



# SZKOLENIE

## ANIMATOR CZASU WOLNEGO



W Państwa ręce oddajemy zbiór materiałów składających się na treści szkoleniowe.

Uprzejmie prosimy o zapoznanie się z ich treścią.

Życzymy owocnej lektury!



## I MODUŁ

### Charakterystyka pracy z zawdzie animatora

1. Psychologia – podstawy w pracy w zawodzie animatora
2. Sylwetka animatora czasu wolnego
3. Rodzaje animatorów
4. Podstawy psychologii w komunikacji
5. Pierwsza pomoc przed medyczna

### Psychologia – podstawy w pracy w zawodzie animatora

Animator jest osobą, która od zalażka planuje proces animacji, aktywnie pomaga podczas organizowania imprez kulturalnych.

#### Między innymi są to:

- Festiwale i festyny
- Odczyty
- Wystawy
- Konkursy
- Dyskoteki

Animatorzy pracują również w szeroko pojętych instytucjach kulturowych takich jak muzea, galerie sztuki, domy oraz ośrodki kultury, prowadzą oni biblioteki oraz pozaszkolne placówki kulturalno – oświatowe. Każda z osób zatrudnionych na tym stanowisku musi znać i stosować się do zasad oraz przepisów wynikających z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, ergonomii pracy dostosowanych do obejmowanego przez daną osobę stanowiska.

W zakres pracy animatora wchodzi również prace administracyjno – biurowe. Prowadzi on dokumentację z zakresu upowszechniania kultury odpowiednią dla danego stanowiska. Najważniejszymi zadaniami animatora jest rozbudzanie aktywności kulturalnej wśród lokalnej społeczności, stymuluje rozwój twórczy jak również artystyczny oraz pomaga określić danej osobie jej upodobanie i preferencje dotyczące tej tematyki.

Kolejnym zadaniem animatora jest pozyskanie środków na zorganizowanie przedsięwzięć





kulturalnych oraz artystycznych pod patronatem danej instytucji, współpracując na bieżąco z wykonawcami przedstawiającymi się w trakcie tychże imprez.

Bardzo ważna jest również charakterystyka osoby, która podejmuje zatrudnienie w sferze kultury. Musi to być jednostka nastawiona cały czas na rozwijanie własnych umiejętności oraz doskonali je poprzez praktykę zawodową.

**Podstawowe cechy dobrego animatora to:**

- Wysokie zdolności organizacyjne oraz analityczne
- Podejmowanie trafnych decyzji w krótkim czasie
- Łatwość wypowiedzi, zarówno w piśmie i mowie
- Łatwość nawiązywania kontaktów zarówno z osobami dorosłymi jak również dziećmi
- Umiejętność pracy zarówno indywidualnej, ale przede wszystkim umiejętność współpracy z resztą zespołu
- Przystosowanie do pracy na „wysokich obrotach” podczas imprez, wytrzymałość na zmęczenie

Praca animatora jest wykonywana zarówno w miejscu zatrudnienia, jako budynku siedziby organizacji jak również w innych miejscach oraz w plenerze. Jego praca odbywać się może zarówno w jego standardowym miejscu wykonywania zawodu, wyposażonym w niezbędny sprzęt biurowy taki jak komputer, drukarka oraz inne ważne sprzęty przy wykonywaniu prac administracyjnych oraz przy planowaniu kolejnych przedsięwzięć oraz zajęć. Swoją pracę może on wykonywać również w wszelkiego rodzaju salach bankietowych, widowiskowych, koncertowych, kinowych i innych specjalistycznych wyposażonych w określony rodzaj sprzętu oraz w potrzebne na danej sali oświetlenie, w zależności od jej przeznaczenia. Jak już zostało to wspomniane praca animatora również okresowo jest wykonywana w plenerze oraz w amfiteatrach.

Placówki kulturowe jednak nie są jedynym miejscem w jakim może pracować osoba z wykształceniem animatora. Osoba taka może znaleźć również zatrudnienie w wszelkiego rodzaju ośrodkach oraz kurortach turystycznych, jako rezydent w zagranicznym hotelu, w biurze podróży oraz jako pilot wycieczek turystycznych.

Zapotrzebowanie na zawód animatora występuje również w szeroko pojętych instytucjach upowszechniających kulturę, takich jak instytuty, muzea narodowe, zamki, teatry. Również w instytucjach oświatowych potrzebni są wykwalifikowani animatorzy – między innymi w przedszkolach publicznych, szkołach na wszystkich szczeblach edukacji, w zespołach szkół, w poradniach psychologiczno – pedagogicznych, specjalnych placówkach szkolno-wychowawczych,



innych placówkach oświatowych i artystycznych. Animator znajdzie pracę również w organizacjach pozarządowych takich jak organizacje samopomocy, organizacje opiekuńcze, hobbystyczne jak również w świetlicach, ośrodkach wczasowych i szkoleniowych, zakładach karnych i wychowawczych.

Animatorzy są najczęściej zatrudniani na stanowiskach specjalisty lub instruktora, w zależności od jego kwalifikacji jak również doświadczenia zawodowego.

### **Animator powinien odznaczać się:**

- umiejętnością organizatorską oraz umiejętnością poprowadzenia imprez kulturalnych o różnorodnej tematyce
- umiejętnością złożonego planowania procesów animacyjnych
- umiejętnością zorganizowania oraz przeprowadzenia zajęć dla różnych kategorii wiekowych, w zależności od jego kwalifikacji i umiejętności
- zachęcaniem do aktywnego spędzania wolnego czasu, wspólnej zabawy, bez względu na zainteresowania, zaawansowanie aktywności fizycznej oraz wieku
- znajomością zagadnień z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy oraz zasad przeciwpożarowych
- znajomością zasad udzielania pierwszej pomocy oraz praktyczną umiejętnością jej udzielenia
- umiejętnością organizowania warsztatów dla różnych grup wiekowych
- nastawieniem na dalsze rozwijanie własnej osobowości, umiejętności oraz podnoszenie kwalifikacji zawodowych
- nieodłącznym jego elementem powinien być uśmiech oraz pozytywne nastawienie na drugiego człowieka – niezależnie od jego wieku czy pozycji społecznej
- kreatywnością, energicznością,
- zadania jakich się podejmuje powinny być wykonywane starannie ale także muszą być one nadal rozwijane, aby nie stać w miejscu
- osoba pracująca jako animator musi mieć pasję twórczą oraz nieograniczoną wyobraźnię
- musi być także odporny na stres oraz odpowiedzialnie podejmować decyzje dotyczące jego zajęć, warsztatów oraz przeprowadzania przez niego zajęć, warsztatów, konkursów i imprez
- musi on umieć współpracować zarówno ze swoimi współpracownikami jak i wykonawcami imprez a także instytucjami wspierającymi ich pracę
- po każdym widowisku, imprezie czy też warsztatach animator powinien przygotować sprawozdanie z wykonanej pracy, które zostanie złożone do dokumentacji instytucji



