

JAK ROZMAWIAĆ Z UCZNIEM?

Już od najmłodszych lat uczymy się mówić, a więc porozumiewać za pomocą symboli słownych. Ubieramy w nie swoje myśli i w ten sposób przekazujemy innym. Rozmowa stwarza możliwość wymiany informacji, poglądów, opinii, zrozumienia własnych i cudzych działań oraz intencji – jest więc podstawowym procesem komunikacji międzyludzkiej.

Szkoła jako środowisko skupiające w jednym miejscu dorosłych i dzieci wymaga od nas – nauczycieli szczególnej uwagi i wyczucia w kontaktowaniu się z młodymi ludźmi oraz modelowania właściwego sposobu komunikowania się. Chyba każdemu z nas zdarzyło się, że rozmawiając z uczniem czuł, iż nie jest odbierany zgodnie z zamierzonymi intencjami lub nie może nawiązać z nim kontaktu. Dzieje się tak dlatego, że często, nie zdając sobie nawet z tego sprawy, wysyłamy komunikaty, które opóźniają, przyhamowują lub całkowicie zatrzymują dwustronny proces komunikacji.

Oto 12 przykładów **blokad komunikacji interpersonalnej**:

1. Nakazywanie, komenderowanie, polecenie.

„Przestań się uzalać, weź się do roboty.”

Wypowiedzi tego typu informują ucznia, że jego uczucia, potrzeby i problemy nie są ważne, i że musi zastosować się do odczuć lub potrzeb nauczyciela. Wywołują one złość lub oburzenie i mogą skłonić do wyrażania wrogich uczuć: oporu, oddania ciosu, wypróbowania nauczyciela, napadu złego humoru.

2. Ostrzeżenie, groźba.

„Jeżeli nie będziesz dużo pracował, nie masz co marzyć o dobrych stopniach.”

Wypowiedzi te są podobne do powyższych, ale uzupełnione konsekwencjami niepodporządkowania się. Mogą wywołać uczucie lęku i prowadzić do uległości. Podobnie jak polecenia i nakazy, także ostrzeżenia i groźby wzbudzają uczucia wrogości. Uczniowie często odczuwają pokusę zrobienia właśnie tego, przed czym ich ostrzegano, aby zobaczyć czy groźby nauczyciela się zmaterializują.

3. Moralizowanie, głoszenie kazań „powinieneś”.

„Wiesz dobrze, że z chwilą, gdy przychodzisz do szkoły, Twoim zadaniem jest nauka. Swe

osobiste problemy powinieneś zostawić w domu, bo tam jest ich miejsce.”

Wypowiedzi te mają narzucić uczniom siłę władzy zewnętrznej i zobowiązania. Wywołują uczucie winy przekonując ich, że są „źli”. Dowodzą, że nauczyciel nie wierzy, aby byli zdolni wyrażać własne poglądy, wydawać osądy, czy mieć własny system wartości. Uczniowie reagują zwykle na „powinieneś, powinnaś” oporem i jeszcze większym obstawaniem przy swoim.

4. Doradzanie, sugerowanie, proponowanie rozwiązań.

„Musisz lepiej zaprogramować sobie dzień, wówczas uda Ci się wszystko wykonać.”

Takie wypowiedzi przekonują uczniów, że nauczyciele nie wierzą w ich zdolność do samodzielnego rozwiązywania problemów. Niekiedy powodują „uzależnienie” od innych – uczniowie przestają samodzielnie myśleć, w każdej stresowej sytuacji zwracają się o pomoc ku „autorytetom”. Pamiętajmy, że rada jest wyrazem

postawy wyższości, co jest szczególnie irytujące dla młodych ludzi walczących o umocnienie swej niezależności. Wypowiedzi te często wywołują również w uczniach poczucie, że nie są rozumiani, gdyby bowiem nauczyciel ich naprawdę zrozumiał, nie proponowałby takiego właśnie rozwiązania.

5. Pouczanie, robienie wykładu, dostarczanie logicznych argumentów.

„Przyjrzyjmy się faktom. Pamiętaj, że do końca roku szkolnego jest jeszcze tylko miesiąc i tylko tyle zostało Ci na wykonanie tego zadania.”

Tego typu działania są w pełni naturalne w procesie nauczania, jednak w konfrontacji z uczniem przeżywającym problemy, mogą wywołać poczucie niższości, podporządkowania i własnej nieodpowiedzialności. Zarówno uczniowie, jak i dorośli na ogół nie lubią jak wykazuje się im, że się mylą, dlatego skłonni są bronić swego stanowiska do końca.

