
Europejska Antena Szkoleniowa - (EAS)
Interakcja i komunikacja interpersonalna

Jednostka Szkoleniowa

Interakcja interpersonalna

wersja 1.0

Grudzień 2009

DOCTAE (Umowa nr 2007-1983 001/001)

Projekt ten został sfinansowany przy wsparciu Komisji Europejskiej.

Dokument ten odzwierciedla wyłącznie poglądy autora i Komisja nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji, które się w nim znajdują.

Nazwa jednostki

Interakcja interpersonalna - profesjonalizm dla nauczycieli/trenerów

Opis

Zestaw kompetencji, które umożliwiają trenerom rozpoznać potrzebę rozwoju zawodowego różnych środowisk odbiorców nauczania, coachingu, mentoringu i szkolenia w zakresie gromadzenia, analizy, refleksji, oceny, adaptacji i stosowania informacji w celu własnego rozwoju osobistego i zawodowego.

Jednostka ta zapewnia także rozwój i transfer informacji dotyczących dobrych praktyk i rozwoju praktyki (w wyniku zmian) poprzez dostrajanie komunikacji (interpersonalnej, technologicznej i wirtualnej), interakcji i technik w celu wzmocnienia sieci.

Nacisk położono na rozwój własny, osobisty wzrost poprzez zarządzanie osiągnięciami, przywództwo, pracę w grupach prowadzącą do podniesienia statusu zawodowego.

Poziom jednostki

Poziom 1 (objaśnienie znajduje się w charakterystyce pracy EAS).

Poziom EQF

EQF 5

Wartość kredytowa

4 punkty kredytowe ECVET.

Wartość kredytowa jest ustalana zgodnie z konwencją, że efektem nauczania, które powinny zostać osiągnięte przez rok formalnego KSZ w pełnym wymiarze godzin przypisane jest 60 punktów.

Efekty nauczania

Pod koniec tej jednostki słuchacz będzie potrafił:

1. wykorzystywać źródła, zasoby, organizacje/stowarzyszenia zawodowe i sieci w celu własnego rozwoju
2. określać, mapować i oceniać osobiste i zawodowe umiejętności, osiągnięcia oraz wydarzenia działające na niekorzyść wartości zawodowych; wzmocni umiejętność refleksji, oddanie grupie, kreatywność i adaptację
3. rozpoznawać, analizować, oceniać podejścia, metodologie i techniki szkoleniowe służące poprawie szkolenia i trenerów
4. efektywnie komunikować się i wchodzić w stosunki z pojedynczymi osobami, grupami, innymi trenerami, organizacjami/stowarzyszeniami zawodowymi i sieciami
5. rozpoznawać, doceniać i wykorzystywać możliwość transferowania wiedzy, umiejętności i kompetencji lokalnie, regionalnie, w UE i globalnie.

Wymagana wiedza/doświadczenie

Aby rozpocząć tę jednostkę, kandydat powinien wykazywać się:

- ogólną wiedzą nt. szkolenia/nauczania oraz doświadczeniem w stosowaniu tej wiedzy;
- zdolnością komunikowania się z pojedynczymi osobami i grupami (różniącymi się pod względem kultury);
- zdolnością odróżniania wiedzy, umiejętności i kompetencji;
- doświadczeniem w stosowaniu teorii i przekształcaniu jej w praktykę;
- znajomością i stosowaniem TI jako środka wspierającego rozwój;
- znajomością języka angielskiego na poziomie B1.

Wcześniejsza wiedza może zostać oceniona na podstawie CV słuchacza oraz, ewentualnie, portfolio lub rozmowy kwalifikacyjnej. Powinno to być zgodne ze szczególnymi wymaganiami, które mają zastosowanie w danej organizacji szkoleniowej/edukacyjnej.

Powiązania z innymi jednostkami/elementami

Kompetencje zdobyte w trakcie tej jednostki są konieczne dla poprawnej interakcji w kontekście europejskim. W związku z tym, jednostka ta jest ściśle powiązana z jednostkami należącymi do domen Interakcji międzykulturowej, Kompetencji obywatelskich i Nauki uczenia się.

