiającymi różne abonamenty,
- d. porównanie najlepszych zastosowań do poszczególnych abonamentów i sprawdzenie, czy któryś z nich pasuje do Twoich potrzeb.

24. Chcesz nauczyć się robić coś nowego na smartfonie. Jak to zrobisz?

- c. porozmawiam z osobami, które wiedzą, jak to zrobić,
- b. przeczytam pisemne instrukcje znajdujące się w Internecie,

- a. skorzystam z grafiki z instrukcjami zamieszczonymi w Internecie,
- d. będę uczyć się tego metodą prób i błędów.

25. Dowiadujesz się, że masz chorobę oczu. Wolisz, aby lekarz:

- b. dał Ci coś do przeczytania, aby wyjaśnić co to za choroba i co się dzieje w oku,
- d. użył plastikowego modelu oka, aby wyjaśnić co dzieje się w oku,
- a. pokazał diagram informujący, co to za choroba i wyjaśniający, co dzieje się w oku,
- c. opowiedział, na czym polega choroba i co dzieje się w oku.

26. Właśnie chcesz kupić książkę, żeby nauczyć się robić strony internetowe.

Co oprócz ceny będzie miało wpływ na Twoją decyzję?

- d. wcześniejsze korzystanie z tej książki,
- c. rozmowa z przyjacielem o książkach do robienia stron WWW,
- b. szybkie przeczytanie części książki,
- a. Twoje wrażenie wizualne, gdy ją oglądasz.

27. Właśnie chcesz nauczyć się grać w nową grę towarzyską. Jak to zrobisz?

- a. skorzystasz z diagramów wyjaśniających różne etapy i strategię w grze,
- c. poprosisz o opowiedzenie innych graczy, na czym polega gra,
- b. przeczytasz instrukcję dołączoną do gry,
- d. zobaczysz, jak inni grają, zanim dołączysz.

28. Nie jesteś pewien, czy powinno się pisać "napewno" czy "na pewno".

Co robisz?

- b. sprawdzasz to w słowniku,
- c. brzmi ono w Twoim umyśle,
- a. widzisz słowo w swoim umyśle i tą drogą wybierasz prawidłowy wariant,
- d. piszesz obydwie wersje na papierze i wybierasz jedną.

Klucz odpowiedzi:

Policz i podsumuj, ile masz odpowiedzi a, b, c i d.

Sprawdź, których odpowiedzi masz najwięcej. Będą one świadczyć o tym, który zmysł jest wiodący.

Wykorzystując ten zmysł najskuteczniej będziesz uczyć się i automotywować.

Poniżej znajdują się bardziej szczegółowe wyjaśnienia poszczególnych preferencji sensorycznych.

Jeżeli masz najwięcej odpowiedzi A, to:

Jesteś wzrokowcem. Najłatwiej Ci się uczyć, gdy widzisz, oglądasz, korzystasz z wykresów, schematów, ilustracji. Sporządzaj sobie rysunki, mapy myśli. W nauce i pracy najprawdopodobniej przeszkadza Ci ruch i nieporządek oraz długie objaśnienia. Przemyślasz rozwiązanie problemów czasem rysując je. Lubisz, aby otoczenie wyglądało porządnie. Pisziesz schludnie, czytelnie. Łatwo nawiązujesz kontakt wzrokowy.

Jeżeli masz najwięcej odpowiedzi B, to:

Jesteś wzrokowcem preferującym czytanie informacji prezentowanej w postaci tekstu pisanego. Chętnie korzystasz między innymi ze swoich notatek, podręczników, książek, artykułów, słowników, encyklopedii, stron WWW, pdf-ów a także z definicji i cytatów. Osoby o tej preferencji najszybciej przyswajają wiedzę dzięki systematycznemu cichemu czytaniu swoich notatek z zajęć edukacyjnych, tekstów z podręcznika i innych źródeł wiedzy. Bardzo lubią porządkować słowa w systemy hierarchiczne. Chętnie zapisują swoje pomysły rozwiązań różnych problemów.

Jeżeli masz najwięcej odpowiedzi C, to:

Jesteś słuchowcem. Najłatwiej uczyć Ci się z dyskusji i wykładów. Lepiej zrozumiesz to, co czytasz, gdy będziesz czytać półgłosem. Problemy rozwiązujesz „głośno myśląc” lub rozmawiając. W nauce przeszkadza Ci hałas, zbyt długie i szczegółowe teksty pisane. Nie lubisz na siłę opowiadać, co widzisz lub co czujesz. Masz bogate słownictwo. Kontakt wzrokowy, zwłaszcza dłuższy, Cię onieśmiela.

Jeżeli masz najwięcej odpowiedzi D, to:

Jesteś kinestetykiem (czuciowcem). W nauce pomaga Ci odgrywanie i przedstawianie tego, czego się uczysz w sposób materialny, możliwość ruszania się w trakcie słuchania, wycieczki, korzystanie z modeli, obiektów, których można dotknąć. Lubisz samodzielnie eksperymentować i uczyć się metodą prób i błędów. Nie lubisz słuchać długich wyjaśnień, mówić o tym, co widzisz lub słyszysz, pozostawać długo bez ruchu. Przeszkadza Ci komentarz słowny w toku pokazu. Szukasz rozwiązania problemów w trakcie aktywności fizycznej. Gestykulujesz, próbując znaleźć właściwe słowa.

Ćwiczenie 24.

Nazwa ćwiczenia: Odblokuj swoją motywację i zrób to!

Typ ćwiczeń: zawodowe.

Etap wykonania: główne.

Kategoria: motywacja.

Czas trwania: 30 minut.

Liczba osób: 1.

Zalety ćwiczenia: koncentracja, motywacja do wykonywania zadania zawodowego.

Cel ćwiczenia: Celem ćwiczenia jest zaobserwowanie, z jakimi zadaniami, czynnościami mamy trudność, odczuwamy brak motywacji do ich wykonania i uruchomienie jej w stosunku do tych czynności.

Przebieg/Opis ćwiczenia: Ćwiczenie składa się z dwóch części. W pierwszej części ćwiczenia należy prowadzić obserwację (przez 1-2 tygodnie). Należy obserwować, jakie zadania zniechęcają nas, do których odczuwamy brak motywacji. Druga część ćwiczenia polega na wykorzystaniu wiedzy z ćwiczenia „Diagnoza preferencji sensorycznych” do uruchomienia motywacji. W zależności od tego, który zmysł jest wiodący, uczestnik wykonuje 1 z 3 wariantów ćwiczenia:

1. dla wzrokowca – wizualizacja.
2. dla słuchowca – wykonanie własnego drobnego nagrania i słuchanie go.
3. dla kinestetyka – podzielenie zadania na małe kroki i wykonywanie go stopniowo drobnymi krokami.

Instrukcja:**CZĘŚĆ 1:**

Obserwuj siebie przez 1-2 tygodnie pod kątem tego, jakie czynności, zadania w pracy Ciebie zniechęcają. Swoje spostrzeżenia najlepiej spisuj na bieżąco na kartce i każdego dnia po pracy. Po tygodniu zastanów się, które czynności są związane z jakimś problemem technicznym, który można rozwiązać poprzez rozmowę z kimś np. kolegą z pracy, przełożonym, a które zadania związane są z Twoim wewnętrznym nastawieniem.

CZĘŚĆ 2:

Jeżeli masz w pracy jakieś zadanie, do którego odczuwasz dużą niechęć i jednocześnie musisz je wykonywać mimo wszystko, to zastanów się z jakiego powodu czujesz tę niechęć. Może wynika ona z pewnych trudności technicznych, które wbrew pozorom łatwo jest rozwiązać, tylko trzeba się zebrać i z kimś porozmawiać, zgłosić problem, a może wystarczy coś zmienić w sposobie wykonywania zadania. Jeżeli nadal nie wiesz z jakiego konkretnie powodu czujesz niechęć do zadania, czujesz, że po prostu nie lubisz takich zadań i nie chce Ci się go wykonywać, to posłuż się jedną z trzech poniższych technik, w zależności od Twojego wiodącego zmysłu.

1. Jeżeli jesteś wzrokowcem – wykonaj wizualizację.
2. Jeżeli jesteś słuchowcem – wykonaj nagranie i słuchaj go w momencie, gdy będziesz chciał zabrać się do wykonywania zadania zawodowego.
3. Jeżeli jesteś kinestetykiem – zastosuj poniżej opisaną metodę dzielenia na drobne kroki.

Wizualizacja:

Poświęć na wizualizację ok. 7-10 minut. Wykonuj ją przed wykonaniem zadania, do którego czujesz niechęć.

Zanim przystąpisz do wizualizacji, przygotuj się. Postaraj się, aby nikt w tym czasie Tobie nie przeszkadzał, nie rozpraszały Ciebie hałasy i przedmioty.

Najpierw wygodnie usiądź. Wyprostuj się. Poodychaj kilka razy głęboko, wypuszczając całe powietrze z płuc. Rozluźnij się, odpręż. Sprawdź, co czują Twoje poszczególne mięśnie i kolejno rozluźniaj je, naprzemiennie napinając i rozluźniając do momentu, aż poczujesz, że wystarczająco się rozluźniły. Możesz wspierać się lekkim masażem i rozcieraniem mięśni. Najpierw rozluźnij palce u stóp, mięśnie łydek, ud i pośladki, następnie mięśnie brzucha i pleców. Następnie rozluźnij mięśnie palców u dłoni, mięśnie przedramion i ramion.

Powtarzaj czynność naprzemiennego napinania i rozluźniania. Przejdź do mięśni karku, szyi i twarzy. Rozluźnij mięśnie czoła, skroni, powiek, brwi, policzków, ust i żuchwy. Na tę czynność poświęć 2-3 minuty.

Teraz zastanów się dokładnie, co masz do zrobienia. Jakie mają być rezultaty zadania. Następnie wyobraź sobie inną osobę, która szybko, łatwo, bez wysiłku i z entuzjazmem radzi sobie z zadaniem, do którego Ty czujesz niechęć i brak motywacji. Wyobraź sobie w wyobraźni ze szczegółami, jak ta osoba się zachowuje, jak wykonuje to zadanie, wyobraź sobie jej pozytywny stan emocjonalny.

Teraz wyobraź sobie, jak Ty wykonujesz to zadanie naśladowując tamtą osobę, krok po kroku, etap zadania po etapie, zachowanie po zachowaniu. Wyobraź sobie, jak wykonujesz wszystkie niezbędne działania, wyobraź sobie, że wykonujesz je z entuzjazmem i werwą.

Dodatkowo wyobraź sobie, że wykonanie tego działania ratuje Ciebie przed wykonaniem innego żmudnego zadania, którego nie lubisz.

Następnie wyobraź sobie, jak dobiegasz do ukończenia zadania i wyobraź sobie jeszcze raz pozytywne emocje, entuzjazm i zadowolenie z ukończenia zadania.

Słuchowisko:

Jeżeli jesteś słuchowcem, lubisz uczyć się i pracować rozmawiając z ludźmi, słuchając nagrań. W związku z tym zastanów się, jakie ustne wskazówki, sformułowania, słowa, dźwięki, jaka muzyka zmotywowałyby Ciebie do wykonania tego konkretnego działania, do którego odczuwasz niechęć.

Może poproś przyjaciela lub ukochaną osobę o nagranie dla Ciebie kilku słów zachęcających Cię do podjęcia działania i wykonania zadania.

Nagraj je teraz na dyktafonie np. w telefonie lub w komputerze lub innym urządzeniu i puszczaj je sobie przed rozpoczęciem pracy nad wykonaniem zadania.

Działanie – krok po kroku:

Jeżeli jesteś kinestetykiem, to lubisz uczyć się i działać praktycznie – doświadczając, eksperymentując, wykorzystując przykłady, modele. Lubisz poczuć pracę i zadanie namacalnie we własnych rękach. A ruch dodatkowo Ciebie motywuje.

Dlatego, jeżeli masz jakieś zadanie do wykonania i czujesz z jakichś powodów do niego niechęć, najpierw podziel je na mniejsze kawałki. Im więcej kawałków, tym lepiej. Jeżeli się da, to podziel zadanie na 5 lub 10 kawałków. Jeżeli nadal odczuwasz niechęć do wykonania tego zadania, to wykonaj chociaż pierwszy etap z dziesięciu. Na razie nic więcej, tylko ten pierwszy etap. Zaobserwuj, co czujesz po wykonaniu tego pierwszego etapu? Czy motywacja się zwiększyła? Jeżeli nadal nie masz ochoty do wykonania reszty zadania, to wykonaj chociaż drugi etap zadania i będziesz mógł sobie zrobić chwilę np. 5 minut przerwy w nagrodę.

W pewnym momencie po wykonaniu kilku etapów poczujesz ulgę, gotowość i motywację do wykonania reszty etapów zadania ciągiem. Skorzystaj z entuzjazmem z tej okoliczności i dokończ zadanie!

Przykład:

Jeżeli na przykład masz napisać sprawozdanie z projektu w pliku tekstowym na kilka stron i odczuwasz ogromną niechęć do zrobienia tego. To najpierw podziel zadanie na kilka etapów np.

1. Włączenie komputera.
2. Włączenie programu biurowego do pisania dokumentów.
3. Zebranie niezbędnych materiałów np. dokumentów, faktur, rachunków, umowy projektu, wzór sprawozdania.
4. Utworzenie pliku ze wzorem sprawozdania.
5. Napisanie daty.
6. Napisanie danych podmiotu, firmy.

Jeżeli odczuwasz niechęć do wykonania tego zadania, to wykonaj na początek przynajmniej 1 etap – włącz komputer. Jak teraz się czujesz? Jesteś o krok bliżej, a prawdopodobnie było stosunkowo łatwo.

Jeśli już tak dobrze Ci poszło, a nie chce Ci się wciąż pisać sprawozdania, to włącz chociaż program do pisania dokumentów, na razie nic więcej.

Ponownie sprawdź co czujesz, czy Twoje mięśnie są napięte? Jeżeli nie, to czy możesz wykonać chociaż tylko trzeci etap zadania?

Zobaczysz, że w pewnym momencie okaże się, że zadanie wcale nie jest takie straszne.

Wskazówki: Przed wykonaniem ćwiczenia dobrze jest porozmawiać o tym, czym jest motywacja, co ją obniża i o tym, co ją wzmacnia.

Ćwiczenie 25.

Nazwa ćwiczenia: Słoik motywacyjny.

Typ ćwiczeń: zawodowe.

Etap wykonania: zamykające.

Kategoria: motywacja.

Czas trwania: 15 minut.

Liczba osób: 1.

Zalety ćwiczenia: lepsze poznawanie siebie, wzmocnienie nabytej umiejętności, relaksacja.

Cel ćwiczenia: Ćwiczenie ma na celu wzmocnienie nabytej umiejętności, nagrodzenie i wzmocnienie motywacji do dalszej pracy. Wzmocnienie skojarzenia w umyśle klienta zadanie zawodowe = relaksacja i jednocześnie osłabienie skojarzenia zadanie zawodowe = napięcie.

Przebieg/Opis ćwiczenia: Ćwiczenie polega na przygotowaniu np. 0,5 litrowego słoiczka i napełnienie go przynajmniej 30 karteczkami z napisami „nagrodami” wzmacniającymi i motywującymi do przyszłej pracy. Po wykonaniu zadania, do którego pracownik czuje brak motywacji, może on wylosować karteczkę „nagrodę”.

Instrukcja: Przygotuj np. słoiczek 0,5 litrowy. Umieść w nim przynajmniej 30 karteczek z nazwami „nagród”, którymi chciałbyś siebie nagrodzić za wykonanie nieprzyjemnego zadania zawodowego. Jeżeli nie wiesz, jakich nagród użyć to spójrz poniżej. Tam znajdziesz inspirację. Wymyśl „nagrody”, które będą drobne, a zarazem będą sprawiać Ci przyjemność i rozluźniać.

Przykładowe pomysły na karteczki „nagrody”:

1. 5 minut przerwy.
2. 10 minut przerwy.
3. Zrób sobie ulubiony napój.
4. Zjedz ulubiony smakołyk.
5. Włącz swoją ulubioną piosenkę lub filmik.
6. Świetnie Ci poszło!
7. Wrzuć 4 zł do skarbonki na swoje marzenie.
8. Przeczytaj coś ciekawego, coś co lubisz.
9. Zaczepnij świeżego powietrza.
10. Przytul siebie.
11. Możesz położyć się na 5 minut na łóżku i odpocząć.
12. Odpocznij tak, jak lubisz.
13. Krótka rozmowa telefoniczna z kolegą lub koleżanką.
14. Zrób sobie mały masaż.
15. Kup sobie jakiś drobiazg, który lubisz.
16. Zagraj w coś lub rozerwij się tak, jak lubisz.

Wskazówki: Przed wykonaniem ćwiczenia dobrze jest porozmawiać o tym, z jakiego powodu dobrze jest nagradzać się za wykonanie nieprzyjemnych dla nas działań, spraw. Dobrze jest zwrócić uwagę na to, że pewne czynności, sytuacje wywołują w nas napięcie i to właśnie dlatego mamy do nich niechęć i brak motywacji. Dlatego warto dbać o to, aby po wykonaniu tych działań zredukować napięcie.

Potrzebne materiały: Stoik, nożyczki, kartka z wydrukowanymi napisami, długopis

Dostosowanie do ON (jeżeli takowe jest potrzebne): Przygotowanie karteczek z powiększonym tekstem lub w brajlu dla osób niewidomych lub w większym pojemniku dla osób z niepełnosprawnością dłoni.

Ćwiczenia grupowe



Ćwiczenie 26.

Nazwa ćwiczenia: Znajomość zasad wysyłania kompleksowej wiadomości.

Typ ćwiczeń: grupowe.

Etap wykonania: główne.

Kategoria: komunikacja.

Czas trwania: 30 minut.

Liczba osób: 16.

Zalety ćwiczenia: doskonalenie umiejętności komunikacyjnych, zwiększanie umiejętności przekazywania jasnych i szybkich komunikatów.

Przebieg/opis:

Krok 1: Facylitator dokonuje wprowadzenia, dzieląc się z uczestnikami, dlaczego w procesie komunikacji ważne są kompleksowe komunikaty oraz jakie są zasady konstruowania takiego przekazu. Poniżej podajemy kilka sugestii do wykorzystania przez moderatora:

- komunikaty powinny być bezpośrednie - nie zakładaj, że skoro są z Tobą inni, będą wiedzieli, jak się czujesz, czego chcesz i czego oczekujesz; mów otwarcie, jeśli chcesz być dobrze zrozumiany i nie przejmować się rzeczami;
- komunikaty powinny być przekazywane na czas – terminowy przekaz daje natychmiastową informację zwrotną, ogranicza utrwalanie złych uczuć i negatywnych postaw (reakcja bierno-agresywna) oraz zachowuje jakość relacji;
- przekaz powinien być jasny – wszystkie spostrzeżenia, przemyślenia, uczucia, potrzeby i wymagania powinny być przedstawione jasno i konkretnie;
- przekaz nie powinien być ambiwalentny – nie powinno być różnic między tym, co masz na myśli, a tym, jak to mówisz;

- przekaz musi być prosty – podany cel musi odpowiadać prawdziwemu celowi przekazu – dlaczego to mówię? Czy chcę, żeby to właśnie usłyszeli? – odpowiedzi na te pytania pomogą Ci zrozumieć, czy jesteś szczerzy;
- przekaz powinien być wspierający – to, co chcesz powiedzieć, nie powinno szkodzić, obrażać ani przeszkadzać w komunikacji. Jeśli „grasz” w grę „Wygrywam – przegrywasz”, to tylko niszczy komunikację – unikaj umieszczania negatywnych cech, negatywnych porównań, powrotu do historycznych oskarżeń, gróźb, negatywnych ocen i obelg.

Krok 2: Uczestnicy dzielą się na pary. Każdy z pary wybiera coś, o czym chce porozmawiać, ale musi to być coś emocjonalnego, coś z przeszłości, teraźniejszości, najbliższej przyszłości, coś znaczącego lub związanego z innymi lub osobą, z którą będzie rozmawiać. Sugestie dotyczące tematów wiadomości:

- konferencja/warsztat/seminarium, w którym ostatnio uczestniczyłeś;
- sposób, w jaki spędzasz swój ulubiony weekend;
- zadanie, które musisz dziś wykonać i do którego potrzebujesz wsparcia ze strony gruszki/kolegi/przyjaciela/krewnego;
- Twój nowy zakup, na który tak długo czekałeś i którego tak pasjonujesz;
- nadchodzące spotkanie, które jest dla Ciebie ważne;
- nowe wyzwanie, w które się „zanurzasz” – nowa praca, nowe szkolenie, nowa inicjatywa publiczna, nowa aktywność sportowa itp.

