

**Krótki trening umiejętności związany  
z angażowaniem dzieci w działania  
wolontariackie, w tym trening komunikacji  
i motywowania**

Materiały szkoleniowe

Warszawa 23-11-2013

Przygotowanie: Katarzyna Szczeniowska

PROJEKT WSPÓŁFINANSOWANY PRZEZ SZWAJCARIĘ W RAMACH  
SZWAJCARSKIEGO PROGRAMU WSPÓŁPRACY Z NOWYMI KRAJAMI  
CZŁONKOWSKIMI UNII EUROPEJSKIEJ

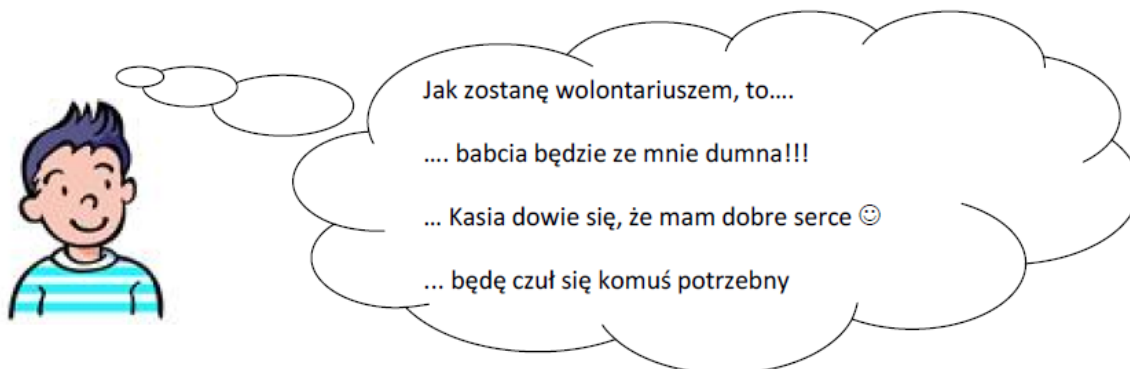
*Projekt współfinansowany przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej*

## I. Angażowanie dzieci w działania wolontariackie

**Wolontariat** (łac. voluntarius = dobrowolny, chętny) to bezpłatna, dobrowolna i świadoma praca na rzecz innych, wykraczająca poza związki rodzinno – koleżeńsko –przyjacielskie.

CO TO ZNACZY „BEZPŁATNA”?

Wolontariusz nie otrzymuje za wykonywane czynności wynagrodzenia finansowego. Nie oznacza to jednak, że jego praca jest bezinteresowna.



**I. Aby wzbudzić motywację i chęć do zaangażowania się w działania wolontariackie pomóżmy dziecku dostrzec korzyści, jakie będzie miało ono samo oraz jego otoczenie z podjętych działań.**

JAKIE KORZYŚCI MOŻE PRZYNIEŚĆ DZIECKU ZAANGAŻOWANIE SIĘ W WOLONTARIAT?

- bezpiecznie i pożytecznie spędzisz swój wolny czas;
- Twoja energia zostanie wykorzystana w sposób mądry i wartościowy;
- będziesz mógł/mogła się wiele nauczyć, poszerzyć horyzonty, nabrać doświadczenia;

➤ *Projekt współfinansowany przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej*

- rozwiniesz swoje zainteresowania i pasje, sprawdzisz w praktyce talenty;
- będziesz mógł się rozwijać i spełniać;
- ukształtujesz prawy charakter i zdrową osobowość;
- zdobędziesz nowe, przydatne w przyszłym życiu umiejętności;
- nabierzesz wprawy w nawiązywaniu dobrych relacji z innymi;
- nauczysz się współpracować i współdziałać w grupie;
- rozwiniesz swoją wrażliwość i empatię;
- poznasz ludzi, którzy są autorytetami;
- wzmocnisz poczucie własnej wartości i samoocenę;
- nawiądziesz nowe znajomości i przyjaźnie;
- nauczysz się jak być odpowiedzialnym;
- wpłynie to na Twoją ocenę z zachowania
- poznasz tajniki myślenia strategicznego, planowania i zarządzania czasem;
- poczujesz się ważny i potrzebny;
- odczujesz satysfakcję z dobrze wykonanej pracy;
- przeżyjesz radość wynikającą z okazywania i otrzymywania dobra;
- będziesz miał możliwość sprawdzenia się w działaniu;
- poćwiczysz umiejętności organizacyjne i logistyczne;
- lepiej poznasz siebie i własne możliwości;
- być może odnajdziesz swoją drogę zawodową;
- zdobędziesz ważne doświadczenie społeczne, nauczysz się jak postępować w różnych sytuacjach;
- zaświadczenie o tym, że jesteś wolontariuszem (może przydać się w szkole, a w przyszłości na studiach i w pracy zawodowej);
- nauczysz się doceniać swoje życie;
- i wiele, wiele innych....

