



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Wyższa Szkoła Handlowa  
im. Bolesława Markowskiego  
w Kielcach

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



## **PRAKTYCZNY PEDAGOG**

*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

---

# **MATERIAŁY SZKOLENIOWE**

## **WARSZTATY KOMPETENCJI INTERPERSONALNYCH I WYCHOWAWCZYCH**

**mgr Anna Pytlakowska**

## Kompetencje interpersonalne i wychowawcze

### Założenia

- **Szkoła musi być bezpieczna.** - Nie sposób uczyć się i nauczać, gdy wokół panuje atmosfera agresji i przemocy. Jak pokazują wyniki badań, przyswajanie informacji w stanie lęku i poczucia zagrożenia, powoduje o wiele gorsze wyniki nauczania, ale też wraz z informacją uczymy się tego lęku. Zapamiętujemy informację i towarzyszące jej uczucia.
- **Nauczyciel nie tylko uczy.** -Każdy nauczyciel jest również wychowawcą nawet, jeśli nie jest tego świadom i nie wychowuje intencjonalnie.
- **Komunikowanie się jest pierwszą i najważniejszą kompetencją szkolną.** Umiejętności komunikacyjne, w tym negocjacyjne i mediacyjne są niezbędne w pracy każdego człowieka, ale w przypadku szkoły są nieodzownym wyposażeniem każdego nauczyciela i każdego ucznia.

Klimat szkoły, sposoby komunikowania się różnych podmiotów, umiejętność współpracy – są to kluczowe czynniki, mające decydujący wpływ zarówno na wyniki nauczania, a także zdrowie oraz kondycję fizyczną i psychiczną uczniów i nauczycieli. Dobra szkoła, to szkoła umożliwiająca wszechstronny rozwój uczniów, bezpieczna i przyjazna. Relacje w klasie, w szkole – tworzą klimat, który powoduje, że albo chętnie się tam spotykamy i czerpiemy z tych spotkań siłę, albo wypaleni, zniechęceni, przestraszeni szukamy sposobów unikania tego miejsca. Co więcej – nastawienia te, jak wskazują rozmowy z dorosłymi, bardzo często kształtują nasze postawy wobec szkoły i obowiązków już na całe życie. Dlatego tak ważne jest budowanie w szkole kultury współpracy i porozumienia.

### Efektywna komunikacja.

Cała historia ludzkiej cywilizacji jest ewolucją porozumiewania się człowieka z człowiekiem. O tym jak ważną rolę w życiu jednostki pełni efektywny kontakt z przedstawicielem tego samego gatunku, świadczy fakt, że wszystkie organizmy żywe na naszej planecie wykształciły jakieś swoiste formy porozumiewania się. Istotą każdego procesu komunikowania się jest przekazywanie sobie wzajemnie, w układzie : „nadawca – odbiorca”, różnych komunikatów , pewnych informacji. Informacje te są bodźcami adresowanymi do któregoś z naszych zmysłów. Przekaz informacji odbywa się za pomocą kodu. Odbiorca słucha i rozszyfrowuje przekaz / dekoduje/. Jednocześnie obie osoby patrzą na siebie lub nie, robią miny, wykonują pewne gesty - jest to komunikacja pozasłowna, która również przekazuje bardzo dużo informacji. Antropolog Albert Mehrabian odkrył, że w procesie komunikacji interpersonalnej jedynie 7% informacji przekazują słowa, 38%- brzmienie głosu i aż 55% zachowania niewerbalne. Podobne wyniki uzyskał amerykański psycholog Ray Birdwhistell. Na tej podstawie została sformułowana ogólna zasada dotycząca skutecznego przekazu.

### Zasada 10/30/60

- W 10% zależy od tego CO MÓWIMY
- w 30% jest konsekwencją tego JAK MÓWIMY/ ton głosu, sposób artykulowania, precyzja wypowiedzi/

- w 60% zależy od MOWY CIAŁA, a więc zachowań towarzyszących rozmowie i sygnalizujących nasze nastawienie psychiczne.

Wśród znawców przedmiotu istnieje przekonanie, że kanał werbalny wykorzystywany jest przede wszystkim do przekazywania informacji, a niewerbalny służy głównie do ustalania stosunków między ludzkich. Komunikaty te odgrywają bardzo istotną rolę w tworzeniu pierwszego wrażenia o człowieku, gdyż 99% opinii o nim powstaje u innych w ciągu pierwszych dziewięćdziesięciu sekund kontaktu. Badania wykazały również, że w procesie porozumiewania się sygnały niewerbalne wywierają na rozmówców pięciokrotnie większy wpływ niż używane przez nich słowa. Natomiast w sytuacji niezgodności obu rodzajów komunikatów, te o charakterze werbalnym uznawane są za nieprawdziwe.

W ciele zawarte są kody emocji. Kontakt wzrokowy pozwala na odgadywanie nastroju naszego rozmówcy. Unikanie kontaktu wzrokowego, patrzenie w bok, sygnalizuje, że patrzący jest zakłopotany, kłamie lub ocenia sytuację, jako trudną, czasami, że jest nieśmiały. Patrzenie w dół pozwala dotrzeć szybciej do odczuwanych emocji. Gdy rozmówca na nas nie patrzy, uważamy, że nie jesteśmy słuchani czy wręcz ignorowani. Dobra rada dla nieśmiałych - ćwicz codziennie przynajmniej pięć minut patrzenia w oczy różnym osobom.

Słuchanie: uszy odbierają timbre głosu. Osoba cicho mówiąca jest niepewna. Dostrajaj swój głos do rozmówcy, nadawaj mu energię. Głos podniesiony pokazuje stopień twojego poruszenia. Natomiast chcąc obniżyć poruszenie twojego rozmówcy mów spokojnie.

Przyjmujemy różne pozycje, aby wyrazić swoje samopoczucie. Często już po pięciu minutach stwierdzamy, że świetnie rozumiemy się z rozmówcą. Wynika to z przyjmowania tej samej pozycji ciała, wykonywania podobnych ruchów.

„Mówią” także nasze dłonie. Na przykład stukanie palcami po biurku odbierane jest, jako oznaka zniecierpliwienia, otwarte dłonie znamionują gotowość kontaktu, zaś ręce splecione na piersi – przybieranie pozycji obronnej.

Jeśli pilnie będziemy obserwować źrenice naszego partnera, zauważymy pewne charakterystyczne prawidłowości. Myślenie o obrazie - kieruje wzrok ku górze, myślenie o dźwięku - na bok, myślenie o uczuciu - w dół.

Prawidłowości objawiają się także w szczegółach: inaczej poruszają się nasze oczy w zależności od tego, czy przypominamy sobie obraz, dźwięk, uczucie, czy też je konstruujemy.

Zaobserwowano, że osoba przypominająca sobie obraz, kieruje wzrok ku górze w prawo, konstruująca obraz - ku górze w lewo.

Człowiek przypominający sobie uczucia i wrażenia cielesne kieruje spojrzenie w dół na lewo, prowadzący wewnętrzny dialog- w dół na prawo.

Osoba przypominająca sobie dźwięki kieruje wzrok w bok na prawo, konstruująca dźwięki w bok na lewo.

Ważne jest też wyczulenie na językowe symptomy wyrażające typ reprezentacji wewnętrznej rozmówcy. Dla przykładu, wzrokowiec powie: „Brak ci spojrzenia na takie rzeczy. Nie widzisz tego.” Słuchowiec w tej samej sytuacji powie: „ Na te sprawy jesteś absolutnie głuchy. Nie możesz się do tego dostroić”. Emocjonalista natomiast powie: „Do takich rzeczy brak ci wycucia. Nie chwytasz, w czym rzecz”.

We wzajemnych kontaktach ważna jest odległość, którą zachowujemy wobec innych osób. Amerykański psycholog E. Hall dokładnie ją zmierzył.

Przestrzeń fizyczna na podstawie E. Hall'a

- 0-45cm - intymny kontakt, charakterystyczny dla osób najbliższych, dający poczucie obecności i kontaktu fizycznego.
- 45-120cm - personalny, pomiędzy osobami utrzymującymi kontakty prywatne, wyznacza strefę prywatności.
- 150-350cm - społeczny, charakterystyczny dla osób o różnych pozycjach społecznych, występuje pomiędzy dyrektorem a podwładnym.
- 10-25m - publiczny, wyklucza takie kanały przekazu jak dotyk i zapach.

Skracanie dystansu może być uważane za naruszenie indywidualnego terytorium i wywołać różne reakcje: zaskoczenie, unikanie, agresję.

Efektywna komunikacja zachodzi między dwoma osobami wtedy, kiedy odbiorca rozumie przekaz tak, jak zamierzył to nadawca. Informacja nadawcy dokładnie oddaje jego intencję, a interpretacja odbiorcy zbiega się z zamiarami nadawcy. Taki stan idealny możliwy jest do osiągnięcia, jeśli kodowanie i dekodowanie przebiega bez zakłóceń. Intencja komunikacyjna jest nieodłącznym elementem przekazu werbalnego. Jest znaczeniem jaki dana wypowiedź ma w świecie mówiącego. Ale nie zawsze tak jest. Intencja jest ukryta za przekazem werbalnym, nie mamy do niej bezpośredniego dostępu i w konsekwencji reagujemy zazwyczaj na domniemaną intencję komunikacyjną. Zakładamy, że partner chce nam powiedzieć to właśnie a nie co innego. Często też komunikujemy inne rzeczy, niż mamy na myśli. Zwykle mamy nadzieję, że odbiorca domyśli się ich. Czasem to się udaje, ale częściej nie. Nie umiemy czytać w cudzych myślach. Niewłaściwe odczytanie intencji komunikacyjnej zawsze daje negatywny skutek mimo najlepszych chęci rozmówców. Aby właściwie zrozumieć to znaczenie, trzeba wyjść poza własny obraz świata ku obrazowi świata naszego partnera.

Błędne rozumienie treści zdarza się, gdy co innego mówią słowa, a co innego komunikuje reszta ciała. –Nauczyciel twierdzi, że ma dużo czasu na rozmowę, a cały czas spogląda na zegarek. Innym źródłem nieporozumień jest brak uwagi przy słuchaniu, wynikający z braku zainteresowania przedmiotem rozmowy lub koncentracji na tym, co się chce samemu powiedzieć. Czasami ludzie są tak pewni, że wiedzą, co druga osoba powie, że przekręcają jej wypowiedzi, żeby się zgodziły z ich własnymi oczekiwaniami. W sposób nieświadomy wmawiają innym słowa, które nigdy nie padły lub nieistniejące intencje. Zdarza się także, że przyczyną zniekształcenia komunikatu jest brak zaufania do partnera. Może to ograniczać ilość przekazywanych informacji, powodować ich błędną interpretację, skłaniać do celowego fałszowania odpowiedzi.

