

Mistrz i uczeń



**Poradnik rozwiązywania
trudnych sytuacji**



Mistrz i uczeń

Poradnik rozwiązywania trudnych sytuacji

Innowacja społeczna „Mistrz i uczeń – poradnik rozwiązywania trudnych sytuacji” zrealizowana została przez zespół w składzie Róża Jarmuł i Anna Zakrzewska z Polsko-Niemieckiej Izby Przemysłowo-Handlowej w ramach projektu „POPOJUTRZE 2.0 – KSZTAŁCENIE”.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

autorzy:

Róża Jarmuł, Anna Zakrzewska
Polsko-Niemiecka Izba Przemysłowo-Handlowa
ul. Miodowa 14, 00-246 Warszawa
www.ahk.pl

doradztwo:

Tomasz Bleszyński, Agnieszka Kozłowska

Spis treści

Rozdział 1. Podstawowe założenia komunikacji interpersonalnej	6
1.1. Komunikacja: definicja, komunikacja werbalna i niewerbalna	7
1.2. Teoria komunikacji Watzlawicka i model góry lodowej	10
Rozdział 2. Różnice wpływające na porozumiewanie się	16
2.1. Subiektywne widzenie świata. Czy na pewno wszystko tak samo rozumiemy	17
2.2. Introwertyk versus ekstrawertyk. Jak dopasować styl komunikacji do rozmówcy	19
2.3. Komunikacja międzypokoleniowa	19
Rozdział 3. Podstawowe narzędzia skutecznej komunikacji	28
3.1. Zadawanie pytań	29
3.2. Nie wystarczy słuchać, trzeba usłyszeć	31
3.3. Co zakłóca komunikację, czyli jakich wypowiedzi lepiej unikać	34
3.4. Komunikat TY i komunikat JA	37
3.5. Jak przekazać konstruktywną i motywującą informację zwrotną	39
Rozdział 4. Prowadzenie rozmów z uczniem	49
4.1. Przygotowanie do rozmowy	50
4.2. Rozmowa wyjaśniająca. Struktura i przydatne narzędzia	51
4.3. Sytuacje trudne, atak personalny, stawianie granic	54
Rozdział 5. Konflikty, jak powstają i jak sobie z nimi radzić	56
Rozdział 6. Motywacja, czyli jak pozytywnie wpływać na ucznia	65
Rozdział 7. Trudna rozmowa z rodzicem	76
Ściągi	80
Plan działania	86
Filmy i podcast	88
Bibliografia	90



No to zaczynamy...

Jeśli właśnie czytasz ten tekst, to najprawdopodobniej jesteś jednym z instruktorów/instruktoerek praktycznej nauki zawodu, opiekunem/opiekunką praktyk, nauczycielem/nauczycielką bądź osobą, która w jeszcze innym kontekście zajmuje się pracą z młodzieżą. Oznacza to także, że w swojej pracy spotykasz się z różnymi sytuacjami, w których przydaje się umiejętność komunikacji z uczniami. Tłumaczysz im zawile zagadnienia techniczne, wyjaśniasz sytuacje związane z ich zachowaniem, realizacją zadań, frekwencją na zajęciach czy ich motywacją.

Co znajdziesz w tych materiałach i jak to pomoże w codziennej pracy?

1

Wiedza w pigułce

informacje na temat komunikacji i prowadzenia rozmów z uczniami

2

Jasne sformułowania

tak, żeby były zrozumiałe dla każdego odbiorcy

3

Sporo przykładów

z codziennej pracy i sytuacji z uczniami

4

Informacje podsumowujące

każdy rozdział

5

Coś dla dociekliwych

6

Ćwiczenia

7

Ściągi i narzędzia

do wykorzystania w codziennej pracy

8

Filmy i podcast

oprócz czytania możesz też obejrzeć i posłuchać

Ćwiczenia i pytania podsumowujące rozdział

Po każdym rozdziale znajdziesz podsumowanie najważniejszych informacji, które będą Ci przypominały o tym, co właśnie przeczytałeś/ przeczytałaś. Poza tym do każdego omawianego zagadnienia znajdziesz krótkie ćwiczenia do samodzielnego wykonania. Chcemy Ci w ten sposób dać okazję do sprawdzenia, w jaki sposób omawiane zagadnienia dotyczą Ciebie w Twojej codziennej pracy i życiu.

Ściągi i narzędzia

Dostaniesz od nas poręczne ściągi, jak stosować poszczególne narzędzia. Będą na osobnej stronie tak, żeby bez problemu można było je wydrukować i zabrać do pracy.

Obejrzyj film „**Instruktorze, rozwiń swoje umiejętności komunikacyjne.**” a dowiesz się jak możesz wykonać przygotowane przez nas materiały do pracy własnej.

Życzymy Ci przyjemnej lektury!
Ania i Róża



1 Podstawowe założenia komunikacji interpersonalnej

Co znajdziesz w tym rozdziale?

1. Dowiesz się, czym jest komunikacja i dlaczego mówimy, że wszystko, co robimy, ma w sobie jakiś przekaz.
2. Przyjrzymy się temu, co dzieje się między uczestnikami rozmowy (nadawcą i odbiorcą) i skąd tak łatwo o nieporozumienie.
3. Jak różnimy się między sobą, jak postrzegamy świat i jak to przekłada się na zrozumienie w rozmowie.
4. Przeczytasz, co wspólnego ma komunikacja i rozmowa z wyprawą Titanikiem.
5. Znajdziesz tu garść informacji o różnicach międzypokoleniowych – w końcu Ty i Twój uczeń urodziliście się w różnych stuleciach.
6. Na koniec obiecane kilka pytań podsumowujących i ćwiczenia do pracy własnej.

Adam jest instruktorem praktycznej nauki zawodu. Pracuje z uczniami już od sześciu lat i lubi swoją pracę. Dzisiaj, jak co rano, wyszedł z domu do pracy. Podchodząc do samochodu okazało się, że ma przebitą oponę. Na dzień dobry taki pech! Zdenerwowało go to podwójnie, ponieważ wiedział, że od rana zaczyna zajęcia z uczniami i nie może się na nie spóźnić... Cały poranek przed dotarciem do pracy miał więc bardzo nerwowy. Kiedy wszedł już do pracy, usiadł przy biurku i pijąc kawę, czekał na uczniów. Myślami jeszcze był przy porannych wydarzeniach z samochodem. Nie miał szczególnie ochoty z nikim rozmawiać, taki poranek w końcu nikogo nie wprawia w dobry nastrój. Uczniowie zaczęli się schodzić do sali, wchodząc mówili „dzień dobry”, jednak Adam, nie patrząc na nich, jedynie pod nosem odburkiwał coś znad kubka kawy. Wtedy Piotrek, jeden z uczniów, półgłosem skomentował: „Aha! Do instruktora to dzisiaj lepiej nie podchodzić...”.

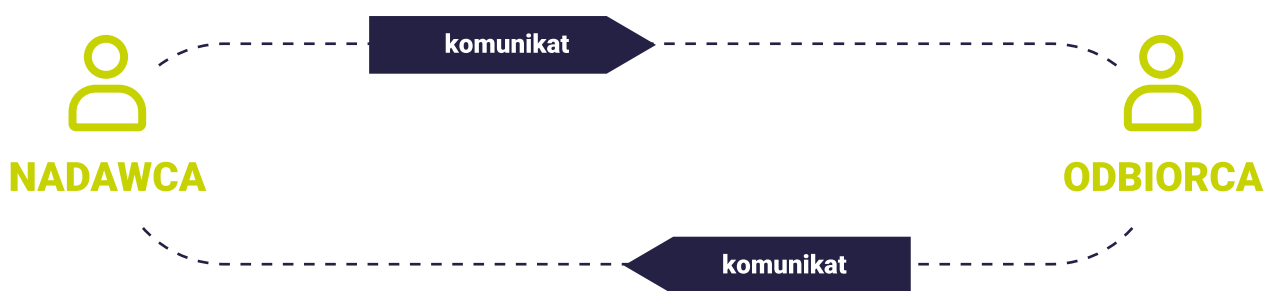
Skąd u Piotra taki wniosek?

1.1. Komunikacja: definicja, komunikacja werbalna i niewerbalna

Komunikacja interpersonalna

Istnieje wiele definicji procesu komunikowania się. Z. Nęcki (1996) przyjmuje, że istotą komunikacji interpersonalnej jest podejmowana w określonym kontekście sytuacyjnym wymiana werbalnych, wokalnych i niewerbalnych sygnałów w celu osiągnięcia lepszej współpracy między stronami.

Innymi słowy komunikacja to taki kontakt pomiędzy ludźmi, w którym jedna osoba – będziemy ją nazywać nadawcą – wysyła jakiś komunikat w postaci słów drugiej osobie – ją będziemy nazywać odbiorcą. Odbiorca odkodowuje ten komunikat, czyli stara się go zrozumieć i udziela odpowiedzi nadawcy, wysyłając mu kolejny komunikat. Gdybyśmy chcieli to przedstawić na prostym schemacie, wyglądałoby to tak, jak na rysunku poniżej:



Rysunek 1. Schemat komunikacji językowej. Źródło: opracowanie własne.

Komunikacja to proces, który zachodzi nieustannie. Psycholog Paul Watzlawick (1969) wraz ze swoimi współpracownikami są autorami założenia, że „nie można nie komunikować”, bowiem każde zachowanie jest formą komunikacji samą w sobie. Jest to spowodowane tym, że komunikacja odbywa się na dwóch poziomach: werbalnym i niewerbalnym. Niemal wszystko, co robimy i mówimy, jest jakąś formą informowania, przekazu, który wysyłamy. Komunikacja jest jednocześnie procesem, w którym w wielu miejscach mogą pojawiać się zakłócenia. Dzieje się tak dlatego, że każdy z nas formułuje swoje komunikaty w specyficzny sposób, odnosząc się do własnych pojęć, słów, określeń i doświadczeń. Jednocześnie odbiorca komunikatu odbiera i rozumie daną wiadomość przez pryzmat swoich doświadczeń, znanych pojęć i znaczeń. I one najczęściej różnią się od tego, co miał na myśli nadawca. Ale o tym za chwilę.

Co to znaczy, że mamy dwa poziomy komunikacji: werbalny i niewerbalny, i dlaczego warto o nich pamiętać w codziennej komunikacji?

Poziom werbalny w komunikacji to słowa mówione lub pisane. Poziom niewerbalny natomiast to wszystko to, co słyszalne i widoczne poza słowami: ton głosu, westchnienia, wysokość głosu, tempo wypowiedzi oraz gesty, ruchy, wygląd, ekspresja, mimika, dotyk itp. Żaden z tych poziomów nie istnieje w komunikacji niezależnie. To oznacza, że pełny przekaz możemy odczytać wtedy, kiedy uwzględnimy zarówno to, co przekazują nam słowa, jak i to, w jaki sposób są przez nadawcę formułowane. John Stewart (2006) w książce *Mosty zamiast murów* przyrównuje werbalną i niewerbalną stronę komunikowania do kartki papieru: „Nie możesz chwycić jednej strony kartki, nie chwytając drugiej, nie możesz odciąć jednej, nie tnąc drugiej”. Spójrzmy na przykład, w którym te same słowa wypowiedziane w różny sposób nabierają innego znaczenia. Przyjrzyjmy się krótkiej rozmowie, która mogłaby się wydarzyć pomiędzy instruktorem (Adamem) a jednym z uczniów (Kubą) krótko po zakończonych wakacjach:

Pan Adam: *Cześć, co słyszała, Kuba?* (z zaciekawieniem i uśmiechem)

Kuba: *A, dzień dobry panu, wszystko w porządku.* (z uśmiechem, patrząc na ciebie)

Pan Adam: *Jak tam wakacje?* (pogodnie i z zainteresowaniem)

Kuba: *No wie pan, jak to wakacje.* (z uśmiechem i entuzjazmem, pokazując uniesiony kciuk)

A teraz ten sam dialog w innej odsonie.

Pan Adam: *Cześć, co słyszała, Kuba?* (z zaciekawieniem i uśmiechem na twarzy)

Kuba: *A, dzień dobry panu, wszystko w porządku.* (od niechcenia, nie patrząc na instruktora, bez uśmiechu)

Pan Adam: *Jak tam wakacje?* (z zainteresowaniem i czujnie)

Kuba: *No wie Pan, jak to wakacje...* (przewracając oczami, z westchnieniem)

Te dwa dialogi pokazują nam, w jaki sposób niewerbalny przekaz w komunikacji decyduje o tym, co ostatecznie odbieramy z wysyłanej wiadomości. W pierwszym dialogu wyraźnie widzimy, że Kuba jest zadowolony od pierwszego momentu spotkania z instruktorem i kiedy odpowiada, że u niego wszystko dobrze,

to nie sposób temu nie uwierzyć, ponieważ w pewnym sensie pokazuje to też sobą – poprzez uśmiech, kontakt wzrokowy, sposób wypowiedzi. W drugim dialogu słowa niby są takie same, wyraźnie jednak wyczuwalny jest inny ton, jakby uczeń chciał przekazać coś zupełnie innego niż w pierwszym dialogu. Decyduje o tym właśnie poziom niewerbalnej komunikacji. Po przeczytaniu obu dialogów, może powstać wrażenie, że podczas wakacji Kuby z drugiej sytuacji musiało wydarzyć się coś, co spowodowało, że na ich wspomnienie nie reaguje entuzjastycznie. To może być pierwsza wskazówka, jak dalej na taki komunikat reagować. Istotne z perspektywy odbiorcy jest to, że jeśli między przekazem werbalnym i niewerbalnym nie ma spójności, to bardziej jesteśmy skłonni uwierzyć temu, co odbieramy na poziomie niewerbalnym niż samym słowom. Dlatego tak ważne jest, aby podczas rozmowy zwracać uwagę na całość komunikatu. Zarówno wtedy, kiedy sami kogoś słuchamy, jak i wtedy, kiedy sami jesteśmy nadawcą jakiejś informacji.

Obejrzyj nasz film **„Ciężki poranek Adama, czyli o spójności w komunikacji”** a przekonasz się, że spójność między tym, co i jak mówimy, wpływa na właściwy odbiór informacji.



1.2. Teoria komunikacji Watzlawicka i model góry lodowej

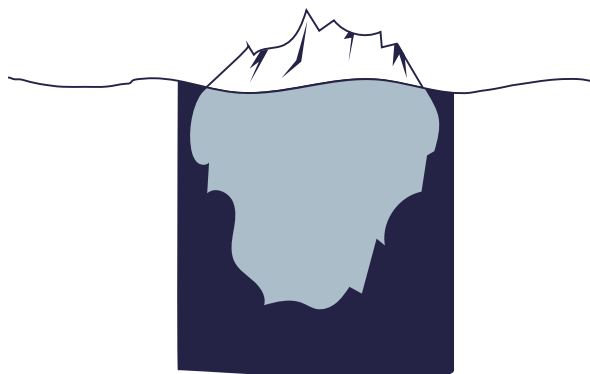
Model góry lodowej

Nie bez powodu przedzieranie się przez gęstwinę znaczeń, sygnałów i komunikatów w celu zrozumienia drugiego człowieka można porównać do rejsu Titanikiem po zimnych wodach północnego Atlantyku. Wspomniany już wcześniej Paul Watzlawick (1969) zdefiniował więcej zależności i reguł, które pojawiają się w naszej komunikacji. Jedną z nich mówi o tym, że każda wypowiedź zawiera dwie płaszczyzny: rzeczową, czyli informację przekazywaną słowami (to jest jawny poziom komunikacji), oraz relacji wzajemnych, która dookreśla przekaz słowny (to niejawną płaszczyznę komunikacji). Te płaszczyzny w codziennej komunikacji można porównać do góry lodowej. Nad powierzchnią wody wyraźnie widoczna jest płaszczyzna rzeczowa, która jednocześnie stanowi jedynie ok. 1/3 całej komunikacji. Znacznie większa, stanowiąca 2/3 całości, rozległa i ukryta pod taflą wody jest płaszczyzna relacji wzajemnych (niejawna).

Zgodnie z tym porównaniem podział naszej komunikacji wyglądałby następująco:

Płaszczyzna rzeczowa

widoczne nad wodą (fakty, słowa)



Płaszczyzna relacji wzajemnych

ukryte pod wodą niejawne
(gesty, ton głosu, mimika, emocje)

Rysunek 2. Model góry lodowej. Źródło: Opracowanie własne

To oznacza, że jeśli w komunikacji zwracalibyśmy uwagę tylko na słowa i na fakty, to pomijalibyśmy znacznie większą część informacji, jakie nadawca chce nam przekazać. To powodowałoby, że reagowalibyśmy na niepełny przekaz i nie dotarlibyśmy do sedna sprawy. A to prosta droga do nieporozumień. Zakłócenia i nieporozumienia powstają właśnie na poziomie relacji wzajemnych, dlatego mówimy, że w rozmowie można się o nie rozbić jak Titanic o podwodną część góry lodowej. Oznacza to sytuacje, w których nadawca sformułował wypowiedź, ukrywając dodatkowy przekaz „pod wodą”, a rozmówca nie był w stanie go rozszyfrować bądź skupił się jedynie na przekazie rzeczowym, nie „słyszając” przekazu spod wody. Jeśli do tego jeszcze wpadniemy we wspomniany przez Watzlawicką „zaklęty krąg”, to prosta stąd droga do nieporozumień, konfliktów i wniosków takich, jak: „z tymi uczniami to nie można się dogadać” albo „nasz instruktor w ogóle nie wie, o co mi chodzi”. O przykładach takiej sytuacji możecie posłuchać w filmie *Zasady komunikacji według Paula Watzlawicki*.

Wróćmy jeszcze na chwilę do sposobu kodowania wysyłanej wiadomości, czyli do formułowania wypowiedzi – to kolejne pole, na którym dochodzi do nieporozumień. Nie wszystko w komunikacji jest oczywiste, bo często nie jest wyrażane tak jasno i wprost, jak byśmy to sobie wyobrażali. Nie zawsze uczeń, który np. jest głodny, powie tuż przed końcem zajęć praktycznych: „Jestem głodny”. Bardziej prawdopodobne jest, że spyta: „Kiedy kończy się lekcja?”. Czy reakcja instruktora: „Przecież masz zegarek” będzie adekwatną odpowiedzią na faktyczną potrzebę ucznia? Czy uczeń pomyśli wtedy: „Dobrze się dogaduję z moim instruktorem”, czy wręcz przeciwnie?

Uczennica, dla której zadanie jest zbyt trudne, nie zawsze się do tego wprost przyzna. Częściej może pojawić się jej komentarz: „Te zadania są bez sensu!”. Potrafisz sobie wyobrazić swoją pierwszą spontaniczną reakcję na taką wypowiedź uczennicy?

Przykłady możemy mnożyć i będzie ich w naszym podręczniku znacznie więcej.

Jest kilka sposobów na to, aby unikać takich sytuacji w rozmowach z uczniami. Jednym z nich jest bez wątpienia aktywne słuchanie, o którym w następnym rozdziale.

Pamiętaj, że...

1

Nie można się nie komunikować!

Wszystko, co robimy, mówimy lub czego nie mówimy, niesie jakiś przekaz. Także osoba spotkana w jakimś miejscu (np. w przedziale pociągu) może wysyłać nam jakiś przekaz.

2

Komunikacja odbywa się na dwóch poziomach: werbalnym i niewerbalnym

Dla jasności komunikacji ważne jest zachowanie spójności między tymi dwoma poziomami; pamiętaj zatem, żeby to, o czym mówisz, miało odzwierciedlenie w tym, jak to mówisz.

3

Komunikacja jest jak góra lodowa!

Żeby się dobrze rozumieć, musimy zauważać także te komunikaty, które nie są wyrażane i pokazywane wprost. Nie każdy formułuje wprost wypowiedzi i nie każdy wyraża potrzeby. Uczeń, który martwi się o to, czy sobie poradzi z zadaniami na sprawdzianie, może po prostu powiedzieć, że te zadania są bez sensu. Ważna wskazówka: nie zawsze pierwsza, spontaniczna, emocjonalna reakcja na jego wypowiedź będzie tą właściwą.

Dla dociekliwych



Czy wiesz, że są dwa sposoby komunikowania się bez słów? Jeden to ten, o którym już czytałeś, czyli mowa ciała. Drugi to wykorzystanie zależności przestrzennych, czyli odległości od rozmówców.

Czy znasz słowo proksemika? To nauka badająca, jak ludzie komunikują się poprzez wykorzystanie przestrzeni, czyli odległości od siebie. Twórcą tego terminu jest Edward T. Hall (1978). Wyróżnił on cztery strefy dystansu, których używamy nieświadomie podczas kontaktu z innymi ludźmi. Ogólnie rzecz ujmując, im większa odległość między dwiema osobami, tym mniej bliska jest ich relacja.

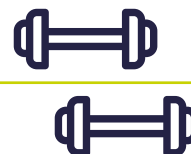
Dystans intymny – odległość od 0 do 45 cm wokół osoby. Jest to przestrzeń, w której przebywamy jedynie z najbliższymi nam osobami: dziećmi, rodzicami, partnerami, przyjaciółmi. Jeśli znajdzie się w niej ktoś, kto nie jest nam bliski, pojawia się poczucie dyskomfortu. Wówczas staramy się uruchamiać różnego rodzaju mechanizmy obronne. Jeśli to możliwe przez zwiększenie dystansu, jeśli nie ma takiej możliwości, np. w zatłoczonym autobusie czy pełnej windzie, to unikamy kontaktu wzrokowego.

Dystans indywidualny – odległość od 45 do 120 cm wokół osoby. W tej przestrzeni najczęściej prowadzimy rozmowy prywatne, to prawdopodobnie taki przedział, w którym odbywają się rozmowy między instruktorem a uczniem.

