



europass



euro | guidance

European Network to Support
Lifelong Guidance

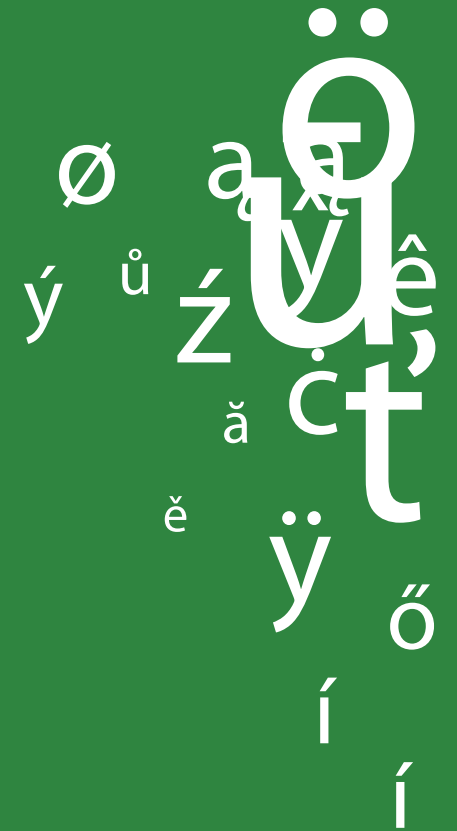
„Sharing is caring”

Studia przypadków w doradztwie zawodowym”

Sylwia Korycka-Fortuna i Dagmara Kanik

KRAJOWE CENTRUM EUROGUIDANCE

- Europejska społeczność praktyków poradnictwa zawodowego przez całe życie;
- Inspiracja, narzędzia pracy z klientem, badania i informacje o europejskim rynku pracy;
- Konferencje, seminaria, szkolenia i wizyty studyjne związane z poradnictwem zawodowym.



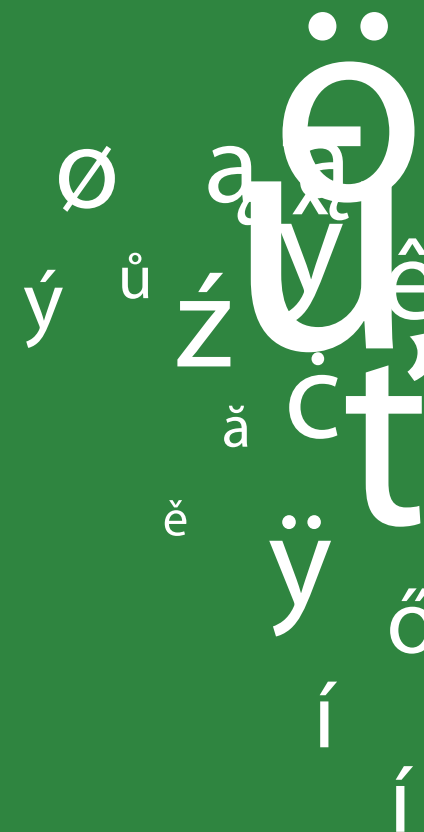
„Sharing is caring”

09/05 14:00 „Wyzwania doradcze pracy z młodzieżą”

17/05 14:00 „Jak skutecznie pracować z niepełnosprawnością”

14/06 14:00 „Praca z motywacją i zaangażowaniem w doradztwie zawodowym”

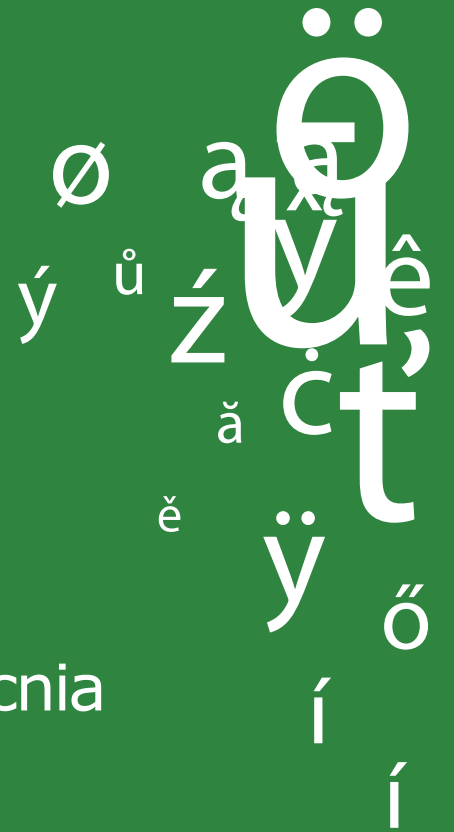
21/06 14:00 „Budowanie relacji doradczej i wyzwania komunikacyjne w pracy z klientem”



