

Skuteczna komunikacja dla nauczycieli uczniów liceum

1. Temat warsztatów:

Skuteczna komunikacja dla nauczycieli uczniów liceum.

2. Cel główny warsztatu:

- Zwiększenie umiejętności skutecznej komunikacji wśród uczestników warsztatów.

3. Cele operacyjne warsztatu:

- Podniesienie umiejętności uczestników warsztatów w zakresie aktywnego słuchania.
- Podniesienie umiejętności uczestników w zakresie efektywnej komunikacji dwustronnej.
- Podniesienie świadomości uczestników w obszarze skutecznych narzędzi komunikacyjnych (np. parafraza).
- Podniesienie świadomości uczestników co do umiejętnego wyrażania własnej opinii i konstruktywnej krytyki.

4. Grupa odbiorców warsztatów:

Nauczyciele szkół.

5. Scenariusz zajęć warsztatowych :

	Zgadnij, co czuję?
Czas: 8 min.	Materiały: karteczki z wypisanymi stanami emocjonalnymi i uczuciami (strach, radość, złość, duma, żal, zaskoczenie, miłość, pogarda)
CEL: umiejętność różnicowania treści poznawczej komunikatu od jego treści afektywnej, nabycie świadomości dotyczącej wielopoziomowego odbioru przekazów werbalnych.	
PRZEBIEG: Wspólne ustalanie neutralnego zdania, jakim jest np. „Jutro jest wtorek”. Spośród uczestników wybierany jest ochotnik, który losuje karteczkę z wypisanym stanem emocjonalnym. Jego zadaniem jest wypowiedzenie wcześniej ustalonego zdania w taki sposób, aby grupa odgadła jaką emocję/uczucie dana osoba wyraża. Gdy grupa odgadnie, proszony jest następny ochotnik.	
METODA PRACY: metoda aktywizująca uczestników, kalambur słowny.	
UWAGI: Prowadzący zwraca uwagę na postawę ciała, gesty i mimikę osoby wypowiadającej zdanie. <i>Jakimi formami się posługuje? Czy wykorzystuje szeroki wachlarz komunikacji?</i> Ponadto prosi o komentarz grupę- czy łatwo było odgadnąć? Jakie sposoby komunikowania się grupa zauważyła u poszczególnych osób?	
PODSTAWY TEORETYCZNE: Przekaz werbalny składa się z treści poznawczej, do której należą fakty i słowa przekazu oraz z treści afektywnej. Treść afektywna zawiera uczucia, postawy i zachowania oraz może przyjmować postać werbalną jak i niewerbalną. Łatwiejsza do zrozumienia dla odbiorcy jest treść poznawcza. Z kolei treść afektywna bywa odmienna od poznawczej oraz często jest mniej oczywista. Prawidłowy i pełny odbiór przekazu werbalnego polega na zrozumieniu obu treści komunikatu (Okun, 2002).	

	Esy, Floresy
Czas: 15 min.	Materiały: Załącznik nr 1, kartki dla uczestników, długopisy.
CEL: Zwiększenie świadomości na temat komunikacji dwustronnej oraz podniesienie umiejętności komunikowania dwustronnego. PRZEBIEG: Ćwiczenie składa się z 2 części. Na samym początku wybieramy lub losujemy osobę która będzie tzw. instruktorem. W pierwszej części rozdajemy wszystkim uczestnikom kartki, a instruktor dostaje układ różnych figur. W pierwszej części ćwiczenia zadaniem instruktora w ciągu około 5 minut będzie przekazanie całej grupie instrukcji , dzięki której krok po kroku narysują rysunek, który będzie widział wyłącznie instruktor. Grupa nie zadaje pytań instruktorowi, jeśli jednak one padną, instruktor nie odpowiada na nie. Instruktor nie może powiedzieć, co przedstawia rysunek, może tylko używać nazw figur geometrycznych, z których rysunek jest zbudowany. Może także używać określeń: mały, duży, wypełniony, pusty, na górze, po lewej itd. Po wykonaniu przez grupę rysunków przystępujemy do drugiej części ćwiczenia. W tej części zadania uczestnicy będą ponownie rysować (przedtem rozdajemy im czyste kartki) ten sam rysunek na podstawie komunikatów instruktora. Tym razem jednak będą mogli zadawać pytania, a instruktor w sposób szczegółowy udzieli im informacji dotyczącej wszelkich niejasności związanych z rysunkiem. Na koniec uczestnicy porównują swoje rysunki, a my pytamy o różnice i ich wnioski płynące z ćwiczenia.	
METODA PRACY: Rysunek z instrukcją werbalną.	
UWAGI: Prowadzący może podpowiadać instruktorowi słowa odpowiednio określające figury na obrazku. Przed rozpoczęciem instruowania grupy przez wylosowaną osobę podpowiadamy jej, w jaki sposób powinna opisywać obrazek.	

