

09.03.2025



Fundusze Europejskie

Usłysz, przetwórz, przekaz. **Efektywna komunikacja dla nauczycieli.**

mgr Karolina Skórska

Centrum Edukacji Nauczycielskiej UWr



Fundusze
Europejskie



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską







Komunikacja niewerbalna

FUNDAMENTY

1. Gestykulacja

2. Mimika

3. Kontakt wzrokowy

4. Środki paralingwistyczne

5. Ruch, pozycja i postawa



Dlaczego nie słuchamy?

- nie potrafimy; nie jesteśmy tego uczeni, nie mamy dobrych wzorców
- chcemy mówić
- temat nas nie interesuje
- komunikat jest trudny w odbiorze
- warunki są nieodpowiednie
- coś nam wpadło do głowy (albo coś ciągle nam w niej siedzi...)
- mamy coś do ugrania
- ???

Co zrobić, żeby usłyszeć?

- Przede wszystkim – chcieć. A jeśli w danym momencie naprawdę nie jesteśmy w stanie, to może lepiej po prostu przełożyć rozmowę?
- A ponadto...

Jak okazać, że słucham?

- W części niewerbalnej:
- 1) skieruj ciało w stronę rozmówcy
- 2) utrzymuj kontakt wzrokowy
- 3) wyrażaj twarzą emocje (żadnej teatralności!)
- 4) dopasuj mowę ciała do mowy ciała rozmówcy
- 5) potakuj, okazuj, że słuchasz (ale nie przesadnie)

Jak okazać, że słucham?

■ W części werbalnej:

TECHNIKI AKTYWNEGO SŁUCHANIA

- parafrazowanie
- klaryfikacja
- pytania otwarte
- pytania zamknięte
- odzwierciedlenie uczuć
- potakiwanie
- zachęcanie do dalszej wypowiedzi
- dzielenie się własnymi uczuciami



Parafraza

- Jest powtórzeniem własnymi słowami tego, co powiedział nasz rozmówca. Sprzyja dialogowi, buduje relacje, wzmacnia motywację do mówienia. Jej zalety to m. in.:
- - upewnienie się przez osobę słuchającą co do prawidłowego zrozumienia komunikatu
- - pomoc w trzymaniu się głównego tematu rozmowy
- - okazanie mówiącemu, że jest słuchany, szanowany, zacieśnienie relacji poprzez używanie podobnego języka
- - możliwość zorientowania się przez rozmówcę, że coś, co mówi, może brzmieć irracjonalnie

Parafraza - błędy

- 1. Sztuczność – za często, niecodziennymi zwrotami, sztywno
- 2. Papugowanie
- 3. Bezceremonialne przerywanie (a teraz czas na moją parafrazę!)
- 4. Interpretacja (zamiast powtórzenia swoimi słowami)

Klaryfikacja

- Powinna być stosowana wtedy, kiedy słuchający pogubił się w historii mówiącego bądź ma problemy ze zrozumieniem jego komunikatu.
Jej podstawowym celem jest umożliwienie słuchającemu zrozumienia rozmówcy.
Może mieć formę zarówno zdań twierdzących (jeśli dobrze rozumiem, to chodzi Ci o to, że...),
jak i pytań (Czy dobrze Cię zrozumiałem? Czy możesz powiedzieć, co konkretnie masz na myśli?).

Zadawanie pytań

- Trafne zadawanie pytań pozwala odczuć mówiącemu, że jest słuchany, a słuchającemu umożliwia dowiedzenie się potrzebnych informacji. Dodatkowo motywuje do dalszej rozmowy.

Zadawanie pytań - błędy

- 1) Ograniczanie się do zadawania pytań zamkniętych (przesłuchanie, mało przestrzeni dla mówiącego)
- 2) Zadawanie pytań nieistotnych
- 3) Zadawanie zbyt wielu pytań na raz
- 4) Zadawanie trudnych pytań w zbyt „brutalny” sposób

Odzwierciedlanie uczuć

- Czasami wypowiedź mówiącego może aż kipieć od emocji, choć sam rozmówca ich nie nazwie. To świetna okazja, aby zrobić to słuchający.
- Przykład:
- Uczeń: Jeno, ja na pewno nie zdam tej matury. No chyba mi brzuch rozerwie.
- Nauczyciel: Rozumiem, że denerwujesz się przed maturą. To dla Ciebie ważne.

Dzielenie się własnymi uczuciami

- Podobnie jak bardzo motywująco i pozytywnie działa na stronę mówiącą odzwierciedlanie uczuć, tak równie zachęcająco może zadziałać podzielenie się swoimi uczuciami. Należy jedynie uważać, aby nie skupić się za bardzo na sobie (zapominając o rozmówcy).
- Dzielić się własnymi uczuciami możemy na przykład poprzez wyrażenia: „jest mi przykro, z powodu tego, co Cię spotkało” albo „wow, to super, że Ci się udało, cieszę się razem z Tobą!” (to oczywiście tylko przykłady).