Większość z nas intuicyjnie zdaje sobie sprawę z tego, że porozumiewanie ma ogromny wpływ na stosunki międzyludzkie. Brak umiejętności porozumiewania się może prowadzić do poczucia niższej wartości, może wyzwać agresję i chęć odwetu na innych za własne niepowodzenia. Te zaszyfrowane komunikaty w pewnych sytuacjach są bardzo czytelne i prawidłowo odbierane, wtedy może być osiągnięty lepszy poziom współdziałania. Ale biorąc pod uwagę środowiska szkolne, większość przekazów młodych ludzi jest szyfrowana w szczególny sposób, dla nauczyciela często okazuje się trudna do zrozumienia. Oznacza to, iż nauczyciel nie potrafi pomóc uczniowi, ponieważ niepoprawnie odczytał jego komunikat. Na przykład uczeń stwierdza: „Chętnie zagram z panem w warcaby, ale i tak pan wygra”. W stwierdzeniu i tak pan wygra zawiera się prawdopodobnie lęk przed przegraną i ośmieszenie przed resztą grupy. Aby uspokoić te obawy ucznia wychowawca powinien umiejętnie rozszyfrować kod i wysłać odpowiedni sygnał, np. „Rozumiem twój niepokój. Niepotrzebnie się przejmujesz, tak zaczynali mistrzowie”. Istotną rolę odgrywa w tym momencie umiejętność rozszyfrowywania kodu. Rozpatrując powyższy przykład w analizie transakcyjnej powiedzielibyśmy, że komunikacja odbywa się na dwóch poziomach. Wymiana zdań między uczniem i nauczycielem przebiega w płaszczyźnie jawnej – społecznej między stanem D i stanem D (komunikaty są równoległe, symetryczne). Tak naprawdę uczeń przekazuje ukryty komunikat na poziomie psychologicznym: Boję się, nie chce przegrać. Nawiązując do człowieka uwięzionego w swej powłoce skórnej, można stwierdzić, iż każdy z nas nie potrafi czytać w umyśle naszego rozmówcy, jak również rozmówca nie potrafi czytać w naszym umyśle. Dlatego nigdy nie jesteśmy pewni czy dany komunikat odczytujemy prawidłowo. Jakość procesu komunikacji w dużej mierze zależy od rodzaju wysyłanych komunikatów.

Mówimy o komunikatach typu - *ty*, - *wy*, - *ja*. Komunikaty *ty*, *wy* nie dostarczają informacji o własnym samopoczuciu i o niezrealizowanych potrzebach. Najczęściej atakują drugą osobę, oceniając ją.

Bardziej skuteczne okazują się komunikaty *ja*, które można by nazwać komunikatami odpowiedzialności, ponieważ osoba wysyłająca taki sygnał bierze odpowiedzialność za swój stan wewnętrzny i dzieli się z tą informacją o sobie z innymi. Informuje on drugą osobę o tym, jak jej zachowania wpływają na nas, tzn. jakie wywołują emocje, jakie mają dla nas znaczenie. Jest jasną, nie zagrażającą / bo nie atakuje/ formą mówienia o swoich potrzebach, oczekiwaniach, uczuciach. Ułatwia porozumiewanie, gdyż nasz partner nie czuje się osaczony, nie musi się bronić.

### **Komunikat „ja” składa się z trzech części:**

1. Ja czuję/jestem/....
2. Kiedy ty.....
3. Ponieważ....

Ad.1 Wskazujemy na konkretne uczucie w danej chwili np. jestem zły, zdenerwowany itp.

Ad.2 Przedstawiamy konkretne zachowanie drugiej osoby, które wywołało u nas wskazaną wcześniej emocję. Nie mogą się tu znaleźć słowa *ty zawsze* i *ty nigdy*, bo jest to forma ataku. Koncentrujemy się nad tym, co dzieje się aktualnie np. Jestem zły, kiedy zabierasz mi pieniądze z portfela.

Ad.3 Opisujemy jaki wpływ ma na nas przedstawione wcześniej zachowanie, dlaczego wywołuje ono opisane poprzednio emocje, np. jestem zły, kiedy ty bez mojej wiedzy zabierasz mi pieniądze z portfela, ponieważ narusza to moją prywatność, która jest dla mnie bardzo ważna.

W relacjach szkolnych komunikaty „ ja” uwzględniają trzy ważne kryteria skutecznej konfrontacji:

1. Tkwi w nich wysokie prawdopodobieństwo wzbudzenia w uczniu pragnienia zmiany;
2. Tylko w minimalnym stopniu zawierają negatywną ocenę ucznia;
3. Nie wpływają ujemnie na stosunki uczeń –nauczyciel.”.

## Uczucia

Emocje są informacją dla Twojego organizmu. Negatywny lub pozytywny może być sposób ich wyrażania, czyli jak objawiasz je w zachowaniu. W wyniku specyficznego oddziaływania rodziny nauczyliśmy się traktować emocje, jako dobre lub złe np. w rodzinie wstydlive jest okazywanie miłości, ale bez przeszkód wszyscy się złością. Przeżywanie kolejnych faz rozwoju pozwala na przejście przez lekcje, które są potrzebne by móc się rozwijać i harmonizować rozwój emocji.

- I. Obecność i ciepło matki - uczenie się dawania miłości.
- II. Stanowczość i dyscyplina ojca. - niezależność i siłę woli, układanie dobrych stosunków autorytetami. Prawidłowa relacja z ojcem powoduje rozwój umiejętności zbierania informacji, podejmowania decyzji, zmiany zdania gdy okaże się, że popełniliśmy błąd.
- III. Obecność braci, siostry lub rówieśników do zabaw - jest nam niezbędnie potrzebna by nauczyć się dzielić, radzić sobie z tym, że nie wszystko w życiu idzie gładko, ktoś dokucza, kogoś pomijają, trzeba się upomnieć o swoje;
- IV. Uniezależnienie się od rodziców - działanie w grupach, poszukiwanie partnera, zdobywanie wiedzy o odmiennej płci.

Opis uczuć to próba wyjaśnienia, czego doświadczam. Ma to być wypowiedź osobista, odnosić się do „ja”, „mnie”, „mój” i powinna zawierać nazwę jakiegoś uczucia /radość, miłość, złość, niepokój/. Choć nawet stwierdzenie „ładna dziś pogoda” może być wypowiedziane tak, że będzie wyrażać zadowolenie lub złość. Wyrażając uczucia niejasno tak, że zawartość komunikatu i towarzyszące mu niewerbalne oznaki nie są ze sobą zgodne, dezorientujemy odbiorcę. Jako nauczyciel musisz zwrócić uwagę na jasne i dokładne komunikowanie uczuć. Opisywanie innym twoich uczuć daje zwykle dwa rezultaty:

- I. Pozwala ci lepiej uświadomić sobie co naprawdę czujesz. Zdarza się, że nasze uczucia są dla nas niejasne i niejednoznaczne i próba opisanie ich komuś innemu wyjaśnia różnicę nam samym, określa, co się w nas dzieje.
- II. Od opisu może zacząć się dialog.

Osoby nie potrafiące rozpoznać i nazwać swoich uczuć są aleksytymikami, mającymi skłonności do uzależniania się.

Skłonność do irytacji i obrony swoich racji jest naturalną cechą człowieka, chodzi o to, by emocjonalne reakcje nie zablokowały zdolności racjonalnego myślenia. Psychologowie mówią o MÓZGU DINOZAURA, kierującym naszymi reakcjami w konflikcie. Tak nazywają

instynktowne zaprogramowane na konkretne okoliczności schematy działania, które uruchamiane są natychmiast pod wpływem obecności bodźca- wyzwalacza. Działamy wówczas bezrefleksyjnie, unoszeni impulsami agresji, dominowania lub uległości wobec silniejszych. Gdy czujesz, że zdobywa nad tobą przewagę „instynkt drapieżnika”, zwolnij; postaraj się myśleć i działać racjonalnie. Gdy staniesz oko w oko z człowiekiem, którego emocjami i zachowaniem steruje Mózg Dinosaur, pamiętaj- za chwilę sam pewnie ulegniesz zwiększonej pobudliwości i pokusie, by reagować dokładnie tak samo jak on. Obecność Dinosaur jest zaraźliwa. Na jego zaczepki łatwo odpowiedzieć agresją. Jeśli to możliwe izoluj osobę zachowującą się agresywnie. Wielu dokonuje eskalacji konfliktowych reakcji, mając „publiczność”, dla której mogą wystąpić. Robienie publicznych scen może być pokusą dla nas samych.

Nie podnoś głosu. Nie mów też monotonię. Spór to często szermierka na ton i siłę głosu. Obserwacja osób spierających się pokazuje, że kolejna wypowiedź każdej ze stron jest nieco głośniejsza do momentu pewnego wyczerpania. Tak więc, kiedy rozmówca krzyczy, mów nieco ciszej.

### Style prowadzenia rozmów-test

Jeśli stwierdzenie dotyczy ciebie:

W PEŁNI- zakreśl kółkiem cyfrę 3

W PEWNYM STOPNIU- zakreśl kółkiem cyfrę 2,

RACZEJ NIE- zakreśl kółkiem cyfrę 1,

WCALE NIE- zakreśl kółkiem cyfrę 0.

1. Na ogół to ja rozpoczynam i kończę rozmowę	3	2	1	0	
2. Narzucam innym temat rozmowy	3	2	1	0	
3. Przerywam drugiej osobie, gdy chcę coś powiedzieć		3	2	1	0
4. Zdarza się, że nie pamiętam, o czym przed chwilą mówił mój rozmówca	3	2	1	0	
5. Rozmawiam na tematy, które są dla mnie interesujące	-	3	2	1	0
6. W rozmowie sugeruję i doradzam rozmówcy, co powinien robić		3	2	1	0
7. Nie zwracam dużej uwagi na sprawy, które porusza mój rozmówca	3	2	1	0	
8. Staram się tak długo z kimś rozmawiać, aż przekonam go, że mam rację	3	2	1	0	
9. Sam rzadko daję się innym przekonać	-	3	2	1	0
10. Zdarza się, że kończąc rozmowę, nie wiem, czego chciał ode mnie mój rozmówca		3	2	1	0
11. Nie mam pewności, czy mój rozmówca rozumiał to, co do niego mówiłem	3	2	1	0	

Teraz policz sumę zakreślonych punktów i porównaj ją z podaną skalą. Jeśli Twój wynik mieści się blisko krańców skali, to znaczy, że masz wyraźne tendencje do preferowania jednego z dwóch stylów. Wynik mieszczący się w środku skali świadczy o tym, że prawdopodobnie dostosowujesz swój styl prowadzenia rozmowy do sytuacji.

Partnerski-----Autorytarny  
0 5 10 15 20 25 30 33

Przedstawione style prowadzenia rozmowy mogą być stosowane w różnych sytuacjach. Niewątpliwie są takie sytuacje, np. egzekwowanie poleceń, kiedy styl autorytarny może być skuteczny. Styl partnerski dostarcza z pewnością rozmówcy więcej satysfakcji i daje szansę przełożonemu na lepsze poznanie opinii, oczekiwań, aspiracji uczestników, wręcz o porozumienie się w rodzinie.

### Aktywne słuchanie

Aby relacje nie prowadziły do nieporozumień czy konfliktów warto nauczyć się aktywnego słuchania, czyli takiego słuchania, które zapewni zrozumienie tego, co rozmówca (uczeń) ma do powiedzenia.

Polega ono na:

- - nieprzerywaniu toku wypowiedzi partnera żadnymi radami czy innymi uwagami, kierującymi rozmowę na nas samych,
- - okazywaniu empatii, czyli [próbie postawienia się na miejscu rozmówcy/ chodzi głównie o jego uczucia/.
- - okazywaniu uwagi i zrozumienia w sposób niewerbalny: postawa ciała, spojrzeniem, gestami,
- - parafrazowaniu najważniejszych myśli partnera.

