**Mistrz i uczeń – poradnik rozwiązywania trudnych sytuacji**

Dogadać się z uczniem – to jest możliwe!

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

Nasz program rozwojowy jest przeznaczony dla tych, którzy chcą podnieść swoje umiejętności komunikacyjne. Jest to pakiet informacji, na temat komunikacji, prowadzenia rozmów, rozwiązywania konfliktów i radzenia sobie w trudnych sytuacjach z którymi zmagasz się pracując z uczniami.

Innowacja obejmuje poradnik „Mistrz i uczeń”, filmy i podcast, które mogą być użytkowane oddzielnie lub razem.

**I. Podręcznik samokształcenia „Mistrz i uczeń” , czyli jasny i zrozumiały poradnik o komunikacji interpersonalnej.**

Jest przeznaczony do samodzielnego użytkowania w domu – w wersji pdf na urządzeniach elektronicznych lub w wersji do wydruku w formacie A4.

Zawiera następujące rozdziały tematyczne:

* Podstawowe założenia komunikacji interpersonalnej
* Różnice wpływające na porozumiewanie się
* Podstawowe narzędzia skutecznej komunikacji – słuchanie, zadawanie pytań, komunikat JA, informacja zwrotna
* Prowadzenie rozmów z uczniem
* Konflikty, jak powstają i jak sobie z nimi radzić
* Motywacja, czyli jak pozytywnie wpływać na ucznia
* Trudna rozmowa z rodzicem

**Ćwiczenia,** które możesz wykonać samodzielnie, żeby sprawdzić, czy to, o czym piszemy, działa.

Po każdym istotnym rozdziale znajdziesz ćwiczenie do wykonania. Oto ich przegląd:

1. Ćwiczenie: odkodowywanie komunikatów i czytanie płaszczyzny niejawnej.
2. Ćwiczenie: charakterystyka
3. Ćwiczenie: zamiana pytań zamkniętych na otwarte
4. Ćwiczenie: informacja zwrotna
5. Ćwiczenie: wypowiedź JA
6. Ćwiczenie: czynniki zakłócające rozmowę
7. Ćwiczenie: mój sposób reagowania w sytuacji konfliktowej – test Thomasa Kilmanna
8. Ćwiczenie: Jak w sposób motywujący zachęcisz do udziału w grupie ucznia

**Ściągi,** które znajdują się na końcu poradnika na osobnych kartach do wydrukowania i zabrania ze sobą, na przykład na rozmowę wyjaśniającą, którą zaplanowałeś z uczniem.

* Kanapka motywacyjna informacji zwrotnej
* Wypowiedź „JA”
* Jak przekazywać negatywną informację zwrotną
* Aktywne słuchanie. Słyszysz, ale czy słuchasz?
* Proces rozwiązywania problemu – jako struktura rozmowy.

**Plan działania -** 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…

W poradniku znajdują się także dodatkowe informacje w osobnych działach nazwanych **„Dla dociekliwych”,** które znajdziesz przy większości rozdziałów. Na końcu zamieszczona jest bibliografia.

**II. Filmy**

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 lub zastosować odwrotną kolejność. Linki do filmów znajdziesz w rozdziale filmy w postaci QR kodów oraz podlinkowane w treści poradnika przy poszczególnych rozdziałach.

Kolejne filmy odnoszą się do tematyki poruszanej w poradniku.

**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.

**III. 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.

**Dla kogo**instruktorzy/instruktorki praktycznej nauki zawodu, opiekunowie/opiekunki praktyk i wszystkie osoby chcące podnieść lub zdobyć umiejętności komunikacyjne.

**Mamy dowody na to, że warto poświęcić czas na rozwój!**

Grupa instruktorów i opiekunów, która testowała poradnik, podniosła swoją wiedze nt. komunikacji i pozytywnie oceniła jego przydatność w pracy z uczniami.

**Jakich efektów możesz oczekiwać:**

* Będziesz potrafił skuteczniej komunikować się z uczniami.
* Poznasz przyczyny nieporozumień w codziennej komunikacji.
* Zmienisz swoje nastawienie do trudności komunikacyjnych i poprawisz swój komfort pracy.
* Nauczysz się słuchać aktywnie swoich rozmówców
* Zbudujesz lepsze relacje z uczniami
* Zwiększysz swój autorytet wśród uczniów.
* Nauczysz się rozwiązywać trudne sytuacje z uczniami.
* Dowiesz się, jak rozmawiać z rodzicem.

**Jak korzystać**

**Krok 1**

Przeczytaj „Mistrz i uczeń – poradnik rozwiązywania trudnych sytuacji” obejrzyj filmy, posłuchaj wywiadu z instruktorem. Materiały są dostępne na stronie **AHK Polska**, pod linkiem:

<https://ahk.pl/pl/hr-i-szkolenia/mistrz-i-uczen-poradnik-rozwiazywania-trudnych-sytuacji>

oraz na stronie **Edunet-Poland**, pod linkiem: <https://edunet-poland.pl/mistrz-i-uczen-poradnik-rozwiazywania-trudnych-sytuacji/>

Czytając poradnik zalecamy aby przechodzić przez rozdziały konsekwentnie - od pierwszego, po kolejne. Wykonując ćwiczenia po każdym rozdziale oraz czytając pytania podsumowujące. Jednakże jeśli masz ochotę wracać do przeczytanych rozdziałów i ćwiczeń, możesz to robić nieskończoną ilość razy.

Jeśli potrzebujesz ściągi, wydrukuj i zabierz ze sobą.

**Krok 2**

Wykonuj ćwiczenia i stosuj opisane zasady w codziennych rozmowach z uczniami. Pamiętaj, że to „trening czyni mistrza”.

Podziel się z nami swoimi wrażeniami z praktyki. Mamy nadzieję, że napiszesz do Nas: „to działa!”.

Życzymy przyjemnej lektury!

Róża Jarmuł i Ania Zakrzewska

Polsko-Niemiecka Izba Przemysłowo- Handlowa

[www.ahk.pl](http://www.ahk.pl)

e-mail: bb@ahk.pl