## Sylwetka animatora czasu wolnego

To, jaki powinien być animator najlepiej określa cytat z artykułu Jakuba Bączka pod tytułem *Animacja czasu wolnego przy basenie – praktyczne inspiracje*:

*„Dobry animator czasu wolnego, to pracownik hotelu, który potrafi "porwać" opalających się i leżących plackiem turystów do aktywnego wypoczynku - na przykład w basenie lub jego okolicach”*

Oprócz wcześniej wymienionych już cech dobrego animatora nie powinno się również zapomnieć, iż osoba ta musi być nie tylko odpowiedzialna, ale także troskliwa o dobro podopiecznych, niezależnie od ich wieku, musi odznaczać się dużą cierpliwością, gdyż na swojej zawodowej drodze spotka niejednokrotnie osoby o bardzo wysokich wymaganiach. Musi być on elastyczny, aby na bieżąco dostosować się do potrzeb danej grupy i w każdej chwili powinien potrafić przystosować swój program do wymagań lub ograniczeń uczestników. Osoba ta musi być samodzielna i samoorganizująca się, odznaczać się energicznością, entuzjazmem oraz uśmiechem. Nie powinien spóźniać się na ustalone warsztaty lub imprezy. Musi również wykazywać się empatią, aby zrozumieć drugiego człowieka, wyczuwać jego stan psychiczny oraz ewentualnie pomóc mu za pośrednictwem zajęć uzyskać stan równowagi. Jak na każdym stanowisku, gdzie obcuje się z drugim człowiekiem wymogiem jest wysoka kultura osobista, umiejętność panowania nad własnymi nerwami w sytuacjach stresujących bądź kryzysowych a także musi mieć umiejętności mediatorskie, aby potrafić załagodzić ewentualne konflikty w grupie. Odznaczać się musi również zapałem do wykonywanej pracy, aby móc zainteresować nią innych ludzi. Oprócz tego, animator musi znać języki obce, w szczególności, jeśli pracuje jako rezydent hotelu w innym kraju, musi on również znać podstawową wiedzę z zakresu danego kraju bądź terytorium na jakim jest rezydentem bądź jeśli pracuje jako pilot wycieczek.

Cechy, które zostały tu zebrane oraz umiejętności, jakimi animator musi się wykazać aby dobrze wykonywać swój zawód są bardzo ważne, gdyż ma on niemalże cały czas kontakt z drugą osobą bądź całą grupą osób, co niekiedy przysparza trudności. Osoba ta ma najważniejsze zadanie – zagwarantować gościom najdogodniejsze możliwe warunki spędzania czasu wolnego.

Dla wygody gości i osób korzystających z usług animatora przyjęło się, iż osoby pracujące na tym stanowisku podczas wykonywania swojej pracy ubrane są w jednakowe koszulki opatrzone informacją o zakresie obowiązków. Koszulki te są zazwyczaj rzucające się w oczy, co pomaga łatwiej zlokalizować daną osobę. Dodatkowo zawód ten jest objęty szeregiem zakazów, do których musi się on stosować przy uczestnikach animacji i gościach – osobach postronnych. Między innymi do takich zakazów zalicza się zakaz noszenia okularów przeciwsłonecznych, zakaz spożywania



jedzenia i napojów przy gościach, zakaz siedzenia, gdyż osoba ta musi propagować aktywny styl życia, tak więc musi pozostawać w ruchu. Dochodzi do tego nakaz chodzenia w obuwiu sportowym, animator nie może pokazywać się w obuwiu odkrytym. Jego wygląd zawsze musi być schludny oraz wypoczęty, gdyż wykazywać się on musi dużą wytrzymałością fizyczną.

Jako, że praca ta nastawiona jest na kontakty z innymi ludźmi, animator musi mieć indywidualne podejście do każdego człowieka oraz zawsze z uśmiechem służyć radą. Należy jednak zachować umiar aby nie okazało się, iż zachowuje się on natrętnie w stosunku do gości, którzy mają ochotę wypocząć biernie przy basenie.

Innym bardzo przydatnym cytatem odnoszącym się do pracy animatora jest tekst opublikowany przez dziennikarkę o internetowym nicku *Zamyślona*, pochodzący z artykułu pod tytułem *Animator czasu wolnego – zawód marzeń?*:

*„Rozmawiaj, słuchaj, daj się lubić, zapamiętaj imiona a po dwóch tygodniach po prostu zapomnij - animator musi pokazać, że każdego gościa traktuje szczególnie, że pamięta o jego przyzwyczajeniach, preferencjach, zna imiona jego dzieci, uśmiecha się i zamieni słowo z każdym i zawsze - nawet, jeśli ma rzekomą przerwę obiadową lub kończy pracę o 24. Po dwóch tygodniach żegna, widzi płaczące dzieci, nawet dorosłych, podaje swojego maila i przyjmuje następne pięć autokarów gości.(...) Do hotelu przyjeżdżają zamożni biznesmeni z dziećmi, dyrektorzy banków, wykładowcy z renomowanych uczelni. Ale to nie oni są tu obserwowani. Każdy z nich w hotelu staje się normalny, pozostawia swoją rolę społeczną daleko za nim. W hotelu najważniejszym i najbardziej podziwianym jest animator. 1000 osób patrzy na 6 osób w pomarańczowych, żółtych czy niebieskich koszulkach i podziwia ich wszechstronność - taniec, sport, elokwencję, charyzmę, zdolności językowe i... uśmiech.*

