



Program szkolenia
kadry akademickiej i studentów UKSW

OBSZAR PSYCHOLOGICZNY

Informacje organizacyjne:

Czas: 10 h dydaktycznych

Cele:

Nadrzędnym celem szkolenia jest rozwój kompetencji społecznych w zakresie kontaktu z osobami o szczególnych potrzebach (OSP) i zwiększenie wrażliwości na ich potrzeby tak, aby odpowiednio uwzględniać sytuację OSP w projektowaniu usług psychologicznych i edukacyjnych, zgodnie z ideą projektowania uniwersalnego. Szczegółowe cele są następujące:

- Przedstawienie i/lub przypomnienie wiedzy nt. osób o szczególnych potrzebach – zapoznanie z podstawowymi definicjami i kategoriami OSP,
- zapoznanie uczestników z barierami przed jakimi stają OSP – przedstawienie znaczenia barier fizycznych, psychicznych i społecznych w procesie wykluczania społecznego,
- uwrażliwienie na sytuację OSP i zwiększenie świadomości w obszarze pomocy psychologicznej umożliwiającej im poprawę komfortu i jakości życia w społeczeństwie (z uwzględnieniem zagadnień projektowania uniwersalnego oraz transportu i mobilności);
- przedstawienie uczestnikom informacji nt. dostępności,
- rozwój kompetencji społecznych umożliwiających przeprowadzenie efektywnej rozmowy z osobami o szczególnych potrzebach doświadczającymi trudności ze względu na wykluczenie spowodowane ograniczeniem lub dużymi utrudnieniami w poruszaniu się,
- rozwój kompetencji społecznych umożliwiających przeprowadzenie podstawowych rozmów coachingowych w celu poszukiwania efektywnych rozwiązań przeciwdziałających wykluczeniu spowodowanemu ograniczeniem lub dużymi utrudnieniami w poruszaniu się,
- rozwój kompetencji społecznych umożliwiających inkluzję osób o szczególnych potrzebach,
- przeciwdziałanie stereotypizacji i wykluczeniom,
- nabycie umiejętności budowania relacji, efektywnej komunikacji i empatii z osobami o szczególnych potrzebach w celu adekwatnego reagowania na zgłaszane przez nich potrzeby w zakresie projektowania usług, programów dydaktycznych, interwencji oraz urządzeń zgodnych z ideą projektowania uniwersalnego, w zakresie transportu i mobilności,
- nabycie umiejętności adekwatnego włączania OSP w proces projektowania lub ewaluacji przygotowywanych usług i rozwiązań w zakresie projektowania uniwersalnego,
- uwrażliwienie uczestników na osoby o szczególnych potrzebach i budowanie proaktywnej postawy w wychodzeniu im naprzeciw z adekwatną pomocą i wsparciem.

Metody szkoleniowe:

- wykład
- praca indywidualna
- praca w grupach
- dyskusja
- burza mózgów

Metody szkoleniowe i metody aktywizacji grupy zostały przedstawione w programie szkoleniowym dla kadry akademickiej opracowanym przez UKSW.

Materiały szkoleniowe:

- załączniki

Program szkolenia

Część teoretyczna

Część 1: 3x45 min

	Przebieg zajęć	Czas	Pomoce dydaktyczne
1	<p>Zapoznanie się Wzajemne przedstawienie się i zapoznanie wg. reguł wybranej gry na zapoznanie się i naukę imion. Budowanie atmosfery bezpieczeństwa i wspólnoty w grupie za pomocą wybranego przez prowadzącego ćwiczenia integracyjnego.</p> <p>Uwagi: Przed rozpoczęciem szkolenia przygotuj salę. Poproś, aby stoły były ustawione w formie podkowy lub przygotuj krąg z krzesła a stoły ustaw pod ścianami.</p>	15 min	Etykiety na imiona
2	<p>Informacje o projekcie CWoD Zapoznanie uczestników szkolenia z ideą projektu Centrum Wiedzy o Dostępności do transportu i mobilności osób o szczególnych potrzebach.</p> <ul style="list-style-type: none"> - zaprezentowanie głównych celów i założeń projektu, - zaprezentowanie zadań realizowanych w ramach projektu, - zaprezentowanie zadań realizowanych dla studentów i kadry w ramach projektu i ich założeń. <p>Zaproszenie uczestników do rozmowy nt. korzyści wynikających z wdrażania zadań projektu Centrum Wiedzy o Dostępności ze szczególnym uwzględnieniem perspektywy psychologicznej. Wyjaśnienie pytań i wątpliwości.</p>	35 min	
3	<p>Zawarcie kontraktu Wprowadzenie zasad obowiązujących na szkoleniu. Prowadzący informuje uczestników, że w związku z praktyczno-teoretyczną formą zajęć (zapraszanie uczestników do aktywności m.in. do dzielenia się swoim doświadczeniem, rozwijaniem umiejętności, mówienia o sobie itp.) chciałby umówić się z nimi na zasady współpracy dotyczące bezpieczeństwa psychologicznego oraz komunikacji. Następnie prowadzący przedstawia i wyjaśnia poszczególne zasady. Na koniec sprawdza czy jest jeszcze coś, co grupa chciałaby dodać od siebie i prosi indywidualnie każdego z uczestników o zgodę na przestrzeganie wymienionych zasad.</p> <p>Uwagi: Podstawowe zasady, które sprzyjają współpracy i bezpieczeństwu na szkoleniu to: Dyskrecja Mówienie pojedynczo Mówienie o sobie, od siebie (zamiast oceniania)</p>	20 min	Flipchart Mazaki

	Rzetelność osobista (każdy sam decyduje o tym, ile mówi, ale decydując się mówić mówi prawdę) Mówienie bezpośrednio do osoby, a nie o osobie (np. w trakcie udzielania informacji zwrotnych)		
4	Wprowadzenie w tematykę zajęć Prowadzący prosi uczestników o podanie skojarzenia z hasłem „osoby o szczególnych potrzebach” i notuje podane odpowiedzi na flipcharcie. W podsumowaniu prowadzący przedstawia klasyfikację osób o szczególnych potrzebach i proponuje dyskusję: co zaskoczyło grupę w tej klasyfikacji? Jak myślą, dlaczego te kategorie osób zaliczamy do OSP? Uwagi: Do ćwiczenia i prezentacji wyników – zamiast flipcharta - można wykorzystać stronę mentimeter.com.	20 min	Flipchart Mazaki
5	Prezentowanie planu szkolenia i zebranie oczekiwań Prowadzący zaprasza uczestników do pracy w grupach. Ich zadaniem jest podzielenie się swoimi doświadczeniami z kontaktu z osobami o szczególnych potrzebach oraz osobistymi trudnościami, których doświadczyli. Zebranie i spisanie oczekiwań dotyczących przedstawionych zagadnień w kontekście wymienionych trudności (czego by chcieli się dowiedzieć, nauczyć, uzupełnić by czuć się kompetentni w udzielaniu wsparcia osobom o specjalnych potrzebach). Prezentacja oczekiwań na forum. Odniesienie do oczekiwań przez prowadzącego szkolenie. Podsumowanie zawierające przedstawienie celów szkolenia i zagadnień, które będą poruszane. Uwagi: Możesz odwoływać się do spisanych oczekiwań w trakcie całego szkolenia, podkreślać momenty, w których realizujecie poszczególne oczekiwania.	15 min	
6	Wykład nt. dostępności Wykład interaktywny (prowadzony z odwołaniem się do doświadczeń uczestników, zadawaniem pytań, zaproszeniem do dyskusji) nt. dostępności. Zagadnienia do wykładu: - dostępność jako danie możliwości tj. ułatwienie każdemu uzyskania tych samych informacji, angażowania się w te same interakcje, korzystania z tych samych usług, - bariery ograniczające dostępność (fizyczne, organizacyjne, społeczne i intelektualne), - psychologiczne skutki wykluczania OSP na ich funkcjonowanie fizyczne, psychiczne i społeczne. Uwagi: Jeśli czas pozwoli w ramach uzupełnienia przedstaw wybrane z bazy wiedzy statystyki osób o specjalnych potrzebach dla Polski (Europy).	30 min	Materiały z bazy wiedzy