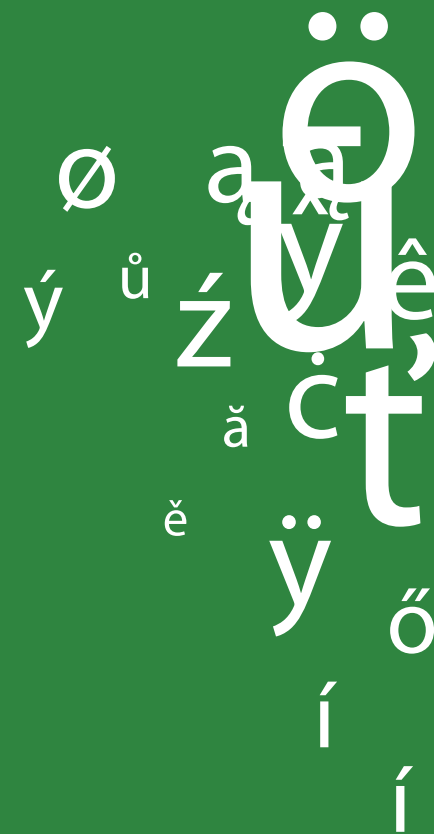


AGENDA

- Dlaczego ważna jest relacja doradcza
- Studia przypadków
- Komunikacja która buduje opór i komunikacja która wzmacnia współpracę
- Podsumowanie
- Q&A



Przypomnij sobie osobę.....



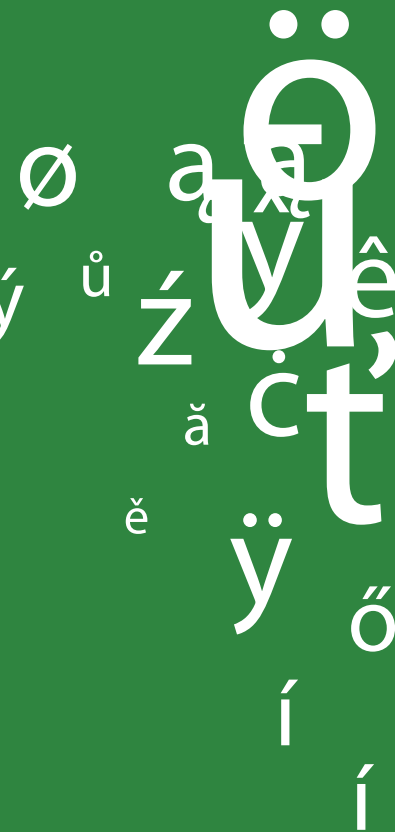
WAŻNOŚĆ RELACJI DORADCZEJ

1/ Budowanie zaufania i poczucia bezpieczeństwa Klienta:

- Uczciwość, szczerność, wrażliwość
- Jasne zasady, dotrzymanie obietnic
- Wspieranie i inspirowanie do nowych zachowań

2/ Obecność:

- Obecność i elastyczność
- Dbanie o energię i nastrój spotkania
- Eksperymentowanie z nowymi możliwościami

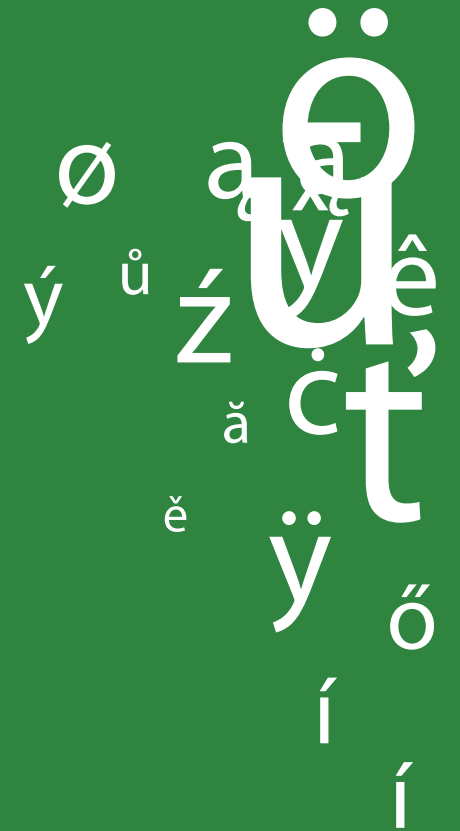


STUDIUM PRZYPADKU 1

Case: osoba 30 lat, zbyttnio się spoufala, jest głośna, opowiada nieistotne dla sprawy rzeczy, zahacza o politykę, opowiada wulgarne dowcipy