*No właśnie, uśmiech - goście hotelowi podziwiają, że animator kocha życie, jest ciągle zrelaksowany i wygląda jakby wygrał los na loterii. Wyróżnia się z „tłumu” naburmuszonych turystów. Dlatego często ten zawód uważany jest za przyjemny i lekki, bo animator to aktor - uśmiecha się, chociaż płakał 2 minuty temu. (...) wokół błyskają flesze aparatów, pozuje ciągle do zdjęć, jest nagrywany domowymi kamerami (...) Największy zaszczyt dla gościa - animator przy jego stoliku wieczorem. ”*

Jest to podsumowanie pracy oraz typowych zachowań animatorów, które należy powielać. Jest to esencja zawodu, spisana w krótkich anegdotach, które warto przeanalizować oraz zastosować się do niej, aby wykonywanie tego zawodu było jak najbardziej profesjonalne.



## Rodzaje animatorów

Animatorów można podzielić ze względu na ich kwalifikacje oraz umiejętności, gdyż nie każdy będzie dobrym animatorem w każdej dziedzinie ich pracy.

### Animator hotelowy

Jest on osobą, która pracuje w hotelu, jednakże może być on zatrudniony zarówno bezpośrednio przez hotel jak również poprzez pośredników, którymi mogą być na przykład firma animacyjna lub biuro podróży. Do najważniejszych zadań animatora hotelowego należy proponowanie turystom aktywności jakich zaznać mogą podczas pobytu w hotelu. Mogą być to zarówno aktywności sportowe jak i zabawowe.

### Kids Animator

Osoba na tym stanowisku przede wszystkim dba o czas wolny dzieci turystów. Jako, że dzieci najczęściej są bardzo aktywne ruchowo należy odpowiednio przygotować się do tej roli. Miejscem pracy jest tu najczęściej specjalnie przygotowany mini-club, aby dzieci nie były zmuszone do zbyt długiego przebywania w słońcu. Na każdy dzień tygodnia można przygotować dany program aby codziennie był inny dzień tematyczny. Tutaj animator ma bardzo szerokie pole do popisu, gdyż są nieograniczone możliwości – może to być dzień pirata, kosmonauty czy safari, wszystko zależy od jego wyobraźni. Najczęściej spotykanymi atrakcjami jest malowanie buzi farbami do ciała, wspólne ozdabianie koszulek, nauka choreografii. Można pozwolić dzieciom na chwile szaleństwa, oczywiście wszystko z umiarem, aby nikomu nie stała się krzywda, należy zwracać na to bardzo uwagę. Animator również w razie potrzeby musi pocieszyć dziecko, które może być smutne z wielu powodów – tęsknoty za rodziną / przyjaciółmi, braku akceptacji w grupie, nieśmiałości czy braku umiejętności przy wykonywaniu danej czynności.

Aby praca ta okazała się przyjemna, oprócz predyspozycji psychofizycznych animatora musi on jeszcze posiadać wiedzę zarówno teoretyczną jak i praktyczną, w przeciwnym razie nie będzie potrafił poradzić sobie ze wszystkimi sytuacjami, jakie mogą go spotkać w trakcie pracy. Sytuacjami takimi mogą być między innymi:

- bariera językowa – zdarza się, że rezydując w zagranicznym hotelu do grupy trafią dzieci, które nie znają żadnego języka, oprócz swojego ojczystego, którego animator może nie znać. – dzieci niesforne, które nie reagują na żadne uwagi czy ostrzeżenia, uniemożliwiając prowadzenie zajęć innym dzieciom. Sprawia to często wiele kłopotów i przyprawia o rozstrój nerwowy



- opóźnianie się rodziców z odbiorem dzieci

Jednakże są również sytuacje, które rekompensują trudne chwile z niesfornymi urwisami. Niejednokrotnie z ust dzieci można usłyszeć, że świetnie się bawiły, nie chcą wracać do domu czy nawet kochają panią czy pana animatora. Potrafią obdarować go pamiątkami, w formie własnoręcznie przygotowanych laurek aby podziękować za miło spędzony czas. Również rodzice często wyrażają swoją aprobatę dla osób wykonujących ten zawód, dziękując, że tak dobrze zajął się dziećmi, które są zadowolone z zajęć.

Praca ta nie jest łatwa, tak więc należy dobrze przeanalizować swoje predyspozycje przed jej podjęciem. Nie sprawdzą się tu osoby niecierpliwe, szybko wyprowadzające się z równowagi, nie mające podejścia do dzieci lub po prostu ich nie lubią.

### **Sport animator**

Jest to aktywność nastawiona przede wszystkim na dorosłych w różnym wieku, aby czas wolny spędzali oni jak najbardziej aktywnie. Posada ta wymaga wielkiej wytrzymałości na zmęczenie, gdyż niejednokrotnie temperatura w jakiej musi pracować animator sportowy przekracza 30 stopni Celsjusza. Jego głównym zadaniem jest organizowanie i przeprowadzanie zajęć sportowych. **W zależności od położenia i infrastruktury hotelowej zorganizować można takie zajęcia jak:**

- siatkówka plażowa
- piłka nożna plażowa
- waterpolo
- siatkówka wodna
- koszykówka wodna
- pływanie / nurkowanie
- francuskie bule
- golf
- strzelanie – z łuku, karabinu lub pistoletu.

Jeśli okolica posiada również walory krajobrazowe można zorganizować wycieczki górskie, jazdę konno, zawody w biegach na orientację.

Tutaj również mogą nadarzyć się problemy w postaci bariery językowej. Problem jest również, gdy na przeprowadzenie zajęć animator ma wyznaczone 30 minut, a okazuje się, że grupa jest bardzo podzielona ze względu na języki i każdemu z osobna trzeba tłumaczyć na swój sposób,





co mają robić. Jest to bardzo trudne do wykonania, ale dobry animator potrafi poradzić sobie w trudnej sytuacji.

