**Jak komunikować się z uczniami, aby być zrozumiałym i rozumieć uczniów. Efektywna komunikacja**

**Danuta Pyrdoł**

AddThis Sharing Buttons

Share to FacebookShare to TwitterShare to LinkedInShare to DrukujShare to Więcej



W artykule znajdziesz omówienie najistotniejszych aspektów efektywnej komunikacji, w tym przemyślenia, jak w życiu szkolnym rozkłada się nacisk pomiędzy komunikowaniem się a manipulowaniem komunikacją, w jakim stopniu nieświadome procesy (motywacje, oczekiwania, nieuświadomione emocje, wcześniejsze doświadczenia) wpływają na zniekształcenia procesu komunikowania się.

*Większość naszego czasu spędzamy na komunikowaniu się z innymi. O ile, wydawać by się mogło, że u podstaw komunikacji leży wymiana poglądów, doświadczeń i opinii, to coraz częściej jej istota sprowadza się do tego, aby skłonić nas do zmiany poglądów, zachowań, a nawet osobowości. (*Paweł Znyk, *Od komunikacji do manipulacji. Mechanizmy wywierania wpływu*, Europejska Akademia Psychologii Integracyjnej, Kezmarok, 2008)

**Czym jest komunikacja?**

Definiujemy, że **komunikowanie się** to proces porozumiewania się za pomocą określonych znaków. Istotą komunikowania się jest cel, czyli treść komunikatu. Bo po co miałbym kontaktować się z kimś, nie mając mu nic do przekazania, albo nie chcąc się niczego dowiedzieć? Mówimy wszak potocznie, że brak wiadomości to dobra wiadomość. Powiadamy też, że złe wieści szybko się rozchodzą. Chociaż z drugiej strony przeciągająca się cisza ze strony zespołu klasowego nie musi wróżyć nic dobrego. Szczególnie, gdy zaszło jakieś niepokojące zdarzenie i próbujemy dociec jego przebiegu. W takiej sytuacji milczenie jest wymowne, gdyż daje sygnał o schowanym problemie, ukrytym zapewne celowo. Albo, gdy młody człowiek ukrywa przed środowiskiem zewnętrznym sytuacje z życia rodzinnego. Wierszyk Wandy Chotomskiej *Co słychać* we *wsi*, dobrze obrazuje taką okoliczność:

*Co słychać? Zależy gdzie*

*Na łące słychać: Kle – kle!*

*Na stawie: Kwa – kwa!*

*Na polu: kraaa!*

*Przed kurnikiem: – kukuryku!*

*– ko – ko – ko – ko – ko  w kurniku*

*Koło budy słychać: - hau!*

*A na progu – miau…*

*A co słychać w domu*

*Nie powiem nikomu.*

Interesującym zjawiskiem jest **komunikacja niewerbalna**. Pomyślmy, ileż informacji potrafi przekazać 16–18-letni człowiek odpowiednią miną, ruchem ciała. I pomijam całkowicie wszelkie gesty uznane za obraźliwe. I bez nich świetnie sobie poradzi, nie mogąc słownie wyrazić nagromadzonych emocji. Równocześnie dorośli (także nauczyciele) odbierający taki komunikat, mogą próbować dociec treści prawdziwego przekazu ukrytego pod wyrażonym komunikatem (np. inicjując rozmowę) lub pozostać przy własnych interpretacjach i ocenach sytuacji, a co za tym idzie z własnym narastającym napięciem.

Czy przypominasz sobie doświadczenie podobnego kontaktu z młodym człowiekiem? Może sam zachowywałeś się w ten sposób w stosunku do dorosłych? Przypomnij okoliczności, które takiemu zachowaniu towarzyszyły. Jakie były wówczas Twoje emocje? Co czułeś, a czego nie mogłeś wyrazić? Czy miałeś kogoś, z kim mogłeś usiąść i porozmawiać o tym? Jak chciałeś, aby inni Cię traktowali? Czy wspomnienie takich sytuacji pomoże Ci w nawiązaniu pełniejszego kontaktu z uczniem, podopiecznym, rodzicem?

