

Komunikacja interpersonalna – Umiejętność skutecznej komunikacji z innymi ludźmi



Czas trwania: 3 godziny



Cel: Rozwijanie umiejętności skutecznej komunikacji poprzez interaktywne metody edukacji pozaformalnej

1. Rozgrzewka i integracja (30 min)

1.1 Icebreaker: „Imię i dźwięk”

Uczestnicy ustawiają się w kole. Każdy mówi swoje imię i dodaje do niego unikalny dźwięk lub gest (np. „Kasia” + klaśnięcie). Kolejne osoby powtarzają imiona i dźwięki poprzedników, a następnie dodają swoje. Celem ćwiczenia jest przełamanie lodów i pobudzenie uważności.

1.2 Ćwiczenie: „Czy możesz mnie zrozumieć?”

Uczestnicy dobierają się w pary. Jedna osoba ma za zadanie opisać jakąś sytuację z życia (np. drogę do szkoły, ulubioną książkę), ale nie może używać określonych liter (np. „a” i „e”). Druga osoba musi odgadnąć, o czym mowa. Po ćwiczeniu grupa omawia trudności w komunikacji i sposoby ich przezwyciężania.

1.3 Ustalenie zasad współpracy

Na flipcharcie prowadzący zapisuje pytanie: „Jakie zasady pozwolą nam efektywnie współpracować?” Uczestnicy dopisują swoje propozycje, np.:

- Szanujemy wypowiedzi innych
- Aktywnie słuchamy
- Nie przerywamy rozmówcy
- Jesteśmy otwarci na różne perspektywy



Komunikacja interpersonalna – Umiejętność skutecznej komunikacji z innymi ludźmi



2. Składniki skutecznej komunikacji (45 min)

2.1 Storytelling: „Co poszło nie tak?”

Prowadzący opowiada krótką historię, w której dochodzi do nieporozumienia (np. rozmowa między dwiema osobami, które inaczej interpretują to samo zdanie). Następnie uczestnicy analizują:

- Jakie błędy pojawiły się w komunikacji?
- Jak można było lepiej przekazać informację?
- Jakie techniki poprawiają skuteczność komunikacji?

2.2 Ćwiczenie: „Mistrzowie słuchania”

Uczestnicy pracują w trójkach. Każda osoba pełni kolejno trzy role:

1. Mówca – opowiada przez 2 minuty o ważnej dla siebie sytuacji
2. Słuchacz – nie przerywa, stosuje aktywne słuchanie (parafraza, pytania, potwierdzenia)
3. Obserwator – zwraca uwagę na mowę ciała i skuteczność komunikacji

Po każdej rundzie uczestnicy omawiają swoje wrażenia:

- Jak się czuli w roli mówcy?
- Jakie techniki słuchania działały najlepiej?

2.3 Ćwiczenie: „Kto widzi więcej?”

Prowadzący pokazuje uczestnikom przez 30 sekund skomplikowany obrazek. Następnie każdy zapisuje, co zapamiętał. Po porównaniu notatek omawiają:

- Jak nasza percepcja wpływa na komunikację?
- Dlaczego różne osoby zapamiętały inne elementy?



Komunikacja interpersonalna – Umiejętność skutecznej komunikacji z innymi ludźmi



3. Bariery komunikacyjne i jak je pokonać? (45 min)

3.1 Burza mózgów: „Co utrudnia komunikację?”

Uczestnicy zapisują na karteczkach największe bariery w komunikacji (np. brak uważności, emocje, niezrozumiałe komunikaty). Karteczki przyklejają na flipcharcie, tworząc „mapę przeszkód”. Wspólna analiza, jak można je pokonać.

3.2 Ćwiczenie: „Zakaz słów”

Uczestnicy losują scenariusz rozmowy (np. organizacja wydarzenia, konflikt, prośenie o pomoc). Problem: Nie mogą używać określonych słów, np. „tak”, „nie”, „ale”. Po ćwiczeniu omawiają:

- Jakie alternatywne sposoby komunikacji musieli zastosować?
- Jak unikać blokad komunikacyjnych?