Dobry animator sportowy cechuje się:

- wysoką wytrzymałością fizyczną, mimo zmęczenia zawsze jest uśmiechnięty
- umiejętnością organizowania sobie czasu pracy
- umiejętnością rozwiązywania problemów
- posiada swoje sprytne sztuczki dla usprawnienia przeprowadzania zawodów sportowych

Oprócz przeprowadzania zajęć ma on również inne zadania. Musi on zorganizować swoje miejsce pracy oraz wszystkie niezbędne do niej rekwizyty jak również zareklamować swoją działalność, aby jak najwięcej osób mogło z niej skorzystać. Tutaj również osoba na tym stanowisku musi być nastawiona na drugiego człowieka, gdyż ma on ciągły kontakt z gośćmi hotelowymi. W razie potrzeby również on sam musi brać aktywny udział w swoich zajęciach, gdyż zdarzają się nieparzyste liczby uczestników.

**Show animator**

Jest to aktywność prowadzona głównie wieczorami, gdzie dana osoba odpowiada za specjalistyczne pokazy takie jak aktorstwo, akrobatyka, taniec. Osoba ta obsługuje wieczorne przedstawienia, kabarety, często również występuje w roli konferansjera. Często zdarza się tak, iż osoba na tym stanowisku jest również animatorem sportowym lub dziecięcym.

**All-round animator**

Jest to osoba, która zajmuje się animacją czasu w bardzo szerokim jej znaczeniu. Musi być to osoba wszechstronna, gdyż nie ma ona swojej jednej specjalizacji i obsługuje wszystkie typy gości. Najczęściej w ofertach pracy znajduje się propozycja objęcia tego stanowiska, gdyż jest to bardzo korzystne dla pracodawców, ponieważ dzięki zatrudnieniu kilku wszechstronnych osób można zaoszczędzić na większej ilości pracowników. Wszystko to zależy jednak od finansów hotelu oraz od zapotrzebowania na tym stanowisku.

Problemem może się okazać wyjazd do pracy w krajach arabskich, gdyż tam animatorzy nie są zatrudniani na podstawie umowy o pracę, tak więc mogą porzucić pracę z dnia na dzień co doprowadza do bardzo dużej rotacji pracowników.

Zaletami podjęcia takiego stanowiska są:

- różnorodność pracy



-zdobycie wszechstronnego doświadczenia

Praca animatora na podstawie teorii jednakże bardzo różni się od pracy w praktyce. To, czy osoba z takim wykształceniem okaże się odpowiednia na to stanowisko okazuje się najczęściej dopiero po podjęciu tej pracy.

## **Podstawy psychologii w komunikacji**

### **Komunikacja interpersonalna**

Każdy człowiek, aby poprawnie funkcjonować w społeczeństwie, musi posiadać umiejętność komunikowania się z innymi ludźmi. Jest to spowodowane tym, iż człowiek jest osobą społeczną, tak więc musi współdziałać w społeczeństwie. Dzięki komunikacji można wymieniać myśli i spostrzeżenia. Komunikacja jest podstawą do kontaktów międzyludzkich. Jeśli człowiek nie posiada tej umiejętności, w jego życiu zagoszczą niezadowolenie, niepowodzenia w życiu osobistym. Osoba taka stroni od ludzi, jest samotna, czuje się bezradnie, kiedy musi obcować z innymi ludźmi.

W przypadku komunikacji międzyludzkiej poszczególne słowa i ich kombinacje mają różne znaczenie, w zależności od sytuacji, w jakich zostały użyte. Mogą tu wystąpić różnice w interpretacji wśród jednej kilku rozmawiających osób, co doprowadzić może do nieporozumień. Może to wynikać z doświadczeń życiowych, jakie posiada poszczególne osoba, co wpływa na jego myślenie, rozumienie oraz postrzeganie świata.

Komunikację interpersonalną rozumieć można jako proces psychologiczny, który pomaga przy przekazywaniu oraz otrzymywaniu informacji pomiędzy dwiema osobami bądź grupą osób. Do komunikacji dochodzi dzięki mowie, ale również dzięki mimice, pantomimice oraz intonacji głosu. Jest ona podejmowana w jakimś określonym kontekście w celu osiągnięcia współdziałania pomiędzy jednostkami.

### **Komunikację można podzielić na cztery grupy:**

1. Interpersonalną, gdzie proces ten zachodzi pomiędzy ludźmi
2. Intrapersonalną, gdzie jest ona monologiem wewnętrznym, jaki prowadzić może każdy człowiek sam ze sobą, najczęściej w przypadku problemów lub podejmowania ważnej decyzji
3. Społeczna – proces ten zachodzi w grupie ludzi



4. Zapośredniczona – proces ten zachodzi za użyciem urządzeń technicznych, za pomocą których można nawiązywać kontakty – komputer i telefon

Rozwój techniki ma również wpływ na proces komunikacji, gdyż bardzo modyfikują one jej tradycyjne rodzaje. Doprowadza to do tego, że ludzie komunikują się za pomocą komunikatorów internetowych, poczty e-mailowej, forum, czatów czy innych grup dyskusyjnych bądź przez telefon zaniehbując komunikację klasyczną, nie prowadzą oni rozmów bezpośrednich.

Aby komunikacja społeczna mogła zaistnieć, muszą być dostępne cztery poniższe ogniwa:

1. Nadawca – osoba, która przesyła informację
2. Odbiorca – osoba, do której dana informacja jest skierowana
3. Kod – sposób przekazywania informacji. Może być wysłana za pośrednictwem obrazów, gestów bądź słów wypowiedzianych w określonym języku
4. Kanał, jakim nadaje się informację. Szybkość, z jaką odebrana zostanie informacja, jest zależna od przepustowości oraz pojemności kanału, tak więc różną szybkość będą miały bodźce wysłane kanałem wzrokowym, inne słuchowym a jeszcze inne węchowym.

**Również komunikację interpersonalną można podzielić na dwa typy:**

1. Komunikowanie – jest to sam proces wysłania informacji w przestrzeń, aby została ona odebrana przez większą społeczność. Są to wszelkiego rodzaju dzieła sztuki, programy telewizyjne, obwieszczenia społeczne, a także testament.
2. Komunikowanie się – zachodzi w formie dialogów, pogawędek, negocjacji i dyskusji. Przy tego typu komunikacji występuje proces sprzężenia zwrotnego, które jest reakcją na komunikat nadawcy. Polega ono na odwróceniu się ról w komunikowaniu się, po każdorazowym wysłaniu informacji.