Ćwiczenie

- Proszę, abyście dobrali się Państwo w trójki, gdzie:
- - jedna osoba będzie słuchaczem,
- - jedna mówiącym,
- - jedna obserwatorem.
- Zadaniem mówiącego jest mówienie, słuchającego zastosowanie dowolnej techniki aktywnego słuchania dopasowanej do tematu i momentu rozmowy, a obserwatora zanotowanie tej techniki i ocena, czy była użyta adekwatnie.

Czworo uszu Friedemanna Schulza von Thuna

↓
CZWORO USZU
WG F. SCHULZ VON THUNA
↓

UJAWNIANIA SIEBIE

Kim jest nadawca? Co mówi o sobie? Co on czuje?

APELU

Czego potrzebuje? Co chce? Czego oczekuje?



RZECZOWE

Co on komunikuje? Jakie są fakty?

RELACJI

Co on myśli o mnie? Jak się do mnie odnosi?

Ucho rzeczowe

- Płaszczyzna rzeczowa: co chcę zakomunikować? Jak jasno i zrozumiale przekazywać informacje o aktualnym stanie rzeczy. Udzielanie informacji, przekaz określonej treści. Jest to sytuacja w której zawsze chodzi o konkret.

Ucho ujawniania siebie (terapeutyczne)

- Płaszczyzna ujawniania siebie: co mówię o sobie? Kiedy ktoś mówi coś o sobie, objawia także część samego siebie. Ta rzeczywistość przemienia każdą wypowiedź w małą próbkę osobowości. Nałożona „maska” pozwala jakoś radzić sobie z lękiem przed ujawnianiem siebie, ale szkodzi ona zdrowiu psychicznemu i jakości wzajemnych relacji. Formalną stroną jest wypowiedź JA.

Ucho relacyjne

- Płaszczyzna relacji: jak traktuje mojego rozmówcę? Jak nawiązuję kontakt z rozmówcą? W tym jak się do niego zwracam, wyrażam to, co o nim myślę, moja postawa wobec rozmówcy odpowiada za to, że rozmówca czuje się w mojej obecności akceptowany i w pełni wartościowy – albo odrzucony, lekceważony i traktowany niepoważnie.

Ucho apelowe

- Płaszczyzna apelu: do czego chciałbym cię nakłonić? Kiedy ktoś mówi, przeważnie chce coś osiągnąć, wywrzeć wpływ na odbiorcę, nakłonić go do wykonania albo zaniechania czegoś, do pomyślenia albo odczucia czegoś.

Ćwiczenie

- Słuchajcie, jest już 22.30. Bardzo mi miło spędzać z Wami czas, ale jestem już zmęczona. Potrzebuję jutro wstać wcześniej do pracy i chciałabym odpocząć. Proszę, zakończmy spotkanie. Mam nadzieję, że wkrótce uda nam się spotkać ponownie.

Ćwiczenie

- Słuchajcie, w klasie zrobiło się naprawdę głośno. Ten hałas mnie męczy i utrudnia mi prowadzenie lekcji. Zaczynam czuć złość na Was, a nie chcę tego. Proszę, zachowajcie ciszę jeszcze przez 3 minuty. Dokończę część teoretyczną, a później będzie ćwiczenie i okazja do wygadania się.

Test

- 1. Partner/ka mówi do Ciebie: wyjdźmy gdzieś.

Test

- 2. Przełożony zwraca się do Ciebie: znowu nie działa drukarka.

Test

- 3. Na ulicy ktoś Cię zaczepia: Przepraszam, ma Pan/i zegarek?

Test

- 4. Proponujesz swojemu gościowi kawę, na co on odpowiada: jest już 19.00.

Test

- 5. Proponujesz koleżance wyjście na kręgle, a ona pyta: Kto jeszcze idzie?

Test

- 6. Odwiedzasz swoich rodziców, odpoczywacie po obiedzie. Nagle mama odzywa się: Konrad, syn mojej koleżanki Basi, dostał niedawno awans w pracy.

Test

- 7. Prowadzący wchodzi do sali, rozgląda się i mówi pod nosem: Trzeba będzie włączyć rzutnik...

Test

- 8. Opowiadasz znajomym z pracy o wakacyjnej wyprawie w polskie góry. Nagle jedna z koleżanek przerywa Ci słowami: Ja miałam fantastyczne przygody w Alpach szwajcarskich...