Wyzwanie: asertywne utrzymanie granic, nie wdawanie się w dyskusje z poszanowaniem osoby i tak aby utrzymać relację i doprowadzić sprawę do końca.

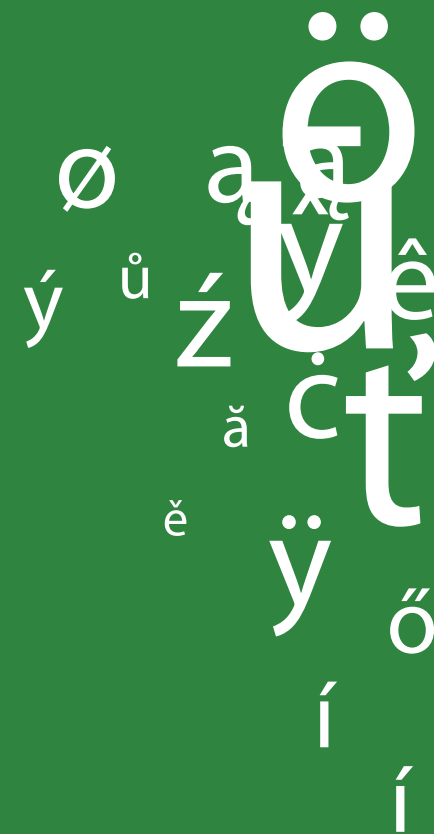
Rozwiązanie: asertywne podkreślanie granic, konsekwencja, przekierowywanie uwagi na meritum.





STUDIUM PRZYPADKU 2

Klient nie wie czego chce, nie umie powiedzieć na czym mu zależy, co lubi..... „Nie wie...”



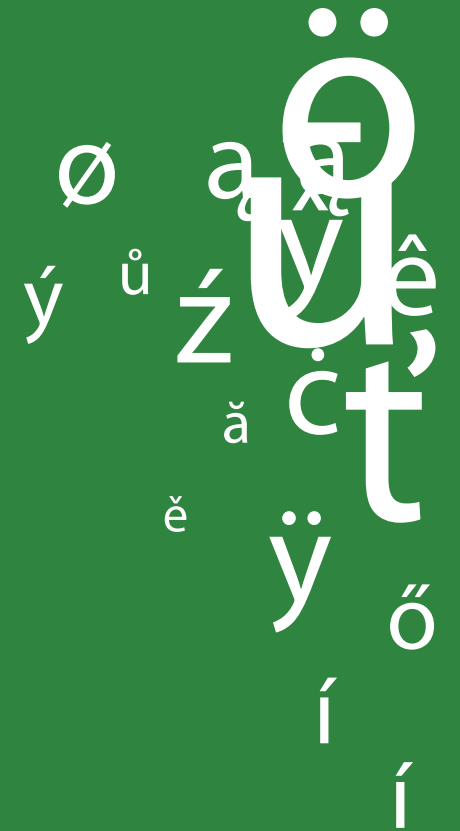
STUDIUM PRZYPADKU 3

Klient „TAK ALE...”,

Ja to wszystko wiem ale to za daleko...

To ciekawe ale ja nie jestem pewny czy dam radę.....

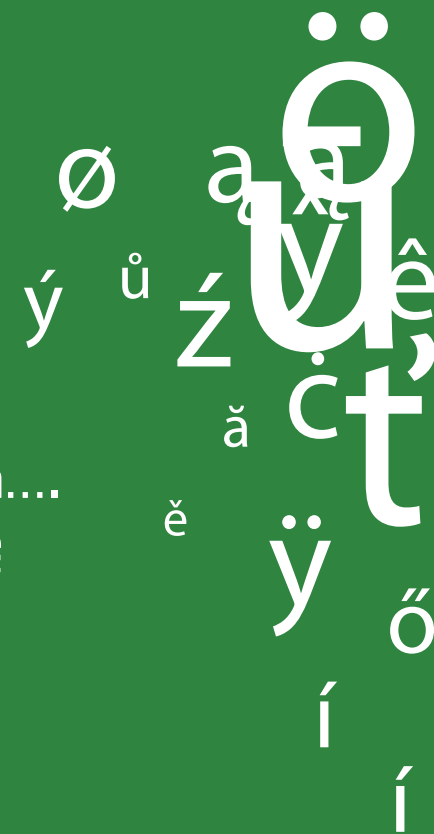
No ja rozumiem ze z testu tak wyszło , ale wie Pani jak to jest z tym testami.....”