Komunikację można podzielić również ze względu na sposób przekazywania informacji na werbalną i niewerbalną. Komunikacja werbalna również później dzieli się na poszczególne formy.

1. Komunikacja ustna jest najczęstszą formę kontaktów międzyludzkich. Formami tej komunikacji są wszelkiego rodzaju rozmowy indywidualne, grupowe, a także przemówienia. Jest to bardzo szybki rodzaj komunikacji, która w łatwy sposób otrzymuje reakcję na dany komunikat. Ma również swoją wadę, którą jest podatność na przekształcenia. Czynniki, jakie wpływają na nią to:



- Sposób akcentowania
  - Elokwencja wypowiedzi (płynność)
  - Parafrazowanie – upewnianie się, czy komunikat został dobrze zrozumiany, poprzez przekształcanie go w inne słowa
  - Potwierdzanie – potwierdzenie chęci uczestnictwa w dialogu, zainteresowanie nim oraz uważne słuchanie.
2. Komunikacja pisemna – są to wszelkiego rodzaju notatki, listy, faksy, e-maile oraz wszystkie inne sposoby na przekazywanie słów spisanych za pośrednictwem symboli. Są one sprawdzalne i mogą służyć jako dowody, kiedy są przechowywane przez dłuższy czas.

Komunikacja niewerbalna jest sposobem komunikacji, niewymagającym użycia słów, inaczej nazywana mową ciała. Wśród nich można wyróżnić:

3. Mimikę – wyrażanie emocji za pomocą mięśni twarzy i oczu. Odruchy te mogą być spontaniczne, są wtedy niekontrolowane lub odebrane, które mają informować rozmówcę o emocjach odczuwanych przez osobę nadającą komunikat. Stanowi ona źródło wiedzy na temat stanów emocjonalnych. Mimika najczęściej używana jest do pokazania podstawowych emocji takich jak: szczęście, zdziwienie, strach, smutek, gniew, pogarda. Na mimikę składają się ruchy warg podczas artykułowania słów, ich układ oraz układ brwi, grymasy, jakie przybiera twarz, wyraz oczu. Mimika jest najczęściej pierwszą reakcją na odebranie komunikatu nadanego przez nadawcę. Często również zdradza ukryte intencje, po wyrazie twarzy rozmówca często może zorientować się o próbie kłamstwa bądź ukrywaniu prawdziwych intencji rozmowy. Najczęściej nie można zdać sobie sprawy z tego, że wykonało się jakiś gest mimiczny, gdyż dzieje się to wszystko bardzo szybko. Jeśli ktoś ma umiejętności aktorskie również może odgrywać emocje, wcale ich nie odczuwając.
4. Pantomimika – wyrażanie emocji za pomocą gestów, ruchów, jak również postawy ciała w trakcie rozmowy, które są uzupełnieniem komunikacji werbalnej. Bardzo często bywa tak, że podczas rozmowy dołącza się gestykulację rękoma, zalicza się również do tego potakiwanie bądź kręcenie głową, zaciskanie pięści, wskazywanie bądź grożenie palcem wskazującym, wygładzanie i poprawianie fryzury. Ważne jest, aby używać tych gestów w odpowied-



nim momencie i dobrze rozumieć nadawane sygnały. Warto więc poznać ich znaczenie, aby nie dochodziło na tym tle do nieporozumień. Gesty i ruchy a także czynności mają swoje znaczenie – ziewanie będzie sygnalizowało zmęczenie lub znudzenie rozmową, wymachiwanie rękami będzie sygnalizowało złość lub podkreślenie wagi wypowiedzianych słów. Pomaga to zrozumieć sens słów oraz całych komunikatów. Gesty muszą być jednak spójne z nadawanym komunikatem, gdyż w przeciwnym razie komunikat ten może zostać niezrozumiany i uznany za zbyt chaotyczny. Ważna jest tu również postawa ciała, jaką rozmówcy przyjmują, świadczy to o stosunku do drugiej osoby. Kiedy rozmówca chce wyrazić aprobatę, ustawia się przodem do drugiej osoby całym ciałem ze stopami włącznie, a nie tylko głową. Kiedy chce wyrazić niepewność i uległość staje z rękami założonymi, zaciśniętymi w pięści, bądź kurczowo trzymającymi jakiś przedmiot. O pewności siebie świadczy założenie nóg. Również to, w jaki sposób się siedzi ma swoje znaczenie – osoba pewna siebie usiądzie na środku krzesła bądź kanapy, jeśli zajmie miejsce bliżej któregoś ze skrajów mebla wyraża słabość lub niepewność.

5. Wokalizacja – jest to sztuka intonacji głosu. Ton głosu może być odebrany jako zimny lub ciepły, ostry bądź łagodny, monotony albo dynamiczny, głośny lub cichy albo spokojny, lub nerwowy. To, w jaki sposób wypowie się słowa czy zdanie, będzie miało wpływ na to, jak zostanie odebrany sens zdania. Przykładowo zdanie „tylko Ciebie tu brakowało” powiedziane w sposób ciepły i łagodny, będzie świadczyło o tęsknocie, z kolei nerwowo lub zimno będzie świadczyło, że dana osoba nie jest miło widziana w towarzystwie.
6. Wygląd fizyczny – jest to bardzo ważny element. Bardzo dużo o człowieku mówi jego styl ubierania się, czesania, przywdziewania ozdób, makijaż oraz jego poziom higieny osobistej, gdyż to wpływa na pierwsze wrażenie, jakie odbierze rozmówca. Często decyduje to o powodzeniu prowadzonych negocjacji, powodzeniu na egzaminie, przyjęciu do pracy, a także na poszerzenie kontaktów osobistych.
7. Kontakt wzrokowy – podczas rozmowy, najczęściej rozmówcy skupiają się na swoich oczach. Może mieć to jednak dwa wydźwięki – rozmówca może mieć pozytywną bądź negatywną ocenę, którą wypracować sobie może na podstawie kontaktu wzrokowego. Kiedy przeprowadzana jest rozmowa o pracę, kandydat na dane stanowisko usiłuje wykazać swoją wiarygodność oraz zainteresowanie podjęciem zatrudnienia, więc usiłuje nawiązać kontakt wzrokowy, i przy tym postarać się o pozytywną ocenę. Jeśli jednak pracodawca nie jest za-



interesowany kandydatem, będzie raczej unikał tego kontaktu. Podczas rozmowy również ważne jest skupienie się na rozmówcy, tak więc najlepiej wyrazić to nawiązując kontakt wzrokowy. Wymowa oczu również wyraża się poprzez zmianę wielkości źrenic, częstotliwość mrugania, szerokość otwarcia oczu.