Dystans społeczny – przestrzeń rozciąga się od 1,2 m do 3,6 m. To odległość, w której najczęściej prowadzimy rozmowy ze sprzedawcami w sklepie, odbywamy formalne spotkania biznesowe albo towarzyskie. To także bezpieczna przestrzeń dla osób pracujących w otwartym biurze. Pozwala im zachować bezpieczną, umożliwiającą pracę odległość od siebie nawzajem, bez poczucia, że „siedzą komuś na plecach”.

Dystans publiczny – pomiędzy 3,6 a 6 m i więcej. Ta pierwsza odległość najczęściej jest zachowana w sytuacjach zgromadzeń, ale też spotkań z uczniami czy rozmów z grupą pracowników. Odległość powyżej 6 m zachowujemy najczęściej w kontakcie z przemawiającymi politykami czy innymi ważnymi osobistościami.

Czas na trening



Ćwiczenie: odkodowywanie komunikatów i czytanie płaszczyzny niejawnej.

Poniżej znajdziesz kilka zdań. To wypowiedzi ucznia, jakie pewnie czasem słyszałeś albo mógłbyś usłyszeć.

1. W pierwszym kroku przypomnij sobie, w jaki sposób najczęściej reagujesz na taki komunikat. Możesz też opisać, jak zareagowałeś/ zareagowałabyś, słysząc takie słowa od ucznia.
2. W drugim kroku zastanów się, co uczeń może chcieć naprawdę zakomunikować. Jeśli przychodzi ci do głowy kilka pomysłów przy jednej wypowiedzi ucznia, zapisz je wszystkie.

Tabela 1. Odkodowanie komunikatów

Wypowiedź ucznia	Moja spontaniczna reakcja, myśl	Co może chcieć zakomunikować uczeń, twoje pomysły
Czy my musimy robić te zadania?		
I po co komu to będzie w przyszłości potrzebne?		
Przecież to jest bez sensu...		
Wszystko mnie już wkurza!		
Nie będę z nim w grupie, on jest głupi!		
Nie będę tego robić i nikt mnie do tego nie zmusi!		
Żeby wymagać porządku, trzeba go umieć zachować samemu.		
Spóźniłem się i co z tego?		
Nie muszę odpowiadać na pana pytania, teraz jestem zajęty.		
Zauważa pan tylko najlepszych uczniów.		

Pytania utrwalające:

1

Jaki jest podstawowy podział komunikacji interpersonalnej?

2

Co przekazujemy na płaszczyźnie rzeczowej w komunikacji?

3

Dlaczego, siadając do rozmowy wyjaśniającej z uczniem, dobrze jest nie siedzieć od siebie dalej niż na odległość 1,2 metra?

4

Co oznacza, że nie zawsze komunikujemy się wprost?

2

Różnice wpływające na porozumie- wanie się

Co znajdziesz w tym rozdziale?

1. Ten rozdział poświęcimy różnicom, które wpływają na komunikowanie się ze światem.
2. Dowiesz się, jak nasze własne doświadczenia, wyobrażenia i obrazy wpływają na zrozumienie innych.
3. Przeczytasz o tym, jak odnaleźć się w subiektywnych światach nadawcy i odbiorcy i jak unikać nieporozumień, jak różnimy się między sobą charakterologicznie w podejściu i otwartości i jak to wpływa na komunikację w rozmowie.
4. Będzie też o różnicach międzypokoleniowych, o tym dlaczego warto zwrócić na nie uwagę i jak to pomoże w lepszym zrozumieniu uczniów.

2.1. Subiektywne widzenie świata. Czy na pewno wszystko tak samo rozumiemy



Rysunek 3. Eksperyment – co widzisz na obrazku. Źródło: Covey Stephen R., 7 nawyków skutecznego działania

Co widzisz na tym obrazku? Jedną postać? A może są dwie? Którą zauważyłeś jako pierwszą? Jak to możliwe, że ktoś widzi tylko jedną?

Odpowiedź na pytanie, skąd biorą się różnice w postrzeganiu tego samego obrazu, znajdziemy w definicji konstruktywizmu (1984). Mówi ona, że ludzie postrzegają rzeczywistość przez pryzmat swoich doświadczeń, kultury, otoczenia, w jakim wzrastali; tego, co przypisują temu, co obserwują – przez określone i charakterystyczne dla siebie znaczenia. To oznacza, że nikt z nas nie widzi tzw. obiektywnej rzeczywistości. Wszystko bowiem, co widzimy, jest osadzone w jakimś kontekście i nadajemy temu własne znaczenie. Staje się więc subiektywne. Subiektywne oznacza, że jest związane z naszymi odczuciami, widziane z własnej perspektywy, dotyczy tego, co sami widzimy, czujemy. Subiektywne nie oznacza rzeczywiste. Idealnym

porównaniem będzie tutaj powiedzenie, że „mapa to nie terytorium”. Mapa jest tylko płaskim odzwierciedleniem tego, co możemy zobaczyć w rzeczywistości, udając się w konkretne miejsce. Takie postrzeganie świata dotyczy każdego z nas. Oznacza to, że postrzegamy tę samą sytuację, to samo zdarzenie, w zupełnie odmienny sposób. Wyobraź sobie, że rozmawiając ze swoim uczniem o porządku, użyłeś/użyłaś sformułowania: „stanowisko powinno wyglądać schludnie” albo: „na stanowisku pracy powinien panować porządek”. Kiedy przyszedłeś/przyszłaś sprawdzić, jak uczeń posprzątał, to zastałeś/ zastałaś narzędzia ułożone jedne na drugich i zgarnięte na bok stanowiska. Nie spodobało ci się to, ponieważ porządek na stanowisku pracy oznacza dla ciebie, że narzędzia są zawieszane na tablicy i pochowane w odpowiednie szuflady do szafki narzędziowej. Dla ucznia jednak uporządkowane stanowisko oznaczało coś zupełnie innego. Wniosek: ważne, żeby po pierwsze w takiej sytuacji nie wyciągać zbyt szybko konsekwencji pod wpływem własnej irytacji, a ustalić z uczniem, co rozumiesz pod pojęciem porządku na stanowisku pracy i jakiego ułożenia narzędzi oczekujesz. To pozwoli wam na przyszłość uniknąć nieporozumień wynikających z różnych definicji tych samych pojęć.

Subiektywne postrzeganie świata oznacza także, że widzimy jedynie wycinek rzeczywistości, znamy jedynie część sytuacji, mimo to jednak wyciągamy z tych sytuacji wnioski, oceny i konsekwencje. Często oparte bardziej na uprzedzeniach, zbyt szybko powstających ocenach (np. jeśli uczeń się spóźnia, to na pewno dlatego, że nie traktuje poważnie mnie i moich zajęć) niż na faktach. A stąd prosta droga do nieporozumień i konfliktów.

Kiedy bazujemy na własnych odczuciach i interpretacjach oraz traktujemy je jako fakty, trudno dostrzec istotne informacje, które mogą wpłynąć na ocenę i postrzeganie sytuacji. Szczególnie kiedy mówimy o sytuacjach trudnych czy konfliktowych. Dopiero poznanie innej perspektywy pozwala na pełniejszy obraz sytuacji. Pozwala ją lepiej zrozumieć i poszukać adekwatnego do sytuacji sposobu działania.

Co to oznacza dla naszej komunikacji z uczniami? Że warto zadbać o otwarcie się na inne rozumienie i postrzeganie przez ucznia tej samej sytuacji. Że jeśli chcemy poznać prawdziwe przyczyny zachowania ucznia, to musimy poznać także jego obraz danej sytuacji. W rozmowie z uczniem nie zakładaj zatem, że z góry wiesz, co on chce powiedzieć albo że dobrze rozumiałeś/zrozumiałaś jego intencje. Dopytuj, upewnij się, że dobrze rozumiałeś/zrozumiałaś to, co uczeń miał na myśli. W swoich wypowiedziach do ucznia zadbaj o precyzję. Kiedy ustalasz z uczniem realizację zadania, nie mów, żeby zrobił to jak najszybciej, tylko ustal z nim konkretną datę (dzień i godzinę). W ten sposób unikniecie nieporozumienia wynikającego z waszych różnych definicji słowa „najszybciej”. Podobnie kiedy rozmawiasz na przykład o porządku na miejscu pracy. Dokładnie zdefiniuj, jakie zasady, standardy powinny obowiązywać. Ustal to z uczniem, upewnij się, że zrozumiał i zaakceptował. Po to właśnie prowadzimy rozmowy. Komunikujemy się ze sobą, żeby dowiedzieć się, jak widzi świat nasz rozmówca. Dopiero z uwspólnienia pojęć, poznania obrazów, jakimi się posługujemy, jesteśmy w stanie zbudować porozumienie i wypracowywać wspólne rozwiązania.

2.2. Introwertyk versus ekstrawertyk. Jak dopasować styl komunikacji do rozmówcy

Innym czynnikiem, który wpływa na porozumiewanie się, jest nasza osobowość. To zestaw cech, które determinują nasz sposób funkcjonowania w świecie. Osobowość decyduje także o tym, że mamy różne spojrzenie na podobne sytuacje, bo postrzegamy je z odmiennych perspektyw. Karl Gustaw Jung (1971), szwajcarski psychiatra, na początku XX wieku zaproponował podział osobowości na dwa typy: ekstrawertyk i introwertyk. W dużym uproszczeniu podział ten oznacza, że ktoś jest w swoich reakcjach skierowany bardziej „do wewnątrz” lub „na zewnątrz”. Co za tym idzie, każdy z tych typów energię do działania czerpie z innych źródeł: ekstrawertyk czerpie ją z kontaktu ze światem i innymi ludźmi, introwertyk – raczej ze skupienia, z odosobnienia, własnych refleksji. Zobaczmy, czym charakteryzują się te dwa typy osobowości.

Ekstrawertycy – lubią być w kontakcie z innymi, ze światem zewnętrznym. Są rozmowni, lubią dzielić się swoimi opiniami, chętnie rozmawiają o swoich problemach – potrzebują je z kimś przegadać. Lubią interakcję. Mają dość rozległy krąg znajomych. Są ekspresyjni. Uczą się przez działanie i dyskusję. Mają sporo różnych zainteresowań. Skupiają na sobie uwagę innych osób. Znacznie lepiej czują się wśród ludzi. Kontakt z innymi daje im energię.

Introwertycy – wolą skupienie i samotną refleksję niż interakcję. Są dość oszczędni w słowach. Najpierw pomyślą, zanim coś powiedzą. Niechętnie mówią o swoich problemach, wolą je przemyśleć w samotności. Są raczej powściągliwi w okazywaniu emocji i nastroju. Uczą się przez refleksję, samodzielnie, powtarzając sobie materiał „w głowie”. Jeśli się czymś interesują, to dokładnie zgłębiają dany temat. Introwertycy potrzebują spokoju i skupienia zarówno do odpoczynku, jak i planowania swoich działań. Wycofanie się z interakcji jest więc dla nich naturalną potrzebą.

Świadomość różnic między nami jest bardzo istotna dla usprawniania codziennej komunikacji, współpracy i budowania efektywnego zespołu. Nie chodzi o to, żeby sztywno trzymać się raz ustalonego podziału, a raczej o to, żeby zdawać sobie sprawę z tego, że mamy różnych uczniów. Że każdy jest inny w sposobie funkcjonowania, w komunikacji z nami, w sposobie, w jaki się uczy i pracuje.

2.3. Komunikacja międzypokoleniowa

Zapewne w swojej pracy masz do czynienia z przedstawicielami wielu pokoleń, w tym także reprezentujących pokolenie Y i Z, czyli twoich uczniów lub studentów. Warto poznać, czym charakteryzują się poszczególne grupy i wykorzystać zdobytą wiedzę w codziennej komunikacji.

Obecnie w organizacjach, przedsiębiorstwach i szkołach spotykają się nawet cztery różne pokolenia: baby boomers, X, Y i Z. Do każdego z nich przypisane zostały literki, aby rozdzielić i zróżnicować pokolenia charakteryzujące się pewnymi cechami, w zależności od tego, kiedy ich członkowie się urodzili. Pokolenie baby boomers to osoby urodzone w latach 1946–1964, gdy odnotowano powojenny wyż demograficzny. Pokolenie X to ludzie urodzeni w latach 1965–1979. Pokolenie Y to określenie osób z wyżu demograficznego z lat 1980–1995. Inaczej nazywani są również „pokoleniem Millenium”. Natomiast pokolenie Z to osoby urodzone po 1995 r., często nazywane również „generacją multitasking” lub *generation C*.

W swojej pracy instruktora/instruktorki lub opiekuna/opiekunki najczęściej masz zapewne do czynienia z przedstawicielami pokolenia Y i Z. Twoi uczniowie dorastali w innym świecie niż ty sam, mają więc inne problemy i inne wyzwania. Przyjrzyj się ich krótkiej charakterystyce podanej poniżej. Pamiętaj, że podane cechy bazują wprawdzie na badaniach pokoleniowych (Infuture Hatałska Foresight Institute, 2019), ale odzwierciedlają jedynie pewne cechy ogólne charakteryzujące daną grupę (Bleumortier, 2016). Weź pod uwagę, że nie wszyscy twoi uczniowie będą wykazywać cechy typowe dla swojego pokolenia.

Charakterystyka pokolenia Y

- ♦ doskonale znają nowe technologie – szybko zdobywają potrzebne informacje,
- ♦ z łatwością tworzą wirtualne społeczności, ale często mają trudności w bezpośrednich kontaktach interpersonalnych,
- ♦ prowadzą szybkie tempo życia – zmiana jest dla nich stanem normalnym, szybko komunikują się i przemieszczają się, robią kilka rzeczy jednocześnie, ale także są niecierpliwi i pragną mieć wszystko natychmiast,
- ♦ są pewni siebie,
- ♦ są tolerancyjni i otwarci na to, co inne,
- ♦ nie pamiętają czasów PRL-u, są pokoleniem „nieskażonym” komunizmem,
- ♦ są roszczeniowi, często mają wygórowane ambicje w stosunku do umiejętności, przedkładają życie prywatne nad zawodowe.

Charakterystyka pokolenia Z

- ♦ uwielbiają tworzenie nowych treści i mieszanie form,
- ♦ chcą formowania społeczności aktywnych, a nie pasywnych,
- ♦ korzystają z mediów społecznościowych, gdzie angażują się w dyskusje o ideach, kulturze,
- ♦ wiodą intensywne życie, nad którym sami chcą sprawować kontrolę,
- ♦ poszukują pracy tam, gdzie bardziej liczy się kreatywność niż podporządkowanie sztywnej hierarchii, ♦ nie umieją rozróżnić *fake newsów* od prawdziwych informacji, nie wiedzą, jak sprawdzać źródła.

Czasami zdarza się, że z powodu technologii, od której my też przecież jesteśmy uzależnieni, patrzymy na młodych ludzi w krzywdzący, stereotypowy sposób. Jeśli lepiej poznasz różnice między pokoleniami, lepiej zrozumiesz, co motywuje młodych ludzi i dostrzeżesz w nich naprawdę fajnych, kreatywnych przyszłych współpracowników.

Rady na temat komunikacji między pokoleniami

1. Staraj się dawać krótkie i konkretne komunikaty.
2. Dobrze, gdy prezentacje i szkolenia mają urozmaiconą formę.
3. Delegując zadania, wyjaśniaj zależności przyczynowo-skutkowe, aby uczeń rozumiał znaczenie swojej pracy i sposób funkcjonowania firmy.
4. Zawsze chwal inicjatywę ucznia oraz informuj, czy i w jakim zakresie zmiany te mogą być wprowadzone.

O ośmiu cechach charakterystycznych dla pokolenia Y i Z oraz o tym, jak możecie zastosować tę wiedzę w praktyce mówimy w filmie „**Potencjał różnorodności – jak wykorzystać różnice międzypokoleniowe**”.



Pamiętaj, że...

1

Twój własny obraz

danej sytuacji nie jest jedynym słusznym, nie oddaje całkowicie rzeczywistości i choć czasami wydaje się to niemożliwe, to te same sytuacje mogą mieć dla nas zupełnie inne znaczenie. Widzimy je i oceniamy inaczej. I choć chciałoby się powiedzieć: „przecież porządek to po prostu porządek”, to już wiemy, że pod tym pojęciem dla każdego kryje się coś innego..

2

Różnice międzypokoleniowe

nie muszą być przeszkodą w komunikacji i współpracy. Zamiast zostać przy uprzedzeniach i ocenach, skorzystaj z ich potencjału. Przyjrzyj się, w czym młode pokolenie jest dobre, gdzie mają swoje mocne strony. Możesz je wykorzystać na przykład do optymalnego zaplanowania zadań i pracy. I może to będzie dla ciebie nowość, ale warto do waszej komunikacji wykorzystać jeden z dobrze znanych im komunikatorów.

3

Warto we wzajemnej komunikacji uwzględnić style osobowości.

Zwróć na to uwagę szczególnie wtedy, kiedy ty i uczeń sami macie dwa przeciwne typy. Introwertyk i ekstrawertyk mają zupełnie różne potrzeby, jeśli chodzi o sposób rozmowy. To twoją rolą będzie rozpoznanie, z jakim typem osobowości masz do czynienia i umiejętnie dostosowanie sposobu prowadzenia rozmowy do rozmówcy, tak żeby osiągnąć zamierzony cel i budować relacje.

Dla dociekliwych



Efekt pierwszeństwa i świeżości

Elementem, który warto uwzględnić w procesie komunikacji, jest także zapamiętywanie informacji, które do nas docierają. Ponieważ jesteśmy codziennie bombardowani ogromną ilością informacji, mózg musi dokonywać ich selekcji. Pamięć, szczególnie krótkotrwała, ma ograniczoną pojemność. Zatem, jeśli docierają do nas nowe informacje, mózg musi z pamięci krótkotrwałej usunąć informacje wcześniejsze, żeby zrobić miejsce na nowe. Amerykański psycholog George Miller w 1956 roku na podstawie licznych badań nad procesem zapamiętywania u ludzi ustalił, że liczba bezpośrednio zapamiętywanych przez nas informacji jest w przedziale między 5 a 9 – wartość liczby Millera wynosi więc 7 ± 2 .

Okazuje się, że dla mózgu jest ważna także kolejność, w jakiej otrzymuje informacje, i to ona wpływa na skuteczność ich zapamiętywania. Decyduje ona także o znaczeniu i wadze, jakie przypisujemy informacjom. Znacznie lepiej zapamiętujemy i wywierają na nas większy wpływ informacje, które dotarły do nas na samym początku i te, które słyszymy na końcu. Nazywa się to efektem pierwszeństwa i efektem świeżości.

Efekt pierwszeństwa mówi o tym, że mamy skłonność do lepszego zapamiętywania i zwracania większej uwagi na informacje docierające do nas na samym początku (spotkania, wypowiedzi, lekcji). Stąd też często tzw. efekt pierwszego wrażenia zostaje z nami na długo od momentu poznania nowej osoby.

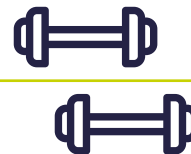
Efekt świeżości mówi natomiast o tendencji do lepszego zapamiętywania informacji, które otrzymujemy jako ostatnie, czyli na końcu spotkania, lekcji – krótko przed jej zakończeniem.

Najgorzej przyswajamy informacje, które słyszymy w środku. Nasza koncentracja wtedy spada i nie przywiązujemy do nich szczególnej uwagi.

Jak wykorzystać te zasady w codziennej komunikacji z uczniami

- ◆ Najistotniejsze informacje przekazuj uczniom na początku lub tuż przed końcem zajęć.
- ◆ W trakcie rozmowy najmocniejsze argumenty przedstaw na początku, kilka ważnych zostaw na koniec.
- ◆ Nie podawaj zbyt wielu informacji na raz lub pogrupuj je na kategorie, tak żeby ułatwić ich zapamiętanie.

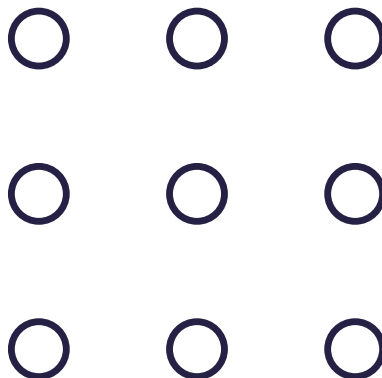
Czas na trening



Ćwiczenie: kropki

Nie odrywając długopisu od kartki, połącz wszystkie 9 kropek 4 liniami.

Można by się zastanowić, co wspólnego ma 9 kropek z komunikacją i tym, jak różnimy się w postrzeganiu świata. Ono jednak doskonale pokazuje, że zmiana patrzenia na daną sytuację, otwartość i wyjście poza utarte schematy i uprzedzenia pozwala na znalezienie rozwiązania. Powodzenia!



Rysunek 4. Połącz 9 kropek 4 liniami. Źródło: Opracowanie własne

Po wykonaniu zadania zastanów się i odpowiedz na pytania

1. Co utrudniało ci na początku wykonanie zadania?
2. Co trzymało cię w utartym schemacie postępowania? Jakich reguł się trzymałeś?
3. Co pozwoliło na znalezienie właściwego rozwiązania?
4. Jak możesz to przenieść na sytuacje w swojej pracy z uczniami?

Wskazówka!

Jeśli rozwiązałeś/rozwiązałaś zadanie za pierwszym razem i w ciągu 10 minut – gratulacje. Większość osób w tym ćwiczeniu zakłada, że nie można rysować linii poza obrębem kwadratu. Takie założenie uniemożliwia wykonanie zdania. Jeśli tak właśnie się zdarzyło, spróbuj wykonać to zadanie jeszcze raz, pamiętając, że możesz linię rysować także poza obrębem kwadratu.