**Co ma komunikacja do naszych potrzeb?**

Zanim przejdziemy do dalszych rozważań, postarajmy się o chwilę refleksji. Przypomnij, czy spotkałeś się z rodzicem, który nie umiał trzymać się tematu rozmowy, czynił wiele dygresji? Może wydawało się, że przyszedł bardziej rozmawiać o sobie niż o sytuacji własnego dziecka? Zapewne zastanawiałeś się, dlaczego niektórzy ludzie tak uwielbiają zwierzać się innym ze swoich dolegliwości. Albo nastolatkę, która zamęcza całą rodzinę i znajomych rozmowami dotyczącymi je przyszłości: na jakie studia powinna iść, a dlaczego uniwersytety mają takie dziwne wymagania, a może w ogóle to ona powinna dokądś wyjechać, ale wyjeżdżając, nie może studiować… i tak dalej przez rok, dwa.

Jeszcze inny typ to wścibski sąsiad/rodzic, który musi o tobie wiedzieć wszystko, chociaż tak naprawdę to już wie. Taki powie ci, o której wychodzisz do pracy, jak wczoraj było ubrane twoje dziecko i kiedy zmieniałeś meble w salonie. Nie masz salonu? No niemożliwe!

Pomyślmy, dlaczego tak jest, że niektórzy zamęczają nas przeróżnymi komunikatami, są nadmiernie dociekliwi, albo nie potrafią zakończyć rozmowy w określonych ramach czasowych. Z pomocą przyjdzie nam hierarchia potrzeb Maslowa, gdyż u źródła nadmiernej chęci komunikowania się znajdziemy zawsze jakąś **niezaspokojoną potrzebę** naszego współrozmówcy. Może to być potrzeba kontaktu z innymi ludźmi wynikająca z poczucia osamotnienia, jeśli osoba mieszka sama i nie ma częstego kontaktu z bliskimi. Albo potrzeba uznania dorobku danej osoby. A może nie zwróciliśmy uwagi na nowy samochód rozmówcy, który dla niego jest wyznacznikiem statusu? Pytalskiemu brakuje poczucia bezpieczeństwa i musi wszystko dokładnie wiedzieć, aby mieć poukładany świat i z tego porządku czerpać bezpieczeństwo i spokój.

Młody rozmówca może nas zagadywać błahostkami, abyśmy nie dostrzegli źródła problemu, o którym rozmawiamy. Może być bardzo rozmowny, opowiadając o rozgrywkach ligowych, ale zupełnie pominie przyczyny braku zadania domowego.

**„*Błogosławiony ten, co nie mając nic do powiedzenia, nie obleka tego faktu w słowa” (Julian Tuwim)***

Aby nasze **komunikowanie się z innymi było efektywne**, powinniśmy zdawać sobie sprawę z tych mechanizmów i ich wpływu na proces komunikacji. **Przygotowując się do ważnej rozmowy,** warto pamiętać o następujących wskazówkach:

* musimy sami wiedzieć, co chcemy uzyskać w wyniku rozmowy – możemy wynotować to przed spotkaniem,
* sposób przeprowadzenia rozmowy możemy przećwiczyć, nagrać,
* dobrze będzie poprosić zaufaną osobę o ocenę naszego przygotowania.

Dzięki takiemu przygotowaniu podczas rozmowy lepiej skupimy się na jej celu, nie damy się sprowadzić na manowce, zachowamy siły na poobserwowanie rozmówcy i przeanalizowanie wysyłanych przez niego sygnałów.

Pamiętajmy również, aby podczas rozmowy wyjaśniać, uściślać pojęcia, omawiać i podsumowywać (szczególnie na zakończenie rozmowy) przebieg i ustalenia. Często zdarza się, że używamy tych samych pojęć, ale albo rozumiemy je niedokładnie, albo w emocjach podkładamy pod nie odmienne od zamierzonego znaczenie. Z rozmowy można sporządzać notatkę, aby ważne informacje nie umknęły naszej uwadze.