Sama mowa musi być zgodna ze schematem pełnego wyrażenia – co się stało, opisz swoje myśli, jakie uczucia wywołało to, co się wydarzyło i jakie masz potrzeby. Kiedy jedna osoba skończy mówić, zmień role. Ten, kto był w roli słuchacza, przejmuje rolę mówcy.

Uwaga: Ćwiczenie to można również wykonać poza spotkaniami – na przykład online podczas wirtualnych warsztatów. Jeśli to możliwe, spróbuj porozmawiać o ważnych dla Ciebie sprawach przynajmniej przez dwa tygodnie. Możesz poszerzyć nie tylko zakres tematów, ale także osoby, z którymi rozmawiasz; ważne jest, aby zmienić ten sposób opowiadania w nawyk.

Krok 3: Przyrowadź uczestników par z powrotem do grupy i zainicjuj dyskusję na temat wyciągniętych wniosków. W trakcie dyskusji możesz skorzystać z następujących pytań:

Pytania pomocnicze:

Jakie są zalety przekazywania kompleksowych wiadomości? Jakie trudności napotkaliście w przekazywaniu kompleksowych wiadomości?

Jakie trudności napotkaliście przy opracowywaniu całościowego przesłania?

Jak możecie ulepszyć konstrukcję kompleksowego przekazu?

Krok 4: Wyciągnij wnioski i podsumuj zalecenia dotyczące tworzenia kompleksowego przekazu.

Krok 5: Pogratuluj uczestnikom i podkreśl ich sukces w wykonaniu ćwiczenia.

Ćwiczenie 27.

Nazwa ćwiczenia: Rola komunikatu „Ja”.

Typ ćwiczeń: grupowe.

Etap wykonania: główne.

Kategoria: komunikacja.

Czas trwania: do 60 minut.

Liczba osób: do 16.

Zalety ćwiczenia: pomaga uczestnikom uświadomić sobie różnicę między „Komunikatem JA” a „Komunikatem TY”; pozwala uczestnikom rozpoznać znaczenie różnych rodzajów ekspresji i ich wpływu na zachowanie partnera komunikacyjnego.

Przebieg/Opis:

Krok 1: Facylitator wprowadza pojęcie „Komunikat JA” i wyjaśnia jego pozytywny wpływ na komunikację interpersonalną zarówno w środowisku prywatnym, jak i zawodowym. Aby wprowadzić pojęcie JA, możesz użyć poniższego tekstu:

Thomas Gordon po raz pierwszy przedstawił koncepcję stwierdzeń „JA” w latach sześćdziesiątych. Kontrastuje te stwierdzenia ze stwierdzeniami „TY”, które zrzucają winę i przypisują ją słuchaczowi. „Komunikat JA” lub „JA” to styl komunikacji, który koncentruje się na uczuciach lub przekonaniach mówiącego, a nie na myślach i cechach przypisywanych słuchaczowi przez mówcę. Na przykład kierownik działu mówi do swojego współpracownika: „Czuję niepokój, kiedy codziennie przychodzisz do biura późno, nie dzwoniąc”, zamiast żądać: „Dlaczego nigdy nie przychodzisz do biura na czas? To jest twój obowiązek”.

Stwierdzenia „JA” pozwalają mówcom być asertywnymi bez stawiania zarzutów, co często może sprawić, że słuchacze poczują się defensywnie. Prawidłowo użyte

stwierdzenia „JA” mogą sprzyjać pozytywnej komunikacji w związkach i mogą pomóc im stać się silniejszymi, ponieważ dzielenie się uczuciami i przemyśleniami w szczerzy i otwarty sposób może pomóc partnerom zbliżyć się do siebie na poziomie emocjonalnym.

Krok 2: Postępuj zgodnie z procedurą poniższego ćwiczenia:

Grupa jest podzielona na czteroosobowe podgrupy, a każdy uczestnik wypełnia arkusz roboczy - „Przekształcanie komunikatu TY na komunikat JA”. Gdy uczestnicy podgrupy zakończą zadanie, omawiają swoje doświadczenia i trudności w zestawianiu komunikatów JA. Grupa jest następnie dzielona na pary, a każdy uczestnik w parze uzupełnia arkusz roboczy o sytuacje, które wymagają odpowiedzi za pomocą komunikatu JA. Po wykonaniu zadania, uczestnicy w parze omawiają wszelkie trudności związane z zamianą komunikatu. Następnie uczestnicy w parach przechodzą do następnego ćwiczenia – jeden z uczestników przedstawia komunikat TY, a drugi przekształca komunikat w komunikat JA. Pary pracują na zmianę.

Krok 3:

Dyskusja

Pytania:

- Co zawiera komunikat JA?
- Jakie trudności miałeś przy tworzeniu komunikatu JA?
- Spersonalizowane pytania: co możesz zrobić, aby efektywniej korzystać z komunikatu JA?

Krok 4: Wyciągnij wnioski i podsumuj zalecenia dotyczące przekształcenia komunikatu TY w komunikat typu JA.

Krok 5: Pogratuluj uczestnikom i podkreśl ich sukces w wykonaniu ćwiczenia.

Arkusz roboczy „Zamiana komunikatu TY na komunikat JA”

Spróbuj użyć komunikatu JA zamiast komunikatu TY, kiedy jesteś zły i kiedy chcesz podzielić się swoimi uczuciami. Zamiast atakować lub obwiniać innych (wiadomości TY), po prostu mów o swoich uczuciach i potrzebach (komunikaty JA). Twoje wiadomości dodają winy i zmuszają innych do reakcji obronnej.

Oto przykład tego, jak wiadomość „TY” może zostać przekształcona w wiadomość „JA”.

Komunikat TY: „Znowu obraziłeś mnie przed moim kolegą i myślę, że powinieneś być trochę bardziej szczerzy i przeprosić”.

Komunikat JA: „Czuję się zdenerwowany, kiedy obrażasz mnie na oczach moich kolegów, ponieważ myślałem, że jesteś moim przyjacielem”.

Najpierw zapisz swoje komunikaty, a następnie zamień je na komunikaty JA.

Zadanie 1

Twój kolega obiecuje, że zadzwoni w celu omówienia zadań na jutro, co jest bardzo ważne w pracy, ale nie dzwoni.

Twój komunikat

.....
.....

Komunikat JA

.....
.....

Zadanie 2

Twój kolega kpi z ciebie, bo wie, że martwisz się o jutrzejsze spotkanie z przełożonym.

Twój komunikat

.....
.....

Komunikat JA

.....
.....

Zadanie 3

Twój kolega nie traktuje poważnie czegoś, co uważasz za istotne.

Twój komunikat

.....
.....

Komunikat JA

.....
.....

Zadanie 4

Teraz opisz problem.

Twój komunikat

.....
.....

Komunikat JA

.....
.....

Zadanie 5

Teraz opisz problem.

Twój komunikat

.....
.....

Komunikat JA

.....
.....

Zadanie 6

Teraz opisz problem.

Twój komunikat

.....
.....

Komunikat JA

.....
.....

Ćwiczenie 28.

Nazwa ćwiczenia: Wyrażanie emocji i tematów w oryginalnych formach wizualnych.

Typ ćwiczeń: grupowe.

Etap wykonania: główne.

Kategoria: kreatywność.

Czas trwania: 30 minut.

Liczba osób: do 16.

Zalety ćwiczenia: stymuluje proces twórczego myślenia, rozwija umiejętności odtwarzania określonej idei różnymi środkami.

Przebieg/Opis:

Krok 1: Prowadzący przedstawia grupie koncepcję kreatywności i wyjaśnia, w jaki sposób kreatywność może przyczynić się do lepszych wyników w miejscu pracy. Aby to zrobić, może użyć następującego tekstu:

Twórczość często wiąże się z umiejętnością odtwarzania określonych treści (tematów, doświadczeń, pomysłów) różnymi środkami w różnych formach, poszukiwaniem oryginalnych rozwiązań, a wraz z nią stwarzaniem warunków do doświadczania „zanurzenia” w procesie tworzenia. Kreatywność to zdolność do wprowadzania innowacji (rozbieżności i oryginalności) oraz reagowania na prośby, wyzwania lub narzucone lub narzucone sobie cele. Proces twórczy jest zjawiskiem systemowym, ponieważ jest rozwijany zgodnie z potencjalnością otoczenia (cechy zewnętrzne) i charakterystyką ludzi (cechy wewnętrzne) w celu wytworzenia innowacyjnych, rozbieżnych i / lub oryginalnych rozwiązań starych / nowych problemów.

Krok 2: Postępuj zgodnie z procedurą poniższego ćwiczenia:

Grupa siada w kręgu, a prowadzący wyjaśnia, że dziś wykonają zdjęcia na wystawę. Aby zrobić ciekawe zdjęcia, potrzebują tematów i materiałów. Następnie trener wybiera temat (np. Radość) i zwraca się do uczestników z pytaniem, co wyobrażają sobie, gdy słyszą o radości na zdjęciach i w kolorach (np. balony, słońce, uśmiechnięte twarze ...). Następnie uczestnicy wybierają z tych obrazów te, które pasują do tematu i komponują je w obraz. Następnie uczestnicy odtwarzają inny temat i ponownie wykonują rysunek. Zwróć uwagę, że im łatwiej uczestnikom uda się wykonać zdjęcia, mogą przystąpić do tworzenia kolaży, których wizualne cechy nie pasują bezpośrednio do wyświetlanego tematu (np. Pokój i gołąb).

Krok 3:

Dyskusja

Po zakończeniu trener docenia obrazy i zachęca uczestników do wymiany doświadczeń.

Ćwiczenie 29.

Nazwa ćwiczenia: Ustosunkuj się do zasad.

Typ ćwiczeń: grupowe.

Etap wykonania: główne.

Kategoria: Rozwiązywanie problemów i konfliktów.

Czas trwania: 45 minut.

Liczba osób: do 16.

Zalety ćwiczenia: pozwala uczestnikom zrozumieć potrzebę przestrzegania zasad i instrukcji. Zapewnia, że uczestnicy rozwiną wrażliwość na kolejność tego, co się dzieje i konsekwencje tego, co się robi.

Przebieg/Opis:

Krok 1: Zrób wprowadzenie podkreślające znaczenie reguł jako czynników warunkujących sukces w miejscu pracy. Poproś uczestników, aby wyobrazili sobie, co by się stało, gdyby piloci nie przestrzegali ściśle zasad podczas lotu. Czy byłoby to bezpieczne dla pasażerów i personelu pokładowego? A może byłoby to bezpieczne, gdyby lekarz nie przestrzegał zasad przepisując lek. Czy zabieg będzie skuteczny i bezpieczny dla pacjenta? Następnie wyjaśnij uczestnikom, że reguły w miejscu pracy powstają nie tylko po to, aby regulować różne procesy i funkcje, ale także po to, aby pomóc pracownikom w przestrzeganiu bezpiecznych i sprawdzonych już wzorców zachowań.

Poproś uczestników, aby pomyśleli o wspierających rolach reguł, a nie ograniczających.

Krok 2:

Uczestnicy muszą odpowiedzieć na pytanie: „Co to znaczy postępować zgodnie z regułami?”

Po kilku minutach przemyślenia, każdy uczestnik powinien podzielić się swoją odpowiedzią.

Następnie każdy opisuje w formie pisemnej sytuację, w której kusilo go, aby złamać zasady, których należało przestrzegać (formularz).

Krok 3:

Dyskusja

Pytania:

- Co się stanie, jeśli nie zastosujesz się do instrukcji i wytycznych?
- Co to znaczy postępować zgodnie z instrukcjami i wytycznymi?
- Co się dzieje, gdy postępujesz zgodnie z instrukcjami i wytycznymi?

Spersonalizowane pytania

- Jakie były konsekwencje Twojego zachowania, gdy nie postępowałeś zgodnie z instrukcjami lub wytycznymi?
- Podaj konkretny przykład ze swojego doświadczenia zawodowego.

Krok 4: Pogratuluj uczestnikom i podkreśl ich sukces w wykonaniu ćwiczenia.

Formularz: Ustosunkuj się do zasad

Sytuacja 1

Opisz sytuację, w której próbowałeś przestrzegać zasad, ale kusilo Cię, aby je złamać.

.....
.....
.....

Co zrobiłeś?

.....
.....
.....

Opisz wyniki.

.....
.....
.....

Opisz, co byś zrobił, gdyby sytuacja mogła się powtórzyć.

.....
.....
.....

Co byś zrobił inaczej?

.....
.....
.....

Sytuacja 2

Opisz sytuację, w której próbowałeś przestrzegać zasad, ale kusilo Cię, aby je złamać.

.....
.....
.....

Co zrobiłeś?

.....
.....
.....

Opisz wyniki.

.....
.....
.....

Opisz, co byś zrobił, gdyby sytuacja mogła się powtórzyć.

.....
.....
.....

Co byś zrobił inaczej?

.....
.....
.....

Ćwiczenie 30.

Nazwa ćwiczenia: Rozwiązywanie trudności.

Typ ćwiczeń: grupowe.

Etap wykonania: główne.

Kategoria: rozwiązywanie problemów i konfliktów.

Czas trwania: 60 minut.

Liczba osób: do 10 osób.

Zalety ćwiczenia: Kształtuje umiejętności rozpoznawania kolejnych kroków w rozwiązywaniu konfliktów bez strat. Uświadamia uczestnikom wszystkie etapy, które muszą przejść, aby znaleźć rozsądne rozwiązanie napotkanego problemu.

Przebieg/Opis:

Krok 1: Przedstaw uczestnikom schemat definiowania problemu i rozwiązywania problemu T. Gordona. Skorzystaj z poniższego materiału:

Schemat Thomasa Gordona

- Definiowanie konfliktu.

Definicja problemu jest niezbędna. Jeśli problem nie jest zdefiniowany, prawdopodobieństwo znalezienia dobrego rozwiązania jest bardzo małe.

Aby zdefiniować problem, należy:

- podejmować wspólne wysiłki;
- przedstawiać własne potrzeby i uczucia za pośrednictwem komunikatu typu „JA”;
- umożliwić drugiej osobie przedstawienie własnych potrzeb i uczuć poprzez aktywne słuchanie;

- odróżnić wyrażoną potrzebę od sposobu zaspokojenia tej potrzeby (przykład „Chcę mieć Internet i komputer w miejscu pracy” – to rozwiązanie, które mogłoby zadowolić wyrażoną potrzebę, a nie prawdziwa potrzeba).

- Szukanie rozwiązań.

Aby sobie z tym poradzić, dobrze byłoby:

- zapewnić innym możliwości rozpoczęcia oferowania rozwiązań;
- zachęcić ludzi do poszukiwań (Jakie możliwe rozwiązania możemy znaleźć?);
- nie dyskutować i nie oceniać proponowanych rozwiązań;
- nie celować w uzasadnienie proponowanego rozwiązania;
- jeśli wyszukiwanie rozwiązań jest zablokowane, zadać pytanie, które aktywuje wyszukiwanie ponownie (Czy są inne rozwiązania, o których do tej pory nie pomyśleliśmy?).

- Ocena rozwiązań.

Zacznij od pytania otwartego („Czy możesz teraz powiedzieć, które rozwiązania wydają się atrakcyjne?”).

Jeśli dane rozwiązanie zostanie z jakiegoś powodu odrzucone, po prostu je eliminujesz.

Jeśli nie podoba Ci się dane rozwiązanie, powiedz otwarcie o niedopuszczalności tego rozwiązania i przedstaw swoją propozycję.

Używaj komunikatów typu JA, aby wyrazić emocjonalne doświadczenia związane z omawianymi rozwiązaniami („Nie mogę zaakceptować tej decyzji, ponieważ...”).

- Definiowanie najlepszego rozwiązania.

W wielu przypadkach to rozwiązanie wyróżnia się najdobitniej, ale możliwe jest pozostanie więcej niż jednego rozwiązania.

O najlepszym rozwiązaniu decyduje obopólna zgoda i uznanie. Możesz także dodatkowo upewnić się, że jest to najlepsze rozwiązanie, próbując wyobrazić sobie, co by się stało, gdybyś je wdrożył (Jeśli spróbujesz tego rozwiązania, co by się stało?). Rozwiązanie musi być konkretne, w określonych terminach i przedstawiać różne korzyści.

- Decyzja o wdrożeniu wybranego rozwiązania.

Chociaż wybierasz rozwiązanie, które uważasz za najlepsze, musisz poradzić sobie z dwiema rzeczami – ustalić, kto będzie to robił, co i kiedy to zrobi. Pozwoli to uzyskać jasność co do podziału obowiązków i przyczyni się do jakości wykonania.

- Wykonanie decyzji i ocena skuteczności rozwiązania w rozwiązaniu problemu.

Ocena jest niezbędna do wykrycia skuteczności rozwiązania. (Poniższe pytania pokazują ocenę skuteczności: „Czy to rozwiązanie było dobre?”, „Czy jesteśmy teraz bardziej zadowoleni?”). Brak negatywnych emocji to także znak skutecznego rozwiązania.

Tutaj konflikt definiuje się jako problem podlegający rozwiązaniu. Konflikt niekoniecznie jest czymś destrukcyjnym dla relacji, ale może być sposobem na ich przemyślenie i wzmocnienie, które kończy się wzmocnieniem wrażliwości na drugiego.

Krok 2: Postępuj zgodnie z procedurą poniższego ćwiczenia:

Uczestnicy otrzymują arkusze z opisami różnych konfliktów, dla których muszą znaleźć rozwiązania bez strony przegrywającej. Po wypełnieniu arkuszy roboczych uczestnicy dzielą się swoimi rozwiązaniami z grupą.

Następnie grupa dzieli się na pary i każdy uczestnik musi rozwiązać konflikt w swoim życiu korzystając ze schematu.

Krok 3:

Zaproś uczestników do omówienia swoich rozwiązań ze swoim partnerem.

Dyskusja

Pytania:

1. Czy ta metoda rozwiązywania konfliktów:

- usuwa nienawiść i wrogość?
- poprawia relacje?
- wzmacnia motywację do wdrożenia wybranego rozwiązania (zwykle podążamy za tym, co wybraliśmy lub byliśmy zaangażowani w wybór)?
- zwiększa kreatywność?
- zwiększa wrażliwość na potrzeby?
- wspiera odpowiedzialność?

Arkusz roboczy – z konfliktami do rozwiązania bez strat

Uwaga: wydajność tego arkusza zależy od rodzaju konfliktu. Trener może pomóc, podając przykład konfliktu.

Teraz poznasz wiele sytuacji konfliktowych. Dowiesz się, które rozwiązanie jest najlepsze.

Historia 1.

Kiedy Jan zdaje sobie sprawę, że jego przełożony traktuje go niesprawiedliwie, Jan traci panowanie nad sobą i zaczyna krzyczeć. To pogarsza jego sytuację i Jan postanawia milczeć do następnego razu, kiedy znowu jest zły na swojego menedżera.

Jakie jest najlepsze rozwiązanie tego problemu?

.....
.....

Dlaczego to rozwiązanie jest lepsze?

.....
.....

Historia 2.

Lidka zawsze kłóci się z kolegami. Myśli: „Jeśli nie wstanę, pomyślą, że mogą mnie kontrolować”.

Jakie jest najlepsze rozwiązanie tego problemu?

.....
.....

Dlaczego to rozwiązanie jest lepsze?

.....
.....

Historia 3.

Marek nie lubi, gdy rodzice nakładają na niego ograniczenia i wymagają od niego przestrzegania zasad. Uważa, że jeśli będzie przestrzegał własnych zasad, zdobędzie szacunek innych, ale to tylko przysparza mu więcej kłopotów. Kiedy postępuje według własnych zasad, nie wszyscy ludzie mnie doceniają (powoli zaczyna to sobie uświadamiać). Dlatego musi znaleźć lepsze rozwiązanie, aby go szanowali.

Jakie jest najlepsze rozwiązanie tego problemu?

.....
.....

Dlaczego to rozwiązanie jest lepsze?

.....
.....

Historia 4.

Michał jest bardzo zdenerwowany, ponieważ uważa, że został źle potraktowany. Wraca i zaczyna kłócić się z pracownikami, którzy odmówili przyjęcia jego podania z powodu upływu terminu składania wniosków. Młody człowiek wie, że często się spóźnia, co przysparza mu problemów i zaczyna myśleć, że musi zmienić swoje zachowanie.