8. Odległość od rozmówcy – jest to ważną informacją o stosunkach, panujących pomiędzy rozmówcami oraz o poziomie ich akceptacji względem siebie. Jest to ściśle związane z relacjami pomiędzy nimi oraz walką o własne terytorium na płaszczyźnie psychologicznej. Im sympatia dla drugiej osoby jest większa, tym dystans między tymi osobami będzie mniejszy. Kiedy odczuwany jest lęk przed drugą osobą bądź niechęć do niej dystans ten będzie się powiększał, aby uzyskać „bezpieczną” odległość. Dystans ten można podzielić na 4 strefy:

- Strefa intymna – oznacza zażyłość pomiędzy partnerami rozmowy. Może być rozumiany na dwa sposoby – w sposób pozytywny, gdzie wyraża on chęć do kontaktu z drugą osobą, objawiający się uściskiem dłoni, głaskaniem, przytulaniem bądź całowaniem lub w sposób negatywny, który świadczyć może o lekceważeniu rozmówcy bądź nawet w skrajnych przypadkach molestowaniu.
- Strefa indywidualna – jest ona wyznaczana zasięgiem rąk
- Strefa społeczna – jest to przestrzeń ograniczona, w taki sposób, aby do jej utrzymania nie były potrzebne inne urządzenia. Powstaje w trakcie codziennych kontaktów na tle społecznym.
- Strefa publiczna – jest ona zarezerwowana na czas wykładów lub zebrań różnego rodzaju, gdzie utrzymany jest kontakt wzrokowy, jednakże w dużej odległości, na przykład przy użyciu sprzętu nagłaśniającego.

Proces komunikacji wyróżnia również style komunikowania:

- Partnerski – są to najczęściej dialogi lub negocjacje pomiędzy osobami mającymi równie uprawnienia oraz pozycje społeczne.
- Zhierarchizowany – gdzie jedna ze stron dominuje nad drugą stroną



- Manipulacyjny – wykorzystanie techniki psychomanipulacji dla osiągnięcia własnych celów.

**Cechy odbiorcy oraz jego relacje z osobą nadającą komunikat będą różnicowały typy reakcji:**

- Zachowanie uległe – jest ono oparte na reakcjach instynktownych, charakteryzujące się tendencją do ucieczki w obliczu zagrożenia.
- Zachowanie agresywne – podobnie jak uległe bazuje na reakcjach instynktownych. Często osoby zachowujące się agresywnie wyrażają swoje emocje czy poglądy, nie bacząc na uczucia innych osób, często raniąc je, bywa również, że są to zachowania świadome, mające na celu zadać ból drugiej osobie.
- Zachowanie asertywne – jest ono bardzo przydatne, kiedy poprzez komunikowanie się ma się dojść do kompromisu. Asertywność jest sztuką ubiegania się o swoje prawa, nie naruszając przy tym praw innych osób. Jest również sztuką mówienia „nie” oraz „tak” zgodnie z własnymi potrzebami oraz założeniami, aby pozostać sobą, nie zmienić własnych poglądów etycznych, moralnych czy każdego innych. Jest ona alternatywą dla agresji.

Typy zachowań są ważne dla komunikacji werbalnej i niewerbalnej. Jeśli osoba jest uległa, będzie się obwiniać za wszelkie niepowodzenia, będzie usprawiedliwiać swoje zachowania, a także jej uczucia będą skryte, nie będzie ona potrafiła ich uzewnętrznić. Przez to staje się niespokojna, boi się kontaktów wzrokowych. Z kolei człowiek agresywny w stosunku do innych ludzi będzie okazywał złość, a nawet nienawiść. Osoba taka wywyższa się, wtrąca się w wypowiedzi innych, usiłuje kierować ich poczynaniami, a podczas rozmowy często przestrzega innych, posuwając się nawet do gróźb.

Dla procesu komunikacji problemem mogą być wszelkie zakłócenia podczas nadawania czy odbierania komunikatu. Często bywa tak, że odbiorca zupełnie w inny sposób interpretuje nadaną do siebie wiadomość, przyczyniając się do nieporozumień. Przyczyną takiego stanu rzeczy może być niejasność wypowiedzi nadawcy, złe dobranie słów bądź tonu głosu, co może zniekształcić treść komunikatu. Jest to naukowo nazwane szumem komunikacji interpersonalnej, wywołanym przez czynniki utrudniające zrozumienie przekazu. Wyróżniono następujące czynniki wpływające na percepcję:

- Utrudnienia spowodowane hałasem, zbyt dużą odległością pomiędzy rozmówcami, niewyraźnym przekazem.



- Zaburzenie koncentracji
- Skupianie się na innych czynnościach w trakcie komunikacji
- Brak umiejętności przyjęcia perspektywy rozmówcy
- Różnice kulturowe lub językowe
- Stereotypy, wynikające ze statusu osoby nadającej komunikat – chętniej słucha się osoby o wyższym statusie, poświęca się jej więcej uwagi oraz łatwiej zgadza się z jej poglądami niż w przypadku osób o statusie niższym
- Zbyt duża ilość przekazywanych informacji, ich natłok w komunikacie
- Samopoczucie
- Stan zdrowia
- Zmęczenie
- Emocje nieadekwatne do sytuacji i tematu rozmowy
- Prowadzenie kilku wątków rozmowy z jedną, bądź większą ilością osób, również rozmowa przez telefon podczas rozmowy z inną osobą
- Koncentracja na wybranych informacjach zamiast nad sensem całego komunikatu, tendencyjne filtrowanie informacji
- Problemy z koordynacją komunikacji werbalnej i niewerbalnej

Najlepiej jest, kiedy strony uczestniczące w rozmowie umieją zsynchronizować przekazy werbalne z przekazami niewerbalnymi. Tylko to zapewni satysfakcję dla obu stron, mówi się wtedy, że komunikacja jest kongruentna, czyli spójna. Z komunikatem niekongruentnym spotkać można się, kiedy ktoś mówi coś negatywnego, ale z uśmiechem. Można to często odczytać jako żart.