Przerwa: 15 minut

Część teoretyczno-praktyczna

Część 2: 3x45 min

	Przebieg zajęć	Czas	Pomoce dydaktyczne
1	<p>Burza mózgów</p> <p>Zadaniem uczestników jest odpowiedź na pytanie jak można pomagać osobom o szczególnych potrzebach w obszarze psychologicznym w związku z doświadczanymi trudnościami? Uczestnicy pracują w grupach. Wnioski prezentowane są na forum.</p>	25 min	
2	<p>Pomoc psychologiczna i wsparcie w kontakcie indywidualnym – elementy profesjonalnego budowania kontaktu w rozmowie</p> <p>Wykład interaktywny (prowadzony z odwołaniem się do doświadczeń uczestników, zadawaniem pytań, zaproszeniem do dyskusji, podaniem przykładów) nt. podstawowych elementów podejścia humanistycznego w budowaniu kontaktu indywidualnego w profesjonalnej pomocy psychologicznej:</p> <p>Zagadnienia do wykładu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - podstawowe założenia podejścia humanistycznego, - triada Rogersa: empatia, autentyczność i bezwarunkowa akceptacja, - empatyczne słuchanie: odzwierciedlenia i ich zastosowanie w praktyce. <p>Uwagi: Przykłady mogą uwzględniać sytuacje trudności, z jakimi spotykają się OSP w obszarze transportu indywidualnego i mobilności.</p>	35 min	Flipchart Mazaki
3	<p>Symulacja 1</p> <p>Prowadzący zaprasza i przygotowuje jedną osobę z grupy (ochotnika) do zapoznania się z rolą Marii. Następnie drugiego ochotnika zaprasza do przeprowadzenia rozmowy z Marią z wykorzystaniem umiejętności poznanych na części teoretycznej (empatyczne słuchanie).</p> <p>Pozostali członkowie grupy są obserwatorami i notują swoje spostrzeżenia nt. rozmowy.</p> <p>Uwagi: W miarę możliwości do odgrywania ról osób o szczególnych potrzebach można zaprosić/ zatrudnić profesjonalnego aktora (np. studenta z akademii teatralnej) tak, by nadać sytuacji jak najwięcej autentyzmu.</p>	20 min	Załącznik 1: Maria
4	<p>Podsumowanie 1</p> <p>Po zakończeniu symulacji prowadzący „odczarowuje” osobę z roli Marii. Następnie pyta ochotnika, który ćwiczył umiejętność nawiązywania relacji i empatycznego słuchania z czego jest zadowolony, jaki miał cel, co mu pomogło go osiągnąć? Potem poprosi grupę o informacje zwrotne dotyczące obserwowanej rozmowy. Na zakończenie prowadzący może dodać swoje uwagi.</p>	20 min	

	<p>Uwagi: Ważne jest docenienie osoby uczącej się prowadzenia rozmowy i pogratulowanie chęci ćwiczenia swoich umiejętności.</p>		
4	<p>Pomoc psychologiczna i wsparcie w kontakcie indywidualnym – elementy szukania rozwiązań za pomocą rozmów coachingowych. Wykład interaktywny (prowadzony z odwołaniem się do doświadczeń uczestników, zadawaniem pytań, zaproszeniem do dyskusji, podaniem przykładów) nt. coachingu i modelu prowadzenia rozmowy coachingowej GROW. Zagadnienia do wykładu: - definicja coachingu, - model GROW.</p> <p>Uwagi: Rozdaj każdemu uczestnikowi schemat zastosowania modelu GROW.</p>	35 min	Flipchart Mazaki Załącznik 2

Przerwa obiadowa: 45 minut

Część praktyczna:

Część 1: 2x45 min

	Przebieg zajęć	Czas	Pomoce dydaktyczne
1	<p>Symulacja 2 Prowadzący zaprasza i przygotowuje jedną osobę z grupy (ochotnika) do zapoznania się z rolą Michała. Następnie drugiego ochotnika zaprasza do przeprowadzenia rozmowy z Michałem z wykorzystaniem umiejętności poznanych na części teoretycznej (model GROW). Pozostali członkowie grupy są obserwatorami i notują swoje spostrzeżenia nt. rozmowy.</p> <p>Uwagi: W miarę możliwości do odgrywania ról osób o szczególnych potrzebach można zaprosić/ zatrudnić profesjonalnego aktora (np. studenta z akademii teatralnej) tak, by nadać sytuacji jak najwięcej autentyczności.</p>	30 min	Załącznik 3: Michał
2	<p>Podsumowanie 2 Po zakończeniu symulacji prowadzący „odczarowuje” osobę z roli Michała. Następnie pyta ochotnika, który ćwiczył umiejętność prowadzenie rozmowy coachingowej, nakierowanej na rozwiązanie z czego jest zadowolony, jaki miał cel, co mu pomogło go osiągnąć? Potem poprosi grupę o informacje zwrotne dotyczące obserwowanej rozmowy. Na zakończenie prowadzący może dodać swoje uwagi.</p> <p>Uwagi: Ważne jest docenienie osoby uczącej się prowadzenia rozmowy i pogratulowanie chęci ćwiczenia swoich umiejętności.</p>	15 min	
3	<p>Symulacja 3 Procedura prowadzenia analogiczna jak podczas Symulacji 2.</p>	30 min	Załącznik 4: Stanisław

4	Podsumowanie 3 Procedura postępowania analogiczna jak w Podsumowaniu 2.	15 min	
---	---	-----------	--

Przerwa: 15 minut

Część 2: 2x45 min

	Przebieg zajęć	Czas	Pomoce dydaktyczne
1	Symulacja 4 Procedura prowadzenia analogiczna jak podczas Symulacji 2.	30 min	Załącznik 5: Alina
2	Podsumowanie 4 Procedura postępowania analogiczna jak w Podsumowaniu 2.	15 min	
3	Burza rozwiązań Prowadzący dzieli uczestników na grupy. Zadaniem poszczególnych grup jest przedyskutowanie jak zdobyta na szkoleniu wiedza i umiejętności mogą być wykorzystane do lepszego projektowania usług psychologicznych i edukacyjnych zgodnie z ideą projektowania uniwersalnego (ewentualnie innych usług i produktów). Przykładowo: jak empatyczne słuchanie lub rozmowy coachingowe można wykorzystać do zaangażowania OSP w proces projektowania danej usługi (produktu), włączania ich w ten proces itp. Prezentacja wyników dyskusji na forum i podsumowanie.	40 min	Flipchart Mazaki
4	Zakończenie szkolenia Podsumowanie szkolenia (w odniesieniu do celów i oczekiwań). Podziękowania za udział w szkoleniu i rozdanie certyfikatów.	5 min	Certyfikat

Załącznik 1

Maria

Maria jest studentką I roku polonistyki na Uniwersytecie Warszawskim. Przeprowadziła się ze swojej rodzinnej miejscowości (małe miasto). Ma do domu ok. 200 km. Nigdy wcześniej nie mieszkała w dużym mieście. Maria jest osobą niedowidzącą, widzi jedynie plamy. Mieszka w akademiku, skąd na uczelnię ma około 6 km. Maria coraz częściej popada w przygnębienie i bezradność. Wpada w panikę, gdy pomyli trasę. Nie wie, jak odnaleźć się w nowym środowisku koleżanek i kolegów oraz na uczelni (dużo barier architektonicznych, nieznanne miejsca). Co ułatwiłoby Marii odnalezienie się i funkcjonowanie w stolicy.

Załącznik 2

Model GROW

G: USTALENIE CELU

Ustalenie celu spotkania. Zapytanie o oczekiwania.

W czym mogę Ci pomóc?