STUDIUM PRZYPADKU 4

Klient „Inni tak uważają”..... Inni mówią mi ze to nie jest atrakcyjna praca....
Znajomi uważają ze mam talent..... Koleżanki uwazaja ze ja się tam będę
marnować.....

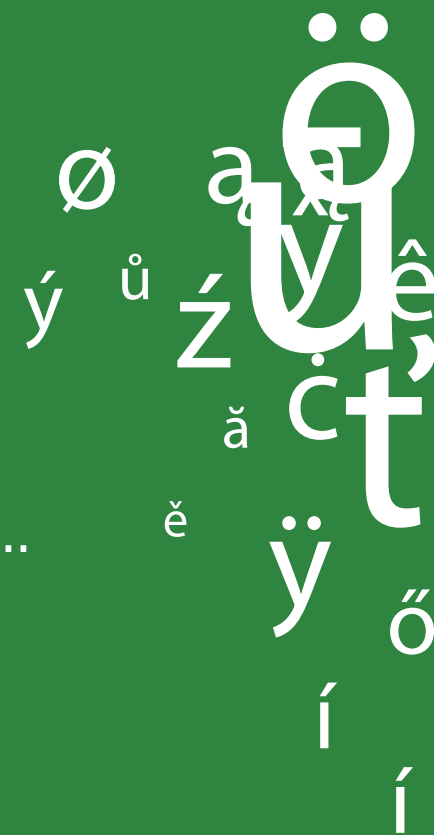




STUDIUM PRZYPADKU 5

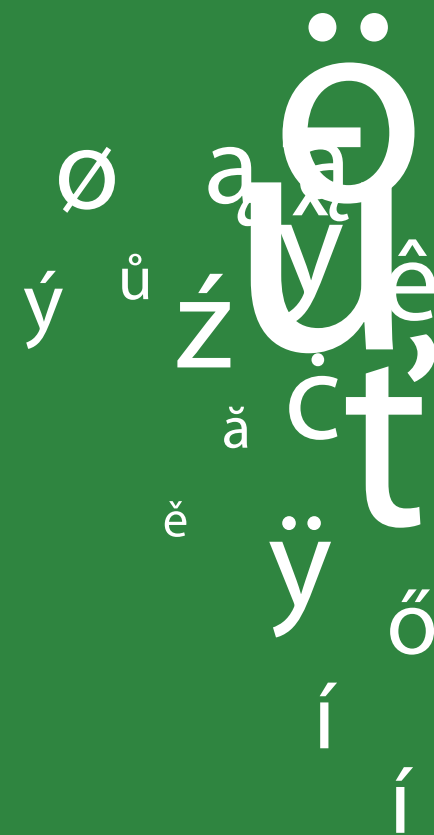
Klient „ja i tak się do niczego nie nadaję”.....

Boję się że nie dam rady, boję się że mnie tam nie polubią... za słaba jestem w tym.....





Wasze „studia przypadków komunikacyjnych”