Skuteczne komunikowanie się, to proces wymagający od jego uczestników umiejętności, których nabywamy w toku socjalizacji. Uczymy się, iż nasz przekaz musi być zrozumiany. Oczekujemy na naszą kolej, aby zabrać głos, nie przerywamy rozmówcy. Pamiętajmy jednak również o bardzo znaczącym wpływie procesów psychologicznych na proces komunikowania się: rola potrzeb, nastawienie emocjonalne rozmówcy itp. Istotą edukowania się oraz edukowania innych jest **pomoc w rozpoznawaniu tych mechanizmów** i ich znaczeniu dla klarowności przekazu.

**Co nam przeszkadza zrozumieć?**

Przyjrzyjmy się teraz zniekształceniom myślenia oraz sposobom przeciwdziałania ich skutkom. **Zniekształcenia poznawcze** to automatyzmy, niezbędne do szybkiego odbioru komunikatu i jego zinterpretowania, ale powodujące błędną interpretację rzeczywistości/komunikatu/intencji. Schematy te ujawniają się bardziej w sytuacjach obarczonych stresem, albo wówczas, gdy emocje zamykają bramkę myśleniu. Ze schematami radzimy sobie poprzez obserwację swojego toku myślenia i próby uświadamiania sobie ich wpływu na nasze postrzeganie. Kolejny etap to zastanowienie się, czy dana sytuacja naprawdę tak wygląda. Co w odbiorze tej sytuacji jest faktem, a co automatycznie narzuconym przekonaniem.

**Zniekształcenia poznawcze**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Rodzaj | Opis | Myślenie alternatywne |
| Filtr umysłowy | Zauważamy tylko to, co pasuje do naszego odbioru rzeczywistości, odrzucamy wszystko, co nie pasuje do tej wizji, np. To niemożliwe, że Antek sam napisał to wypracowanie. Musiał mu ktoś pomagać, bo przecież on zawsze tak słabo pisze. | Pytania pomocnicze: Czy zauważam tylko to, co negatywne? Jakie pozytywne aspekty dostrzegam w tej sytuacji? Czy dążę do obiektywnego oglądu? |
| Osądzanie | Wydawanie sądów na temat osób, zdarzeń, bez uwzględniania faktów i dowodów. | Mam prawo wydawać sąd na temat osoby czy zjawiska. Ale czy jest on naprawdę słuszny, czy jest jedyny z możliwych? W jaki sposób ktoś inny może ocenić tę sytuację? |
| Czytanie w myślach | Zakładanie, że wiemy, co myślą inni na dany temat, również o nas. | Pytania pomocnicze: Czy zakładam, że wiem, co myślą inni? Skąd to wiem? Czy można spojrzeć na całą sytuację w bardziej zrównoważony sposób? |
| Kierowanie się emocjami | Przekonania:* Jestem przygnębiony tą sytuacją, ona jest beznadziejna.
* Czuję niepokój, więc zaraz wydarzy się coś złego.
 | Czuję się w danej sytuacji nie najlepiej, nieswojo, ale to jest mój stan, który nie oznacza, że wszystko wokół mnie jest równie beznadziejne jak moje samopoczucie. |
| Wróżenie z fusów | Pewność, że wiemy, co wydarzy się w przyszłości. | Pytania pomocnicze:* Czy zakładam, że wiem, co się wydarzy?
* Ile w moich przekonaniach faktów?
* Na ile prawdopodobne są moje przekonania?
 |
| Wyolbrzymianie | Przejaskrawianie negatywnych skutków, niedostrzeganie pozytywnych aspektów zjawiska, np. Matka obawiając się o bezpieczeństwo syna: Znowu lecisz, a przecież podróżowanie samolotem jest niebezpieczne! | Pytania pomocnicze:* Czy wyolbrzymiam sytuację?
* Czy biorę pod uwagę również pozytywne strony? Jakie są fakty?