Techniki wykorzystywane przy aktywnym słuchaniu:

#### 1. Parafraza:

- - jeśli cię dobrze zrozumiałem, to.....
- - z tego, co mówisz, wynika, że...../
- - czy chodzi ci o to, że.....

#### 2. Odzwierciedlanie uczuć:

- - wydajesz się być zdenerwowany, gdy o tym mówisz
- - zdaje się, że Cię rozżłościłem
- - wyglądasz, że jesteś zadowolony z tych planów

#### 3. Dowartościowanie:

- - dziękuję ci za to, co powiedziałaś
- - doceniam to, co dla mnie zrobiłaś
- - cieszę się, że tak poważnie do tego podeszłaś

#### 4. Dojaśnianie:



- - kiedy i gdzie to się stało?
- -co dla ciebie to oznacza?
- - jak on wtedy wyglądał?

Prowadząc dowolną rozmowę, warto pamiętać o trzech podstawowych umiejętnościach, które na pewno ją ułatwią:

- - rozpoczynaj od pytań otwartych, takich jak: co, kiedy, dlaczego?
- - niezależnie od tematu, od czasu do czasu przekaz nieco informacji o sobie – ustawiczne wypytywanie o kogoś innego rodzi nieufność
- - staraj się reagować również na komunikaty pozasłowne.

Aktywne słuchanie zakłada współdziałanie z uczniem i dostarcza mu dowodu na to, iż nauczyciel autentycznie go słucha i rozumie. Jest jedną z metod efektywnej komunikacji, a co za tym idzie efektywnego nauczania i wychowania. Jeżeli rozmówca ( np. uczeń ) widzi w nas osobę umiejącą słuchać, chętniej do nas mówi. Uzyskujemy w ten sposób wiele informacji o uczniu, stwarzamy atmosferę, w której uczniowie swobodnie dyskutują, myślą, zadają pytania i analizują. Nauczyciel w ten sposób potrafi nawiązać kontakt i buduje szczególną więź z uczniem.

### **Bariery w komunikacji interpersonalnej**

Aby zrozumieć istotę efektywnej komunikacji należy również mieć świadomość istnienia blokad komunikacji interpersonalnej.

Gordon wyróżnił dwanaście blokad, a należą do nich :

- - nakazywanie, komenderowanie, polecenie – tego typu wypowiedzi informują ucznia, że jego uczucia i problemy mają w tym momencie najmniejsze znaczenie,
- - ostrzeganie i groźba – wzbudzają uczucie wrogości,
- - moralizowanie, głoszenie kazań – wypowiedzi takie narzucają władzę, a uczniowie najczęściej reagują oporem,
- - doradzanie, sugerowanie, proponowanie rozwiązań – są wyrazem postawy wyższości nauczycieli,
- -pouczanie, robienie wykładu – uczniowie przeżywający problemy mogą reagować poczuciem niższości, podporządkowania i własnej nieodpowiedzialności,
- - osądzanie, krytykowanie, dezaprobata, potępienie – wypowiedzi takie sprawiają, że uczniowie czują się głupi, gorsi, nic nie warcą,
- - chwalenie, aprobowanie, wydawanie ocen pozytywnych – czasami uczniowie interpretują tego typu wypowiedzi jako manipulację ze strony nauczyciela,
- - obrzucanie wyzwiskami, wyśmiewanie, ośmieszanie – są to formy negatywnej i krytycznej oceny,
- - interpretowanie, analizowanie, diagnozowanie – uczniowie takie wypowiedzi traktują jako dowód na to, że nauczyciel jest najmądrzejszy i bez problemu może przejrzeć ucznia „na wylot”,
- - uspokajanie, okazywanie współczucia, pocieszanie – zapewnianie ucznia, że wszystko jest w porządku, gdy on odczuwa niepokój, utwierdza go tylko w tym, że nauczyciel nie rozumie jego problemów,
- - wypytywanie, krzyżowy ogień pytań – to brak zaufania ze strony nauczyciela, podejrzenia i wątpliwość,

- - odwracanie uwagi, sarkazm, dowcipkowanie – nauczyciel nie szanuje ucznia, nie interesuje się nim, a nawet może go nie akceptować.

## Pojęcie wpływu społecznego

Co właściwie sprawia, że jeden człowiek ulega wpływowi innych?

Człowiek spostrzega i ocenia świat na skróty, czyli na podstawie niewielu dostępnych informacji budujemy obraz innych ludzi. Uproszczony opis wyróżniający się cechą to stereotypy. Stanowią one ważne uzupełnienie naszego doświadczenia, dzięki czemu mamy poczucie orientacji w świecie. Podobną rolę odgrywają ukryte teorie osobowości, czyli nasze przekonanie o współwystępowaniu pewnych cech najczęściej nieuświadomiane. Dzięki ukrytym teoriom osobowości szybko osiągamy przekonanie, że znamy drugą osobę, możemy przewidywać jej zachowanie. To pozwala nam planować własne zachowania wobec nowo poznanych osób i mieć nadzieję na ich skuteczność.

Poczuciu kontroli nad otoczeniem służy powszechnie występująca skłonność do etykietowania ludzi czyli interpretacji pojedynczych zachowań za pomocą względnie trwałych cech. Np. ktoś denerwuje się występując przed publicznością może być oceniony jako osoba nerwowa.

Inaczej jednak oceniamy zachowania z perspektywy osoby działającej /aktora/ i obserwującej /widza/. Mamy skłonność do przypisywania przyczyn naszego złego zachowania sytuacjom zewnętrznym /ktoś nas zdenerwował/. Jeśli analogiczne zachowanie wystąpi u osoby obserwującej częściej interpretuje się je w kategoriach stałych cech osobowości np. jest nieopanowany. Chronimy w ten sposób siebie przed negatywną samooceną. W przypadku innych ludzi stała ocena np. w postaci cechy, pozwala sądzić, że będą oni tak zachowywać się niezależnie od sytuacji.

Procesy percepcji mają charakter subiektywny. Spostrzegamy świat i ludzi przez pryzmat własnych doświadczeń, wiedzy i stereotypów, czyli do pewnego stopnia widzimy to co chcemy zobaczyć. Informacje niewygodne czy sprzeczne z naszą dotychczasową wiedzą albo eliminujemy/ nie spostrzegamy ich/, albo interpretujemy zgodnie z już posiadaną wiedzą.

Swoim aktywnym zachowaniem możemy pomagać rzeczywistości aby stała się taką jakiej oczekujemy. Zjawisko to nosi nazwę samospełniającej się przepowiedni.

Faktycznie nic samo się nie spełnia, chociaż w świadomości ludzi ulegających temu zjawisku tak właśnie się dzieje- stąd nazwa. Samospełniające się przepowiednie mogą dotyczyć zarówno własnej osoby, jak i innych.

Jeśli uczeń jest głęboko przekonany, że ma ograniczone możliwości intelektualne i jego nauka nie przyniesie większych efektów, może zachowywać się w sposób, który rzeczywiście nie przyniesie mu zadowalających rezultatów. Zamiast więc uczyć się wyobraża sobie rychłe niepowodzenie itp. Kiedy otrzymuje niską ocenę, uważa, że jego wcześniejsza negatywna samoocena była trafna, nie dostrzegając roli własnego

zachowania, które doprowadziło go do niskiego wyniku. Możliwe, że gdyby włożył więcej wysiłku, efekty byłyby lepsze.

Podobnie ma się rzecz z przepowiedniami dotyczącymi innych osób. Jeśli nauczyciel uważa, że pewni uczniowie są mało zdolni, swoim zachowaniem może aktywnie zniechęcać tych uczniów do nauki np. przez surowe odpytywanie, mało przychylnie komentarze ich odpowiedzi. W rezultacie czego rzeczywiście będą uczyć się mniej i osiągać gorsze rezultaty od tych uczniów, których nauczyciel traktował będzie przychylnie. Oczywiście nauczyciel nie jest świadomy, że swoim zachowaniem prowokuje uczniów do określonych zachowań jest raczej przekonany, że wcześniejsze opinie po prostu sprawdziły się!

Innym czynnikiem zniekształcającym spostrzeganie innych ludzi są mechanizmy obronne. Bronią one przed dostrzeżeniem lub zaakceptowaniem tych informacji, które nie pasują do naszego zasobu wiedzy. Wyobraźmy sobie nauczyciela słyszącego entuzjastyczną wypowiedź swego kolegi na temat ucznia, którego uważa za lenia i łobuza. Uwagę w rodzaju: „on myśli oryginalnie, potrafi sformułować własny pogląd”, łatwo jest zlekceważyć, mówiąc sobie na przykład:” może i myśli oryginalnie, ale co z tego, kiedy się nie uczy i rozrabia”. Nowa informacja nie potrafi często dokonać zmian w trwałym obrazie dotyczącym osoby czy grupy. Inną przyczyną nieprzyjmowania niektórych informacji jest fakt, że zagrażają one poczuciu własnej wartości człowieka. Nauczyciel może więc niechętnie uznawać wiedzę ucznia, który wyspecjalizowawszy się w danej dziedzinie, jest w pewnych fragmentach „lepszy” od mistrza. Łatwo wówczas o doszukiwanie się mankamentów w pracy ucznia, negatywne interpretowanie różnych aspektów jego zachowania itp.

Wśród czynników zniekształcających nasze spostrzeganie ważną choć sytuacyjną rolę spełnia znajdowanie się w stanie lęku bądź pod silną presją wymagań wobec pełnionej roli. Sytuacje te znacznie zmniejszają prawdopodobieństwo dokładnej percepcji motywów i działań innych osób. Przeżywanie lęku i napięcia powoduje koncentrację wysiłku na obronie przed negatywnymi skutkami tych uczuć i utrudnia skupienie uwagi na przedmiocie obserwacji. Nauczyciel może powiedzieć w tym miejscu, że zawsze właściwie znajduje się pod presją wymagań roli i bardzo często jest mu dane przeżywać silne napięcie. Na pocieszenie można mu powiedzieć, że absolutny brak napięć także nie sprzyja dążeniu do zrozumienia drugiego człowieka, oznacza bowiem brak motywacji- apatii.

Zdrowe, psychiczne funkcjonowanie zależy w głównej mierze od tego, jak człowiek widzi samego siebie, jak się czuje ze sobą, czyli od obrazu samego siebie.

Istnieją dwa potężne pragnienia rządzące zachowaniem jednostki:

- **AKCEPTACJA**
- **POCZUCIE RACJI**

Pragnienie racji wiąże się z poczuciem bezpieczeństwa. Uczy jakie zachowania mogą być karane a jakie nagradzane. Przez dostosowanie własnych zachowań do zachowań innych ludzi /zachowania konformistyczne/ jednostka upodabnia się do innych ludzi co jest wielkim orężem w zdobywaniu sympatii. Lubimy bowiem osoby podobne do nas. Osoby, które podzielają i potwierdzają nasze poglądy, dostarczają nam wsparcia i potwierdzenia

naszych racji. Osobom podobnym do nas możemy także przypisywać inne korzystne cechy zgodnie z halo efektem / jeżeli X jest tak mądry jak ja, to jest wrażliwy, sympatyczny/. Potrzebie akceptacji towarzyszy lęk przed dezakceptacją. Wprawdzie badania wskazują, że osób przeciętnych nie lubimy najbardziej, to jednak nie atakuje się ich, bo nie ma za co. Konformizm może wynikać nie tylko z chęci uzyskiwania określonych korzyści, lecz z lęku przed dezaprobatą. Zachowanie jednostki może zmienić się w zależności od sytuacji.