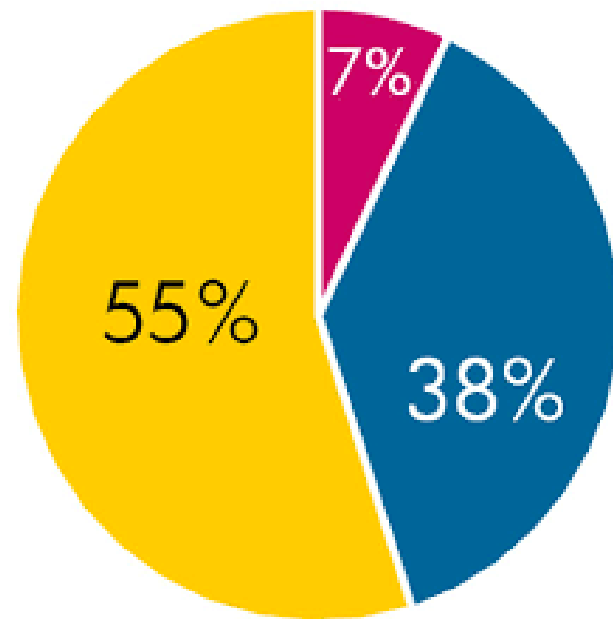


**„ Szalenie łatwo jest zerwać łączność
z drugim człowiekiem.
Jest to przede wszystkim kwestia zmiany tonu.”**

Witold Gombrowicz



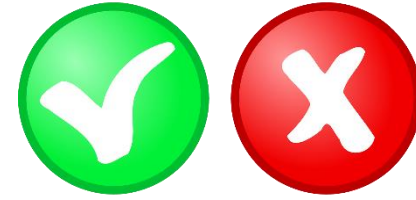
KOMUNIKACJA POZA SŁOWAMI



7% - wypowiedane słowa

38% - intonacja głosu

55% - sygnały przekazywane przez twarz i ciało, otoczenie



1. *To co opowiadasz o sobie to są takie młodzieńcze kompleksy*
2. *Jesteś za mało skupiona na szukaniu pracy.*
3. *Musisz zmienić swoje podejście*
4. *Za bardzo emocjonujesz się tymi rozmowami kwalifikacyjnymi, to będzie wyglądało nieprofesjonalnie.*
5. *Mnie się wydaje, że Ty się nie nadajesz do pracy z ludźmi*
6. *Twój sposób mówienia jest strasznie chaotyczny – musisz nad tym popracować bo to robi okropne wrażenie*
7. *Masz za duże wymagania jak na swoje realne możliwości*
8. *Nie słuchasz moich porad a potem się dziwisz, że źle Ci poszło na rozmowie. Ale widzę że zawsze musisz zrobić „po swojemu”*
9. *Jesteś za mało odpowiedzialna jak do tej pracy.*
10. *Z tego testu wynika, że nie sprawdzisz się w tej pracy którą sobie wybrałaś. Przykro mi.*
11. *Nie powinnaś tak o sobie myśleć*
12. *Rozczarowujesz mnie... Myślałam, że stać Cię na więcej...*



GRY MIĘDZYLUDZKIE/ Analiza transakcyjna: E. BERNE

SFORMUŁOWANIA WYSOKIEGO RYZYKA (czyli **nie mów do dorosłych jak do dzieci!**)