Jakie jest najlepsze rozwiązanie tego problemu?

.....
.....

Dlaczego to rozwiązanie jest lepsze?

.....
.....

Jak rozwiązujesz swoje problemy?

Opisz sytuację, w której miałeś konflikt z kimś innym. Co zrobiłeś?

.....
.....

Opisz wyniki.

.....
.....

Opisz, co byś zrobił, gdyby sytuacja mogła się powtórzyć.

.....
.....

Co zrobiłbyś inaczej?

.....
.....

Schemat rozwiązywania konfliktów

Najpierw wybierz drobny problem, coś, co powoduje drobne kłopoty.

Przed rozpoczęciem DYSKUSJI opisz, jak będziesz postępować, korzystając z:

Określ dokładnie i jasno konflikt.

.....
.....
.....

Wyraź swoje uczucia i potrzeby poprzez Komunikat JA.

.....
.....

Zaproponuj zmianę (prosząc o wspólne poszukiwanie rozwiązania satysfakcjonującego obie strony).

.....
.....

Oceń i wybierz najlepsze rozwiązanie.

.....
.....

Opisz, w jaki sposób wdrożysz rozwiązanie i jakie będą pozytywne/negatywne skutki, jeśli je wdrożysz lub nie.

.....
.....

Ćwiczenie 31.

Nazwa ćwiczenia: Codzienne nawyki.

Typ ćwiczeń: grupowe.

Etap wykonania: główne.

Kategoria: zarządzanie sobą w czasie/samoświadomość.

Czas trwania: 30 minut.

Liczba osób: ponieważ jest to indywidualne zadanie przydzielone każdemu w grupie, liczba uczestników nie ma wielkiego znaczenia i może wynosić od 1 do 30.

Zalety ćwiczenia: Stwarza świadomość priorytetów, nawyków pracy i stresorów towarzyszących codziennej pracy; zapewnia strukturę, na której osoba może się oprzeć, aby odnieść sukces w swojej karierze.

Przebieg/Opis:

Krok 1: Prowadzący wyjaśnia, dlaczego to ćwiczenie jest ważne dla osoby i jak może być pomocne w budowaniu przydatnych codziennych nawyków w pracy. Możesz skorzystać z poniższych wskazówek.

Pamiętaj, że zwykle małe zmiany, które wprowadzamy w naszej codziennej rutynie pracy, zapewniają dużą zmianę, której pragniemy w naszej karierze, a także w naszym życiu w ogóle.

Ten arkusz pomoże Ci stworzyć łatwy do przestrzegania harmonogram, w którym wszystkie codzienne zadania i czynności będą na swoim miejscu. Stwórz bezpieczną strefę, w której bez względu na to, co się dzieje wokół, wiesz dokładnie, co musisz zrobić i które z priorytetów musisz przestrzegać.

Pamiętaj, że małe, ale kolejne kroki doprowadzą Cię do wielkiego rezultatu, którego szukasz.

Krok 2

Rozdaj uczestnikom arkusz „Codzienne nawyki”. Poproś uczestników o samodzielne wypełnienie. Poproś ich, aby dokładnie się zastanowili i zapisali własne pomysły (rzeczy, które naprawdę chcą osiągnąć).

Gdy uczestnik ukończy arkusz, poproś go, aby wracał do niego co tydzień.

Krok 3

Pogratuluj uczestnikom i podkreśl ich sukces w wykonaniu ćwiczenia.

Arkusz roboczy „Codzienne nawyki”

1. Wypisz swoje 3 najważniejsze priorytety w swojej karierze (lub innej sytuacji, np. na terapii zajęciowej):

1.
2.
3.

2. Wymień 3 najważniejsze czynniki stresogenne w miejscu pracy (lub innym miejscu, np. na terapii zajęciowej):

1.
2.
3.

3. Jakie wspierające codzienne nawyki pracy (lub inne np. dotyczące terapii zajęciowej) możesz wprowadzić? Te działania muszą być konkretne i mierzalne, abyś dokładnie wiedział, co robić, i możesz wyraźnie powiedzieć, że wykonałeś krok!

Przykłady:

- Bądź w biurze od 9.00/wyjdź do 19.00.
- Pij co najmniej 1 litr wody w ciągu dnia pracy.
- Zjedz zdrowy lunch każdego dnia roboczego.
- Zakończ zadanie przed rozpoczęciem kolejnego.
- Nie odpowiadaj na telefony od znajomych w ciągu dnia pracy.
- Jedz jedzenie z dala od laptopa.
- Znajdź 5 minut w ciągu dnia na spotkanie towarzyskie ze swoimi kolegami. Porozmawiajcie razem o wspólnych rzeczach, które lubicie.

- Wypisz wszystkie zadania na jednej liście.
- Poświęć 15 minut na samodzielną naukę na temat roboczy, który Ci się podoba i na który chcesz dowiedzieć się więcej.

Nawyki pracy

Korzyści dla mnie:

1.
2.
3.
4.
5.

1.
2.
3.
4.
5.

4. Które 3 nawyki pracy w pełni zastosujesz?

Zacznę w poniedziałek

.....

W przyszłym miesiącu zacznę

.....

Zacznę w nadchodzącym sezonie.

5. Jak powinienem się zachowywać, aby codziennie praktykować te nawyki pracy?

1.
2.
3.

2. 9 scenariuszy treningów autocoachingowych



Ćwiczenia autocoachingowe w obszarze komunikacja



.....

Sesja nr

.....

Data

Autocoaching, scenariusz 1.

Ja jako skuteczny odbiorca komunikacji

Mówi się, że wszystko jest informacją i że nie da się nie komunikować z innymi ludźmi.

Szczególnie, aby mieć dobre, bliskie satysfakcjonujące relacje, trzeba się poprawnie komunikować. Umiejętności komunikacyjne są również bardzo istotne w sferze zawodowej. Możemy spojrzeć na komunikację, jak na proces dwuczęściowy. Na przemian jesteśmy odbiorcą i nadawcą komunikatów. W tej sesji nauczysz się bycia skutecznym odbiorcą komunikacji – słuchaczem. Potem warto przejść do etapu ćwiczenia stawania się skutecznym nadawcą komunikacji.

Na początku zapoznasz się z krótkim wprowadzeniem teoretycznym, które jest podstawą dobrej praktyki. Następnie masz mnóstwo praktycznych ćwiczeń do wykonania. Rekomenduję wykonywać je w kolejności przedstawionej w sesji. Ćwicz, próbuj, doświadczaj, popełniaj błędy. Nie obawiaj się. Bo tylko tak można stać się mistrzem.

Powodzenia!

Warto, abyś zdał sobie sprawę, że na jakość porozumienia mają wpływ różne czynniki. Na jedne mamy mniejszy wpływ, na inne większy. Ale warto się im przyjrzeć i spróbować w praktyczny sposób skorzystać z tej wiedzy. Nad niektórymi z tych czynników będziesz mieć okazję popracować w tej sesji.

Czynniki wpływające na poczucie porozumienia między rozmówcami:

- wygląd zewnętrzny/ubranie;
- mowa ciała/gestykulację;
- głos;
- stosowany język/słownictwo/parafraza;
- przekonania i wartości.

Natomiast barierami komunikacyjnymi mogą okazać się:

I. Bariery fizyczne i środowiskowe:

- pomieszczenie, w którym odbywa się rozmowa i jego wyposażenie;
- hałas;
- zmęczenie;
- stany emocjonalne, dekoncentracja i roztargnienie.

II. Bariery behawioralne:

- słowotok.

Warto pamiętać o tych barierach. Jeżeli zależy Ci na satysfakcjonującej rozmowie i relacji, warto dbać o minimalizowanie, w miarę możliwości, tych barier.

W tej sesji poćwiczysz:

- jak stać się skuteczniejszym odbiorcą komunikacji;
- stosowanie chwil ciszy w rozmowie;

- umiejętność słuchania na różnych poziomach;
- odzwierciedlenie słów, sformułowań, emocji, uczuć, wartości, przekonań (parafraza);
- dopasowanie mowy ciała (głosu, oddechu, gestykulacji, postawy ciała).

Piąty nawyk Stephena Coveya mówi: "Staraj się najpierw zrozumieć, potem być zrozumianym."

Zrozumienie przychodzi przez słuchanie. Słuchaj uszami, oczami i sercem (empatia). Słuchanie to sztuka zbierania informacji niezbędnych do dalszego działania, wpływania na innych i zarażania ich własnym entuzjazmem.

Aby być skutecznym odbiorcą komunikatu, trzeba przyswoić sobie umiejętność słuchania. Wbrew pozorom nie jest ona łatwą umiejętnością. Z tego powodu powstało powiedzenie, że należy umieć słyszeć, a nie tylko słuchać. Okazuje się, że możemy słuchać na różne sposoby.

Według jednej z klasyfikacji wyróżniamy 5 poziomów słuchania. W zależności od tego, na którym poziomie będziemy słuchać, taką osiągniemy efektywność jako odbiorca komunikatu.

Gdy inni mówią, możemy słuchać ich na jednym z następujących pięciu poziomów:

	POZIOM SŁUCHANIA	CHARAKTERYSTYKA
I.	Ignorowanie mówcy	niezadawanie sobie wysiłku, aby wysłuchać,
II.	Słuchanie udawane	Stwarzanie wrażenia, że się słucha,

III.	Słuchanie selektywne	Słuchanie tylko rzeczy, które nas interesują,
IV.	Słuchanie uważne	Zwracanie uwagi i skupianie się na tym, co mówi nasz rozmówca i porównywanie tego z własnymi doświadczeniami,
V.	Słuchanie empatyczne	słuchanie i reagowanie zarówno sercem, jak i umysłem w celu właściwego zrozumienia słów, intencji oraz uczuć.

Według innej klasyfikacji wyróżniamy 4 poziomy słuchania:

	POZIOM SŁUCHANIA	CHARAKTERYSTYKA
I.	Słuchanie pobieżne	Nawet jeżeli wyglądam, jakbym słucał, nie słucaam. „Myślami jestem gdzie indziej”.
II.	Słuchanie konwersacyjne	„Angażuję się w rozmowę, słucaam, mówię, myślę, — słucaam, myślę itp.”. Mam dużą potrzebę mówienia o sobie, swoich doświadczeniach (dużo zaimków „ja” i „moje”) i dawania rad.

III.	Słuchanie aktywne	„Bardzo się koncentruję na tym, co mówisz, rejestruję fakty i zwracam uwagę na sens". Postawa, głos i poziom energii są subtelnie dopasowane. Nie daję rad i używam języka mojego rozmówcy.
IV.	Słuchanie intensywne	Bardziej koncentruję się na rozmówcy niż na sobie, wyrabiam sobie teraz pogląd, kim jest. "Ufam swojej intuicji".

Klasyfikacje różnią się między sobą. Ale istota jest taka sama. Pokazują nam, kiedy stajemy się efektywnymi słuchaczami. Podstawową umiejętnością w Słuchaniu Aktywnym jest danie odczuć rozmówcy, że jest zrozumiany poprzez:

- dosłowne powtarzanie treści przekazu – nie uczuć, lecz jedynie słów;
- powtarzanie treści przekazu – podsumowanie sensu wypowiedzi własnymi słowami;
- odzwierciedlenie uczuć – głębsze spojrzenie w sens wypowiedzi i podjęcie próby wyrażenia ukrytych w niej uczuć własnymi słowami. Określenie uczuć poprzez zwrócenie uwagi na język ciała oraz ton wypowiedzi;
- powtarzanie treści przekazu i odzwierciedlenie uczuć – wyrażanie zarówno sensu wypowiedzi, jak i ukrytych w niej uczuć własnymi słowami.

Dla intensywnego słuchania charakterystyczne jest:

- umysł słuchacza jest spokojny i wyciszony;
- słuchacz koncentruje się w pełni na rozmówcy;
- słuchacz zatracą w całości lub w części świadomość samego siebie;
- słuchacz sprawia na mówcy wrażenie w pełni świadomego i skoncentrowanego;
- stan ten może łatwo przerwać lub zakłócić np. pytanie mówcy skierowane do słuchacza lub prośba o potwierdzenie.

Korzyści z rozwiniętej umiejętności słuchania:

- lepsze zrozumienie innych, ich sytuacji, myśli i problemów;
- zdolność budowania lepszych relacji z innymi;
- luźniejszy styl rozmowy z innymi.

Ćwiczenie 1.

Zaobserwuj, jakim jesteś słuchaczem

Ćwiczenie pomoże Tobie lepiej poznać siebie, dowiedzieć się jakim jesteś słuchaczem, jakie kompetencje już masz w tym zakresie i jakie jeszcze wymagają od Ciebie pracy i ćwiczeń. Obserwuj siebie przez tydzień podczas zwykłych codziennych rozmów.

Obserwując siebie jako słuchacza odpowiedz sobie na pytania:

1. Jak często udajesz, że słuchasz rozmówcy, a w rzeczywistości myślami jesteś gdzie indziej?
2. W jakim stopniu Twój poziom słuchania różni się w zależności od okoliczności lub rozmówców?
3. Gdzie odpływają Twoje myśli?
4. Jaki wpływ ma jakość Twojego słuchania na innych rozmówców?
5. Jakim jesteś słuchaczem (patrz klasyfikacje powyżej)?

Ćwiczenie 2.

Doświadczanie ciszy jest darem dla umysłu i emocji

Ludzie często boją się ciszy w rozmowach, tak jakby oznaczała coś złego. Lęk narósł wokół niej, jak wokół mitycznego potwora. Ale prawda jest taka, że cisza niczym nie grozi. Wystarczy sobie tylko uświadomić, jakie mamy przekonania związane z ciszą, sprawdzić, czy odnoszą się do faktów i co w gruncie rzeczy może oznaczać i dawać chwila ciszy w rozmowie.

Ludzie często boją się ciszy, bo wydaje im się, że jest niezręczna, że oznacza, że nie ma już o czym rozmawiać, że nasz rozmówca nas nie lubi lub jest na nas zły. Bardziej groźny od ciszy jest słowotok i gadulstwo. To ono często jest wynikiem nerwowości i próbą nerwowego beztreściowego zagłuszenia ciszy. W gruncie rzeczy może być tak, że nasz rozmówca potrzebuje chwili na przemyślenie zasłyszanych informacji, jest zmęczony, może lepiej chce poczuć chwilę obecną tu i teraz, a chwila ciszy oznacza, że dajesz przestrzeń na te wszystkie rzeczy swojemu rozmówcy.

Tak naprawdę chwila ciszy np. 5-10-15 sekund w rozmowie jest jak dar, jeżeli tylko go zaakceptujemy.

Celem ćwiczenia jest oswojenie się z chwilą ciszy i wprowadzenie jej do swoich rozmów.

Nawiąż rozmowę z kimś na jakiś poważniejszy osobisty temat. Rozmawiając, staraj się wprowadzać świadomie chwile ciszy. Sprawdź, jaka długość ciszy i w jakich sytuacjach jest odpowiednia – 5, 10 sekund?

Nie bój się jej. Doświadcz jej. Sprawdź w tym czasie jakie są myśli w Twojej głowie, jakie są w Tobie emocje i co czują Twoje poszczególne części ciała np. brzuch, kręgosłup, kark, ramiona, stopy.

Odpowiedz na pytania:

1. Jaki wpływ miała cisza na rozmowę?
2. Co czułeś podczas chwil milczenia?
3. Jakie możliwości daje cisza w rozmowie?
4. W jakich sytuacjach cisza się nie sprawdza?

Jeżeli to możliwe zadaj te same pytania swojemu rozmówcy.

Ćwiczenie 3.

Porzuć swoje porady, swoje doświadczenia, oceny i słuchaj

W rozmowach często koncentrujemy się na własnych myślach i na tym, co my chcemy powiedzieć, zanim dowiemy się i zrozumiemy, co chce nam powiedzieć nasz rozmówca.

Nawiąż rozmowę z kimś na temat, który jest dla niego ważny i skoncentruj się na swoim rozmówcy. Skoncentruj się na rozmówcy i słuchaj. Nie doradzaj, nie wtrącaj się z opowieściami o Twoich doświadczeniach i nie oceniaj, tylko skup się na słuchaniu i zrozumieniu tego co mówi Twój rozmówca.

Jeżeli pojawiają się w Twojej głowie uporczywe myśli, żeby coś powiedzieć, masz nieodpartą chęć przerywania rozmówcy postaraj się na chwilę porzucić tę chęć np. na 2 minuty i skoncentruj się na rozmowie i rozmówcy, pozwól mu się wypowiedzieć. A gdy Twoje myśli zaczynają odpływać i zaczynasz myśleć o czymś innym, postaraj się ponownie skoncentrować i skupić na rozmowie.

Odpowiedz na pytania:

1. Pod jakim względem rozmowa była inna, kiedy się na niej koncentrowałeś?
2. Co musiałeś zrobić, by zachować koncentrację?
3. Co przeszkadzało Tobie zachować koncentrację?
4. Co pomogłoby Tobie zachować lepszą koncentrację?
5. Co byłoby, gdybyście częściej zachowywali koncentrację podczas rozmów?

Ćwiczenie 4.

Naucz się wychwytywać słowa i sformułowania

W ciągu kilku najbliższych dni np. tygodnia, obserwuj ludzi z najbliższego otoczenia zawodowego, towarzyskiego lub innego Tobie znanego. Słuchaj rozmów. Postaraj się wychwytywać konkretne charakterystyczne dla tej grupy słowa i powiedzonka.

Odpowiedz na pytania:

1. Jakie usłyszałeś słowa typowe, charakterystyczne dla tej grupy?
2. W jakim stopniu rozmówcy powtarzają te słowa?
3. Jak wpływa na rozmowę powtarzanie/używanie tych słów (wspólnota słów)?

Język/Słowa:

To jakiego języka i słów w komunikacji używamy ma dużą wagę. Ale często dostrzegamy to dopiero wtedy, gdy coś pójdzie nie tak. Często dość łatwo można uniknąć nieporozumienia używając słów, których użył nasz rozmówca. Jest to nazywane odzwierciedlaniem lub odwzorowaniem. Używaj słów swojego rozmówcy. Zauważaj i nazywaj wartości, przekonania, uczucia, jakie pojawiły się u Twojego rozmówcy. To, co zauważyłeś formułuj w postaci spostrzeżeń, wrażeń lub odczuć oraz parafraz. Na przykład:

- Zauważyłem, że...
- Mam, wrażenie, że...
- Mam poczucie, że...

Parafraza to narzędzie skutecznego słuchania. Polega na powtórzeniu wybranych lub zasadniczych elementów z wypowiedzi naszego rozmówcy. Istotne jest, aby nie zawierała komentarzy ani interpretacji.

Parafraza służy:

- upewnieniu się, czy dobrze zrozumieliśmy wypowiedź;
- odkryciu rzeczywistych intencji i potrzeb rozmówcy;
- prowadzeniu rozmowy w obranym kierunku.

Przykład:

1. Jeśli Cię dobrze rozumiałam, to...
2. Jeżeli dobrze rozumiałem, to czułeś, że...
3. Widzę, że...
4. Popraw mnie, jeśli się mylę, ale...
5. ile dobrze rozumiem Twoim zdaniem...
6. Czy dobrze rozumiem, że...
7. Z tego co mówisz rozumiałem...
8. Z tego co słyszę, rozumiem...
9. Mam wrażenie, że chodzi Ci o...
10. A więc uważasz, że...

To pozwoli uniknąć niepotrzebnych napięć i nieporozumień.

Ćwiczenie 5.

Odwzorowanie słów

Nawiąż rozmowę z kimś, z kim masz dobre porozumienie na temat, który jest dla niego interesujący lub ważny. Parafrazuj wypowiedzi swojego rozmówcy, używając jego słów mówiąc np.

1. "Z tego co mówisz rozumiem, że..."
2. "Czy dobrze rozumiem, że..."
3. "Czyli sądzisz, że..."

Odpowiedz na pytania:

1. Jak wpłynęło parafrazowanie na jakość rozmowy i poziom porozumienia?
2. Jak czułeś się używając parafrazowania?
3. Jakie daje możliwości parafrazowanie?
4. W jakich sytuacjach się nie sprawdza?

Jeżeli to możliwe, zadaj te same pytania swojemu rozmówcy.

Ćwiczenie 6.

Odzwierciedlaj uczucia i wartości

Nawiąż rozmowę z kimś na temat, który jest dla Twojego rozmówcy ważny i poruszający. Podczas rozmowy uświadamiaj sobie, wychwytyj wypowiedziane i wyrażone uczucia i wartości.