	Mów o sobie!
Czas: 15min.	Materiały: kartki i długopisy dla uczestników; karteczki z schematem „Kiedy Ty (zachowanie), ja (uczucie), ponieważ (potrzeba). Chciałabym (konkretna prośba).”
CEL: Kształtowanie umiejętności wyrażania własnej opinii; uświadomienie negatywnych konsekwencji wynikających z komunikacji oceniającej. PRZEBIEG: Uczestnicy wypisują na kartkach po trzy zdania, które mają formę opinii, tzn. zawierają zaimki „ja, mi, mnie”, oraz trzy zdania, które mają formę oceniającą, należą do komunikatów typu „Ty”. Następnie ochotnicy podają przykłady zarówno opinii jak i zdań oceniających na forum grupy. Kolejnym etapem jest próba zamiany komunikatów oceniających na opinię, tak, żeby w dalszym ciągu przekazywały tę samą treść, zgodnie ze schematem: „Kiedy Ty (zachowanie), ja (uczucie), ponieważ (potrzeba). Chciałabym (konkretna prośba).” Na koniec uczestnicy dzielą się swoimi przemyśleniami dotyczącymi opinii i komunikatów oceniających, podejmują dyskusję na temat ich wykorzystywania w życiu codziennym. METODA PRACY: dyskusja UWAGI: Opinie powinny być ułożone od najprostszych (np. „przykro mi”, „miło, że chciałeś mi pomóc”) do bardziej złożonych (np. „czuję się okropnie, kiedy zdarza Ci się zachowywać w taki sposób!”, „myślę, że to co zrobiłeś wzbudziło we mnie żal”). Zdania typu „Ty” najlepiej powinny pochodzić z doświadczenia z życia codziennego uczestników (np. powinny to być zdania najczęściej kierowane przez nich do uczniów lub odwrotnie). PODSTAWY TEORETYCZNE: Nadużywanie komunikatów oceniających, często prowadzi do nadmiernego uogólnienia („bo Ty zawsze”) i stanowi jedną z barier komunikacyjnych utrudniających efektywne porozumiewanie się. W procesie komunikacji niezwykle ważne jest umiejętne wykorzystywanie konstruktywnej krytyki, budowanej w oparciu o swoje własne zdanie i odczucia, krytyki dotyczącej określonych zachowań, a nie ich podmiotu. Elementy komunikatu „ja” (porozumiewanie bez przemocy; M. Rosenberg za: pozaschematy.pl): 1. Wyrażenie swoich uczuć i emocji (Jestem zły/szczęśliwy/smutny/rozczarowany) 2. Opis faktów do których się odnosimy. Ważne jest by dotyczył on określonych zachowań i sytuacji, a nie sprowadzał się do oceny ich dotyczących. 3. Wyrażenie swoich potrzeb, wyjaśniające dlaczego dana sytuacja wywołała takie a nie inne uczucia. 4. Przekazanie swoich oczekiwań/prośb w związku z zaistniałą sytuacją. (jeśli jest taka konieczność”).	

