

IZABELA WRZESIŃSKA – psycholog, konsultant MSCDN Wydział w Radomiu, wieloletni trener komunikacji, zafascynowana metodą Porozumienia Bez Przemocy, prywatnie mama trójki dorosłych (już!) dzieci, z którymi całkiem dobrze się „porozumiewa”.



O SŁOWIE I EMOCJACH – KOMUNIKACJA W PRACY NAUCZYCIELA

IZABELA WRZESIŃSKA

Doszedłem do dość przerażającego wniosku,
że w klasie to ja jestem istotą o największym znaczeniu.
To moje osobiste nastawienie tworzy klimat.
To mój nastrój tworzy każdego dnia atmosferę w klasie.
Jako nauczyciel posiadam niezwykłą moc,
by czynić czyjeś życie nieszczęśliwym bądź radosnym.
Mogę być narzędziem tortur lub inspiracji.
Mogę poniżać albo pobłażać, ranić albo leczyć.
We wszystkich sytuacjach to moja reakcja decyduje,
czy kryzys ulegnie eskalacji, czy zostanie stłumiony,
a osoba uszlachetniona bądź odczłowieczona.

Haim Ginott

Nauczyciel – jak wielki sens ma to słowo? Moim skojarzeniem jest – Jezus. Jakie zadania w Twojej pracy są najważniejsze? Może nie ma nic ważniejszego, byś Ty, Nauczycielu umiejętnie postugiwał się SŁOWEM? Byś właściwie potrafił przekazać to, co wiesz, myślisz, czujesz – z tymi, z którymi budujesz relacje? Może masz władzę porównywalną do boskiej nad swoim uczniem?

To wielka odpowiedzialność. Ponad 20 lat pracuję jako psycholog i naprawdę wiem, jak łatwo jest mówić o poprawnej komunikacji, radzić innym, co powiedzieć i jak się zachować w trudnej sytuacji. I jak trudno w danej chwili, pod wpływem różnorodnych emocji wypowiedzieć się w jasny i pomocny sposób.

Cytowany na wstępie Haim Ginott – amerykański psycholog, terapeuta dzieci i pedagog (1922-1973) znacząco wpłynął na prace Adele Faber i Elaine Mazlish – autorek cenionych wśród nauczycieli i rodziców poradników, m.in.: „Jak mówić, żeby dzieci nas słuchały, jak słuchać, żeby dzieci do nas mówiły” – które były uczestniczkami jego warsztatów.

Podstawą jego metody, metod opisywanych przez wspomniane autorki, jak i wielu innych polecanych sposobów komunikowania się z drugim człowiekiem (komunikat Ja, informacja zwrotna FUKO itp.) **jest umiejętność mówienia i opisywania faktów oraz zachowania i odróżniania obserwacji od oceny.** Brzmi prosto, ale proste nie jest. Przekonałam się

IZABELA WRZESIŃSKA

o tym wielokrotnie, prowadząc dla nauczycieli warsztaty z komunikacji.

Ćwiczymy wówczas zamianę krótkiego zdania „Bartek złości się bez powodu” na czystą obserwację. Nie dla wszystkich jest jasne, że słowa „złości się bez powodu” są oceną. Niektórzy uczestnicy warsztatów, proszeni, by zamienili je na obserwację, piszą sprytnie: „Obserwuję, że Bartek złości się bez powodu”. Tymczasem obserwowalnym faktem może być tylko to, co widzimy lub słyszymy, np.: Bartek / kopie w drzwi/ pluje/pokazuje język, kiedy... proszę, by odrobił lekcje/otwieram drzwi do jego pokoju...itd.

Obserwacja dotyczy zarówno zachowań problemowych, jak i tych pożądaných. Gdy mówimy: Wspaniale zaśpiewałaś/ narysowałaś/ napisałaś... możemy nie dojść do porozumienia: dziecko nie wie dokładnie, co zrobiło dobrze lub jaki efekt wywołało, w związku z tym – nie wie, czego się trzymać i jak działać dalej. My możemy myśleć o: wysokości głosu / doborze kolorów/ kształcie liter... A dziecko o: linii melodycznej / wypełnieniu rysunkiem całej kartki/ temacie pracy. Kiedy opisujemy fakty i zachowania, mamy pewność, że mówimy o tym samym, i – co ważne – nie oceniamy! Dziecko, słysząc naszą obserwację, może się do niej odnieść bez stosowania barier obronnych i zmieniając swoje zachowanie – jeżeli zechce – stać się autentycznym podmiotem i autorem tej zmiany. Może też uczyć się bez poczucia winy i wstydu na własnych błędach (które są przecież najważniejszymi drogowskazami).

