

Skuteczna komunikacja

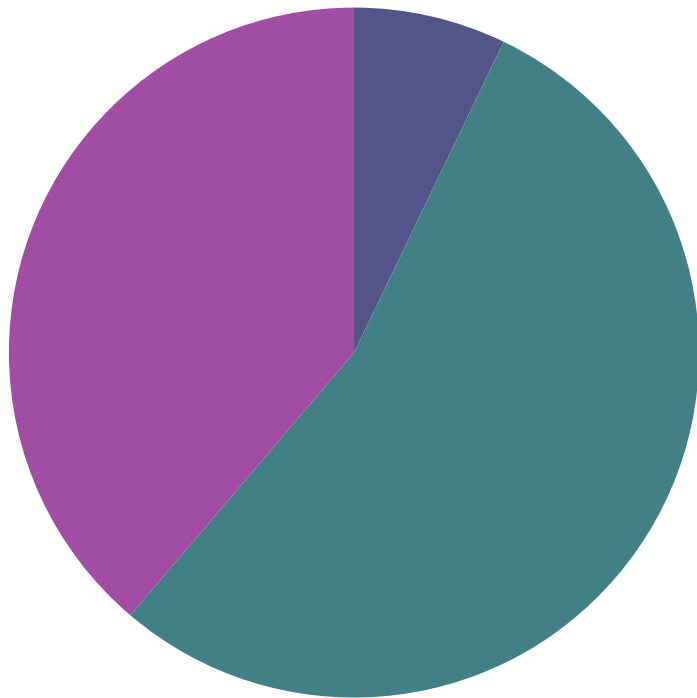
między nauczycielem a uczniem

Maciej Sut

Komunikacja interpersonalna

- Jej celem jest wymiana informacji.
- Nośnikiem informacji są sygnały werbalne (słowa), jak i niewerbalne (np. gesty, ton głosu, obrazy).
- Komunikaty powinny być zrozumiałe dla nadawcy i odbiorcy.
- Odbiorca musi być gotowy na odbiór informacji.

Ku czemu się skłaniamy, gdy komunikat jest niezgodny



■ Słowa
■ Twarz
■ Głos

Słowa – 7%
Twarz – 53%
Głos – 38%

(Mehrabian, 1967)

Komunikaty typu „ty”

Komunikat typu „ty” polega zwykle na ciągłym używaniu drugiej osoby (w sensie gramatycznym!).

Często stosowane w nich jest obwinianie, oskarżanie oraz odgórne przyjmowanie założeń co do intencji, myśli i motywacji drugiej strony. Brakuje w nich natomiast informacji odnośnie własnych uczuć.

Tego rodzaju komunikaty zwykle prowokują do przyjęcia postawy obronnej i wywołują u odbiorcy niechęć lub gniew. Prowadzą one również do zaognienia konfliktu.

PRZYKŁADY!

- „Znowu się spóźniłeś. Ciebie to nic nie obchodzi, prawda?”
- „Ty nigdy nie skupiasz się na lekcji! Zabawa jest dla ciebie ważniejsza od szkoły!”
- „Nie masz do mnie szacunku. Zawsze masz wszystkich gdzieś.”
- „Oczekujesz, że wszystko będę robić za ciebie.”

Komunikaty typu „ja”

Komunikaty typu „ja” polegają na braniu odpowiedzialności za własne emocje i odczucia oraz na informowaniu o nich odbiorcy.

Ujmując prosto – mówimy o sobie, nie o rozmówcy. Staramy się nie sprowadzać odbiorcy do defensywy. Komunikat powinien być sformułowany w sposób asertywny, ale bez agresji.

Mówimy o tym, jak się czujemy i jakie mamy doświadczenia oraz jak chcielibyśmy, żeby było.

Jak to zrobić?

- Czuję się... (jak?)
- ...kiedy... (co robisz?)
- Wolałbym, żeby... (co?)

PRZYKŁADY!

- „Czuję się nieszanowany, kiedy spóźniasz się na moje zajęcia”.
- „Jest mi przykro, kiedy zwracasz się do mnie w ten sposób. Trudno jest mi prowadzić zajęcia”.
- „Mam poczucie, że nudzę cię swoją lekcją. Chciałbym to zmienić”.
- **UWAGA! NIE:** „Uważam, że źle się zachowujesz!”

Co mówić, a czego unikać

UNIKAMY!

- „Nigdy”
- „Zawsze”
- „Ciągle”
- „Przez ciebie”
- „Ty robisz to, i to, i to”
- „Bo ty jesteś taki i owaki!”
- „Ty myślisz sobie, że...”

UŻYWAMY!

- „Czuję się...”
- „Mam wrażenie, że...”
- „Chciałbym/wolałbym, żeby...”
- „Takie zachowanie sprawia, że ja...”
- „Czy moglibyśmy...”

Jak budować autorytet?

Odpowiedzialność wynikająca z pozycji społecznej

(Scena z filmu „Z dystansu”)

Co jest ważne?

- Pewność siebie
- Spokój
- Brak dążności do konfliktu/konfrontacji
- Brak „udowadniania” swojej władzy i siły
- Autentyczność
- Okazywanie dobrych intencji („nie jestem twoim wrogiem”)
- Modelowanie

Dziękuję za uwagę!