Komunikat matki mógłby brzmieć tak: Znowu lecisz, niepokoję się o Twoje bezpieczeństwo! |
| Porównywanie w dół | Zauważanie dobrych aspektów u innych, a dostrzeganie u siebie tylko negatywnych stron zjawiska, np. Ona ma zawsze takie ładne ciuchy, ja przy niej wyglądam jak Kopciuszek. | Pytania pomocnicze:* Czy dokonuję takich krzywdzących mnie porównań?
* Czy umiem spojrzeć na sprawę bardziej obiektywnie?
 |
| Myślenie katastroficzne | Przewidywanie najgorszego z możliwych przebiegu zdarzeń. | Myśląc w ten sposób, na prawdę nie pomagam sobie. Jakie inne rozwiązania są możliwe? |
| Krytykowanie | Obwinianie siebie o coś, na co nie miało się wpływu. | Znowu ja jestem wszystkiemu winny. To statystycznie niemożliwe. Czy inni myślą o mnie tak samo? |
| Myślenie w kategoriach czarne – białe | Przekonanie, że sytuacje, osoby są wyłącznie dobre lub złe. | A szary to taki ładny kolor. Możliwe, że sprawa nie jest taka jednoznaczna. Czy istnieje coś pośrodku? |
| „Trzebowanie” | Muszę/ktoś musi, powinienem, trzeba, należy to „hamulce”, w dodatku niewiele mówiące o sytuacji. | Pytania pomocnicze:* Czy na pewno muszę?
* Co się stanie, jeśli tego nie zrobię?
* W jaki inny sposób można tę sprawę załatwić?
* Może mogę poprosić kogoś o pomoc?
 |
| Wspominanie | Przeszłe niepowodzenia przypominają się wywołane przez podobieństwo bieżącej sytuacji i wróżą niepowodzenie obecnej aktywności. | Zapewne wspomnienia pogarszają mój ogląd sytuacji, ale to tylko wspomnienia. Tym razem okoliczności sytuacji są inne i sprawa ma szansę potoczyć się inaczej. |

Zapewne trudniej jest dotrzeć do **nieświadomych pułapek komunikacyjnych**, czyli ukrytych przed samym sobą przekonań, stłumionych dość silnych emocji, trudnych doświadczeń, które warunkują nasze obecne postrzeganie i rozumienie rzeczywistości również w obszarze komunikacji z innymi ludźmi.

Oto kilka przykładów takiego ukrytego podświadomego przekazu:

**Przykład 1.**

* Świadomy przekaz: Jako nastolatka mam obawy przed samodzielnym rozpoczęciem rozmowy. Nauczycielka zachęca, aby przyjść i powiedzieć o swoich trudnościach w nauce. Ale ja nie daję rady. Już kilka razy szłam w kierunku biurka, aby zacząć rozmowę i… nic z tego. A potem mam do siebie pretensje, że jestem taka nieśmiała.
* Przekaz nieświadomy: W dzieciństwie rodzice w obawie o mojej bezpieczeństwo nie dawali mi dostatecznie dużo możliwości samodzielnego załatwiania swoich spraw, dlatego teraz mam obawy, podejmując własną aktywność.

**Przykład 2.**

* Przekaz świadomy: Lubię występować, biorę udział we wszystkich klasowych przedstawieniach.
* Przekaz ukryty: Dla rodziców byłem ważny tylko wówczas, gdy zrobiłem coś pożytecznego. Dlatego dobrymi ocenami staram się zasłużyć na ich uwagę.

**Przykład 3:**

* Przekaz świadomy: Mam problem z wypowiadaniem się przed licznymi słuchaczami. Jeszcze się przejęzyczę lub zrobię jakiś nieodpowiedni gest i będą się ze mnie naśmiewali.
* Przekaz nieświadomy: Być może tak właśnie traktował ciebie ktoś z najbliższego otoczenia.

**Przykład 4.**

* Przekaz świadomy: Chciałabym zgłosić na szkolny konkurs prozatorski swoje opowiadania, ale pewnie są zbyt słabe i komisja mocno je skrytykuje.
* Podświadomy przekaz: Czy jako małe dziecko mówiłaś innym o swoich pomysłach, marzeniach? Jak najbliższe otoczenie na nie reagowało? Czy było wspierające? Czy raczej oceniało, że się wygłupiasz i to, co robisz jest zbyt słabe?