Kiedy mówimy o zadaniu matematycznym, nie przesądzając, kto zrobił właściwie: „Widzę, że uzyskałeś wynik X, mnie wyszło Y, czy mógłbyś pokazać mi, jak doszedłeś do twojego?” lub: „Napisałeś, że ten poeta jest autorem powieści Z, a w źródle... podają, że..., czy mógłbyś jeszcze raz sprawdzić, bo chciałabym mieć pewność...” uczeń wie, że może popełniać błędy, to nie przestępstwo. Może je również naprawić, bez winy i wstydu, które to emocje kiepsko rokują w procesie uczenia się.

Odnosząc się do **emocji**, Nauczycielu...

Jeżeli masz za sobą choć kilka godzin praktyki pracy z klasą, już wiesz, że to one, po obserwacji, są słowem-kluczem dobrej komunikacji.

Bez nich – zastanowisz się, ubierzesz w odpowiednie słowa, zdania, czasem coś skreślisz i poprawisz. Jeżeli twój język jest choć trochę giętki – „wypowie wszystko, co pomyśli głowa” i prawie masz pewność, że zrobisz, co trzeba. Bez nich – kto będzie chciał Cię słuchać? Jeśli twoja wypowiedź będzie wyprana z emocji i sucha – czy dotrze do twoich uczniów i spełni swoje zadanie? Emocje mogą bardzo namieszać w komunikacji. Mogą też być bardzo pomocne, czasem niezbędne. Niewątpliwie są podstawowym elementem właściwej komunikacji z drugim człowiekiem, uczniem.

Nauczycielu, szczególnie młody... podstawą Twojej Nauczycielskiej Mocy jest świadomość i rozumienie swoich emocji, a także emocji swoich podopiecznych. Wiem, że często jesteś zagubiony i boisz się lub jesteś na nie wściekły! (Zarówno na dzieci, jak i na własne reakcje...) To dlatego, że Ci zależy, a bycie Nauczycielem jest dla Ciebie Ważne. Wielce pomocna będzie dobra literatura w tym zakresie, szczególnie polecam tę dotyczącą Edukacji Wspierającej Życie, czyli Porozumienia Bez Przemocy. Oto mała próbka –z historii opowiedzianej przez Marshalla Rosenberga – autora i promotora tej formy komunikacji w książce „Porozumienie bez przemocy. O języku serca”.

Rozmowa miała miejsce podczas spotkania z uchodźcami palestyńskimi, gdy jeden z muzulmanów, dowiedziawszy się, iż Rosenberg jest Amerykaninem (a Stany Zjednoczone dostarczały gaz łzawiący i inną broń dla Izraela), wykrzyknął:

„– Morderca!

Natychmiast poparł go chór kilkunastu głosów (...).

Zwracając się do człowieka, który zwymyślał mnie od morderców, zapytałem:

Ja: Czy złości pana to, że mój rząd w ten właśnie sposób wykorzystuje zasoby swojego kraju? (Nie

O SŁOWIE I EMOCJACH – KOMUNIKACJA W PRACY NAUCZYCIELA

wiedziałem, czy mój domysł jest trafny, najważniejsze jednak było to, że szczerze staram się dotrzeć do uczuć i potrzeb rozmówcy.)

On: Jeszcze jak mnie złości! Myśli pan, że potrzebujemy gazu łzawiącego? Potrzebna jest nam kanalizacja, a nie ten wasz gaz łzawiący! Potrzebne nam są domy, potrzebny nam jest nasz własny kraj!

Ja: A więc jest pan wściekły i byłby pan wdzięczny, gdyby ktoś pomógł wam podnieść swój standard życiowy i uzyskać polityczną niezależność?