W pułapkę samospełniających przepowiedni łatwo można wpaść w sytuacji konfliktu z drugą osobą, kiedy to znajdujemy się pod wpływem silnych emocji. Wówczas może się zdarzyć że:

- - zakładamy, iż uczucia drugiej osoby wobec nas są wyłącznie wrogie;
- - podejmujemy działania obronne: atakujemy ją, zanim ona nas zaatakuje, albo zrywamy z nią kontakty;
- - nasze zachowanie rzeczywiście zwiększa niechęć i zmniejsza uczucia pozytywne tej osoby wobec nas, w rezultacie czego;
- - nasze początkowo fałszywe założenia potwierdzają się. Na przykładzie samospełniających przepowiedni widzimy, że trudno korygować własne nastawienia, gdyż aktywnie przyczyniamy się do ich potwierdzenia.

## **Rozwiązywanie konfliktów**

Rolą nauczyciela jest wyposażanie ludzi w umiejętności rozwiązywania konfliktów. Czasem ludzie są agresywni lub używają przemocy po prostu dlatego, że nie znają żadnego innego sposobu reagowania, gdy ich potrzeby są niezaspokojone lub pojawiają się poważne różnice pomiędzy nimi i innymi osobami. Pomagając ludziom nauczyć się nowych wartości, perspektyw i umiejętności – my jako Nauczyciele możemy pokazać im lepszy sposób radzenia sobie z różnicami.

Pierwszy krok – to uczenie, że przemoc niczego nie rozwiązuje. Buszmeni np. uczą dzieci jak drogo kosztuje przemoc, ile wywołuje bólu i jakie niesie ryzyko dla całej społeczności. W tzw. cywilizacjach zachodnich – przemoc jest często gloryfikowana jako sposób osiągnięcia celu.

Alternatywą dla przemocy jest tolerancja. Ale tolerancja rozumiana nie jako pozostanie obojętnym na niesprawiedliwość, czy nieprawość, ale raczej rozumiana, jako okazywanie szacunku dla istoty człowieczeństwa w każdej osobie. Uczenie poszanowania dla innych religii i wyznań. Na zajęciach wychowawczych można uczyć wspólnego rozwiązywania konfliktów, nagradzać takie zachowania uczniów, które uwzględniają dobro innych.

Sama tolerancja nie wystarczy. Ludzie potrzebują praktycznych sposobów radzenia sobie z codziennymi napięciami, aby nie przeradzały się one w poważne konflikty i przemoc. W całych Stanach Zjednoczonych realizowane są programy uczące umiejętności życiowych – rozwiązywania problemów, komunikacji, empatii, zarządzania złością i rozstrzygania konfliktów. Pewnego dnia edukacja społeczno-emocjonalna będzie czymś tak naturalnym

jak lekcje wychowania fizycznego. Każdy z nas jest potencjalnym nauczycielem sposobów radzenia sobie z różnicami. Celem tego nauczania jest pomoc w tworzeniu kultury współpracy i konstruktywnego rozwiązywania konfliktów.

Niezależnie od tego, co widać na powierzchni, zazwyczaj powodem konfliktów są niezaspokojone potrzeby miłości i szacunku. Do najbardziej podstawowych ludzkich potrzeb należą – pożywienie (i inne konieczne do przeżycia), bezpieczeństwo, autonomia i wolność. Każda zapewnia jakąś formę bezpieczeństwa – ekonomicznego, fizycznego, kulturowego i politycznego. Ujmując to prościej, każda osoba chce się czuć dobrze, bezpiecznie, szanowana i wolna. Jeśli my, jako trzecia strona jesteśmy w stanie zaspokoić jedną, lub więcej z tych czterech potrzeb – będziemy w stanie zapobiec najbardziej destrukcyjnym konfliktom

### **Sytuacje konfliktowe w świetle analizy transakcyjnej.**

Analizując sytuacje konfliktowe pojawiające się w środowisku szkolnym warto zapoznać się z ujęciem konfliktu w świetle analizy transakcyjnej jako jednego z nurtów psychologii humanistycznej. Otóż konflikt ujawnia się wówczas, gdy bodziec transakcyjny adresowany do konkretnej struktury osobowości partnera interakcji, nie znajduje odpowiedzi od tej właśnie struktury, ale od struktury zupełnie innej. Dochodzi wówczas do tzw. transakcji krzyżowych. Według teorii AT strukturę osobowości każdego człowieka tworzą trzy podstawowe stany. Są to : Ja- Rodzic, Ja- Dorosły i Ja-Dziecko. W dowolnym momencie każda osoba w danej społeczności będzie okazywała stan ego Rodzica, Dorosłego czy też Dziecka potrafiąc jednocześnie zamienić jeden stan ego na inny. W wielkim skrócie stan Rodzica odpowiada za nasze postępowanie podobne do postępowania naszych rodziców bezpośrednio lub pośrednio tzn. reagujemy jak rodzic, wywieramy wpływ, nakazujemy, opiekujemy się. Stąd mówimy o Rodzicu krytycznym, praktycznym, opiekuńczym. Stan Dorosłego niezbędny jest do przetrwania. Można rzec jest komputerem przetwarzającym dane i obliczającym prawdopodobieństwa istotne do skutecznego radzenia sobie ze światem zewnętrznym. Dorosły sprawuje kontrolę nad Rodzicem i Dzieckiem. Stan Dziecka odpowiada za nasze emocje, uczucia , wnosi w naszą strukturę osobowości wdzięk, radość i twórczość. Mówi się o Dziecku przystosowanym, naturalnym i małym profesorze. Dziecko przystosowane to takie, które modyfikuje swoje zachowanie pod Rodzicielskim wpływem. Dziecko naturalne to spontaniczna ekspresja np. bunt lub twórczość. Okazuje się, iż stany R D Dz są niezbędne w codziennym funkcjonowaniu każdego człowieka , ważne jedynie jest to, aby energia krążąca między poszczególnymi stanami była niezakłócona. Z punktu widzenia nauczyciela , aby relacje szkolne przebiegały bez zakłóceń i konfliktów nauczyciel jako specjalista powinien funkcjonować w tych trzech obszarach i w odpowiedniej sytuacji umieć posłużyć się pożądanym stanem. Inaczej mówiąc powinien być elastyczny. Najlepiej można to porównać do sygnalizatora świetlnego : czerwona lampka to Rodzic oznacza „ Zatrzymaj się!”, żółta to Dorosły , który oceni sytuację, zielona to Dziecko podejmujące działanie i wprowadzające go w życie.

### **Sześć kroków metody bez porażek.**

Thomas Gordon w swoim poradniku dla nauczycieli opisuje trzy metody rozwiązywania konfliktów . Pierwsza metoda opiera się na autorytarnym podejściu nauczyciela do ucznia gdzie stroną wygraną jest nauczyciel. Jest to szybka metoda w sytuacjach, które

wymagają skutecznej i nagłej interwencji. Nie uwzględnia potrzeb ucznia, często wymaga stosowania przymusu, a także hamuje twórczą inicjatywę ucznia, przeszkadza w doprowadzeniu do wspólnego rozwiązania. Druga metoda – permissywna, polega na szybkim rozwiązaniu sporu poprzez kapitulację nauczyciela. W tym wypadku nie zostają zaspokojone potrzeby nauczyciela, pokazuje on swoją bezsilność, wycofanie. Nauczyciel traci autorytet. Zarówno pierwsza jak i druga metoda opiera się na układzie wygrany-przegraný. Konflikt kończy się zaspokajając tylko potrzeby jednej strony. Metoda trzecia proponowana przez autora Wychowania bez porażek w szkole opiera się na takim podejściu do konfliktu gdzie zostaną zaspokojone potrzeby obu stron biorących udział w sporze. Innym ważnym aspektem tego rozwiązania jest brak przegranych. Rozwiązywanie problemu za pomocą tej metody składa się z sześciu etapów (kroków), a mianowicie:

- Określenie problemu.
- Szukanie możliwych rozwiązań.
- Ocena rozwiązań.
- Wybór najlepszego rozwiązania.
- Wypracowanie sposobów jego realizacji.
- Stwierdzenie, jak wybrane rozwiązanie sprawdziło się w praktyce.

Przy określeniu problemu (konfliktu) należy pamiętać o tym, że biorące udział strony przystępują na zasadzie dobrowolności oraz potrafią sprecyzować swoje niezrealizowane potrzeby. Należy unikać komunikatów ty, wy, istotne są wypowiedzi ja oraz aktywne słuchanie. W momencie kiedy konflikt zostanie nazwany przystępuje się do propozycji jego rozwiązania. Należy uwzględnić ( najlepiej zapisać ) wszystkie możliwe pomysły, na tym etapie nie można oceniać podanych propozycji. Ocena rozwiązań to następny krok. W tym momencie należy dać szansę uczestnikom sporu do uzasadnienia podanych rozwiązań. Istotną rolę odgrywają tu komunikaty ja oraz aktywne słuchanie. Jeżeli trzy pierwsze kroki zostaną poprawnie zrealizowane wówczas następny etap będzie osiągnięciem pewnego konsensusu, momentem ustalenia właściwej dla wszystkich decyzji. Krok piąty to wprowadzenie ustalonych działań i postanowień w życie. Podczas realizacji podjętych działań jednocześnie możemy weryfikować i oceniać czy są one skuteczne w zaniku konfliktu, czy należy pewne rozwiązania zmienić, ulepszyć ( krok szósty ).

Podczas rozwiązywania sporów trzecią metodą ważne jest uświadomienie sobie tego, że relacje między nauczycielem a uczniem opierają się na wzajemnym poszanowaniu odrębności, życzliwości i zaufaniu oraz na tym, że ma się świadomość istnienia niezaspokojonych potrzeb drugiej osoby. To zaspokojenie potrzeb obu stron służy wzmocnieniu więzi. Poza tym ludzie chcą kierować zazwyczaj swoim losem, a wobec przymusu i kontroli ze strony innych okazują wrogość i bunt. Takie zachowanie niejednokrotnie cechuje uczniów. Inną pozytywną cechą opisaną metody jest wyzwalanie twórczego myślenia oraz wzbogacanie doświadczenia zarówno nauczycieli jak uczniów. Uczniowie stają się bardziej odpowiedzialni i dojrzały, a przecież szkoła odpowiada i przygotowuje młodych ludzi do odpowiedzialnego społeczeństwa. Patrząc na trzecią metodę wychowania bez porażek od strony analizy transakcyjnej, wspólne szukanie rozwiązań ma uaktywnić w osobowości nauczyciela i ucznia stan Dorosły. Jeżeli nauczyciel potrafi wykorzystać wiedzę i wielorakie podejście do

rozwiązywania trudnych sytuacji z korzyścią dla każdego, z łatwością będzie mógł przekazać to swoim uczniom .