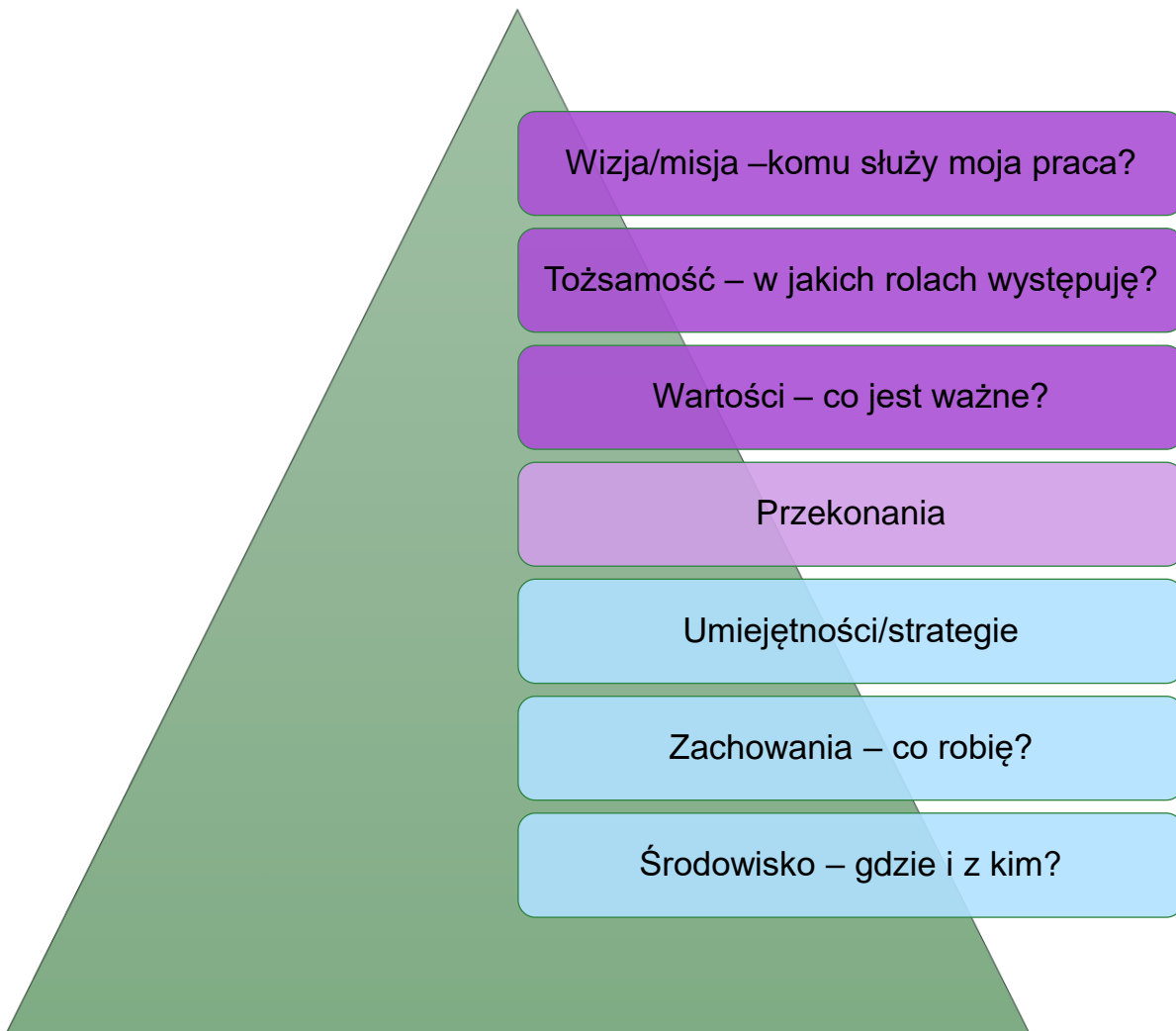
RODZIC

DOROSŁY

DZIECKO

- Myli się Pani...
- Powinna Pani mieć inne podejście
- Nie powinien Pan tak myśleć
- Powinniście być bardziej profesjonalni
- Zawiedliście mnie... A tak na was liczyłam..
- To nie jest dojrzałe podejście do sprawy...
- Widzę, że jeszcze dużo musisz się nauczyć, żeby móc się zajmować poważnymi tematami...
- Spodziewałem się po tobie więcej....

PIRAMIDA MOTYWACJI



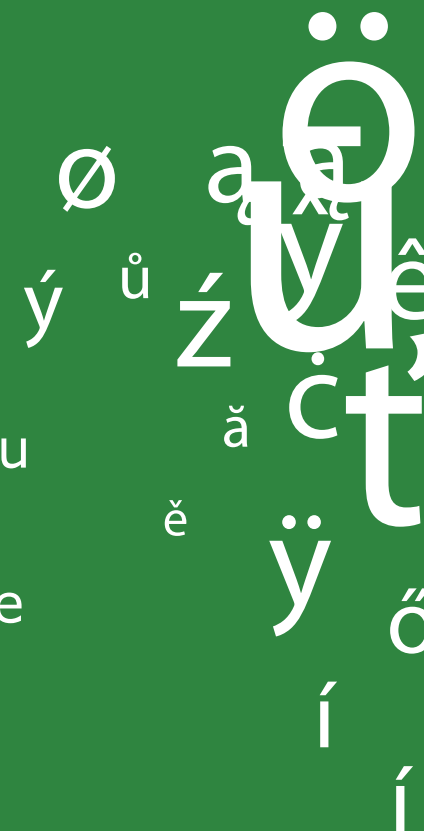
Skarga/ narzekanie → Potrzeba, wartości, motywacje

MATRYCA KARTEZJAŃSKA

Pomocna w analizie decyzyjnej 0-1 (zrobić x czy nie zrobić ?) i budowaniu motywacji

Może być stosowana jako wszystkie 4 perspektywy łącznie lub pojedyncze wybrane.

1. Co zyskasz (jake szanse, możliwości się pojawia, jakie będą korzyści krótkofalowe a jakie długofalowe) jeśli zrobisz X?
2. Co zyskasz (...) jeśli nie zrobisz X?
3. Co ryzykujesz (co możesz stracić, jakie szanse się zamkną, jakie ryzyka mogą się pojawić w krótkim a jakie w długim terminie?)
4. Co ryzykujesz (...) jeśli nie zrobisz X?