Następnie odzwierciedlaj je, nazywaj. Możesz użyć następujących przykładów:

1. „Widzę, że ważne dla Ciebie jest...”
2. „Widzę, że to ważne dla Ciebie jest”.
3. „Mam wrażenie, że czujesz się zdenerwowany”.
4. „Widzę, że zdenerwowało cię to, co powiedziałem”.
5. „Widzę, że Cię to porusza”.

Odpowiedz na pytania:

1. Jak wpłynęło odzwierciedlanie uczuć i wartości na jakość rozmowy i poziom porozumienia?
2. Jak czułeś się używając odzwierciedlając uczucia i wartości?
3. Jakie daje możliwości odzwierciedlanie uczuć i wartości?
4. W jakich sytuacjach się nie sprawdza?

Jeżeli to możliwe zadaj te same pytania swojemu rozmówcy.

Głos

Cechy głosu takie jak ton, rytm, prędkość, płynność mówienia, intonacja, siła, tembr głosu (głęboki, wysoki), barwa i stopień łagodności głosu mogą mieć ważny wkład w nawiązywanie porozumienia w rozmowie.

Jeżeli dwóch rozmówców nawiązuje dobre porozumienie, cechy ich głosu również będą zbieżne. Podobne mogą być energia wypowiedzi, ton, tempo, rytm mówienia i siła głosu. Jeżeli cechy głosu nie są zgrane można się spodziewać, że między rozmówcami nie ma porozumienia. Głos mówi o nas i o tym co chcemy wyrazić bardzo wiele. Na niektóre cechy głosu mamy niewielki wpływ. Ale innymi cechami możemy swobodnie sterować.

Warto sobie więc zdać sprawę z tego jaki wywierają one wpływ na rozmowę i porozumienie.

Ćwiczenie 1.

Odwzorowanie głosu

Znajdź kogoś kto mówi:

1. Znacznie wolniej, niż Ty lub znacznie szybciej, niż Ty;
2. Znacznie głośniej lub ciszej, niż Ty;
3. Ze znacznie niższym lub wyższym tonem głosu, niż Ty.

Nawiąż rozmowę na temat, który interesuje Twojego rozmówcę. W miarę postępu rozmowy próbuj dopasowywać sposób mówienia do rozmówcy.

Próbuj wykonać to ćwiczenie w miarę możliwości naturalnie. Często drobna korekta odnosi lepszy efekt, niż idealne dopasowanie do rozmówcy.

Odpowiedz na pytania:

1. Na czym musiałeś się skoncentrować, by wykonać ćwiczenie?
2. Jaki wpływ wywarło dopasowanie na jakość rozmowy i poziom porozumienia?
3. Jaki wpływ wywarło dopasowanie na Ciebie i na rozmówcy?
4. Jakie według Ciebie takie odwzorowanie daje możliwości?
5. W jakich sytuacjach się nie sprawdza?

Jeżeli to możliwe zadaj te same pytania swojemu rozmówcy.

W podobny sposób odwzorowuje się oddech rozmówcy.

Ćwiczenie 2.

Zmiana głosu czyni różnicę

Powtórz zwrot "Co z tego wynika" 12 razy, za każdym razem zmieniając cechy głosu, by brzmieć jak ktoś:

- zagniewany,
- zniechęcony,
- znudzony i nieco poirytowany,
- kto stara się ukryć podekscytowanie,
- rozdrażniony,
- smutny,
- szyderczy,
- sarkastyczny (kończąc westchnieniem),
- zrezygnowany, ale posłuszny,
- z autentyczną ciekawością, jakby odpowiedź była dla niego ważna,
- przygnębiony,
- urażony.

Zauważ, jak zmienia się znaczenie i intencja wyrażenia, gdy modyfikujesz ton głosu. Można zostać całkowicie niewłaściwie odebrany, używając niewłaściwego tonu głosu. Użycie odpowiedniego tonu do potencjalnie ryzykownego sformułowania czy pytania sprawi, że uzyskamy pożądaną reakcję.

Ćwiczenie 3.

Obserwuj mowę ciała

Pójdź w dowolne miejsce, gdzie przebywają pary lub grupy ludzi. Poobserwuj ich rozmowy i zachowania. Świetnym miejscem do takich obserwacji jest tramwaj lub autobus. Stamtąd obserwuj ludzi na ulicach, przystankach. Zaletą takiego miejsca obserwacji jest to, że z wnętrza autobusu lub tramwaju nie możecie słyszeć rozmów. Możecie widzieć tylko zachowania i mowę ciała.

Zauważ jak ludzie się zbliżają do siebie i oddalają. W jaki sposób ustawiają się względem siebie?

Zaobserwuj ich postawę, gestykulację, zakres ruchów, temperament obu rozmówców.

1. Jakich wykazują zachowania?
2. Co robią z rękoma?
3. Co mówi ich ciało?
4. Co mówi ich twarz?

Odnajdź oznaki, nawet te bardziej subtelne, świadczące o tym, że rozmówcy są sobą zainteresowani lub mają bardziej intymną relację.

Odpowiedz na pytania:

1. Czy obserwowani ludzie cieszą się swoim towarzystwem?
2. Czy nadal chcą ze sobą rozmawiać?
3. Które pary dobrze się rozumieją?

4. Po czym można stwierdzić, że ci ludzie są dobrymi znajomymi lub że są sobie obcy?
5. Co wpływa na ich sposób poruszania i zachowania?
6. czym prawdopodobnie rozmawiają?
7. Co zamierzają za chwilę zrobić?

Ćwiczenie 4.

Nauka mówienia ciałem

Spróbuj wyrazić za pomocą postawy ciała, gestykulacji, wyrazu twarzy następujące odczucia:

1. Bezradność.
2. Ból.
3. Bunt.
4. Ciepło.
5. Czułość.
6. Ekscytacja.
7. Frustracja.
8. Gniew.
9. Lęk.
10. Miłość.
11. Nadzieja.
12. Niechęć.
13. Niedowierzenie.
14. Nienawiść.
15. Niepokój.
16. Nieśmiałość.
17. Nieufność.
18. Obawa.
19. Odrzucenie.

20. Panika.
21. Pogarda.
22. Pogoda ducha.
23. Powściągliwość.
24. Prawdziwe zainteresowanie.
25. Przerażenie.
26. Przygnębiecie.
27. Radość.
28. Rozczarowanie.
29. Rozdrażnienie.
30. Samotność.
31. Serdeczność.
32. Smutek.
33. Spokój.
34. Strach.
35. Sympatia.
36. Tęsknota.
37. Ufność.
38. Upokorzenie.
39. Uraza.
40. Wesołość.
41. Wrogość.
42. Wstyd.
43. Wściekłość.
44. Zakłopotanie.
45. Zazdrość.

46. Zażenowanie.

47. Złość.

48. Zmieszanie.

49. Znużenie.

50. Zranienie.

51. Żal.

52. Życzliwość.

Język ciała narzuca pewien nastrój. Jest zaraźliwy. Bardzo szybko udziela się drugiej osobie. Przyjmij znudzoną pozycję, a natychmiast poczujesz się znudzony. Podobnie jest ze śmiechem i innymi emocjami.

Ćwiczenie 5.

Odwzorowanie mowy ciała

Nawiąż rozmowę z kimś bliskim, z kim dobrze się rozumiesz, na temat, który interesuje rozmówcę. W miarę rozmowy stopniowo delikatnie staraj się dopasowywać do pozycji ciała rozmówcy, staraj się dopasowywać postawę, mowę ciała, gesty, kontakt wzrokowy do rozmówcy. Jeżeli pochyła się do przodu, również pochyl się.

Próbuj wykonać to ćwiczenie możliwie naturalnie. Drobna korekta odnosi lepszy efekt, niż idealne dopasowanie, które może zostać odebrane jako przerysowane i papugowanie. Obserwuj również dopasowanie rozmówcy. Czy rozmówca dopasowuje się do Twojej pozycji?

Odpowiedz na pytania:

1. Jak wpłynęło dopasowanie na rozmowę?
2. Jak wpłynęło dopasowanie na Ciebie i na Twojego rozmówcę?
3. Na czym musiałeś się skoncentrować by wykonać ćwiczenie?
4. Co daje dopasowanie pozycji ciała?
5. W jakich sytuacjach i w jakim stopniu można z niego korzystać?
6. W jakich sytuacjach się nie sprawdza?
7. Jakiego rodzaju dopasowanie jest możliwe, aby było naturalne?

Jeżeli to możliwe zadaj te same pytania swojemu rozmówcy oraz:

1. Czy rozmówca zauważył, kiedy zacząłeś się dopasowywać?
2. Jakie wrażenie zrobiło na nim Twoje dopasowanie?

Podobnie, jak można pogłębić porozumienie poprzez odzwierciedlanie i dopasowanie, można również ograniczyć porozumienie poprzez zmniejszenie dopasowania i odwzorowania. Aby ograniczyć porozumienie np. chcąc zakończyć spotkanie, wystarczy zacząć intencjonalnie różnicować swoje zachowania względem zachowań rozmówcy. Zróżnicowanie musi być naprawdę znaczące.

Ćwiczenie 6.

Odwzorowanie zbiorcze

W tym ćwiczeniu podczas rozmowy z kimś, z kim masz dobre porozumienie, spróbuj zastosować umiejętności nabyte w poprzednich ćwiczeniach, czyli odwzorowanie słów (parafraza), uczuć, wartości, przekonań, głosu, oddechu i mowy ciała.

Zobacz, jak to się sprawdzi i jak wpłynie na jakość rozmowy.

Odpowiedz na pytania:

1. Jak Tobie poszło?
2. Jakie odwzorowanie udało się zastosować?
3. Jakie miałeś trudności?
4. Jak zastosowanie tych umiejętności wpłynęło na jakość rozmowy?
5. Jak czułeś się wykonując ćwiczenie?
6. Jakie daje możliwości odwzorowanie?
7. Kiedy się nie sprawdza?
8. Co można jeszcze oprawić?
9. Co by Tobie pomogło lepiej opanować tę kompetencję?

Ćwiczenie 7.

Rozwój umiejętności słuchania

Ostatecznym celem realizacji całego ćwiczenia jest głębsze zrozumienie tego, co mówi i odczuwa Twój rozmówca, trafnej oceny opisanej sytuacji i uzupełniania luk w rozmowie poprzez proces słuchania, zadawania pytań i prośby o wyjaśnienie.

Wykorzystaj nadarzające się rozmowy w nadchodzącym tygodniu do ćwiczenia umiejętności słuchania. W kolejnych rozmowach zwiększaj stopień zaawansowania, realizując kolejne punkty:

1. Staraj się nie doradzać, nie poddawać pomysłów, rozwiązań czy innych sugestii.
2. Staraj się nie odwoływać do własnych doświadczeń, przeżyć i odczuć.
3. Staraj się nie oceniać.
4. Nie przerywaj, tylko słuchaj, skoncentruj się na tym co mówi Twój rozmówca.
5. Obserwuj mowę ciała Twojego rozmówcy.
6. Odzwierciedlaj to, co mówi Twój rozmówca, słowa, wypowiedzi. Parafrazuj jego wypowiedzi.
7. Odzwierciedlaj, zauważaj emocje, uczucia rozmówcy np. "Widzę, że to Ciebie smuci", "Mam wrażenie, że jesteś zdenerwowany".
8. Odzwierciedlaj wartości i przekonania rozmówcy np. "Widzę, że spędzanie wieczorów z rodziną jest dla Ciebie ważne".
9. Odzwierciedlaj głos rozmówcy (rytm, szybkość mówienia, płynność, wysokość i siłę głosu). Dopasowuj się. Gdy rozmówca ścisza głos, również mów ciszej.
10. Odzwierciedlaj oddech rozmówcy.
11. Odzwierciedlaj pozycję ciała.

12. Zadawaj pytania otwarte, zamknięte i inne.

13. Staraj się zadawać tylko pytania otwarte i prośby o wyjaśnienia w postaci pytań otwartych.

Odpowiedz sobie na pytania:

1. Jak czułeś się wprowadzając kolejne elementy do rozmów?
2. Jaki wpływ wywierało na jakość rozmowy wprowadzanie kolejnych elementów do rozmowy?
3. Jaki wpływ wywierało na Twojego rozmówcę wprowadzanie kolejnych elementów?

Jeżeli masz taką możliwość poproś swojego rozmówcę po rozmowie o informację zwrotną, jak odbiera Ciebie jako słuchacza?

Pytania podsumowujące sesję:

1. Czego nauczyłeś się na tej sesji?
2. Co było dla Ciebie najważniejsze?

Jak myślisz, gdzie jesteś pod kątem kompetencji komunikacyjnych, zwłaszcza tych związanych ze słuchaniem i tych przedstawionych w tej sesji na skali od 1 do 10 (przyjmując, że 1 to najmniej, a 10 najwięcej)?

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7-----8-----9-----10

Co jeszcze musiałoby się stać, abyś mógł się znaleźć o 1 punkt wyżej na skali?

Podstawy teoretyczne:

Stephen R. Covey, „7 Nawyków skutecznego działania”

Julie Starr, „Podręcznik coachingu Sprawdzone techniki treningu personalnego”

.....

.....

Sesja nr

Data

Autocoaching, scenariusz 2.

Ja jako skuteczny nadawca komunikacji

W tej sesji pogłębisz wiedzę w zakresie komunikacji. Jesteśmy skuteczni, gdy jesteśmy otwarci i nie robimy założeń. To nam pozwala być kreatywnymi. Łatwiej wówczas poszukać rozwiązań problemów.

Aby nie czynić założeń, z otwartością poszukiwać informacji i nowych rozwiązań, musimy nauczyć się skutecznie zadawać odpowiednie pytania. W tej sesji głównie tego się nauczysz.

Powodzenia!

Inne reguły komunikacyjne, które Ci pomogą:

- przyciąganie uwagi;
- parafraza;
- klaryfikacja;
- dźwięki paralingwistyczne;
- pozytywny język, afirmacje i przekonania;
- pytania otwarte, zamknięte, bezpośrednie, alternatywne, hipotetyczne, projekcyjne;
- strategie radzenia sobie z określonymi typami osób (gadula, człowiek gubiący się w szczegółach, złośnik).

Jak przyciągnąć uwagę?

Najlepsze metody to:

1. Nawiązanie kontaktu wzrokowego.
2. Zwrócenie się po imieniu – szczególnie dobrze sprawdza się ta metoda w grupie lub spotkaniach online.
3. Delikatny dotyk w tzw. bezpieczne miejsce np. ramię.
4. Pomachanie do osoby, z którą chcemy nawiązać kontakt. Szczególnie sprawdza się ta metoda w przypadku osób słabosłyszących i niesłyszących oraz na spotkaniach online.
5. Powstanie, jeżeli jesteś w grupie, na zebraniu. Wtedy automatycznie przyciągniesz uwagę, stajesz się bardziej widoczny, a Twój głos stanie się silniejszy. Dzięki temu mimo woli staniesz się pewniejszy siebie.

6. Mówienie powoli i w miarę niskim głosem. To pomaga utrzymać uwagę rozmówców. Dzięki temu nabierasz wśród rozmówców więcej autorytetu. Będą rzadziej Tobie przerywać, niż innym osobom.

Parafraza:

To narzędzie skutecznego słuchania. Polega na powtórzeniu wybranych lub zasadniczych elementów z wypowiedzi naszego rozmówcy. Istotne jest, aby nie zawierała komentarzy ani interpretacji.

Parafraza służy:

- upewnieniu się, czy dobrze zrozumieliśmy wypowiedź;
- odkryciu rzeczywistych intencji i potrzeb rozmówcy;
- prowadzeniu rozmowy w obranym kierunku.

Przykład:

1. „Jeśli Cię dobrze rozumiałam, to...”
2. „Jeżeli dobrze rozumiałem, to czułeś, że...”
3. „Widzę, że...”
4. „Popraw mnie, jeśli się mylę, ale...”
5. „O ile dobrze rozumiem Twoim zdaniem...”
6. „Czy dobrze rozumiem, że...”
7. „Z tego co mówisz rozumiałem...”
8. „Z tego co słyszę rozumiem...”
9. „Mam wrażenie, że chodzi Ci o...”
10. „A więc uważasz, że...”

Klaryfikacja:

Jest to prośba do naszego rozmówcy o doprecyzowanie i rozwinięcie wypowiedzi, tak aby myśl, którą chce nam przekazać była dla nas bardziej zrozumiała.

1. „Co szczególnie Pana interesuje”?
2. „Na czym szczególnie Pani zależy podejmując decyzję o...”?
3. „Proszę podaj jakiś przykład, jak to wygląda konkretnie”.
4. „Powiedz, co z tego wszystkiego jest dla Ciebie najważniejsze”.

Dźwięki paralingwistyczne:

Wtrącenia podczas aktywnego słuchania – odgłosy, które nie tworzą słów i ich części. Są przede wszystkim wyrazem uczuć.

- hmmm, eeeee, yyyyyy;
- chrząknięcia;
- westchnienia, przerwy;
- śmiech, płacz.

Odzwierciedlenie:

Jest to opisanie, nazwanie słowami uczuć, emocji, jakie widzimy w słowach i zachowaniu naszego rozmówcy.

1. „Czuję, że bardzo się tym przejmujesz”.
2. „Mam wrażenie, że jesteś zadowolony”.

Pytania:

Pytania ukierunkowują, nawet te otwarte. Dlatego warto, żeby były neutralne, nie oceniające i nie sugerujące. Sam fakt zadania pytania otwartego ukierunkowuje rozmowę. Nie zawęży ono wyboru, więc możesz sporo się dzięki niemu dowiedzieć.

Cechy dobrego pytania:

- jest proste, bezpośrednie;
- ma cel;
- wywiera wpływ, ale nie kontroluje;
- zamiast „dlaczego” zawiera „z jakiego powodu”;
- jest neutralne, nie sugerujące i nie oceniające.

Wyróżniamy następujące typy pytań:

1. Otwarte.
2. Zamknięte.
3. Alternatywne.
4. Alternatywne indukcyjne.
5. Hipotetyczne.
6. Projekcyjne.

Pytania otwarte:

- wymagają od osoby odpowiadającej odpowiedzi opisującej jego stanowisko, pogląd, opinię.

Zachęcają do podania większej ilości informacji niż pytania zamknięte. Zachęcają również do uczestnictwa w rozmowie i do zaangażowania się w nią, a także umożliwiają poznanie myśli i poglądów rozmówcy.

Zaczynające się na ogół: "co", "jak", "gdzie", "dlaczego", "kiedy", "w jaki sposób".

1. „Co Ci się w tym podobało”?
2. „Co Cię zachęca lub motywuje”?
3. „Co Cię zniechęca lub demotywuje”?
4. „Co jest źródłem energii dla Ciebie”?
5. „Co jeszcze można o tym powiedzieć”?
6. „Co musiałoby się stać, aby na Twojej twarzy pojawił się uśmiech”?
7. „Co najbardziej podoba Ci się w Twojej obecnej pracy”?
8. „Co o tym sądzisz? Co o tym myślisz”?
9. „Co się stało”?
10. „Co zamierzasz”?
11. „Czego tak naprawdę pragniesz”?
12. „Do czego Cię to może doprowadzić”?
13. „Jak można by to zrobić”?
14. „Jak podsumowałbyś swoją tygodniową pracę”?
15. „Jak się czujesz”?
16. „Jaki jest twój plan realizacji tego przedsięwzięcia”?
17. „Jakie pomysły przychodzą Ci do głowy”?
18. „Jakie jeszcze inne pomysły przychodzą Ci do głowy”?
19. „Jakie są inne możliwości rozwiązania tego problemu”?
20. „Jakie zadania i umiejętności przychodzą ci najłatwiej”?
21. „Jakie zamierzasz podjąć działania”?

22. „Jakiego typu działania mają dla Ciebie sens”?

23. „Jakiej pomocy potrzebujesz, aby ukończyć to zadanie”?

24. „Kiedy to dostarczą”?

Pytania zamknięte:

To takie pytania, na które odpowiedź to tak lub nie. Zaczynają się one na ogół od słowa „czy”. Stawiamy je w sytuacji, kiedy chcemy uzyskać od partnera potwierdzenie lub zaprzeczenie np. „Czy pan rozumie to, co powiedziałem”?

Stosujemy je, by:

- skłonić osobę do podjęcia jednoznacznej decyzji w omawianej sprawie;
- gdy chcemy wzmocnić uwagę partnera rozmowy na przekazywane informacje;
- gdy chcemy zakończyć lub ograniczyć dialog.