	Czerwone szpilki i Gęsta mgła
Czas: 10 min.	Materiały: karteczki z wypisanymi hasłami
CEL: umiejętność różnicowania komunikatów werbalnych i niewerbalnych, rozróżnianie i posługiwanie się pytaniami otwartymi i zamkniętymi w komunikacji. PRZEBIEG: Osoby biorące udział w ćwiczeniu otrzymują zadanie połączenia się w dwie grupy w określonym porządku – od osób najmłodszych do najstarszych, za pomocą wyłącznie komunikacji niewerbalnej. Następnie otrzymują karteczki z dwoma hasłami. Każda drużyna posługując się tylko pytaniami zamkniętymi, ma za zadanie odgadnąć hasło drużyny przeciwnej. Drużyny mogą zadać po 10 pytań każda. Na zakończenie każda z drużyn ma możliwość zadania jednego pytania otwartego. METODA PRACY: dyskusja UWAGI: Omówienie komunikacji werbalnej i niewerbalnej, roli pytań otwartych i zamkniętych. Dyskusja na temat rodzajów pytań i ich funkcjonalności.	

	Bunkier
Czas: 15 min.	Materiały: karteczki z wypisanymi rolami poszczególnych osób
CEL: określenie własnej tożsamości i roli w grupie, umiejętność posługiwania się komunikatami asertywnymi. PRZEBIEG: Osoby uczestniczące w Ćwiczeniu wcielają się w rolę członków Tajnej Agencji Rządowej. Otrzymują instrukcję: „Jesteś członkiem Tajnej Agencji Rządowej, która ma zdecydować, kto przetrwa wybuch bomby atomowej. Schron zdolny wytrzymać zbliżający się Armagedon znajduje się w jednej ze śląskich wsi. Nie ma czasu, aby przetransportować tam gromadzony od lat „genetyczny kwiat” ludzkości. Jedyną szansą jest wybór osób znajdujących się w najbliższym otoczeniu schronu. Obradując teraz przy forum ONZ dysponujesz tylko szczątkowymi lecz sprawdzonymi informacjami dot. mieszkańców, które przygotował wywiad. W bezpośrednim otoczeniu schronu znajduje się 12 osób, przy czym zgromadzone zapasy tlenu, wody i pożywienia mogą zapewnić przetrwanie tylko 6-ciu osobom, które po roku izolacji, będą mogły spróbować się z niego wydostać. Przedstawiciele Twojej Tajnej Agencji muszą zdecydować o tym, które 6 osób powinno przeżyć, aby odbudować cywilizację. Elektroniczny system zabezpieczeń bunkra nie pozwoli go zamknąć, jeśli sześć osób się w nim nie znajdzie.” Zadaniem uczestników jest wybór 6 osób, które przeżyją kataklizm w dwóch krokach. Krok 1: Ustalenie własnej hierarchii przydziału osób do schronu i decyzja indywidualna. Krok 2: Narada grupowa na podstawie wcześniejszych decyzji indywidualnych, kompromis. METODA PRACY: ćwiczenie na podstawie scenariusza ról, dyskusja	

PODSTAWY TEORETYCZNE: Model komunikacji jako interakcji. Pomiedzy nadawcą i odbiorcą występuje przekaz, a zaraz po nim sprzężenie zwrotne. „Interakcyjny punkt widzenia może oddawać w znaczącym stopniu złożoność procesu komunikacji. Kładzie bowiem nacisk na to, że komunikacja zawiera nie tylko akcję, ale raczej akcję i reakcję.” (Steward, 2006).