3.3 Ćwiczenie: „Dwa światy”

Grupa dzieli się na dwie podgrupy, każda dostaje inne „zasady komunikacyjne” (np. brak kontaktu wzrokowego, rozmowa tylko krótkimi zdaniami). Następnie próbują nawiązać dialog z osobami z drugiej grupy.

Podsumowanie:

- Jakie trudności się pojawiły?
- Jakie strategie pomogły w komunikacji?



Komunikacja interpersonalna – Umiejętność skutecznej komunikacji z innymi ludźmi



4. Zastosowanie w praktyce (60 min)

4.1 Ćwiczenie: „Trudna rozmowa”

Uczestnicy losują role (np. menadżer i pracownik, nauczyciel i uczeń, przyjaciele w konflikcie). Każda para prowadzi rozmowę według swojego scenariusza.

Grupa analizuje:

- Jak przebiegła rozmowa?
- Co można było zrobić lepiej?
-

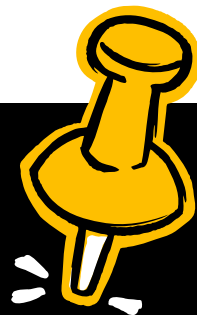
4.2 Refleksja: „Co zabieram ze sobą?”

Uczestnicy kończą zdania:

- Dziś nauczyłem się...
- Największym wyzwaniem było...
- Będę stosować w życiu...



Ćwiczenie: "Zakaz słów"



Instrukcja dla prowadzącego:

Uczestnicy w parach lub małych grupach losują jeden z poniższych scenariuszy i odgrywają rozmowę, nie używając określonych słów (np. „tak”, „nie”, „ale”). Celem ćwiczenia jest znalezienie alternatywnych sposobów komunikowania się i rozwijanie umiejętności negocjacji.



1. Organizacja wydarzenia

Sytuacja: Dwie osoby planują wydarzenie dla lokalnej społeczności (np. koncert, warsztaty, zbiórkę charytatywną). Muszą uzgodnić:

- Termin i miejsce
- Liczbę uczestników
- Podział obowiązków
- Źródła finansowania



2. Rozwiązywanie konfliktu w grupie

Sytuacja: Dwóch członków zespołu projektowego ma konflikt – jeden uważa, że drugi nie angażuje się wystarczająco w pracę. Muszą znaleźć rozwiązanie i dojść do porozumienia.



3. Prośba o podwyżkę / awans

Sytuacja: Pracownik chce przekonać szefa, że zasługuje na podwyżkę lub awans. Przedstawia swoje argumenty dotyczące:

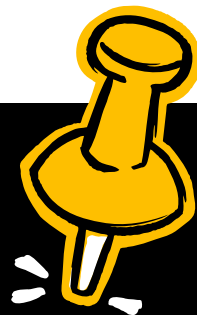
- Sukcesów w pracy
- Nowych umiejętności
- Zaangażowania i wyników



4. Kupno używanego roweru / telefonu / komputera

Sytuacja: Sprzedający chce sprzedać używany rower (lub inny przedmiot), a kupujący próbuje negocjować cenę, stan sprzętu i ewentualne dodatki.

Ćwiczenie: "Zakaz słów"



5. Przekonywanie przyjaciela do wspólnego wyjazdu

Sytuacja: Jedna osoba chce przekonać drugą do wyjazdu na wakacje w konkretne miejsce. Musi podać zalety miejsca, atrakcje i argumenty, dlaczego warto tam pojechać.



6. Przekonywanie rodzica do przedłużenia godziny powrotu do domu

Sytuacja: Nastolatek negocjuje z rodzicem, by móc wrócić do domu później. Musi przedstawić argumenty dotyczące bezpieczeństwa, odpowiedzialności i wyjątkowości sytuacji.



7. Negocjacja: zmiana planu działania w zespole

Sytuacja: Zespół realizuje projekt, ale jeden z członków uważa, że należy zmienić plan działania. Przekonuje pozostałych do swojego pomysłu.



8. Reklamacja produktu w sklepie

Sytuacja: Klient kupił wadliwy produkt i chce go zwrócić lub wymienić, a sprzedawca nie jest przekonany. Muszą dojść do porozumienia.



9. Wybór miejsca na wspólną kolację

Sytuacja: Grupa znajomych próbuje ustalić, gdzie pójść na kolację. Każdy ma inne preferencje kulinarne i musi argumentować swój wybór.



