

wspieramy podlaskie od 30 lat

 **KOMPETENCJE mają GŁOS**

KOMPETENCJE mają GŁOS - rozwój kompetencji obywatelskich samorządów uczniowskich szkół zawodowych w województwie podlaskim



warsztaty

umiejętność słuchania
scenariusz 4

warsztaty kompetencyjne dla Samorządów Uczniowskich w zakresie
ZARZĄDZANIA i marketingu politycznego

LIDER

Białostocka Fundacja Kształcenia Kadr, ul. Spółdzielcza 8, 15-441 Białystok, tel (085) 653 77 00
fax (085) 732 95 05, NIP 542-20-98-509, e-mail: fundacja@bfkk.pl, www.bfkk.pl

kompetencje do pracy



warsztaty kompetencyjne dla Samorządów Uczniowskich w zakresie ZARZĄDZANIA i marketingu politycznego

scenariusz 4

umiejętność słuchania

LIDER

rok założenia 1991

Białostocka Fundacja Kształcenia Kadr, ul. Spółdzielcza 8, 15-441 Białystok, tel (085) 653 77 00
fax (085) 732 95 05, NIP 542-20-98-509, e-mail: fundacja@bfkk.pl, www.bfkk.pl

kompetencje do pracy



spis treści

wprowadzenie	4
podstawy teoretyczne	6
zadanie do wykonania.....	8



wprowadzenie

Czas trwania: 1x45 min

Cele:

1. Pogłębienie wiedzy uczniów z zakresu zarządzania.
2. Pogłębienie wiedzy uczniów z zakresu przywództwa.
3. Rozwijanie kompetencji społecznych uczniów.
4. Rozwijanie umiejętności słuchania innych.

Efekty uczenia się:

1. Uczniowie wiedzą na czym polega aktywne słuchanie.
2. Uczniowie wiedzą czym jest pseudosłuchanie.
3. Uczniowie wiedzą jakie zakłócenia pojawiają się w procesie słuchania.
4. Uczniowie potrafią słuchać historii (słuchają komunikatu) i rozumieją jej treść (rozumieją treść komunikatu)
5. Uczniowie potrafią zadawać właściwe pytania, aby uzyskać konkretne odpowiedzi.
6. Uczniowie wiedzą, jak mówić, aby zostać zrozumianym.

Kształtowane kompetencje kluczowe:

1. Kompetencje społeczne (m.in. umiejętność komunikacji, słuchania)
2. Kompetencje obywatelskie
3. Kompetencje z zakresu krytycznego myślenia i analizowania informacji
4. Kompetencja uczenia się całe życie

Forma pracy:

- Praca w parach

Środki dydaktyczne:

- Kartki z zestawem pytań

Faza przygotowawcza:

1. Uczniowie łączą się w pary lub nauczyciel łączy uczniów w pary (losowo lub celowo ustalając skład grupy).
2. Nauczyciel przedstawia uczniom wprowadzenie teoretyczne.



Faza realizacyjna:

1. Nauczyciel przedstawia uczniom zadanie do wykonania, które polega na wcieleniu się w rolę SŁUCHACZA oraz OPOWIADAJĄCEGO. Nauczyciel przedstawia uczniom na czym będzie polegało zadanie i wręcza SŁUCHACZOM kartki z zestawem pytań.
2. Uczniowie pracują w parach.
3. Nauczyciel kontroluje pracę par i odpowiada na pytania (jeśli pojawią się).

Faza podsumowująca:

1. Po zakończeniu pracy w parach nauczyciel rozpoczyna wspólną dyskusję.

Pytania do SŁUCHACZY:

- Który zestaw pytań pozwolił Ci uzyskać odpowiedzi, które najłatwiej było Ci zapamiętać?
- Który zestaw pytań pozwolił na najlepsze zrozumienie OPOWIADAJĄCEGO?
- Czy zrozumiałeś historię OPOWIADAJĄCEGO? Czy udało Ci się odzwierciedlić historię usłyszaną od opowiadającego?