FEEDBACK VS FEEDFORWARD



UDZIELANIE INFORMACJI ZWROTNEJ

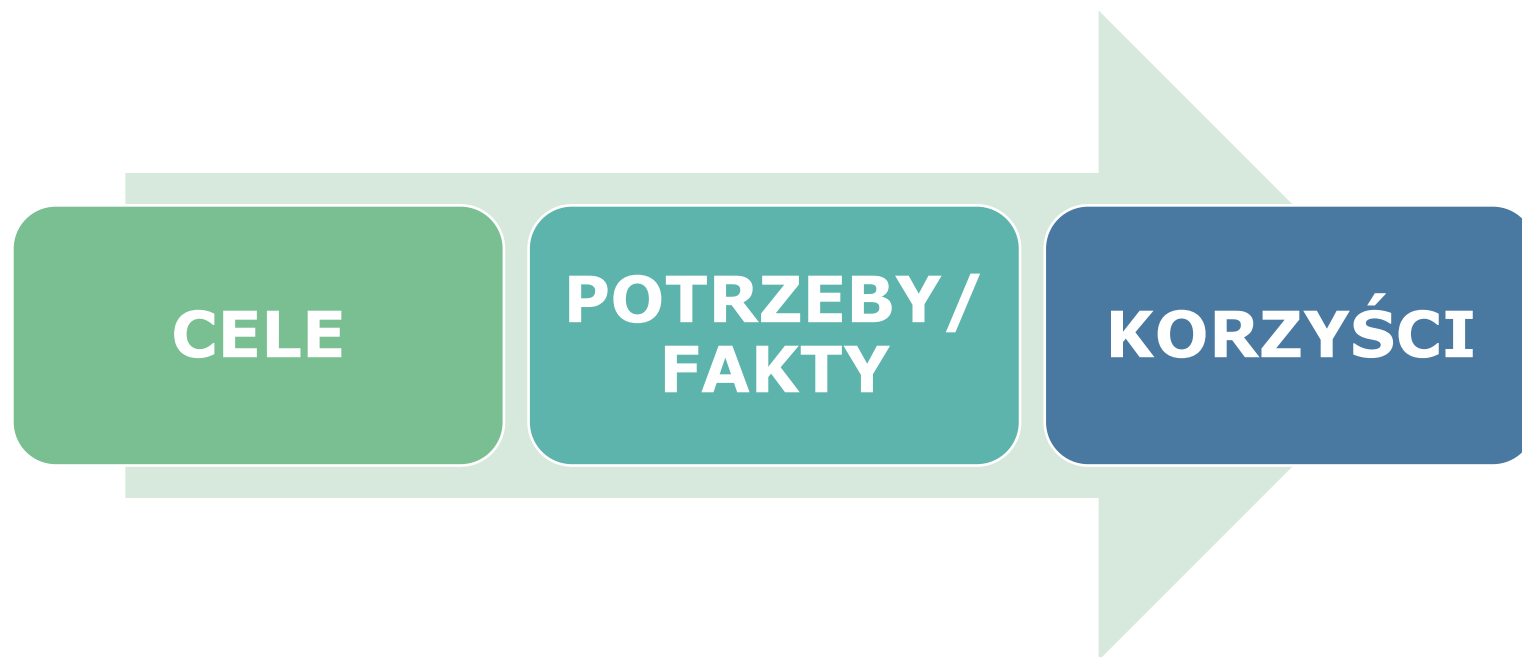
Skoncentruj się na zachowaniu,
a nie na osobie.

Niech Twoje motywy będą jasne.

Buduj na potencjałach/ pokazuj
konkretne obszary do zmiany.

Opieraj się na
obserwacjach/faktach.

MODEL FEEDBACKU POZYTYWNEGO



Wzmacniający feedback

Jak nazywasz mocne strony?



NORMALIZOWANIE

Sytuacji i reakcjom nadajemy interpretacje „zwyčajnych”, „uzasadnionych”, „wydarzających się często w takich okolicznościach”.....