Ćwiczenie: charakterystyka

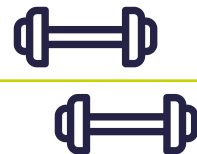
To zadanie zamieszczone jest na dwóch kartkach. Koniecznie wykonaj je w podanej kolejności.

CHARAKTERYSTYKA

Część 1

Przeczytaj uważnie listę poniższych cech i zaznacz przynajmniej cztery, które opisują Ciebie. Uważasz, że jesteś osobą:

- 1) konsekwentną
- 2) praktyczną
- 3) dowcipną
- 4) powściągliwą
- 5) konkretną
- 6) sumienną
- 7) rozważną
- 8) analityczną
- 9) oszczędną
- 10) osiagającą cele
- 11) szczerą
- 12) kompetentną
- 13) entuzjastyczną
- 14) otwartą na ludzi
- 15) zorientowaną na sukces



CHARAKTERYSTYKA

Część 2

Teraz przyjrzyj się uważnie tej liście. Inni postrzegają cię jako osobę:

1. nieustępliwą
2. bez wyobraźni
3. złośliwą
4. niekomunikatywną
5. bez polotu
6. pedantyczną
7. asekurancką
8. czepiającą się szczegółów
9. skąpą
10. upartą
11. arogancką
12. zarozumiałą
13. nieodpowiedzialną
14. ulegającą wpływom
15. buldożera

Temu samemu zachowaniu możemy przypisać dwie skrajne oceny. To, co dla jednych jest ciekawe i pozytywne, dla innych będzie drażniące, będą to postrzegać negatywnie. Nigdy nie ma jednego słusznego spojrzenia, bo jest ono zależne od subiektywnej perspektywy. Zawsze istnieje zagrożenie, że skupimy się raczej na negatywnych cechach innych osób niż na pozytywnych.

Pytania utrwalające:

- 1 Co w odniesieniu do komunikacji interpersonalnej oznacza stwierdzenie, że „mapa to nie terytorium”?
- 2 Jakie wyróżniamy podstawowe style osobowości i czym różnią się od siebie?
- 3 Dlaczego, rozmawiając z introwertykiem, warto zadbać o spokojniejsze tempo rozmowy, o zadawanie pytań otwartych i większą przestrzeń do wypowiedzi dla rozmówcy?
- 4 Jak usprawnić komunikację z uczniami, korzystając z wiedzy na temat różnic pokoleniowych?

3

Podstawowe narzędzia skutecznej komunikacji

Co znajdziesz w tym rozdziale?

1. Ten rozdział poświęcimy podstawowym narzędziom komunikacji, które warto stosować podczas rozmów z uczniami.
2. Powiemy o pytaniach i o tym, jak się nimi skutecznie posługiwać, żeby budować porozumienie.
3. Dowiesz się o niezwykle ważnej roli, jaką ma w komunikacji słuchanie.
4. O jego znaczeniu dla motywacji uczniów, budowaniu relacji i znajdowaniu wspólnych rozwiązań.

Adam przeprowadzał dzisiaj rozmowę z jednym ze swoich uczniów. Widział, że od jakiegoś czasu Kuba chodzi trochę markotny, jest mało skupiony, a do tego spóźnił się kilka razy na zajęcia w tym tygodniu. Adama martwi to, bo Kuba jest zazwyczaj zaangażowanym uczniem. Zaprosił go więc na rozmowę, żeby dowiedzieć się, co się stało. Kiedy Kuba się pojawił i usiedli razem przy stole, Adam zaczął pytać.

- *Kuba martwi mnie to, co się z tobą ostatnio dzieje i chciałbym się dowiedzieć, o co chodzi.*
- *Nic się nie dzieje, panie Adamie* – odpowiedział Kuba.
- *Ale przecież widzę. Powiedz mi, proszę, dzieje się u ciebie coś niedobrego? Masz jakieś kłopoty? Masz problem z dojazdem do pracy, że się spóźniasz? Coś się ostatnio zmieniło? Jakoś mogę ci pomóc?* – wymieniał niemal jednym tchem Adam.
- *Nie* – Kuba odpowiedział niepewnie.

Po takiej krótkiej wymianie zdań Adam miał poczucie, że bardzo się starał pomóc uczniowi, zainteresować jego sytuacją, a uczeń nie współpracował. Adam zakończył spotkanie, wzmacniając swoje przekonanie, że „człowiek się stara, a uczniowie tego nie doceniają. Wyciągam rękę, a oni nie chcą mojej pomocy”.

Nie można Adamowi odmówić zaangażowania, widać, że starał się pomóc uczniowi. Czy jednak mógł zrobić coś więcej, aby nawiązać lepszy kontakt z uczniem? Jak inaczej mógł poprowadzić rozmowę, żeby dowiedzieć się, co naprawdę się dzieje i jak rozwiązać sytuację? Odpowiedź na te pytania brzmi: „tak, mógł”. W tym rozdziale przeczytacie o pytaniach i słuchaniu jako podstawowych narzędziach komunikacji i prowadzenia rozmów. Dowiedziecie się, jak i jakie pytania zadawać, żeby uniknąć sytuacji, która spotkała Adama.

3.1. Zadawanie pytań

Podczas rozmowy z uczniem potrzebujemy informacji. Najlepszym sposobem na ich zdobycie jest zadawanie odpowiednich pytań. Odpowiednio zadawane pytania przynoszą wiele korzyści: dają możliwość prowadzenia rozmowy, wskazują na nasze zainteresowanie tematem, pozwalają na znajdowanie rozwiązań i pomysłów.

Jest co najmniej kilka powodów, dla których zadajemy pytania:

- ♦ chcemy zebrać fakty, dane, szczegóły związane z tematem rozmowy czy z sytuacją,
- ♦ chcemy wyjaśnić, co nasz rozmówca miał na myśli, kiedy nie jesteśmy tego do końca pewni,
- ♦ chcemy poznać myśli, uczucia, poglądy innych osób,
- ♦ chcemy zachęcić kogoś do poszukiwania odpowiedzi, rozwiązania.

Pytania można podzielić na dwie podstawowe grupy: pytania otwarte i pytania zamknięte.

Pytania otwarte – nie zawierają sugestii odpowiedzi, dają rozmówcy szerokie pole do wypowiedzi i pozostawiają właśnie jemu decyzję co do podania informacji na zadane pytanie. Te pytania powodują, że rozmowa ma partnerski charakter. Pozwalają na zebranie informacji. Warto zadawać je wtedy, kiedy chcemy wyjaśnić i przeanalizować sytuację, żeby podjąć właściwą decyzję. Często stosujemy je na początku rozmowy, mogą rozpoczynać się następująco:

Jak...?
Kto...?
Co...?
Kiedy...?
Dlaczego...?
Z jakiego powodu...?

Przykłady takich pytań:

- ♦ Jak ci się u nas w firmie podoba?
- ♦ Jak doszło do tej sytuacji?
- ♦ Jak poradziłeś sobie z tym zadaniem?
- ♦ Jakiego wsparcia potrzebujesz?
- ♦ Jak ci się współpracuje w kolegami?

Pytania zamknięte zaczynają się najczęściej od czasownika lub od słowa „czy” i rozmówca odpowiada na nie „tak” lub „nie”. Pytania zamknięte są szczególnie pomocne przy ustaleniach końcowych, przy wyjaśnianiu, ustalaniu wyniku. Stawiane na początku rozmowy ograniczają jej przebieg i ilość informacji.

Przykłady pytań zamkniętych:

- ♦ Uważasz, że...?
- ♦ Czy możesz to zrobić do piątku?
- ♦ Potrzebujesz pomocy?
- ♦ Chcesz, żebym ci to jeszcze raz wyjaśnił?
- ♦ Czy to dobry pomysł?

Poza podziałem na otwarte i zamknięte, wyróżniamy także kilka innych rodzajów pytań:

alternatywne – ograniczają odbiorcy możliwość wyboru do jednej z dwóch podanych przez nadawcę możliwości. Odpowiedzią na nie jest zawsze podjęcie jakiejś decyzji, np.:

- ♦ Idziemy do kina czy zostajemy w domu?
- ♦ Napije się pan kawy czy herbaty?

retoryczne – pytający sam odpowiada bądź odpowiedź jest domyślna, np.:

- ♦ Czy można tego tematu nie zrozumieć?
- ♦ Chyba nie muszę tego nikomu ponownie tłumaczyć?

sugerujące – zawierają odpowiedź, którą nadawca chciałby usłyszeć, np.:

- ♦ Z pewnością uważasz, że to dobre rozwiązanie...
- ♦ Na pewno podobało ci się to zadanie tak jak innym? (manipulacja!!!)

Tego typu pytania nie będą nam pomocne, jeśli chcemy dać uczniowi możliwość otwartej i szczerzej wypowiedzi, jeśli chcemy poznać jego zdanie. Zawierają zbyt wiele sugestii dotyczących oczekiwanego przez nas kierunku wypowiedzi i blokują swobodną komunikację.

Pamiętaj zatem, że jeśli potrzebujesz informacji, zadawaj pytania otwarte. Ważne jednak, żebyś zadawał je pojedynczo – nie jak Adam w historyjce na początku tego rozdziału. I daj uczniowi czas na odpowiedź. Każdy z nas jest innym typem rozmówcy i potrzebuje innego czasu na udzielenie odpowiedzi.

3.2. Nie wystarczy słuchać, trzeba usłyszeć

Wyobraź sobie sytuację, w której prowadzisz właśnie zajęcia. Grupa 10 uczniów siedzi na swoich miejscach. Patrzysz na nich i tłumaczysz im temat zajęć. Oni jednak sprawiają wrażenie nieobecnych – jedni mają głowy spuszczone i wpatrują się w zeszyty, ktoś patrzy w okno, ktoś spogląda w ekran telefonu. Czy masz poczucie, że jesteś przez nich słuchany? Nie? A co ci o tym mówi? Za chwilę to wyjaśnimy...

Jednym z najtrudniejszych elementów komunikacji jest umiejętność słuchania. Jednocześnie jest ona niezbędna, jeśli faktycznie chcemy zrozumieć naszego rozmówcę, znaleźć porozumienie i konstruktywne rozwiązania.

Słuchanie w wielu sytuacjach jest jednym z podstawowych narzędzi komunikacji. Kiedy słuchamy, to w pewnym sensie dajemy drugiej stronie zaproszenie do tego, żeby nam o sobie opowiadała. Słuchanie umożliwia nawiązanie kontaktu, pokazuje naszą akceptację, otwartość i gotowość do współpracy czy niesienia pomocy.

Po czym poznajemy, czy ktoś nas słucha, czy nie? W jaki sposób możemy dać rozmówcy poczucie, że interesuje nas to, co do nas mówi? Przyjrzyjmy się kilku sposobom słuchania, które ułatwiają skuteczną komunikację.

Słuchanie przyjmujące

Milczenie, inaczej bierne słuchanie, jest pierwszym poziomem słuchania. Słuchamy w milczeniu i reagujemy niewerbalnie, zachęcając rozmówcę do wypowiedzi. Sam fakt, że nic nie mówimy, stwarza uczniowi przestrzeń do wypowiedzi. Ważny na tym etapie jest kontakt wzrokowy, potakiwanie i sygnały słowne potwierdzające, że dociera do nas to, co uczeń mówi: krótkie „mhm”, „no tak”, „rozumiem”.

Brak kontaktu wzrokowego z rozmówcą jest pierwszym sygnałem, że prawdopodobnie nas nie słucha lub że to, co mówimy, nie jest dla niego istotne.

Niektórzy uczniowie będą potrzebowali większej zachęty do mówienia niż tylko milczenie i potakiwanie. Z pomocą mogą przyjść tutaj pytania otwarte czy wypowiedzi zachęcające do mówienia. Na przykład: „Co jeszcze chciałbyś na ten temat powiedzieć?”, „Interesuje mnie to, co mówisz”, „To ciekawe, mów dalej”. Warto zwrócić uwagę na to, że to wypowiedzi raczej o charakterze pytań otwartych, niezawierające żadnej oceny ani komentarza do tego, co mówi uczeń.

Czasem w rozmowie potrzebna jest też po prostu cisza. To naturalny czas, żeby zebrać myśli, móc przemyśleć to, co usłyszeliśmy, zastanowić się nad kolejną wypowiedzią.

Słuchanie aktywne

Kolejnym, trudniejszym poziomem słuchania jest słuchanie aktywne. Słuchanie przyjmujące daje naszemu rozmówcy jedynie poczucie, że jest słuchanym. W skutecznej komunikacji rozmówca potrzebuje jednak informacji, czy on sam i to, co mówi, jest przez nas akceptowane. Mówiąc o czymś, potrzebuje zrozumienia. I tu z pomocą przychodzi aktywne słuchanie.

Jedną z form aktywnego słuchania jest parafrazowanie. Polega to na tym, że słuchający powtarza własnymi słowami krótko i zwięźle wypowiedź, którą według niego przekazał mówiący. Daje w ten sposób informację zwrotną rozmówcy, czy we właściwy sposób go zrozumiał. Parafrazując, staramy się odnaleźć sedno wypowiedzi naszego rozmówcy.

Parafrazując:

- ♦ dowiadujemy się, czy odebrana wiadomość jest taka sama jak wiadomość wysłana,
- ♦ możemy uzyskać od mówiącego dodatkową informację, parafraza często kończy się pytaniem: „Czy to miałeś na myśli?”,
- ♦ możemy „ochłodzić” zbyt intensywną dyskusję, podczas której zaangażowani w nią ludzie są przekonani, że partner ich nie rozumie; zamiast zaoignąć konflikt, można sparafrazować to, co się usłyszało: „Pozwól, że się upewnię, czy dobrze cię rozumiem. To brzmi tak, jakbyś się obawiał, że...”.

Typowe początki zdań przy parafrazowaniu:

Ważne jest dla Ciebie, że...

Czy dobrze Cię rozumiem, że....

Myśli Pan, że...

Jeśli dobrze Cię zrozumiałem, chodzi Ci o...

Zastanawiam się, czy dobrze zrozumiałem...

Z tego, co mówisz, wydaje się, że...

Czy ja to dobrze rozumiem, kiedy mówisz...

Poza upewnianiem się co do treści i sensu wypowiedzi rozmówcy, aktywne słuchanie polega także na zwracaniu uwagi na jego stan emocjonalny. Jest to niezwykle ważne, ponieważ uczucia i życzenia najczęściej nie są wyrażane wprost, mimo to są obecne w rozmowie, mniej lub bardziej wyraźnie.

Staramy się określić, nazwać emocje, jakie towarzyszą rozmówcy, spojrzeć na jego problem z jego punktu widzenia, nazywamy je i odzwierciedlamy. To daje potwierdzenie rozmówcy, że jest przez nas nie tylko słuchany, ale także rozumiany.

- ♦ Aktywne słuchanie skłania drugą osobę do mówienia. Pozwala, by mówiła o tym, co czuje, jak widzi problem, jak daną sytuację przeżywa.
- ♦ Słuchając, dajemy naszemu rozmówcy poczuć naszą akceptację i chęć zrozumienia go.
- ♦ Aktywnie słuchając, zapobiegamy przedwczesnemu wyciąganiu wniosków.
- ♦ Słuchając naszego rozmówcy, pozwalamy mu się wygadać. To często przynosi ulgę i problem jest łatwiejszy do zniesienia.

Pytamy siebie samych:

Co czuje mój rozmówca?

Co jest dla niego szczególnie ważne w tym, co mówi?

W jakim jest nastroju?

Jaki cel ma mój rozmówca w tej rozmowie?

Pytamy, stwierdzamy:

Jesteś zadowolony, niezadowolony, zły...

Z tego, co widzę, jesteś zdenerwowany...

Mam wrażenie, że jesteś zaniepokojony...

3.3. Co zakłóca komunikację, czyli jakich wypowiedzi lepiej unikać

Wspomnieliśmy już o tym, że słuchanie jest jedną z trudniejszych umiejętności. Wielu ludzi uważa, że skoro jesteśmy w roli nauczyciela, rodzica, osoby starszej, to nasze zadanie polega w głównej mierze na mówieniu innym, co mają robić i jak mają robić. Udzielamy więc rad, ostrzegamy, nakazujemy, oceniamy. W naszych rozmowach pojawiają się w związku z tym często wypowiedzi, które wcale nie odnoszą pozytywnego skutku, nie budują zrozumienia i dobrych relacji na linii uczeń–instruktor. Przyjrzyjmy się zatem, jakich wypowiedzi lepiej unikać i dlaczego. A można je przecież zastąpić aktywnym słuchaniem, okazaniem zrozumienia i wspólnym poszukiwaniem najlepszych rozwiązań.

Rozkazy, nakazy, komendy

*Nie interesuje mnie, że ci się to nie podoba, masz to zrobić!
Przestań już gadać, weź się do pracy!*

Takie wypowiedzi informują ucznia, że jego uczucia, potrzeby i problemy nie są ważne i ma się dostosować do potrzeb instruktora. W naturalny sposób mogą budzić złość i skłaniać do wyrażania wrogich emocji.

Namowy

*Zobacz, jakie ci to daje możliwości.
Nigdzie indziej nie będziesz tak miał.
Uwierz mi, tak będzie dla ciebie najlepiej.*

Ostrzeżenia i groźby

*Przestań ciągle narzekać, inaczej za chwilę naprawdę będziesz miał do tego powód.
Jeszcze raz się spóźnisz i dzwonię do twoich rodziców.
Jak się nie weźmiesz do nauki, to nie zdasz.*

Wypowiedzi takie wywołują w uczniach lęk i wrogość. Paradoksalnie w takiej sytuacji uczniowie mają ochotę zrobić właśnie to, przed czym są ostrzegani. W pewnym sensie testują rzeczywistość i instruktora.

Ocenianie, ośmieszanie

*Od czego masz właściwie głowę?
Typowe dla ciebie! Spóźniałski!*

*Nie zachowuj się jak dziecko!
Idziesz na łatwiznę!
Można na tobie polegać?*

Każda krytyczna, negatywna ocena ucznia ma wpływ na jego wyobrażenie o sobie. Zaniża jego poczucie własnej wartości.

Pocieszanie, bagatelizowanie

*Nie przejmuj się tym, inni też mieli z tym problemy!
Są gorsze dramaty na świecie!
Przecież to nie jest koniec świata, jutro znowu będzie dzień.*

W pewnym sensie takie wypowiedzi zaprzeczają odczuciom ucznia. Pojawiają się najczęściej wtedy, kiedy uczeń opowiada o jakiejś trudnej dla siebie sytuacji. A my, zamiast odzwierciedlić te uczucia i okazać zrozumienie, staramy się go przekonać, że wszystko jest w porządku. W ten sposób uczeń czuje się zupełnie niezrozumiany.

Ironizowanie, wyśmiewanie

*To prawdopodobnie zbyt trudne zadanie dla was, żeby utrzymać porządek na swoich stanowiskach.
No proszę, jednak dzisiaj udało ci się przyjść punktualnie.*

To forma zwrócenia uwagi uczniowi, która tak naprawdę go ośmiesza, szczególnie, kiedy robimy to przy innych uczniach. Jednocześnie jest mało skuteczna, jeśli chcemy zmienić postawę ucznia. Uczeń raczej będzie się bronił i wrogo reagował na takie wypowiedzi niż pracował nad zmianą swojego zachowania.

Mądrości życiowe w dobrej wierze

*Przecież zawsze robiliśmy to w ten sposób.
Zawsze można sobie pogadać. Nie od razu Kraków zbudowano.*

Opowiadanie o sobie

*A: Panie Adamie, to wcale nie jest takie łatwe się tego wszystkiego nauczyć, i jeszcze te dojazdy do szkoły i na zajęcia. Naprawdę czasem jest trudno i brakuje czasu.
B: Co ty powiesz! A wiesz, jak trudno było za moich czasów? Nie było autobusów, codziennie musiałem wstawać o 5 rano i piechotą iść 3 km do szkoły. A o samochodach to nawet nie można było marzyć...*

Wypytywanie, stawianie pod ścianą

Gdzie byłeś?

Odrobiłeś zadanie domowe?

Dlaczego przychodzisz dopiero teraz?

Propozycje i rozwiązania

Podawanie gotowych rozwiązań zamiast zachęcania uczniów do generowania własnych pomysłów powoduje często, że uczniowie uzależniają się od pomysłów przedstawianych przez instruktora i nie pracują nad własnymi pomysłami. Mogą mieć też poczucie, że instruktor nie wierzy w ich zdolności i możliwość samodzielnego rozwiązywania problemów. Wówczas uczniowie bardziej koncentrują się na oponowaniu, negowaniu pomysłów nauczyciela, zamiast koncentrować się na własnej kreatywności.

Pochwała

Poradzisz sobie, jesteś dobry! Ostatnio też się bałeś i poszło jak po maśle.

Wszystko super, jesteś rewelacyjny!

Kiedy uczeń nie jest pewny siebie i liczy na nasze wsparcie, a my zamiast wysłuchać, z czym sobie nie radzi, zbywamy go pocieszeniem, to nie spełnia ono swoich funkcji. Uczeń potrzebuje konkretnych informacji, odniesienia do jego osiągnięć i reakcji adekwatnej do wyników pracy lub wsparcia, kiedy faktycznie ma z czymś problem. Nie oczekuje ogólnikowego hasła, w którym nie będzie potrafił się odnaleźć.

Wszystkie te reakcje pokazują, że tak naprawdę nie słuchamy tego, co mówi do nas uczeń. A jemu dajemy sygnał, że to, co mówi, nas nie interesuje. Słuchanie nie polega bowiem na wyciąganiu wniosków i ocen ani na zastanawianiu się nad własną wypowiedzią na dany temat. Słuchanie to przyjmowanie i próba zrozumienia przekazu, intencji i potrzeb naszego rozmówcy, budowanie zaufania, zachęcanie do otwartości i szczerości, wzmacnianie relacji.