## **Inne metody rozwiązywania konfliktów.**

### **Mediacja.**

W konfliktach rówieśniczych nauczyciel może przyjąć stanowisko mediatora. Mediacja to dobrowolne i poufne porozumiewanie się stron w konflikcie w obecności bezstronnej i neutralnej osoby trzeciej – mediatora. Mediacja ma na celu dojście do ugody obu stron. Mediacja pełni rolę sprawiedliwości naprawczej. Jest to narzędzie, które powinno satysfakcjonować obie strony konfliktu i jednocześnie dawać poczucie zadowolenia samemu nauczycielowi. Czasem mediacja nie jest gwarantem dojścia do porozumienia, jednak uczestniczenie w niej niesie pewne korzyści. Na przykład daje szansę nauczycielom na poprawę kontaktu z uczniami, pozwala aby strony konfliktu mogły przedstawić swoją wersję wydarzeń. Mediacja uczy wzajemnego dialogu, szacunku, respektowania praw. To, że przeciwne strony powiedzą sobie, co jest dla nich ważne, na pewno spowoduje zmniejszenie napięcia między nimi. Zwróćmy uwagę, że nieodłącznym czynnikiem w mediacji będą podstawowe elementy efektywnej komunikacji, czyli aktywne słuchanie i wysyłanie komunikatów typu ja .Nauczyciel, który podejmuje się mediacji musi pamiętać o tym, aby nie narzucać swojego zdania. Ma zachować neutralną postawę, towarzysząc stronom ma ułatwić proces porozumienia się. Nauczyciel mediator musi uważnie wysłuchać obu stron, będąc neutralnym w stosunku do nich. Musi rozpoznać bariery komunikacyjne jednocześnie właściwie reagować na zakłócające zachowania stron, sam pozostając spokojny i opanowany. Dobry mediator powinien umieć nawiązać kontakt z innymi, sprawić by ludzie chcieli z nim rozmawiać. Powinien wzbudzać zaufanie, potrafić słuchać. Ważnym momentem w prowadzeniu mediacji jest indywidualna rozmowa z uczestnikami sporu. Następnym krokiem jest pomoc w zrozumieniu danej sytuacji i wskazanie jak najwięcej elementów pozytywnych wynikających z dialogu. Po wysłuchaniu stron należy doprowadzić do rozmowy pomiędzy zainteresowanymi. Jest to bardzo trudne, gdyż uczestnicy zawsze próbują przedstawić daną sytuację, by pokazać siebie w jak najlepszym świetle. Mediator musi zrozumieć motywacje postępowania każdej ze stron, by następnie uświadomić konsekwencje danych poczynań. Przyjmie do wiadomości decyzje stron, a następnie zorientuje się, czy strony ponoszą za nie odpowiedzialność. Nie będzie narzucał własnego zdania tylko będzie starał się znaleźć jak najbardziej optymalne dla stron rozwiązanie. Musi przy tym pamiętać, że nie może zdecydować za strony, ma tylko dostarczyć sytuacji do analizowania przeżytych doświadczeń. To strony konfliktu wypracowują rozwiązanie na drodze dialogu i porozumienia.

### **Negocjacje**

Najwłaściwszą formą rozwiązywania konfliktów są negocjacje. Negocjacje to "rozmowa, w której chce się osiągnąć konkretny cel" . Są złożonym, a zarazem dynamicznym procesem poznawczo-emocjonalnym, w którym "stawką jest nie tylko kontrakt, ale często również poczucie własnej godności, ambicje, antypatie". Właśnie dialog negocjacyjny zapewnia dwustronną komunikację, gdzie osiąga się porozumienie.

Niestety, nie jesteśmy przygotowani do dobrego negocjowania. Despotyzm, nacisk i manipulacja dominują w naszych interakcjach z innymi. Prawdziwy dialog jest wciąż piętą Achillesową naszej kultury i dopóki rzeczywiście nie zainteresujemy się partnerem, dopóty rozmowy będą przypominać dialogi głuchych.

W szkole istnieją różnego typu konflikty. Nie ma jednej zasadniczej płaszczyzny, jednak można rozróżnić trzy podstawowe kategorie:

- - uczeń - nauczyciel, jest to chyba najczęściej występujący konflikt, który zarazem może przybierać różnorodne formy,
- - nauczyciel - nauczyciel, są to typowe konflikty, mające miejsce w pracy,
- - nauczyciel - rodzic, które w obecnych czasach zdarzają się niestety coraz częściej i stanowią coraz większy odsetek wszystkich konfliktów szkolnych.

Przedstawiony podział jest niezmiernie istotny ponieważ dzięki niemu mamy lepsze spojrzenie na całą społeczność szkolną, do której między innymi zaliczają się także rodzice uczniów, którzy bardzo często aktywnie uczestniczą w życiu placówki, np., organizują imprezy, wycieczki, czy prowadzą finanse danej klasy.

Pierwszym konfliktem, który zostanie tu scharakteryzowany jest konflikt uczeń - nauczyciel.

W tym wypadku można mieć do czynienia z różnorodną jego formą, przykładem mogą tu być:

- "Co robić, żeby Marek poprawił swoje wyniki w nauce?"
- "Jaką strategię przyjąć, żeby Ania przychodziła punktualnie na zajęcia?"
- "Jak wytłumaczyć Sylwii, że jej wulgarnie zachowanie nie wzbudza sympatii w klasie?"

To tylko niektóre problemy, z którymi borykają się nauczyciele.

W takich wypadkach zdolność przekonywania jest jedną z najważniejszych umiejętności nauczyciela, a zarazem podstawą skutecznych negocjacji. Dochodzi się wówczas do takich rozwiązań, które niosą ze sobą satysfakcję i perspektywę rozwoju nauczyciela i ucznia, jako dwóch równych sobie stron. Nauczyciel osiąga długotrwałe korzyści nie kosztem wychowanka, ale z nim. Warunkiem twórczego negocjowania jest elastyczne dopasowanie się do zaistniałej sytuacji, szacowanie sił partnera i obustronne zaufanie. Natomiast podstawą twórczego negocjowania jest rozumienie sytuacji konfliktowej, sposobu myślenia partnera i zapewnienie mu dobrego samopoczucia, poprzez okazywanie mu szacunku i uznania.

Rola nauczyciela w szkole polega na tworzeniu warunków do rozwiązywania wszelkiego rodzaju konfliktów. Jednak brak czasu, zmęczenie, obsesyjna troska o spokój w klasie i realizację programu to standard klimatu dzisiejszej szkoły.

Najlepszą strategią jest współpraca. Tutaj bowiem ważne są interesy wszystkich stron, biorących udział w konflikcie. Nie ma przegranych-wygranych. Ta strategia wymaga od nauczyciela: akceptacji ucznia, aktywnego słuchania, umiejętności rozmawiania, otwartości na odmienne punkty widzenia, twórczego myślenia. Nauczyciel występuje tu w roli dobrego negocjatora, który akceptuje uczucia wychowanka oraz dostosowuje się do nich.



Współpracując nad twórczym rozwiązaniem problemu, nie krytykuje, nie poucza, ale rozumie jego zachowanie, szczerze i uczciwie wyraża szacunek.

Kolejną ważną sprawą jest odróżnienie uczuć od przekonań ucznia. Należy wziąć pod uwagę, że źródłem konfliktu są emocje. Zresztą wiadomo jak człowiek odbiera świat, kiedy jesteś zły czy smutny. Ile piękna dostrzega wokoło, kiedy jesteś szczęśliwy. Jeśli uczeń zapytany o to, jak się czuje niszcząc książkę kolegi z ławki odpowiada, że tamten powinien nie zaczynać, mamy z całą pewnością do czynienia z przekonaniem, a nie uczuciami. Wszystkie emocje (jestem rozczarowana, przygnębiona, czuję się niepewnie ) są stanami wewnętrznymi, a przekonania dotyczą innych osób lub pragnień (wydaje mi się, że mnie lekceważysz). Jeśli poznamy emocje podopiecznego to szansę na rozwiązanie konfliktu się zwiększą.

A oto przykłady dialogu, w którym nauczyciel nie rozumie i ignoruje ucznia:

**U:** Pani dyrektor powiedziała, że nie zgadza się na dyskotekę szkolną. Ona jest niekonsekwentna. Obiecała nam i nie dotrzymała słowa. Przygotowaliśmy dekorację i konkursy. Zawiedliśmy się...

**N:** Widocznie zasłużyliście na to.

**U:** Ona nas nie rozumie! Tak czekaliśmy na ten dzień. Włożyliśmy tyle pracy.

**N:** Trzeba było zachowywać się przyzwoicie na rannym apelu.

**U:** Pan też trzyma jej stronę. Nie możemy się zrozumieć... Już więcej nic nie zorganizujemy -nie ma sensu...

**N:** Nie przesadzajcie, to są mało ważne sprawy. Idź już, mam dużo pracy. Jeszcze będziecie mieć okazję wykazać się zdolnościami organizacyjnymi. A dekoracja może zostać do jutra, i rada dla was - zachowujcie się kulturalnie na apelu.

W tym przykładzie nauczyciel nie zastanawia się nad emocjami ucznia. Niezadowolenie, złość, żal nie przemawiają do niego. Nie widzi nawet problemu. Odsyła podopiecznego i odrzuca go. A przecież negatywne uczucia wymagają od nauczyciela dużo zręczności, wyobraźni i taktu, skłaniają do bycia bardziej wrażliwym.

W dialogu negocjacyjnym bardzo pomocne są pytania.

Umiejętne używanie pytań jest cenną zdolnością w procesie komunikowania się z drugim człowiekiem. Oto przykłady źle postawionych pytań:

**W:** Chciałbym się dowiedzieć, dlaczego ostatnio nie zależy ci na dobrych ocenach?

**U:** Ja... (chce mówić)

**W:** Jak to się stało, że do tej pory byłeś przykładem pracowitego ucznia, a teraz jesteś zagrożony z trzech przedmiotów?

**U:** Widzi pan, ja sam...

**W:** Czy (przerwa) to ma związek z twoimi problemami w domu?

**U:** Nie, tylko...

**W:** Może kłopoty z dziewczyną?

**U:** Nie!

Pytania powinny zawierać pewną dozę troski i uznania dla partnera dialogu negocjacyjnego, budować pomost porozumienia i pozytywną płaszczyznę stosunku. Nie

można jednak zamęczać nimi rozmówcy, jak to widać na przykładzie, pytać, nie dając mu możliwości odpowiedzi na nie. Nie może to być jedyny sposób komunikowania się. Jest bowiem pewna granica ich używalności. Powinny pomóc zrozumieć tok myślowy partnera i jednocześnie wprowadzić go w rejon, gdzie chcemy by się znalazł.

Strony konfliktu (uczeń i nauczyciel) tworzą klimat dialogu negocjacyjnego. Nastrój, w jakim prowadzona jest rozmowa ma duże znaczenie dla jej przebiegu. Atmosfera potrafi zmienić postawy rozmówcy. Dlatego należy się zatroszczyć, o właściwe miejsce rozmowy z wychowankiem. Nie powinno się jej planować na korytarzu, przy wyjściu ze szkoły lub przed drzwiami pokoju nauczycielskiego. Należy zapewnić sobie i uczniowi komfort dyskusji, tzn. odosobnione miejsce, odpowiedni czas, atmosferę pełną życzliwości i zrozumienia.

Strategia współpracy pomaga znaleźć rozwiązanie sytuacji problemowej. Wyjaśnienie i udzielenie informacji wychowankowi, przy zastosowaniu właściwej techniki werbalnej ekspresji, a także z pomocą choreografii negocjacji, może doprowadzić do tego, że uczeń zrozumie istotę problemu i znajdzie sposób twórczego rozwiązania, przy zachowaniu godności i ambicji.