**Reguły dobrego komunikowania się pomagają porozumiewać się z innymi ludźmi. Są to:**

1. Świadomość własnych celów, możliwości fizycznych i psychicznych oraz motywów, jakimi dana osoba się kieruje





2. Należy umiejętnie wykorzystać nadmiarowość informacji, która poprzez powtarzanie komunikatu bądź jego najważniejszych kwestii podkreśli ich wagę, zmieniając postać komunikatu. Zabieg ten pomaga zrozumieć niewyraźną mowę, a także podkreśla to, co jest najważniejsze do zapamiętania w nim, oraz niweluje trudności w koncentracji odbiorcy. Przykładem tego może być powtarzanie numeru telefonu podczas podawania go drugiej osobie bądź powtarzanie terminu spotkania czy wizyty u lekarza lub fryzjera.
3. Ważny jest również stan koncentracji rozmówcy. Jeśli ma on jakieś problemy ze skupieniem uwagi, należy dozować mu wiadomości, powtarzać je oraz wiązać je z innymi ważnymi wydarzeniami, które są znane odbiorcy.
4. Umiejętność liczenia się z uczuciami innych osób
5. Pełne zrozumienie całości komunikatu, począwszy od jego sensu. Błędem jest skupianie się jedynie na jego treści lub formie. Treść poruszanego komunikatu powinna być odebrana całościowo, gdyż wrywanie poszczególnych jego fragmentów uniemożliwi jego dobre zrozumienie.
6. Umiejętność postawienia się w sytuacji drugiej osoby. Taka chwilowa, wyobrażona zamiana ról pomoże zrozumieć czym kieruje się bądź co czuje druga osoba, co pozwoli na rozwiązanie narastającego konfliktu.
7. Używanie krótkich, prostych do zrozumienia zdań, aby komunikat był jasny oraz rzeczowy
8. Synchronizacja komunikacji werbalnej i niewerbalnej

Bardzo ważnym elementem podczas procesu komunikacji jest również aktywne słuchanie oraz zainteresowanie tematem rozmowy. Przejawia się ono w powtarzaniu wybranych części komunikatu, parafrazowanie go, przytakiwanie, okazywanie rozbawienia bądź zdziwienia w wielu innych czynnościach, jakie można wykonać, słuchając drugiej osoby.

Słuchanie polega na odkodowaniu sensu nadawanego komunikatu. Proces ten może mieć charakter czynny, który służy do uzyskania potrzebnych informacji, zapoznaniu się z poglądami rozmówcy, z jego emocjami itp. Aby słuchać czynnie, należy zrozumieć punkt widzenia rozmówcy oraz podążać za jego tokiem myślenia. Z kolei słuchanie bierne jest po prostu słyszeniem komunikatu bez jego analizy. Można go zaobserwować, kiedy poziom motywacji i uwagi słuchacza jest bardzo niski.



Wykształcenie w sobie umiejętności aktywnego słuchania zapobiegnie wszelkim błędom w odbiorze komunikatu. **Należy przede wszystkim:**

- Nie przerywać rozmówcy, nie wchodzić mu w zdanie nim je skończy
- Parafrazować komunikat, aby upewnić się, czy odpowiednio się go zrozumiało
- Zadawać pytania, kiedy nasuną się jakieś wątpliwości
- Nie skupiać się na interpretacji fragmentu komunikatu, rozważać go całościowo
- Wyrażać swoje odczucia, dzielić się swoją wiedzą i doświadczeniami
- Nastawić się na pełne zrozumienie rozmówcy, łącznie z jego emocjami i motywami, jakimi się kieruje.

## Pierwsza pomoc przed medyczna

Podstawowe zabiegi resuscytacyjne u dorosłych.

Jak udzielić pierwszej pomocy oraz jak wykonać reanimację (RKO).



Zadaniem osoby udzielającej pierwszej pomocy jest utrzymanie przy życiu poszkodowanego i nie dopuszczenie do powstania dalszych powikłań do chwili przybycia karetki pogotowia ratunkowego.



**1. Upewnij się, czy poszkodowany i wszyscy świadkowie zdarzenia są bezpieczni.**

**2. Sprawdź reakcję poszkodowanego:**

- delikatnie potrząśnij za ramiona i głośno zapytaj:

**"Czy wszystko w porządku?"**

**3a. Jeżeli reaguje:**

- zostaw poszkodowanego w pozycji, w której go zastałeś, o ile nie zagraża mu żadne niebezpieczeństwo
- dowiedz się jak najwięcej o stanie poszkodowanego i wezwij pomoc, jeśli będzie potrzebna, i regularnie oceniaj jego stan.

**3b. Jeżeli nie reaguje:**

- głośno zawołaj o pomoc,
- odwróć poszkodowanego na plecy, a następnie udroźnij jego drogi oddechowe, wykonując odgięcie głowy i uniesienie żuchwy

1. umieść jedną rękę na czole poszkodowanego i delikatnie odegnij jego głowę do tyłu, pozostawiając wolny kciuk i palec wskazujący tak, aby zatkać nimi nos jeżeli potrzebne będą oddechy ratunkowe,
2. opuszki palców drugiej ręki umieść na żuchwie poszkodowanego, a następnie unieś ją w celu udroźnienia dróg oddechowych.

**4. Utrzymując drożność dróg oddechowych wzrokiem, słuchem i dotykiem poszukaj prawidłowego oddechu**

- oceń wzrokiem ruchy klatki piersiowej,
- nasłuchuj przy ustach poszkodowanego szmerów oddechowych,
- staraj się wyczuć ruch powietrza na swoim policzku.