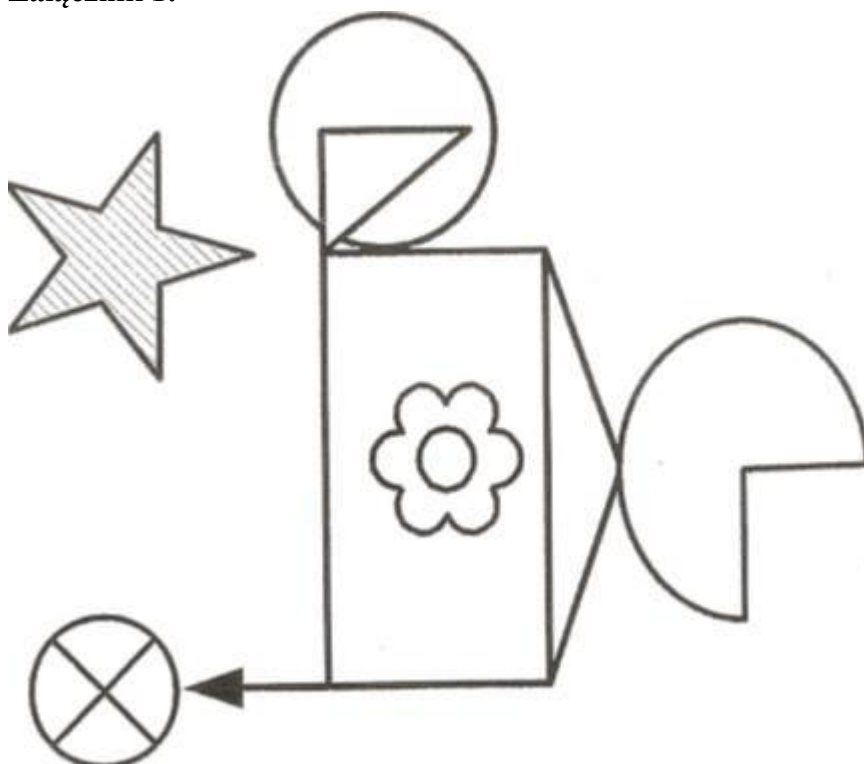
	Ćwiczenie podsumowujące: rozmowa z uczniem
Czas: 20 min.	Materialy: kartki z przygotowanymi scenariuszami rozmowy (Załącznik 2).
CEL: Wprowadzenie pojęcia: parafraza, odzwierciedlanie uczuć, wspólny słownik. Wykorzystanie wiedzy zaczerpniętej podczas warsztatów, w kierowanej rozmowie. PRZEBIEG: Uczestnicy warsztatów dobierają się w diady. Para decyduje, która z osób będzie osobą A, a która osobą B. Osoba A- przyjmuje rolę ucznia, osoba B- rolę wychowawcy. Osoba w roli nauczyciela stara się wykorzystać jak najwięcej wskazówek, które pojawiły się na warsztatach. Osoba w roli ucznia posługuje się slangiem młodzieżowym. Po przeprowadzonej rozmowie, osoba w roli ucznia mówi o swoich odczuciach dotyczących przebiegu rozmowy, jak również wymienia zastosowane przez osobę B strategie komunikacyjne.	
METODA PRACY: Dialog, z wykorzystaniem scenariusza.	
PODSTAWY TEORETYCZNE: Parafraza należy do umiejętności aktywnego słuchania, polega na odtwarzaniu tego co powiedział adresat, lecz swoimi słowami, tak ja komunikat zrozumieliśmy. Parafrazę rozpoczyna się przykładowo od słów: „Czy dobrze zrozumiałam że, ...”, „Czyli chcesz mi powiedzieć, że...” (McKay, Davis, Fanning, 2001). Odzwierciedlanie uczuć: wypowiedzenie odczytanych przez nas odczuć nadawcy Np. „Widzę, że smuci Cię ta sytuacja”, „wydaje mi się, że to Cię ucieszyło”. Parafraza i odzwierciedlanie uczuć mogą pomóc odbiorcy w zrozumieniu komunikatu, jeśli ich rozumienie nie jest poprawne, nadawca ma szansę je skorygować. Ważnym aspektem w porozumiewaniu się jest posiadanie wspólnego słownika (Argyle, 1999).	

