

**„MOSTY ZAMIAST MURÓW” PODRĘCZNIK KOMUNIKACJI
INTERPERSONALNEJ JOHNA STEWARTA - PRAKTYCZNY PRZEWODNIK DLA
NAUCZYCIELI**

„Kiedy jesteś w ciężkim stanie psychicznym, a ktoś naprawdę cię słyszy, nie oceniając cię, nie próbując wziąć za ciebie odpowiedzialności, nie próbując cię kształtować, to jest wspaniałe uczucie”.¹

Carl Rogers

Książka „Mosty zamiast murów” Johna Stewarta stanowi kompendium wiedzy na temat komunikowania się w celu poprawy swych relacji z ludźmi oraz sposobów rozwijania umiejętności posługiwania się słowem, słuchania, stylów ekspresji i interpretacji zachowań niewerbalnych. Zawiera ona bogaty wybór tekstów naukowych z zakresu komunikacji werbalnej i niewerbalnej.

Mottem tego podręcznika jest według mnie przytoczona powyżej opinia Carla Rogersa. Myśl ta uświadamia naszą podmiotowość i fakt, że to my jesteśmy odpowiedzialni za własne życie oraz wskazówkę, iż wsparcie udzielane drugiemu człowiekowi nie może polegać na wzięciu odpowiedzialności za podjęte przez niego decyzje i działania.

Moja praca stanowić będzie praktyczny przewodnik dotyczący komunikacji dla nauczycieli. Z podręcznika wybrałam więc przede wszystkim wskazówki dotyczące usprawniania komunikacji z innymi ludźmi.

Prezentację wybranych zagadnień zawartych w książce należy rozpocząć od określenia tego, na czym polega komunikacja interpersonalna. Została ona zdefiniowana jako kontakt między osobami. Osoby określone zostały jako wyjątkowe, niemierzalne, dokonujące wyboru, refleksyjne i adresowalne. Synonimem kontaktu jest „zjednoczenie”, „związek”, „połączenie”, „wspólnota”, „bliskość”. Kontakt między ludźmi polega na wzajemności i współpracy².

1. Komunikacja werbalna

Warto poświęcić odrobinę uwagi analizie komunikacji werbalnej oraz definicji języka, bowiem – jak powiedział filozof Ludwik Wittgenstein – „Granice mojego języka są granicami mego świata” .

Język to:

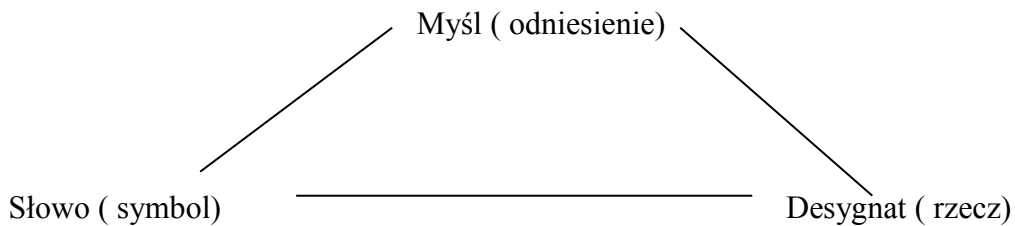
- 1. System** – tworzą go różne rodzaje słów i reguły rządzące ich kombinacjami. W praktyce to nauka części mowy i reguł poprawnych gramatycznie zdań.
- 2. Rodzaj aktywności** – wiele wypowiedzi to działanie. Słowo „obiecuję” stanowi część procesu, w którym się uczestniczy, bez niego wiele umów nie może być zawartych.
- 3. Rodzaj zupy** – szerzej- sposobu, w jakim mówimy - w której pływają ludzie, którzy funkcjonują w kulturze, specyficznym kontekście i mają pewne określone role, które grają. Język determinuje i określa nasze spostrzeganie świata. Język wpływa na to, w jaki sposób spostrzegamy płęć.
- 4. System symboli** – symbol jest czymś, co zastępuje coś innego- słowa zastępują kawałki rzeczywistości pozajęzykowej. Cechą symboli jest arbitralność – związek

¹ Mosty zamiast murów, Podręcznik komunikacji interpersonalnej pod red. J. Stewarta, Warszawa 2003, PWN, s.610

² op. cit., s. 55

miedzy slowem a rzeczą, która symbolizuje oparty jest na konwencji. Ludzie umówili się, że słowo „kot” oznacza akurat to zwierzę. W różnych językach nazywa się go zupełnie inaczej.