Przykłady:

1. „Czy byłbyś z tego zadowolony”?
2. „Czy możesz to zrobić”?
3. „Czy to dojdzie do piątku”?
4. „Czy to już wszystko”?
5. „Podobało ci się”?

Pytania alternatywne:

Odmianą pytań zamkniętych są pytania alternatywne, w których przedstawiamy rozmówcy dwie możliwości rozwiązania problemu np. „Czy lepiej Twoim zdaniem zorganizować jedno duże spotkanie, czy kilka krótkich”? Stosujemy je:

- gdy chcemy skłonić rozmówcę do podjęcia jednoznacznej decyzji;
- gdy chcemy zasugerować, podpowiedzieć jaką decyzję powinien w tej sprawie podjąć;
- gdy chcemy rozmówcy wskazać, że istnieją różne sposoby rozwiązania omawianej sytuacji.

Pytania alternatywne indukcyjne:

Staramy się je sformułować tak, aby podać partnerowi co najmniej 2 możliwości działania, z których jedna jest wyraźnie lepsza, korzystniejsza dla nas i partnera np. „Czy będziemy dalej zwlekać, czy będziemy działać szybko i rozwiążemy problem na samym początku”? Stosujemy te pytania, gdy:

- chcemy mieć wpływ na decyzję partnera zgodnie z naszymi potrzebami, naszym kierunkiem działania;
- chcemy zyskać na czasie i oddalić niewygodne dla nas rozwiązanie proponowane przez partnera;
- chcemy pomóc osobom zamkniętym, posiadającym trudności w werbalizowaniu myśli do wyrażenia poglądu.

Pytania zamknięte bezpośrednie:

Są tak skonstruowane, by w sposób bezpośredni wyrażały naszą opinię, pogląd i prowadziły do wyznaczonego celu, rozwiązania, do tego, co my zamierzamy osiągnąć np. „Jest to prawidłowa decyzja, czy zgadzasz się na jej realizację”? Stosujemy je:

- aby zasugerować swoje propozycje jako prawidłowe i godne realizacji;

- gdy chcemy rozwiązania, które proponuje partner, poprzeć, wzmocnić, ponieważ nam odpowiada;
- gdy chcemy wprowadzić do rozmowy kolejne wygodne dla nas rozwiązania sprawy.

Pytania wprost – pytania, które odnoszą się wprost do doświadczeń osoby pytanej:

"Jakie ma Pani doświadczenie w pracy z programami unijnymi”?

Pytania znaczące

Istnieją jeszcze pytania znaczące, które sprawiają, że komunikacja staje się jeszcze bardziej efektywna:

- pozwalają na przejście z problemu na rozwiązanie;
- pomagają poczuć większą siłę i podejść konstruktywnie do problemu;
- pomagają kreatywnie wymyślać nowe rozwiązania;
- sprawiają, że problem staje się wyzwaniem lub szansą.

Cechy pytań znaczących:

1. Zakładają, że dany problem można rozwiązać.
2. Prowokują do myślenia nad możliwymi odpowiedziami bądź rozwiązaniami.
3. Docierają pod powierzchnię do istoty sprawy, a więc prowadzą do bardziej kompleksowego rozwiązania.

Jeżeli przytłoczyła Cię ilość informacji w rozmowie, pogubiłeś się lub utknąłeś lub czujesz, że właśnie ucieka Ci jakaś myśl, nie obawiaj się zamilknąć na chwilę, poprosić o chwilę do namysłu.

Możesz do tego użyć sformułowań:

1. „Moment, potrzebuję chwilę, żeby się zastanowić”.
2. „Moment, potrzebuję minutę, żeby się zastanowić”.

Nie obawiaj się ciszy, ma ogromną wartość, pomoże często nie tylko Tobie, ale także Twojemu rozmówcy, Jeżeli pogubiłeś się lub straciłeś wątek, zrób krótkie podsumowanie na głos tego, co zostało powiedziane.

Strategie radzenia sobie z określonymi typami osób:

Gaduła.

Masz prawo dysponowania czasem i nie musisz zgadzać się na bycie zalewanym potokiem słów. Możesz więc po prostu zmienić temat lub przerwać, by móc powiedzieć to, co jest dla Ciebie ważne. Powiedz o swoich ograniczeniach czasowych. Powiedz np. „Bartku mam tylko jeszcze 10 minut, żeby porozmawiać, a chciałbym Tobie powiedzieć...”.

Operuj konkretnymi np. „Darku, teraz nie jest najlepsza pora, żebyśmy rozmawiali o Twojej mamie. Może kiedy indziej. A teraz...”

Zasygnalizuj koniec rozmowy np. „Muszę iść. Jestem już spóźniona na spotkanie. Pogadamy innym razem” lub powiedz: „Dobrze, że przyszedłeś i sobie pogadaliśmy, ale teraz muszę się przygotować na jutro”. Wstań, podaj rękę i podprowadź do drzwi.

Człowiek gubiący się w szczegółach.

Osobie, która opowiada historię z najdrobniejszymi szczegółami, powtarza się i czyni dygresję do dygresji, najlepiej zadawaj pytania, aby ustalić fakty. Utrzymuj takiego rozmówcę przy głównym wątku rozmowy. Jeżeli to nic nie daje, to zadawaj dwa razy to samo pytanie w krótkim odstępie czasowym.

Złośnik.

Gdy ktoś jest zły, zdenerwowany, zagniewany, to warto zwerbalizować, nazwać obserwowaną emocję, na przykład: „Widzę, że Cię to złości”.

Ćwiczenie 1.

Wyłap wszystkie pytania

Przygotuj sobie cztery artykuły z gazet, które przypuszczasz, że będą Ciebie interesowały. Najlepiej, aby były one z różnych dziedzin np. polityka, biznes/ekonomia, nauka/technologia, styl życia/zdrowie.

Przeczytaj artykuły i wypisz wszystkie pytania jakie znajdują się w artykułach (otwarte, zamknięte i inne). Wypisz je w tabelce.

Następnie zastanów się i postaw swoje pytania otwarte i zamknięte do treści artykułów.

	ARTYKUŁ 1	ARTYKUŁ 2	ARTYKUŁ 3	ARTYKUŁ 4
	PYTANIA	PYTANIA	PYTANIA	PYTANIA
Pytania znajdujące się w artykułach...				

Twoje pytania do treści artykułów.				

--	--	--	--	--

Odpowiedz na pytania:

1. Których pytań było więcej?
2. Które pytania łatwiej się Tobie stawiało?

Ćwiczenie 2.

Szlifujemy

Weź teraz dwa inne interesujące Cię artykuły. Przeczytaj je i postaw do nich pytania. Tym razem, niech to będzie przynajmniej 10 pytań wyłącznie otwartych.

Wyobraź sobie, że Twój dobry znajomy przedstawia właśnie Tobie treść zawartą w tych artykułach. Zastosuj do każdej z treści przynajmniej pięć parafraz i pięć klaryfikacji.

	ARTYKUŁ 1	ARTYKUŁ 2
Przynajmniej 10 pytań otwartych		

Przynajmniej 5 Parafraz		

Przynajmniej 5 Klaryfikacji		
--------------------------------	--	--

Odpowiedz na pytania:

1. Jak Tobie poszło?
2. Z czym miałeś największą trudność?
3. Czego się nauczyłeś z tego ćwiczenia?

Ćwiczenie 3.

Pytania znaczące

Sformułuj 3 stwierdzenia na temat problemów lub kwestii o średniej trudności, które Cię trapią. Następnie sformułuj do każdego problemu/kwestii pytanie znaczące i odpowiedzi na pytanie – pomysły na rozwiązanie problemu.

Przykład:

Problem: „Nie mam wystarczająco dużo czasu na regularne ćwiczenia”.

Pytanie: „Jak mogę wygospodarować więcej czasu na ćwiczenia”?

Pomysł na rozwiązanie: „Wstawać godzinę wcześniej” lub „Przygotować w weekendy więcej jedzenia i zamrozić”.

KRÓTKI OPIS PROBLEMU	PYTANIA ZNACZĄCE PROWADZĄCE DO ROZWIĄZANIA PROBLEMU	POMYSŁY NA ROZWIĄZANIE PROBLEMU

Ćwiczenie 4.

Pozytywny język

Wypisz wszystkie sformułowania, które przychodzą Ci do głowy z wyrażeniami „muszę...”, „powinienem...”, „nie mogę...” np. „Muszę pójść do biblioteki”.

Następnie przeformułuj je na pozytywne wyrażenia np.: „Chcę pójść jutro do biblioteki”.

Pytania podsumowujące:

Jak teraz oceniasz swoje kompetencje komunikacyjne w skali od 1 do 10 (przyjmując, że 1 to najmniej, a 10 to najwięcej)?

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7-----8-----9-----10

1. Co musiałyby się stać, abyś mógł ocenić swoje kompetencje komunikacyjne o 1 punkt wyżej?
2. Jak możesz to zrobić?
3. Czego się nauczyłeś w tej sesji?
4. Co było dla Ciebie najważniejsze?

.....
Sesja nr.....
Data

Autocoaching, scenariusz 3.

Ja asertywny

Komunikacja jest ważnym obszarem naszego życia. Mówi się, że wszystko jest informacją i że nie da się nie komunikować z innymi ludźmi. Asertywność to kolejny ważny obszar w komunikowaniu się z rozmówcą.

Aby skutecznie się komunikować i czuć się dobrze w relacjach, musimy być asertywni. Tutaj dowiesz się najpierw, czym jest asertywność, gdzie możesz się z nią spotkać, jakie przynosi korzyści i jak być asertywnym.

Szczególnie ważną częścią tej sesji są obszary asertywności i narzędzia, komunikaty (model FUKO, SBI, Komunikat ja i Porozumienie Bez Przemocy), których możesz używać w obszarach asertywności. Narzędzia te pokażą Tobie, jak w łatwy sposób być asertywnym. Możesz nauczyć się stosowania narzędzi-komunikatów w obszarach asertywności, najpierw ćwicząc je w części ćwiczeniowej zawartej w końcowej części sesji, a następnie próbując ćwiczyć je na żywo.

Jak mówi przysłowie teoria jest podstawą dobrej praktyki, ale bez praktyki i ćwiczeń nikt nie został mistrzem. Pozwól sobie na powolne stopniowe uczenie oraz na błędy i porażki. One również są elementem nauki. Mówi się, że mistrz, ekspert to ten, kto popełnił wszystkie możliwe błędy.

Dlatego ćwicz, popełniaj błędy i stawaj się coraz skuteczniejszym w komunikacji.

Definicja asertywności:

„Asertywność to umiejętność pełnego wyrażania siebie w kontakcie z inną osobą czy osobami.

Zachowanie asertywne oznacza bezpośrednio, uczciwe i stanowcze wyrażenie wobec innej osoby swoich uczuć, postaw, opinii lub pragnień, w sposób respektujący uczucia, postawy, opinie, prawa i pragnienia drugiej osoby”.

Maria Król-Fijewska

„Zachowanie asertywne oznacza akceptowanie własnych uczuć, postaw, życzeń, opinii i praw oraz umiejętność ich wyrażenia w sposób bezpośredni, uczciwy i stanowczy wobec drugiej osoby przy jednoczesnym respektowaniu uczuć, postaw, życzeń, opinii i praw rozmówcy”.

Beverley Hare

Założenia asertywności

Zachowania asertywne oparte są na kilku założeniach, których korzenie tkwią w psychoterapii oraz w wartościach wypracowanych w społeczeństwach demokratycznych, takich jak posiadanie i respektowanie przez wszystkich praw osobistych, indywidualnych, społecznych, politycznych. Każdy człowiek ma prawa i ma prawo korzystać z nich.

Wyróżniamy 3 postawy:

- postawa uległa;
- postawa agresywna;
- postawa asertywna.

Asertywność jest z jednej strony zaprzeczeniem uległości, z drugiej zaprzeczeniem agresywności.

Zachowania asertywne są bardziej skuteczne, niż uległe czy agresywne.

Nie są wynikiem spontanicznych reakcji, lecz wymagają udziału świadomości. Dlatego można i warto się ich nauczyć.

Podstawowe prawa:

1. Mam prawo do bycia sobą.
2. Masz prawo do stanowienia o tym, kim jesteś i co robisz.
3. Mam prawo być zmęczony.
4. Mam prawo do traktowania na równi z innymi — niezależnie od płci, rasy, wieku i sprawności.
5. Mam prawo do decydowania o sposobie spędzania własnego czasu.
6. Mam prawo do bycia wysłuchiwanym i do poważnego traktowania.
7. Mam prawo do posiadania własnego zdania.
8. Mam prawo do zachowania poglądów politycznych.
9. Mam prawo do płaczu.
10. Mam prawo do odmawiania innym bez poczucia winy.
11. Mam prawo do wyrażania własnych potrzeb.

12. Mam prawo do wyrażania własnych uczuć.
13. Mam prawo do ponoszenia niekiedy porażek.
14. Mam prawo do powiedzenia nie rozumiem.
15. Mam prawo do formułowania wypowiedzi nie opartych na logicznych podstawach i nie wymagających uzasadnienia.
16. Mam prawo do domagania się informacji.
17. Mam prawo do osiągnięć.
18. Mam prawo do wyrażania poglądów.
19. Mam prawo do uznawania określonych wartości.
20. Mam prawo do prywatności.
21. Mam prawo do przyznawania się, że nie wiem.
22. Mam prawo do wyboru: angażować się czy nie w kłopoty innych osób.
23. Mam prawo do niebrania odpowiedzialności za cudze kłopoty.
24. Mam prawo do dysponowania czasem i miejscem, by korzystać z samotności.
25. Mam prawo do pozostania jednostką niezależną.
26. Mam prawo do czerpania informacji od fachowców.
27. Mam prawo do niezależności od czyjejś aprobaty.
28. Mam prawo do wyboru zachowania (lub reakcji) w danej sytuacji.
29. Mam prawo do niezależności.
30. Mam prawo do pozostania sobą, nie zaś osobą, którą inni chcą w nas widzieć.
31. Mam prawo do tolerancji wobec siebie.
32. Mam prawo dbać o siebie.
33. Mam prawo do bycia traktowanym z szacunkiem należnym każdej istocie ludzkiej.
34. Mam prawo do nauki, rozwoju.
35. Mam prawo do radości, przyjemności.

36. Mam prawo do szczęścia.
37. Mam prawo do życia, istnienia.
38. Mam prawo dostrzegać swoje mocne strony.
39. Mam prawo mówić: NIE.
40. Mam prawo odnieść sukces, dobrze zarabiać.
41. Mam prawo popełniać błędy.
42. Mam prawo prosić o różne rzeczy.
43. Mam prawo zastanawiać się.
44. Mam prawo zażądać coś co mi się należy.
45. Mam prawo zmieniać swoje zdanie.
46. Mam prawo dochodzić swoich praw i je egzekwować.

Przykładowe obszary aktywności:

1. Asertywne formułowanie prośb.
2. Asertywne formułowanie odmowy, odpowiadanie na prośby.
3. Asertywne reagowanie na krytykę.
4. Asertywne przyjmowanie i wyrażanie komplementów.
5. Udzielanie nagany, zwracanie uwagi.
6. Wyrażanie własnej opinii, potrzeby, preferencji, uczucia, wartości, przekonania.
7. Asertywne stawianie granic.

Aby móc być asertywnymi musimy się wypowiadać asertywnie. A nasza mowa ciała musi być zgodna z tym co mówimy.

Asertywna wypowiedź to wyrażanie myśli w sposób zwięzły, jasny, bezpośredni, szczerzy i spontaniczny. To również dopasowanie słownictwa do osoby odbierającej przekaz.

Podstawowa zasada:

Ja mam prawo prosić, Ty masz prawo odmówić;

Ty masz prawo prosić, Ja mam prawo odmówić;

Asertywne wyrażanie prośby:

1. Daj sobie prawo do poproszenia.
2. Daj drugiej osobie prawo do odmowy.
3. Poproś.
4. Sformułuj prośbę w sposób jasny, konkretny, mierzalny (co, gdzie, kiedy).
Ważne, aby była realna i mówiła czego chcesz, a nie czego nie chcesz,
5. Zapytaj o gotowość lub o decyzję.

Przykłady:

1. „Czy mogę cię prosić o...”
2. „Chciałabym, żebyś...”
3. „Czy mógłbyś prosić...”
4. „Potrzebuję twojej pomocy w...”
5. „Czy zechciałbyś to dla mnie zrobić...”
6. „Byłbym ci wdzięczny, gdybyś...”

Asertywne wyrażanie odmowy:

Odrzucaj prośbę, nie osobę.

Krytyka:**Możliwe reakcje na krytykę:**

Jeżeli zgadzasz się – zaakceptuj krytykę i podziękuj.

Jeżeli się nie zgadzasz – uznaj prawo rozmówcy do jego opinii i pozostań przy swoim zdaniu.

Etapy przyjmowania krytyki:

1. Przyjęcie jej.
2. Zastanowienie się, czy mieści się w niej jakaś prawda.
3. Ustosunkowanie się, zwerbalizowanie: zgody, częściowej zgody lub odrzucenia krytyki.

Asertywna reakcja na krytykę:

1. „Dziękuję za uwagi, nigdy tak nie myślałam, przemyślę to”.
2. „Dziękuję za informację, ale pozwól mi myśleć po mojemu”.
3. „Dziękuję, że zwróciłeś mi uwagę, muszę robić to nieco uważniej”.
4. „Czy mogę Cię prosić o zwrócenie mi uwagi, kiedy znowu postąpię tak, to dla mnie ważne”.
5. „Masz prawo tak myśleć, ale ja mam inne zdanie na ten temat”.

Przykład:

Krytyka: „Zawsze się spóźniasz”.

Odpowiedź: „To nieprawda, nie spóźniam się zawsze. Może czasem mi się to zdarza, ale na pewno nie za każdym razem”.

Krytyka: „Nie jesteś wiarygodny/a. Zapomniałeś/aś odebrać dzieci z przedszkola, nieopłaconych rachunków jest tyle, że zaraz stracimy dach nad głową i nawet nie mogę liczyć na to, żebyś był/a przy mnie, kiedy cię potrzebuję”.

Odpowiedź: „Faktycznie masz rację, że zapomniałem/am odebrać dzieci z przedszkola w ubiegłym tygodniu”.

Asertywne przyjmowanie komplementów

1. Nie ignoruj.
2. Nie tłumacz się.
3. Nie bagatelizuj rzeczy, za jaką jesteś chwalony.
4. Nie odbieraj sobie zasługi np. "Udało mi się", "Každy na moim miejscu by tak zrobił".
5. Podziękuj i powiedz o swoich uczuciach z tym związanych.

Przykłady:

1. „Dziękuję, cieszę się, że tak myślisz...”
2. „Dziękuję, też tak myślę”.
3. „Cieszę się, że to zauważyłeś”.
4. „Miło mi, że doceniasz moją pracę”.

5. „Super, że moja prezentacja ci się podobała”.
6. „Dziękuję. To dużo dla mnie znaczy”.

Dawanie komplementów:

1. Mów szczerze, szczegółowo, konkretnie, używaj specyficznych sformułowań.
2. Uśmiechaj się i bądź entuzjastyczny, gdy mówisz komplement.

Wyrażanie opinii:

1. Mów o zachowaniu, nie o osobie.
2. Mów konkretnie, precyzyjnie, nie generalizuj.

Sposoby na udzielanie informacji zwrotnej:

1. Model FUKO, Z-FUKO-PZK i SBI.
2. Komunikat ja.
3. Porozumiewanie bez przemocy.
4. Metoda zdartej płyty.
5. Jestem wielkim słoniem.

Informacja zwrotna:

Umiejętność przekazywania informacji zwrotnej jest ważnym narzędziem w skutecznej komunikacji. Ułatwia ona m.in. proces uczenia się i modyfikowania zachowania.

Informacja zwrotna:

1. Jest dostarczeniem informacji w reakcji na coś.
2. Odnosi się do osoby będącej jej adresatem.

3. Zawiera dane, na podstawie których adresat może ocenić swoje osiągnięcia i doświadczenia.
4. Dostarczana jest z możliwie pozytywnym zamiarem.
5. Opiera się na faktach lub zachowaniach.
6. Jest konstruktywna i korzystna.

Potencjalne korzyści z informacji zwrotnej:

1. Ma pozytywny wpływ na proces nauki.
2. Daje istotne informacje lub perspektywę.
3. Zachęca lub motywuje.
4. Potwierdza lub porównuje poglądy i opinie.
5. Podsuwa wnioski lub pomysły.