3.4. Komunikat TY i komunikat JA

Wypowiedź JA (Gordon, 2007) jest narzędziem, które warto zastosować wtedy, kiedy chcemy zwrócić uwagę na jakieś niewłaściwe zachowanie, zarówno jeśli chodzi o postawę ucznia wobec kolegów, jak i o wyniki pracy czy nauki. Ma też ogromną przewagę nad zwracaniem uwagi w formie wypowiedzi TY.

Komunikat TY

To wypowiedź, w której oceniamy drugą osobę, często ma charakter oskarżający i atakujący. Często mówiąc tak, przypinamy komuś etykietę. Jednocześnie unikamy odpowiedzialności za własne słowa w danej sytuacji.

Jesteś do niczego!

Ciągle się spóźniasz!

Za wolno pracujesz!

Nic cię nie obchodzi! Irytujesz mnie!

Ty nigdy mnie nie słuchasz!

Wyobraźmy sobie taką sytuację, że zwracasz się do ucznia, który spóźnia się często na zajęcia: „Jesteś niepoważny, myślisz tylko o sobie. Jak zwykle się spóźniasz. Nie obchodzi cię, że wszyscy na ciebie czekają. Jak można być takim egoistą?!”. Łatwo możemy sobie wyobrazić reakcję ucznia i ciąg dalszy tej wymiany. Oceniające i uogólnione wypowiedzi TY nie wpływają pozytywnie na motywację ucznia i chęć zmiany. Raczej skłaniają do obrony przed często nieprawdziwym oskarżeniem i oceną. Alternatywą dla takiej wypowiedzi jest komunikat JA.

Komunikat JA

W tej wypowiedzi bierzemy odpowiedzialność za swoje odczucia i reakcje, nie oceniając i nie przypisując etykiet drugiej osobie. Mówimy więc o reakcji, jaką wywołało w nas zachowanie drugiej osoby, o własnych subiektywnych odczuciach i informujemy, czego w związku z tą sytuacją potrzebujemy. Jest to taka forma zwrócenia uwagi i wyrażania własnych odczuć, która nie prowokuje drugiej strony do obrony, ponieważ nie ocenia jej ani nie rani. Komunikat JA otwiera dyskusję, pomaga zmotywować ucznia do przedstawienia jego stanowiska, jednocześnie daje wyraźny sygnał na temat zachowania, postawy, która nam się nie podoba, i wskazuje kierunek do zmiany.

Jak zatem możesz zwrócić się do ucznia, który po raz kolejny się spóźnia na zajęcia? Korzystając z komunikatu JA, wypowiedź mogłaby brzmieć następująco:

Nie podoba mi się, *Że spóźniasz się trzeci raz w tym tygodniu na moje zajęcia.
Nie przestrzegasz w ten sposób ustalonych zasad dotyczących czasu pracy. Dodatkowo to rozprasza pozostałych uczniów.*
Dlatego proszę/ oczekuję, *żebyś od jutra przychodził na zajęcia punktualnie.*

W pierwszym kroku powiedz o swoich odczuciach, emocjach, wrażeniach. To twoje subiektywne odczucia, masz do nich prawo i trudno z nimi dyskutować. W kolejnym powołaj się na fakty, obserwacje, wystrzegaj się jednak ocen i etykiet, odnieś się do konkretnej sytuacji. Powołaj się na ustalone zasady i pokaż konsekwencje niewłaściwego zachowania. Zwracasz uwagę uczniowi w celu wyjaśnienia i zmiany jego postępowania, dlatego zakończ komunikat JA oczekiwaniem zmiany. Wyjaśnij, w jaki sposób zachowanie powinno się zmienić lub zachęć ucznia do poszukania takiego.

Tabela 2.

Zasada	Przykład wypowiedzi
Ja czuję	Zaniepokoiło mnie... Denerwuje mnie... Nie podoba mi się... Irytuje mnie... Cieszy mnie...
kiedy ty robisz	..., że kiedy rozmawiałeś z kolegą, to podniosłeś głos... ..., że od miesiąca nie pojawiaasz się na zajęciach praktycznych... ... nie przygotowałeś się do zajęć praktycznych i twój zespół nie wykonał przez to zadania... ..., że wykonałeś projekt końcowy po wyznaczonym terminie...
dlatego proszę cię, oczekuję...	dlatego proszę cię, nie podnoś głosu ...żebyś następnym razem przygotował się do zajęć zgodnie z podziałem zadań mam nadzieję, że nadal będziesz pracował z takim zaangażowaniem

3.5. Jak przekazać konstruktywną i motywującą informację zwrotną

Wyobraźmy sobie następującą sytuację. Adam przechodzi przez warsztat, w którym pracują uczniowie. Zauważa, że jeden z uczniów nie założył okularów ochronnych do pracy przy wiertarce. Opiłki metalu wylatują spod wiertła. Ponieważ Adam ostatnio miał już sporo stresu, nie chce się denerwować i tym razem przyryka oko i przechodzi dalej. Myśli: „Przy jakiejś okazji mu o tym powiem”. Tydzień później ten uczeń oddaje swoje nie całkiem dokończone zadanie. Detal, który przygotowywał, ma sporo błędów i jest niestanny. Instruktor ogląda jego pracę, wytyka mu przy kolegach kolejne błędy, a na koniec dodaje: „A poza tym, to nie miałeś jeszcze założonych okularów ochronnych!”.

Czy tak powinna wyglądać informacja zwrotna, którą instruktor przekazał uczniowi?

Informacja zwrotna, inaczej *feedback*, oznacza, że chcę mojemu rozmówcy (uczniowi) przekazać, w jaki sposób odbieram jego zachowanie. Przekazuję mu obraz jego osoby, jaki powstaje u mnie podczas współpracy z nim. *Feedback* jest doskonałym narzędziem do tego, żeby stwarzać uczniowi okazję do rozwoju i wspierać go. Jak jednak przekazać informację w sposób motywujący i zachęcający do zmiany zachowania? Każdy uczeń/uczennica jest inny/inna i nie ma jednej skutecznej metody. To wymaga od instruktora/instruktorki indywidualnego podejścia. Jednemu/jednej uczniowi/uczennicy wystarczy krótko zwrócić uwagę i zrozumie, a następnie zmieni zachowanie, inny/inna natomiast będzie potrzebował/potrzebowała więcej rozmów i wyjaśniania sytuacji, zanim osiągniemy efekt zmiany. Pierwszym krokiem zawsze jest zwrócenie uczniowi/uczennicy uwagi na to, które z jego/jej zachowań jest niewłaściwe. W jaki sposób jest oceniane i jak wpływa na innych. Idealnym narzędziem, które możemy do tego wykorzystać, jest wspomniany wcześniej komunikat JA.

Dodatkowo w informacji zwrotnej warto spytać ucznia/uczennicę o propozycje rozwiązania sytuacji problemowej. Cenne jest też zachęcenie go/jej do zmiany, pokazanie, gdzie widzimy jego/jej potencjał i udzielenie ewentualnego wsparcia, jeśli będzie mu/jej potrzebne.

Przekazując uczniowi informację zwrotną, pamiętaj o kilku podstawowych zasadach:

Feedback powinien być:

- ♦ Maksymalnie opisowy, nie wartościujący – druga osoba powinna otrzymać możliwie najbardziej konkretny opis swojego zachowania, takiego jakim widziała, słyszała lub obserwowała je osoba przekazująca *feedback*. Należy unikać interpretacji i osobistej krytyki.
- ♦ Konkretny (odnoszący się do danej sytuacji), nie ogólny (nieodnoszący się do całej osoby).
- ♦ Stosowny – nie chodzi o to, aby odbiorcę takiego komunikatu zmienić z góry, ale o to, aby przekazać mu informację o jego postępowaniu. Krytyka osobista to nie *feedback*.

- ♦ Użyteczny – powinien odnosić się do sposobu postępowania, z założeniem że odbiorca może to postępowanie zmienić, dlatego nie powinien mówić o czymś, czego zmienić się nie da.
- ♦ We właściwym czasie – należy przekazać go tak szybko, jak to możliwe. Natychmiastowy *feedback* umożliwia odbiorcy lepsze przypomnienie sobie omawianej sytuacji i zweryfikowanie postępowania. Dotyczy to przede wszystkim *feedbacku* do efektów pracy ucznia podczas rozwiązywania zadania. Nie zbieraj więc talonów w postaci negatywnych emocji, tylko reaguj także na drobne rzeczy, które się dzieją. I komunikuj je uczniom wprost.
- ♦ Merytorycznie poprawny, jasno sformułowany – obserwacje innych powinny być możliwe do zweryfikowania. Nie powinno ich być za dużo na raz. Odbiorca jest w stanie przetworzyć tylko określoną ilość informacji. Ogranicz się do rzeczy ważnych.
- ♦ Skierowany do gotowego odbiorcy – upewnij się, czy odbiorca w danym momencie jest w stanie wysłuchać, przyjąć wiadomość. Sytuacja optymalna jest wtedy, kiedy odbiorca sam o nią prosi. W przeciwnym razie powiedz, że chciałbyś przekazać mu informację zwrotną i poczekaj na reakcję.
- ♦ Niewymuszony – informacja zwrotna jako propozycja.
- ♦ Konstruktywny – odnoś się przede wszystkim do zadań, które można wykonać, zawsze też wyjaśnij, jak te zadania można wykonać lepiej.

O informację zwrotną możesz też poprosić swoich uczniów. O tym, jakich pytań użyć, podpowiadamy w filmie „**A gdyby tak poprosić o feedback ucznia**”.



Pamiętaj, że...

1

Powiedzenie „kto pyta nie błądzi” warto zastosować do komunikacji z uczniami. Odpowiednio zadawane pytania pozwolą na docieranie do przyczyn zaistniałych sytuacji i ich skuteczne wyjaśnianie. Pamiętaj, żeby koncentrować się na zadawaniu pytań otwartych, szczególnie na początku rozmowy, kiedy potrzebujesz informacji. Wystrzegaj się natomiast pytań sugerujących i zamkniętych. One nie wpłyną pozytywnie na atmosferę rozmowy i nie zachęcą ucznia do otwartego przedstawienia swojego zdania.

2

Prawdziwe słuchanie wyklucza założenie „ja wiem lepiej”. Wymaga skupienia i koncentracji na wypowiedziach ucznia. Kiedy więc zależy ci na wyjaśnieniu z uczniem trudnych sytuacji, skup się na tym, żeby go wysłuchać. Dopytuj, parafrazuj, stosuj aktywne słuchanie. Staraj się odszyfrowywać to, co ma na myśli. Nie oceniaj i nie wyciągaj zbyt pochopnie wniosków. Nie zastanawiaj się nad swoją odpowiedzią, nie szykuj jej wcześniej. Daj czas sobie i uczniowi. Bądź pewien, że właściwie zrozumiałeś przekaz i intencje ucznia.

3

Kiedy chcesz przekazać uczniowi informację zwrotną, pamiętaj o zastosowaniu komunikatu JA, unikniesz ocen i etykietowania, nie sprowokujesz ucznia do obrony przed niesprawiedliwą oceną i zwiększysz szanse na konstruktywne wyjaśnienie problemu i znalezienie wspólnego rozwiązania.

Dla dociekliwych



Najbardziej skuteczną metodą płynnej komunikacji interpersonalnej jest właśnie słuchanie. Poziom zaangażowania w słuchanie idealnie ilustruje chiński znak *ting* opisujący słuchanie. Warto to wykorzystać jako wskazówkę do słuchania.

Znak ten składa się z kilku mniejszych znaków, z których każdy ma odrębne znaczenie. A są nimi: oko, ucho, serce i niepodzielna uwaga.



Rysunek 5. Chiński znak *ting* oznaczający słuchanie. Źródło: Opracowanie własne

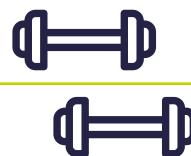
Oko – widzę, że do mnie mówisz; dostrzegam to, jednocześnie sam utrzymuję kontakt wzrokowy.

Ucho – słyszę, że do mnie mówisz, angażuję się w słuchanie.

Serce – czuję, co do mnie mówisz, dostrzegam emocje, odzwierciedlam je, nazywam, aktywnie słuchając.

Niepodzielna uwaga – skupiam się całkowicie na tobie. Ważne jest dla mnie to, co mówisz.

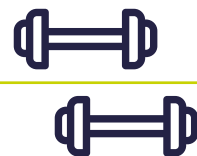
Czas na trening



Ćwiczenie: zamiana pytań

Pytania zamknięte zamień na otwarte

	Pytanie zamknięte	Pytanie otwarte
1	Masz dodatkowe pytania?	
2	Czy zrobiłeś już zestawienie potrzebnych narzędzi? Czy uwzględniłeś wszystko, co potrzebne?	
3	Czy mogę ci jakoś pomóc?	
4	Sprawdzałeś inne opcje?	
5	Masz jakieś pytania?	
6	Czy wszystko jasne?	
7	Czy możesz to zrobić do końca tygodnia?	
8	Czy masz jakieś inne rozwiązania?	
9	Czy przygotowałeś się już do egzaminu?	
10	Dlaczego tego nie zgłosiłeś?	



Ćwiczenie: informacja zwrotna

Poniżej znajdziesz opis sytuacji, w których chcesz zwrócić uczniowi na coś uwagę, oczekując od niego zmiany zachowania. Przekaż informację zwrotną uczniowi, korzystając z komunikatu JA.

1. Jeden z uczniów zwraca się w niemiły sposób do ciebie przy innych uczniach: „nie muszę odpowiadać na pana pytania, jestem teraz zajęty”. Nie podoba ci się taki ton i uważasz, że to nie na miejscu, że to brak szacunku.

2. Jeden z uczniów często nie pojawia się na zajęciach. Szczególnie dzieje się to w poniedziałki i piątki, przed weekendem lub po nim. Masz wrażenie, że chętnie przedłuża sobie czas wolny. Chcesz mu o tym powiedzieć.

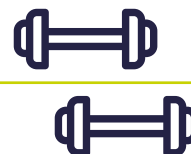
3. Przekazujesz nowe zadania do pracy w grupach. Jeden z uczniów od razu stwierdza, że nie będzie się tym zajmował, że to bez sensu. Mówi o tym na forum grupy, głośno i zdecydowanie. Nie podoba ci się to, ponieważ demotyduje innych, poza tym nie zapytał nawet o szczegóły, tylko od razu zaczął narzekać. Postrzegasz to jako brak zaangażowania. Wolałbyś, żeby swoje wątpliwości zgłaszał indywidualnie.

4. Uczeń przygotował bardzo dobrą prezentację zagadnienia fachowego. Powiedz, że jego praca ci się podoba. Wskaż konkretne elementy, które wykonał ponadprzeciętnie. Prezentacja będzie bardzo przydatna do waszej pracy i wykorzystywana przez innych uczniów.

Ćwiczenie: wypowiedź JA

Zamień komunikaty TY na komunikaty JA

	Komunikat TY	Komunikat JA
1.	Jesteś spóźnialski. Nie będę tego tolerował!	
2.	Obijasz się stale. Już trzecie zadanie, którego nie zrobiłeś.	
3.	Jesteś wulgarny. (Do ucznia, który nadużywa brzydkich słów podczas lekcji)	
4.	Kombinujesz coś z tą kamerką na zajęciach zdalnych! (Do ucznia, który pomimo ustaleń, nie włącza kamery podczas lekcji on-line.)	
5.	Przestańcie już gadać! Jesteś irytujący!	
6.	Znowu zostawiliście porozrzucane narzędzia. Co z was za bałaganiarze!	



Ćwiczenie: czynniki zakłócające rozmowę

W poniższym dialogu są ukryte czynniki zakłócające rozmowę, tzw. bariery komunikacyjne. Przeczytaj rozmowę i podkreśl je.

Jest piątek, zbliża się godzina 16. Karolina i Maciej rozmawiają o czekającej ich zmianie, która ma się rozpocząć od poniedziałku. Karolina jest koordynatorem w dziale, w którym pracuje razem z Maciejem. Jest jednym z liderów tej zmiany i chce przekonać Macieja, że ma ona sens.

M: Uważam, że te zmiany są niepotrzebne. Przecież nie mamy pewności, że zakończą się sukcesem.

K: Nie martw się, na pewno będzie OK.

M: Jakoś wcale w to nie wierzę i nie mam ochoty w to wchodzić.

K: Uważam, że nie zależy uzależniać takich decyzji od chęci lub jej braku. Poza tym, twój tak zwany brak chęci, to nic innego jak sprzeciw wobec zmian.

M: To nie ma z tym nic wspólnego. Naprawdę nie wiem, co powinienem zrobić.

K: Posłuchaj, jeżeli się komuś coś obieca, to trzeba dotrzymać słowa.

M: To są slogany!

K: Czepiasz się i nie chcesz nawet spróbować tylko dlatego, że nagle niby nie masz chęci.

M: Mhm.

K: Powiedz mi lepiej, dlaczego nagle straciłeś cały zapał?

M: Nie wiem. Będzie z pewnością bardzo trudno to wszystko przeprowadzić i w ogóle...

K: Trochę więcej elastyczności, a wszystko będzie dobrze.

M: Ach, ostatnim razem jak wdrażaliśmy CRM, było bardzo ciężko.

K: Ja tego tak nie odczuwałam, w ogóle nie wiem, o czym mówisz. Szczególnie dział marketingu był wtedy bardzo pomocny. Może i tym razem pomogą?

M: Tak, tak, ty i ten twój optymizm...

K: W każdym razie ja, będąc na twoim miejscu, od razu napisałabym do nich prośbę o pomoc.

M: Jakoś w nią nie wierzę...

K: Jaki ty jesteś delikatny! Wyluzuj, a zobaczysz, że będzie OK.

M: No, nie wiem.

K: Pomyśl o premii, jak się uda. Poza tym będzie dużo łatwiej niż teraz.

M: Tak, tak, na pewno!

K: A więc, jeżeli nie chcesz się angażować, to zrobimy to bez ciebie, a co to oznacza, ty już wiesz najlepiej.

Pytania utrwalające:

1

Co uzyskujemy w rozmowie z uczniem, zadając odpowiednio dużo pytań otwartych?

2

Mówi się, że bez słuchania nie ma dobrej komunikacji. Jak nazywamy i na czym polega słuchanie, w którym odzwierciedlamy emocje i potrzeby naszego rozmówcy?

3

Dlaczego komunikat JA lepiej wpływa na motywację uczniów niż komunikat TY?

4

Prowadzenie rozmów z uczniem

Co znajdziesz w tym rozdziale?

1. Ten rozdział poświęcimy prowadzeniu rozmów.
2. Przeczytasz w nim o rodzajach konwersacji, znajdziesz propozycję ich struktury oraz kolejnych punktów, przez jakie warto w przejść.
3. Uwzględnimy wykorzystanie narzędzi komunikacji, o których przeczytałeś już wcześniej w naszym podręczniku.
4. Dowiesz się, jak poprowadzić konstruktywną rozmowę z uczniem, taką, której efektem będzie wypracowanie wspólnego rozwiązania i budowanie relacji współpracy.

Adam w swojej pracy lubi najbardziej te momenty, kiedy widzi, że jego uczniowie robią postępy. Są zaangażowani, współpracują, mają dobre wyniki. Lubi rozmowy, w których przekazuje im pozytywną informację zwrotną i może ich docenić.

Jednak nie tylko z takich sytuacji składa się jego praca z uczniami. Może też wymienić mnóstwo sytuacji problemowych: niepunktualność, odmowa wykonania zadania, zbyt wiele prywatnych telefonów podczas pracy, surfowanie po internecie, wulgarne słownictwo, oddawanie zadań po terminie, spadek zaangażowania, kłótnie z kolegami... Można by jeszcze mnożyć i każdy z instruktorów mógłby dodać jeszcze co najmniej kilka przykładów.

Wszystkie te zagadnienia komunikacyjne, o których przeczytałeś/przeczytałaś do tej pory, mają zastosowanie osobno jako narzędzia skutecznego porozumiewania się. Jednak momentem, który pozwala zastosować je wszystkie, jest rozmowa z uczniem. Pierwsza okazja pojawia się prawdopodobnie na samym początku, kiedy uczeń trafia do ciebie na zajęcia. Przedstawiasz mu wówczas zasady, zadania i oczekiwania, jakie masz wobec niego i sposobu jego pracy. Kolejne, to przekazywanie informacji, jak uczeń radzi sobie z realizacją zadań, zdobywaniem wiedzy i umiejętności. Najtrudniejsza rozmowa do przeprowadzenia to ta, gdy coś w zachowaniu ucznia jest niezgodne z ustalonymi zasadami i kiedy jego postawa nie pozwala na współpracę. Skuteczne przeprowadzenie rozmowy z uczniem nie zawsze jest proste. Wymaga dobrego przygotowania, uważności, słuchania i partnerskiego podejścia, żeby dla omawianych problemów znaleźć skuteczne rozwiązania. W tym rozdziale znajdziesz kilka punktów, w których jest opisane, na co warto zwrócić uwagę podczas takiej rozmowy. Trzymanie się ich pozwoli na spokojnie poznać powód zaistniałego problemu, przedstawić uzasadnienie ucznia, przedstawić twoje stanowisko i wypracować wspólnie skuteczne rozwiązanie.