On: Wie pan, jak to jest, kiedy się tu żyje od dwudziestu siedmiu lat, tak jak ja i moja rodzina, i to jeszcze z dziećmi? Ma pan chociaż pojęcie, jak my się tu męczymy?

Ja: Wygląda na to, że jest Pan strasznie zdesperowany i zastanawia się, czy ja albo ktokolwiek inny potrafi naprawdę zrozumieć, jak to jest, kiedy się żyje w takich warunkach, jakie wy tu macie.

Ja: Wyraźnie słyszę, jak pana to boli, że musi pan tutaj wychowywać dzieci; próbuje pan zakomunikować mi, że chciałby pan zapewnić im to samo. co chcą zapewnić swoim dzieciom wszyscy rodzice – staranne wykształcenie i odpowiednie warunki do tego, żeby bawiły się i rosły w zdrowym otoczeniu.

On: No właśnie, chodzi o same podstawy! Prawa człowieka – tak chyba wy, Amerykanie, te sprawy nazywacie. Może by was tu więcej przyjechało, żebyście sami zobaczyli, jakie ludzkie prawa tutaj zaprowadzacie!

Ja: Chciałby pan, żeby więcej Amerykanów uświadomiło sobie ogrom cierpienia, jakie tu znosicie, i wnikliwiej przyjrzało się skutkom naszych politycznych działań?

Dialog trwał. Mój rozmówca jeszcze przez prawie dwadzieścia minut dawał wyraz swojemu bólowi, a ja wstuchiwałem się w uczucia i potrzeby ukryte w każdym jego stwierdzeniu. Ani mu nie przytakiwałem, ani się nie sprzeciwiałem. Jego słowa

odbierałem nie jako napaść, lecz jako dar od bliźniego, który chce odstąpić przede mną własną duszę i najczulsze punkty.

Kiedy ten pan nabrał wreszcie pewności, że go rozumiem. zdołał wystuchać moich wyjaśnień, dlaczego w ogóle przyjechałem do obozu uchodźców. Gdy minęła kolejna godzina, ten sam człowiek, który nazwał mnie mordercą, zaprosił mnie do siebie do domu na świąteczną kolację, bo działo się to akurat w czasie Ramadanu.”

Przytoczyłam właśnie ten dialog, gdyż po słowie „Morderca!” bardzo łatwo wyobrazić sobie nawet katastrofalne zakończenie tej historii, gdyby dialog potoczył się inaczej.

Komunikacja we współczesnym świecie stanowi jedną z kluczowych umiejętności człowieka, pożądaną zarówno w kontekście życia osobistego, jak i zawodowego. Szczególnie ważną jest umiejętność komunikowania się z drugim człowiekiem oparta na szacunku, empatii i zrozumieniu. Jeśli uważnie wczytamy się w odpowiedzi Marshalla w tej ekstremalnie trudnej sytuacji – wyraźne staną się kroki, które proponuje, by doprowadzić do POROZUMIENIA:

1. OBSERWACJA (OBSERWACJE)
2. UCZUCIA
3. POTRZEBY
4. PROŚBY (Ten punkt w powyższym tekście Marshalla nie jest widoczny, ale być może wybrzmiał on tak: “Czy mógłby Pan wystuchać teraz, dlaczego przyjechałem na to spotkanie?”)

Wracając do rzeczywistości szkolnej.

Rozpoczęłam ten artykuł skojarzeniem Nauczyciel – Jezus. W jednym wypadku chciałabym Cię, Nauczycielu, sprowadzić na ziemię... Większość trudnych zachowań i komunikatów od uczniów nie dotyczy Ciebie (jak wykrzyczany “Morderca!” nie miał nic wspólnego z Marshalllem). Jest tylko (i aż) ważną informacją o ich potrzebach i dlatego warto się w nie wstuchać. Prawdopodobnie na przykry komunikat od ucznia zareagujesz tak, jakby to był

IZABELA WRZESIŃSKA

komunikat o Tobie – smutkiem, złością, oburzeniem, lękiem – to też informacja o Twoich potrzebach, w którą warto się wstuchać.