Kompetencje

- 1. Wykorzystanie źródeł, zasobów, organizacji/stowarzyszeń zawodowych i sieci w celu własnego rozwoju.**
 - Znajomość zakresu źródeł i zasobów we własnym kraju
 - Gromadzenie informacji z różnych źródeł aby zrozumieć różnice pomiędzy szkoleniem we własnym otoczeniu/regionie/kraju, a szkoleniem w innych regionach geograficznych/krajach z zamiarem poznania ich najlepszych praktyk
 - Komunikacja z organizacjami/stowarzyszeniami zawodowymi i sieciami
 - Rozpoznawanie “trendów” w szkoleniu, które mogą zostać zaadaptowane i wykorzystane
- 2. Określanie, mapowanie i ocena osobistych i zawodowych umiejętności, osiągnięć i wydarzeń działających na niekorzyść wartości zawodowych, refleksja, oddanie grupie, kreatywność i adaptacja.**
 - Zrozumienie ustawicznego rozwoju zawodowego i jego wpływu na interakcje interpersonalną, pracę w grupach, przywództwo.
 - Analiza informacji dotyczących różnych podejść do kwestii ustawicznego rozwoju zawodowego jako ścieżek rozwoju osobistego i zawodowego.
 - Określenie jak ustawiczny własny rozwój zawodowy aktywnie wpływa na środowisko pracy.
 - Mapowanie audytu osobistych umiejętności oraz samoocena swoich zdolności:
 - Rozpoznawanie, przegląd i ocena własnych osiągnięć, bieżącej wiedzy, umiejętności i kompetencji
 - Przygotowania planu rozwoju osobistego poprzez wskazywanie własnych zawodowych punktów docelowych (cele krótko- i długoterminowe)
 - Określenie stresu i mechanizmów równowagi (równowaga pomiędzy życiem osobistym i zawodowym)
 - Przegląd i kontrola własnych postępów w osiąganiu celów osobistych poprzez:
 - Określenie istotnych źródeł informacji i pomocy
 - Przegląd i kontrola postępów na niekorzyść ambicji/celów

- Stworzenie hierarchii własnych priorytetów osobistych aby radzić sobie z celami i ambicjami
- Wyjaśnienie pojęcie równowagi pomiędzy życiem osobistym i zawodowym w celu uniknięcia stresu
- Ocena własnych postępów i osiągnięć oraz zdolność rewizji celów rozwoju:
 - Ocena i odszukiwanie pierwotnych celów i ambicji
 - Przywracanie celów i priorytetów w odpowiedzi na ocenę i odpowiedź zwrotną
 - Analiza własnych zachowań i zewnętrznych wpływów w celu oceny poprawy osiągnięć.

3. Rozpoznawanie, analiza, ocena podejść, metodologii i technik szkoleniowych służących poprawie szkolenia i trenerów.

- Sprawdzanie różnych podejść do kwestii szkolenia:
 - Badanie i bycie na bieżąco z wydarzeniami i trendami
 - Wykorzystanie technik nowych i wypracowywanych na bieżąco w procesie własnego rozwoju
 - Omawianie i refleksja na temat nowych podejść w gronie współpracowników.

4. Efektywna komunikacja i relacje z pojedynczymi osobami, grupami, innymi trenerami, organizacjami/stowarzyszeniami zawodowymi i sieciami.

