

KARTA KURSU

Nazwa	Umiejętności interpersonalne w obsłudze klienta		
Nazwa w j. ang.	Interpersonal communication with client		
Kod		Punktacja ECTS*	2 ECTS
Koordinator	dr Rafał Abramciów	Zespół dydaktyczny Katedra Psychologii	

Opis kursu (cele kształcenia)

1. Dostarczenie współczesnej wiedzy na temat komunikacji w procesie oddziaływań edukacyjnych m.in. popularyzujących wiedzę fachową, a także w pracy zespołowej.
2. Rozwijanie i doskonalenie własnych umiejętności interpersonalnych w zakresie komunikowania się w aktywności edukacyjnej oraz aktywności związanej z pracą w zespole.

Warunki wstępne

Wiedza	Znajomość psychologicznych koncepcji człowieka, przebiegu procesów uczenia się, a także podstaw psychologii różnic indywidualnych
Umiejętności	Student potrafi dokonać analizy procesu nauczania i wychowania ze względu na sposoby uczenia się, interakcje zachodzące między nauczycielami i uczniami oraz różnice indywidualne w zakresie m.in. inteligencji, zdolności, zainteresowań, motywacji
Kursy	Wprowadzenie do psychologii, Psychologiczne podstawy wychowania i nauczania

Efekty kształcenia

Wiedza	Efekt kształcenia dla kursu	Odniesienie do efektów kierunkowych
--------	-----------------------------	-------------------------------------

	W01 Posiada wiedzę z zakresu komunikacji interpersonalnej dot. narzędzi zwiększających efektywność komunikacji, zakłóceń i barier w procesie przepływu informacji, asertywnych i nieasertywnych sposobów komunikowania się, roli komunikacji werbalnej i niewerbalnej w procesie porozumiewania się z innymi oraz indywidualnych stylów komunikacji.	K_K05
--	--	-------

	Efekt kształcenia dla kursu	Odniesienie do efektów kierunkowych
Umiejętności	U01 Potrafi w asertywny i niezależny sposób wyrażać swoje opinie szanując prawo innych do swojego zdania.	K_K10
	U02 Prezentuje ustnie efekty swojej pracy w sposób przejrzysty i usystematyzowany wykorzystując wiedzę dotyczącą eliminowania barier w komunikacji, sztuki, argumentowania oraz roli komunikacji werbalnej i niewerbalnej.	K_U11

	Efekt kształcenia dla kursu	Odniesienie do efektów kierunkowych
Kompetencje społeczne	K01 Jest gotów do współpracy z innymi w zespole na różnych stanowiskach (w tym kierowania małym zespołem) wykorzystując narzędzia skutecznej komunikacji i wiedzę z zakresu dynamiki grupowej.	K_K12
	K02 Respektuje różnice punktów widzenia poprzez komunikowanie się w sposób konstruktywny i dopasowany do swojego rozmówcy.	K_K02

Organizacja		
Forma zajęć	Wykład	Ćwiczenia w grupach

	(W)	A		K		L		S		P		E	
Liczba godzin				15									

Opis metod prowadzenia zajęć

Zajęcia prowadzone są metodą warsztatową, która zapewnia aktywny udział uczestników. Proces uczenia się oparty jest na własnych doświadczeniach, co pozwala studentom przećwiczyć omawiane umiejętności w odniesieniu do indywidualnych potrzeb. Podczas zajęć wykorzystywane są: moderacja, dyskusja grupowa, kwestionariusze, prezentacje przygotowane przez uczestników, analiza przypadku, praca w parach i podgrupach, gry symulacyjne, odgrywanie ról.

Formy sprawdzania efektów kształcenia

	E – learning	Gry dydaktyczne	Ćwiczenia w szkole	Zajęcia terenowe	Praca laboratoryjna	Projekt indywidualny	Projekt grupowy	Udział w dyskusji	Referat	Praca pisemna (esej)	Egzamin ustny	Egzamin pisemny	Inne (np. kwestionariusze, analiza przypadku)
W01		X						X					x
U01		X					X	X					x
U02							X	X					
K01		X					X	X					
K02		X					X	X					

Kryteria oceny

W związku z warsztatowym charakterem zajęć oceniana jest aktywność podczas dyskusji, odgrywania ról, gier dydaktycznych oraz przygotowanie projektu grupowego. W przypadku braku obecności na jednym z zajęć student przygotowuje esej na wybrany temat korespondujący z tematem zajęć, na których był nieobecny.

Uwagi

Treści merytoryczne (wykaz tematów)

1. Asertywność w komunikowaniu się.

Autodiagnoza własnych postaw życiowych. Rozpoznawanie zachowań biernych, agresywnych, manipulacyjnych i asertywnych. Doświadczanie własnych granic. Trening zachowań asertywnych w wybranych obszarach: asertywna odmowa, asertywne wyrażanie opinii i informacji zwrotnych, stawianie granic.

2. Narzędzia skutecznej komunikacji.

Narzędzia skutecznej komunikacji – aktywne słuchanie, parafrazowanie, zadawanie pytań. Trening wykorzystania narzędzi zwiększających efektywność komunikowania się. Udział komunikacji werbalnej i niewerbalnej w porozumiewaniu się. Zwiększenie świadomości własnej mowy ciała w procesie komunikowania się.

3. Komunikacja w zespole oraz style komunikowania się.

Przepływ informacji i role grupowe w zespole. Analiza barier w procesie komunikacji i sposobów ich przezwyciężania. Style porozumiewania się. Autodiagnoza własnego stylu komunikowania się z innymi. Zwiększanie skuteczności komunikacji poprzez trening dopasowanie własnego stylu do stylu rozmówcy.

Wykaz literatury podstawowej

Hartley, P. *Komunikacja w grupie*. Poznań: Wydawnictwo Zysk i S-ka, 2000.

Johnson, D. *Podaj dłoń*. Warszawa: Instytut Psychologii Zdrowia, PTP, 1992.

Król- Fijewska, M. *Stanowczo, łagodnie, bez lęku*. Warszawa: Wydawnictwo W.A.B., 2009.

McKay, M., Davis, M., Fanning, P. *Sztuka skutecznego porozumiewania się*, Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, 2001.

Wykaz literatury uzupełniającej

Bishop, S. *Asertywność*. Poznań: Wydawnictwo Zysk i S-ka, 1999.

Czarnawska M.M. *Przyjazne porozumiewanie się*. Gdańsk: GWP, 2004.

Król-Fijewska, M. *Trening asertywności*. Warszawa: Instytut Psychologii Zdrowia, 1993.

Bilans godzinowy zgodny z CNPS (Całkowity Nakład Pracy Studenta)

Ilość godzin w kontakcie z prowadzącymi	Wykład	
	Konwersatorium (ćwiczenia, laboratorium itd.)	15
	Pozostałe godziny kontaktu studenta z prowadzącym	
Ilość godzin pracy studenta bez kontaktu z prowadzącymi	Lektura w ramach przygotowania do zajęć	
	Przygotowanie krótkiej pracy pisemnej lub referatu po zapoznaniu się z niezbędną literaturą przedmiotu	5
	Przygotowanie projektu lub prezentacji na podany temat (praca w grupie)	5
	Przygotowanie do egzaminu	
Ogółem bilans czasu pracy		25
Ilość punktów ECTS w zależności od przyjętego przelicznika		1