

ZATWIERDZAM

Komendant Główny
Państwowej Straży Pożarnej
gen. brygadier Andrzej Bartkowiak
/podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym/



**KOMENDA GŁÓWNA
PAŃSTWOWEJ STRAŻY POŻARNEJ**

MODUŁ PSYCHOEDUKACYJNY:

EFEKTYWNA KOMUNIKACJA

Warszawa 2023 r.

Opracowanie merytoryczne – psychologzy Państwowej Straży Pożarnej

- ✓ mł. kpt. Paulina Kozień, KW PSP Kraków
- ✓ mł. ogn. Małgorzata Rączka, KW PSP Opole
- ✓ sekc. Julia Ptaszyńska, KW PSP Szczecin
- ✓ Ewa Korzeniecka, KW PSP Warszawa

Konsultacja :

- ✓ psychologzy realizujący zadania Systemu Pomocy Psychologicznej w PSP,
- ✓ Magdalena Stajszczak, Naczelnik Wydziału Wsparcia Programowo - Metodycznego w Biurze Edukacji Komendy Głównej PSP.

1. Oczekiwane rezultaty.

Założeniem modułu jest wyposażenie słuchacza w narzędzia wspomagające skuteczną komunikację interpersonalną w zespole. Zapoznanie z różnymi formami komunikacji interpersonalnej. Omówienie barier i przeszkód, które utrudniają komunikację wśród pracowników.

2. Grupa docelowa i uczestnicy

Moduł przeznaczony jest dla kadry kierowniczej i dowódczej ze wszystkich jednostek organizacyjnych Państwowej Straży Pożarnej.

W zajęciach powinni uczestniczyć: komendanci powiatowi / miejscy Państwowej Straży Pożarnej i ich zastępcy, dowódcy jednostek ratowniczo-gaśniczych Państwowej Straży Pożarnej i ich zastępcy.

W zajęciach mogą również uczestniczyć dowódcy zmian i ich zastępcy z jednostek ratowniczo-gaśniczych Państwowej Straży Pożarnej oraz naczelnicy wydziałów komend powiatowych / miejskich Państwowej Straży Pożarnej.

Wskazana liczebność grupy do realizacji zajęć – do 16 osób.

3. Zalecenia i wskazówki metodyczne

- a. Zajęcia prowadzone są przez psychologa zatrudnionego w Państwowej Straży Pożarnej.
- b. Pomieszczenie, w którym prowadzone będą zajęcia musi być dostosowane do liczebności grupy, wyposażone w tablicę lub flipchart, rzutnik, komputer z dostępem do Internetu i głośniki.
- c. Zajęcia należy prowadzić w formie warsztatu, obejmującego m.in.: mini wykład, dyskusje i ćwiczenia.
- d. Zajęcia dotyczące „Stylów komunikacyjnych” należy realizować w formie ćwiczeń, z wykorzystaniem gry symulacyjnej „30 dni”.
- e. Omawiając zagadnienia związane z efektywną komunikacją prowadzący zajęcia powinien odnosić poruszane treści do sytuacji w służbie.
- f. Czas przewidziany na realizację tematu – 5 godzin dydaktycznych.

4. Treści i zagadnienia.

Komunikacja – podstawowe informacje

Poruszane zagadnienia:

- pojęcie komunikacji,
- komunikacja werbalna i niewerbalna,
- zniekształcenia i błędy w komunikacji,
- przeszkody i bariery w komunikacji.

Cele szczegółowe:

W wyniku realizacji tematu słuchacz powinien:

- wyjaśnić pojęcie komunikacji,
- scharakteryzować komunikację werbalną i niewerbalną,
- wskazać bariery i zniekształcenie w komunikacji,

- wskazać niekonstruktywne schematy utrudniające efektywne komunikowanie się,
- rozpoznać indywidualne stany ja (według analizy transakcyjnej) i ich wpływ na komunikację.

Style komunikacyjne

Poruszane zagadnienia

- czynniki wpływające na proces komunikacji (relacje międzyludzkie, pełnione role społeczne, przekonania, oceny itp) ,
- identyfikacja źródeł oporu w komunikacji,
- rozpoznawanie indywidualnych stylów komunikacji
- zasady efektywnej komunikacji.

Cele szczegółowe:

W wyniku realizacji tematu słuchacz powinien:

- wyjaśnić wpływ relacji międzyludzkich na komunikację,
- wyjaśnić wpływ przekonań, ocen i uogólnień na proces komunikowania się,
- wymienić przykłady czynników utrudniających komunikowanie się,
- rozpoznać swój indywidualny styl komunikacji i określić jego wpływ na dynamikę zespołu.

Sposoby skutecznego porozumiewania się

Poruszane zagadnienia:

- czynniki warunkujące skuteczne porozumiewanie się,
- sposoby skutecznego komunikowania się,
- konstruktywna informacja zwrotna.

Cele szczegółowe:

W wyniku realizacji tematu słuchacz powinien:

- wymienić sposoby skutecznego porozumiewania się,
- wykorzystywać świadomie wszystkie kanały komunikacyjne,
- udzielić konstruktywnej informacji zwrotnej.

LITERATURA

1. Fortuna P., Łaguna M., „Przygotowanie szkolenia, czyli jak dobry początek prowadzi do sukcesu”, GWP, Gdańsk 2011.
2. Hogan K., „Psychologia perswazji”, Jacek Santorski & CO Wyd., Warszawa 2001.
3. Kozak A., Łaguna M., „Metody prowadzenia szkoleń - czyli niezbędnik trenera”, GWP, Gdańsk 2009.
4. Król-Fijewska M., „Stanowczo, łagodnie, bez lęku”, Intra, Warszawa 1993.
5. McKay M., Davis M., Fanning P., „Sztuka skutecznego porozumiewania się”, GWP, Sopot 2021.
6. Nęcki Z., „Komunikacja międzyludzka”, Antykwa, Kraków 2000.
7. Rosenberg M. B., „Porozumienie bez przemocy. O języku serca”, Jacek Santoski & Co Agencja Wydawnicza, Warszawa 2009.
8. Silberman M., „Inteligencja interpersonalna. Jak utrzymać mądre relacje z innymi”, Studio EMKA, Warszawa 2012.
9. Stewart J., „Mosty zamiast murów – podręcznik komunikacji interpersonalnej” Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2003.
10. Szymczak W., Wański T., „Profesjonalni trenerzy, czyli jak planować i osiągać długofalowe rezultaty”, GWP, Gdańsk 2011.
11. Urban M., „Niekonwencjonalne metody szkoleniowe - czyli jak uatrakcyjnić zajęcia”, GWP, Gdańsk 2010.