W pierwszych minutach po zatrzymaniu krążenia poszkodowany może słabo oddychać lub wykonywać głośne, pojedyncze westchnięcia. Nie należy ich mylić z prawidłowym oddechem. Na ocenę wzrokiem, słuchem i dotykiem przeznacz nie więcej niż 10 sekund. Jeżeli masz jakiegokolwiek wątpliwości czy oddech jest prawidłowy, działaj tak, jakby był nieprawidłowy.



### 5a. Jeżeli oddech jest prawidłowy:

- ułóż poszkodowanego w [pozycji bezpiecznej](#),
- wyślij kogoś lub sam udaj się po pomoc ([wezwij pogotowie](#)),
- regularnie oceniaj oddech.

### 5b. Jeżeli oddech nie jest prawidłowy:

- wyślij kogoś po pomoc, a jeżeli jesteś sam, zostaw poszkodowanego i wezwij pogotowie, wróć i rozpocznij uciskanie klatki piersiowej zgodnie z poniższym opisem:

° uklęknij obok poszkodowanego,

° ułóż nadgarstek jednej ręki na środku klatki piersiowej poszkodowanego,

° ułóż nadgarstek drugiej ręki na już położonym,



**Ułóż nadgarstek  
jednej ręki na środku  
klatki piersiowej**



Nadgarstek drugiej ręki  
ułoż na już położonym

° spleć palce obu dłoni i upewnij się, że nie będziesz wywierać nacisku na żebra poszkodowanego; nie uciskaj nadbrzusza ani dolnego końca mostka,

° pochyl się nad poszkodowanym, wyprostowane ramiona ustaw prostopadle do mostka i uciskaj na głębokość 4-5 cm,

° po każdym uciśnięciu zwolnij nacisk na klatkę piersiową, nie odrywając dłoni od mostka.

Powtarzaj uciśnięcia z częstotliwością 100/min (nieco mniej niż 2 uciśnięcia/s),

° okres uciskania i zwalniania nacisku (relaksacji) mostka powinien być taki sam.

### 6a. Połącz uciskanie klatki piersiowej z oddechami ratowniczymi:

- po wykonaniu 30 uciśnięć klatki piersiowej udroźnij drogi oddechowe, odginając głowę i unosząc żuchwę,
- zaciśnij skrzydełka nosa, używając palca wskazującego i kciuka ręki umieszczonej na czole poszkodowanego,
- pozostaw usta delikatnie otwarte, jednocześnie utrzymując uniesienie żuchwy,



- weź normalny wdech i obejmij szczelnie usta poszkodowanego swoimi ustami, upewniając się, że nie ma przecieku powietrza,
- wdmuchuj powoli powietrze do ust poszkodowanego przez około 1 sekundę (tak jak przy normalnym oddychaniu), obserwując jednocześnie czy klatka piersiowa się unosi taki oddech ratowniczy jest efektywny,
- utrzymując odgięcie głowy i uniesienie żuchwy, odsuń swoje usta od ust poszkodowanego i obserwuj czy podczas wydechu opada jego klatka piersiowa,
- jeszcze raz nabierz powietrza i wdmuchnij do ust poszkodowanego, dążąc do wykonania dwóch skutecznych oddechów ratowniczych; następnie ponownie ułóż ręce w prawidłowej pozycji na mostku i wykonaj kolejnych 30 uciśnień klatki piersiowej,
- kontynuuj uciskanie klatki piersiowej i oddechy ratownicze w stosunku 30 : 2,
- przerwij swoje działanie w celu sprawdzenia stanu poszkodowanego tylko wtedy, gdy zacznie on prawidłowo oddychać. W innym przypadku nie przerywaj resuscytacji. Jeżeli wykonany pierwszy oddech ratowniczy nie powoduje uniesienia się klatki piersiowej jak przy normalnym oddychaniu, wykonaj następujące czynności
- sprawdź jamę ustną poszkodowanego i usuń widoczne ciała obce,
- sprawdź, czy odgięcie głowy i uniesienie żuchwy są poprawnie wykonane,
- wykonaj nie więcej niż 2 próby wentylacji za każdym razem, zanim podejmiesz ponownie uciskanie klatki piersiowej. Jeżeli na miejscu zdarzenia jest więcej niż jeden ratownik, ratownicy powinni się zmieniać podczas prowadzenia reanimacji co 1-2 minuty, aby zapobiec zmęczeniu. Należy zminimalizować przerwy w resuscytacji podczas zmian.

**6b. Reanimację ograniczoną wyłącznie do uciśnień klatki piersiowej możesz prowadzić w następujących sytuacjach:**

- Jeżeli nie jesteś w stanie lub nie chcesz wykonywać oddechów ratowniczych, zastosuj uciśnięcia klatki piersiowej.
- Jeżeli stosujesz wyłącznie uciśnięcia klatki piersiowej, wykonuj je bez przerwy, z częstotliwością 100 uciśnień /min,
- Przerwij swoje działanie w celu sprawdzenia stanu poszkodowanego tylko wtedy, jeżeli zacznie on prawidłowo oddychać. W innym przypadku nie przerywaj resuscytacji.

**7. Kontynuuj resuscytację do czasu gdy:**



- przybędą wykwalifikowane służby medyczne i przejmą działania,
- uszkodzony zacznie prawidłowo oddychać,
- ulegniesz wyczerpaniu.

**Numery służb ratowniczych:**

**997** - Policja

**998** - Straż Pożarna

**999** - Pogotowie Ratunkowe

**112** - telefonując z telefonu komórkowego dodzwaniamy się do najbliższej jednostki policji.

Połączenie jest bezpłatne i można je zrealizować z dowolnego telefonu komórkowego nawet bez logowania się do sieci operatora.

**601 100 100** - numer Wodnego Ochotniczego Pogotowia Ratunkowego, połączenie z każdego telefonu komórkowego

**601 100 300** - numer komórkowy Górskiego oraz Tatrzańskiego Ochotniczego Pogotowia Ratunkowego, dostępny jest dla wszystkich, a bezpłatny dla abonentów sieci Plus