Test

- 9. Partner/ka robi Ci awanturę o czas spędzony bez niej/ bez niego, po czym nagle rzuca: Ty mnie już wcale nie kochasz!

Test

- 10. Kolega w trakcie rozmowy rzuca nagle: Tobie to się powodzi...

Feedback

- Informacja zwrotna – feedback – może być pozytywna albo negatywna
- Feedback pozytywny – pochwała:
- - powinien zawierać element informacyjny i być konkretny (w Twojej wypowiedzi... zdjęciu... obrazku... toku myślenia... podoba mi się to, że...)
- - nie może być zbyt ogólny ani monotony (za każdym razem dziecko/ uczeń słyszy „ładnie, ładnie” jak mantrę)
- - powinien być szczery!

Feedback

■ Feedback negatywny – krytyka:

KRYTYKA TO SIŁA

- KONSTRUKTYWNA LUB DESTRUKCYJNA

1. Siła konstruktywna
mobilizuje; nawet do pozytywnej walki o siebie
2. Siła destrukcyjna
rani i niszczy; odbiera radość, entuzjazm i energię

Wywołuje reakcje:

- ataku (agresji)
- uległości (wycofania)
- obojętności
- asertywności



Jak przekazywać feedback

- Zbadaj swoje intencje
- Pomyśl, zanim powiesz
- Koncentruj się na faktach
- Powiedz, czego oczekujesz (to musi być realne do spełnienia)
- Pamiętaj, o tym, co dobre, chwal, wspieraj

Jak przekazywać feedback

- Nie odwlekaj (ale wstrzymaj się, jeśli roznoszą Cię emocje)
- Zadbaj o atmosferę (miejsce, czas, etc.)
- Uważaj, żeby nie przesadzić
- Pozwól przetrwać (daj chwilę czasu; niekiedy nawet dłuższą)
- Wysłuchaj odpowiedzi
- Osiągnij porozumienie
- Docień

Jak przyjmować feedback

- Pozytywny – z wdzięcznością!
- Negatywny:
 - konstruktywny – z nastawieniem, że to szansa na zmianę i bycie jeszcze lepszą wersją siebie
 - destrukcyjny – asertywnie, z obroną (adekwatną) swoich granic, pamiętając, że to jest czyjaś opinia, która może być błędna i z którą można się nie zgadzać

Techniki

- 1) FU(K)O
- 2) SPINKA
- 3) kanapka
- 4) czworo uszu von Thuna
- 5) komunikat Ja

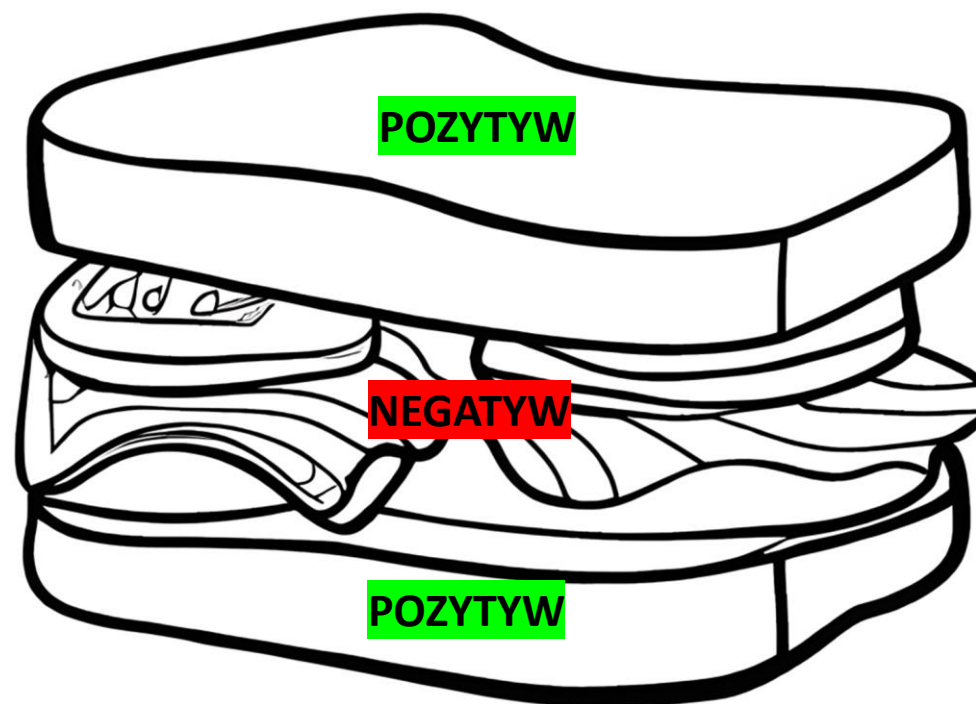
FU(K)O

- F – fakty
- U – uczucia (nadawcy komunikatu)
- K – konsekwencje
- O - oczekiwania