R: SYTUACJA

Prośba o przedstawienie szczegółów dotyczących problemu.

Co jest istotą problemu?

Co jest przyczyną zaistniałej sytuacji?

Kogo i czego dotyczy ten problem?

O: OPCJE

Wspólna analiza możliwych rozwiązań - poproś rozmówcę o propozycje rozwiązań problemu. Poproś o ocenę mocnych i słabych stron.

Jakie widzisz propozycje rozwiązania tej sytuacji?

Jakie kryteria muszą być spełnione, żeby zaakceptować najlepsze rozwiązanie?

Jakie są mocne i słabe strony poszczególnych rozwiązań? Podaj własną propozycję.

Co sądzisz o podejściu do sytuacji w taki sposób, że...?

Jakie Twoje cechy i umiejętności Ci pomogą?

W: WNIOSKI

Wspólne dokonanie wyboru rozwiązania - poproś rozmówcę o dokonanie wyboru.

Podaj własną propozycję.

Ustal kolejne kroki działań.

Które rozwiązanie wybierasz?

Co sądzisz o zastosowaniu...?

Ja proponuję...

Jak zamierzasz wprowadzić w życie to rozwiązanie?

Kiedy spodziewasz się pierwszych rezultatów?

Co jeszcze musi się zdarzyć?

W czym ja mogę Ci pomóc?

Model GROW w sesji pytań

G: Cel

Jakim zagadnieniem chciałbyś się dziś zająć?

Co chciałbyś osiągnąć podczas tej sesji?

Jak rozległe i jak szczegółowe są zagadnienia, które mają być przedmiotem dzisiejszej sesji?

Czy zagadnienia są związane z twoim długoterminowym celem?

Czy twój cel jest konkretny, mierzalny, realny, istotny i osadzony w czasie?

Czy mamy dość czasu, żeby osiągnąć dziś to, co chcesz?

Czy jesteś pewien, że określisz cele na dzisiejszą sesję?

R : Rzeczywistość

Co się w tej chwili dzieje?

Na ile jesteś pewien, że to poprawny opis sytuacji?

Kogo jeszcze poza, tobą dotyczy ta kwestia?

Kto wie o tym, że chciałbyś w tej sprawie coś zrobić?

W jakim stopniu sprawujesz kontrolę nad wynikiem swoich działań?

Kto jeszcze ma nad tym kontrolę i w jakim zakresie?

Jakie działania podjąłeś do tej pory?

Co powstrzymało cię (do tej pory) przed tym, żeby zrobić więcej?

Jakie przeszkody trzeba jeszcze pokonać?

Czy i jakie tkwią w tobie samym przeszkody lub opory uniemożliwiające podjęcie działań?

Jakimi zasobami dysponujesz teraz?

Jakich środków, zasobów umiejętności będziesz potrzebował?

Skąd je uzyskasz?

Gdybym mógł spełnić jedno życzenie w tej sprawie, jakie by ono było?

Czy potrzebujesz ponownego określenia jakiegoś krótko lub długoterminowego celu?

Co czujesz teraz?

O: Opcje

Jakimi metodami możesz się posłużyć w odniesieniu do tego zagadnienia?

Jakie możliwości – mniejsze i większe – są dla ciebie dostępne?

Co jeszcze możesz zrobić?

Co byś zrobił gdybyś miał więcej czasu?

Co byś zrobił gdybyś był szefem?

Czy chcesz, żeby coś zasugerował?

Jakie są wady i zalety poszczególnych możliwości?

Która z nich zapewni najlepszy rezultat?

Które z rozwiązań najbardziej ci odpowiada?

Które dałoby ci najwięcej satysfakcji?

Czy potrzebujesz ponownego określenia jakiegoś krótko lub długoterminowego celu?

W: Wnioski

Którą możliwość wybierasz?

Jakie są twoje kryteria i miary sukcesu?

Kiedy dokładnie zaczniesz i zakończysz każdy etap?