To naturalne, że pojawia się stres przed rozmową

Często się zdarza tak że nasze pierwsze pomysły na pracę, jak bliżej się przyjrzeć konkretom to już nie wydają się tak atrakcyjne

Rozmowy rozwojowe/motywujące

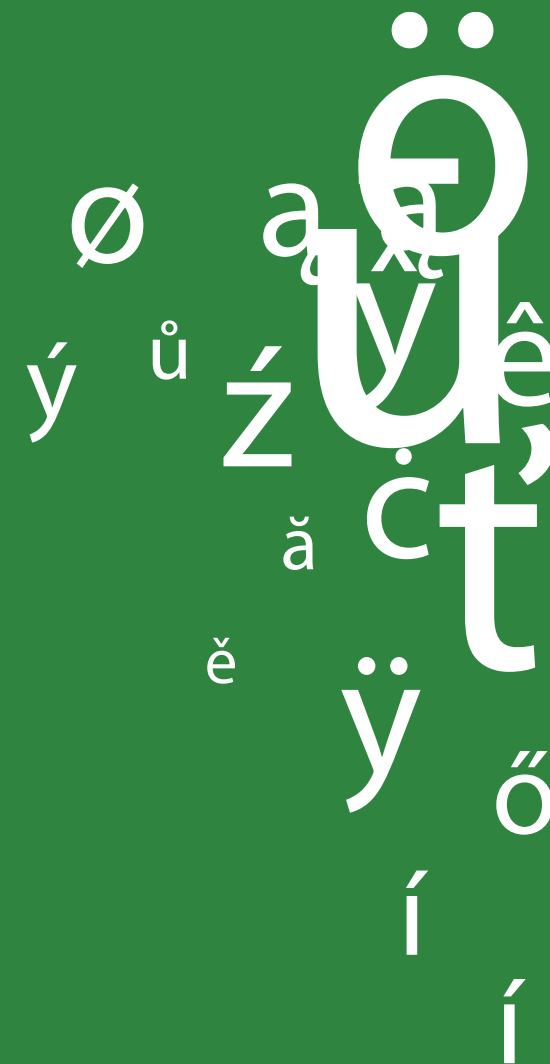
GROW

GOAL – cel

REALITY – rzeczywistość

OPTIONS- opcje

WILL- wola/ wybór





ZASADY EFEKTYWNEJ KOMUNIKACJI

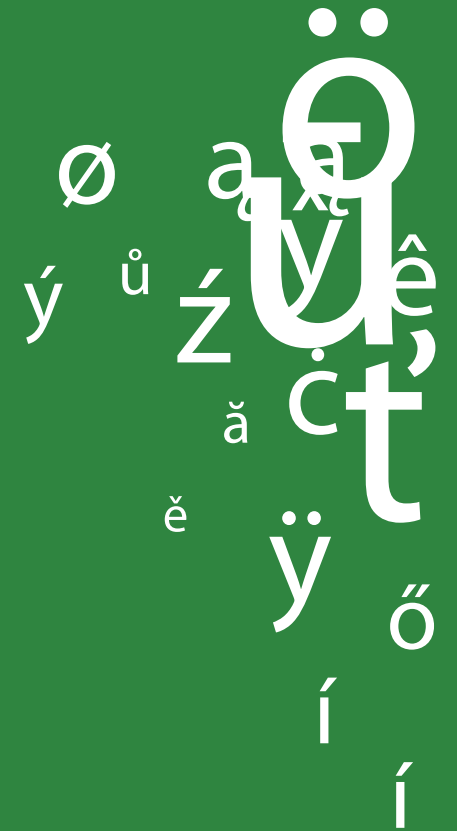
1/ Aktywne słuchanie:

- Wsłuchanie się w cele, wartości, przekonania klienta
- Rozpoznawanie mowy ciała, tonu głosu, różnic w słowach
- Dbanie o jasne i pełne zrozumienie

2/ Pytania sięgające sedana pobudzające odkrywanie, zrozumienie

3/ Bezpośrednia komunikacja

- Jasna komunikacja z przekazywaniem informacji zwrotnej
- Jasno ustalone cele i plan działania





euro | guidance

European Network to Support
Lifelong Guidance



Co-funded by
the European Union



Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji

Narodowa Agencja Programu Erasmus+
i Europejskiego Korpusu Solidarności

Edukacja, Szkolenia, Młodzież



Erasmus+
Zmienia życie, otwiera umysły



EUROPEJSKI
KORPUS
SOLIDARNOŚCI
RAZEM MOŻEMY WIĘCEJ