Robienie wykładu nie jest zbyt skuteczną metodą nauczania, a gdy posługujemy się nią niewłaściwie, staje się także zniechęcająca. Uczniowie się nudzą i przestają słuchać. Często oceniają poglądy nauczyciela nie tylko w sprawach nie związanych ze szkołą, lecz także w kwestiach dotyczących nauczania. Rzeczowe argumenty nauczyciela są czasem interpretowane jako środek nacisku, który ma ich skłonić, aby „zrobili to tak jak on chce”.

(Tych 5 typowych reakcji nauczyciela na zaistniały problem, w ten czy inny sposób jest propozycją jego rozwiązania.)

6. Osądzanie, krytykowanie, dezaprobaty, potępienie.

„Jesteś po prostu leniwy, albo lubisz odkładać wszystko na ostatnią chwilę.”

Wypowiedzi te bardziej niż jakiegokolwiek inne sprawiają, że uczniowie czują się głupi, gorsi, nic nie warcą. Negatywne oceny nadwątłają poczucie ich godności własnej, prowadząc do obniżonej samooceny. Uczniowie poddawani nim często zaczynają myśleć o sobie jako o ludziach bezwartościowych, nie zasługujących na nic dobrego i nielubianych.

Należy też pamiętać, iż krytyka powoduje kontrkrytykę. Nauczyciele, którzy często posługują się tego typu wypowiedziami najgłośniejszemu skarżą się na brak szacunku ze strony uczniów.

7. Obrzucanie wyzwiskami, wyśmiewanie, ośmieszanie.

„Zachowujesz się jak pierwszoklasista, a nie uczeń klasy szóstej.”

Są to również formy negatywnej i krytycznej oceny. Najczęstszą reakcją uczniów na takie wypowiedzi jest chęć odpowiedzenia tym samym i posługiwanie się nimi w celu usprawiedliwienia swojego postępowania.

8. Interpretowanie, analizowanie, diagnozowanie.

„Starasz się po prostu wykręcić od wykonania tego zadania.”

W tego typu wypowiedzi nauczyciel informuje ucznia, że zna jego motywację i wie, dlaczego zachowuje się w ten, a nie inny sposób. Jeżeli analiza nauczyciela jest prawidłowa, uczniowie czują się rozszyfrowani, obnażeni i zakłopotani. Jeżeli natomiast jest błędna – odczuwają złość z powodu fałszywego oskarżenia. Takie wypowiedzi często są traktowane jako dowód, że nauczyciel uważa, iż jest mądrzejszy, może przejrzeć uczniów na wylot, znać ich myśli i uczucia, a co za tym idzie skłaniają do powstrzymywania się od przekazywania informacji.

(Te reakcje zawierają osąd, ocenę lub potępienie. Wielu nauczycieli głęboko wierzy, że można pomóc uczniowi wykazując mu błędy, niewłaściwe lub niemądre zachowania.)

9. Chwalenie, aprobowanie, wydawanie ocen pozytywnych.

„Jesteś naprawdę bardzo zdolnym młodym człowiekiem. Jestem pewna, że jakoś dasz sobie radę.”

Wbrew pozorom pochwała nie zawsze jest zbawienna dla uczniów i często wywiera negatywne skutki, zwłaszcza, jeżeli nie przystaje do ich wyobrażenia o sobie. Młodzi ludzie interpretują te pozytywne wypowiedzi jako próbę manipulowania, subtelny sposób wpływania na nich.

Udzielona publicznie pochwała jest często kłopotliwa. Ponadto uczniowie często chwaleni uzależniają się od pochwał i ich brak traktują jako krytykę.

10. Uspokajanie, okazywanie współczucia, pocieszanie, podnoszenie na duchu.

„Nie jesteś jedynym, który to przeżywa. Ja miałam takie same problemy z trudnymi zadaniami. Poza tym, jak już w to wejdiesz, zobaczysz, że to wcale nie jest takie skomplikowane.”

Pozornie wypowiedzi tego rodzaju wydają się pomocne. W rzeczywistości zapewnianie ucznia, że wszystko jest w porządku, gdy on odczuwa niepokój i zakłopotanie, może go przekonać, że nauczyciel go nie rozumie i chce, aby zmienił swój sposób odczuwania. Uczniowie niekiedy reagują wrogo, gdy nauczyciele próbują w ten sposób poprawić ich stan psychiczny.

(To próby poprawy nastroju ucznia, odsunięcia problemu lub zaprzeczenia by kiedykolwiek istniał.)

11. Wypytywanie, indagowanie, krzyżowy ogień pytań.

„Czy uważasz, że zadanie jest za trudne? Ile czasu mu już poświęciłeś? Dlaczego tak długo czekałeś nim zwróciłeś się o pomoc?”

