

*Wszystkie materiały tworzone i przekazywane przez Wykładowców NPDN PROTOTO są chronione prawem autorskim i przeznaczone wyłącznie do użytku prywatnego.*

# NIEPUBLICZNA PLACÓWKA DOSKONALENIA NAUCZYCIELI PROTOTO WE WROCŁAWIU

MATERIAŁY  
Z KURSU KWALIFIKACYJNEGO

[www.prototo.pl](http://www.prototo.pl)

Przekaz informacji:

7% - słowa

38% - kanał wokalny

55% - mowa ciała

**KOMUNIKACJA W SZKOLE**



1. Charakterystyka komunikacji werbalnej i niewerbalnej
2. Błędy nauczycieli w postrzeganiu zachowania ucznia
3. Style komunikacji/zarządzania klasą
4. Blokady komunikacyjne
5. Rodzaje strategii stosowane przez uczniów i nauczyciela a komunikacja
6. Ingerencje nauczycieli
7. Ćwiczenia

# KOMUNIKACJA NIEWERBALNA:

- mimika
- spoglądanie (oczy)
- gesty
- pozycja ciała
- dotyk
- zachowania przestrzenne
- wygląd
- organizacja środowiska
- artefakty



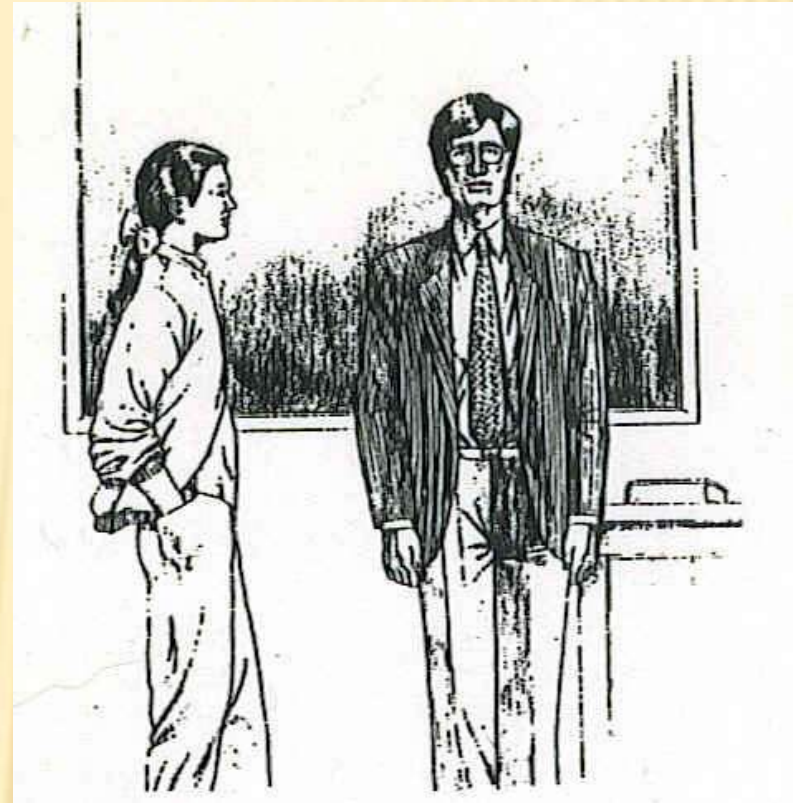
# CECHY DOBREGO NADAWCY:

- Mówi/pisze jasno i zwięźle
- Wie o czym mówi
- Wyraża swobodnie swoje komunikaty
- Dostosowuje „język” komunikatu do odbiorcy
- Reaguje na poglądy i emocje odbiorcy, nawiązuje z nim odpowiednią więź
- Dobiera tempo wypowiedzi i ton głosu do sytuacji i swojego odbiorcy
- Nie narzuca swojego zdania w sposób bezwzględny
- Nie ośmiesza i nie drwi
- Jest spokojny i uśmiechnięty
- Wyraża swoje myśli z pełnym zrozumieniem dla drugiej osoby
- Unika „gadulstwa”
- Utrzymuje kontakt wzrokowy ze swoim odbiorcą