10. Ustalanie zasad w nowej grupie

Sytuacja: Nowo utworzona grupa musi ustalić wspólne zasady współpracy. Każdy uczestnik ma inne priorytety i musi przekonać resztę do swoich pomysłów.



Ćwiczenie: "Zakaz słów"



11. Namawianie znajomego do podjęcia aktywności fizycznej

Sytuacja: Jedna osoba próbuje przekonać drugą, że powinna zacząć regularnie ćwiczyć. Musi podać argumenty dotyczące zdrowia, samopoczucia i korzyści płynących z ruchu.



12. Przekonywanie o wartości przeczytanej książki / obejrzanego filmu

Sytuacja: Jedna osoba opowiada o książce lub filmie, który bardzo jej się podobał, i próbuje przekonać drugą, by również go przeczytała/obejrzała.



13. Negocjowanie budżetu na wspólny wyjazd

Sytuacja: Grupa znajomych planuje podróż, ale nie mogą dojść do porozumienia w sprawie wydatków. Jedni chcą oszczędzać, inni wolą komfort. Muszą wypracować kompromis.



14. Rozmowa z przełożonym o zmianie obowiązków w pracy

Sytuacja: Pracownik uważa, że powinien otrzymać inne zadania lub więcej odpowiedzialności i próbuje przekonać szefa.

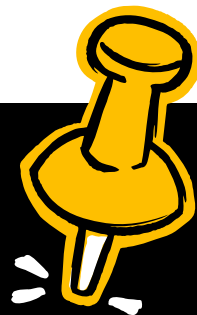


15. Decyzja o zakupie nowego sprzętu dla biura / szkoły / organizacji

Sytuacja: Grupa osób musi zdecydować, jaki sprzęt (np. komputer, drukarka) kupić dla organizacji. Każdy ma inne potrzeby i argumenty.



Ćwiczenie: "Trudna rozmowa"



Instrukcja dla prowadzącego:

- Uczestnicy dobierają się w pary i losują jeden z poniższych scenariuszy.
- Każda osoba odgrywa swoją rolę zgodnie z opisem sytuacji.
- Rozmowa powinna trwać 5-10 minut.
- Po zakończeniu każda para omawia przebieg rozmowy: Czy udało się znaleźć rozwiązanie?
 - Jakie emocje towarzyszyły rozmowie?
 - Jakie techniki komunikacyjne pomogły lub przeszkodziły?

Scenariusze do ćwiczenia „Trudna rozmowa”

1. Menadżer i pracownik – rozmowa o niskiej wydajności

- Menadżer: Masz podwładnego, który od kilku tygodni nie realizuje swoich zadań na czas. Musisz dowiedzieć się, co jest przyczyną i zmotywować go do poprawy.
- Pracownik: Masz trudności z dotrzymaniem terminów, bo masz zbyt dużo obowiązków, ale boisz się przyznać, że nie wyrabiasz się z pracą.

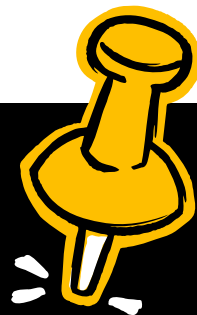
2. Nauczyciel i uczeń – spóźnianie się na lekcje

- Nauczyciel: Jeden z uczniów regularnie spóźnia się na lekcje i przeszkadza w zajęciach. Chcesz zrozumieć przyczynę i znaleźć rozwiązanie.
- Uczeń: Masz trudności z punktualnym przychodzeniem do szkoły, ponieważ rano opiekujesz się młodszym rodzeństwem.

3. Przyjaciele w konflikcie – pożyczone pieniądze

- Osoba A: Pożyczyłeś/-aś przyjacielowi 200 zł, ale od kilku tygodni nie oddaje pieniędzy i unika rozmowy. Czujesz się z tym źle i chcesz wyjaśnić sytuację.
- Osoba B: Pożyczyłeś/-aś pieniądze, ale masz problemy finansowe i nie wiesz, kiedy będziesz w stanie oddać. Nie chcesz stracić przyjaźni, ale boisz się konfrontacji.