Uczniowie uważają zadawanie pytań za próbę zastawienia na nich pułapki, postawienie ich w niebezpiecznej sytuacji, korzystnej dla nauczyciela. Gdy zadaje się pytania, to każde z nich ogranicza swobodę wypowiedzania tego, o czym uczeń chce mówić i w pewnym sensie narzuca następną wypowiedź. Wypytywanie jest złą metodą, jeśli chodzi o ułatwienie otwarcia się i konstruktywną komunikację interpersonalną.

(Nauczyciele posługują się pytaniami wówczas, gdy chcą znać więcej faktów, ponieważ mają zamiar rozwiązać problem ucznia, proponując najlepsze wyjście, a nie pomóc uczniowi w samodzielnym rozwiązaniu problemu.)

12. Odwracanie uwagi, sarkazm, dowcipkowanie, zabawianie.

„Porozmawiajmy o czymś przyjemniejszym. Teraz nie czas o tym mówić. Powróćmy do

naszych zajęć. Wydaje mi się, że ktoś wstał dziś lewą nogą.”

Takie wypowiedzi informują ucznia o tym, że nauczyciel nie interesuje się nim, nie szanuje jego uczuć, a nawet być może go nie akceptuje. Uczniowie chcą, by ich należycie wysłuchano. Nauczyciele posługujący się sarkazmem, humorem i usiłujący zabawić ucznia dają mu do zrozumienia by ze swoimi problemami zwrócił się do kogoś innego. Nie są oni traktowani jak osoby, którym można ufać, i z którymi można nawiązać bliskie więzi.

(Komunikaty mające na celu zmianę tematu, rozerwanie ucznia lub odsunięcie od siebie jego i jego problemu.)

Te blokady należą do języka nieakceptacji, ponieważ tak często pokazują drugiej osobie, że powinna się zmienić. Dają także do zrozumienia, iż sam fakt, że ma problem jest czymś nie do przyjęcia i że wobec tego coś musi być nie w porządku z nią samą. Stosowanie przez nauczyciela języka nieakceptacji uniemożliwia dalszy kontakt z uczniem i wpływa na pogorszenie stosunków między nimi.

Dopiero, gdy ktoś potrafi odczuwać i przekazać drugiemu człowiekowi prawdziwą akceptację, posiada umiejętność wytworzenia stosunków, w których człowiek może wzrastać, rozwijać się dokonywać konstruktywnych zmian, uczyć się, rozwiązywać problemy, zapewnić sobie zdrowie psychiczne, być bardziej twórczym i produktywnym i w pełni realizować swe życiowe możliwości. Gdy ktoś czuje się naprawdę akceptowany może pójść dalej: zacząć myśleć o tym, jak chce się zmienić, rozwijać, czym chce się odróżnić od innych i w jaki sposób mógłby stać się kimś więcej niż jest. Akceptacja umożliwia dziecku realizowanie swych możliwości.

Stosowanie w rozmowie języka akceptacji sprawia, że ludzie się otwierają. Pozwala dzielić się swymi uczuciami i problemami, pomaga uczniowi polubić siebie oraz umocnić w nim poczucie własnej wartości. Akceptacja rodzi się we wnętrzu człowieka, ale żeby stała się skuteczną siłą oddziaływania na innych musi być okazywana w sposób aktywny. Pomocne są przy tym szczególne umiejętności komunikowania się z drugim człowiekiem, które sprawiają, że dzięki rozmowie ludzie czują się lepiej.

ZASADY KOMUNIKACJI INTERPERSONALNEJ

Przed rozmową należy zadbać o właściwą atmosferę, pamiętając, że o jej efektach decyduje dobry początek, w trakcie unikać barier komunikacji interpersonalnej, a stosować się do jej zasad.

AKTYWNE SŁUCHANIE. W myśl powiedzenia „mowa jest srebrem, a milczenie złotem” słuchanie jest jedną z bardzo ważnych umiejętności, gdyż stanowi zaproszenie do mówienia, uwolnienia się od uczuć i emocji, umożliwia nawiązanie kontaktu, informuje o akceptacji.

Możemy słuchać milcząc, używając sygnałów bezsłownych, takich jak skinienie głową, wychylenie do przodu, uśmiech, zmarszczenie czoła lub inne gesty oraz ruchy mimiczne twarzy, dając w ten sposób uczniowi do zrozumienia, że go naprawdę słuchamy. Bardziej pożądane są sygnały słowne, zawierające element empatii w stylu „aha”, „hm”, „ach”, „no tak”. Niekiedy, by uczeń zaczął mówić lub robił to dalej musimy użyć zachęty, czyli tzw. „otwieraczy” np.: „Czy chciałbyś coś więcej na ten temat powiedzieć?”, „To interesujące, mów dalej.”, „Wygląda na to, że bardzo to przeżywasz.”, „Czy chcesz o tym porozmawiać?”. Są to pytania lub uwagi otwarte i nie zawierają żadnej oceny tego, o czym się mówi.