Kolejna grupa konfliktów w szkole to relacja nauczyciel - rodzic. Jednak w tym wypadku należy podkreślić, że choć sam konflikt ma miejsce w szkole, to jednak często wynika z przyczyn niezależnych od samego nauczyciela. W tym przypadku najlepszą metodą dojścia do porozumienia jest spokojna rozmowa i przedstawienie swojego stanowiska. Przecież tak naprawdę to nauczyciel wie jak nauczać i co dany uczeń umie. Jednak należy także zaznaczyć, że w stosunku do siebie nie można być bezkrytycznym i dlatego jeżeli dany rodzic ma rację należy uwzględnić jego uwagi i ewentualnie wyciągnąć odpowiednie wnioski.

Nauczyciel - dobry negocjator powinien przede wszystkim wykazywać się następującymi cechami:

- siłą osobowości,
- twórczym myśleniem,
- umiejętnościami aktywnego słuchania,
- ogólną praktyczną inteligencją,
- znajomością zagadnień negocjacyjnych,
- elastycznym dostosowaniem się do sytuacji,
- asertywnością w wyrażaniu swoich potrzeb i uczuć.

## **Model rozwiązywania konfliktów w szkole**

### **Założenia**

Konflikty to naturalne zjawisko w życiu szkolnym i warto je traktować jako źródło informacji o problemach. Szkoła jest miejscem gdzie młodzi ludzie mogą uczyć się konstruktywnych sposobów rozwiązywania konfliktów. Postrzeganie konfliktów, jako sytuacji motywujących do zmian sprzyja konstruktywnemu ich rozwiązywaniu.

## **Zadania szkoły sprzyjające konstruktywnemu rozwiązywaniu konfliktów.**

Wypracowanie, z udziałem wszystkich podmiotów społeczności szkolnej, sposobu postępowania w sytuacjach konfliktowych, w tym: przygotowanie banku miejsc gdzie dyrektor/ nauczyciel/ uczeń/ rodzic znajdzie pomoc w rozwiązaniu konkretnego problemu;

Zamieszczenie w dokumentach szkoły zasad/procedur postępowania w sytuacjach konfliktowych;

Przekazywanie wiedzy uczniom i rodzicom co do obowiązujących w szkole norm, zasad postępowania w sytuacjach trudnych;

Ustawiczne uczenie się pracy z konfliktem wszystkich podmiotów społeczności szkolnej, ze szczególnym uwzględnieniem:

- - wyposażenia nauczycieli w odpowiednie umiejętności i procedury (przygotowanie przynajmniej kilka osób w szkole, do prowadzenia działań służących rozwiązywaniu konfliktów),
- - przygotowania uczniów do rozwiązywania konfliktów rówieśniczych, np. mediacje rówieśnicze,
- - umożliwienie rodzicom uczestniczenia w doskonaleniach dotyczących rozwiązywania konfliktów - współpraca z rodzicami w rozwiązywaniu konfliktów szkolnych

## **Warunki sprzyjające konstruktywnemu rozwiązywaniu konfliktów**

- Zaplanować i podjąć działania służące rozwiązywaniu konfliktu lub przekazać go specjalistom. **Uwaga!** Nie wszystkie konflikty są do rozwiązywania przez szkołę!
- Gdy pojawi się konflikt zagrażający zdrowiu i bezpieczeństwu uczniów, pamiętać o stawianiu granic w odwołaniu do obowiązującego prawa - statutu, regulaminów szkoły, prawa oświatowego;
- W sytuacji silnych, trudnych emocji skonfliktowanych stron odroczyć na krótki czas spotkanie służące rozwiązywaniu konfliktu;
- Zadbać o miejsce i czas spotkania służącego rozwiązywaniu konfliktu;
- Ustalić zasady obowiązujące na spotkaniu:
  - - wzajemną komunikację opartą na szacunku,
  - - bezstronność osoby pomagającej w rozwiązywaniu konfliktu,
  - - zapewnienie o dyskrecji,
  - - dostrzeganie osiągnięć,
  - - utrzymanie przez osobę pomagającą w rozwiązaniu konfliktu więzi/kontaktu ze skonfliktowanymi osobami.

## **Postępowanie osoby pomagającej w konstruktywnym rozwiązywaniu konfliktów**

- Spotkanie z osobami będącymi w konflikcie;
- Wysłuchanie obydwu stron przez:
  - - osobę dorosłą (nauczyciela, pracownika administracji szkolnej, rodzica),
  - - ucznia (kiedy w szkole stosowana jest pomoc rówieśnicza w rozwiązywaniu konfliktów).
- Nazwanie konfliktu:
  - - kogo i czego dotyczy?
  - - czy celem osób będących w sporze jest porozumienie?
- Pomoc w rozpoznaniu udziału każdej ze stron w konflikcie:
  - - przedstawienie własnej perspektywy każdej ze stron,
  - - pomoc w oddzieleniu faktów od ocen, wyobrażeń, przekonań,
  - - pomoc w rozpoznawaniu i nazywaniu uczuć i zgoda na wyrażanie ich,
  - - docieraniu do i nazywaniu potrzeb każdej ze stron,
  - - precyzowaniu wzajemnych oczekiwań,
  - - rozumieniu wyrządzonej krzywdy.
- Poszukiwanie rozwiązań z uwagą na to aby ich pomysłodawcami były strony, w tym m.in. poszukiwanie sposobów zadośćuczynienia;
- Próby wybrania realnego i satysfakcjonującego obie strony rozwiązania;
- Spisanie umowy/ kontraktu (nie w każdej sytuacji konieczna/y):
  - - opis problemu,
  - - sposób rozwiązania (m.in. rodzaje zobowiązań),
  - - czas obowiązywania umowy,
- Monitorowanie i wspieranie zmian w zachowaniu uczniów.

## **Umiejętności osoby pomagającej w rozwiązywaniu konfliktu:**

- Nawiązywanie i utrzymanie kontaktu w sytuacjach konfliktowych;
- Aktywne słuchanie;
- Uwaga na własną bezstronność;
- Stosowanie procedur negocjacyjnych i mediacyjnych;
- Zawieranie i przestrzeganie umowy/ kontraktu;
- Dostrzeganie i docenianie postępów.

## **„5 kroków przygotowujących do sporu”**

1. Zadaj pytanie o to, czy problem jest aktualny (sprawdź czy występuje w chwili obecnej czy tylko przypomniałeś go sobie).
2. Jeżeli sporna kwestia jest aktualna sprawdź czy jesteś gotowy zająć się nią. Jedną z opcji radzenia sobie z trudną sytuacją interpersonalną, niedocenianą w powszechnie przyjętym systemie wartości, to „zostawienie problemu w spokoju”. Często z nawyku szukamy w relacjach interpersonalnych przejawów niedoskonałości i oczywiście je znajdujemy. Ciągłe wątpliwości i analizowanie mogą czasami bardziej zaszkodzić tym relacjom niż odczekanie i sprawdzenie czy problem jest poważny i trwa nadal.
3. Sprawdź, zastanów się czy to właściwy moment na ujawnienie przedmiotu sporu.
4. Sprawdź czy twoim celem jest porozumienie.
5. Sprawdź czy problem dotyczy twojej relacji z adwersarzem (nie, np. tylko ciebie albo tylko drugiej strony sporu).

## Jak nie dać się stresowi

Większość ludzi pod pojęciem stresu rozumie coś, co budzi strach, co ich fizycznie i duchowo przerasta. Jeśli przyczyna złego samopoczucia nie daje się jednoznacznie wyjaśnić, winne są najczęściej zestresowane nerwy. Zazwyczaj myślimy, że życie bez stresu jest najlepsze. Niepowodzeniom dnia codziennego winien jest zawsze stres! Nie ma nic bardziej błędnego, gdyż stres stresowi nierówny. Człowiek czuje się źle nie tylko w sytuacjach, kiedy jest spięty, ale także i wtedy, gdy jest znudzony. Najlepiej czuje się i funkcjonuje w tzw. optymalnym poziomie stresu. Nie powinniśmy unikać stresu, lecz uczyć się dobrze sobie z nim radzić. Stres wyzwala w poddawany pewnemu obciążeniu organizmie energię obronną. Dzieje się tak niezależnie od tego, czy jest to obciążenie fizyczne, czy psychiczne, oraz bez względu na to, czy jest ono przykre czy przyjemne. Każde obciążenie wywołuje w organizmie reakcję alarmową. Określona dawka stresu, inna w każdym konkretnym przypadku, jest nieodzowna dla naszego dobrego samopoczucia. Nowoczesne badania rozróżniają dwie formy stresu:

- eustres, który jest nieodzowny do utrzymania zdrowego organizmu, konieczny czynnik naszej aktywności. Pobudzenie naszego organizmu działa na nas pozytywnie, mobilizuje nas do wysiłku.
- dystres, długotrwały stres zakłócający równowagę psychofizyczną. Jeśli jego nasilenie jest zbyt mocne i utrzymuje się w czasie, może prowadzić w rezultacie do chorób psychosomatycznych.

Bodziec alarmowy jest przekazywany do nerwowego układu wegetatywnego. Gruczoły wydzielania wewnętrznego /nadnercza i gruczoły/ otrzymują sygnał do natychmiastowej reakcji. W następstwie tego wzrasta ciśnienie krwi, serce bije szybciej, wątroba wyrzuca zapasy cukru i tłuszczów, zasilając mięśnie w dodatkowe rezerwy energii, zwiększa się też krzepliwość krwi/ jako zabezpieczenie przed wykrwawieniem po ewentualnym zranieniu/.

Większość reakcji stresowych manifestuje się stanem pobudzenia. Nie mogąc rozładować powstałego w stresie napięcia, człowiek staje się ofiarą reakcji stresowej. Wyrzucone przez wątrobę podczas stresu kwasy tłuszczowe zmieniają się bowiem w cholesterol i odkładają w tętnicach, powodując sklerozę. Zwiększona krzepliwość krwi przyczyniająca się do powstawania zakrzepów w naczyniach mózgu, płuc lub kończyn, prowadzi do zawałów serca. Osłabiona zaś w stresie obrona immunologiczna sprzyja infekcjom. Tak więc wiele chorób np. wrzody żołądka i dwunastnicy można by wyleczyć bez leków, gdyby pacjenci potrafili radzić sobie ze stresem.

W toku narażenia na stres pojawiają się liczne objawy somatyczne, psychiczne oraz zmiany zachowania. Typowe objawy somatyczne to: przyspieszone bicie serca, podwyższone ciśnienie krwi, hiperwentylacja, zawroty głowy, dzwonięcie w uszach, potliwość, bóle głowy, napięcia, bóle i drżenie mięśni, wymioty, bóle żołądka, częste oddawanie moczu.

Wśród objawów psychicznych pojawiają się trudności w podejmowaniu decyzji, zaburzenia pamięci i koncentracji uwagi, katastroficzne przewidywania dotyczące przyszłości i negatywne, krytyczne myślenie o sobie samym, myślenie irracjonalne, błędne interpretacje znaczenia zdarzeń.