Przedstawiony poniżej **trójkąt Ogdena i Richardsa** oddaje ważną myśl o języku: Słowo nie jest rzeczą tylko przejętym symbolem, co do którego ludzie umówili się, że będą go używać do symbolizowania rzeczy, której doświadczają. Mamy tendencję do reifikacji (urzeczwiania) - nadawania etykietek abstrakcyjnym całościom i zapominaniu, że są one abstrakcją lub procesem. Komunikacja to nie rzecz składająca się części - mechanizm, który można naprawić lub wymienić jeden z niesprawnych elementów, a to poprzez unikanie spotkania twarzą w twarz, a to postanowieniem nie poruszania drażliwego tematu. Odkrywa się, że nie można kontynuować związku bez poruszenia tematu będącego przyczyną konfliktu, bowiem komunikacja to ciąg zdarzeń, proces.



Reifikacja, czyli urzeczwienie utrudniające proces komunikacji może polegać na:

1. **Ewaluacji statycznej** – ignorancji faktu, że używamy niezmiennie tego samego słowa w odniesieniu do rzeczywistości, która się ciągle zmienia. Nasza matka nie jest taką samą osobą jaką była 20 lat temu. Etykieta może być źródłem problemów. Twoja mama nie będzie sprzątać za ciebie, gdy masz 40 lat.
2. **Mijaniu się zamiast wchodzeniu w kontakt** – używaniu różnych słów w tym samym znaczeniu lub tego samego słowa w różnych znaczeniach. Jak doszło do zrzucenia bomby atomowej w Hiroszynie i Nagasaki skoro rząd japoński wiedział, że wojna jest przegrana i chcieli się poddać? W tym czasie jednak toczono rozmowy kapitulacyjne z Rosją. Aby im nie zaszkodzić, Japończycy odpowiedzieli aliantom wymijająco, używając wyrazu: „Mokusatsu”, co można przetłumaczyć jako „bez komentarza”. To japońskie słowo jest utworzone z 2 znaków- jedno oznacza „milczenie”, drugie „zabijać”. Odczytano to jako zabić milczeniem – zignorować ultimatum. Aliantów ogarnęła wściekłość. Nastąpił atak, choć chodziło o użycie słowa w 2 znaczeniach.
3. **Etykietowaniu** – reagowaniu na szczególny wybór słowa zamiast na rzecz, którą to słowo reprezentuje. Etykieta „dupek”, makaroniarz” to tylko stereotyp a nie rzeczywiste zjawisko. Etykietyk sprawiają, że świat jest toksyczny.

Znak (np. słowo, fotografia) według semiologów jest najmniejszym sposobem komunikacji w systemie językowym. Musi posiadać fizyczna formę i odnosić się do innej rzeczy oraz być rozpoznawany przez innych użytkowników znaku.

Dlatego też znak rozdzielono na dwie, nierozłączne ze sobą jednostki:

ZNAK

Signifier (fizyczna forma znaku – słowo, dźwięk)

signified (mentalna idea,
odpowiednik, do której odnosi się
słowo)

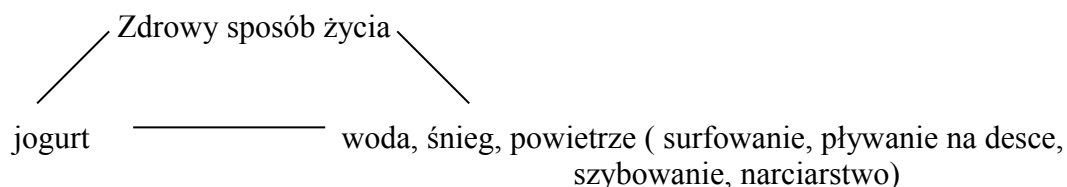
Teoria ta została wykorzystana w reklamie - jej funkcja polega przecież na tworzeniu nowych skojarzeń – konotacji do słów mających pewne utarte znaczenie.

Signifier tworzy znaczenie czyli mentalny obraz czegoś nazywany signified. Związek pomiędzy nimi to konwencja - musi być rozpoznawana przez użytkowników języka.

Dokonuje się proces denotacji – podstawowe pojęcie słownikowe zostało poszerzone o inną definicję tego znaku.

Podsumowując, reklama stanowi proces nadawania nowego znaczenia dobrze znanym pojęciom polegającym na dopasowaniu słowa, obrazu do znaczenia. Twórcy reklamy rozmieszczają słowo, które jest konwencjonalnie związane z mentalnym wyobrażeniem do tego, które oni mają zamiar powiązać ze swym produktem.

Na przykład:



Czy jogurt ma coś wspólnego z młodością i śniegiem? Nie, ale powiązujemy znaki razem i powstaje nowe znaczenie.

Ferdinand de Saussures stworzył teorię języka, która traktuje język jako mechanizm. Twierdzi on, że język nie nazywa już zorganizowanej rzeczywistości, ale jego funkcją jest organizowanie, konstruowanie świata, w którym żyjemy. Język nie jest systemem służącym do nazywania rzeczy. Według niego język to:

- a) parole (wypowiedź skomponowana przez wybór słów)
- b) language (pełny wybór możliwości znajdujących się w systemie językowym)

Hipoteza Sapira – Whorfa dotyczy wpływu języka na naszą percepcję. Twierdzą oni, że „percepcja świata i funkcjonowanie jednostki zależy od używanego przez nią języka”.³ Wyjaśniają, że gramatyka kształtuje idee, stanowi program ludzkiej aktywności umysłowej, a nie narzędzie do odtwarzania idei. Język odzwierciedla sposoby spostrzegania kobiet i mężczyzn jak i wpływa na nie. Język wpływa na to, jak spostrzegamy, a nasza percepcja odzwierciedla to, co piszemy. Marynarz zna wiele więcej słów związanych z wodą i dostrzega zjawiska związane z nią w sposób bardziej zróżnicowany.

Jedno z osiągnięć ruchu feministycznego to zmiany w nazwie zawodów: salesman to już przeżytek. Teraz używamy terminu: „salesperson”, zamiast waitress funkcjonuje „server, zamiast chairman „, chaiperson”

³ op. cit., s. 93

Język jest w mniejszym stopniu systemem lub działaniem, a w większym zdarzeniem lub procesem. Język to aktywność, która oddziałuje nieustannie.

Porady językowe

Podręcznik zawiera rady językowe, które stanowią wnioski wyciągnięte po dokonaniu analizy powyżej przedstawionych teorii i hipotez dotyczących języka.

Oto niektóre z nich:

- ◆ Strzeż się: reifikowania abstrakcji i ewaluacji statycznej, bo ludzie zmieniają się szybciej niż słowa.
- ◆ Nie etykietuj. Słowa nie są rzeczami (staruch, dziad, gówniarz).
- ◆ Nie poddawaj się złudzeniu „ właściwego znaczenia”. Słowo nie ma precyzyjnego znaczenia. Można się bardzo rozczarować, gdy partner mówi, iż wróci z pracy wcześniej, a wraca po 2 godzinach. Dla niego „wcześnie to „ tak wcześnie jak to możliwe”. Dla niej „ godzinę przed”. ZNACZENIA ISTNIEJĄ MIĘDZY LUDŹMI,
- ◆ Nieporozumienie jest zaproszeniem do dialogu, a nie faktem, że ktoś cię nie zrozumiał, ale fakt, że ktoś inaczej to rozumie. TWORZENIE ZNACZENIA JEST ZDARZENIEM KULTUROWYM, SPOŁECZNYM I INTERPERSONALNYM.
- ◆ Stosuj metafory. „Moja miłość jest czerwoną różą”.
- ◆ Rozwijaj język pełen szacunku i niewykluczający. Jeśli nie ograniczasz siebie, to poznajesz, że ludzie są indywidualnościami. Nie wszyscy muszą być katolikami. Nie mów uczniom: „Wiem, że podręcznik jest drogi, ale możecie zadzwonić do domu po pieniądze” . Jeśli ktoś tych pieniędzy nie ma? Nie obrażaj innych.
- ◆ Uważaj na to, co mówisz. „Mówisz” to, kim jesteś i co dla ciebie ważne.

2. W jaki sposób osiągnąć głębokie porozumienie?

Według Carla Rogersa najważniejszym czynnikiem blokującym komunikowanie się jest osądzanie i ocenianie innych, tendencja do aprobowania i dezaprobowania, niechęć do przyjmowania układu odniesienia drugiej osoby i obawa przed zmianą.

Aby sprawdzić czy dobrze kogoś rozumiemy możemy przeprowadzić taki eksperyment: Podczas kłótni lub sporu przerwać na chwilę dyskusję i wprowadzić zasadę: „Każda osoba może mówić w swym imieniu dopiero po dokładnym opisanu własnymi słowami poglądów i uczuć osoby, która wypowiadała się poprzednio tak, aby ta osoba czuła się usatysfakcjonowana. Należy naprawdę starać się zrozumieć drugą osobę i przejąć jej punkt widzenia.

Osoby, które osiągają głębokie porozumienie podczas rozmowy, stosują jedną z poniższych metod:

1. Zwrócone są do siebie twarzami i utrzymują kontakt wzrokowy, a kiedy jedna z nich mówi, druga słucha.
2. Nie przygotowują swej wypowiedzi w czasie, gdy druga osoba mówi. Słuchacz potrafi dokładnie streścić, co mówiący powiedział. („Więc jest ci przykro, że.....”)

3. Używają ścisłego i konkretnego języka („Czuję się manipulowana”. jest wypowiedzią niejasną. Konkretna wypowiedź brzmiałaby: „Nie podoba mi się, gdy przynosisz mi kwiaty, po czym oczekujesz, że zrobię dla ciebie coś, na co przedtem nie wyraziłam ochoty”.)
4. Mówiący wypowiada się o sobie, zamiast zasypywać drugą osobę bezosobowymi pytaniami: „Gdzie byłaś wczoraj wieczorem?” Osobista wypowiedź to: „ Martwiłam się i bałam o ciebie, ponieważ nie wiedziałam, gdzie byłeś wczoraj wieczorem”.)
5. Słuchacz zostawia sobie czas na chwilę zastanowienia nad tym, co zostało powiedziane i jak on to rozumie. („To musiało być dla ciebie trudne, kiedy nie wiedziałaś...”)
6. Nie wyrażane są krytyczne uwagi: „Nigdy nie myślisz o nikim oprócz siebie”. Adekwatna reakcja: „Doceniam, kiedy myślisz o tym, aby powiedzieć mi, że”
7. Wypowiedzi są szczere i bezpośrednie. Obydwoje nadają komunikaty Ja zamiast zgadywać, co druga osoba ma na myśli: „Czasami martwi nie, że nie troszczysz się o mnie i chcę dowiedzieć się co ty o tym myślisz, a nie od razu przyjmować, że to prawda”.
8. Osoby szanują różnice między nimi i unikają naciskania, aby druga zaakceptowała jakiś punkt widzenia.(„Mam zupełnie inne zapatrywania na tę sprawę, ale rozumiem, że masz swe zdanie”.
9. Istnieje zgodność między komunikatami werbalnymi a niewerbalnymi (jeśli ktoś wyraża gniew, nie uśmiecha się).
10. Osoba mówi otwarcie, jak odebrała reakcje drugiej. Nieskuteczny komunikat: „Nie masz prawa mnie krytykować”. Skuteczny: „ Jestem zawiedziona, że nie podoba ci się to, co zrobiłam”.
11. Żadna z osób nie jest tajemnicza, nie oczekuje rozszyfrowania komunikatów.

Bariery przeszkadzające w komunikacji:

1. Krytykowanie, czyli wyrażanie negatywnych ocen o drugiej osobie, jej działaniach, postawach.
2. Przezywanie, nadawanie etykiety, podciąganie pod stereotyp.
3. Stawianie diagnozy: analizowanie, dlaczego osoba zachowuje się w taki sposób, w jaki się zachowuje.
4. Chwalenie połączone z oceną.
5. Rozkazywanie.
6. Grożenie.
7. Moralizowanie.
8. Stawianie zbyt wielu lub niewłaściwych pytań.
9. Udzielanie rad.
10. Odwracanie uwagi poprzez odsuniecie na bok problemu drugiej osoby.
11. Logiczne argumentowanie polegające na próbie przekonania drugiej osoby poprzez odwoływanie się do faktów lub logiki bez brania pod uwagę emocjonalnego aspektu sprawy.
12. Uspokajanie.

3. Jak być dobrym słuchaczem?

Aby być dobrym słuchaczem należy unikać następujących reakcji:

1. Wypowiadać niewłaściwe komunały.
2. Ignorować – brak komentarza i zmiana tematu po wysłuchaniu rozmówcy.
3. Zbyt długie mówić – utrata zainteresowania rozmową.
4. Doradzać- stawianie się na wyższej pozycji.
5. Obwiniać zamiast szukać sposobu rozwiązania problemu.
6. Żartować z poważnych spraw.

Podczas rozmowy konstruktywna informacja zwrotna powinna być:

1. Opisowa nie oceniająca („Podoba mi się tve wypracowanie. Ma jasny i zwięzły styl”)
2. Skupia się na zachowaniu a nie cechach osobowości („Skoncentruj się, myślę, że wtedy szybciej rozwiążesz ten test”. Zamiast: „Lepiej byś rozwiązał test, gdybyś był bardziej skoncentrowany”.)
3. Konkretna nie ogólna („Nie mogłem cię usłyszeć z tego miejsca, gdzie siedziałem”. zamiast: „Twój głos jest bez mocy”.)
4. Właściwie określa czas a nie jest pozostawiona przypadkowemu spotkaniu („Spotkajmy się o 20.00”. Zamiast: „Omówimy to kiedyś przy okazji”.
5. Jest proponowana nie narzucana („Może mój komentarz pomoże ci w przygotowaniu się do spotkania. Czy masz ochotę na spotkanie dziś popołudniu”? Zamiast: „Muszę się z tobą spotkać w sprawie twego sprawozdania, zanim przedstawiš je w przyszłym tygodniu”.)

Słuchanie dialogiczne

Jednym ze sposobów skutecznego słuchania jest słuchanie dialogiczne. Polega ono na:

1. Skupieniu się na tym, co „nasze”. Unikaniu przekonania, że nasze plany są ważniejsze od planów innych osób.
2. Traktowaniu słuchania jako rodzaju gry – nieprzewidywaniu rezultatu rozmowy, otworzenie się na propozycje, postawa otwartości co do efektu końcowego.
3. Skromności i pokorze i pewnej dozie zaufania – pamiętaniu, że ludzie sami wybierają i podejmują decyzje. Nie można z pewnością przewidzieć, co ludzie będą czuli, myśleli. Zaufanie, że w rozmowie zawarte są możliwości stworzenia czegoś więcej niż tego, co można by uczynić samodzielnie.
4. Skupianiu się na tym co obecnie, a nie w przeszłości .
5. Wplataniu metafor i porównań w wypowiedź.

4. Ujawnianie siebie to komunikowanie informacji o sobie.

Komunikowanie można nazwać udzielaniem informacji na swój temat. Im bardziej odkrywamy swoje oblicze, tym nasza komunikacja jest skuteczniejsza.

Korzyści wynikające z ujawniania siebie:

1. **Wzrastająca samowiedza** – znamy się do takiego stopnia, w jaki zostaniemy poznani. Proces poznawania drugiego człowieka wymaga od nas, abyśmy wyjaśniali, definiowali i wyciągali wnioski.
2. **Bardziej intymne relacje** – jeśli rozmówcy są gotowi, aby odkryć prawdziwe „Ja” przed sobą, to między nimi zachodzi współdziałanie nastawione na pogłębienie relacji.

3. **Lepsza komunikacja** – otwarcie rodzi otwarcie.
4. Mniejsze poczucie winy – odsłonięcie tego co zrobiłeś lub powiedziałeś.
5. **Więcej energii** – nie wyrażone uczucia i potrzeby wrą i rozrastają się tak, że tracimy spontaniczność, czynią nasze relacje martwymi.

Reguły skutecznej ekspresji własnego „Ja”

Istnieją reguły skutecznej ekspresji własnego „Ja” - formułowane przez nas komunikaty powinny być:

- a) **bezpośrednie** - posiadanie wiedzy, kiedy coś powinno być powiedziane. Niezakładanie, że ludzie wiedzą, o czym myślę lub czego pragnę;
- b) **natychmiastowe** – zwiększa to prawdopodobieństwo, że ludzie dowiedzą się, czego potrzebujemy i dostosują swe zachowanie do naszych potrzeb oraz intymne, bo wymieniamy się odpowiedziami w danym momencie. To czego nie zakomunikowaliśmy w pierwszej chwili, zostanie wyrażone potem w ukryty, pasywno- agresywny sposób. Może to prowadzić do alienacji w gronie przyjaciół;
- c) **jasne** – stanowiące pełne odzwierciedlenie twoich myśli i uczuć.

Komunikowanie się w jasny sposób polega na:

- nie stawianiu pytań, gdy trzeba coś oznajmić („Czy znów kupimy w tym roku taką małą choinkę”? Zamiast: „Chciałabym mieć dużą choinkę i razem ją z wami ubierać”.),
- dbaniu, aby komunikat był spójny jeśli chodzi o treść wypowiedzi, ton głosu i język ciała,
- unikaniu podwójnych komunikatów („Bardzo bym chciał cię ze sobą zabrać, ale zanudzisz się tam”.),
- mówieniu jasno o swych pragnieniach i uczuciach,
- rozróżnieniu obserwacji od myśli – oddzieleniu tego co słyszę i widzę od moich sądów i teorii,
- koncentracji na jednej rzeczy w jednym momencie (jednym temacie dyskusji),
- formułowaniu komunikatów wprost – wyrażony cel jest identyczny z celem rzeczywistym komunikacji. Zamaskowane plany i intencje niszczą intymność.

Nie należy jednak zapominać, że „**przemilczenie**” jest jedną z ważnych funkcji języka. Zachowajmy nasze uczucia dla siebie, gdy są nieistotne w danej sytuacji, bo jak powiedział Freud „Cywilizacja jest niemożliwa bez zakazu”. Milczenie, małomówność, powściągliwość mogą okazać się w pewnych sytuacjach wielkimi cnotami niezbędnymi by ludzie mogli harmonijnie współpracować. Uczenie się mówienia „tak”, gdy ma się ochotę powiedzieć „nie” to sedno cywilizowanych zachowań.

5. Język taktu i taktyki

Istnieje kilka „taktownych” środków wyodrębnionych przez Weinstein’a⁴ mających na celu ułatwienie sytuacji w niepewnych lub wysoce wybuchowych kwestiach i umożliwienie doprowadzenia do konsensusu.

Cztery najpowszechniejsze to:

1. Wstępne usprawiedliwienia polegające na wyrażaniu przeprosin lub usprawiedliwień przed drażliwymi tematami wypowiedzi, np.:

Nie jestem tego całkiem pewien, ale....

Nie chcę przeszkadzać, ale...

To nie znaczy, że się z tobą nie zgadzam...

Tak mi przyszło do głowy.....

2. Wstępne interpretacje – mówią partnerowi rozmowy, jak bardzo źle czułby się lub jaka mogłaby być jego reakcja na drażliwą treść zanim zostanie ona wypowiedziana, np.:

A więc, nie zrozum mnie źle.....

Nie spodoba ci się to, ale....

Nie pomyśl, że jestem głupia, kiedy powiem....

Obiecaj, że się nie pogniewasz, jeśli ja.....

3. Ujawnianie motywów nieosobistych – wskazują, że motywy mówiącego są obiektywne, neutralne, nie mają na celu wyrządzenia osobistej szkody, np.:

To nie jest uwaga do ciebie, ale.....

To nie jest nic osobistego, jednak mam zamiar...

Z racji swojej pracy muszę ci powiedzieć.....

Słuchaj, żeby oni się trzymali z dala ode mnie musisz....

4. Ujawnienie motywów altruistycznych – mówiący zapewnia, że jego motywy są całkowicie osobiste, „dla twojego własnego dobra” i sugeruje, że wiele ryzykuje, przejmując się w tym stopniu, żeby ci to w ogóle powiedzieć, np.:

Jako przyjaciel muszę ci powiedzieć, że....

Gdybyśmy nie byli tak blisko ze sobą, nie mogłabym ci powiedzieć, że...

To jest dla mnie bardzo trudne, ale ktoś musi ci powiedzieć.....

Żebyś sobie nie stwarzała fałszywych nadziei musisz wiedzieć, że.....

6. Ukryte strategie manipulacji

W każdej próbie porozumiewania się zawarta jest jakaś prośba. Jeśli kierujemy się regułą zabraniającą nam prosić o cokolwiek, to jesteśmy zmuszeni stosować ukryte strategie manipulacji wymienione poniżej

- 1. Oskarżanie i osądzanie** – atakowanie innych z powodu niezaspokojenia potrzeb. („Powinieneś bardziej mnie wspierać, wracać wcześniej z pracy”.) Bronią obwiniającego jest atak i mierzenie w czuły punkt jakim jest poczucie własnej wartości lub atakowanie sarkazmem, wysuwanie wygórowanych żądań, których nie można spełnić i wybuchanie gniewem.
- 2. Wzbudzanie poczucia winy** – wzdychanie, odwoływanie się do dawnych grzechów i pomyłek. Strategia wykorzystuje powszechną potrzebę czucia się dobrym

⁴ op. cit. , s. 355

człowiekiem. Dobrzy ludzie troszczą się o innych i poświęcają się. Polega na subtelnym dawaniu do zrozumienia innym członkom rodziny, że jest nam źle i że jeśli by zależało im, to by coś zrobili, np. zostaliby w domu zamiast pójść do kina, skosiliby trawnik.

3. **Wzbudzanie litości** – zachowywanie się w sposób bezradny i żalony, opowiadanie smutnych historii, opuszczenie ramion, tworzenie portretu ofiary.
4. **Szantaż** – groźenie odmową spełnienia potrzeb innych członków rodziny.
5. **Przekupstwo** – stosowanie nieszczerých pochlebstw, okazywaniu uczuć w celu nakłonienia innych do zmiany. Uwaga i wsparcie pojawia się tylko wtedy, gdy przekupujący jest w potrzebie.
6. **Zjednywanie** – staranie się sprawiania przyjemności, unikanie konfliktu, przymilanie się, szybkie przepraszenie. Zjednujący osiąga cel, skłaniając innych, by go lubili i czuli, że są mu coś winni.
7. **Okazywanie chłodu** – wymowne milczenie i komunikat: „Nic ode mnie nie dostaniesz”.
8. **Ujawnianie symptomów** – odczuwanie bólów głowy, napadów depresji, zdradzanie, picie.