Trudne komunikaty zawarte w informacji zwrotnej należy równoważyć i uzupełnić pozytywną oceną.

Podstawowa konstrukcja informacji zwrotnej:

1. Opinia:

„Atutem było...”, „Podobało mi się...”, „Zabrakło mi...”, „Ryzykowne było...”.

2. Fakt (konkretne zachowanie):

„Kiedy zapytałeś swojego rozmówcę o jego opinię na temat Twojej propozycji...”.

3. Konsekwencje faktu:

„...to spowodowało, że się uśmiechnął i zaczął coraz więcej mówić o swojej sytuacji i potrzebach”.

Informację zwrotną można przekazywać na różne sposoby: metodą FUKO, SBI, Komunikatem JA lub Komunikatem Porozumienia Bez Przemocy. Są do siebie bardzo podobne. Różnią się tylko w szczegółach np. kolejnością wyrażenia poszczególnych informacji (faktów, zachowania, uczuć, oczekiwań, potrzeb, prośb, konsekwencji, opinii).

FUKO i SBI to dwie podobne techniki, które pomagają stworzyć komunikat opisujący, jaki wpływ wywiera na nas konkretna sytuacja lub zachowanie. Nazwy narzędzi są akronimami, czyli wyrazami utworzonymi z pierwszych liter słów – FUKO polskich, SBI angielskich, dzięki czemu łatwo je zapamiętać.

Model FUKO:

Fakty – przedstaw zaistniałe fakty,

Uczucia – wyraż swoje uczucia,

Konsekwencje – sformułuj konsekwencje w razie nie realizacji oczekiwań,

Oczekiwania – sformułuj swoje oczekiwania.

Przykład:

Mówisz o problemie (Fakty).

Irytuje mnie to (Uczucia), bo nie mogę się skupić (Konsekwencje). Proszę, pracuj w ciszy (Oczekiwania).

Lub

Mówisz o problemie (Fakty).

Denerwuje mnie to, bo nie mogę się skupić (Uczucia). Proszę pracuj w ciszy (Oczekiwania), w przeciwnym razie będziemy musieli pracować w różnych miejscach (Konsekwencje).

Model Z-FUKO-PZK

Zależy mi – wyjaśniasz intencję, cel przekazania informacji zwrotnej,

Propozycja rozwiązania sytuacji problematycznej – proponujesz rozwiązanie,

Zgoda – pytasz o zgodę na zaproponowane rozwiązanie,

Krytykowany – pytasz osobę, której przekazujesz informację zwrotną, czego potrzebuje, żeby taka sytuacja się już nie powtórzyła.

Metoda FUKO może nam pomóc nie tylko w pracy, lecz także życiu prywatnym i w polepszeniu naszych kontaktów z innymi ludźmi. Jej podstawowa wersja obejmuje cztery kroki, które warto zapamiętać. Rozszerzona o pozostałe kroki może sprawić, że nieprzyjemna sprawa zostanie rozwiązana szybciej i w przyjaźniejszej atmosferze.

SBI

Situation (sytuacja) – opisz sytuację, fakty,

Behaviour (zachowanie) – opisz zachowanie,

Impact (wpływ) – opisz, jaki wpływ wywarło zachowanie.

Przykład:

Podczas wczorajszej awarii (sytuacja), pojawiłeś się dopiero po 3 telefonie mimo tego, że miałeś dyżur (zachowanie). Straciliśmy przez to sporo czasu (wpływ).

Komunikat JA:

Jeżeli chcesz uniknąć bezsensownego oskarżania i ranienia podczas konfliktów, możesz posłużyć się komunikatem JA.

Wyróżniamy dwa rodzaje komunikatów:

1. Komunikat Ty – używając go unikamy brania odpowiedzialności. W tym komunikacie skupiamy się na niewłaściwych zachowaniach drugiej osoby. Komunikat jest oceniający i oskarżycielski.
2. Komunikat Ja – używając tego komunikatu bierzesz odpowiedzialność za swoje potrzeby, samopoczucie, emocje. Mówimy o reakcji, jaką w nas wywołało zachowanie drugiej osoby, jakie są nasze uczucia, co nas boli, czego potrzebujemy.

Konstrukcja komunikatu Ja:

JA CZUJĘ – stwierdzenie swoich uczuć, np. „Jestem zły, smutny, zirytowany, szczęśliwy, zadowolony” itp.

KIEDY TY – wskazanie konkretnej sytuacji – opisz zachowanie odbiorcy, które powoduje problem, które Ci przeszkadza. Pamiętaj opisujesz fakty, nie idź w kierunku oceny osoby.

PONIEWAŻ – wskazanie potrzeb, jakie odczuwam w określonej sytuacji,

CHCĘ – sformułowanie prośby – po prostu powiedz czego oczekujesz. Pamiętaj, informuj jasno o swoich prośbach i oczekiwaniach np. „Chciałbym żebyś, proszę Cię żebyś...” itp.

W skrócie:

Ja (co czuję?), kiedy ty (zachowanie), ponieważ (potrzeba), dlatego chciałbym (konkretna prośba).

Unikaj:

- bo Ty zawsze;
- bo Ty nigdy;
- jak zwykle;
- bo wszyscy;
- bo nikt.

Przykład Komunikatu TY:

„Jesteś egoistą, myślącym zawsze o sobie. Jak zwykle mnie nie słuchasz”.

„Znowu na mnie krzyczysz, nie można się z Tobą dogadać! Nie chcę teraz z Tobą dyskutować”!

Przykład Komunikatu JA:

„Kiedy nie patrzysz na mnie podczas naszej rozmowy, uważam, że mnie nie słuchasz i jest mi przykro, ponieważ czuję się ignorowana”.

„Jest mi przykro, kiedy mówisz do mnie podniesionym głosem, nie mogę wtedy się skoncentrować. Proszę, porozmawiajmy o tym za kilkanaście minut, kiedy emocje opadną”.

Przykład:

„Czuję się zirytowana, kiedy ty siedzisz i oglądasz TV, ponieważ mamy w ogrodzie wiele zadań do wykonania, dlatego chciałabym, abyś skosił dziś trawnik”.

Cztery kroki komunikatu Porozumienia Bez Przemocy (NVC):

NVC zwiększa szanse na budowanie relacji, takich jakie w życiu cenimy i za jakimi tęsknimy, dzięki zwróceniu uwagi na uczucia i potrzeby.

NVC ze swoimi czterema krokami pomaga żyć bliżej siebie – uczy słuchać wysyłanych przez ciało sygnałów (uczuć, potrzeb) i wyrażać związanych z nimi prośb.

Obserwacje faktów i zachowań, nie interpretacje

Co się wydarzyło?

Co ktoś konkretnie zrobił lub powiedział?

Uczucia – nazywamy je, wyrażamy

Co wtedy poczułeś/poczułaś?

Co mogła poczuć druga osoba?

Potrzeby

Jaka Twoja lub czyjaś potrzeba była niespełniona lub spełniona?

Co jest ważne?

Czego chcę?

Potrzeby są w samym centrum zainteresowania Porozumienia bez Przemocy. To one napędzają nas do działania, to one są źródłem tego, jak się czujemy, to z nimi chcemy nawiązać kontakt, gdy dajemy empatię innym i sobie.

Prośby

Czy jest coś, o co chciałbyś/chciałabyś kogoś teraz poprosić?

Może chcesz poprosić o coś siebie?

Przy czwartym kroku pamiętaj o tym, aby prośba była prośbą, a nie żądaniem.

Metoda zdartej płyty:

Technika zdartej płyty, jak sama nazwa wskazuje, polega na wielokrotnym powtarzaniu tego samego komunikatu tymi samymi słowami aż do osiągnięcia celu odmowy.

Przykład:

„Mam trudne zadanie, pomóż mi” – „Nie mogę Ci teraz pomóc. Jestem bardzo zajęta”...

„Ale chcę to zrobić i iść na podwórko, pomóż mi” – „Nie mogę Ci teraz pomóc. Jestem bardzo zajęta”

„No, ale pomóż mi” – „Nie mogę Ci teraz pomóc. Jestem bardzo zajęta”.

Metoda – Jestem wielkim słoniem

Odmawiając wyobraź sobie, że jesteś wielkim, ciężkim, powoli krocącym, spokojnym, widocznym, pewnym siebie, ale łagodnym SŁONIEM. Mów i reaguj wolniej i spokojnie. Oddychaj głębiej. Należy opanować emocje, Parafrazuj, dopytuj się, nie uciekaj od kontaktu wzrokowego, patrz w oczy, bądź blisko fizycznie. Daj sobie prawo do zastanowienia.

Ćwiczenie 1.

Sformułuj prośbę i polecenie

Przeformułuj poniższe zdania w:

1. Asertywne prośby używając „Czy zechciałabyś prosić...”
2. Asertywne polecenia używając „Proszę...”

Chcesz, aby specjalista odpowiedział konkretnie na twoje pytanie, on jednak unika odpowiedzi i mówi nie na temat.

Po zbadaniu Cię lekarz nie wyjaśnia, co Ci dolega, tylko zaczyna wypisywać receptę. Chcesz wiedzieć, co Ci dolega i jakie są tego przyczyny.

Chcesz dowiedzieć się od lekarza, jaki jest stan i rokowania twojego bliskiego, który leży w oddziale szpitalnym.

Chcesz, aby lekarz zmienił Ci leki, po których źle się czujesz.

Chcesz, aby asystentka połączyła Cię z działem finansów.

Chcesz, aby Twój podwładny ukończył pisanie raportu do godziny 15.

Chcesz, aby Twój współpracownik dał Ci raport, zanim pójdzie na kawę.

Przygotowujesz się do egzaminu. Domownicy hałasują i nie możesz skupić się na nauce.

Chcesz poprosić swojego pracownika, aby został w pracy po godzinach.

Chcesz, aby twój znajomy oddał Ci przedmiot, którego potrzebujesz, a przetrzymuje go od miesiąca.

Twój rozmówca ciągle Ci przerywa. Chcesz, aby przestał to robić.

Chcesz poprosić siostrę, aby zajęła się nazajutrz wieczorem Twoimi dziećmi.

Chcesz porozmawiać z szefem na temat podwyżki.

Ćwiczenie 2.

Zbierz się i okiełznaj prośby

Wypisz prośby ze sformułowaniem, z którym masz zazwyczaj problem.

Wyraź je w asertywny sposób.

Ćwiczenie 3.

Odmów asertywnie

Sformułuj asertywną odmowę na poniższe sytuacje.

Szef prosi Cię o publiczne wystąpienie, a Ty wolałbyś tego nie robić.

Szef prosi Cię o zostanie po godzinach w pracy, a Ty masz już plany na wieczór.

Jesteś zmuszony odmówić krewnemu, który chce Ci złożyć wizytę

Znajomy chce od Ciebie coś pożyczyć. A Ty nie chcesz/nie możesz tego zrobić.

Znajomy trzeci raz w tym tygodniu pyta Cię, czy pójdziesz z nim na basen. A Ty nie masz czasu.

Brat prosi Cię, abyś zajął się jego dziećmi nazajutrz wieczorem, a Ty nie chcesz tego zrobić, bo masz już plany na wieczór.

Ćwiczenie 4.

Okiełznaj sytuację i asertywnie odmów

Wypisz sytuacje, w których masz problem, aby odmówić.

Sformułuj asertywną odmowę do tych sytuacji.

Ćwiczenie 5.

Zareaguj asertywnie na krytykę

Zareaguj asertywnie na poniższe sformułowania.

„W sprawach technicznych jesteś beznadziejny”.

„Znowu źle zaparkowałeś samochód”.

„Nie dasz sobie rady”.

„Znowu byłeś nieprzygotowany do spotkania”.

„Zawsze się pan spóźnia do pracy”.

„Znowu masz bałagan”.

„Beznadziejna ta Twoja fryzura. Poprzednia była lepsza”.

„Fatalnie napisałeś to sprawozdanie”.

Ćwiczenie 6.

Okiełznaj uwagi krytyczne i reaguj asertywnie

Wypisz na kartce wszystko, czego w sobie nie akceptujesz (wady). Możesz podać również negatywne cechy, które widzą w Tobie inni.

1. Podkreśl cechy, których nie lubisz i nie potrafisz zmienić.

Postaraj się przekształcić te cechy na pozytywne sformułowania.

2. Zakreśl te cechy, które jesteś gotów w sobie zaakceptować.

Wyobraź sobie, że ktoś zarzuca Ci, że masz te cechy. Jak na nie zareagujesz?

3. Zakreśl te wady, które chciałbyś zmienić.

Wyobraź sobie, że ktoś zarzuca Ci, że masz te cechy. Jak na nie zareagujesz?

Ćwiczenie 7.

Zareaguj asertywnie na poniższe komplementy

"Masz piękny uśmiech".

"Pięknie wyglądasz w tej sukience".

"Wspaniale urządziłaś mieszkanie".

"Dzięki Tobie rozwinęłam się społecznie".

"Masz świetnie rozwinięte kompetencje społeczne".

"Lubię spędzać z tobą czas".

"Widzę, że jesteś bardzo czytana".

"Wspaniale sobie z tym radzisz".

"Twój projekt robi wrażenie".

Ćwiczenie 8.

Okiełznaj komplementy i ciesz się nimi

Wypisz komplementy, które otrzymujesz i na które nie potrafisz reagować. Pokreśl te, na które chciałbyś/chciałabyś umieć reagować.

Następnie sformułuj na nie asertywną reakcję.

Ćwiczenie 9.

Okiełznaj komplementy i czuj się swobodnie

Wypisz szczerze komplementy, pochwały, którymi chciałbyś obdarzyć kogoś.

Sformułuj je w prosty, jasny i konkretny sposób.

Ćwiczenie 10.

Wyraź opinię, zwróć uwagę, skrytykuj

Zareaguj asertywnie na poniższe sformułowania, używając do każdego zdania modelu FUKO, Z-FUKO-PZK, SBI, Komunikat Ja i komunikatu Porozumienia Bez Przemocy NVC.

Twój podwładny spóźnia się codziennie do pracy.

Twój podwładny dopuścił się insynuacji na tematy seksualne lub rasowe.

Jeden z twoich podwładnych nie dba o higienę osobistą. Inni pracownicy prosili cię, byś mu zwrócił uwagę.

Twoi znajomi omawiają sprawę, na temat której masz diametralnie różne poglądy.

Osoba siedząca przed Tobą w teatrze tak wysunęła się do przodu, że zasłania Ci całą scenę.

W plenerowym kinie grupka osób siedząca obok Ciebie tak głośno rozmawia, że nic nie słyszysz z filmu.

Po zbadaniu Cię lekarz nie wyjaśnia co Ci dolega, tylko zaczyna wypisywać receptę. Chcesz wiedzieć co Ci dolega i jakie są tego przyczyny.

Twój samochód już czwarty raz zepsuł się, mimo, że już trzy razy byłeś w związku z tym w warsztacie samochodowym.

Chcesz, aby specjalista odpowiedział konkretnie na Twoje pytanie, on jednak unika odpowiedzi i mówi nie na temat.

Nieustanne złośliwości, sarkazm i podważanie Twoich uczuć ze strony Twojej rodziny sprawia Ci przykrość.

Uporczywy nawyk u osoby, którą kochasz, doprowadza Cię do wściekłości

Twoi rodzice z uporem wtrącają się w podejmowane przez Ciebie decyzje. Próbuje je podważać.

Twój gość chce zapalić papierosa u Ciebie w domu. Ty nie lubisz papierosów i źle się czujesz od dymu papierosowego.

Twój znajomy, gdy do niego mówisz, ciągle patrzy w telefon lub zajmuje się innymi sprawami. Bardzo Cię to denerwuje.

Literatura:

Sue Bishop, "Asertywność"

.....

.....

Sesja nr

Data

Autocoaching, scenariusz 4.

Coś jeszcze z komunikacji

Jak teraz oceniasz swoje kompetencje komunikacyjne w skali od 1 do 10 (przyjmując, że 1 to najmniej, a 10 to najwięcej)?

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7-----8-----9-----10

Co musiałyby się stać abyś mógł ocenić swoje kompetencje komunikacyjne o 1 punkt wyżej?

.....
.....

Jak możesz to zrobić?

.....
.....

Jakie masz do tego zasoby?

.....
.....

Jakie jeszcze potrzebujesz do tego zasoby?

.....
.....

Kto może Tobie w tym pomóc?

.....
.....

Jakie trudności możesz napotkać?

.....
.....

Jak sobie z nimi poradzisz?

.....
.....

Po czym poznasz, że udało się Tobie osiągnąć cel?

.....
.....

Co da Tobie realizacja tego celu?

.....
.....

Z jakiego powodu jest to dla Ciebie ważne?

.....
.....

Jaki będzie Twój pierwszy krok?

.....
.....

Do kiedy go wykonasz?

.....
.....

Co możesz zrobić jeszcze dzisiaj?

.....
.....

Czego jeszcze chcesz się nauczyć lub zmienić z zakresu komunikacji?

.....
.....

Jakie pytanie jeszcze nie padło, a powinno? Zadaj je teraz

.....
.....

Odpowiedz na nie:

.....
.....

Czego dowiedziałeś się o sobie w trakcie dzisiejszej sesji?

.....
.....

Co było dla Ciebie najważniejsze w tej sesji?

.....
.....

Ćwiczenia autocoachingowe w obszarze kompetencji



.....
Sesja nr

.....
Data

Autocoaching, scenariusz 5.

Rozwijalnia kompetencji

Kompetencje i umiejętności to jedne z pożądanych czynników w pracy zawodowej. Często używa się tych pojęć zamiennie. Jednak jest między nimi różnica. Kompetencja jest szerszym pojęciem, niż umiejętność. Umiejętność jest praktyczną znajomością czegoś, biegłością w jakimś zakresie (za słownikiem PWN). Natomiast kompetencja obejmuje wiedzę w pewnym określonym zakresie, umiejętności oraz doświadczenie. Często dodaje się również do tego uprawnienia wynikające z posiadanej wiedzy i umiejętności oraz postawę.

Rozwój kompetencji wpływa na wzrost efektywności wydajności pracowników. Zwiększa ich skuteczność oraz zdolność do radzenia sobie z problemami w danym temacie. Jeżeli czujesz, że stoisz w miejscu, nie rozwijasz się w pracy lub napotykasz ciągle problemy w pewnym zakresie, to być może czas pomyśleć o nabyciu lub rozwinięciu jakichś kompetencji.

Przyjrzyjmy się temu tematowi. Co skłoniło Cię do podjęcia autocoachingu w zakresie kompetencji?

.....
.....

Ćwiczenie 1.

Najpierw zastanów się, jakich sytuacji doświadczasz w pracy zawodowej i jakie zachowania wykazujesz?

Sytuacje/Zachowania

	Chcesz Doświadczać:	Nie chcesz Doświadczać:
Doświadczasz/ Zdarzają Ci się	Jakie sytuacje i zachowania chcesz utrzymać? Chcesz, żeby nadal zdarzały się Tobie?	Jakie sytuacje i zachowania chcesz wyeliminować?
Nie Doświadczasz/ Nie zdarzają Ci się	Jakie sytuacje i zachowania chciałbyś wprowadzić do swojego życia zawodowego?	Jakich sytuacji i zachowań chcesz nadal unikać?

Zastanów się z brakiem jakich kompetencji (wiedzą, umiejętnościami, doświadczeniem i uprawnieniami) wiążą się wyżej wymienione sytuacje i zachowania.

.....

.....

lub jakie kompetencje (wiedza, umiejętności doświadczenie, uprawnienia) wymagają Twoim zdaniem dopracowania?

.....

.....

Ćwiczenie 2.

Kompetencje są stopniowalne i wymierne. Oznacza to, że wyróżniamy 4 poziomy kompetencji. Pozwala to nam określić, w jakim punkcie obecnie się znajdujemy i wyznaczyć dalszy kierunek rozwoju.

Poziomy kompetencji:

1. Nieświadoma niekompetencja.
2. Świadoma niekompetencja.
3. Świadoma kompetencja.
4. Nieświadoma kompetencja.

Przy pomocy poniżej tabelki zastanów się, na jakim etapie rozwoju jesteś. Jakie kompetencje posiadasz, a jakich Ci jeszcze brakuje. Być może to pomoże Ci zdecydować, nad którą kompetencją najbardziej chciałbyś popracować.

Nieświadoma niekompetencja	Nieświadoma kompetencja
Świadoma niekompetencja	Świadoma kompetencja

Ćwiczenie 3.