Na płaszczyźnie zachowania obserwujemy unikanie sytuacji prowokujących lęk, wycofanie się z kontaktów społecznych, zaburzenia snu, nadmierne picie, palenie i zażywanie leków, zaburzenia łaknienia, często wzrost poziomu agresji, hiperaktywność lub apatię, utratę zainteresowania otoczeniem.

W licznych badaniach szukano odpowiedzi na pytanie, od czego zależą reakcje na urazowe doświadczenia i jakie sposoby radzenia sobie są najskuteczniejszą taktyką

przewycięzania negatywnych konsekwencji sytuacji trudnych. Powstał wzór, z którego wynika, że:

ZAPADALNOŚĆ NA SCHORZENIA W SYTUACJI STRESU= CZYNNIKI ORGANICZNE+ STRES /' ZDOLNOŚĆ RADZENIA SOBIE + SAMOOCENA +GRUPY OPARCIA

Stałe porażki w próbach uniknięcia cierpienia są spostrzegane jako brak możliwości wpływu na bieg wydarzeń, z czego rodzi się bezradność. Owo poczucie bezradności obejmuje coraz szersze obszary zjawisk, prowadzi do apatii, smutku i zaprzestaniu prób szukania rozwiązań nie tylko w tej dziedzinie, gdzie dochodzi do porażek, i nie tylko wtedy, kiedy warunki nie pozwalają uniknąć cierpienia czy przewyciężyć trudności.

Istnieją zdumiewająco duże różnice indywidualne w sposobach reakcji na bodźce stresujące. Granice obciążalności jak również umiejętności radzenia sobie ze stresem zależą od wielu czynników. Są one różne u różnych ludzi. To co jeden może zignorować, drugiego może doprowadzić do szaleństwa. I tak szczekanie psa będzie wywoływać inne uczucia u hodowcy psów niż u kogoś, kto czuje się zagrożony i komu to przeszkadza. Ta sama sytuacja stresowa może więc być eustresem bądź dystresem. Te dwa typy reakcji różni jedynie proces nauczania! Na większość bodźców uczymy się reagować. Dlatego też nie ma możliwości jednoznacznego zdefiniowania czynników stresujących. Dla naszego ogólnego dobrego samopoczucia ważna jest odpowiednia dynamika między napięciem a odprężeniem; zbyt małe pobudzenie jest tak samo szkodliwe jak jego nadmiar. Grozi nam niebezpieczeństwo, jeśli wywołane przez stres reakcje organizmu nie zostaną zneutralizowane. Problemem jest to, że wiele ludzi w ogóle nie zauważa swego stałego napięcia, swego stresu. Odprężenie jest jednak możliwe tylko wtedy, kiedy uświadomimy sobie, jak bardzo nasz organizm jest obciążony. Jeśli uda nam się nauczyć rozpoznawać wszystkie negatywne bodźce, będziemy mogli zmienić nasze postępowanie. Dystres nie może być wprawdzie zlikwidowany w momencie powstania, jednak poprzez „wyłączenie się” mogą zostać wyłączone jego psychiczne i fizyczne skutki. Małe dziecko posiada tę niezafałszowaną zdolność do wyłączenia się przy zbyt dużej liczbie bodźców/ dystres/. W otwartej przestrzeni na spacerze pozwala na działanie eustresu / jest przecież tyle do obejrzenia i poznania/. Jeśli bodźce stają się zbyt męczące /dystres/ lub nieciekawe – po prostu zasypia. Jest to umiejętność wyłączania się, którą często tracimy w późniejszym życiu. W związku z tym musimy znaleźć inne drogi, aby znów móc się wyłączyć. Wyuczone i selektywne odprężanie się jest sposobem na codzienny dystres. Pogląd, iż odprężanie się może podnieść nasze dobre samopoczucie i przeciwdziałać procesom chorobowym, zachęca wiele osób do szukania owej kompensacji. Coraz więcej osób zmęczonych dystresem szuka metod, które obiecują regenerację i poprawę stanu zdrowia. Wyczerpany organizm jest podobny do akumulatora, który poprzez relaks może zostać od nowa naładowany. Poza tym żywotność akumulatora, który można ciągle ładować, jest dłuższa, jeśli zostanie on od czasu do czasu rozładowany. A potem ponownie naładowany!

Przekładając to na naszą sytuację, oznacza to: nie potrzebujemy ciągłego doładowywania poprzez wyłączanie się, lecz jedynie wyważonej dynamiki między dwoma ekstremami. Każdy z nas powinien więc rozpoznać i wykorzystać indywidualną, optymalną równowagę między eustresem a dystresem. Systemem zawiadującym naszym stresem jest układ wegetatywny. Nasz system autonomicznie reaguje nie tylko na sygnały zewnętrzne, ale również na bodźce wewnętrzne. Uczucia takie jak radość lub gniew mogą prowadzić do /wegetatywnych/ reakcji fizycznych. Np. uczucie wstydu powoduje, że się czerwienimy. Rodzaj każdorazowej reakcji wegetatywnej jest różny u każdego człowieka. Na przykład nie wszyscy ludzie czerwienią się z powodu wstydu! Ale uczucia nie mogą istnieć bez żadnych reakcji fizycznych. Niektóre osoby boli żołądek, ponieważ próbują „połknąć” swój

gniew, inne boli głowa ponieważ „ mają na głowie” zbyt wiele problemów, z którymi nie mogą się uporać, jeszcze inne odczuwają wzmożone napięcie mięśniowe lub mają zaburzenia snu. Takie zdania jak:” Złość odbija się na żołądku”, „Nie móc złapać tchu ze strachu”, czy „Łamać sobie problemami głowę”, mają swoje uzasadnienie.; Wegetatywny układ nerwowy jest również odpowiedzialny za regulację funkcji różnych organów. Przystosowuje się do aktualnych zewnętrznych i wewnętrznych warunków i kontroluje w ten sposób środowisko wewnętrzne organizmu. Również mięśnie naszych wewnętrznych organów i gruczoły są sterowane przez ten układ. Pracuje on dwoma przeciwstawnymi podsystemami: układem sympatycznym i parasympatycznym. Oba układy pracują przeciwstawnie. Część sympatyczna spełnia funkcję aktywizującą a parasympatyczna – odpuszczającą. W następstwie tego podziału jesteśmy w ciągu dnia – a więc w naszej aktywnej fazie- sterowani przez układ sympatyczny, w nocy zaś przeważnie przez parasympatyczny. Lecz oba te układy są i w dzień i w nocy gotowe do działania, często pracują jednocześnie. Istnieją osoby , u których funkcjonuje przede wszystkim układ sympatyczny. Stale są pobudzone, a ich wewnętrzne narządy pozostają w stanie ciągłej mobilizacji. Serce bije szybko, ciśnienie krwi jest wysokie, mięśnie napięte. Niestety, w konsekwencji takiego stanu częściej zapadają na różne choroby. Osoby o przewadze działania układu parasympatycznego łatwiej się wyciszają. Serce bije rytmicznie, ciśnienie krwi się stabilizuje, mięśnie się rozluźniają. Prawdopodobnie w zależności od przewagi jednego z układów będziemy mieli skłonność do zadaniowego zachowania w sytuacji stresu/ góruje układ parasympatyczny/ bądź emocjonalnego reagowania /przeważa sympatyczny/.

Działanie układu parasympatycznego jest zdrowsze dla człowieka, więc warto poznać sposoby, jak go uruchomić. W jaki więc sposób możemy go uruchomić? Ogólne sposoby odprężania to:

- - wykonywanie ulubionych czynności: sport, spacer, słuchanie muzyki, każdy wysiłek fizyczny;
- - pogłębianie oddechu;
- - naprzemienne naprężanie i rozluźnianie mięśni;
- - rozgrzewanie poszczególnych mięśni ciała;
- - prowadzenie treningu myśli i wyobraźni;
- -prowadzenie rozmów;
- - humor, śmiech;
- - kąpiel masaż;
- - modlitwa;
- - angażowanie się do pracy na rzecz innych.

### **Style radzenia sobie ze stresem.**

1. Styl skoncentrowany na zadaniu stosują osoby, które mają tendencje do podejmowania w sytuacji stresowej wysiłku zmierzającego do rozwiązania problemu. A więc starają się dokładnie zrozumieć sytuację oraz podejmują próby wprowadzenia w niej zmian.
2. Styl skoncentrowany na emocjach charakteryzuje osoby, które w sytuacji stresowej koncentrują się na własnej osobie, na swoich przeżyciach emocjonalnych/ na

doświadczanej złości, poczuciu winy itp./ Osoby te mają skłonność do myślenia życzeniowego i fantazjowania, czyli nie stoją mocno nogami na ziemi. Mogą obronnie spostrzegać rzeczywistość- widzieć w niej to co chcą zobaczyć. Ma to na celu zmniejszenie napięcia emocjonalnego. Jednak ten sposób obrony może jeszcze bardziej powiększać stres.

3. Styl skoncentrowany na unikaniu charakteryzuje osoby skłonne do wystrzegania się myślenia o stresie i przeżywania go. A więc mogą one uciekać od stresu, podejmując czynności zastępcze: oglądać godzinami telewizję, objadać się, dużo spać, Myśleć o przyjemnych sprawach albo też intensywnie poszukiwać kontaktów towarzyskich itp.

O żadnym z wymienionych stylów nie można powiedzieć, iż jest wyraźnie bardziej efektywny niż pozostałe. Oceniając efektywność radzenia sobie ze stresem, należy brać pod uwagę zarówno możliwości jednostki, jak i wymagania sytuacji. Skuteczny jest człowiek, który potrafi dopasować styl radzenia sobie ze stresem do wymagań sytuacji. Każdy człowiek ma swoisty styl reagowania na określone trudne sytuacje, a jego odporność w obliczu zadań i zagrożeń waha się w zależności do tego jakim innym obciążeniami jest poddany, jak bardzo jest zmęczony, niespokojny, rozczarowany.

### **Trzy elementy określające rozumienie przez ludzi świata społecznego, a mające wielkie znaczenie dla zdrowia.**

1. Jak widzą stresujące wydarzenia.
2. Stopień kontroli, który jak sądzą mają nad swoim środowiskiem.
3. Sposób, w jaki wyjaśniają przyczyny negatywnych zdarzeń.

Niektórzy ludzie nie zdają sobie sprawy z wielu zasad kierujących ich życiem, postępowaniem. W związku z tym mogą czuć się zagubieni, osiągać w swoim życiu nie to, czego pragną itp. Nasze uczucia i zachowania mogą zależeć od myśli, które je w danej sytuacji poprzedzają. Częściej niż nam się samym niekiedy wydaje możemy mieć wpływ na to, co odczuwamy i na podejmowane przez nas zachowania. Gdy wyobrazimy sobie, że coś nam zagraża, w naszym organizmie powstaje napięcie, jesteśmy pobudzeni do działania, czujemy lęk itp. Dzieje się tak niezależnie od tego, czy rzeczywiście zagraża nam niebezpieczeństwo. I podobnie, kiedy myślimy, że nic nam się w życiu nie uda, że jesteśmy do niczego, zmniejszamy swoje szanse na sukces. Gdy zaś myślimy o sobie jako o zwycięzcach, łatwiej pokonujemy trudności życiowe.