# CECHY DOBREGO ODBIORCY:

- Nie utrudnia nadawcy przesyłania komunikatu, nie śmieje się, nie dopowiada, nie przerywa itp.
- Koncentruje się na osobie nadawcy i jego komunikatach
- Daje poznać nadawcy, iż go uważnie słucha
- Stosuje parafrazowanie, klaryfikację i odzwierciedlenie
- Nie krytykuje, nie ocenia, nie zmienia tematu
- W przypadku wystąpienia niejasności pyta lub upewnia się, czy dobrze zrozumiał
- Nie stosuje pytań zamkniętych
- Przyjmuje wspierającą postawę ciała
- Powstrzymuje się od nagłego wyrażania własnych opinii
- Udziela informacji zwrotnych

- × dwukierunkowy,
- × uzyskujemy potwierdzenie przekazanej informacji,
- × szczegółowy,
- × bez blokad i barier,
- × dokładny,
- × nie zniekształcający przekazu,



**CECHY DOBREGO KOMUNIKATU:**

# CECHY ZŁEGO KOMUNIKATU:

- × jednokierunkowy,
- × nie uzyskujemy potwierdzenia przekazanej informacji,
- × przypadkowy,
- × niedokładny,
- × zniekształcający przekaz,

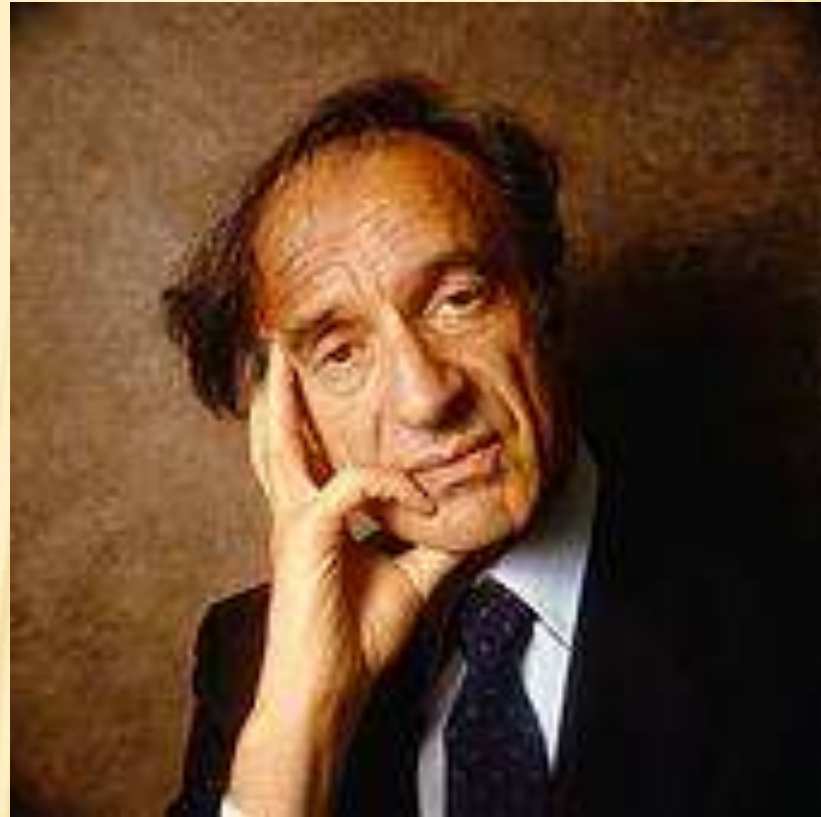


# BARIERY KOMUNIKACYJNE:

OSĄDZENIE	UCIEKANIE OD PROBLEMÓW PARTNERA	DECYDOWANIE ZA INNYCH
<ol style="list-style-type: none"><li>1. KRYTYKOWANIE</li><li>2. OBRAŻANIE</li><li>3. ORZEKANIE</li><li>4. CHWALENIE</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ZMIENIANIE TEMATU</li><li>2. DORADZANIE</li><li>3. POCIESZANIE</li><li>4. LOGICZNE ARGUMENTOWANIE</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ROZKAZYWANIE</li><li>2. GROŻENIE</li><li>3. MORALIZOWANIE</li></ol>