4.1. Przygotowanie do rozmowy

Zanim przystąpisz do rozmowy z uczniem zadbaj o to, żeby się do niej przygotować. Szczególnie jeśli rozmowa dotyczy sytuacji konfliktowej. Powinieneś/powinnaś zwrócić uwagę na:

- ♦ Miejsce – zadbaj o odpowiednie miejsce, najlepiej osobne, zamknięte pomieszczenie; niech nikt wam nie przeszkadza, nie przysłuchuje się.
- ♦ Czas – zaplanuj odpowiedni czas, bez telefonów i innych tematów do załatwienia. Im trudniejsza rozmowa, tym więcej czasu na nią zaplanuj. Nie muszą to być dwie godziny, ale pamiętaj, że mało który ważny i trudny temat da się wyjaśnić w 10 minut.
- ♦ Plan, cel – zastanów się wcześniej, o czym chcesz porozmawiać i przygotuj sobie plan rozmowy. Najlepiej w punktach, które chcesz omówić. Jaki jest twój cel minimalny? Czego powinieneś/powinnaś unikać? Jakie masz argumenty?
- ♦ Informacje – zbierz wszystkie informacje, jakie mogą być ci potrzebne do przeprowadzenia rozmowy: daty, kalendarz obecności, terminy, zleczone zadania. Im bardziej konkretny/konkretna

będziesz w rozmowie i podeprzesz swoje oceny przykładami, tym będziesz bardziej przekonujący/przekonująca.

- ♦ Emocje – pomyśl, jakie jest twoje nastawienie do ucznia i jak przebiegały wasze wcześniejsze rozmowy. Czy odbywały się w przyjaznej atmosferze, czy raczej wspominasz je jako nieprzyjemne i trudne. Jeśli nie darzysz ucznia sympatią, pamiętaj, żeby twoje odczucia nie wpływały na decyzje, jakie podejmujesz i ocenę sytuacji. Staraj się zachować obiektywizm i tym bardziej zadbać o przestrzeń dla wypowiedzi ucznia. Pomyśl o tym, gdzie w rozmowie może pojawić się sprzeciw, jak możesz tego uniknąć, jak zareagujesz, kiedy się pojawi.
- ♦ Charakter ucznia – weź pod uwagę to, jak zazwyczaj uczeń reaguje, gdy zwracasz mu na coś uwagę. Czy jest raczej spokojny i spokojliwy, czy wręcz przeciwnie, arogancko i agresywnie broni się przed oceną? Pomyśl, jakie ma problemy, czego może oczekiwać od ciebie. Jak sam zachowałbyś/zachowałałabyś się na jego miejscu? Na co powinienesz/powinnaś zwrócić uwagę, żeby czuł się w rozmowie komfortowo?

4.2. Rozmowa wyjaśniająca.

Struktura i przydatne narzędzia

Dobrze, żeby każda rozmowa z uczniem miała przede wszystkim na celu rozwiązanie zaistniałego problemu. Wielokrotnie wcześniej wspominaliśmy, że dopiero poznanie perspektywy drugiej strony pozwala uzyskać pełny obraz sytuacji i nie wyciągać z niej pochopnych wniosków. Także rozmowa, w której chcesz skorygować postawę ucznia, czy rozmowa motywująca, która ma zachęcić ucznia do lepszej pracy, osiągnięcia lepszych wyników w nauce czy zaangażowania, w pierwszej kolejności powinna się skupić na wyjaśnieniu sytuacji. Powód jest dość prosty, potrzebujemy dowiedzieć się, co jest przyczyną zachowania ucznia. Co sprawia, że zachowuje się tak, a nie inaczej, czego potrzebuje, co w danej sytuacji jest dla niego najważniejsze. Wtedy dopiero możemy poznać jego potrzeby, a co za tym idzie, szukać sposobów na zmotywowanie go do zmiany. Jedynie znając faktyczny powód, jesteśmy w stanie poszukać właściwego rozwiązania. Poniżej znajdziesz schemat rozmowy, który w kilku krokach pokazuje, jak wyjaśnić sytuację z uczniem i poszukać wspólnego rozwiązania.

Struktura:

1. Wprowadzenie do rozmowy
2. Podjęcie problemu
3. Zebranie i analiza informacji
4. Zajęcie stanowiska/ ocena.
5. Poszukiwanie możliwości rozwiązania
6. Wybór rozwiązania
7. Wprowadzenie rozwiązania, podsumowanie ustaleń

Zobaczmy teraz, o co warto zadbać w poszczególnych krokach takiej rozmowy.

Wprowadzenie:

- ♦ *small talk*, czyli krótka rozmowa na błaży temat. Pozwala na wprowadzenie pozytywnej atmosfery, rozluźnienie. Może to być, np.: „Co słyszałaś?”, „Jak minął weekend?”, czy pytanie o pasję ucznia, jeśli je akurat znamy;
- ♦ temat – powiedz, czego będzie dotyczyło wasze spotkanie. Może to być, np. współpraca w zespole, jakość wykonywanych zadań czy frekwencja na zajęciach.

Podjęcie problemu:

- ♦ zdefiniuj problem – wyraźnie i wprost nazwij sytuację problemową. Wskaż, co zaobserwowałaś/zaobserwowałeś, podpierając się konkretnymi przykładami i faktami. Skorzystaj tutaj z komunikatu JA. Pamiętaj, żeby unikać ocen, oddzielać problem od ucznia, unikać uogólnień.

Zebranie informacji:

- ♦ zadawaj pytania – przedstawiłaś/przedstawiłeś problem, a teraz jest idealny moment na poznanie perspektywy ucznia. Pamiętaj o pytaniach otwartych i o tym, żeby dać uczniowi przestrzeń na wypowiedź. Zadawaj pytania pojedynczo.

Analiza informacji:

- ♦ bądź uważny/uważna na to, co mówi uczeń,
- ♦ słuchaj – nie oceniaj, nie dyskutuj na tym etapie, nie zastanawiaj się, co masz odpowiedzieć, tylko skup się na uważnym słuchaniu wypowiedzi ucznia,
- ♦ dopytuj – zadawaj dodatkowe, pogłębiające pytania,
- ♦ zadbaj o ciszę, jeśli to potrzebne, szczególnie kiedy wypowiedzianie się przychodzi uczniowi z trudem,
- ♦ upewnij się, czy dobrze rozumiałaś/zrozumiałeś – pamiętaj o parafrazie. Jeśli nie jesteś pewien/pewna – dopytaj. Lepiej zadać dwa razy to samo pytanie, niż wyciągać niewłaściwe wnioski.

Diagnoza, ocena, zajęcie stanowiska

- ♦ podsumuj to, co usłyszałaś/usłyszałeś do tej pory,
- ♦ oceń sytuację ze swojej perspektywy. Wyraźnie nazwij też przyczynę, która twoim zdaniem tkwi u podstaw problemu,
- ♦ argumentuj – pokaż konsekwencje zachowania ucznia i pokaż kierunek, w którym powinna pójść zmiana zachowania,
- ♦ uzasadniaj swoje wypowiedzi, pokaż korzyści, jakie uczeń odniesie ze zmiany.

Poszukiwanie możliwości rozwiązania:

- ♦ wypracuj rozwiązanie wspólnie z uczniem,
- ♦ zachęć ucznia do przedstawienia własnego rozwiązania – jeśli okaże się adekwatne do sytuacji, uczeń będzie miał większą motywację do jego realizacji.

Wprowadzenie rozwiązania, podsumowanie ustaleń:

- ◇ podsumuj wasze ustalenia,
- ◇ upewnij się, że oboje tak samo zrozumieliście to, co ma się zmienić, ◇
zaplanuj dalsze kroki i sposób ich monitorowania.

Obejrzyj film **Jak przeprowadzić rozmowę wyjaśniającą**, a dowiesz się o najważniejszych etapach prowadzenia konstruktywnej rozmowy.

Następnie zobacz przykład takiej rozmowy w filmie **Rozmowa między instruktorem a uczniem**.



4.3. Sytuacje trudne, atak personalny, stawianie granic

Im trudniejszy temat masz do poruszenia z uczniem, tym bardziej prawdopodobne jest, że pojawią się emocje podczas rozmowy. Uczeń niezadowolony z przebiegu spraw, z twojej decyzji, z powodu oceny, jaką otrzymał może swoje pretensje skierować bezpośrednio do ciebie. Wówczas masz prawo czuć się zaatakowany/zaatakowana. Wydawałoby się, że skoro ktoś w taki agresywny i napastliwy sposób odzywa się do mnie, to powinno mu się odpowiedzieć w podobny sposób, czyli również głośno i agresywnie oraz przekonać go, że nie ma racji. Często zresztą automatyczną odpowiedzią na agresję i atak jest właśnie agresja. Na taki atak personalny można jednak zareagować zupełnie inaczej. Zamiast konfrontować się na start z negatywną energią naszego rozmówcy, możemy usunąć jej się z „pola strzału” i zagospodarować ją na korzyść naszej rozmowy i odzyskać sterowanie nad rozmową. To samo rozwiązanie przyda się także w rozmowie z rodzicem. Szczególnie takim, który rozmowę zacznie od pretensji do Ciebie, czy zarzutów, np.: „Co pan/pani sobie wyobraża?!”, „Co ma oznaczać ta ocena?!”, „To jakaś bzdura, że moja córka ma tyle nieobecności!”

Rozbrajanie ataku ze strony trudnego rozmówcy

Zasada	Przykład	Wyjaśnienie
Pokaż, że jesteś podobny/a	„Rozumiem, że to trudne, nie wiem jak sam bym zareagował na taką sytuacją.”	Pokazujesz, że jesteś podobny do rozmówcy. Ludzie chętniej zgadzają się z tymi, których znają i lubią
Okaż zrozumienie	„Rozumiem, że to dla ciebie trudna sytuacja...” „Doskonale rozumiem, trudno, się nie zde-nerwować w takiej sytuacji...”	Zaskakujesz rozmówcę. Pokazując mu, że nie chcesz walczyć. Zrozumienie musi być autentyczne , albo należy z niego zrezygnować, inaczej zdradzi nas ciała.
Unikaj „tak, ale...”	„W takiej sytuacji zajmijmy się tym od razu...” „Już wyjaśniam co się mogło stać...” „I właśnie dlatego proponuję żebyśmy przeszli od razu do wyjaśniania co się właściwie stało...”	Unikasz polemiki. Kierujesz rozmowę tam gdzie powinna być skierowana. Rozmówca czuje, że nie chcesz z nim polemizować tylko zamierzasz rozwiązać jego problem.
Okaż inicjatywę	„To co w tej sytuacji mógłbym zrobić, to.....” „Chciałbym jakoś pomóc w tej sytuacji, mogę zaproponować, że”	Pokazujesz, że zależy Ci na rozmówcy, że mimo problemów starasz się rozwiązać jego problem. Pamiętaj, że dość często nie możemy spełnić oczekiwań naszych rozmówców , wtedy wyjście z inicjatywą zrobienia czegoś dla rozmówcy jest bezcenne.

Gdy niechciane zachowanie ucznia powtarza się, warto postawić granice. Jest to sposób na **stopniowanie konsekwencji** i danie możliwości na poprawę zachowania oraz wyjście z twarzą.

Piotrek, jeden z uczniów wychodzi z warsztatu po raz kolejny w trakcie zajęć. Wraca po ok 15 minutach. W tym czasie wszyscy inni uczniowie pracują. Przygotowują się teraz do oddania zadań projektowych, które wykonują w grupach i ważne jest zaangażowanie wszystkich. Kiedy ustalaliście podział pracy w zadaniach, wyraźnie wspomniałeś/wspomniałaś, że potrzebne jest równe zaangażowanie wszystkich uczniów w grupach i systematyczna praca. Piotrek znika tak z zajęć już po raz kolejny w tym tygodniu.

Zasada	Przykład
Powiedz czego sobie życzysz	Proszę żebyś nie opuszczał zajęć podczas ich trwania i podobnie jak inni uczniowie wykonywał zadanie, w czasie który jest na to przeznaczony. Wykorzystaj cały czas na wykonywanie zadań razem z grupą. Tak jak to robią pozostałe osoby w zespole.
Powtórz czego sobie życzysz i wskaż sankcje, gdy nie będzie to realizowane Jeśli sytuacja się powtarza – komunikat nie zadziałał	Ponownie proszę cię żebyś nie opuszczał zajęć w czasie, który jest przeznaczony na waszą wspólną pracę projektową. Jeśli nie zastosujesz się do mojego polecenia/ prośby, będę musiał wyciągnąć konsekwencje (tutaj zależnie od tego jakie masz możliwości dobrze jest pokazać konkretnie co to będzie)
Wdróż sankcje Jeśli sytuacja się powtarza – komunikat nie zadziałał	Ponieważ wychodzisz/ wychodziłeś w trakcie zajęć na ponad 15 minut mimo mojego polecenia/ prośby, zgodnie z tym o czym mówiłem, udzielam Tobie upomnienia ustnego...

To samo rozwiązanie można zastosować w sytuacji, kiedy podczas rozmowy uczeń robi coś, co nam nie odpowiada. Podnosi głos, krzyczy na nas, używa wulgaryzmów. Stopniowanie konsekwencji ma na celu danie uczniowi ostrzeżenia i szansę na zmianę swojego zachowania jeszcze podczas rozmowy. Pamiętaj jednak, że jeśli zapowiesz konsekwencje, a zachowanie ucznia się nie zmienia, to musisz te konsekwencje wdrożyć. Inaczej ta metoda nie odniesie skutku, a uczeń nabierze przekonania, że „tylko tak grozisz” ale ostatecznie nic nie robisz.

- 1. Nie krzycz na mnie proszę.**
- 2. Nie krzycz na mnie proszę, bo zakończę naszą rozmowę.**
- 3. Przykro mi, kończę naszą rozmowę, ponieważ na mnie krzyczysz.**

5

Konflikty, jak powstają i jak sobie z nimi radzić

Co znajdziesz w tym rozdziale?

1. W tym rozdziale przeczytasz, czym jest konflikt oraz dlaczego sam w sobie nie jest zły.
2. Dowiesz się także, jak skutecznie przeprowadzić konfrontację.
3. Znajdziesz obszerne informacje o pięciu podstawowych sposobach rozwiązywania sytuacji konfliktowych, czyli: rywalizacji, przystosowaniu, unikaniu, kompromisie i współpracy.
4. Zastanawiasz się już, jaki jest twój styl reagowania w sytuacji konfliktowej? To dobrze, ponieważ na końcu rozdziału zaprosimy cię do zrobienia testu Thomasa Kilmanna, po to, abyś poznał/poznała swój styl rozwiązywania konfliktów.

Konflikty są nieodłącznym elementem życia. Konflikt jest sytuacją, w której napotykamy sprzeczne cele i na tym tle dochodzi do nieporozumienia. Spowodowane jest to tym, że z różnic między ludźmi wynikają ich sprzeczne potrzeby. Nie ma zatem mowy o współpracy z uczniami bez konfliktów, bo pojawiają się one w momentach popełniania błędów, niewłaściwego zachowania czy innych pomysłów na wykonanie zadania. W sytuacji konfliktowej chodzi najczęściej o zmianę. Pytanie, w jakim kierunku ona pójdzie, jest zawsze otwarte i zależy od przebiegu sytuacji konfliktowej.

Konflikt sam w sobie nie jest zły, niewłaściwe mogą być raczej sposoby jego rozwiązywania. Spór może być siłą napędową nauki, organizacji, relacji z uczniami czy bliskimi. Od mądrze rozwiązanego konfliktu zdecydowanie gorsze jest udawanie, że go nie ma, „zamiatanie pod dywan” bądź zastosowanie rozwiązania siłowego – „muszę postawić na swoim”. Jeśli chcemy świadomie radzić sobie z konfliktem interesów i czerpać z niego korzyść, to warto poznać swój styl radzenia sobie w takich sytuacjach.

Thomas-Kilmann (1976) wyróżnia pięć podstawowych sposobów rozwiązywania sytuacji konfliktowych: rywalizacja, przystosowanie, unikanie, kompromis i współpraca. Każdy z nich ma swoje mocne strony, które należy ocenić w kontekście rozwiązywanego problemu.



Rysunek 6. Strategie rozwiązywania konfliktów. Źródło: Opracowanie na podstawie Thomas-Kilmann (1974).

Przedstawiony schemat jest przestrzenią, w której można umieścić każdego człowieka zależnie od tego, w jaki sposób reaguje na konflikt. Na osi pionowej pokazany jest stopień koncentracji na sobie i asertywność, natomiast na osi poziomej widzimy, na ile dana osoba skupia się na relacjach z innymi ludźmi.

- ♦ **Rywalizacja** – to sposób patrzenia na konflikt jak na grę: wygrana oznacza sukces, przegrana – porażkę. Łatwiej stosować go ludziom, dla których relacje z innymi nie są ważne, a oni skupieni są na sobie i swoich celach. Takie podejście bez uwzględnienia celów innych osób, to oczywiście zachowanie z pogranicza agresywności. Nie należy go mylić z asertywnością, bo owszem, dbamy o swoje interesy, ale cudzym kosztem.
- ♦ **Przystosowanie** – to postępowanie zgodne z interesem strony przeciwnej. Postępują tak osoby nastawione na relacje bez uwzględniania własnych interesów. Zwykle osoby takie są przekonane, że konflikt jest czymś złym, a dążenie do realizacji swoich celów jest egoizmem. Przesadna dbałość o to, co o mnie powiedzą, obawa, czy nie stracę dobrych relacji, jeśli będę dbał o swoje interesy, to także podłoże do nadużywania tego stylu.
- ♦ **Unikanie** – dla niektórych samo napięcie emocjonalne związane z konfliktem jest tak silne, że będą starały się unikać konfliktów, będą „zamiatać pod dywan”. Na chwilę zrobi się miło, nie dojdzie do nieprzyjemnej wymiany zdań, być może krzyku, płaczu, przykrych słów. Kosztem jest nabrzmienie problemu. Przyczyn nadużywania tego stylu jest więcej, np.: przekonanie, że konflikt jest czymś złym, albo złe doświadczenia z nim związane. Może wspierać je niska samoocena, czy np. niechęć do asertywnego zachowania. nierozwiązane problemy mogą po pewnym czasie pojawić się ze zdwojona siłą.
- ♦ **Kompromis** – uważany jest często za jedyne dobre rozwiązanie. Jest to styl oparty na przekonaniu, że żeby coś zyskać, trzeba coś stracić. To przekonanie podbudowane jest oczekiwaniem, że skoro ja z czegoś rezygnuję, to druga strona też powinna tak zrobić, bo tak jest uczciwie. Zanim z niego skorzystamy, sprawdźmy, czy nie da się zastosować współpracy. Ta refleksja powinna być ważna zwłaszcza dla osób nadużywających kompromisu jako swojego dominującego stylu.
- ♦ **Współpraca** jest jednym z najbardziej efektywnych stylów. Jego stosowanie wiąże się z przekonaniem, że każda strona może zrealizować swoje interesy. W takim przypadku nawet kiedy rozwiązanie konfliktu wydaje się niemożliwe, strony będą starały się go poszukać.

Jest i szósty styl – elastyczny. O tym, jak się zachowamy, zdecyduje kontekst sytuacyjny i nasz świadomy wybór. Pojawią się sytuacje, w których po prostu odpuścimy, bo gra nie będzie warta świeczki. Innym razem uznamy, że konfliktu nie ma, bo potrzebne będzie lepsze przygotowanie się bądź po prostu szkoda nam będzie czasu na rozwiązywanie nieistotnego problemu. A kiedy np. nasza pozycja w konflikcie okaże się słaba, czyli będziemy wiedzieć, że nie ma szans na korzystne rozwiązanie lub brakuje nam argumentów, być może przystosowanie będzie najlepszym wyjściem. Podobnie jak lekarz ratujący życie nie dyskutuje z pacjentem i nie pyta go o zdanie, instruktor w sytuacji kryzysowej staje się autokratą i podejmuje jednoznaczne i szybkie decyzje. Tak i my w niektórych sytuacjach musimy postawić na swoim. Współpraca jest jednym z bardziej efektywnych stylów, ma jednak kilka ograniczeń, są to np. brak czasu, nieprzygotowany partner, mało istotna sprawa itp. W związku z tym, dobrze jest pamiętać o elastycznym i świadomym stosowaniu różnych stylów, zależnie od sytuacji. Stąd właśnie szósty, umowny styl elastyczny.

Odnosząc to do sytuacji współpracy z uczniami, warto trzymać się zasady, że instruktor/instruktorka powinien/a zwracać uwagę na potencjalne konflikty. Jako dobry obserwator i aktywny słuchacz na pewno będzie w stanie w porę zauważyć, że w powietrzu wisi konflikt. Im wcześniej zostanie on rozwiązany, tym mniejsze będzie niebezpieczeństwo rozszerzenia się problemu. Należy unikać tłumienia sporów, gdyż skutkiem tego może być eskalacja, która uniemożliwi rozwiązanie partnerskie, z poszanowaniem obu stron. Jeśli więc zauważam jakąś sytuację problemową, szczególnie zagrażającą wynikowi pracy czy bezpieczeństwu, to warto podejmować ten temat niezwłocznie. Jeśli widzę ucznia, który pracując przy wiertarce, nie założył okularów ochronnych, to nie pytam go o powód tego zdarzenia, a jedynie wydaję jednoznaczne polecenie założenia środka ochrony osobistej. Jeśli jednak od jakiegoś czasu obserwuję wyraźne pogorszenie się wyników pracy ucznia, to jest to sprawa, którą warto podjąć w rozmowie, wyjaśnić i znaleźć wspólne rozwiązanie, czyli zdecydować się na strategię współpracy.

Konfrontację w każdej sytuacji konfliktowej można przeprowadzić tak, aby nikogo bez potrzeby nie ranić i aby przyniosła zadowalające rezultaty (Petrie, 2013). Zanim podejmiesz interwencję spróbuj wyjaśnić, jaki motyw kryje się za działaniem drugiej strony. Sprawdź, czy nie doszło do nieporozumienia.