SPINKA

- S – sprecyzuj (fakty, zachowania)
- P – pozytywy (zaczynij od dobrych stron)
- I – używaj „i”, zamiast „ale”, które przekreśla wartość pochwały
- N – negatywy – nazwij zachowania, fakty, które Ci nie odpowiadają
- K – konsekwencje
- A – alternatywy – zaproponuj rozwiązanie, inny sposób działania

Kanapka



Czworo uszu von Thuna

- 1) ucho rzeczowe
- 2) ucho ujawniania siebie
- 3) ucho relacji
- 4) ucho apelu

Komunikat Ja

- 1) opis zachowania
- 2) opis swoich odczuć
- 3) uzasadnienie/ wyjaśnienie
- 4) prośba/ oczekiwanie

Rodzaje pytań

- 1. Pytania otwarte i zamknięte
- 2. Pytania o fakty i o ich interpretację
- 3. Pytania projekcyjne
- 4. Pytania uwikłane



Rozmowa

Jak rozmawiać z uczniem

- 1. Bądź uważna/ uważny, zauważaj szczególnie niepokojące oznaki
- 2. Okaż swoją dyspozycyjność – przez komunikaty do całej grupy albo już wobec konkretnej osoby („możesz na mnie liczyć”, „jakbyś chciał/a pogadać to daj znać”)
- 3. Podpytuj, prowokuj do rozmowy; nie na siłę, ale pokazuj, że naprawdę ci zależy
- 4. Docień, jeśli uczeń zechce z tobą porozmawiać („cieszę się, że przyszedł/przyszedłaś”; „mówienie o trudnych sprawach wymaga dużej odwagi”)

Jak rozmawiać z uczniem

- 5. Daj przestrzeń do wypowiedzi, nie zasypuj pytaniami, podążaj za uczniem; ale też nie bój się dopytać – jeśli uczeń z tobą rozmawia, to znaczy, że chce powiedzieć o tym, co trudne; dopytaj, jeśli uczeń się zawaha, dopytuj, czy dobrze rozumiesz
- 6. Bądź gotowa/gotowy na emocje – zarówno ucznia, jak i swoje; nie udawaj, że ich nie ma; daj uczniowi i sobie prawo do emocji; bądź szczery, mów o swoich uczuciach („krzywda, której doznałaś/doznałeś, budzi we mnie złość i sprzeciw”)
- 7. Bądź ostrożna/ostrożny przy kontakcie fizycznym, ale też nie unikaj go nadmiernie; przy wątpliwościach dopytaj delikatnie; pamiętaj, że być może jesteś jedną z nielicznych osób, od których uczeń może doświadczyć przytulenia, położenia ręki na ramieniu czy pogłaskania

Jak rozmawiać z uczniem

- 8. W niektórych sytuacjach (bezpośrednie zagrożenie zdrowia i życia, wykorzystywanie seksualne) jesteś prawnie zobowiązana/zobowiązany do wszczęcia odpowiedniej procedury i poinformowania odpowiednich instytucji; powiedz o tym szczerze uczniowi; konsultuj z nim swoje działania
*ale w przypadku sytuacji kryzysowej podejmij działania radykalne
- 9. Bądź szczerzy i wiarygodny; jeśli nie masz pojęcia, z czym przyszedł uczeń, nie zapewnij go, że nikomu nie powiesz; nie mów, że wszystko będzie dobrze; ale zapewnij, że będziesz informować ucznia, co zamierzasz i że będziesz przy nim
- 10. Zadbaj o czas i przestrzeń

Źródła

- Bałutowski, D. (2019). O co Ci chodzi? Praktyczny przewodnik po komunikacji interpersonalnej. Kraków: Skillset (rozdziały: Słuchanie a słyszenie – jak aktywnie słuchać i dlaczego tego nie robimy? oraz Powiedz mi, jak stać się lepszym – czyli o feedbacku słów kilka).
- <https://ewalukomska.pl/komunikacja-niewerbalna-przyklady-srodkow-wyrazu/> dostęp 9. 03. 2025
- <https://fdds.pl/> dostęp 9. 03. 2025
- <https://www.katarzynapluska.pl/model-twoich-czworga-uszu/> dostęp 9. 03. 2025
- <https://www.katarzynapluska.pl/nie-krytykuj-mnie-czyli-jak-reagowac-na-krytyke/> dostęp 9. 03. 2025
- <https://www.katarzynapluska.pl/potrafisz-sluchac-aktywnie-5-technik-test/> dostęp 9. 03. 2025



Fundusze Europejskie

Dziękuję!



Fundusze
Europejskie



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską

