



Komunikacja i informowanie

Materiały dla uczestników

Agnieszka Jerzynek

Drodzy Uczniowie, w Wasze ręce oddaję zestaw ćwiczeń dotyczących komunikacji interpersonalnej i rozwiązywania konfliktów. Jest to dopełnienie tego, co robiliśmy na zajęciach. Zaproponowane ćwiczenia do pracy własnej pomogą Wam utrwalić wiedzę i przeciwyczyć praktycznie umiejętności, jakie poznawaliście na zajęciach. Życzę powodzenia i dobrej zabawy!

Zad. 1 Twoja definicja komunikacji interpersonalnej. (5 min.)

Napisz, czym jest według Ciebie komunikacja interpersonalna. Możesz posiłkować się wiedzą zdobytą na zajęciach.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Zad. 2. Mini autodiagnoza. (15 min.)

Zastanów się i wpisz do tabeli, które zachowania Twoje i innych ułatwiają Ci komunikację, a które utrudniają. Wypisz po 5 takich zachowań, a następnie podkreśl te, które uważasz za najważniejsze.

Twoje zachowania, które ułatwiają Ci komunikację	Twoje zachowania, które ułatwiają Ci komunikację	Zachowania innych, które ułatwiają Ci komunikację	Zachowania innych, które utrudniają Ci komunikację

--	--	--	--

Zad. 3. Recepta. (10 min.)

Zastanów się, czy możesz zrobić coś, żeby łatwiej się komunikować? Jak możesz popracować nad jedną z wypisanych przez Ciebie w tabeli trudności?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Zad. 4. Umiejętność słuchania. (20 min.)

Zaproś do tego ćwiczenia mamę, tatę, rodzeństwo, koleżankę lub kolegę. Poproś, by w ramach ćwiczenia opowiadał Ci jakąś historię. Twoim zadaniem będzie wejście w rolę słuchacza, ale takiego, który popełnia błędy i utrudnia słuchanie. Pamiętaj, co mówiliśmy na zajęciach o barierach w słuchaniu? Dla przypomnienia niektóre z nich: brak kontaktu wzrokowego, bawienie się długopisem, rozglądanie się, sprawdzanie telefonu, brak zadawania pytań, komentarze niezgodne z tym, co powiedział rozmówca, ignorowanie rozmówcy itp. Po rozmowie poproś, by Twój rozmówca podzielił się z Tobą swoimi uczuciami. Jak się czuł podczas tej rozmowy? Co mu przeszkadzało? Jakie błędy w Twoim zachowaniu zauważył? Wypisz te zachowania:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Zad. 5. Dwa testy. (40 min.)

Jakim jesteś słuchaczem, jakim jesteś mówcą? Wykonaj poniższe testy, dzięki którym się dowiesz.

1. Test umiejętności słuchania.

Sprawdź, jakim jesteś słuchaczem, odpowiadając na pytania testu. Zaznacz właściwą odpowiedź, wpisując w odpowiednie rubryki znak +, przy czym poszczególne litery oznaczają: Z – zawsze P – przeważnie O – okazjonalnie R – rzadko N – nigdy

Sposób zachowania się	Z	P	O	R	N
1. Zwracam uwagę na uczucia, wrażenia, zachowanie innych tylko w takim stopniu, w jakim interesują mnie fakty.					
2. Potrafię także słuchać to, co nie zostało powiedziane.					
3. Wystrzegam się przerywania osobie, która do mnie mówi.					
4. Potrafię okazać zainteresowanie, nie udając tego.					
5. Zwracam uwagę na to, żeby nie zrażać się do mówiącego ze względu na jego wygląd, sposób mówienia.					
6. W trakcie słuchania wystrzegam się osądzania tego, co zostało powiedziane.					
7. Próbuję zwrócić uwagę na zachowanie mówiącego, na to, co mówi jego ciało.					
8. Nie przeszkadzam mówiącemu.					
9. Koncentruję się na słuchaniu, odwracam swoją uwagę od innych rzeczy.					
10. Potrafię słuchać kogoś, kto wypowiada się z trudnością, powtarza się.					

11. Jako słuchający używam pozasłownej komunikacji: śmiech, spojrzenie w oczy, przytakiwanie.					
12. Potrafię krótko podsumować wypowiedź, żeby sprawdzić, czy właściwie ją rozumiem.					
13. Kiedy nie dociera do mnie to, co ktoś mówi przyznaję się do tego i proszę o wyjaśnienie.					
14. Słuchając zwracam uwagę na to, czego mogę nauczyć się od mówiącego.					

Przez połączenie jedną linią odpowiedzi otrzymasz wykres umiejętności słuchania. Im bardziej linia wykresu zbliżać się będzie do lewej strony, tym lepiej potrafisz słuchać.

2. Test umiejętności mówienia.

Odpowiadając, zaznacz jedną z możliwych odpowiedzi, wpisując w odpowiedniej rubryce znak +, przy czym odpowiednie litery oznaczają:

N – nigdy R – rzadko O – okazjonalnie P – przeważnie Z – zawsze

Sposób zachowania się	Z	P	O	R	N
1. Jeśli mówię do kogoś o czymś, to wiem, po co mówię i jaki cel chcę osiągnąć.					
2. Kontroluję stan uczuć i emocji podczas mówienia.					
3. Obserwuję uczucia rozmówcy, z którym rozmawiam.					
4. Interesuję się tym, czy i jak jestem słuchany/słuchana.					
5. Zwracam uwagę na mowę ciała, spojrzenie, wyraz twarzy, mimikę, gestykulację.					
6. Mówię wyraźnie, zrozumiale i nie za szybko.					
7. Unikam zbyt długich zdań i nadmiaru określeń w wypowiedziach.					
8. Posługuję się wyrazami konkretnymi, unikając abstrakcyjnych.					
9. Zwracam uwagę na swoją gestykulację i mimikę.					



10. Mówiąc, patrzę w oczy słuchaczowi, przyglądam się jemu.					
--	--	--	--	--	--

Połącz linią ciągłą każdy z punktów zaznaczonych odpowiedzi. Uzyskasz w ten sposób wykres twoich umiejętności mówienia. Im bardziej linia wykresu zbliżać się będzie do lewej strony tabeli, tym sprawniejszym jesteś mówcą.

Źródło: E. Karney za: Nocuń A. W., Szmagałski J., *Podstawowe umiejętności w pracy socjalnej i ich kształcenie*, Katowice 1998 r., https://zss42.zabrze.pl/dokumenty/pedagogizacja/test_luty.pdf, dostęp z dn. 11.01.2021 r.

Zad. 6. Mowa ciała. (5 min.)

Jakie emocje osób na poniższych zdjęciach dostrzegasz?





.....



.....

Zad. 7. Lubię, nie lubię. (10 min.)

W tabeli masz przykłady różnych komunikatów niewerbalnych. W kolejnych kolumnach zaznacz „+”, jeśli lubisz, gdy rozmówca tak robi; jeśli uważasz, że sprzyja to kontaktowi; jeśli Ty tak robisz, lub „-”, jeśli nie lubisz, gdy rozmówca tak robi; jeśli uważasz, że nie sprzyja to kontaktowi; jeśli Ty tak nie robisz.

Komunikaty niewerbalne	Czy lubisz, gdy rozmówca tak się zachowuje?	Czy Twoim zdaniem sprzyja to kontaktowi?	Czy Ty tak robisz podczas rozmowy?
Podniesiony głos, krzyk			
Skrzyżowane ręce na piersiach			
Wskazywanie na kogoś palcem			

Przeoglądanie Facebooka podczas rozmowy z kimś			
Spuszczony wzrok			
Uporczywe wpatrywanie się komuś w oczy			
Przerywanie wypowiedzi			

Zad. 8. Wnioski. (10 min.)

Do jakich wniosków doszedłeś/doszłaś analizując tabelkę z zadania 7? Zapisz swoje wnioski.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Zad. 9. Pytania otwarte. (5 min.)

Na zajęciach poznałeś/łaś dwa rodzaje pytań: zamknięte i otwarte. Zamknięte zaczynają się od słowa: „Czy” i można na nie odpowiedzieć: „Tak”, „Nie”, „Nie wiem”. Pytania otwarte dają rozmówcy możliwość dłuższej wypowiedzi. Od jakich słów się zaczynają? Napisz te słowa:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Zad. 10. Pytania. (15 min.)

Zapisz 10 przykładów pytań zamkniętych. Następnie spróbuj zamienić je na pytania otwarte, które zachęcają rozmówcę do bardziej szczegółowych wypowiedzi.

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.

Zad. 11. Narzędzia aktywnego słuchania (15 min.)

Napisz po trzy przykłady podanych niżej narzędzi aktywnego słuchania:

Parafrazowanie (podsumowanie swoimi słowami tego, co powiedział rozmówca. Przykładowe schematy wypowiedzi: „Jeśli Cię dobrze zrozumiałem/zrozumiałam, to...” „Rozumiem, że...” Z tego, co powiedziałaś, rozumiem, że...”)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Odwierciedlenie (zauważenie uczuć rozmówcy. Przykłady: „Zauważyłam, że...” „Mam wrażenie...” „Wydaje mi się, że...”)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Klaryfikowanie (porządkowanie wypowiedzi rozmówcy, jeśli mówi chaotycznie, lub gdy rozmowa ma wiele wątków, gdy chcemy ustalić fakty. Np. „Powiedziałaś to, to i to...” „Rozumiem, że najpierw wydarzyło się to, następnie to?”)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Zad. 12. Rozwiązywanie konfliktów. (15 min.)

Przypomnij sobie sytuację konfliktową, w której uczestniczyłeś/uczestniczyłaś. Na zajęciach mówiliśmy o sposobach rozwiązywania konfliktów. Mogą być różne opcje:

Ja	Ty
Wygrana	Przegrana
Przegrana	Wygrana
Wygrana	Wygrana
Kompromis	Kompromis

Najlepiej, gdy obie strony wygrywają. Kiedy nie można tego osiągnąć, wtedy rozwiązaniem jest kompromis. Przypomnij sobie, jak zakończyła się Twoja sytuacja konfliktowa? Według którego schematu? Jeśli któraś strona przegrała, to wyobraź sobie, jak mogłoby wyglądać rozwiązanie, żeby obie strony były zadowolone? A jak, gdyby zastosować kompromis? Zapisz w tabeli.

Opisz krótko sytuację konfliktową	Jaki był schemat jej rozwiązania?	Jak mogłaby się zakończyć, aby obie strony wygrały?	Jak mogłaby się zakończyć, gdyby zastosować kompromis?

Zad. 13. Komunikat typu „ja”. (5 min.)

Komunikat typu „ja” jest formą wypowiedzi, w której możesz powiedzieć o swoich uczuciach, nie raniąc innych osób. Jest przeciwieństwem komunikatu „ty”, w którym mówimy o rozmówcy oskarżając go, czasem obrażając. Utwórz komunikat typu „ja” do podanych scenek:

Siedzisz na zebraniu samorządu uczniowskiego dość długo. Nudzi Cię wystąpienie kolegi, który mówi o pomysły nowego projektu. Wykorzystał swój czas i zajmuje go mającym występować po nim innym uczniom. Jak mu o tym powiesz stosując komunikat typu „ja”?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Nauczyciel jest niezadowolony z Twojej pracy. Masz odmienne zdanie. Wyraź je stosując komunikat typu „ja”.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Zad. 14. Asertywna odmowa (5 min.)

Napisz przykłady asertywnej odmowy do podanych przykładów:

1. Daj mi odpisać zadanie z matematyki.

.....

.....

2. Czy możesz jutro pójść do Pana dyrektora zapytać o to, czy dostaniemy zgodę na zorganizowania dyskoteki dla naszej klasy w piątek wieczorem?

.....

.....

3. Idziemy na wagary?

.....

.....

Zad. 15. Podsumowanie (5 min.)

Wymień 3 korzyści, które dało Ci to szkolenie:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

A teraz...

Życzę Ci sukcesów w szkole i w Twojej działalności w samorządzie uczniowskim. Powodzenia!