Pytania do OPOWIADAJĄCYCH:

- Czy opowiedziałeś wszystko co chciałeś?
- Jak czułeś się odpowiadając na pytania z poszczególnych zestawów pytań?
- Który zestaw pytań pozwolił Ci doświadczyć największego poczucia zrozumienia ze strony SŁUCHACZA? Które pytania sprawiły, że czułeś zainteresowanie ze strony SŁUCHACZA?

Pytania do WSZYSTKICH UCZESTNIKÓW:

- Przy którym zestawie pytań rozmowa biegła najłatwiej/najswobodniej?
- Przy którym zestawie pytań rozmowa biegła najtrudniej?
- Jakie wnioski płyną z tego zadania?
- Czego nauczyło Was to zadanie?
- Co robić, aby lepiej słuchać innych?
- Jak mówić, żeby lepiej nas słuchano oraz aby zostać lepiej zrozumianym?

podstawy teoretyczne

Umiejętność słuchania oznacza przetwarzanie tego, co słyszymy, nadawanie temu znaczenia i podejmowanie wysiłku w celu zrozumienia tego, co druga osoba chce powiedzieć. Słuchanie nie polega tylko na utrzymaniu milczenia, kiedy rozmówca mówi. W procesie komunikowania się bardzo ważne jest aktywne słuchanie. Aktywne słuchanie polega na podejmowaniu przez odbiorcę/słuchacza wysiłku w celu ułatwienia komunikacji.

Istnieją trzy podstawowe techniki aktywnego słuchania:

1. Odzwierciedlanie – polega na mówieniu rozmówcy, jakie naszym zdaniem są jego odczucia. Przydadzą się tutaj takie sformułowania jak: „Wydaje mi się, że jesteś”, „Wygląda na to, że jesteś...”;
2. Parafrazowanie – polega na upewnieniu się, że dobrze zrozumieliśmy komunikat/ wypowiedź nadawcy, w parafrazowaniu powtarzamy innymi słowami usłyszaną wypowiedź. Przydatne są tutaj takie sformułowania jak: „Chcesz powiedzieć, że”, „O ile dobrze zrozumiałem”;
3. Klaryfikacja – polega na skupieniu się na najważniejszym. Prosimy rozmówcę, aby skupił się na najważniejszym aspekcie swojej wypowiedzi. Przydatne są tutaj takie pytania jak: „Która z tych spraw jest dla Ciebie najważniejsza?”, „Na co chciałbyś położyć szczególny nacisk?”.

W trakcie aktywnego słuchania należy m.in.:

- Utrzymać kontakt wzrokowy z rozmówcą;
- Zachować pozytywne nastawienie (lub jeśli nie jest to możliwe, minimalizować negatywne nastawienie);
- Skoncentrować się na rozmówcy (być zwróconym w kierunku mówiącego, nie oddzielać się od niego, zachować adekwatną do sytuacji postawę ciała);
- Zachęcać rozmówcę do wypowiedzi (stosować zachowania werbalne i niewerbalne zachęcające do wypowiedzi np. potakiwanie głową, uśmiech, używać zwrotów: tak rozumiem, to bardzo interesujące itp.);
- Stosować zasady kultury dialogu (nie kończyć za rozmówcę rozpoczętej myśli, nie mówić równocześnie z nim, nie przekrzykiwać rozmówcy);
- Powstrzymać się od oceniania (szanujemy sposób myślenia nadawcy);
- Okazać empatię (wczuć się w nastrój rozmówcy, aby lepiej zrozumieć sens jego wypowiedzi i adekwatnie zareagować);
- Zadawać pytania (rozwijać lub zawężać zakres rozmowy poprzez zadawanie odpowiednich pytań);
- Dostroić się do rozmówcy (próbujemy dostosować własny styl porozumiewania się do stylu, w jakim komunikuje się nasz rozmówca).

Podczas słuchania mogą pojawić się zakłócenia, do których zaliczamy m.in.:

- Hałas;
- Ograniczony czas;
- Nieodpowiednie miejsce;



- Złe samopoczucie jednego z rozmówców.