Na pocieszenie dla nas wszystkich: z tym obszarem również można pracować. Niekiedy potrzebna jest pomoc psychoterapeuty. Czasami wystarczy rezerwować sobie w ciągu dnia chwile dla siebie, usiąść w spokoju, pooddychać głębiej i pobyć z sobą, własnymi odczuciami, emocjami. Warto się im przyjrzeć, spróbować dostrzec źródło problemu, czyli miejsce, wspomnienie, z którego do nas docierają. To dobry początek. Zanim odpalimy pochodnię emocji, przyjrzyjmy się, skąd pochodzi jej iskra.

O ile zniekształcenia poznawcze mają swoje źródło w nas samych, w naszych wcześniejszych doświadczeniach, o tyle **błędy społecznego spostrzegania** w większym stopniu dotyczą kontekstu zewnętrznego, czyli tego, w jaki sposób otoczenie wywiera wpływ na zniekształcenia procesu komunikowania się. Analizowanie spostrzegania społecznego dotyczy tego, w jaki sposób, na podstawie jakich przesłanek, automatyzmów, stereotypów dokonujemy oceny sytuacji, ludzi oraz reagujemy.

**Błędy społecznego spostrzegania**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Rodzaj | Opis | Myślenie alternatywne |
| Efekt pierwszeństwa i efekt świeżości | Pierwsze i ostatnie fragmenty wypowiedzi naszego rozmówcy zapadają w pamięć najbardziej. Jeśli są oceniane pozytywnie, to w taki sposób ocenimy całą rozmowę, choćby nawet wypadła dość nieciekawie. | * Pomocne może być sporządzanie notatek z rozmowy i przemyślenie ich w późniejszym czasie.
* Niekiedy warto odczekać kilka godzin, przyjrzeć się swoim odczuciom dotyczącym rozmowy, aby ocenić jej przebieg „na chłodno”.
 |
| Stereotypy | To względnie stałe, ogólnie podzielane etykiety nadawane ze względu na przynależność do określonej grupy, której przypisuje się pewne cechy (uprzedzenia rasowe, religijne, narodowe). Zwracamy tu uwagę na szczególnie trwałe znaczenie etykietowania w szkole: uczeń nadpobudliwy, trudny, niewyuczalny… | * Warto zastanowić się, co w moim myśleniu jest faktem, a co może wynikać z przyjętego, ograniczającego poznawczo stereotypu.
* Czy jestem uprzedzony do mojego rozmówcy, z jakiego powodu?
* Czy moje osobiste doświadczenie kontaktu z tą konkretną osobą potwierdza stereotyp?
 |
| Strategia konfirmacji | Na podstawie pierwszych wrażeń formułujemy opinię na temat osoby/zjawiska, która jest trwała na tyle, że fakty niepasujące do tej opinii pomijamy. | Zapytajmy:* Czy moja opinia obejmuje całość zjawiska?
* Czy dotyczy wszystkich jego aspektów rozłożonych w czasie?
 |
| Samosprawdzająca się przepowiednia | Nasze wstępne nastawienie może wpłynąć na osobę w taki sposób, że – szczególnie w sytuacji stresowej – zmienia ona zachowanie w kierunku przez nas oczekiwanym. | * Spróbujmy zachować bezstronność, neutralność.
* Nie formułujmy ocen problemu, a zwłaszcza osób, przed uprzednim dokładnym rozpoznaniem problemu.
 |
| Inklinacja pozytywna i efekt negatywności | Mówimy o surowych i łagodnych nauczycielach. Ci pierwsi mają tendencję do pesymistycznego nastawienia do życia, a drudzy zawsze znajdą w uczniu jakiś element pozytywny. | * Spróbujmy zachować neutralność oceny zjawiska, aby nasze własne nastawienie życiowe nie miało wpływu na odbiór sytuacji.
* Odrobina humoru: z faktu, że jesteśmy świeżo po traumie rozwodu nie wynika, że młodzi małżonkowie, na których ślub mamy zaproszenie, za rok się rozwiodą.
 |
| Efekt aureoli | Osobom, zjawiskom, które mają jedną pozytywną cechę, automatycznie przypisujemy ich więcej i uważamy, że osoba ładna jest miła i zdolna. | * Miejmy w pamięci ten mechanizm i przypatrujmy się naszym ocenom pod tym kątem.
* Całościowo i obiektywnie ujmujmy sytuację.
 |
| Podstawowy błąd atrybucji | Niedocenianie roli czynników sytuacyjnych i przypisywanie zachowania cechom immanentnym naszego rozmówcy. Przykład: jeśli osoba nerwowo wstaje i chodzi po pokoju, to niekoniecznie ma ADHD, być może czeka na bardzo ważną informację. | * Wstrzymajmy się z oceną formułowaną wyłącznie na podstawie odbioru emocjonalnego.
* Zgromadźmy więcej wiedzy na temat sytuacji, zanim wyrobimy sobie ogląd.
 |
| Efekt fałszywej powszechności | Przekonanie, że głoszone przez nas poglądy są typowe, czyli słuszne. Jeżeli rozmówca zachowuje się niezgodnie z naszymi oczekiwaniami, to przypisujemy tę nietypowość jakimś jego cechom wewnętrznym. | * Potrzeba osobistej refleksji i wejrzenia w swoje poglądy.
* Warto oglądać sytuacje komunikacyjne, w których uczestniczymy z perspektywy widza.
* Można przedyskutować przebieg spotkania z zaufaną osobą. Uwaga! Pamiętajmy o tajemnicy zawodowej!
 |
| Wyrazistość cech | Bardziej zwracamy uwagę na to, co wyraziste, co rzuca się w oczy. | Nie zawsze to, co wyraziste, jest wartościowe merytorycznie, moralnie. Dążmy do obiektywizmu. |
| Efekt kontrastu | Na tle kilku bardzo dobrych prac pojawia się jedna słabsza, wówczas – zgodnie z zasadą kontrastu – mamy tendencję oceniać ją słabiej niż na to zasługuje. | Brak obiektywizmu w ocenianiu możemy zrównoważyć stosowaniem przejrzystych i zrozumiałych dla wszystkich uczestników komunikacji zasad czy kryteriów oceniania. |
| Efekt asymilacji | Przy mniejszej niż w przypadku kontrastu różnicy między ocenianym obiektem a pozostałymi, tworzącymi kontekst, średniej wartości praca: zyskuje na tle dobrych na tle słabszych oceniana jest niżej. |
| Konformizm | Zjawisko zmiany zachowania pod wpływem nacisku rzeczywistego lub wyobrażonego, wywieranego przez grupę. | Przygotowując się do szczególnie ważnej/trudnej rozmowy, potrzebujemy uświadomić sobie jej cele, zebrać argumenty wraz z ich logicznym uzasadnieniem oraz określić własne stanowisko. Nie musi być tak, że starszy, bardziej utytułowany przełożony albo głośniejszy uczestnik dyskusji ma rację. |
| Myślenie grupowe | Może się pojawić się w grupach:* silnie skonsolidowanych,
* izolowanych,
* wystawionych na stres,
* z silnym przywódcą,
* bez określonych zasad postepowania.