Zastanów się jakiej wiedzy, umiejętności, doświadczenia lub nawyków Ci brakuje lub które chciałbyś dopracować.

Brakujące Lub Wymagające Dopracowania
Wiedza/Umiejętności/Doświadczenie/Nawyki:

Wiedza	Doświadczenie
Umiejętności	Nawyki

Ćwiczenie 4.

Korzystając z powyższych ćwiczeń, wybierz i wypisz 3 kompetencje lub bardziej szczegółowo (wiedzę, umiejętności, doświadczenie, nawyki), które chciałbyś nabyć, dopracować:

.....
.....

Zastanów się najpierw nad najważniejszą dla Ciebie kompetencją z 3 powyżej wypisanych.

Co możesz z nią zrobić?

.....
.....

Jak możesz to zrobić?

.....
.....

Jakie masz już zasoby?

.....
.....

Jakich jeszcze potrzebujesz zasobów?

.....
.....

Kto może Ci w tym pomóc?

.....
.....

Co jeszcze Ci pomoże?

.....
.....

Jakie możesz napotkać trudności?

.....
.....

Jak sobie z nimi poradzisz?

.....
.....

Na ile realne jest wdrożenie tego planu w życie w skali od 1 do 10 (przyjmując, że 1 to najmniej, a 10 najwięcej)?

.....
.....

Po czym rozpoznasz, że udało Ci się osiągnąć pożądany cel/efekt?

.....
.....

Co Ci da nabycie/dopracowanie tej kompetencji?

.....
.....

Do kiedy to zrobisz?

.....
.....

Jaki będzie Twój pierwszy krok?

.....
.....

Co możesz zrobić w tym temacie dzisiaj?

.....
.....

Co możesz zrobić z tym w najbliższym tygodniu?

.....
.....

Co możesz zrobić z tym w najbliższym miesiącu?

.....
.....

Co będzie Tobie przypominać o regularnym pracowaniu nad wdrażaniem planu w życie?

.....
.....

Na ile jesteś zadowolony z wypracowanego rozwiązania w skali od 1 do 10 (przyjmując, że 1 to najmniej, a 10 to najwięcej)?

.....
.....

Co musiałyby się stać albo jaki element planu należałoby zmienić, abyś mógł ocenić rozwiązanie o 1 punkt wyżej?

.....
.....

Dla pozostałych kompetencji również prześledź i odpowiedź na pytania z Ćwiczenia 4.

Jakie jeszcze pytanie nie padło, a powinno? Zadaj je teraz sobie:

.....
.....

I odpowiedz na nie:

.....
.....

Co najważniejsze jest dla Ciebie w tej sesji autocoachingu?

.....
.....

POWODZENIA WE WDRAŻANIU PLANU!

.....

.....

Sesja nr

Data

Autocoaching, scenariusz 6.

Kuźnia kompetencji

Jaka sytuacja skłoniła Cię do podjęcia autocoachingu w zakresie kompetencji?

.....
.....

Wymień i opisz inne trudne, powtarzające się i irytujące sytuacje:

.....
.....

Zastanów się, czy wynikają one z Twojego braku lub zbyt słabo rozwiniętej jakiejś kompetencji?

.....
.....

W związku z tymi sytuacjami, jaką nową kompetencję chciałbyś/chciałabyś nabyć?

.....
.....

W związku z tymi sytuacjami jaka kompetencja wymaga dopracowania?

.....
.....

Co możesz w tym celu zrobić?

.....
.....

Jak możesz to zrobić?

.....
.....

Jakie masz już zasoby?

.....
.....

Jakich jeszcze potrzebujesz zasobów?

.....
.....

Kto może Ci w tym pomóc?

.....
.....

Co jeszcze Ci pomoże?

.....
.....

Jakie możesz napotkać trudności?

.....
.....

Jak sobie z nimi poradzisz?

.....
.....

Na ile realne jest wdrożenie tego planu w życie w skali od 1 do 10 (przyjmując, że 1 to najmniej, a 10 najwięcej)?

.....
.....

Po czym rozpoznasz, że udało Ci się osiągnąć pożądany cel/efekt?

.....
.....

Co Ci da nabycie/dopracowanie tej kompetencji?

.....
.....

Do kiedy to zrobisz?

.....
.....

Jaki będzie Twój pierwszy krok?

.....
.....

Co możesz zrobić w tym temacie dzisiaj?

.....
.....

Co możesz zrobić z tym w najbliższym tygodniu?

.....
.....

Co możesz zrobić z tym w najbliższym miesiącu?

.....
.....

Co będzie Ci przypominać o regularnym pracowaniu nad wdrażaniem planu w życie?

.....
.....

Na ile jesteś zadowolony z wypracowanego rozwiązania w skali od 1 do 10 (przyjmując, że 1 to najmniej, a 10 to najwięcej)?

.....
.....

Co musiałyby się stać albo jaki element planu należałoby zmienić, abyś mógł ocenić rozwiązanie o 1 punkt wyżej?

.....
.....

Jakie jeszcze pytanie nie padło, a powinno? Zadaj je teraz sobie:

.....
.....

I odpowiedz na nie:

.....
.....

Co najważniejsze jest dla Ciebie w tej sesji autocoachingu?

.....
.....

Ćwiczenia autocoachingowe w obszarze motywacji



.....

.....

Sesja nr

Data

Autocoaching, scenariusz 7.

Czynniki i działania motywujące

Ćwiczenie 1.

Przejrzyj poniższą listę czynników i działań wspierających w pracy.

Użyj poniższego zestawienia, aby zastanowić się, jakie zasady już doskonale od dawna stosujesz i sprawdzają się w przypadku Twojej osoby, a jakie warto, żebyś zaadoptował/a na swoje potrzeby.

Pamiętaj, że nie ma gotowych rozwiązań, pasujących do wszystkich osób i do każdej sytuacji. Dlatego spokojnie i maksymalnie szczerze zastanów się, co pasuje do Ciebie. Eksperymentuj, modyfikuj i dopasuj do siebie. Znajdź swój sposób na zwiększenie motywacji.

Lista czynników i działań

Miejsce pracy:

- oczyścić miejsce pracy, biurko;
- tablice do przypinania kartek z informacjami, „przypominaczami”, motywatorami;
- oświetlenie;
- żaluzje osłaniające przed słońcem;

- rozjaśniamy wnętrze – być może dobrze będzie wpływać na Ciebie jaśniejszy kolor ścian;
- zadbaj o odpowiednią temperaturę;
- ubierz się stosownie do pracy – ubiór oficjalny często motywuje;
- obrazki, ozdoby – są osoby, które estetyczna upiększona przestrzeń motywuje;
- rośliny, kwiaty – wpływają pozytywnie na nasz nastrój i powietrze;
- półki, szafki, stół – czy masz wystarczającą ilość półek i szafek na dokumenty oraz przestrzeni na stole?
- świeże powietrze – zadbaj o świeże powietrze wietrzeniem, odświeżaczami powietrza, ziołami i innymi roślinami oraz jonizatorami itd.

Organizacja pracy:

- dostosuj przestrzeń i sprzęt – zainwestuj w sprzęt i materiały niezbędne do pracy;
- czy masz swój poranny rytuał, który Cię motywuje?
- czasem zmiana rytuału również motywuje;
- zmiana miejsca pracy – czasami zmiana miejsca pracy również motywuje i odświeża nas;
- zmiana pozycji – zmień pozycję, poruszaj się, pracuj na zmianę siedząc i stojąc;
- praca w harmonii i w zgodzie ze sobą;
- jedna rzecz na raz – pracując rób jedną rzecz. To sprzyja skupieniu i stałemu postępowi;
- koniec i początek – planuj dzień pracy dzień wcześniej;
- planowanie z wyprzedzeniem – planuj pracę z wyprzedzeniem i zapisuj w kalendarzu;
- praca w porcjach – dziel pracę na małe kawałki;

- żmudne zadanie – jeżeli nuży Cię jakaś praca, to zmieniaj co pół godziny wykonywane zadanie, aż je ukończysz w tym trybie;
- zrób chociaż pierwszy krok – jeżeli nie jesteś zbyt zmęczony i znużony, to spróbuj zrobić jeszcze drugi krok. Rób tak do momentu, gdy będziesz czuł, że na razie potrzebujesz przerwy od tego zadania;
- najgorsze zadania na początku – to pomagają chwycić byka za rogi, rozprawić się z nim chociaż częściowo nie ulegając przerażeniu;
- niedokończone zadania – możesz rozpoczynać dzień dokończając zadanie z dnia wczorajszego;
- heblowanie – jeżeli nie lubisz jakichś prac, to staraj się codziennie na koniec dnia poświęcać na to chociaż 5-10 minut. Szybko się zorientujesz, że praca postępuje małym nakładem sił.

Organizacja czasu pracy:

- jak mało czasu to zajęło – zapisz, ile czasu zajęło Ci to zadanie. W przyszłości Cię to zachęci;
- mierz czas i bij swoje rekordy wykonywania zadania;
- nadzieja czasomierza – przy niechcianych zadaniach nastawiaj czas na 20 min lub inny czas, który jesteś w stanie zaakceptować do tego konkretnego zadania;
- jedninutowy cud - jeżeli szczególnie nie lubisz jakiegoś zadania, to postanów sobie, że będziesz wykonywać je chociaż przez 60 sekund;
- ramy czasowe, deadline – ustalaj ramy czasowe, deadline, czas, do którego musisz wykonać zadanie;
- wykorzystaj przestoje – gdy wiesz, że będziesz mieć przestój w pracy, wykorzystaj ten czas na inne zalegające prace;

- presja pracy i czasu – jeżeli zaczynasz działać dopiero pod presją czasu, to wypełnij sobie cały dostępny czas;
- praca pęcznieje, jeżeli zadanie pęcznieje i rozrasta się. Wypełnij cały dostępny czas pracą lub skróć dostępny czas na wykonanie zadania. Wtedy będziesz z pewnością w stanie zrobić więcej.

Higiena pracy:

- przepracowywanie się nie popłaca – sprawdź czy nie pracujesz ponad swoje siły;
- pożywienie dostarczające energii, witaminy i mikroelementy – odżywiaj się pożywnie i zdrowo;
- napoje – dostarczaj sobie odpowiednią ilość płynów;
- słodycze – uważaj, bo słodycze dostarczają energii tylko na chwilę. W wyniku wystrzału insuliny może gwałtownie dojść do odczuwania senności;
- alkohol – uważaj, bo chwilowo może i rozluźnia, ale długofalowo obniża motywację;
- ćwiczenia fizyczne w skali makro i w skali mikro – dbaj o swoją kondycję na co dzień. Dodatkowo drobne ćwiczenia ożywią cię i zmotywują w ciągu pracy;
- zmień czasem pozycję – zmieniaj pozycję, stój i siedź na zmianę. Dbaj o to, by siedzieć w pozycji prostej i rozluźnionej;
- przerwa na kawę, przerwa na herbatę – zrób sobie przerwę, oderwij się od pracy, nie czytaj;
- potęga nieróbstwa – posiedź chwilę nie robiąc nic!
- drzemki, sjesty i chwile relaksu – pomagać może dobry sen lub drzemki w ciągu dnia;
- wyznaczaj sobie nagrody – podaruj sobie nagrodę po skończonym etapie pracy;

- zasada zachowania energii – przerwij pracę zanim poczujesz zmęczenie, kiedy odczucia są jeszcze pozytywne, zmieniaj zajęcia;
- wydajność z perspektywy – dawaj z siebie wszystko, ale dla poprawy swojej motywacji nie przepracowuj się i dbaj o odpoczynek;
- urlop – dbaj, aby mieć regularny urlop z rzeczywistym odpoczynkiem od pracy;
- czy jesteś zdrowy? może przyczyną braku motywacji jest złe zdrowie?
- w nastroju? – nastrój wpływa na motywację!

Cel i wizja:

- wyobraź sobie, że zadanie zostało wykonane lub końcowy stan pożądany – skorzystaj z uczucia ulgi i entuzjazmu wynikającego z wizji ukończenia zadania ukończonego lub stanu pożądanego;
- patrz w kierunku, w którym podążasz – nie koncentruj się na tym, ile jeszcze trzeba zrobić, ale ile już w sumie zrobiłeś;
- narada strategiczna – jeżeli czujesz, że sens pracy się rozmywa, zrób sobie naradę strategiczną i wyznacz sobie cele i misję;
- czas na zmiany – zaczynasz się źle czuć ze swoją pracą? może przez to, że zmieniłeś się? jeżeli tak, to zmień swoje cele i kierunek, w którym podążasz;
- przypomnij sobie motyw rozruchowy – przypomnij sobie, co skłoniło cię do wyboru tej pracy i podjęcia tych działań, jeżeli trzeba zrób biznesplan;
- w martwym punkcie? Zastanów się, co możesz zmienić, postaw sobie nowe cele i wyzwania!

Bariery:

- zastanów się, co w rzeczywistości jest problemem. Czy rzeczywiście problemem jest praca? Prześledź, gdzie uciekają twoje myśli!
- neutralizacja blokad – co Ci stoi na drodze? Wyobraź sobie, że odsuwasz blokadę. Wyobraź sobie, że rozmawiasz ze swoim ja siedzącym na krześle obok. Spytaj się go, co mu przeszkadza, czego potrzebuje, opowiedz, co próbujesz osiągnąć;
- burza mózgów – masz problem? Spróbuj zrobić sobie sam lub w zespole burzę mózgów.

Relacje międzyludzkie i pomoc:

- znajdź swój autorytet i czerp z niego inspirację, korzystaj z jego wiedzy, naśladow go. Czasem wyobraź sobie, że wcielasz się w niego. Od czasu do czasu poproś go o zamianę zadań;
- szukaj i trzymaj się z entuzjastami;
- powiedz komuś o swych planach – umów się raz na 1 lub 2 tygodnie na przedstawienie wyników pracy;
- rozejrzyj się za mentorem – znajdź mentora ze swojej branży, korzystaj z jego doświadczenia i wiedzy;
- praca zespołowa – czasem warto popracować zespołowo lub zamienić się nawet online;
- z niewielką pomocą – proś o pomoc, zadawaj pytania. Kto pyta nie błądzi. Czasem niewielka pomoc czyni dużą różnicę. Może się okazać, że Twój kolega może pomóc Ci w rozwiązaniu problemu, z którym męczysz się od dłuższego czasu;

- kontakty międzyludzkie – utrzymuj kontakty na właściwym poziomie (nie za dużo plotek, wystarczająco dużo relacji). Relacje pomagają nam utrzymać odpowiedni nastrój i stan motywacji.

Czynniki wewnętrzne, lęk przed porażkami i zmiana naszych potrzeb i preferencji:

- zrób sobie podsumowanie – zrób podsumowanie ostatniego półrocza, wybierz najważniejsze osiągnięcia, policz zarobione pieniądze, nowych klientów, liczbę podjętych prac i zakończonych projektów;
- podnoszenie kwalifikacji – czasami demotywujący bywa brak odpowiednich kwalifikacji;
- czy zadanie i cel są realne – czasem bicie głową w ścianę nic nie daje. Zastanów się, czy na pewno możesz i chcesz wykonywać to zadanie;
- rezygnacja z tej pozycji na liście zadań – niektóre zadania niewiele wnoszą, a mocno nas obciążają;
- zadaj sobie pytanie, co próbuje Ci powiedzieć Twój spadek motywacji? Być może nadszedł czas na zmianę pracy lub obowiązków w pracy?
- perfekcjonizm – doskonałość przynosi korzyści, ale często również opóźnia wykonywanie pracy. Postaraj się znaleźć równowagę;
- strach przed sukcesem – nie podejmujesz jakiegoś działania? Decyzji? Zastanów się, czy nie powstrzymuje Cię wizja sukcesu? Co się stanie, gdy rozwiązesz problemy i osiągniesz sukces? Czy to będzie wiązać się z jakimiś nowymi obowiązkami?
- stop – porażka – zamiast unikać podjęcia wyzwania naucz się radzić sobie porażkami. Lepiej spróbować i ewentualnie wyciągnąć naukę z nieudanej akcji, niż stać w miejscu;
- co jest twoją „marchewką”? Rozpoznaj swoje bodźce motywujące;

- jeśli „marchewka” nie zadziała... – pomyśl co stanie się, gdy stracisz pracę;
- kary – pomyśl o konsekwencjach nieróbstwa;
- nagrody – w trudny dzień zapewnij sobie szereg nagród, które cię rozluźnią, wytworzą dobre skojarzenia i zachęcą do pracy;
- praca = pieniądze – przelicz, ile zarabiasz za wykonanie zadania, godziny, minuty pracy;
- co możesz zrobić dla swojej ukochanej, bliskiej osoby dzięki wykonaniu pracy?
- złość się na zadanie! – rozzłość się, to daje energię do działania;
- uśmiechaj się – uśmiech ma dobry wpływ na organizm;
- naładuj siebie pozytywnie – stosuj wzmocnienia, afirmacje, autoperswazję, nagraj motywujące słowa i je odsłuchuj. Pamiętaj, że z myśli wynika działanie;
- przyszłość jest teraz – pracuj i myśl o tu i teraz;
- myśl długoterminowo – pomyśl o wpływie swojej pracy/firmy na społeczeństwo.

Wypełnij tabelę wg wzoru, musi się tam znaleźć przynajmniej 8 czynników/działań.

	CHCESZ STOSOWAĆ:	NIE CHCESZ STOSOWAĆ:
STOSUJESZ:	Jakie czynniki i działania chcesz nadal utrzymać w swojej pracy?	Jakie czynniki i działania chcesz wyeliminować ze swojej pracy?
NIE STOSUJESZ:	Jakie czynniki i działania chciałbyś wprowadzić do swojej pracy?	Jakich czynników i działań chcesz unikać w swojej pracy?

Na podstawie powyżej tabelki wypisz na początek 5 najważniejszych dla Ciebie czynników/działań, które chcesz wprowadzić do swojej pracy zawodowej?

1.
.....
2.
.....
3.
.....
4.
.....
5.
.....

Które z powyżej wymienionych jest dla Ciebie najważniejsze, najwartościowsze, najlepiej rokujące?

.....
.....
.....
.....

Co możesz zrobić, żeby wprowadzić to w życie?

.....
.....
.....

Jak możesz to zrobić?

.....
.....
.....

Jakie masz już zasoby do tego?

.....
.....
.....
.....

Jakich jeszcze zasobów potrzebujesz do tego?

.....
.....
.....
.....

Kto może Ci w tym pomóc?

.....
.....
.....
.....

Co jeszcze Ci pomoże?

.....
.....
.....

Jakie możesz napotkać trudności?

.....

.....

.....

.....

Jak sobie z nimi poradzisz?

.....

.....

.....

.....

Na ile realne jest wdrożenie tego planu w życie w skali od 1 do 10 (przyjmując, że 1 to najmniej, a 10 najwięcej)?

.....

.....

.....

.....

Po czym rozpoznasz, że udało się Tobie wprowadzić to w życie?

.....

.....

.....

.....

Co da Tobie wprowadzenie tego w życie?

.....
.....
.....
.....

Do kiedy to zrobisz?

.....
.....
.....
.....

Jaki będzie Twój pierwszy krok?

.....
.....
.....
.....

Co możesz zrobić w tym temacie dzisiaj?

.....
.....
.....
.....

Co możesz zrobić z tym w najbliższym tygodniu?

.....
.....
.....
.....

Co możesz zrobić z tym w najbliższym miesiącu?

.....
.....
.....
.....

Co będzie Tobie przypominać o regularnym pracowaniu nad wdrażaniem planu w życie?

.....
.....
.....
.....

Na ile jesteś zadowolony z wypracowanego rozwiązania w skali od 1 do 10 (przyjmując, że 1 to najmniej, a 10 to najwięcej)?

.....
.....
.....
.....

Co musiałyby się stać albo jaki element planu należałoby zmienić abyś mógł ocenić rozwiązanie o 1 punkt wyżej?

.....
.....
.....
.....

Jakie jeszcze pytanie nie padło, a powinno? Zadaj je teraz sobie:

.....
.....
.....
.....

I odpowiedz na nie:

.....
.....
.....
.....

W podobny prześledź i zaplanuj w prowadzenie w życie pozostałych 3 czynników/działań.

Teraz wymień 3 czynniki/ działania, które chciałbyś wyeliminować ze swojej pracy zawodowej:

1.
.....
2.
.....
3.
.....

Które z powyższych chciałbyś najbardziej wyeliminować?

.....
.....
.....
.....

Co możesz zrobić, żeby to wyeliminować ze swojej pracy?

