

Scenariusz warsztatów merytorycznych dla wolontariuszy „Telefonu Życzliwości” uruchamianego w ramach projektu „Recepta na życie”

Czas trwania spotkania: 280 minut
Uczestnicy spotkania:
Prowadzący – psycholog
Trener – wsparcie prowadzącego
Wolontariusze
Cele spotkania:
<ul style="list-style-type: none">○ Zapoznanie wolontariuszy z podstawowymi zasadami prowadzenia rozmowy z osobami dzwoniącymi na Telefon Życzliwości○ Przetestowanie w praktyce umiejętności aktywnego słuchania○ Omówienie strategii rozmowy na przykładzie przedstawionego przez psychologa przypadku○ Przedyskutowanie możliwych scenariuszy rozmów w przypadku trudnych oraz obciążających psychicznie telefonów○ Omówienie sposobów kończenia przedłużających się lub kłopotliwych rozmów○ Przedstawienie podstawowych zasad radzenia sobie z ciężarem psychicznym○ Zapoznanie wolontariuszy ze słowniczkiem przydatnych zwrotów○ Przećwiczenie w praktyce omawianych przypadków

Program spotkania

L.p.	Temat(y) spotkania	Czas prezentacji
1	<p>Wstęp</p> <p>Cel: <i>Przedstawienie planu spotkania, poznanie motywacji uczestników do udziału w wolontariacie, omówienie najczęstszego typu telefonów (w celu pozyskanie informacji, niezadko natury prawnej) oraz przedstawienie materiałów, które pozwolą tę informację przekazać rozmówcom (katalogi przydatnych numerów telefonów)</i></p> <ol style="list-style-type: none"> Rozdanie pakietów z materiałami szkoleniowymi i narzędziami pracy wolontariusza (5 min) Krótkie przypomnienie celu spotkania i omówienie planu szkolenia (10 min) Pytanie na rozgrzewkę: <i>Dlaczego zdecydowaliście się Państwo zostać wolontariuszami Telefonu Życzliwości?</i> – dyskusja (10 min) Przybliżenie najczęstszych tematów i przyczyn telefonów od osób starszych (15 min) <ul style="list-style-type: none"> ○ Omówienie – w kontekście informacyjnej roli TŻ – tablic informacyjnych <i>Nieodpłatna pomoc prawna</i> i <i>Ważne numery</i> znajdujących się w rozdanych materiałach <p>Potrzebne materiały: Tablica informacyjna <i>Nieodpłatna pomoc prawna</i>, tablica informacyjna <i>Ważne numery</i>, pakiety szkoleniowe zawierające pozostałe materiały szkoleniowe (arkusz weryfikacyjny <i>Moi Rozmówcy</i>, informator <i>Złote Zasady „Telefonu Życzliwości”</i>, scenariusze rozmów)</p>	40 min
2	<p>Jak rozmawiać? - Pozytywne nastawienie</p> <p>Cel: <i>Omówienie strategii „przełamujących lody” w rozmowie z nieznanymi oraz przedyskutowanie wyobrażeń na temat postawy idealnego wolontariusza</i></p> <ol style="list-style-type: none"> Przedstawienie roli pozytywnego nastawienia i elementów postawy wolontariusza TŻ, które ułatwiają dobry kontakt z rozmówcą (10 minut) Pytanie do wolontariuszy: <i>Co to znaczy być życzliwym?</i> – dyskusja (10 minut) 	20 min

3	<p>Umiejętność aktywnego słuchania</p> <p>Cel: <i>Przetestowanie umiejętności aktywnego słuchania, przygotowanie wolontariuszy na wysiłek z nim związanym oraz przekazania wskazówek dotyczących doskonalenia kompetencji w tym zakresie</i></p> <p>a. Ćwiczenie w parach – runda I (25 min)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Prosimy wolontariuszy o dobranie się w pary i przedstawiamy zasady ćwiczenia ○ Ćwiczenie rozpoczyna się – jedna osoba z każdej pary opowiada o sobie, druga stara się zapamiętać jak najwięcej szczegółów ○ Po upływie 3 minut prowadzący przerywa ćwiczenie i rozpoczyna dyskusję, zadając wolontariuszom pytania: <ul style="list-style-type: none"> i. Jak się słuchało? Czy czuliście się wysłuchani? ii. Jakie reakcje rozmówcy dają poczucie, że jest się słuchanym? ○ Omówienie odpowiedzi na drugie pytanie, uzupełnienie o dodatkowe sugestie i porady ze strony prowadzących. <p>b. Ćwiczenie w parach – runda II (20 min)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Psycholog prosi osoby uprzednio słuchające o zamknięcie oczu ○ Pozostałym osobom pokazuje slajd z napisanym słowem JESTEM i instruuje je, by liczyły, ile razy w opowieści partnera padnie to słowo ○ Ćwiczenie jest powtarzane – osoby uprzednio słuchające opowiadają teraz o sobie, a ich partnerzy mają za zadanie słuchać ○ Po upływie 3 minut prowadzący przerywa ćwiczenie i rozpoczyna dyskusję, zadając pytania: <ul style="list-style-type: none"> i. Ile razy padło słowo JESTEM? ii. Jak się słuchało licząc słowa? ○ Psycholog omawia wyniki ćwiczenia oraz profil i potrzeby osób, które często posługują się słowem JESTEM 	45 min
4	<p>Przykładowy telefon – jak zareagować na problemy rozmówcy?</p> <p>Cel: <i>Przedyskutowanie pomysłów na strategię rozmowy w oparciu o konkretny przypadek oraz wspólne wypracowanie słowniczka pomocnych zwrotów i listy wypowiedzi niedozwolonych</i></p> <p>a. Dyskusja nt. przykładowych problemów, z jakim może zadzwonić osoba starsza (10 min):</p>	60 min