Zacznij od SIEBIE. Ty tu rozdajesz karty, jesteś Najważniejszy, od Ciebie zależy, jak dalej rozwinie się komunikacja. Łatwo powiedzieć, trudniej zrobić. Prześledźmy wspólnie taką powszechną sytuację:

UCZEŃ: Jest Pani niesprawiedliwa! Nienawidzę Pani/ tej szkoty! Nie będę robił tych głupich zadań, i co mi Pani zrobi!!!

NAUCZYCIEL BEZ ODDECHU: Nic Ci nie zrobię, tylko dostaniesz złą ocenę i...

UCZEŃ: I co z tego, nie obchodzi mnie to!.....itd

Nauczyciel, który odetchnie kilka razy, da sobie i uczniowi empatię, może przekierować rozmowę na inne tory:

NAUCZYCIEL – ODDECH PIERWSZY: do siebie: Czuję złość, zniecierpliwienie, bezradność.

NAUCZYCIEL – ODDECH DRUGI: do siebie: Czuję tak dlatego, ponieważ ważne są dla mnie: sprawiedliwość, sens wykonywanej pracy, sumienność, relacje z uczniami.

NAUCZYCIEL – ODDECH TRZECI: do siebie: Co czuje uczeń?: złość, bezradność, zniecierpliwienie?

NAUCZYCIEL – ODDECH CZWARTY: do siebie: Dla czego uczeń to czuje? Ponieważ potrzebuje: świętowania sukcesu? akceptacji w grupie? odpoczynku?

Jeżeli zobaczę Siebie i Ucznia w perspektywie **uczuciu i potrzeb** – dopiero wówczas moja komunikacja z nim może się zmienić. I nie chodzi o to, by „zagrzebywać się”, jak mówią niektórzy, w emocjach. Ale mieć świadomość, że emocje to, jak pisze Rosenberg – wielki dar dla nas – dar, który mówi o tym, co jest Ważne, i na czym zależy nam samym i naszemu rozmówcy.

ŚWIADOMY UCZUĆ I POTRZEB NAUCZYCIEL może powiedzieć:

- Więc złościsz się, kiedy nie widzisz przydatności tych zadań?
- Ręce Ci opadają, kiedy nie możesz wykonać tych zadań?
- Ważne jest dla Ciebie sprawiedliwe traktowanie...
- Potrzebujesz wsparcia w ogarnięciu tego materiału...

Nauczycielu – prawie słyszę Twoje zgrzytanie zębami: 4 oddechy, kilka prób komunikatów i to wszystko dla 1 ucznia spośród średnio 25 w klasie w pół minuty?!!! Ale pewnie wiele różnych innych metod już wypróbowałeś. I nie czytałbyś tego artykułu, gdyby były skuteczne. Tę metodę możesz spokojnie wypróbować w domu (na mężu, żonie, dzieciach...), bez obawy, że usłyszysz: Przestań tak do mnie mówić! Nie jesteś w szkole!

Mam w pamięci zaskoczenie wielu uczestników warsztatów, kiedy odkrywali dar rozjuszonego rodzica, który wykrzykiwał do nich: „Nauczyciele w tej szkole w ogóle nie potrafią uczyć! Jest Pani beznadziejną wychowawczynią, nic Pani nie wie o swoich wychowankach, chyba tylko skarga do kuratorium byłaby skuteczna!” Darem w postaci emocji i potrzeb były bezradność, strach i troska o swoje dziecko oraz stojąca za nimi potrzeba bezpieczeństwa i rozwoju. Dar ten widoczny jest tylko wtedy, kiedy wstuchamy się w swoje i rozmówcy uczucia i potrzeby. Nie bez powodu mówi się, że skrajnym efektem odcięcia się od swoich potrzeb jest depresja: stan, w którym jesteśmy nieobecni dla siebie i dla innych. I nie bez powodu mówi się, że najtrudniej jest zrozumieć samego siebie i drugiego człowieka. Na szczęście ważną ludzką potrzebą jest potrzeba rozwoju i ogrom nauczycieli rozwija się i kształci przez całe swoje życie, również w obszarze komunikacji.

Nauczycielu, trening czyni mistrza, więc mocno trzymam za Ciebie kciuki, bo wierzę, że kiedy Ty się tego nauczysz – wiele osób, łącznie z Tobą – wzbożyci swoje życie. ●