# MIMIKA TWARZY:



NPDN PROTOTO - [www.prototo](http://www.prototo) - M.  
Grebowski

# GESTY



NPDN PROTOTO - [www.prototo](http://www.prototo) - M.  
Grabowski

# Płaszczyzny analizy informacji

**Płaszczyzna informacji**  
(Jak ja się czuję)

**Płaszczyzna fachowa**  
(**○** co mi chodzi)

**Informacja**

**Płaszczyzna apelacji**  
(Co chciałbym osiągnąć)

**Płaszczyzna stosunku**  
(Jaki jest mój stosunek do ciebie)

# BŁĘDY W OCENIE UCZNIĄ

- Podstawowy błąd atrybucji - ważniejsze są czynniki osobowościowe niż sytuacyjne.
- Błąd działającego obserwatora - przestajesz być obiektywny, gdy jesteś w środku sytuacji.
- Błąd autopercepcji - tendencje samoobronne:
  - ❑ mój sukces - atrybucja osobowościowa („moja zasługa”);
  - ❑ moja porażka - atrybucja sytuacyjna („jestem bez winy, to sytuacja”).

# BŁĘDY W OCENIE UCZNI

- × Efekt pierwszeństwa - najlepiej oceniamy pierwszych;
- × Efekt świeżości - odwrotność efektu pierwszeństwa, najlepiej oceniamy ostatnich;
- × Efekt uporczywości - trudno zmienić pierwsze wrażenie;
- × Efekt samo spełniającego się proroctwa (błąd Pigmaliona - polega na spełnianiu się pozytywnego oczekiwania wobec kogoś dlatego, że to pozytywne oczekiwanie sobie wytworzyliśmy ),
- × Efekt aureoli (halo); tendencja do automatycznego, pozytywnego lub negatywnego przypisywania cech osobowościowych na podstawie pozytywnego lub negatywnego wrażenia.

# BŁĘDY W OCENIE UCZNI

- × Transfer stereotypu estetycznego - osoby ładne, przystojne, eleganckie oceniane są wyżej niż osoby, których wygląd zewnętrzny nie wydaje się aż tak pociągający;
- × Błąd liberalizmu lub nadmiernej surowości;
- × Ocenianie według wysiłku włożonego w realizację, a nie według efektów;
- × Projekcja - własne cechy przenosimy na innych;
- × Efekt kontaktu - wspólne spędzanie czasu wpływa na ocenę.



# STYL KOMUNIKACJI / ZARZĄDZANIA

## KLASA

NPDN PROTOTO - www.prototo - M. Grabowski

<p>Styl 1: <u>Asertywny</u> (Lee i Marlene Canter)</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nauczyciel określa reguły zachowania i konsekwencje za ich przekraczanie oraz jasno komunikuje to uczniom</li><li>• Uczniowie mają świadomość, że nauczyciel oczekuje od nich zachowania się w określony sposób i że są za swoje zachowania odpowiedzialni</li><li>• Dyscyplina wymuszona</li></ul>
<p>Styl 2: Nastawiony na osiągnięcia szkolne (C.M. Evertson i E.T. Emmer)</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jasna komunikacja odnośnie wymagań, organizacji i przebiegu pracy uczniów,</li><li>• Stałe śledzenie prac uczniów: praca indywidualna i w zespołach, różne rodzaje prac w klasie i w domu,</li><li>• Udzielanie uczniom informacji zwrotnych w sposób bezpośredni, konkretny, zwracanie uwagi na dobrze wykonaną pracę oraz na trudności.</li></ul>
<p>Styl 3: Nastawiony na modyfikację zachowania (J. Watson, B. F. Skinner, A. Bandura)</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wzmacnianie przez nagrody zachowań poprawnych i wygaszanie przez kary niepoprawnych,</li><li>• Nauczyciel stanowi źródło kar i nagród,</li><li>• Nauczyciel modeluje zachowania uczniów poprzez: pokaz uczniowi, skupianie jego uwagi, ćwiczenia, korekcję, praktykowanie.</li></ul>
<p>Styl 4: Nastawiony na zarządzanie grupą (J. Kounin)</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nauczyciel rozpoznaje i reaguje na zjawiska grupowe w klasie,</li><li>• Nauczyciel posiada kompetencje w zakresie prowadzenie grup edukacyjnych,</li><li>• Dostarcza grupie: zadań, okazji do różnorodnych form aktywności, poczucia czynienia postępu.</li></ul>

- ✘ Autorytet nauczyciela można rozpatrywać w dwóch kategoriach:
- ✘ czynniki niezależne od nauczyciela:
  - + pozycja szkoły w środowisku lokalnym,
  - + przedmiot nauczany przez nauczyciela,
  - + uznanie władz zwierzchnich,
  - + atmosfera w gronie pedagogicznym,
  - + uwarunkowania społeczno-polityczne.
- ✘ czynniki, które zależą od nauczyciela:
  - + wiedza nauczyciela,
  - + metodyka - jak jest wiedza przekazywana,
  - + cechy osobowościowe.