Przejawia się naciskiem na osoby o odmiennych od grupy poglądach oraz na osoby spoza grupy. | * Zachowajmy świadomość własnego zdania.
* Wysłuchajmy, co mają do powiedzenia eksperci i przemyślmy głoszone przez nich poglądy/sądy.
* Analizujmy wszystkie dostępne dane.
 |

**Podsumowując:**

* Uczestnicząc w procesie komunikowania się, będąc jedną ze stron tego procesu, bądźmy świadomi jego psychologicznych i społecznych uwarunkowań.
* Uświadamiając sobie zniekształcenia, którym ten proces podlega, pozwólmy sobie na refleksję, aby dostrzec i zapobiec/skorygować potencjalne/zaistniałe zjawiska.
* Weryfikujmy pierwsze wrażenie.
* Bierzmy pod uwagę całość wypowiedzi.
* Odróżniajmy informacje od opinii.
* Konsultujmy się ze współpracownikami, którzy są nam życzliwi i profesjonalni.

Jeśli nawet wielokrotnie wpadniemy w którąś z powyższych pułapek, to uczyńmy z tego informację nieobarczoną obwinianiem się. Jutro tez jest dzień, uczenie się jest procesem rozłożonym w czasie, a umiejętności wymagają treningu i utrwalania oraz samoakceptacji.