	<p><i>napalony pan, gadatliwa pani, zapominaska Pani, rozmowa bez treści, „potencjalni samobójcy”, głupie żarty, młodsze osoby nie adresaci telefonu – lista przekierowań dla młodzieży, w kryzysie emocjonalnym</i></p> <p>b. Pytanie do wolontariuszy: <i>Co powiedzieć w takiej sytuacji?</i> – dyskusja (50 min)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Dyskusja wokół na bieżąco padających odpowiedzi ○ Omówienie dodatkowych przykładów zachowań oraz konkretnych wypowiedzi, którymi wolontariusze mogliby posłużyć się w analizowanej sytuacji ○ Prezentacja przykładów zachowań i wypowiedzi, których należy bezwzględnie unikać 	
	Przerwa kawowa	20 min
5	<p>Osoby bardzo chore, w ciężkim stanie psychicznym lub fizycznym – jak wesprzeć tę grupę odbiorców TŻ?</p> <p>Cel: <i>Przekazanie wolontariuszom wskazówek na temat postępowania z rozmówcami znajdującymi się w ciężkiej sytuacji</i></p> <p>a. Omówienie strategii, które wolontariusze mogą przyjąć w sytuacjach:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Bardzo trudnych, kiedy ciężko znaleźć coś pozytywnego ○ Wymagających interwencji określonych specjalistów lub instytucji 	20 min
6	<p>Jak kończyć lub przekierowywać rozmowę na inne tory?</p> <p>Cel: <i>Wyposażenie wolontariuszy w narzędzia ułatwiające kończenie rozmów, których z różnych przyczyn nie chcą kontynuować</i></p> <p>a. Przedstawienie sposobów kończenia zbyt długich telefonów (5 min)</p> <p>b. Omówienie postępowania w przypadku telefonów wulgarnych, napastliwych, nieprzyzwoitych (15 min)</p>	20 min
7	<p>Jak zadbać o swój komfort?</p> <p>Cel: <i>Przedstawienie podstawowych zasad radzenia sobie z obciążeniem psychicznym powiązaniem z trudnymi telefonami i uświadomienie wolontariuszom, że nie będą z tym ciężarem pozostawieni sami sobie</i></p> <p>a. Podkreślenie roli wzajemnego wsparcia w gronie wolontariuszy</p> <p>b. Omówienie kwestii braku odpowiedzialności za działania rozmówcy</p>	15 min

	c. Zapowiedź superwizji w celu wzajemnego wsparcia wolontariuszy	
8	<p>Rozmowy telefoniczne w TŻ– scenki</p> <p>Cel: <i>Przećwiczenie w praktyce omawianych strategii i scenariuszy rozmów na przykładzie zróżnicowanych przypadków</i></p> <ul style="list-style-type: none"> a. Omówienie scenariuszy rozmów znajdujących się w materiałach szkoleniowych b. Wyłonienie spośród uczestników szkolenia pary ochotników, w której na podstawie scenariusza jedna osoba odgrywa rolę wolontariusza, druga rolę osoby starszej dzwoniącej na TŻ c. Powtarzanie ćwiczenia do momentu wyczerpania wszystkich opracowanych scenariuszy lub do momentu, w którym zabraknie ochotników <p>Potrzebne materiały: scenariusze scenek</p>	30 min
9	<p>Podsumowanie szkolenia</p> <p>Cel: <i>podsumowanie spotkania i przedstawienie arkusza weryfikacyjnego, na którym wolontariusze będą zaznaczać podstawowe informacje na temat każdej odbytej rozmowy (płeć, orientacyjny wiek rozmówcy, czas trwania rozmowy)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> a. Krótkie przypomnienie poruszonych tematów b. Omówienie arkusza weryfikacyjnego Moi Rozmówcy wraz z instrukcją wypełniania c. Refleksja i ewaluacja: z czym nowym wychodzę? <p>Potrzebne materiały: arkusz weryfikacyjny Moi Rozmówcy</p>	20 min

Pozostałe zasoby, materiały wykorzystywane podczas wszystkich części spotkania rekrutacyjnego:

Prezentacja multimedialna szkolenia dla wolontariuszy „Telefonu Życzliwości”

Rzutnik, ekran, notatniki, długopisy