- Aspekty komunikacji
 - Badanie i bycie na bieżąco z wydarzeniami i trendami.
 - Znajomość najważniejszych teorii, technik, zasad i funkcji komunikacji.
 - Nauka komunikacji w najbardziej odpowiedni sposób, z wykorzystaniem komunikacji werbalnej i niewerbalnej dla osiągnięcia najlepszych rezultatów.
 - Poprawa umiejętności utrzymywania relacji dla celów osobistych i zawodowych, z wykorzystaniem najbardziej akceptowalnych technik komunikacji.
 - Nauka rozpoczynania i utrzymywania komunikacji na różnych poziomach.
- Rozpoznanie wspólnego celu
 - Poznanie istoty porównywania pomysłów, technik słuchania i mediacji.
 - Rozpoznawanie i rozumienie potrzeb i oczekiwań słuchaczy oraz własnych.
 - Pokonywanie barier i zakłóceń emocjonalnych i mentalnych, które mogłyby ograniczyć zdolność słuchania.
 - Wykorzystanie technik zarządzania ryzykiem w celu rozpoznania potencjalnych problemów i konfliktów; rozwiązywanie konfliktów i rozpoznawanie korzyści dla osób, których one dotyczą.
 - Umiejętność poprawy samopoczucia, pracy i nauki razem z innymi w kontekstach, które charakteryzuje wyraźny pluralizm.
 - Rozwój zdolności współpracy i harmonizacji w celu skutecznego określania wspólnych punktów widzenia.
- Wcielanie w praktykę poznanych technik komunikacji w szerokim kontekście społecznym
 - Rozwój umiejętności prowadzenia skutecznej komunikacji mającej natychmiastowy efekt.
 - Zdobycie umiejętności wiarygodnej komunikacji.
 - Poprawa osobistego podejścia i zdolności komunikacji w relacji z innymi osobami.
 - Rozpoznanie i wypróbowanie technik mających na celu stworzenie przyjaznego środowiska pracy z wykorzystaniem metodologii szkoleniowych, które sprzyjają pozytywnym zachowaniom opartym na porównywaniu, komunikacji i współpracy.
 - Rozumienie skuteczności komunikacji w odniesieniu do kontekstu.
 - Przyczynianie się do rozwoju i utrzymania kultury wzajemnej wymiany w celu poprawy relacji międzyludzkich we współczesnym wieloetnicznym, wielojęzycznym i wyznającym różne wartości społeczeństwie.

5. Rozpoznawanie, docenianie i wykorzystywanie możliwości transferowania wiedzy, umiejętności i kompetencji lokalnie, regionalnie, w UE i globalnie.

- Rozwój umiejętności międzyludzkich
 - Znajomość i umiejętność wyjaśnienia teorii i technik dotyczących samoświadomości.
 - Rozumienie, poprzez refleksję nad własnymi doświadczeniami, wpływu map poznawczych i konwencji, które nas ograniczają.
 - Uzyskanie świadomości własnej tożsamości poprzez analizę i refleksję nad własnymi kompetencjami, wartościami i kulturą.
 - Uzyskanie umiejętności rozpoznawania wpływów w kontekście, w którym człowiek współdziała w procesie tworzenia własnej tożsamości.
 - Nauka określenia obrazu samego siebie i zbierania elementów dotyczących własnej tożsamości poprzez interakcję z innymi osobami i z kontekstem.
 - Rozumienie i pokonywanie własnych ograniczających obaw, fobii i paraliżujących oporów, które determinują najczęstsze problemy interakcji, oddzielenie życia osobistego od zawodowego.

Treść

1. Zarządzanie informacją i zasobami

- Gromadzenie danych ze źródeł wewnętrznych, zewnętrznych i internetowych
- Wnioski i analiza rezultatów gromadzenia danych
- Techniki służące określeniu trendów w szkoleniu oraz wykorzystanie mediów w celu promocji tych pozytywnych trendów
- Opracowywanie planów działań dla rozwoju własnych ścieżek i ścieżek innych osób