Stosując te sposoby nie przekonujemy jednak mówiącego, że go rozumiemy, gdyż brakuje mu na to dowodów. Dostarczanie ich w rozmowie z uczniami jest bardzo ważne, ponieważ wysyłane przez nich komunikaty są bardzo często zaszyfrowane.

Nauczyciel musi daną wiadomość rozkodować i upewnić się czy zrobił to dobrze wysyłając odpowiedź zwrotną.

Aktywne słuchanie wymaga przestrzegania kilku prostych, choć nie zawsze łatwych do opanowania umiejętności:

- **koncentracja uwagi** na tym, co uczeń ma nam do powiedzenia, nie wolno mu przeszkadzać, ani przerywać;
- **kontakt wzrokowy** z uczniem. Wystarczy patrzeć na niego co pewien czas, ale nie krócej niż przez połowę spotkania. Nie wolno spoglądać „szklanym” okiem – sygnał braku zainteresowania, ani przewiercać spojrzeniem – oznaka dominacji i agresji. Niepatrzenie ludziom w oczy jest odbierane jako nieszczerłość, brak sympatii lub znudzenie;
- **lekkie pochylenie ciała** w stronę ucznia oznacza gotowość do słuchania i sympatię. Jeżeli jednak lekko się odchyła – nie należy naruszać jego obszaru prywatności.
- **używanie zachęcających zwrotów** podtrzymujących rozmowę, wyrażających zdziwienie, zaskoczenie, np.: „aha”, „tak”, „och”, „rozumiem”;
- **otwartość na punkt widzenia ucznia**, zwłaszcza w sytuacji, gdy jest wyraźnie odmienny niż punkt widzenia nauczyciela. Nie jest to łatwe, kiedy mamy inne, własne, ugruntowane zdanie;
- **powściągliwość w wyrażaniu własnego zdania** zanim dokładnie nie zrozumiemy wszystkiego i nie upewnimy się, że na pewno dobrze pojęliśmy, o co uczniowi chodzi. W ten sposób przekonujemy go, że nie jest od razu oceniany;
- **empatia**, czyli emocjonalne zrozumienie, postawienie własnej osoby na miejscu ucznia i wyobrażenie sobie siebie w jego „skórze”;
- **parafrazowanie**, czyli powtarzanie własnymi słowami sensu usłyszonej wypowiedzi;
- **zadawanie pytań** przez nauczyciela, pod warunkiem, że nie chodzi o odebranie uczniowi głosu i rozpoczęcie własnego monologu, ale o wyjaśnienie wątpliwości, aby w pełni go zrozumieć;
- **zgodność języka ciała ze słowami** jest atrybutem zwiększającym wiarygodność nauczyciela. Należy pamiętać, że zawsze najpierw jest odbierany język ciała, czyli mimika, gesty, postawa, a później znaczenie słów. Jeśli nie ma między nimi zgodności uczeń czuje się wprowadzony w błąd.

Aktywnie słuchając trzeba zwrócić uwagę na:

- okazywanie mówcy szacunku i akceptacji
- nie udzielanie dobrych rad
- powstrzymanie się od moralizowania i osądzania.

Nauczyciel w ten sposób słuchający ucznia stanowi dla niego wzór do naśladowania, co procentuje w ich kontaktach w przyszłości, opierających się na wzajemnym zrozumieniu, szacunku, zaufaniu.

KOMUNIKATY TYPU „JA”. Są one nieinwazyjną formą informowania ucznia o tym, czego nauczyciel nie akceptuje. Nadawca wypowiedzi określa problem, ale nie wymusza na odbiorcy zmiany, ani nie wskazuje, w jaki sposób ma on jej dokonać. Pozostawia mu decyzję, czy zmieni swoje zachowanie, czy nie.

Aby wypowiedzieć komunikat typu „Ja” nauczyciel powinien:

- przedstawić krótki opis zachowania, którego nie akceptuje
- nazwać swoje uczucia
- określić bezpośrednio konsekwencje, jakie to zachowanie dla niego niesie.