Ćwiczenie: "Trudna rozmowa"



4. Rodzic i nastolatek – godzina powrotu do domu

- Rodzic: Uważasz, że Twoje dziecko powinno wracać do domu do 22:00. Chcesz ustalić jasne zasady.
- Nastolatek: Uważasz, że godzina powrotu jest niesprawiedliwa, bo Twoi znajomi mogą wracać później. Próbujesz przekonać rodzica do ustępstwa.



5. Pracownik i klient – reklamacja uszkodzonego produktu

- Pracownik sklepu: Klient chce zwrócić produkt, ale nie ma paragonu. Firma ma zasadę, że zwroty są możliwe tylko z dowodem zakupu.
- Klient: Kupiłeś/-aś produkt, który okazał się wadliwy. Nie masz paragonu, ale chcesz odzyskać pieniądze lub wymienić produkt.



6. Dwoje współlokatorów – podział obowiązków domowych

- Osoba A: Czujesz, że Twój współlokator nie sprząta i nie angażuje się w obowiązki domowe, co Cię denerwuje. Chcesz porozmawiać i znaleźć rozwiązanie.
- Osoba B: Nie masz czasu na sprzątanie, bo pracujesz lub studiujesz i uważasz, że druga osoba przesadza z wymaganiami.



7. Szef i pracownik – prośba o podwyżkę

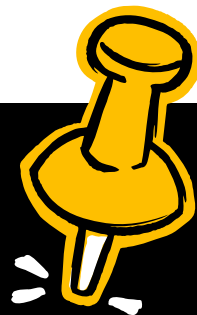
- Szef: Pracownik prosi o podwyżkę, ale budżet firmy jest napięty. Musisz znaleźć rozwiązanie, które będzie sprawiedliwe dla obu stron.
- Pracownik: Uważasz, że zasługujesz na podwyżkę, ponieważ osiągasz dobre wyniki i pracujesz w firmie od dłuższego czasu. Chcesz przekonać szefa do podjęcia decyzji.



8. Nauczyciel i rodzic – trudności ucznia w szkole

- Nauczyciel: Uczeń ma trudności w nauce i nie angażuje się w lekcje. Chcesz omówić to z rodzicem i wspólnie znaleźć rozwiązanie.
- Rodzic: Uważasz, że nauczyciel nie wspiera wystarczająco Twojego dziecka i masz obawy co do jakości nauczania.

Ćwiczenie: "Trudna rozmowa"



9. Koleżanki/kolegi – spóźnianie się na spotkania

- Osoba A: Twój znajomy zawsze się spóźnia, co Cię irytuje. Chcesz porozmawiać o tym i znaleźć rozwiązanie.
- Osoba B: Nie widzisz problemu w tym, że się spóźniasz. Zawsze masz dużo na głowie i nie chcesz czuć presji.



10. Kierownik i zespół – niechęć do nowego projektu

- Kierownik: Chcesz wprowadzić nowy projekt, ale Twój zespół jest sceptyczny i nie chce podejmować dodatkowych obowiązków. Musisz ich przekonać.
- Zespół: Czujecie, że macie już zbyt dużo pracy i nie chcecie brać na siebie nowych zadań.



11. Para w związku – brak czasu dla siebie

- Osoba A: Czujesz, że druga osoba poświęca zbyt mało czasu na wspólne chwile i chcesz o tym porozmawiać.
- Osoba B: Masz dużo obowiązków i czujesz się przytłoczony/-a. Nie widzisz problemu, ale chcesz zachować dobrą relację.



12. Rodzeństwo – kłótnia o wspólne mieszkanie

- Osoba A: Chcesz, by druga osoba płaciła więcej za czynsz, bo zarabia więcej.
- Osoba B: Nie uważasz, że to sprawiedliwe – wydajesz pieniądze na inne rzeczy i nie chcesz płacić więcej.



13. Dwoje znajomych – decyzja o wspólnym biznesie

- Osoba A: Chcesz otworzyć firmę z przyjacielem, ale on nie jest przekonany i nie chce ryzykować. Musisz go przekonać.
- Osoba B: Nie jesteś pewien/-na, czy warto ryzykować. Obawiasz się, że to może zaszkodzić waszej przyjaźni.