Jak przeprowadzić skuteczną konfrontację?

1. Zachowaj spokój. W stanie zniecierpliwienia możesz powiedzieć coś, co zaszkodzi relacji, a twój rozmówca przestanie słuchać, ponieważ będzie zbyt zaabsorbowany swoimi uczuciami (gniewu, lęku, wstydu).
2. Nie krytykuj. Nie naruszaj relacji z rozmówcą i nie obniżaj jego samooceny.
3. Nie oskarżaj. Nie obrażaj.
4. Nie praw morałów, nie oceniaj czyjegoś charakteru.
5. Stosuj komunikat JA. Powiedz, jak czyjeś zachowanie oddziałuje na ciebie, twoją pracę i obowiązki zawodowe. Jak to zachowanie wpływa na innych ludzi.
6. Poproś o wyjaśnienie niedopuszczalnego zachowania – lepiej zadać pytanie w formie niewzbudzającej lęku, np. „co się stało?”.

Jeśli przyczyną konfliktu jest określone zachowanie ucznia (np. niepunktualność, niesolidność, brak kultury osobistej), pomocne w rozwiązaniu konfliktu może stać się ustalenie określonego celu. Złego zachowania nie da się wyeliminować od razu, proces uczenia się wymaga czasu. Łatwiej będzie osiągnąć zamierzony efekt, zmianę, jeśli otwarcie i wprost będziemy informować ucznia o tym, co nam w jego zachowaniu przeszkadza. Instruktor powinien ustanowić termin, w którym uczeń ma zmienić swoje zachowanie, a następnie ponownie porozmawiać z uczniem. Podczas tego procesu zmiany uczeń powinien regularnie otrzymywać (pozytywną) informację zwrotną.

Pamiętaj, że...

1

W każdej sytuacji konfliktowej tkwi potencjał do zmiany. Może ona być napędem do działania i okazją do wypracowania nowych wspólnych rozwiązań.

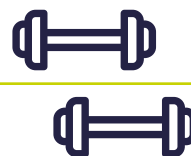
2

Reaguj na pojawiające się sytuacje konfliktowe. Szczególnie, jeśli widzisz, że wpływają na atmosferę w grupie uczniów czy na wyniki pracy. nierozwiązane i tłumione konflikty prędzej czy później eskalują i wtedy znacznie trudniej będzie uporządkować sytuację, uspokoić emocje i budować relacje.

3

Reaguj także wtedy, kiedy konflikt dzieje się pomiędzy uczniami. Jeśli nie będą potrafili samodzielnie wyjaśnić sytuacji konfliktowej, udziel im wsparcia. Twój udział może pomóc im w zobaczeniu sytuacji z perspektywy innej strony. Możesz także naprowadzić ich na znalezienie konstruktywnego rozwiązania, którego w emocjach nie są w stanie sami zauważyć.

Czas na trening



Ćwiczenie: refleksja i obserwacja sytuacji konfliktowych

Przyjrzyj się swojej pracy i, biorąc pod uwagę omawiany temat konfliktów, zastanów się nad poniższymi pytaniami:

- ♦ Czy potrafisz podać przykłady sytuacji, w których zaniechanie krytyki czyjegoś zachowania wywołało niekorzystne skutki?
- ♦ Czy w twojej pracy zdarzają się sytuacje, w których konieczne jest przeprowadzenie rozmowy z kimś, kto stwarza problemy?

Obserwacja

- ♦ W ciągu kilku następnych dni zwracaj uwagę na sytuacje konfliktowe – w pracy, w domu, w sklepie.
- ♦ Jak reagują obie strony? Czy znajdują kreatywne rozwiązanie?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

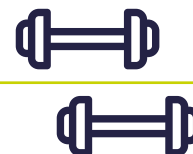
.....

.....

.....

.....

.....



Ćwiczenie: mój sposób reagowania w sytuacji konfliktowej – test Thomasa Kilmanna

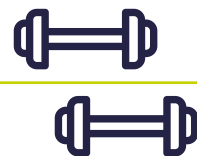
Instrukcja wykonania testu

1. Rozważ sytuacje, w których twoje oczekiwania i życzenia różnią się od oczekiwań i życzeń innych osób. Szczególnie kiedy pojawia się różnica zdań, poglądów i oceny sytuacji.
2. Jak wtedy reagujesz? Postaraj się odpowiadać zgodnie z tym, jak faktycznie reagujesz, a nie jak chciałbyś/chciałabyś zareagować albo jak myślisz, że jest właściwie.
3. Na kolejnych stronach znajdziesz pary zdań opisujących możliwe reakcje. Zaznacz kółkiem zdanie A lub B w zależności od tego, które jest bardziej charakterystyczne dla twojego zachowania.
4. W przypadkach, kiedy ani zdanie A, ani zdanie B nie są typowe dla twojego zachowania, wybierz to, którego użycie przez ciebie byłoby bardziej prawdopodobne.

Tabela 7. Test Thomasa Kilmanna

1.	A. Czasami pozwalam innym wziąć odpowiedzialność za rozwiązanie problemu.	B. Zamiast negocjować kwestie sporne, próbuję położyć nacisk na zagadnienia, w których się zgadzamy.
2.	A. Staram się znaleźć rozwiązanie kompromisowe.	B. Próbuję rozważyć wszystkie wątpliwości obu stron.
3.	A. Zazwyczaj twardo dążę do realizacji swoich celów.	B. Próbowałbym uspokoić odczucia drugiej strony i zachować łączące nas stosunki.
4.	A. Próbuję znaleźć rozwiązanie kompromisowe.	B. Czasami poświęcam własne życzenia dla życzeń innej osoby.
5.	A. Stale szukam pomocy innych w pracy nad rozwiązaniem problemu.	B. Staram się zrobić to, co konieczne, aby uniknąć niepotrzebnych napięć.
6.	A. Próbuję oszczędzić sobie nieprzyjemności.	B. Próbuję wygrać swoją pozycję.
7.	A. Próbuję odłożyć kwestię do chwili, gdy znajdę czas na jej przemyślenie.	B. Rezygnuję z pewnych punktów w zamian za inne.
8.	A. Zazwyczaj twardo dążę do realizacji swych celów.	B. Próbuję na samym początku wyjawić wszystkie zastrzeżenia i problemy.
9.	A. Uważam, że nie zawsze warto jest przejmować się różnicami zdań.	B. Usilnie dążę do osiągnięcia swoich celów.
10.	A. Zazwyczaj twardo dążę do realizacji swych celów.	B. Staram się znaleźć rozwiązanie kompromisowe.
11.	A. Próbuję na samym początku wyjawić wszystkie zastrzeżenia i problemy.	B. Próbowałbym uspokoić odczucia innych i zachować łączące nas stosunki.

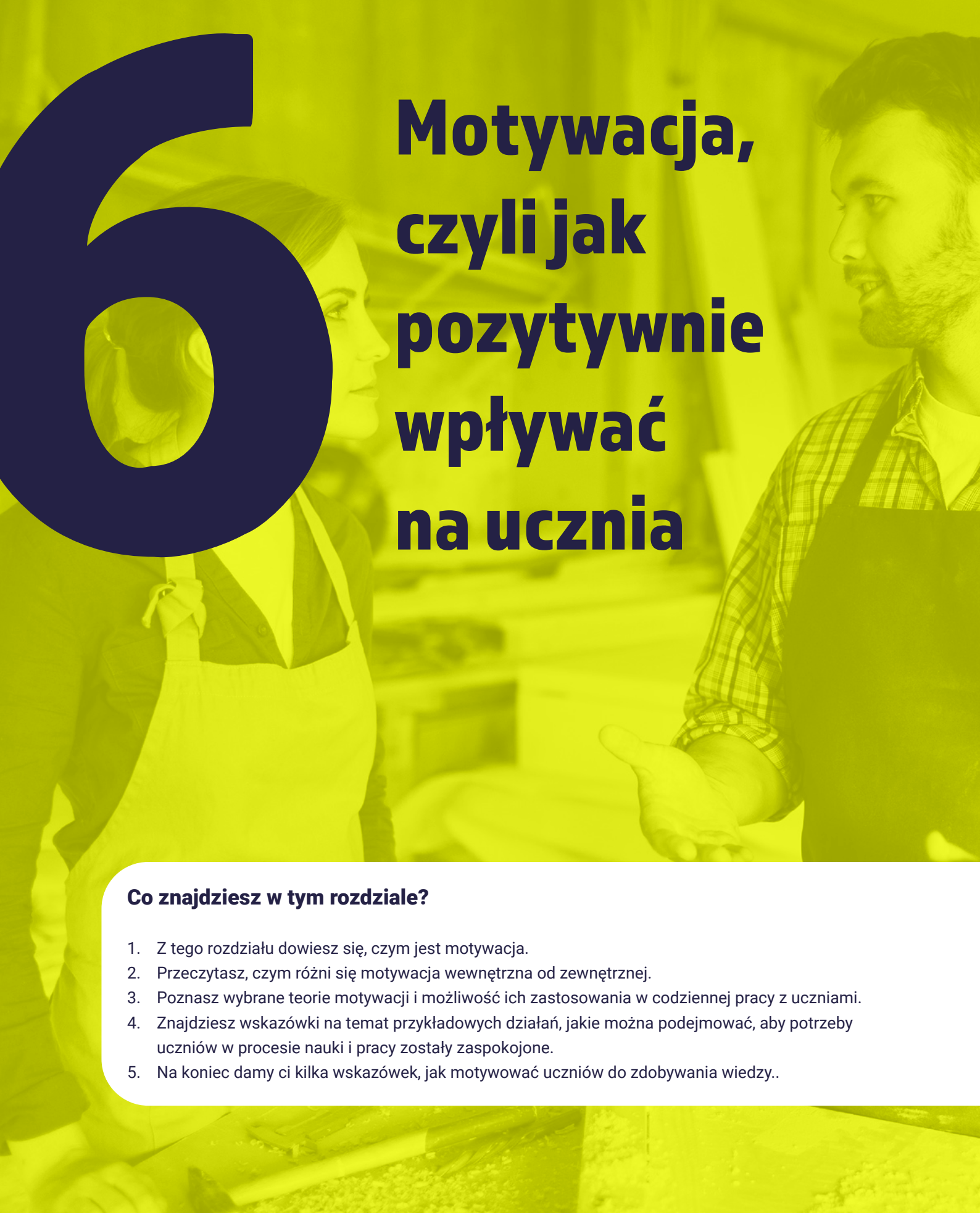
12.	A. Czasem unikam zajmowania stanowiska, które powodowałyby kontrowersje.	B. Pozwolę mojemu partnerowi utrzymać kilka jego punktów, jeśli on pozwoli mi utrzymać kilka moich.
13.	A. Proponuję rozwiązanie pośrednie.	B. Obstaję przy realizacji swoich punktów.
14.	A. Przedstawiam komuś swoje poglądy i pytam o jego.	B. Próbuję wykazać innym logiczność i korzyści mojego stanowiska.
15.	A. Próbowałbym uspokoić odczucia innych i zachować łączące nas stosunki.	B. Staram się zrobić to, co konieczne, aby uniknąć niepotrzebnych napięć.
16.	A. Próbuję nie ranić uczuć innej osoby.	B. Próbuję przekonać inną osobę o zaletach mojego stanowiska.
17.	A. Zazwyczaj twardo dążę do realizacji swych celów.	B. Staram się zrobić to, co konieczne, aby uniknąć niepotrzebnych napięć.
18.	A. Jeżeli uszczęśliwi to drugą osobę, pozwolę jej na zachowanie swych poglądów.	B. Pozwolę mojemu partnerowi utrzymać kilka jego punktów, jeśli on pozwoli mi utrzymać kilka moich.
19.	A. Próbuję na samym początku wyjawić wszystkie zastrzeżenia i problemy.	B. Próbuję odłożyć kwestię do chwili, kiedy znajdę czas na jej przemyślenie
20.	A. Staram się natychmiast zniwelować dzielące nas różnice.	B. Próbuję znaleźć uczciwą kombinację zysków i strat dla obu stron.
21.	A. W nadchodzących negocjacjach spróbuję zwracać uwagę na życzenia drugiej strony.	B. Zawsze skłaniam się ku bezpośredniemu przedyskutowaniu problemu.
22.	A. Próbuję znaleźć stanowisko pośrednie między jego a moim.	B. Domagam się uznania swoich życzeń.
23.	A. Bardzo często staram się, aby wszystkie nasze życzenia zostały zaspokojone.	B. Zdarza się, że pozwalam innym wziąć odpowiedzialność za rozwiązanie problemu.
24.	A. Jeżeli stanowisko drugiej strony wydaje się dla nich bardzo ważne próbuję wyjść naprzeciw ich życzeniom.	B. Próbuję skłonić drugą stronę do rozwiązania kompromisowego.
25.	A. Próbuję wykazać logiczne korzyści mojego rozwiązania.	B. W nadchodzących negocjacjach spróbuję zwracać uwagę na życzenia drugiej osoby.
26.	A. Proponuję rozwiązanie pośrednie.	B. Prawie zawsze staram się, aby wszystkie nasze życzenia zostały zaspokojone.
27.	A. Czasem unikam zajmowania stanowiska, które powodowałyby kontrowersje.	B. Jeżeli uszczęśliwi to drugą osobę, pozwolę jej na zachowanie swych poglądów.
28.	A. Zazwyczaj twardo dążę do realizacji swoich celów.	B. Zazwyczaj szukam pomocy drugiej strony przy wypracowywaniu rozwiązania.
29.	A. Proponuję rozwiązanie pośrednie.	B. Uważam, że różnice nie zawsze są warte martwienia się o nie.
30.	A. Próbuję nie ranić uczuć innej osoby.	B. Zawsze dzielę się problemem z inną osobą, abyśmy mogli go razem rozwiązać.



Zakreśl kółkami litery, które zaznaczyłeś/zaznaczyłaś podczas rozwiązywania testu. Każde kółko to jeden punkt. Na końcu zsumuj punkty w kolumnach. Ta, w której będzie najwięcej punktów, będzie wskazywała na dominujący u Ciebie styl podchodzenia do sytuacji konfliktowych.

	Rywalizacja	Współpraca	Kompromis	Unikanie	Przystosowanie
1				A	B
2		B	A		
3	A				B
4			A		B
5		A		B	
6	B			A	
7			B	A	
8	A	B			
9	B			A	
10	A		B		
11		A			B
12			B	A	
13	B		A		
14	B	A			
15				B	A
16	B				A
17	A			B	
18			B		A
19		A		B	
20		A	B		
21		B			A
22	B		A		
23		A		B	
24			B		A
25	A				B
26		B	A		
27				A	B
28	A	B			
29			A	B	
30		B			A
SUMA					

Źródło: B. Kożusznik (2005), *Kierowanie zespołem pracowniczym*, Warszawa: PWE.



Motywacja, czyli jak pozytywnie wpływać na ucznia

Co znajdziesz w tym rozdziale?

1. Z tego rozdziału dowiesz się, czym jest motywacja.
2. Przeczytasz, czym różni się motywacja wewnętrzna od zewnętrznej.
3. Poznasz wybrane teorie motywacji i możliwość ich zastosowania w codziennej pracy z uczniami.
4. Znajdziesz wskazówki na temat przykładowych działań, jakie można podejmować, aby potrzeby uczniów w procesie nauki i pracy zostały zaspokojone.
5. Na koniec damy ci kilka wskazówek, jak motywować uczniów do zdobywania wiedzy..

Wyobraźmy sobie następującą sytuację.

Masz w grupie dwóch uczniów, Kubę i Michała. Kuba jest pilnym uczniem, przygotowującym się na zajęcia i zaangażowanym. Michał uwielbia zostawiać wszystko na ostatnią chwilę oraz nie zawsze jest przygotowany. Często siedzi z nosem w telefonie. Kuba przygotowuje się pilnie do zdania egzaminu w zawodzie elektromechanika pojazdów samochodowych. Przygotował sobie materiały i ułożył plan nauki, ponieważ chce zdać egzamin. Jakie ma postanowienie? Marzy o własnym warsztacie samochodowym, uznaniu wśród lokalnej społeczności, niezależności i stabilności finansowej na przyszłość. Dodatkowo „grzebanie” w samochodach jest jego pasją.

Jak do egzaminu będzie przygotowywał się jego kolega Michał, który wybrał zawód elektromechanika z polecenia rodziców? Tak naprawdę w wolnym czasie fascynuje go świat programowania. Nie chce jednak zawieść rodziców, którzy twierdzą, że będzie świetnym fachowcem.

Cel mają taki sam. Jeden i drugi uczeń chce skończyć kolejną klasę i szkołę oraz zdobyć zawód. Kierują nimi jednak różne motywy, czyli bodźce skłaniające do działania. Można sobie wyobrazić, że to właśnie te tak różne potrzeby obu uczniów decydują o ich zaangażowaniu w naukę i pracę w zawodzie, a co za tym idzie determinują osiągnane przez nich wyniki.

Warto znać motywy uczniów. Łatwiej nam wtedy rozumieć ich codzienną postawę i podejście do nauki, a także znajdować argumenty i sposoby na wzbudzenie ich zaangażowania do pracy.

Co o motywacji mówi teoria

Pewnie spotkałeś się z pojęciem „motywacja jest motorem działania” lub „siłą napędową”. Faktycznie, idąc za definicją psychologiczną encyklopedii PWN, znajdziemy określenie motywacji jako procesu regulacji psychicznych, nadających energię zachowaniu człowieka i ukierunkowujących je.

Motywację dzielimy na zewnętrzną i wewnętrzną. Motywacja wewnętrzna ma miejsce wtedy, kiedy człowiek dąży z własnej inicjatywy do zaspokajania swoich potrzeb. Często mówi się, że pochodzi z wnętrza człowieka. Na przykład, kiedy uczeń odczuwa przyjemność z rozwiązywania trudnych zadań matematycznych i nikt nie jest go w stanie od tej czynności oderwać. W przypadku motywacji zewnętrznej mamy do czynienia z wpływem kar i nagród na podejmowane działania. Przykładem może być podwyżka albo rozmowa dyscyplinująca. Działają szybko, ale efekty nie utrzymują się długo. Istotę wewnętrznej motywacji bardzo dobrze oddają słowa Antoine’a de Saint-Exupéry’ego: „Jeśli chcesz zbudować statek, nie zwołuj ludzi, aby przynieśli drzewo czy przygotowali narzędzia. Nie przydzielaj zadań i pracy, lecz wzbudź w nich tęsknotę za dalekim, bezkresnym morzem”.

Hierarchia potrzeb Maslowa

Abraham H. Maslow (2006) stworzył model potrzeb i uporządkował je w sposób hierarchiczny. Potrzeby znajdujące się najwyżej stają się ważne w momencie zaspokojenia potrzeb z niższych poziomów. Na poniższym schemacie hierarchia potrzeb Maslowa została uzupełniona działaniami, jakie można podejmować, aby potrzeby uczniów w procesie nauki i pracy zostały zaspokojone. Lista przykładowych działań jest otwarta i można ją uzupełniać. Zastanów się, co jeszcze możesz do niej dodać.

Piramida Maslowa



Włącz ucznia w proces podejmowania decyzji. Daj możliwość zaprezentowania własnych rozwiązań oraz swobodę działania.

Pokazuj uznanie. Chwal. Udzielaj informacji zwrotnej.

Integruj uczniów. Stwarzaj okazję do współpracy między uczniami i współpracownikami.

Udzielaj wyczerpujących informacji. Przekazuj zasady, prawa i obowiązki.

Dbaj, aby uczniowie zmieniali pozycję ciała podczas wykonywania zadań. Przestrzegaj przerw.

Rysunek 7. Hierarchia potrzeb według Maslowa. Źródło: opracowanie własne

Wskazówki – przykładowe działania uwzględniające potrzeby uczniów, które możesz uwzględnić w swojej pracy:

1. Rozmawiaj ze swoimi uczniami, żeby ich poznać i wiedzieć, co ich motywuje.
2. W grupie wszyscy powinni czuć się cenieni i akceptowani przez swojego instruktora.
3. Stwarzaj możliwość pracy w grupie (zaspokajasz wtedy potrzebę przynależności).
4. Staraj się, aby wszyscy odnosili sukcesy. Chwal i wzmacniaj. Przygotuj zadania o różnym stopniu trudności, tak aby każdy uczeń mógł je wykonać.
5. Od czasu do czasu przygotuj zadania, podczas których uczniowie sami będą musieli podejmować decyzje. Będą im dawały okazję do wyrażania własnej indywidualności.
6. Podkreślaj, że do sukcesu dochodzi się własną pracą, a nie dzięki cechom wrodzonym.
7. Mów o byłych uczniach, którzy odnieśli sukces, którzy np. na początku niczym się nie wyróżniali, a własną pracą doszli do zajmowanego dobrego stanowiska.

Warto pamiętać, że motywacja stanowi siłę napędową procesu uczenia się. Ludzie znajdują wiele powodów, aby nauczyć się czegoś nowego. Dla motywacji do nauki ogromne znaczenie ma ciekawość i zainteresowanie przedmiotem edukacji. Jeśli proces nauczania zakończy się doświadczeniem sukcesu, motywacja do osiągnięcia kolejnego celu i zdobycia nowej wiedzy będzie większa. Zastanawiasz się, jak możesz wpływać na chęć zdobywania wiedzy przez uczniów? Poniżej znajdziesz kilka wskazówek.

Jak wzmocnić u uczniów pragnienie zdobywania wiedzy?