Wyróżniamy również zjawisko pseudosłuchania, którego należy unikać. Pseudosłuchanie występuje w przypadku, gdy, słuchacz/odbiorca słucha drugiej osoby po to aby zaspokoić własne, często ukryte potrzeby, a nie po to aby wysłuchać drugą osobę.

Pseudosłuchanie występuje często, gdy:

- Słuchaczem kieruje chęć uzyskania czyjejs sympatii;
- Słuchacz chciałby sam zostać wysłuchany;
- Słuchacz nie umie odmawiać – postawa uległa względem realizacji własnych potrzeb;
- Nadawca/opowiadający jest osobą, która często nam pomaga i słuchacz czuje się w obowiązku wysłuchania jej, ze względu na okazaną pomoc.



zadanie do wykonania

Uczestnicy zajęć wykonują zadanie w parach. Osoby z pary siadają naprzeciwko siebie. Jedna osoba z pary przyjmuje rolę OPOWIADAJĄCEGO, a druga osobą rolę SŁUCHACZA.

Role SŁUCHACZA i OPOWIADAJĄCEGO różnią się. SŁUCHACZ zadaje pytania OPOWIADAJĄCEMU. SŁUCHACZ otrzymuje zestaw pytań (*Załącznik 1*) na kartce. Nie może pokazać kartki OPOWIADAJĄCEMU oraz powiedzieć mu jakie pytania się tam znajdują. Zadaniem OPOWIADAJĄCEGO jest opowiedzenie historii ze swojego życia na wybrany temat, może być to temat zaproponowany w dalszej części zadania. Historia nie powinna dotyczyć bardzo trudnych tematów.

Zadanie rozpoczyna SŁUCHACZ zadając pytanie OPOWIADAJĄCEMU. Rozpoczyna od pytania 1 z zestawu CO? SŁUCHACZ zadaje najpierw pytania z pierwszego zestawu. Później przechodzi do zestawu JAK? kończąc na zestawie DLACZEGO? SŁUCHACZ może zadawać inne pytania niż te, które ma na karteczce, ale muszą one dotyczyć tematów, wpisujących się w zakres danego zestawu.

SŁUCHACZ uważnie słucha odpowiedzi OPOWIADAJĄCEGO. Nie przerywa mu, ma jedynie zadawać kolejne pytania, kiedy OPOWIADAJĄCY zakończy odpowiedź na pytanie poprzednie.

Po zadaniu wszystkich pytań SŁUCHACZ powtarza historię, którą usłyszał. Zadaniem SŁUCHACZA staje się opowiedzenie usłyszonej historii OPOWIADAJĄCEMU. Nie liczy się ilość faktów, które zapamiętał, ale to czy zrozumiał sens historii OPOWIADAJĄCEGO. SŁUCHACZ powtarza historię swoimi słowami.

PROPOZYCJE TEMATÓW HISTORII:

- Historia o udzieleniu pomocy (pomocy innej osobie, zwierzęciu itp.) lub doświadczeniu pomocy od innych osób.
- Historia z wakacyjnego wyjazdu.
- Historia o pokonanej trudności/odniesionym sukcesie.
- Historia o spotkaniu z ważną osobą.
- Historia o zdobyciu nowej umiejętności.

Po zakończeniu zadania rozpoczyna się dyskusja z udziałem nauczyciela. Przykładowe pytania znajdują się w części *Scenariusz do zajęć/Przebieg lekcji/Faza podsumowująca*



ZAŁĄCZNIK 1 zestaw pytań

zestaw pytań		
co?	jak? /jaki? /jaka?	dlaczego?
1. Co się wydarzyło?	1. Jak długo trwało to wydarzenie?	1. Dlaczego stało się to co się stało?
2. Co działo się po kolei?	2. Jak rozpoczęła się i zakończyła się ta historia?	2. Dlaczego ty i uczestnicy wydarzenia postąpiliście w taki sposób?
3. Co jest faktem?	3. Jak czułeś się/aś się w trakcie?	3. Dlaczego odczuwałeś/aś właśnie takie emocje?
4. Co jest najważniejsze w tej historii?	4. Jak, na podstawie tej historii, można zainspirować innych do działania?	4. Dlaczego wybrałeś/aś właśnie tą historię?