7. Proces efektywnego uczenia się

C. Roland Christensen stwierdził, że „Uczenie jest czymś, co odbywa się między ludźmi. To nie intelekt uczy intelekt – to ludzie uczą ludzi”⁵. Dojrzałość pedagogiczna można określić jako zdolność wspomaganiania technicznych umiejętności nauczania uwagą skierowaną ku ludziom.

Efektywne uczenie polega na:

1. **Otwartości i trosce nauczyciela** – przetrwanie procesu uczenia wymaga ludzkiego kontekstu, bazy emocjonalnej, w której można wzrastać, a nie poczucia, że jest się 12 numerem na liście. Nauczyciel musi dać się poznać jako coś więcej niż źródło wiedzy i otworzyć swój świat. Nauczyciel powinni rozumieć studentów, wiedzieć, jakie są ich ambicje, czego niepewni, jakie są ich słabe strony i w czym są doskonali. Kiedy otworzymy nasze światy, mamy szansę nauczyć się czegoś od nich. Otwartość powinna się łączyć z troską o studentów polegającą na zapewnianiu im dobrych warunków i dobrego samopoczucia. Większość studentów chce najpierw wiedzieć, jak bardzo cię obchodzą, zanim zaczniesz ich obchodzić, ile wiesz.
2. **Sprawieniu, że sala zajęciowa staje się przestrzenią nauki**, której celem są owocne dyskusje. Przestrzeń tę należy rozpatrywać w kategoriach psychologicznych- jako wspólny grunt, na którym studenci i nauczyciel i idee spotykają się i wzajemnie wzbogacają bez strachu. Stworzenie takiej przestrzeni wymaga zaufania i stania się dla siebie towarzyszami we wspólnym poszukiwaniu prawdy. To miejsce, gdzie każdy czuje się wolny, by konstruktywnie kwestionować opinie innych, gdzie współzawodniczący mogą stać się grupą wspólnie zdobywającą wiedzę. Nauczyciel powinien pomóc uwierzyć studentom, że potrafią coś cennego dodać do wspólnej dyskusji i ryzyka do rozważania i przedstawienia idei – podjęcie tego ryzyka jest warunkiem uczenia się. Stworzenie poczucia bezpieczeństwa czyli zrozumienia, że studenci oczekują pomocy i wsparcia w trudnych sytuacjach.

⁵ op. cit., s. 595

3. **Stawianiu skromnych wymagań** – szczególnie jeśli chodzi o objętość zadanego materiału. Głęboko przyswojony materiał to taki, którego studenci uczą się głową i sercem.
4. **Cierpliwości nauczyciela** – rozumianej jako cnota powstrzymywania się, której rezultatem jest dodawanie energii studentom. Rozwój rozkwita gdy nacisk na studentów jest niewielki. Ucząc się przez dyskusję studenci sami muszą wykonać swe fałszywe kroki. Nauczyciel musi powstrzymać się przed krytyczną oceną tempa rozwoju studentów i wierzyć w nich.
5. **Wierze w to, że powołanie nauczyciela jest cenne**, w wartości rządzące relacjami ze studentami i w fakt, że niektóre z celów uda się zrealizować, a aktywne zaangażowanie jest podstawą uczenia się. Ocenianie studentów polega na odkrywaniu talentów u tych, którzy sprawiają wrażenie średniaków, a nie na oddzielaniu tych utalentowanych od tych średnich.

Mam nadzieję, że to opracowanie pomoże nauczycielom w opracowaniu tematów zajęć na temat zasad efektywnej komunikacji. Pracę podzieliłam na siedem części, z czego sześć może stanowić materiał wykorzystany w przygotowaniu lekcji. Ostatnia część zawiera wskazówki skierowane do nauczyciela, który prowadzi swe zajęcia w formie dyskusji.