# AUTORYTET NAUCZYCIELA W KOMUNIKACJI

**Władza nauczyciela to jego zdolność <sup>wład</sup> sprawiania, by uczniowie robili to, czego nie chcą, dlatego że od niego zależą konsekwencje postępowania uczniów.** Zdaniem wielu zdolność ta podlega coraz większym ograniczeniom. Jeśli nawet uczniowie wbrew własnej woli wykonają działanie, żeby uniknąć niepożądanych skutków, sytuacja jest wciąż niezadowolająca, bo, jak pisał Spady: „Przyjmując, że podporządkowanie w takim wypadku nie wynika z własnej woli, jego rezultatem staje się trudne i krótkotrwałe zawieszenie broni, które podporządkowany partner akceptuje niechętnie i z wrogim nastawieniem. Nie ma więc co liczyć na to, że związki społeczne między partnerami staną się stabilne i nacechowane współpracą”.

- ✘ **Władza oparta na przymusie i nagrodach jako środkach doprowadzania do uległości, wraz z kryjącymi się za tym niebezpieczeństwami, jest czymś innym od sprawowania władzy instytucjonalnej, opartej na przyznanej w wyniku porozumienia autorytecie.**

- ✘ Tattum i Spady uważają, że fundamentem osobistego autorytetu jest **w znacznej mierze jakość procesu dydaktycznego i wszystko to, co z nim się wiąże, łącznie z troską o uczniów i o korzyści, które ma im dać wykształcenie.** Jeśli więc ktoś uczy marnie, prowadzi lekcje nudne i źle przygotowane, lekceważy pracę uczniów, to nie może spodziewać się, że obdarzą go autorytetem. Naiwnością byłoby jednak wierzyć, że wystarczy tylko dobrze uczyć, aby cieszyć się szacunkiem uczniów.

# DIALOG I MONOLOG

---

- ✘ Dialog jako wymiana komunikatów – „Pozwól mówić innym i dyskretnie kieruj ich w stronę właściwej odpowiedzi”
- ✘ dialog znaczeń na lekcji – zajmowanie się różnymi punktami widzenia i różnymi strategiami działania
- ✘ samodzielne dochodzenie do wiedzy przez ucznia przyspiesza zapamiętanie analizowanych treści

	Pomaganie przez sterowanie	Pomaganie przez oferowanie
Plusy		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uczeń uczy się dokonywania wyborów, może wybierać spośród różnych opcji</li> <li>• Uczeń uczy się pomagania innym, oraz tego, że żaden człowiek nie ma prawa sterowania drugim człowiekiem</li> <li>• Pomoc odbywa się za zgodą doświadczającego pomocy</li> </ul>
Minusy	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uczeń nie potrafi dokonywać wyborów, oducza się samodzielnego myślenia</li> <li>• Pomagający czuje się kimś lepszym od osób doświadczających pomocy, sądzi, że został powołany do udzielania pomocy, uważa, że ma prawo żądać, by inni postępowali wg jego rad i zaleceń</li> <li>• Ingerujemy w życie osoby doświadczającej pomocy niezależnie od tego, czy pragnie ona tej pomocy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zbyt duża ilość rozwiązań może doprowadzić do „umysłowego chaosu”</li> </ul>
Nauka	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wiedza to fakty, bezsprzeczne dane niepodlegające analizie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nie ma czegoś takiego jak ‘nauka’</li> <li>• Poszukiwanie odpowiedzi na pytania, korzystanie z wielu źródeł, zadawanie pytań</li> </ul>
Cel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ochrona ludzi przed popełnianiem błędów</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umożliwienie ludziom dostrzegania błędów i uświadomienie możliwości ich poprawy</li> </ul>
Społeczne funkcje pomocy	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wprowadzenie porządku, ochrona społeczeństwa i poszczególnej jednostki</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stworzenie społeczeństwu okazji do indywidualnego odnalezienia i odczytania norm społecznych</li> </ul>