2. Zarządzanie sobą i własny rozwój

- Obecność na konferencjach/warsztatach/szkoleniach, które oferują nowe postrzeganie/zdarzenia dla wsparcia ścieżki edukacji i szkoleń, jednocześnie wprowadzanie nowych pomysłów i praktyk.
- Uczestnictwo w sieciach edukacyjnych i szkoleniowych w celu promocji “dobrych praktyk”
- Teorie i techniki nakierowane na samoświadomość.
- Budowanie samego siebie i równowaga: umysł, ciało, emocje
- Osobowość: intencjonalność - emocjonalność - zachowanie
- Zasoby psychospołeczne - wartości - postawy - motywacje - tożsamość
- Kontekst zewnętrzny i proces kreacji tożsamości człowieka: wpływy, interakcje i efekty.
- Życie prywatne i życie publiczne: odpowiedni podział - oddzielić i zarządzać “sobą” i “rolą”.
- Zewnętrzna i wewnętrzna część naszego wizerunku: ciało społeczne i ciało fizyczne.
- Techniki coachingu i mentoringu, analiza, refleksja
- Podejścia ustawiczne i kreatywne
- Efektywność dostarczenia i najlepsza praktyka
- Ustawiczny rozwój zawodowy wzdłuż całych ścieżek rozwoju

3. Zarządzanie technikami i narzędziami podejmowania decyzji

- Systemy i proces zarządzania osiągnięciami
- Plany zarządzania ryzykiem i inicjatywy
- Rozwiązywanie problemów i wykorzystanie technik adaptacyjnych, np. grup fokusowych, grup zadaniowych itd.
- Plany ustawicznego rozwoju zawodowego (Osobiste plany działań i zapiski)
- 360-stopniowa ocena lub podobne techniki, które pozwalają śledzić własne postępy i rozwój

- Wykorzystanie TI (e-platformy, SKYPE itd.) dla maksymalizacji możliwości podejmowania decyzji.

4. Zarządzanie Komunikacją i Grupami

- Teorie, style, techniki i strategie komunikacji (komunikacja werbalna i niewerbalna)
- Komunikacja jako proces społeczny (inteligencja emocjonalna)
- Związek pomiędzy sobą, a interakcją (dynamika relacji i procesy komunikacyjne) z innymi oraz z grupami (wraz z wartościami, które regulują ludzkie działania)
- Język jako przedstawienie rzeczywistości: rozumienie jego struktury i mapy
- Analiza kontekstów komunikacyjnych i interaktywnych
- Struktura, intencja, cel, dbałość, odpowiedni język w efektywnej komunikacji.
- Funkcja informacji zwrotnej (komunikacja perswazyjna, dynamika perswazji, zaangażowanie trenerów w kontakt ze słuchaczami)
- Obserwacje i reprezentacje: jak działa nasze postrzeganie innych osób.
- Zachowanie, interpretacja i tworzenie znaczeń wraz z zasadami, które kierują procesem kategoryzacji komunikacji
- Kognitywna struktura oceny międzyludzkiej (osobowości, niezgoda kognitywna, projekcja, klasyfikacja, stereotyp, samospelniająca się przepowiednia, pierwsze wrażenie, treść kulturowa i wpływy kontekstu międzyludzkiego)
- Źródła stresu: praca, rodzina, społeczeństwo (równowaga pomiędzy życiem osobistym i zawodowym)

5. Zarządzanie Transferowalnością w Zakresie Globalnego Szkolenia

- Obserwacje i przedstawienie: jak działa percepcja tego jak pracują profesjonalści.
- Ograniczające wierzenia i uprzedzenia (etniczne, religijne i kulturowe) w procesie interakcji z innymi osobami.
- Członkostwo w sieciach i organizacjach wspierających ustawiczny rozwój zawodowy w swoim najbliższym otoczeniu geograficznym, w UE i poza UE (tam, gdzie to możliwe).
- Obecność na konferencjach/warsztatach/szkoleniach, które oferują nowe postrzeganie/zdarzenia dla wsparcia ścieżki edukacji i szkoleń, jednocześnie wprowadzając nowe pomysły i praktyki.
- Wykorzystywanie sieci społecznych gdzie tylko jest to możliwe w celu przedyskutowania kwestii odnoszących się do szkoleń wskazujących trendy lub pokazujących perspektywy różniące się od tradycyjnych.
- Marketing i promocja rozwojowych pomysłów na poszerzenie osobistych i innych doświadczeń.

Orientacyjny czas trwania szkolenia z udziałem trenera

Zarządzanie informacją i zasobami.....	12 godz.
Zarządzanie sobą i własny rozwój	12 godz.
Zarządzanie technikami i narzędziami podejmowania decyzji	12 godz.
Zarządzanie komunikacją i grupami.....	12 godz.
Zarządzanie transferowalnością w zakresie globalnego szkolenia	12 godz.
RAZEM	60 godz.