Zamiast: „Kowalska przestań się spóźniać!” można powiedzieć: „Kasiu, denerwuję się, kiedy wchodzisz po dzwonku do klasy. Przeszkadza mi to w prowadzeniu lekcji”. Tego rodzaju komunikat wywoła na pewno dużo lepszy skutek niż żądanie, groźba, czy pouczenie wypowiedziane podniesionym głosem z pretensją, czy odpowiednią mimiką bądź gestykulacją. Uczniowie nie lubią krytykowania, moralizowania i generalizowania. Wywołuje to w nich negatywne emocje, a nierzadko zachowania agresywne blokujące porozumienie.

ODZWIERCIEDLANIE UCZUĆ. Polega na koncentrowaniu się na emocjach, a nie wydarzeniach i wymaga umiejętności precyzyjnego nazywania uczuć. Wszelkie ewentualne nieporozumienia muszą być koniecznie wyjaśnione, aby nie zakłócały porozumienia. Dzięki temu rozmówca stale jest upewniany, że został wysłuchany i w pełni zrozumiany, co zachęca do pozostania w kontakcie. Aby osiągnąć biegłość w odzwierciedlaniu, musimy pozbyć się obaw przed emocjami i mówieniu o nich – jeżeli potrafimy nazywać swoje uczucia, możemy podejmować próby określania ich u innych.

PARAFRAZOWANIE. Jest to wyrażanie własnymi słowami tego, co powiedział rozmówca w celu sprawdzenia czy usłyszany tekst został przez nas właściwie zrozumiany. Pomaga uniknąć niepotrzebnych nieporozumień, zniekształceń, przesadnych uogólnień i zbędnych interpretacji. Mamy wtedy pewność, że zrozumieliśmy wszystko prawidłowo a jednocześnie upewniamy ucznia, że jesteśmy zainteresowani tym, co ma do powiedzenia i podtrzymujemy kontakt.

Charakterystyczne dla parafrazy zwroty to:

- „O ile dobrze Cię rozumiałam, powiedziałaś, że...”
- „Popraw mnie, jeśli się mylę, czy masz na myśli...”
- „Twierdzisz, że...”

ASERTYWNOŚĆ. Jest to zachowanie pomagające w skutecznym realizowaniu własnych celów poprzez precyzyjne, szczerze wyrażanie poglądów i uczuć, bez naruszania w jakikolwiek sposób praw i godności innych ludzi.

W szkole umiejętności asertywne najczęściej wykorzystywane są w sytuacjach, gdy np.: trzeba odmówić prośbie ucznia, potępić zachowania agresywne, ukazać uzasadnioną złość lub inne ważne uczucia.

Asertywny komunikat powinien zawierać:

- obiektywny i zwięzły opis sytuacji (nazwanie problemu)
- opis uczuć, jakie wzbudziła, czyli informację o własnych emocjach
- sprecyzowanie potrzeb
- określenie rezultatów (pokazanie skutków)

Przykład: „Adam, od początku roku szkolnego nie przynosisz podręcznika na lekcje, a jest już październik. Irytuje mnie to, bo za każdym razem twierdzisz, że zapomniałeś. Nie zgadzam się na niewykonywanie przez ciebie zadań związanych z książką. Chcę, abys na następną lekcję przyniósł podręcznik. Zwiększy to Twoją

aktywność na zajęciach. Jeśli znów nie będziesz go miał, poproszę wychowawcę o spotkanie z Twoimi rodzicami.”

W takiej wypowiedzi nie ma miejsca na pretensje (agresja), usprawiedliwienia (szukanie przebaczenia), manipulacje. Stosowanie tego typu komunikatów zwiększa nie tylko nasz szacunek do siebie, ale i uczniów do nauczycieli. Należy pamiętać, że asertywność nauczyciela, to także wyrażanie pozytywnych uczuć w stosunku do ucznia.

Trafne stosowanie w rozmowie zasad komunikacji interpersonalnej i unikanie blokad nie jest rzeczą łatwą. Wymaga wielu ćwiczeń, pracy nad sobą, ale pomaga w budowaniu więzi między uczniem a nauczycielem oraz relacji opartych na wzajemnym szacunku i zaufaniu, ułatwia także rozwiązywanie problemów.

Opracowała: mgr Agnieszka Daniluk

Bibliografia:

1. T. Gordon „Wychowanie bez porażek w szkole”, Instytut Wydawniczy Pax, Warszawa 1995;
2. H. Hamer „Klucz do efektywności nauczania. Poradnik dla nauczycieli”, Wydawnictwo VEDA, Warszawa 1994;
3. A. Kacprzak, A. Szewczyk (redaktorzy wydania podstawowego), „Trudne sytuacje w szkole podstawowej. Poradnik dla dyrektorów i nauczycieli kl. IV – VI”, Wydawnictwo RAABE, Warszawa 2003