- ♦ Trzeba umieć sprzedać to, czego się uczą. Pokaż, że to, czego uczysz, jest przydatne. Szukaj powiązań z tym, co uczniów interesuje lub będzie im potrzebne w dalszym etapie.
- ♦ Przypominaj o krótko- i długoterminowych celach – powinni wiedzieć, dlaczego zdobywają wiedzę i do czego ją wykorzystają w przyszłości.
- ♦ Sukces – motor procesu nauczania. Lubimy robić to, w czym jesteśmy dobrzy. Nie lubimy tego, w czym jesteśmy słabi. Jeśli na twoich zajęciach uczniowie z sukcesem wykonali zadanie, zostali za to nagrodzeni i pochwaleni, na następne zajęcia przyjdą nastawieni pozytywnie.
- ♦ Zadbaj o to, aby uczniowie wiedzieli, czego się od nich oczekuje. Jak mają to zrobić i gdzie mogą otrzymać pomoc, jeśli będą jej potrzebowali. Pozwól łatwymi zadaniami odnieść sukces wszystkim uczniom.
- ♦ Każdy sukces nagradzaj pochwałami, wyrazami uznania. Wzmocnienie powinno się pojawić jak najszybciej po zakończeniu pracy.

Głaskać, czy nie głaskać...?

Zastanawiasz się czasem czy to docenianie uczniów naprawdę jest takie konieczne, czy za wszystko muszą ich chwalić, zwracać uwagę na to co robią? Tymczasem badania pokazują, że „nie skomentować to gorzej niż złać”, taką tezę przyjmuje autor książki „Głaskologia”, Miłosz Brzeziński (2013). I opiera to stwierdzenie na licznych badaniach psychologicznych. Zobaczmy zatem na czym te badania polegały i jaki był ich wynik.

Dan Ariel przeprowadził badania nad wpływem zauważenia i docenienia pracy na motywację do jej wykonywania. Uczestnicy badania mieli za zadanie budować roboty z Lego Bionicle. Za złożenie klocków proponowano badanym określoną kwotę pieniędzy (symboliczną, 3 USD). Z każdą kolejną próbą, zmniejszano kwotę, jaką płacono uczestnikom badania za złożenie klocków. Dodatkowo jednej grupie badanych powiedziano, że ich roboty zostaną rozmontowane pod koniec dnia, a druga grupa widziała od razu, jak ich roboty są niszczone, zaraz po ich złożeniu. Co się okazało? Otóż w pierwszej grupie średnia ilość złożonych robotów wyniosła 11, a w drugiej grupie (na oczach której roboty od razu rozmontowywano) średnia zbudowanych robotów wyniosła 7. W pierwszej grupie występowało sporo różnic pomiędzy badanymi, jedni wykonali dużo mniej, a inni dużo więcej niż 11 robotów. Średnia jednak wyniosła 11. W drugiej grupie badanych natomiast, różnic indywidualnych nie zauważono. Wyniki badania pokazują, że to nie wynagrodzenie za złożenie robota miało wpływ na ilość złożonych klocków.

Decydujące znaczenie miało to, co działo się z pracą badanych tuż po jej wykonaniu. Fakt, iż roboty były demontowane zaraz po ich złożeniu znacznie bardziej zniechęcał ludzi do kontynuowania pracy niż fakt, że roboty były demontowane pod koniec dnia, po to, żeby dostarczyć materiał (klocki) kolejnej grupie badanych. Wśród badanych były także osoby, które kochały klocki lego i mogłyby je składać także bez wynagrodzenia, czerpiąc motywację z samej przyjemności ich składania. Jednak także ich motywacja spadała w momencie, kiedy dostrzegali brak sensu i skutków własnej pracy. Zatem sens, przydatność i skutek wykonywanej pracy miały większe znaczenie, niż wynagrodzenie za tę pracę.

Podobny eksperyment został przeprowadzony z zaznaczaniem par liter na kartkach. Tu również uczestnicy otrzymywali za swoją pracę wynagrodzenie, które stopniowo malało. Tutaj jednak w różnych grupach pojawiała się różna reakcja badacza w momencie oddania pracy przez uczestników eksperymentu. Na pracę pierwszej grupy badacz reagował chwilową uwagą i krótkim komunikatem słownym. W drugiej grupie prace były ignorowane i od razu, bez spojrzenia, odkładane na bok. Prace trzeciej grupy były od razu wrzucane do niszczarki. Wynik tego eksperymentu pokazał, że osoby, których praca była przez badacza ignorowana, rezygnowały z jej wykonywania niemal tak samo szybko jak osoby, których prace trafiały do niszczarki.

Wnioskiem, który wypływa z tego eksperymentu jest to, że ignorowanie ludzkiej pracy i wysiłków demotywuje tak samo, jak niszczenie jej efektów. To oznacza, że jeśli nie dostrzegamy czyjegoś wkładu w wykonanie przez niego zadania, w obszarze motywacji odnosi taki sam efekt, jak byśmy jego pracę wyrzucili prosto do kosza.

Jak to zatem przełożyć na pracę z uczniami? Przydzielając zadania swoim uczniom zadbaj w pierwszej kolejności o to, żeby widzieli sens, przydatność wykonywanych przez siebie czynności. Możesz to zrobić, uzasadniając, do czego będzie dana praca potrzebna, np. posprzątane stanowisko pracy umożliwi sprawne rozpoczęcie zajęć kolejnej grupie uczniów. W drugiej kolejności pamiętaj o tym, że jeśli zadajesz uczniom jakieś zadanie i umawiasz się na termin jego wykonania, musisz zaplanować sobie również czas na to, żeby je od nich odebrać, ocenić i dać informację zwrotną. Gdyby wydarzyła się sytuacja, że uczeń/uczennica przez tydzień czasu angażuje się w wykonanie jakiegoś zadania, w przekonaniu, że jest ono ważne, po czym przychodzi do swojego instruktora/instruktorce, żeby oddać to zadanie i słyszy: „A, to już niepotrzebne” albo „Odlóż to gdziekolwiek”, to otrzymuje informację, że jego/jej wysiłek nie miał sensu. Tym samym motywacja do pracy przy kolejnym zadaniu będzie spadać.

Pamiętaj, że...

1

Motywacja odnosi się do naszych potrzeb. Trudno zatem skutecznie motywować uczniów nie znając ich, nie wiedząc co jest dla nich ważne, co ich napędza. Najlepiej poznawać ich potrzeby poprzez aktywne słuchanie, pytanie i poświęcanie czasu na uważność w tym temacie.

2

Pieniądze są ważnym, ale nie jedynym i najważniejszym czynnikiem motywującym. Są obowiązkowe, jako wynagrodzenie za wykonywaną pracę, jednak szybko przyzwyczajamy się do tego, że są. Pamiętaj o pozostałych, pozafinansowych czynnikach motywujących uczniów, takich jak pozytywna atmosfera w pracy, ciekawe zadania dające możliwość rozwoju, pole do kreatywności i samodzielności, szczególnie przy rozwiązywaniu problemów i szukaniu ciekawych rozwiązań technicznych.

Dla dociekliwych



Daniel H. Pink (2020) w swojej książce „Drive – kompletnie nowe spojrzenie na motywację” podzielił motywację na 3 rodzaje.

- ♦ 1.0 – to ludzka motywacja do przeżycia – czyli do zaspokojenia podstawowych potrzeb takich, jak jedzenie, oddychanie, ochrona, ucieczka przed zagrożeniami. Świetnie sprawdzała się i determinowała działania ludzi pierwotnych. Choć u nas współcześnie, także często włącza się jako element walki o przetrwanie w sytuacjach trudnych i zagrażających.
- ♦ 2.0 – to motywacja zewnętrzna, działająca na zasadzie warunkowej nagrody za realizację określonych działań. Czyli jeśli zrobisz A to ja tobie dam w nagrodę B. Jeśli natomiast nie zrobisz, to spotka cię kara. Ten rodzaj motywacji znamy bardziej pod pojęciem metody „kija i marchewki”.
- ♦ 3.0 – motywacja wewnętrzna, opierająca się na autodeterminacji. Pink zdefiniował 3 główne potrzeby ludzi, których zaspokojenie motywuje ich do działania. Są to: rozwój kompetencji, autonomia i przynależność społeczna. Odpowiedź na te potrzeby podnosi zdecydowanie poziom motywacji szczególnie w zadaniach wymagających kreatywności.

Na podstawie analizy wielu badań, Pink wyraźnie wskazał, że sposób motywacji oparty jedynie na nagrodzie i karze, działa jedynie w krótkim zakresie czasu, lub w przypadku zadań systematycznych, powtarzalnych, nie wymagających kreatywności. Kiedy chcemy wzbudzić motywację do zadań kreatywnych, potrzebujemy spełnienia potrzeb z poziomu 3.0. Co zatem oznaczają te 3 potrzeby?

Autonomia – to poczucie wpływu i możliwości decydowania o sobie. Czyli podejmuję się jakiegoś zadania, bo chcę, a nie dlatego, że za jego niewykonanie spotka mnie kara.

Rozwój kompetencji – moje zaangażowanie w pracę jest większe, jeśli mam poczucie, że się rozwijam, że uczę się czegoś nowego, moje kompetencje wzrastają.

Przynależność – chcemy być częścią czegoś większego. Wspólnego celu, przynależność do grupy, do zespołu. To wpływa na naszą motywację do działania.

Jednym z najważniejszych wniosków, jaki na podstawie przytaczanych badań wysnuł Pink, to ten, że dotychczasowe, najczęściej stosowane podejście do motywacji oparte



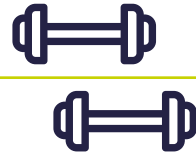
jedynie na nagrodzie (jeśli zrobisz A, to otrzymasz B) i karze (jeśli nie zrobisz A, spotka cię kara) nie jest skuteczne na dłuższą metę. Presja zdobycia nagrody powoduje, że zawężamy swoje pole działania i myślenia, a to ogranicza naszą możliwość kreatywnego rozwiązywania problemów. Poza tym, jeśli raz przy takim systematycznym zadaniu obiecasz nagrodę, zapłacisz, to już zawsze za realizację tego zadania będziesz musiał płacić. „Zapłać synowi za wyniesienie śmieci, a masz praktycznie jak w banku, że już nigdy nie zrobi tego za darmo” pisze Daniel Pink.

Kara też nie działa, a czasem odnosi efekt odwrotny od zamierzonego. Pink przytoczył eksperyment przeprowadzony w roku 2000 przez Uri Gneezy'ego i Aldo Rustichini. W jednym z przedszkoli wprowadzono karę pieniężną dla rodziców, którzy spóźniali się z odbiorem swoich dzieci (wielu rodziców odbierało dzieci po czasie, więc wprowadzono to rozwiązanie, żeby za pomocą kary finansowej nakłonić rodziców do punktualnego odbierania dzieci). Efekt był zupełnie odwrotny. Otóż liczba spóźniających się rodziców zamiast zmaleć, wzrosła niemal dwukrotnie. Dlaczego? Bo rodzice zaczęli patrzeć na sytuację raczej jak na transakcję handlową, która ostatecznie im się opłaca, a nie przez pryzmat wartości i etyki (co do godziny odbioru dzieci). Po zapłaceniu kary rodzice czuli się niejako „rozgrzeszeni” z niewłaściwego zachowania.

Poza tym nagroda ma działanie podobne do narkotyku (na poziomie działania mózgu). Z każdym kolejnym zadaniem domagamy się kolejnej, większej nagrody. Dlatego też początkowy poziom nagrody (np. kwota pieniędzy) przestaje działać z czasem i człowiek potrzebuje większej nagrody, żeby wykonać to samo zadanie.

Nie chodzi jednak o to, żeby całkowicie zrezygnować ze wszystkich nagród. Warto jednak zwrócić uwagę na mechanizm stosowania nagrody, zamiast „jeśli A – to B” lepiej zastosować mechanizm „gdy już...”, czyli przyznać nagrodę (w postaci pochwały, docenienia, podwyżki) po wykonaniu zadania, ale kiedy uczeń się tego nie spodziewa. Czyli nie umawiałeś /umawiałaś się z nim na taką nagrodę. Żeby nagroda przyniosła długoterminowy skutek w motywacji ucznia, ważna jest jej nieprzewidywalność.

Czas na trening



Ćwiczenie: Zmotywuj uczniów do udziału w konkursie

Wyobraź sobie następującą sytuację. Zgłosiłeś/zgłosiłaś się do udziału w projekcie międzyszkolnym, w którym macie za zadanie przygotować ciekawe, innowacyjne rozwiązanie z waszego obszaru i przedstawić je innym szkołom. W nagrodę zespół pracujący nad zadaniem otrzyma nagrodę specjalną do dyspozycji klasy, a wszyscy uczestnicy indywidualnie także cenne nagrody rzeczowe. Dodatkowo każdy uczestnik grupy konkursowej otrzymuje zaliczenie zajęć praktycznych z twojego przedmiotu. Kompletujesz zespół do tego konkursu. Twoim zadaniem jest zmotywowanie uczniów do udziału w konkursie.

Jak w sposób motywujący zachęcisz do udziału w grupie ucznia, który:

- ♦ Lubi się wykazywać dodatkowymi osiągnięciami

.....
.....
.....

- ♦ Lubi kiedy jego praca jest doceniana na szerszym forum. Lubi się chwalić wynikami swojej pracy

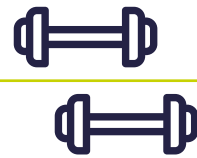
.....
.....
.....

- ♦ Bardzo dba o wyniki swoich ocen końcowych i semestralnych

.....
.....
.....

- ♦ Lubi wyzwania

.....
.....
.....



♦ Lubi rywalizację

.....

.....

.....

♦ Nie lubi pracować indywidualnie

.....

.....

.....

♦ Ma dużo ciekawych pomysłów i innowacyjnych rozwiązań

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

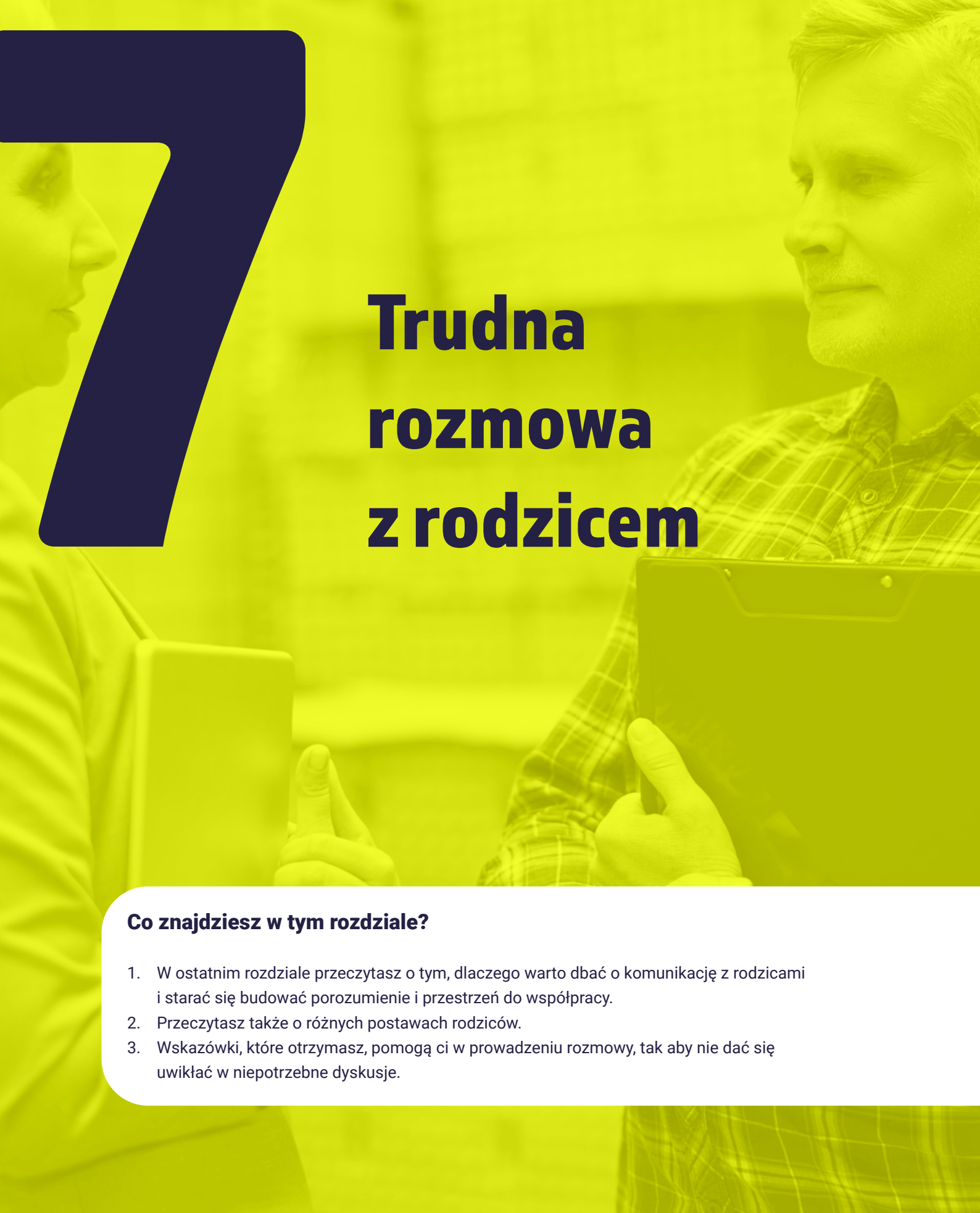
.....

.....

.....

Pytania utrwalające:

- 1 Jakie wyróżniamy dwa główne rodzaje motywacji i czym one się charakteryzują?
- 2 Jaką rolę w motywowaniu odgrywają osobiste potrzeby ucznia i jak jako instruktor/instruktorka możesz to wykorzystać do lepszej współpracy?
- 3 Co jest na najwyższym poziomie piramidy motywacji Masłowa i jak możesz to uwzględnić w codziennej motywacji swoich uczniów?



7 Trudna rozmowa z rodzicem

Co znajdziesz w tym rozdziale?

1. W ostatnim rozdziale przeczytasz o tym, dlaczego warto dbać o komunikację z rodzicami i starać się budować porozumienie i przestrzeń do współpracy.
2. Przeczytasz także o różnych postawach rodziców.
3. Wskazówki, które otrzymasz, pomogą ci w prowadzeniu rozmowy, tak aby nie dać się uwikłać w niepotrzebne dyskusje.

Do tej pory koncentrowaliśmy się na porozumiewaniu się między instruktorem/instruktorką a uczniem/uczennicą. Ten rozdział będzie dotyczył komunikacji na płaszczyźnie instruktor/instruktorka – rodzic. Rozmowy między wami mogą służyć różnym celom: mogą być związane z chęcią przekazania ważnych informacji o uczniu lub wspólnemu rozwiązaniu trudnej sytuacji wychowawczej.

Możesz spotkać się z różnymi postawami rodziców. Każdy przychodzi na takie spotkanie ze swoimi oczekiwaniami, ale też przekonaniem i obawami. W różny sposób też prezentuje swoje stanowisko, nie zawsze postawa ta pozwala na spokojną i konstruktywną rozmowę. Szczególnie, jeśli wasze spotkanie jest związane z trudną sytuacją ucznia. Poniżej znajdziesz przykłady kilku sytuacji wziętych z życia, które pokazują reakcje, z którymi możesz się spotkać podczas rozmów z rodzicami. Zobacz, w jaki sposób można próbować poradzić sobie w tych sytuacjach, dbając jednocześnie o konstruktywny przebieg tych rozmów i szacunek dla obu stron.

Warto poznać postawy oraz najczęstsze trudne zachowania w kontakcie z rodzicami, aby wiedzieć, jak na nie reagować i nie zapomnieć w trakcie rozmowy o problemie ucznia.

Z jakimi postawami możesz się spotkać

Agresja, atak personalny

Przykłady wypowiedzi rodzica:

Rodzic: *„W jakiej sprawie mnie pan wezwał? Nie mam za wiele czasu”*,

Rodzic: *„Rozmawiałem z innymi rodzicami i mówili, jaki pan jest wymagający. Nie da się z panem dogadać. Ale da się to inaczej załatwić. Pan chyba nie wie kim ja jestem.”*

Podczas takiej rozmowy staraj się w pierwszej kolejności opanować emocje rozmówcy i nie daj się sprowokować komentarzami pod swoim adresem, ani próbą pokazania wyższości. Postaw na aktywne słuchanie i skoncentruj się na rozwiązaniu problemu, a nie na waszej relacji, czyli nie odpowiadaj na tym etapie na uwagi pod swoim adresem. Ustal jasne reguły rozmowy, mówiąc na przykład: *„Zależy mi na tym, żebyśmy porozmawiali spokojnie”*, a gdybyś nadal czuł się obrażany, czy atakowany, postaw jasne granice: *„Nie będę rozmawiać z panem w taki sposób”*. Bądź stanowczy i zdecydowany. Nie pozwól się obrażać. Pokaż w rozmowie, że macie wspólny cel. Odnieś się do wypowiedzi rodzica i jego wątpliwości co do komunikacji z Tobą mówiąc np.: *„Widzę, że ma pan wątpliwości, czy można się ze mną dogadać, proszę pozwolić, że wyjaśnię w pierwszej kolejności, po co się spotykamy.”* Pokaż, że macie wspólny cel – czyli wsparcie jego dziecka w dalszej nauce. Okazuj rodzicowi szacunek i doceniaj jego zaangażowanie. W rozmowie stosuj komunikat JA. Odwołuj się do faktów i unikaj ocen.