# TYPY REAKCJI NA SYTUACJE KONFLIKTOWE:

- 1. perswazja** (uzmysławianie sensu/celu zadania, przybliżanie treści, tłumaczenie)
- 2. negocjacja racji** (branie pod uwagę zdania ucznia, ewentualna modyfikacja zajęć, np. *zaproponuj własne zadanie – może Twój pomysł będzie lepszy?*)
- 3. wartościowanie, ocenianie uczniowskich zachowań** (mniemanie, że sposób zachowania ucznia nie jest zgodny z treścią komunikatu, np. niezrozumienie przez niego treści, lęk, próba rozbicia lekcji; przypomnienie zasad zachowania w klasie)
- 4. urażenie** (np. tłumaczenie sensu zadania w sposób dla ucznia nieprzystępny, komentowanie uchybień ucznia podczas wykonywania przez niego innych zadań)
- 5. karanie** (np. uczeń otrzymuje zadanie dodatkowe, przygotowuje i prowadzi kolejną lekcję, otrzymuje nagane)
- 6. zignorowanie wypowiedzi ucznia** (udawanie, że się nie słyszało)
- 7. brak odpowiedzi**

**Dominacja** - w przypadku tej strategii nauczyciel pokazuje, że władza należy do niego, zawstydzia uczniów, kieruje pod ich adresem złośliwe komentarze, zdarza się, choć to zabronione- stosuje przemoc fizyczną.

**Nieobecność** - nauczyciel usuwa się z pola konfliktu poprzez późniejsze rozpoczynanie lekcji, wcześniejsze jej kończenie, dawanie uczniom samodzielnej pracy, sprawia wrażenie nieobecnego duchem.

**Fraternizacja** - nauczyciel próbuje stać się mniej dorosłym, zaprzyjaźnić się z uczniami, być jednym z nich, zachowuje się „na luzie”.

**Socjalizacja** - czyli technika uśmiercania, zabieg zmierzający do zaakceptowania przez uczniów wzorców lansowanych przez szkołę. Nauczyciel zwraca uwagę na te aspekty osobowości dziecka, które są zgodne z pełnieniem przez niego roli dobrego ucznia. Nagradza za grzeczność, właściwy wygląd, poprawne zachowanie- sposób siedzenia, zgłaszania się do odpowiedzi.

strategie

**Negocjacje** - nauczyciel umawia się z grupą co do norm i reguł postępowania na jego lekcjach, i konsekwentnie wymaga zachowania zgodnego z ustaleniami. To demokratyczny typ nauczyciela. Jak z nim postępować? Po prostu funkcjonować zgodnie z normami, które wspólnie ustaliliście.



# STRATEGIE UCZNIOWSKIE

- \* **Strategia dobrego wojaka Szwejka** - polega na uleganiu władzy, z którą nie umiemy sobie poradzić, nawet inteligentni uczniowie udają, że są głupi, unikając w ten sposób trudnych sytuacji.

**Poszukiwanie specjalnych względów** - przybliżyć się jak najbardziej do nauczyciela, prawić mu komplementy i spowodować, przychylne ustosunkowanie się nauczyciela do zainteresowanego ucznia.

**Nie podpaść...** - uczniowie ukrywają słowa, gesty, które mogłyby nie podobać się nauczycielowi, usiłują nie robić na nauczycielu złego wrażenia.

**Wycofanie** - bierne zachowania, akceptacja regulaminów i rutyny, nawet jeśli uczeń nie rozumie ich sensu.

Strategie uczniów nakierowane są na ochronę samego siebie, jest to swoisty sposób na dawanie sobie rady ze strachem i obawami przed karą.



*(A. Janowski „Uczeń w teatrze życia szkolnego”)*

## Blokady komunikacyjne nauczyciel - uczeń

Nakazywanie, rozkazywanie:

„Przestań płakać, nie jesteś już małym dzieckiem.”

Ostrzeganie, groźba, straszenie:

„Jeżeli nie zaczniesz się uczyć, nigdy nie zdasz tego egzaminu.”

Moralizowanie, głoszenie kazań, „powinieneś, musisz...”:

„Chłopiec w twoim wieku musi umieć się zachować.”

Dawanie rad, sugerowanie, podsuwanie gotowych rozwiązań:

„Gdybyś więcej czasu poświęcał matematyce, zamiast...”