.....
.....
.....
.....

Jak możesz to zrobić?

.....
.....
.....
.....

Jakie masz już zasoby do tego?

.....

.....

.....

.....

Jakie jeszcze potrzebujesz zasoby do tego?

.....

.....

.....

.....

Kto może Ci w tym pomóc?

.....

.....

.....

.....

Co jeszcze Ci pomoże?

.....

.....

.....

.....

Jakie możesz napotkać trudności?

.....

.....

.....

.....

Jak sobie z nimi poradzisz?

.....

.....

.....

.....

Na ile realne jest wdrożenie tego planu w życie w skali od 1 do 10 (przyjmując, że 1 to najmniej, a 10 najwięcej)?

.....

.....

.....

.....

Po czym rozpoznasz, że udało się Tobie wprowadzić to w życie?

.....

.....

.....

.....

Co da Tobie wprowadzenie tego w życie?

.....
.....
.....
.....

Do kiedy to zrobisz?

.....
.....
.....
.....

Jaki będzie Twój pierwszy krok?

.....
.....
.....
.....

Co możesz zrobić w tym temacie dzisiaj?

.....
.....
.....
.....

Co możesz zrobić z tym w najbliższym tygodniu?

.....
.....

.....
.....

Co możesz zrobić z tym w najbliższym miesiącu?

.....
.....
.....
.....

Co będzie Tobie przypominać o regularnym pracowaniu nad wdrażaniem planu w życie?

.....
.....
.....
.....

Na ile jesteś zadowolony z wypracowanego rozwiązania w skali od 1 do 10 (przyjmując, że 1 to najmniej, a 10 to najwięcej)?

.....
.....
.....
.....

Co musiałyby się stać albo jaki element planu należałoby zmienić, abyś mógł ocenić rozwiązanie o 1 punkt wyżej?

.....
.....
.....
.....

Jakie jeszcze pytanie nie padło, a powinno? Zadaj je teraz sobie:

.....
.....
.....
.....

I odpowiedz na nie:

.....
.....
.....
.....

W podobny sposób przeanalizuj, zaplanuj do wdrożenia i potem wdrażaj czynniki/działania do wyeliminowania z Twojej pracy zawodowej.

Co najważniejsze jest dla Ciebie w tej sesji autocoachingu?

.....

POWODZENIA WE WDRAŻANIU PLANU!

Inspirowane: Ingham, „Automotywacja na 101 sposobów”

.....

.....

Sesja nr

Data

Autocoaching, scenariusz 8.

Demotywuujące sytuacje, rzeczy i osoby

Na ile jesteś zmotywowany w skali od 1 do 10 (przyjmując, że 1 oznacza najmniej, a 10 najwięcej)?

.....
.....

Zastanów się, z jakiego powodu spada Tobie motywacja? (sytuacje, rzeczy, osoby)?

.....
.....
.....
.....

Czy w przeszłości byłeś w takiej sytuacji? Jak sobie poradziłeś?

.....
.....
.....
.....

Jeżeli nie byłeś, to może znasz kogoś kto miał taką sytuację – jak sobie poradził?

.....
.....
.....
.....

Co najbardziej z wypisanych sytuacji/ludzi wpływa na Twój spadek motywacji?

.....
.....
.....
.....

Co możesz z tym zrobić?

.....
.....
.....
.....

Jak chcesz to zrobić?

.....
.....
.....
.....

Jakie masz już zasoby, żeby to zrobić?

.....
.....
.....
.....

Jakie jeszcze zasoby potrzebujesz do tego?

.....
.....
.....
.....

Kto mógłby Ciebie w tym wesprzeć?

.....
.....
.....
.....

Jakie trudności możesz napotkać?

.....
.....
.....
.....

Jak sobie z nimi poradzisz?

.....

.....

.....

.....

Jaki będzie Twój pierwszy krok?

.....

.....

.....

.....

Do kiedy go wykonasz?

.....

.....

.....

.....

Co jeszcze z wypisanych sytuacji, ludzi chciałbyś jeszcze zmienić, aby podwyższyć swoją motywację?

.....

.....

.....

.....

Jak chcesz to zrobić?

.....
.....
.....
.....

Kto mógłby Ciebie w tym wesprzeć?

.....
.....
.....
.....

Jakie masz już zasoby, żeby to zrobić?

.....
.....
.....
.....

Jakie jeszcze zasoby potrzebujesz do tego?

.....
.....
.....
.....

Jakie trudności możesz napotkać?

.....

.....

.....

.....

Jak sobie z nimi poradzisz?

.....

.....

.....

.....

Jaki będzie Twój pierwszy krok?

.....

.....

.....

.....

Do kiedy chcesz to zrobić?

.....

.....

.....

.....

Jakie pytanie jeszcze nie padło, a powinno? Zadaj je sobie teraz:

.....
.....
.....
.....

I odpowiedz na nie:

.....
.....
.....
.....

Czy jesteś zadowolony z wypracowanego rozwiązania? Jak oceniasz rozwiązanie w skali od 1 do 10?

.....
.....
.....
.....

Co musiałyby się stać, abyś mógł ocenić rozwiązanie o 1 punkt wyżej?

.....
.....
.....
.....

Jaką masz teraz motywację w skali od 1 do 10 (przyjmując, że 1 to najmniej, a 10 najwięcej)?

.....

.....

.....

.....

Co najważniejsze jest dla Ciebie z tej sesji autocoachingu?

.....

.....

.....

.....

Inspirowane: Ingham Automotywacja na 101 sposobów

.....

.....

Sesja nr

Data

Autocoaching, scenariusz 9.

Generator motywacji

Poczułeś zniechęcenie do swojej pracy? Czasem się to zdarza. Czasem wystarczy sobie przypomnieć, dlaczego ją wykonujemy, co daje nam i innym ludziom.

Zastanów się i zadaj sobie następujące pytania.

Czy da się wykonać tę pracę?

.....

.....

.....

.....

Z jakiego powodu warto wykonać tę pracę? Co da Tobie wykonanie tej pracy?

.....

.....

.....

.....

Z jakiego powodu jesteś lepszą osobą, niż inni do wykonania tej pracy?

.....
.....
.....
.....

Jaki wpływ będzie mieć Twoja praca na inne osoby, na społeczeństwo?

.....
.....
.....
.....

Co i jak mógłbyś zmienić swoją pracą w otoczeniu i w społeczeństwie?

.....
.....
.....
.....

Co daje Ci ta praca?

.....
.....
.....
.....

Co utraciłbyś, gdybyś nie wykonywał tej pracy?

.....

.....

.....

.....

W jaki sposób zwiększa ta praca Twoje bezpieczeństwo?

.....

.....

.....

.....

Co jest komfortowego w wykonywaniu tej pracy?

.....

.....

.....

.....

W jaki sposób ta praca poprawia Twoje relacje z ludźmi?

.....

.....

.....

.....

Jakie pytanie jeszcze nie padło, a powinno? Zadaje je sobie teraz:

.....
.....
.....
.....

I odpowiedz na nie:

.....
.....
.....
.....

Jaki wniosek z tej sesji autocoachingu jest dla Ciebie najważniejszy?

.....
.....
.....
.....

Inspirowane:

Ingham, „Automotywacja na 101 sposobów”

Rozdział 8.

Ankieta wdrożeniowa dla produktu „Zdolni zdalni”

1. Ankieta pre wdrożeniowa dla pracownika.
2. Ankieta post wdrożeniowa dla pracownika.
3. Ankieta pre i post wdrożeniowa dla pracodawcy.

1. Ankieta pre wdrożeniowa dla pracownika

Szanowni Państwo,

Fundacja Sowelo zbiera Państwa opinie na temat Modelu Zdolni Zdalni, aby określić efektywność projektu i modelu Zdolni Zdalni. Wyniki badania zostaną przekazane operatorowi programu.

Państwa opinie umożliwią w przyszłości tworzyć efektywniejsze narzędzia pracy zdalnej.

Zapytamy Cię w ankiecie o to, co dało Ci korzystanie z ćwiczeń i narzędzi zaproponowanych w projekcie.

Instrukcja: Zaznacz kółkiem lub krzyżykiem preferowaną odpowiedź, a w wolne – wypunktowane – pola wpisz swoją opinię.

Ankieta jest anonimowa i zajmie Ci nie więcej, niż 10 minut.

Dziękujemy za poświęcony czas.

Gdybyś miał określić na skali od 1 do 10, to gdzie obecnie byś się na niej znalazł, przyjmując, że 1 to najmniejsza wartość, a 10 – największa wartość w następujących obszarach:

Motywacja do pracy zdalnej:

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7-----8-----9-----10

Komunikacja i asertywność z szefem:

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7-----8-----9-----10

Komunikacja i asertywność z zespołem:

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7-----8-----9-----10

Umiejętność wyznaczania granicy z rodziną między sferą życia rodzinnego, a sferą pracy:

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7-----8-----9-----10

Zarządzanie czasem pracy zdalnej:

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7-----8-----9-----10

2. Ankieta post wdrożeniowa dla pracownika

Szanowni Państwo,

Fundacja Sowelo zbiera Państwa opinie na temat Modelu Zdolni Zdalni, aby określić efektywność projektu i modelu Zdolni Zdalni. Wyniki badania zostaną przekazane operatorowi programu.

Państwa opinie umożliwią w przyszłości tworzyć efektywniejsze narzędzia pracy zdalnej.

Zapytamy Cię w ankiecie o to, co dało Ci korzystanie z ćwiczeń i narzędzi zaproponowanych w projekcie.

Instrukcja: Zaznacz kółkiem lub krzyżykiem preferowaną odpowiedź, a w wolne – wypunktowane – pola wpisz swoją opinię.

Ankieta jest anonimowa i zajmie Ci nie więcej, niż 10 minut.

Dziękujemy za poświęcony czas.

Gdybyś miał określić na skali od 1 do 10, to gdzie obecnie byś się na niej znalazł, przyjmując, że 1 to najmniejsza wartość, a 10 – największa wartość w następujących obszarach:

Motywacja do pracy zdalnej:

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7-----8-----9-----10

Komunikacja i asertywność z szefem:

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7-----8-----9-----10

Komunikacja i asertywność z zespołem:

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7-----8-----9-----10

Umiejętność wyznaczania granicy z rodziną między sferą życia rodzinnego, a sferą pracy:

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7-----8-----9-----10

Zarządzanie czasem pracy zdalnej:

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7-----8-----9-----10

Czy korzystałeś z ćwiczeń coachingowych?

Tak

Nie

Czy ćwiczenia coachingowe zrealizowały zakładany cel?

Tak

Nie

Czego dowiedziałeś się korzystając z ćwiczeń coachingowych?

.....

Jakie umiejętności nabyłeś, korzystając z ćwiczeń coachingowych?

.....

Jakie widzisz korzyści dla firmy z tego, że korzystałeś z ćwiczeń coachingowych?

.....

Co jeszcze dały Tobie ćwiczenia coachingowe:

.....

Czy korzystałeś z ćwiczeń autocoachingowych?

Tak

Nie

Czy dzięki ćwiczeniom autocoachingowym zrealizowałeś zakładany cel?

Tak

Nie

Czy widzisz możliwość korzystania w przyszłości ze scenariuszy autocoachingowych?

.....

Czy chciałbyś w przyszłości korzystać ze scenariuszy autocoachingowych?

.....

Czego dowiedziałeś się korzystając z scenariuszy autocoachingowych?

.....

Jakie nabyłeś umiejętności korzystając ze scenariuszy autocoachingowych?

.....

Jakie widzisz korzyści dla firmy z korzystania ze scenariuszy autocoachingowych?

.....

Co jeszcze dało Tobie korzystanie ze scenariuszy autocoachingowych?

.....

Czy korzystałeś z checklisty?

Tak

Nie

Czy dzięki Checkliście zrealizowałeś zakładany cel?

Tak

Nie

Czy widzisz możliwość skorzystania z checklisty w przyszłości?

.....

Czy chciałbyś korzystać w przyszłości z checklisty?

.....

Czego dowiedziałeś się, korzystając z checklisty?

.....

Jakie nabyłeś umiejętności, korzystając z checklisty?

.....

Jakie widzisz korzyści dla firmy z korzystania z checklisty?

.....

Co jeszcze dało Tobie korzystanie ze checklisty?

.....

Czy korzystałeś z schematu moderacji grupy dyskusyjnej?

Tak

Nie

Czy schemat moderacji grupy dyskusyjnej zrealizował zakładany cel?

Tak

Nie

Czy widzisz możliwość korzystania w przyszłości ze schematu moderacji grupy dyskusyjnej?

.....

Czy chciałbyś w przyszłości korzystać ze schematu moderacji grupy dyskusyjnej?

.....

Czego dowiedziałeś się, korzystając ze schematu moderacji grupy dyskusyjnej?

.....

Jakie nabyłeś umiejętności korzystając ze schematu moderacji grupy dyskusyjnej?

.....

Jaki widzisz korzyści dla firmy z korzystania ze schematu moderacji grupy dyskusyjnej?

.....

Co jeszcze dało Tobie korzystanie ze schematu moderacji grupy dyskusyjnej?

.....

Czy korzystałeś z przewodnika onboardingowego?

Tak

Nie

Czy przewodnik onboardingowy zrealizował zakładany cel?

Tak

Nie

Czy widzisz możliwość, by korzystać w przyszłości z przewodnika onboardingowego po firmie?

.....

Czy jesteś chętny by w przyszłości korzystać z przewodnika onboardingowego po firmie?

.....

Czego dowiedziałeś się, korzystając z przewodnika onboardingowego po firmie?

.....

Jakie nabyłeś umiejętności korzystając z przewodnika onboardingowego po firmie?

.....

Jakie widzisz korzyści dla firmy z korzystania z przewodnika onboardingowego po firmie?

.....

Co jeszcze dało Tobie korzystanie z przewodnika onboardingowego po firmie:

.....

Czy ćwiczenia i narzędzia modelu Zdolni Zdalni są wystarczająco dostosowane do osób z niepełnosprawnościami?

.....

Inne uwagi:

.....

DZIĘKUJEMY ZA POŚWIĘCONY CZAS!

3. Ankieta pre wdrożeniowa dla pracodawcy

Czy widzisz korzyść dla firmy z korzystania z checklisty?

Tak

Nie

Jeżeli tak, to jaką:

.....

Czy widzisz korzyść dla firmy z korzystania z przewodnika onboardingowego?

Tak

Nie

Jeżeli tak, to jaką:

.....

Czy widzisz korzyść dla firmy z korzystania ze schematu moderacji grupy dyskusyjnej?

Tak

Nie

Jeżeli tak, to jaką:

.....

Czy widzisz korzyść dla firmy z korzystania przez pracowników z ćwiczeń coachingowych i autocoachingowych?

Tak

Nie

Jeżeli tak, to jaką:

.....

4. Ankieta post wdrożeniowa dla pracodawcy

Czy widzisz korzyść dla firmy z korzystania z checklisty?

Tak

Nie

Jeżeli tak, to jaką:

.....

Czy widzisz korzyść dla firmy z korzystania z przewodnika onboardingowego?

Tak

Nie

Jeżeli tak, to jaką:

.....

Czy widzisz korzyść dla firmy z korzystania ze schematu moderacji grupy dyskusyjnej?

Tak

Nie

Jeżeli tak, to jaką:

.....

Czy widzisz korzyść dla firmy z korzystania przez pracowników z ćwiczeń coachingowych i autocoachingowych?

Tak

Nie

Jeżeli tak, to jaką:

.....

**Załącznik do modelu:
pisemna instrukcja oraz wskazówki dla
osób/podmiotów wdrażających model
do zapisu treści instrukcji i narzędzi
w modelu w wersji audio/mp3**

Pisemna instrukcja oraz wskazówki dla osób/podmiotów wdrażających model do zapisu treści instrukcji i narzędzi w modelu w wersji audio/mp3.

Darmowe syntezatory mowy z możliwością zapisania w formacie mp3

1. Program Balabolka.

1. Należy pobrać program z linku:

<https://download.komputerswiat.pl/biuro-i-praca/narzedzia-biurowe/zamiana-tekstu-na-mowe/balabolka>

2. Po pobraniu pliku należy zainstalować program klikając 2 razy w pobrany plik i postępując zgodnie z instrukcją instalacji.
3. Po zainstalowaniu należy otworzyć program.
4. Po otwarciu programu w oknie znajdującym się pod Menu możemy wpisać lub wkleić (lub użyć kombinacji klawiszy CTRL+V) dowolny tekst. Możemy również otworzyć tekst z zapisanego pliku tekstowego (np. Word). W tym celu należy wybrać zakładkę „Plik”, następnie z rozwijanego menu wybrać „Otwórz” (lub użyć kombinacji klawiszy CTRL+O). W wyświetlonym oknie należy znaleźć i zaznaczyć interesujący nas plik i kliknąć przycisk „Otwórz”. Program wczyta tekst znajdujący się w wybranym przez nas pliku.
5. Aby odczytać wpisany przez nas tekst, należy wybrać zakładkę „Mowa”, następnie z rozwijanego menu wybrać „Czytaj” (lub użyć klawisza F5).
6. Aby zapisać wprowadzony przez nas tekst w formacie mp3, należy wybrać zakładkę „Plik”, następnie z rozwijanego menu wybrać „Zapisz plik audio” (lub użyć kombinacji klawiszy ALT+S). W wyświetlonym oknie należy

wybrać lokalizację, w której chcemy zapisać plik. W rubryce „Nazwa pliku” należy wpisać nazwę zapisywanego przez nas pliku. Aby zapisać plik w formacie mp3, należy rozwinąć menu „Zapisz jako typ” (klikając w okno obok nazwy menu) i wybrać opcję „Pliki mp3”. Po ustawieniu tych danych należy wcisnąć przycisk „Zapisz”. Rozpocznie się konwersja naszego tekstu do pliku mp3 i zapisywanie.

2. Program Dspeech.

1. Należy pobrać program z linku:
<https://download.komputerswiat.pl/biuro-i-praca/narzedzia-biurowe/zamiana-tekstu-na-mowe/dspeech>
2. Pobierze się spakowany plik ZIP. Należy go otworzyć i utworzyć folder dspeech. Następnie otworzyć DSpeech.exe. Program działa bez konieczności instalowania go.
3. Po otwarciu programu należy wybrać język.
4. Po wybraniu języka otworzy się program.
7. Pod menu znajduje się okno, w którym możemy wpisać tekst który ma zostać odczytany.
8. Aby wkleić skopiowany tekst należy otworzyć w Menu zakładkę „Edycja” i z rozwijanego menu wybrać opcję „Wklej” (lub użyć kombinacji klawiszy CTRL+V). Możemy również otworzyć tekst z zapisanego pliku tekstowego (np. Word). W tym celu należy wybrać zakładkę „Plik”, następnie z rozwijanego menu wybrać „Otwórz” lub użyć kombinacji klawiszy CTRL+O. W wyświetlonym oknie należy znaleźć i zaznaczyć interesujący nas plik i kliknąć przycisk Otwórz. Program wczyta tekst znajdujący się w wybranym przez nas pliku.

5. Aby odczytać wpisany przez nas tekst, należy wcisnąć przycisk „Czytaj” (lub użyć klawisza F5). Przycisk znajduje się w Menu „Polecenia”, które znajduje się pod oknem, w którym wpisujemy tekst. Aby rozpocząć czytanie od początku, należy wcisnąć przycisk „ze strzałką do góry” znajdujący się po lewej stronie (lub użyć klawisza F9). Aby rozpocząć czytanie według zaznaczenia, należy wcisnąć przycisk „Czytaj” (lub użyć klawisza F5). Aby zatrzymać czytanie, należy ponownie wcisnąć przycisk „Czytaj” (lub użyć klawisza F5).
6. Aby zapisać wprowadzony przez nas tekst w formacie mp3, należy wybrać zakładkę „Plik”, następnie z rozwijanego menu wybrać „Konwertuj do pliku audio (waw mp3)” (lub użyć kombinacji klawiszy CTRL+N). W wyświetlonym oknie należy wybrać lokalizację, w której chcemy zapisać plik. W rubryce „Nazwa pliku” należy wpisać nazwę zapisywanego przez nas pliku. Aby zapisać plik w formacie mp3, należy rozwinąć menu „zapisz jako typ” (klikając w okno obok nazwy menu) i wybrać opcję „MPEG-2 Audio Layer III (*.mp3)”. Po ustawieniu tych danych należy wcisnąć przycisk „Zapisz”. Rozpocznie się konwersja naszego tekstu do pliku mp3 i zapisywanie.