Roszczeniowość, oczekiwanie rozwiązań

Przykład wypowiedzi rodzica:

Rodzic: *„Jak pan dzwonił, to jestem. To co pan robi dla młodzieży jest wspaniałe, ma pan tyle wiedzy i umiejętności. Jednak te ostatnie rady, których wysłuchałem od pana są nieskuteczne. Ten mój syn w ogóle ich nie bierze pod uwagę. Coś mi się wydaje, że to pana wina.”*

Warto postawić rodzicowi jasne granice i powiedzieć wprost, czego może oczekiwać, a z czym powinien poradzić sobie sam. Gdzie są obszary, w których możecie a nawet powinniście ze sobą współpracować. Pokaż wyraźnie, że ustalone wcześniej propozycje rozwiązań wymagają także wsparcia ze strony rodzica. Pokaż w jakim zakresie Ty jesteś zaangażowany, a gdzie potrzebne jest wsparcie rodzica. W rozmowie skup się na wspólnym rozwiązaniu problemu. Unikaj dawania rad. Poprzez pytania otwarte pytaj o jego pomysł na rozwiązanie problemu. Także tutaj zacznij od aktywnego słuchania: *„Jeśli dobrze pana zrozumiałem, to nasze ostatnie ustalenia i rozwiązania nie przynoszą na razie efektów. Proszę powiedzieć coś więcej na ten temat, żebyśmy mogli się przyjrzeć tej sytuacji i wspólnie poszukać rozwiązania. Opowiem też Panu o moich obserwacjach.”*

Nadmierna emocjonalność (płacz)

Przykład wypowiedzi rodzica:

Rodzic: *„Ja już nie mam siły do mojej córki. Żadne słowa do niej nie przemawiają (płacz). Ja już nie mam pomysłu, jak do niej dotrzeć. Nie chce się uczyć, ucieka z zajęć. Może pan będzie miał na nią jakiś wpływ. Ja jestem bezradna.”*

Podczas takiej rozmowy okazuj zainteresowanie tym, co mówi rodzic. Staraj się jednak mieć dystans do przeżyć okazywanych przez rozmówcę, aby spokojnie i rzeczowo ocenić sytuację. Chwal zaangażowanie rodzica w sprawy dziecka. Dopytuj o wyobrażenia rodzica, które ukrywają się za emocjonalnymi ocenami. Jeśli to możliwe, wskaż także na pozytywne cechy ucznia, przypominaj nawet o małych sukcesach. Możesz powiedzieć np.: *„Cieszę się, że przyszła pani na rozmowę w sprawie córki. Widzę, że martwi panią jej zachowanie. Doceniam pani zaangażowanie i to, że znalazła pani czas na rozmowę ze mną.”* Nie bierz jednak na siebie odpowiedzialności za rozwiązanie problemowej sytuacji z uczennicą. Pamiętaj i pokazuj to rodzicom, że w tym obszarze potrzebna jest wasza współpraca.

Staraj się dbać o dobrą komunikację z rodzicem. Dzięki temu zdobędziesz jego zaufanie i zbudujesz autorytet. Podczas waszych rozmów możesz otrzymać od rodzica niezbędne informacje o uczniu oraz problemach, z jakimi może się borykać. Wyjaśnisz nieporozumienia i zbudujesz fundament do współpracy.

W komunikacji z rodzicami sprawdzają się wszystkie te narzędzia, o których pisałyśmy w odniesieniu do uczniów. Sięgaj po nie także w rozmowach z rodzicami. Dodatkowo zwróć uwagę na kilka ważnych zasad, które wpływają na twoją komunikację z rodzicami i na jej konstruktywny przebieg

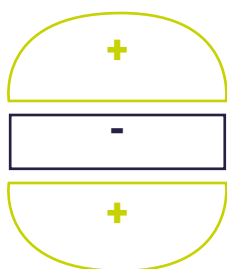
- ♦ Zarówno rodzice, jak i instruktorzy (nauczyciele) potrzebują wzajemnej akceptacji, informacji oraz zrozumienia.
- ♦ Obie strony potrzebują, aby ich starania były docenione.
- ♦ Obie strony potrzebują szacunku.
- ♦ Instruktorzy i rodzice powinni współpracować i wspierać się wzajemnie, żeby jak najlepiej pomóc uczniom.
- ♦ W rozmowie z rodzicem zacznij od powiedzenia czegoś dobrego o uczniu.
- ♦ Zamiast wyliczać przewinienia ucznia, pokaż co powinien zrobić i nad czym pracować.
- ♦ Nie oceniaj, nie spisuj ucznia na straty, zamiast tego opracuj z rodzicem plan działania.
- ♦ Szanuj prywatność i poufność rozmowy; ważne sprawy z rozmowy zostaw dla siebie.
- ♦ Pamiętaj o słuchaniu, zadawaniu pytań i komunikacie JA.

Nie damy gwarancji, że samo zastosowanie się do tych wskazówek od razu usprawni i umili wszystkie rozmowy z rodzicami. Komunikacja i porozumienie zależy zawsze od obu stron i od woli porozumienia. Jednak stosując się do tych metod masz szansę lepiej zapanować nad rozmową, nad emocjami i wypracować konkretne rozwiązania, szczególnie w trudnych sytuacjach rozmów z rodzicami.

Ściągi

Informacja zwrotna

Kanapka motywacyjna informacji zwrotnej



Jeżeli chcesz przekazać negatywną informację uczniowi:

- ♦ Zaczynij od pozytywu
- ♦ Przekaż informację negatywną
- ♦ Zakończ informacją pozytywną

Schemat informacji zwrotnej w/g „Kanapki”

Pozytywna informacja na początek –

Wyrażenie swoich odczuć –

Pokazanie faktów –

Zaproszenie do szukania rozwiązania –

Pozytywna informacja na koniec –

Zawsze mogę na Ciebie liczyć,

Więc martwię się, /denerwuje mnie, że

Po raz trzeci nie mam od ciebie zadania z zajęć praktycznych na czas”.

Jak zamierzasz poprawić swoją terminowość?

Liczę, że ktoś tak doświadczony jak Ty poradzi sobie z tym problemem.

Wypowiedź „JA”

Zasada	Przykład wypowiedzi
Moja reakcja, moje odczucia	<i>Zaniepokoiło mnie... Denerwuje mnie... Nie podoba mi się... Irytuje mnie... Cieszy mnie...</i>
kiedy Ty robisz konkrety, fakty, obserwacje	<i>..., że kiedy rozmawiałeś z kolegą, to podniosteś głos... ..., że od miesiąca nie pojawiaasz się na zajęciach praktycznych... ... nie przygotowałeś się do zajęć praktycznych i twój zespół nie wykonał przez to zadania... ..., że wykonałeś projekt końcowy po wyznaczonym terminie...</i>
ponieważ Pokaż konsekwencje zachowania ucznia	<i>...to opóźnia pracę całego zespołu... ...to wpłynie na Twoją ocenę końcową... ...umawialiśmy się na terminowe oddawanie zadań...</i>
dlatego proszę Cię/ oczekuję...	<i>w związku z tym proszę Cię nie podnoś głosu... żebyś następnym razem przygotował się do zajęć zgodnie z podziałem zadań mam nadzieję, że nadal będziesz pracował z takim zaangażowaniem...</i>

Ściągi

Jak przekazywać negatywną informację zwrotną

- ♦ Swoje uwagi kieruj wyłącznie do osoby, z której zachowania nie jesteś zadowolony/a
- ♦ Nie krytykuj w obecności osób trzecich
- ♦ Krytykując nie porównuj zachowania danej osoby z zachowaniem osób które uważasz za lepsze
- ♦ Nie poniżaj i nie formułuj zarzutów w poniżający sposób
- ♦ Wypowiadaj zarzuty możliwie szybko po danym zdarzeniu nie dodając jednocześnie innych faktów
- ♦ Nie dąż do uzyskania satysfakcji z przyznania się danej osoby do winy
- ♦ Nie powtarzaj zarzutów, gdy osoba je już przyjęła, nie pogrążaj psychicznie krytykowanej osoby
- ♦ Zwracaj uwagę na te zachowania, które dana osoba może zmienić
- ♦ Nie bądź złośliwy, ironiczny czy sarkastyczny
- ♦ Nie usprawiedliwiał się zwracając komuś uwagę: „Naprawdę nie chciałem o tym mówić, ale muszę...”
- ♦ Nie pytaj ludzi, dlaczego robią to co krytykujesz
- ♦ Podając krytykę opakuj ją w coś pozytywnego stosując zasadę kanapki – zacznij o pozytywnego aspektu (zawsze jest coś co można pochwalić), następnie przekaz uwagę krytyczną i zakończ krótką pochwałą
- ♦ Nie uogólniaj, nie używaj „zawsze...nigdy”, skoncentruj się na konkretach i faktach
- ♦ Staraj się przedstawiać własne odczucia – zamiast „wyrażasz się niejasno” powiedz: „nie bardzo cię rozumiem”.

Aktywne słuchanie. Słyszysz, ale czy słuchasz?

Aktywne słuchanie polega między innymi na:

- ♦ Akceptacji rozmówcy
- ♦ Okazywaniu zainteresowania rozmówcą
- ♦ Skupieniu uwagi na rozmówcy
- ♦ Parafrazowaniu
- ♦ Unikaniu ocen
- ♦ Unikaniu dawania rad

Cel: zachęcić drugą osobę do rozmowy, pozwolić jej opowiedzieć jak widzi daną sytuację, co czuje, przekazać dodatkowe szczegóły. Ułatwia zbieranie informacji.



Jeśli chcesz być dobrym słuchaczem:

- ♦ Okazuj zainteresowanie (kontakt wzrokowy, potakiwanie, ton głosu)
- ♦ Dopytuj o szczegóły
- ♦ Wyjaśniaj czy dobrze zrozumiałeś (stosuj parafrazę, upewnij się)
- ♦ Mów, co czujesz
- ♦ Okazuj zrozumienie (empatia)
- ♦ Zadawaj pytania otwarte

Ściągi

Rozmowa wyjaśniająca / konfliktowa

Proces rozwiązywania problemu – jako struktura rozmowy

1. Podjęcie, zdefiniowanie problemu

- ◇ opis sytuacji wyjściowej i nazwanie problemu.

2. Zbieranie danych:

- ◇ poszukiwanie informacji,
- ◇ zadawanie pytań otwartych – możliwie jednak ukierunkowanych na konkretne obszary problemowe, których dotyczy omawiana sytuacja.

3. Analiza danych:

- ◇ oddzielanie faktów od przypuszczeń. Jakie z podanych przez ucznia informacji faktycznie mają związek z zaistniałą sytuacją problemową w ocenie przełożonego.
- ◇ **słuchanie** i analiza podawanych informacji – co jest tylko „zasłoną dymną” ze strony ucznia, a co faktycznie dotyczy sprawy.
- ◇ dopytywanie, upewnianie się.
- ◇ **parafraza** – zebranie i podsumowanie tego, co do tej pory zostało powiedziane.

4. Diagnoza, ocena sytuacji:

- ◇ zajęcie stanowiska, jednoznaczna ocena postawy ucznia w odniesieniu do wcześniej posiadanych informacji i informacji przedstawionych podczas rozmowy.
- ◇ podoba mi się/ nie podoba mi się, nie zgadzam się, widzę to inaczej, nie akceptuję...
- ◇ argumentacja – pokazanie konsekwencji, ryzyk.

5. Poszukiwanie możliwości rozwiązania problemu:

- ◇ zapytaj, zachęć do poszukania rozwiązania
- ◇ zaproponuj – jeśli uczeń nie będzie miał pomysłu, lub potrzebuje twojego wsparcia
- ◇ korzyści – płynące z proponowanego rozwiązania, ze zmiany, jaką chcemy osiągnąć.
- ◇ win-win – zadbaj o rozwiązanie, który pogodzi potrzeby i cele obu stron; zarówno twoje (organizacji), jak i ucznia.

6. Wybór rozwiązania:

- ◇ ustal, co, jak i kiedy będziecie robić.
- ◇ upewnij się, że uczeń zrozumiał tak samo, jak Ty.

7. Wdrożenie rozwiązania i środków zaradczych:

- ◇ monitoring zmian,
- ◇ informacja zwrotna na temat postępów.

Plan działania

Plan pracy

Na koniec naszego podręcznika chcemy Cię zachęcić do zaplanowania własnych działań rozwojowych. Czyli kroków, jakie sam/sama chcesz podjąć dla dalszego rozwoju swoich kompetencji związanych z codzienną komunikacją. Zastanów się, do jakich refleksji skłoniła Cię lektura naszego poradnika. Na jakie obszary swojej komunikacji z uczniami chcesz szczególnie zwrócić uwagę. Czego chcesz robić więcej, a czego mniej; co zacząć robić, a jakie zachowania wyeliminować ze swojego sposobu komunikowania się.

Napisz do siebie list...

Zbierz te wszystkie refleksje i spisz je w postaci listu do siebie. Na następnej stronie znajdziesz naszą propozycję takiego listu. Możesz skorzystać z naszego wzoru i go wydrukować.

Pamiętaj, żeby spisać konkretne ustalenia, cele, które chcesz zrealizować.

Przygotuj kopertę. Włóż do niej list i **schowaj go na 3 miesiące** do szuflady. Pamiętaj, żeby po upływie tego czasu, wyjąć list z szuflady, przeczytać go i sprawdzić, co ze swoich celów zrealizowałeś/zrealizowałaś.

List do

W ciągu najbliższych 12 tygodni w pracy z moimi uczniami:

- ♦ zmienię / udoskonale;
- ♦ nie zrobię już / będę unikał/a
- ♦ będę więcej

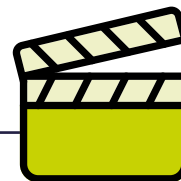
Jakie kolejne kroki podejmę, aby udoskonalić swoją komunikację?

Po czym poznam, że zmiany przyniosły rezultat?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
Podpis

Filmy i podcast



Oglądanie zacznij od filmu z numerem **1. „Instruktorze, rozwiń swoje umiejętności komunikacyjne”** w którym mówimy o tym co zawiera nasz program rozwojowy, czyli pakiet informacji na temat komunikacji, prowadzenia rozmów i rozwiązywania konfliktów i radzenia sobie w trudnych sytuacji z uczniami.

Następnie, przejdź do pozostałych filmów. Możesz najpierw czytać poradnik i po wybranym rozdziale przejść do oglądania filmu. Linki do filmów znajdziesz też podlinkowane w treści poradnika przy poszczególnych rozdziałach.

Zeskanuj kod aby obejrzeć film.

2. Ciężki poranek Adama, czyli o spójności w komunikacji



W tym filmie opowiadamy o perypetiach Adama, początkującego instruktora. Opowiedziana historia ma pokazać ci jak ważna jest spójność w wypowiedzi, twoja mowa ciała, gesty i kontakt wzrokowy podczas spotkań z uczniami.

3. A gdyby tak poprosić o feedback ucznia



Mówimy o tym, że warto prosić o informację zwrotną ucznia. Dzięki temu rozwijasz się jako instruktor i usprawniasz swoją komunikację z uczniami. Pokazujemy też konkretne pytania, które możesz zadać podczas takiej rozmowy.

4. Jak przeprowadzić rozmowę wyjaśniającą



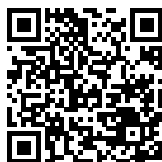
Z tego filmu dowiesz się o poszczególnych etapach rozmowy konfliktowej. Dowiesz się na co należy zwracać uwagę przygotowując się i prowadząc trudną rozmowę z uczniem. Jakich narzędzi użyć, aby wynikiem rozmowy było konstruktywne rozwiązanie.

5. Potencjał różnorodności – jak wykorzystać różnice międzypokoleniowe



W tym filmie chcemy pokazać pozytywną stronę różnic międzypokoleniowych. Opowiemy o ośmiu cechach wspólnych dla tzw. pokoleń Y i Z. Powiemy też jak wykorzystać tę wiedzę w budowaniu pozytywnych relacji z uczniami.

6. Zasady komunikacji według Paula Watzlavicka



Dowiesz się, dlaczego przyrównujemy komunikację do góry lodowej. Co oznacza, że jeśli w komunikacji zwracalibyśmy uwagę tylko na słowa i na fakty, to pomijalibyśmy znacznie większą część informacji, jakie nadawca chce nam przekazać.

7. Rozmowa między instruktorem a uczniem



Film jest scenką rozmowy między instruktorem a uczniem. Ich rozmowa dotyczy powtarzających się spóźnień. Zobacz jak instruktor przeprowadził rozmowę i wspólnie z uczniem znalazł rozwiązanie.



Podcast

Rozmowa z Tomkiem, instruktorem praktycznej nauki zawodu, z wieloletnim doświadczeniem. Posłuchasz o jego podejściu do uczniów, stylu zarządzania grupą i wyzwaniach w pracy z uczniami.

Bibliografia

- ◇ Aronson E. (2009), Człowiek istota społeczna, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- ◇ Berendt J., Orbitowska-Fernandez P., Sendor M. (2020), Empatia zmienia nas, zmienia szkołę, zmienia świat, CoJaNaTo.
- ◇ Bleumortier S. (2016), Hilfe, ein Azubi kommt! Was Azubibetreuer wissen müssen, Christiani.
- ◇ Brzeziński M. (2013), Głaskologia, Instytut Kreowania Skuteczności.
- ◇ Cialdini R.B B. (2009), Wywieranie wpływu na ludzi. Teoria i praktyka, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne GWP.
- ◇ Covey Stephen R. (2006), 7 nawyków skutecznego działania, Dom Wydawniczy Rebis.
- ◇ Davis M., McKay M., Fanning P. (2021), Sztuka skutecznego porozumiewania się, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, GWP.
- ◇ Faber A., Mazlish E. (2013), Jak mówić, żeby dzieci nas słuchały. Jak słuchać, żeby dzieci do nas mówiły, Media Rodzina.
- ◇ Faber A., Mazlish E. (2017), Jak mówić, żeby dzieci się uczyły w domu i w szkole, Media Rodzina.
- ◇ Garstka T. (2009), Zasady prowadzenia rozmów z rodzicami, Raabe.
- ◇ Gordon T. (2007), Wychowanie bez porażek w szkole, Instytut Wydawniczy Pax.
- ◇ Hartley P. (2020), Komunikacja w grupie, Zysk i S-ka.
- ◇ Hartmann D. (2019), Ausbildung heute, Expert Verlag.
- ◇ Hall E. T. (1978) Ukryty wymiar, PIW.
- ◇ Infuture Hatalaska Foresight Institute (2019), Raport: Gez Z. Jak zrozumieć dziś pokolenie jutra, <https://infuture.institute/raporty/pokolenie-z/> (dostęp: 10.08.2021).
- ◇ Jung, C.G. (1971), Psychological Types, Routledge
- ◇ Juul J. (2014), Kryzys szkoły, Mind.
- ◇ Juul J. (2020), Nastolatki. Kiedy kończy się wychowanie?, MiND Dariusz Syska.
- ◇ Juul J. , Jensen H. (2020), Empatia wzmacnia dzieci, MiND Dariusz Syska.
- ◇ Kluge M. , Buckert A. (2013), Der Ausbilder als Coach: Auszubildende motivieren, beurteilen und gezielt fördern, Deutscher Wirtschaftsdienst.
- ◇ Kluge M., (2011), Hilfe mein Azubi nervt, Krisenmanagement wider den gewohnten Blick, Christiani.
- ◇ Kożusznik B. (2005), Kierowanie zespołem pracowniczym, PWE.
- ◇ Miller, G. A. (1956), The magical number seven, plus or minus two: Some limits on our capacity for processing information. Psychological Review, 63(2), 81–97.
- ◇ Nęcki Z. (1996), Komunikacja międzyludzka, Wydawnictwo Profesjonalnej Szkoły Biznesu.
- ◇ Petrie P. (2013), Komunikacja w pracy z dziećmi i młodzieżą. Wstęp do pedagogiki społecznej, Wydawnictwo Zysk i S-półka.
- ◇ Petty G. (2018), Nowoczesne nauczanie. Praktyczne wskazówki i techniki dla nauczycieli, wykładowców i szkoleniowców, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne GWP.
- ◇ Pink D.H. (2020), Drive. Kompletnie nowe spojrzenie na motywację, Studio Emka.

- ◇ Rosenberg Marshall B. (2006), Edukacja wzbogacająca życie, Wydawnictwo: Jacek Santorski & Coporadniki.
- ◇ Schutz von Thun von S.F. (2004), Sztuka wyjaśniania. Poradnik dla prowadzących trudne rozmowy, WAM.
- ◇ Schutz von Thun von S.F. (2004), Sztuka zarządzania. Psychologia komunikacji dla szefów i liderów, WAM.
- ◇ Stewart J. (2008), Mosty zamiast murów. Podręcznik komunikacji interpersonalnej, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- ◇ Szulc A. Nowa szkoła, Wydawnictwo Natuli.
- ◇ Thomas, K.W., Kilmann, R. H., (1974), The Thomas Kilmann Conflict Mode Instrument. Xicom.
- ◇ Watzlawick P., Beavin J. H., Jackson Don D., (1969), Menschliche Kommunikation – Formen, Störungen, Paradoxien
- ◇ Watzlawick, P. (Hrsg.), (1986), Die erfundene Wirklichkeit. Wie wissen wir, was wir zu wissen glauben. Beiträge zum Konstruktivismus, Piper.
- ◇ Weisbach Ch-R., Sonne-Neubacher P. (2015), Professionelle Gesprächsführung, Beck.
- ◇ Weisser M. (2019), Erfolgreich ausbilden, In 30 Minuten wissen Sie mehr!, Gabal.

Spis rysunków

1. Rysunek 1. Schemat komunikacji językowej	7
2. Rysunek 2. Model góry lodowej	10
3. Rysunek 3. Eksperyment – co widzisz na obrazku	17
4. Rysunek 4. Połącz 9 kropek 4 liniami	24
5. Rysunek 5. Chiński znak ting oznaczający słuchanie	42
6. Rysunek 6. Strategie rozwiązywania konfliktów	57
7. Rysunek 7. Hierarchia potrzeb według Masłowa	67