# Blokady komunikacyjne

**Pouczanie, logiczne argumentowanie, robienie wykładu:**

„Spóźniłeś się, więc sam jesteś sobie winien, że masz mniej czasu.”

**Osądzanie, krytykowanie:**

„Nigdy nie zrobisz niczego dobrze...”

**Ośmieszanie, wyszydzanie:**

„Wyglądasz jak strach na wróble.”

**Orzekanie, interpretowanie:**

„Robisz to, żeby zwrócić na siebie uwagę.”

## **Blokady komunikacyjne nauczyciel - uczeń**

Chwalenie, pozytywne ocenianie:

**„Jesteś bardzo zdolna, na pewno możesz postarać się o lepsze stopnie.”**

Pocieszanie:

**„Nie martw się, jutro już zapomnisz o całej sprawie.”**

Wypytywanie, pytania retoryczne:

**„Dlaczego nie siedzisz na swoim miejscu? Co robisz pod oknem?”**

Dowcipkowanie, sarkazm:

**„Czy to twoja praca domowa? Myślisz, że znam chiński?”**

# Jak reagować gdy zależy nam na nawiązaniu kontaktu?

- utrzymuj kontakt wzrokowy
- odzwierciedlaj uczucia i mów o nich
- empatia - staraj się zrozumieć
- zachęcaj do dalszego mówienia
- parafrazuj
- unikaj osądzania
- zadawaj pytania otwarte
- nie przerywaj
- nie udzielaj rad
- akceptuj chwile milczenia
- słuchaj...

# Jak reagować gdy zależy nam na nawiązaniu kontaktu?

---

- ✗ Bądź autentyczny - mów to, co naprawdę myślisz...
- ✗ Ale zarazem otwarty - także na krytykę ze strony uczniów...

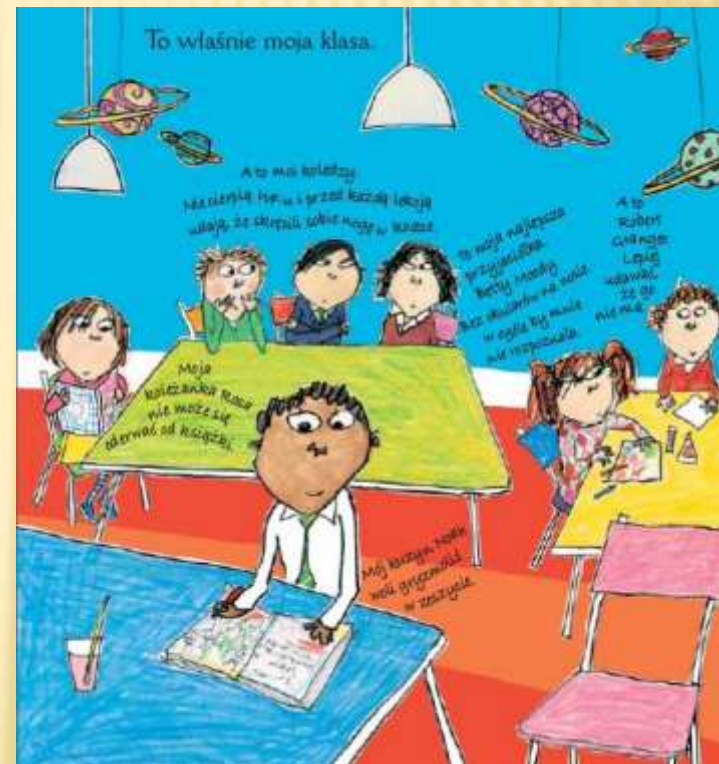
To jedyna droga, aby zdobyć zaufanie uczniów - fałsz wyczuwają doskonale...

# Ingerencje dyskretne:

- czujność - zauważyć w porę problem,
- zachowania niewerbalne,
- strategia uwagi wybiórczej - zauważam tylko dobre zachowania,
- zachęcanie do współpracy - traktowanie po partnersku - niebezpieczne,
- polecenia pozytywne - na „tak”,
- ingerencje machinalne - nie przerywając toku zajęć.