Bibliografia:

1. Argyle. (1999). *Psychologia stosunków międzyludzkich*. (s. 72-95). Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
2. McKay, M., Davis, M., Fanning, P. (2001). *Sztuka skutecznego porozumiewania się*. (s. 13-29). Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
3. Okun, B. (2002). Umiejętności komunikacyjne. W: B. Okun, *Skuteczna pomoc psychologiczna* (s. 57 – 63). Warszawa : Instytut Psychologii Zdrowia.
4. Steward J. (2006). *Mosty zamiast murów. Podręcznik komunikacji interpersonalnej*. (s. 36-59, 66-105). Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
5. Źródło internetowe: <http://pozaschematy.pl/2008/11/23/komunikaty-ja-i-rozwazania-o-pokojowej-komunikacji/> (dostęp: 28.11.2015).

Spis załączników:

Załącznik 1:



Załącznik 2:

Scenariusz rozmowy:

OSOBA A: Uczeń klasy 1 liceum:

Sytuacja w domu:

W domu ucznia pojawiły się trudności finansowe, w związku z czym: mama podjęła dodatkową pracę, zaś tata wyjechał za granicę, aby zyskać lepiej płatne stanowisko. Nastąpiła również zmiana warunków mieszkaniowych uczeń obecnie nie posiada własnego pokoju. W związku ze zmianami w domu ucznia, spoczywa na nim wiele obowiązków.

Sytuacja w szkole:

Uczeń uzyskuje wiele negatywnych ocen, ma problem z zaliczeniem semestru.

W rozmowie posługuj się zwrotami, typowymi dla ucznia liceum (slangiem) np. na mojej chacie, na mojej dzielni, opierniczać, brehtać, gimbaza, no mowa (no pewnie), olewka, lol, OMG, hejt.

OSOBA B: Wychowawca klasy 1 liceum:

Wychowawca klasy przygotowuje się do wywiadówki kończącej semestr, sporządzając wykaz ocen dla rodziców, zauważa iż uczeń zwykle radzący sobie w nauce, jest zagrożony z 5 przedmiotów. Nauczyciel zaniepokojony zmianą, postanawia porozmawiać ze swoim podopiecznym, przypuszcza iż uczeń wdał się w złe towarzystwo.

W trakcie prowadzenia rozmowy postaraj się wykorzystać jak najwięcej wskazówek, z którymi zapoznałeś się podczas warsztatów. Zastosuj: parafrazę, odzwierciedlanie uczuć.

Załącznik 3:**ARKUSZ CZŁONKA TAJNEJ AGENDY RZĄDOWEJ**

		Decyzje Indywidualne	Decyzje grupowe
1.	Marta – 37 letnia farmaceutka, antysemitka, od ośmiu lat nie miała kontaktu z zawodem – po studiach zrezygnowała z praktyki na rzecz rodziny.		
2.	Brunon – 40 letni instruktor wojskowy, doświadczony w Iraku i w Afganistanie (w aktach notatka wywiadu o podejrzeniu znęcania się nad podwładnymi – niepotwierdzone formalnym oskarżeniem).		
3.	Jakub – Pracownik naukowy w dziedzinie biologii, walczący semita.		
4.	Olga – biochemik, niepełnosprawna ruchowo od urodzenia, brała udział w projektowaniu systemu wentylacyjnego bunkra.		
5.	Jazid – czarnoskóry lekkoatleta, olimpijczyk, wszechstronny, wyznawca islamu.		
6.	Weronika – młoda gwiazda filmowa, nie zdała matury, brała udział w terapii odwykowej, wygrała XXI finał „Tańca z Gwiazdami”.		
7.	Marek – student medycyny na III roku, homoseksualista.		
8.	Malgorzata – 16-letnia dziewczyna w ciąży, niskie IQ, przerwała edukację na poziomie liceum.		
9.	Zdzisław – 30-letni ksiądz katolicki		
10.	Krzysztof – 38-letni stolarz, „złota rączka”, 7 lat więzienia za handel narkotykami, na wolności od 3 miesięcy.		
11.	Barbara – 22-letnia pielęgniarka wojskowa, lesbijka, członkini stowarzyszenia Lambda.		
12.	Andrzej – 15-letni uczeń zawodowej szkoły stolarskiej (I rok), syn Brunona.		