Metoda nauczania

Można zastosować “mieszankę” metodologii i narzędzi szkoleniowych w celu dopasowania różnych możliwości rozwoju osobistego i zawodowego. Elastyczność tego podejścia może wzmocnić profesjonalizm trenera i rozszerzyć go poza obecne zamknięte środowisko zawodowe. Zaleca się poniższe metodologie:

- Samoszkolenie (Wykorzystanie własnych sieci, organizacji zawodowych itd.)
- Obserwacja
- Shadowing
- Zastosowanie podkastów i innych narzędzi opartych na technologii
- Omówienia refleksyjne
- Coaching i mentoring
- Profesjonalna dyskusja

Zaleca się ok. 24 godz. samodzielnej nauki w celu ukończenia tej jednostki.

Sugerowana strategia oceniania

- Omówienia i analiza refleksyjna
- Coaching/mentoring notatki/dzienniki
- Profesjonalna dyskusja (jeden na jeden i/lub grupowa)
- Osobiste oświadczenie rozwoju
- Plan i zapiski z ustawicznego rozwoju zawodowego
- Dowody interakcji z innymi osobami spoza bliskiego otoczenia geograficznego
- Scenariusze określające kluczowe elementy równości, różnorodności i praktyczne zastosowanie w różnych sytuacjach

Ocena powinna zawierać zarówno ocenę przez trenera, jak i przez innych słuchaczy (jako część procesu ustawicznego rozwoju zawodowego).

Materiały pomocnicze

- podręczniki,
- tematyczne materiały audio-wizualne, wideoklipy, krótkie filmy edukacyjne
- różne rodzaje informacji (broszury, zasoby internetowe, wideo, badania itd.)

Do zalecanych podręczników pomocniczych należą:

- Pfeiffer's Classic Activities for Improving Interpersonal Communication: the Most Enduring, Effective, and Valuable Training Activities for Improving Interpersonal Communication - Jack Gordon ed, Pfeiffer (Wiley), 2004 ISBN 0787969265
- The Handbook of Communications Skills and Theory - 3rd Edition, Owen Hargie, Routledge Publishing, 2005 ISBN 0415359112
- Mastering Communications - Nicki Stanton, Palgrave Macmillan; 5th Ed (29 May 2009) 2009 ISBN-13: 978-0230216921
- Professional Development, Reflection and Enquiry - Christine Forde, Margery McMahon, Alastair Mcfee, Fiona Patrick, Paul Chapman Publishing, 2006, ISBN 00141291936-4
- Continuing Professional Development - David Megginson, Chartered Institute of Personnel and Development; 2 Edition, 2007 ISBN 0978-1843981664
- The Psychology of Interpersonal Behaviour - Michael Argyle, Penquin Press, 8th Ed, 2005 ISBN 0140172742
- The Handbook of Emotional Intelligence: The Theory and Practice of Development, Evaluation, Education and Implementation - at Home, School and in the Workplace, David Gollman, Jossey Basse Publishers, 2000 ISBN 0787949841
- The Coaching Toolkit - A Complete Guide to Techniques and Processes - Perry Zeus & Susanne Skiffington, McGraw Hill - Australia, 2007 ISBN 007471103-2
- Intercultural Communication - William Gudykunst, Sage Publications, 2005 ISBN 0761927484

Dodatkowe uwagi

Ustawiczny Rozwój Zawodowy odnosi się do wiedzy, umiejętności i kompetencji zdobytych zarówno w celu rozwoju osobistego, jak i awansu zawodowego, ułatwionych możliwości uczenia się zarówno w sytuacjach nieformalnych, jak i formalnych. Ciągłe stosowanie, wspólny wysiłek wraz z oceną i refleksją zapewniają podstawową praktykę konieczną dla własnego rozwoju i stałego rozwoju osób zajmujących się szkoleniem i edukacją.