# ĆWICZENIE: JAKA STRATEGIA? JAKA REAKCJA?

- ✘ W skutek zachowania ucznia, który kilkakrotnie upominany podczas zajęć cały czas przeszkadza, uniemożliwiając realizację zaplanowanego przez Ciebie przebiegu zajęć, decydujesz się wezwać rodziców. To nie pierwsze tego typu zachowanie tego ucznia. Informujesz go o tym i prosisz o dzienniczek. W odpowiedzi uczeń wykrzykuje: „No co jest...!? Zwariował(a) Pan(i)!?”





## Jaka strategia?

Prosisz ucznia, aby jego rodzice przyszli do szkoły ze względu na jego zachowanie na Twoich lekcjach. Uczeń odpowiada:  
„To będzie rozmowa inteligentnych z debilami, debile zapraszają inteligentnych.”

## Jak zareagujesz?

### **Kolega z pracy:**

„Muszę zwolnić kilku uczniów z Twojej lekcji. Mam przygotować z nimi przedstawienie i to na jutro.” – lekcja się właśnie zaczyna, a ty chcesz wprowadzić nowy temat i boisz się, że jeżeli części uczniów nie będzie, lekcja będzie stracona. Nie pierwszy raz w ciągu ostatniego miesiąca zwraca się ktoś do Ciebie z taką prośbą.

*Jaka ingerencja ?* - ćwiczenie. Proszę uzasadnić swoje postępowanie w stosunku do klasy. Podać dwa warianty

## **Grupa uczniów:**

„Jesteśmy nieprzygotowani, bo wczoraj wieczorem była w szkole dyskoteka... Kiedy mieliśmy się nauczyć? Prosimy nie robić kartkówki...” - oczywiście zamierzałeś/łaś zrobić kartkówkę, która była zapowiedziana przed tygodniem...

## Jak zareagujesz?

**Dyrektor:**

„Nie możemy sobie pozwolić na wystawienie takiej oceny. To źle świadczy o wynikach nauczania szkoły, a poza tym pozbędziemy się tego ucznia. Proszę ją zmienić” - usłyszałeś na „dywaniku” dyrektora. Wystawiłeś/aś na koniec roku uczniowi III klasy gimnazjum ocenę niedostateczną.



# PIERWSZE LEKCJE A AUTORYTET

- ✘ Podaj kilka przykładów, które można zastosować aby „wzmocnić swój autorytet” w opisanej obok sytuacji.
- ✘ Początek roku szkolnego. Jesteś nowym nauczycielem w gimnazjum. Wchodzisz do klasy, której będziesz wychowawcą. Uczniowie nigdy Cię nie widzieli. Słyszeli jedynie od Dyrekcji, że się pojawisz... Poprzedni wychowawca klasy był lubiany bo stosował “kumpelskie metody”(freternizacja) ale musiał wyjechać. Uczniowie II klasy są bardzo źli z tego powodu.



## Jak zareagujesz?

### **Sytuacja w klasie:**

Kilkakrotnie podczas zajęć zwracasz uwagę tej samej uczennicy, która jest wyraźnie rozkojarzona i co jakiś czas okazuje się, że nie wie, nad czym ma w danym momencie pracować. W pewnym momencie dzwoni jej telefon komórkowy i zdajesz sobie sprawę, że właśnie z niego korzystała... Uczennica od razu przeprosza i obiecuje, że już będzie uważała i to się więcej nie powtórzy...

- ✘ 1. Przekazuj uczniom wiarę w ich możliwości.
- ✘ 2. Nie przeceniaj informacji dotyczących ucznia uzyskanych od innych.
- ✘ 3. Staraj się każdemu uczniowi w trakcie dyskusji zapewnić tyle samo czasu na wypowiedź.
- ✘ 4. Systematycznie kontroluj częstość i charakter interakcji werbalnych oraz niewerbalnych z różnymi uczniami.
- ✘ 5. Kontroluj skład osobowy grup oraz dbaj o ich elastyczność.
- ✘ 6. Uczciwie i konsekwentnie oceniaj pracę uczniów, wystrzegając się efektu utrwalonych oczekiwań.
- ✘ 7. Konsekwentnie i uczciwie rozdzielaj nagrody i pochwały wszystkim uczniom.
- ✘ 8. Pozwól uczniom ocenić twoją pracę
- ✘ 9. Zadbaj o bezpieczne otoczenie, dające komfort psychiczny i fizyczny
- ✘ 10. Wzbogacaj własną wiedzę psychologiczno-pedagogiczną
- ✘