Jakie zdarzenie może cię powstrzymać przed realizacją etapów lub osiągnięciem celu?
Czy i jakie istnieją w tobie opory przed realizacją działań?
Co robisz, żeby pokonać te opory?
Kto powinien wiedzieć o twoich planach?
Jakiego wsparcia potrzebujesz i z czyjej strony?
Co i kiedy zrobisz, żeby uzyskać to wsparcie?
Jak dalece jesteś zaangażowany w wykonanie ustalonych działań mierząc w skali od 1 do 10?
Co sprawia, że nie jest to 10?
Co możesz zrobić lub zmienić by zbliżyć zaangażowanie do 10?
Czy chcesz o czymś jeszcze porozmawiać?
Kiedy chcesz się spotkać następnym razem?

Załącznik 3

Michał

Michał na co dzień korzysta z wózka inwalidzkiego o napędzie elektrycznym. Ma obecnie 55 lat. W wieku 18 lat miał wypadek samochodowy wyniku czego jest osobą sparaliżowaną od szyi w dół. Dzięki długotrwałej i systematycznej rehabilitacji jest w stanie nieznacznie manewrować jedną ręką. Michał mieszka na wsi, ale jest bardzo ciekawy świata. Chciałby w najbliższe wakacje zwiedzić główne miasta Polski. Po raz pierwszy wybrał się do Warszawy, ale wrócił mocno zniechęcony. Wsiadł na Dw. Wschodnim, ale okazało się, że na peronach nie ma wind. Zadzwoił po asystenta osoby niepełnosprawnej, ale panowie, którzy przyszli powiedzieli, że mogą wnieść po schodach tylko wózek, ale nie jego. Po schodach musi wejść sam (sic!). W związku z czym musiał jechać kolejnym pociągiem na dw. Centralny. Dwie z paru dostępnych wind tam nie działały a telefony numerów podane na windach (serwis) nie działały lub uzyskał informację, że dana firma skończyła serwisowanie danej windy 2 lata temu. Zanim znalazł objazd – minęły kolejne minuty. Ostatecznie pierwsze 3 godziny krążył po dworcach. Na koniec w teatrze okazało się, że scena mieści się na 3 piętrze, bez możliwości windy. Dzwonił wcześniej do teatru pytając, czy są dostosowani do potrzeb osób niepełnosprawnych i uzyskał potwierdzenie. Obsługa, która go informowała wyszła z założenia, że wniosą wózek po schodach. Nie spodziewali się wózka elektrycznego i prawie całkowicie sparaliżowanego klienta. Co mogłoby pomóc Michałowi pokonać zniechęcenie i zrealizować swoje marzenia?

Załącznik 4

Stanisław

Pan Stanisław ma 65 l i od 5 lat ma zdiagnozowaną chorobę Alzheimera. Jest pod stałą opieką neurologa, na co dzień korzysta w warsztatów terapii zajęciowej, na które samodzielnie dojeżdża transportem publicznym. Niestety coraz częściej mylą mu się przystanki lub zapomina, gdzie ma iść. Dodatkowo często zapomina o kupieniu biletu lub zabrani u odpowiednich dokumentów uprawniających do bezpłatnych przejazdów. W przypadku kontroli szybko się denerwuje, zaczyna krzyczeć i kłąć. Zdarza się, że pracownicy MZK traktują go jak osobę pijaną lub pod wpływem środków odurzających. Na spotkanie do Ciebie przyszła żona p. Stanisława z prośbą o pomoc i wsparcie. Sama jest osobą schorowaną (po operacji kręgosłupa) i niedowidzącą.

Załącznik 5

Alina

Pani Alina jest pod opieką psychiatry i leczy się od paru lat. Ma lęk przed zatłoczonymi miejscami. Boi się też, że zachoruje, kiedy ktoś, nawet przypadkowo, dotknie jej np. mijając go w zatłoczonym tramwaju. Zdarzają się jej ataki paniki w miejscach publicznych. Jednocześnie zależy jej na tym, aby nie stracić pracy, którą lubi, ale codzienne dojeżdżanie do niej kolejką podmiejską jest dla niej dużą torturą. Przyszła porozmawiać....