### **Umiejscowienie kontroli.**

Sposób reagowania na stres zależy również od umiejscowienia kontroli. Ludzie z wewnętrznym umiejscowieniem kontroli wierzą, że mogą wpływać na różne siły i wydarzenia w ich życiu. Ludzie z zewnętrznym umiejscowieniem kontroli uważają, że na ich życie wpływają inni lub też zewnętrzne wydarzenia i siły, takie jak np. szczęście czy



przypadek. Badacze sformułowali wniosek, że przekonanie o osobistym sprawowaniu kontroli znacząco redukuje negatywne skutki stresu.

### **Negatywny afekt.**

Inną cechą osobowości, która może wpływać na odporność na stres jest negatywny afekt- cecha osobowości, której istotą jest zgeneralizowane niezadowolenie z życia i pracy oraz koncentrowanie się na negatywnych aspektach życia.

Przestań obwiniać Boga, życie, rząd, współmałżonka/ partnera, dzieci, psa za to co się dzieje w twoim życiu. Zastanów się, w jakim stopniu je kształtujesz poprzez swój sposób myślenia. Innymi słowy:

Nadanie życiu sensu, odnalezienie harmonii i zachowanie zdrowia zależy:

- w 10% od tego, co ci się przydarza,
- w 90% od tego, jak o tym myślisz i w jaki sposób na to reagujesz.

Oto dwa podstawowe elementy skutecznego radzenia sobie ze stresem:

DZIAŁANIE- możesz nauczyć się, co robić, by lepiej radzić sobie ze stresującymi sytuacjami.

POSTAWA- nastawienie wobec świata, które rodzi się w twoim umyśle.

### **Radzenie sobie z napięciem emocjonalnym**

Nasz sposób spostrzegania rzeczywistości może decydować o tym, czy dane zdarzenie będzie dla nas stresem, czy też nie. Oznacza to, iż każdy z nas ponosi odpowiedzialność za poziom przeżywanego stresu. Tak więc zanim zacniemy poszukiwać sposobów łagodzenia nadmiernego stresu przez radzenie sobie z napięciem emocjonalnym, należy odpowiedzieć sobie na pytanie, czy w ocenie sytuacji stresowej została w pełni wykorzystana nasza umiejętność trafnego spostrzegania rzeczywistości.

Ćwiczenia relaksująco-koncentrujące stosowane po to, by obniżyć poziom napięcia emocjonalnego.

Ćwiczenia relaksujące mogą polegać na rozluźnianiu mięśni. Efekt taki łatwiej uzyskać, gdy towarzyszy temu wizualizacja, kiedy są podawane np. takie sugestie:

” Usiądź w miejscu, w którym panuje cisza i spokój. Zamknij oczy. Skoncentruj się na swojej twarzy. Odczuj napięcie mięśni swojej twarzy. Wyobraź sobie to napięcie jako zaciśniętą pięść. A teraz wyobraź sobie, że ta pięść coraz bardziej się rozluźnia. Zobacz, że wygląda ona jak pusta rękawiczka. Twoja twarz tak samo może się rozluźnić. A jej rozluźnienie może się rozplątać po całym Twoim ciele. W podobny sposób możesz rozluźnić pozostałe części swojego ciała: ramiona, plecy, brzuch, pośladki, uda, łydki, stopy. Zatrzymaj przez pewien czas swoje pełne rozluźnienie. Poczuj, że może być ono przyjemne.

A potem powoli otwórz oczy'.

Podczas ćwiczeń relaksacyjnych, świadomie odprężając mięśnie, wywołujemy w organizmie korzystne reakcje: normalizuje się nasz oddech, ciśnienie krwi obniża się, praca serca staje się powolniejsza. Narządy wewnętrzne zaczynają pracować prawidłowo. Mogą wówczas ustępować dolegliwości bólowe spowodowane przez napięcia.

Ćwiczenia fizyczne są często stosowanym sposobem wykorzystywanym do obniżania napięcia emocjonalnego. Jeśli reakcja stresowa nie doprowadziła do ekspresji w postaci aktywności fizycznej- a zwykle przecież w sytuacji trudnej nie uciekamy i nie podejmujemy walki- zastosowanie ćwiczeń fizycznych może być metodą zdrowego wyrażania czy wykorzystania reakcji stresowej. Dlatego też poleca się chodzenie, spacerowanie, jogging, bieganie, pływanie, ćwiczenia fizyczne nastawione na osiągnięcie sprawności fizycznej itp.

Dobór właściwych środków do rozładowywania napięć musi uwzględniać indywidualne właściwości jednostki.

### **Staraj się eliminować w swoim życiu zachowania stresogenne:**

- Zaplanuj w ciągu dnia okres odpoczynku.  
Może to mieć miejsce o ustalonej porze, np. wstań 15 minut wcześniej, aby w spokoju zjeść śniadanie, po południu idź na spacer.  
Spróbuj także robić małe przerwy w ciągu dnia: często pracujemy lepiej w krótkich okresach czasu.
- Przeczytaj dobrą książkę.  
Najlepiej taką, która może Cię w pełni wciągnąć.
- Oddziel pracę od czasu wolnego.  
Musisz nauczyć się rozdzielać te dwa obszary życia. Nie pozostawiaj nie zakończonej pracy do wykonania w czasie, który powinien być przeznaczony na odpoczynek.
- Stwórz sobie pewną prywatność.  
Wszyscy powinni mieć miejsce, w którym mogą być sami. Musisz mieć możliwość wyłączenia się na jakiś czas i zrelaksowania tak, aby nikt Ci nie przerywał.
- Poznaj czynniki, które Cię stresują.  
Każdy z nas jest innym człowiekiem i mamy różne sposoby reagowania na stres. Ważne jest abyśmy rozpoznawali te sygnały i pojedli działania redukujące poziom stresu w naszym życiu.
- Unikaj drobiazgowego organizowania czasu wolnego.  
Organizuj sobie czas wolny ale pozwól sobie także na bezczynność. Daj szansę losowi, aby zesłał Ci radosną przygodę.
- Próbuj się rozwijać.  
Radzenie sobie ze stresem jest łatwiejsze, jeśli dobrze funkcjonujemy na różnych poziomach: fizycznym, umysłowym, duchowym i emocjonalnym. Kontrola poziomu stresu oznacza prace nad kondycją fizyczną, stymulacje umysłową, rozwój duchowy i dojrzałość emocjonalną.

- Rozwijaj poczucie humoru. Staraj się spojrzeć na sytuacje z nowej perspektywy.
- Rób jedną rzecz na raz.  
Wybierz najbardziej istotne zadania i wykonuj je w pierwszej kolejności. Pracując wykonuj czynności w odpowiedniej kolejności, zaczynając od tych, które przynosi największe rezultaty, przechodząc następnie do zadań mniej ważnych.
- Organizuj swój czas.  
Przeznaczenie pewnej ilości czasu każdego dnia na planowanie pomaga w tworzeniu przydatnych bloków merytorycznych i zmniejsza ryzyko ciągłego borykania się z cząstkowymi problemami.
- Poznaj swoje ograniczenia.  
Musimy uznać, że nie jesteśmy w stanie zrobić wszystkiego. Zmian nie da się wprowadzić z dnia na dzień, a niektórych rzeczy w ogóle nie da się zmienić. Jednym ze sposobów obniżenia poziomu stresu związanego z wykonywanymi zadaniami jest uznanie, że na ogół zajmują one więcej czasu niż nam się wydaje; należy to uwzględnić wyznaczając ramy czasowe.

Bioenergetyka pozwala zrozumieć osobowość i zjawiska życiowe człowieka poprzez język ciała i poprzez zachodzące w ciele procesy energetyczne. Procesy te to głównie oddychanie i przemiana materii oraz uwalnianie energii w ruchu. Dysponowanie odpowiednią ilością energii, możliwość nieskrępowanego jej uwalniania przez ruch to podstawowe wyznaczniki samopoczucia i radzenia sobie w życiu. Na głębokim poziomie zarówno myślenie, jak uczucia i żywotność ciała są uwarunkowane przez ilość i swobodę przepływu energii. Najlepszym przykładem jest osoba w depresji. Wyleczenie jej przez spowodowanie zmian tylko w sposobie myślenia nie jest możliwe. Poziom energetyczny osoby jest tak obniżony, że na jego zwiększenie potrzeba oddziaływania wprost. Takim oddziaływaniem jest pogłębienie oddychania poprzez ćwiczenia oddechowe i ruchowe. Każdy stres wywołuje w ciele napięcia. Normalnie znika ono po ustąpieniu czynnika stresowego. Jeżeli jednak przekroczył on odporność jednostki lub działa długo i silnie, napięcie staje się chroniczne i nie ustępuje nawet wtedy, gdy czynnik stresowy ustępuje. Napięcie takie blokuje na stałe ruchliwość jednostki i utrudnia swobodny przepływ energii w organizmie, a więc w efekcie obniża poziom energii, którym osoba może dysponować. Tym samym wpływa na nastrój i możliwości radzenia sobie z wymaganiami otoczenia, a więc na psychiczne funkcjonowanie. Bioenergetycy stosują różne procedury pracy z ciałem dla rozluźnienia skurczonych mięśni, są to masaże, dotykanie i uciskanie oraz specjalne ćwiczenia, które można również wykonywać samemu np.

Rozluźnienie karku i szyi.

Rozluźnienie tej okolicy jest bardzo ważne, gdyż jest to najwęższy odcinek przepływu energii, stąd nawet najmniejsze zaciśnięcie tu się liczy.

1. Rozgrzanie mięśni- automasaż.

Jedną ręką chwyć mocno mięśnie po obu stronach kręgosłupa szyjnego i ugniataj jak przy wyrabianiu ciasta. Możesz zmienić rękę w połowie ćwiczenia.

1. Chwyć od góry lewą ręką prawy mięsień kapturowy/ łączący barki z szyją i ugniataj jak ciasto, przesuując rękę od barku do szyi i z powrotem. To samo zrób prawą ręką po lewej stronie.
2. Ułóż 4 palce lewej ręki w połowie odcinka między prawym barkiem a szyją/ na górnej krawędzi/. Przesuwaj, ugniatając z okrężnym wchodzeniem coraz głębiej w mięsień. Posuwaj się w stronę szyi i w górę mięśnia szyjnego aż do podstawy czaszki. Pamiętaj o zasadzie aby ćwiczyć i masować tylko do granicy bólu- gdy boli, zmniejsz nacisk.
3. Na zakończenie rozmasuj całą okolice, którą się zajmowałeś, tak jak gdyby była zamrożona.

## **LITERATURA:**

1. Birkenbihl V., Komunikacja werbalna. Psychologia prowadzenia sporów, Wyd. ASTRUM, Wrocław 1997,
2. Berne E., W co grają ludzie, PWN, Warszawa 2000.
3. Gordon T., Wychowanie bez porażek w szkole, Pax, Warszawa 2004.
4. Dąbrowski P., Praktyczna teoria negocjacji, Wyd. SORBOG, Warszawa 1990
5. Dobrołowicz W., Jak osiągnąć porozumienie?, Szkice z psychologii społecznej pod red. E. Stanisławiak, WSP, Warszawa 1996
6. Sakowska J., Szkoła dla rodziców i wychowawców, CMPPPMEN, Warszawa 1999
7. Gut J. Haman W., Docenić konflikt, Wyd. Kontrakt. Warszawa 1993
8. Rylke Hanna „W zgodzie z sobą i uczniem” Wydawnictwo Szkolne i Pedagogiczne, Warszawa 1993