*Ciekawostka: Udzielanie pomocy stanowi ostatni etap skomplikowanego procesu decyzyjnego człowieka. Wzrost takiej motywacji obserwuje się dopiero około 10 r. ż. Co nie oznacza bynajmniej, że młodsze dzieci nie są skłonne do udzielania pomocy.*

*Projekt współfinansowany przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej*

## **Poznanie motywacji wolontariuszy**

Opiekun, mając wiedzę na temat motywów podjęcia wolontariatu (np. chęć bycia w grupie, możliwości samorozwoju, chęć nauczenia się czegoś nowego.), może tak organizować pracę wolontariuszy, żeby także te potrzeby mogły być zaspokojone. Jeśli wolontariusz poza efektami swojej pracy czuje się dobrze w grupie, widzi że się rozwija, wówczas istnieją większe szanse na trwałość jego zaangażowania.

## **II. Twórz modę na pomaganie, czyli promocja idei wolontariatu na terenie szkoły i środowiska lokalnego.**

Promocja idei wolontariatu ma za zadanie wzbudzanie zainteresowania uczniów taką formą spędzania czasu i doskonalenia siebie. W działaniach promocyjnych wykorzystać można:

- gazetkę ścienną,
- akcje informacyjne na korytarzach szkolnych,
- akcje informacyjne w miejscach spotkań młodych ludzi
- szkolny radiowęzeł,
- ulotki
- plakaty
- godziny wychowawcze (warsztaty dla uczniów dotyczące idei wolontariatu)
- spotkania z ciekawymi ludźmi (lokalnymi działaczami, bądź absolwentami, którzy działalność wolontariacką pielęgnują nawet po zakończeniu szkoły)
- prowadzenie bloga o podjętych działaniach

Grupa zainteresowanych dzieci, powinna móc dowiedzieć się czym jest wolontariat, z jakimi obowiązkami się wiąże, co może robić jako wolontariusz i czy chce spróbować swojej przygody z wolontariatem.

**III. Aby dzieci trwalej zaangażowały się w działania wolontariacie powinny mieć możliwość podjęcia własnej decyzji o wybranym obszarze aktywności.**

Uczniowie – wolontariusze, którzy uczestniczą w wybieraniu miejsc pomocy – poznawaniu problemów i poszukiwaniu skutecznych sposobów pomocy, czują się nie tylko realizatorami pomysłów innych, ale także ich autorami. Wzmacnia to poczucie odpowiedzialności za podjęte działania oraz pozwala na uaktywnienie grupowego potencjału twórczego.

Jeżeli zadanie jest dla dzieci istotne, może to wzbudzić w wolontariuszach motywację wewnętrzną, czyli tendencję do podejmowania i kontynuowania działania ze względu na samą treść tej aktywności, nawet w obliczu pojawiających się trudności.

Sposoby włączenia uczniów w proces podejmowania decyzji:

- **Stworzenie mapy potrzeb i zasobów szkoły i środowiska lokalnego** - warsztat, w trakcie którego uczniowie będą mogli zastanowić się nad potrzebami środowiska lokalnego oraz podzielić się swoimi pomysłami będącymi odpowiedzią na największe problemy.

Do wzięcia udziału w warsztatach można zaprosić ludzi, których obecność wniesie nowe dla dzieci informacje o potrzebujących: rodzice, pedagodzy, pracownicy socjalni, przedstawiciele placówek, które mogą potrzebować pomocy wolontariuszy, przedstawiciele organizacji pozarządowych.



*Projekt współfinansowany przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej*

- **wspólne opracowywanie okresowego (np. rocznego) planu pracy wolontariuszy** – jeśli plan pracy opracowywany jest wspólnie z młodzieżą, wówczas uczniowie czują się bardziej odpowiedzialni za jego realizację; plan pracy powinien uwzględniać zarówno działania stałe – systematyczne, jak i cykliczne bądź jednorazowe akcje.

Zadaniem opiekuna jest zadbać, aby charakter i zakres pracy był dobrze dobrany do możliwości wolontariuszy. Opiekun posiadający konkretną wizję wolontariackich działań, powinien zapoznać z nią dzieci w taki sposób, aby równocześnie dać im możliwość podjęcia własnej decyzji czy są zainteresowane tym pomysłem.

Planując zadania pamiętajmy aby zadbać o stworzenie uczniom możliwości wykorzystania ich talentów i mocnych stron, np. zdolności plastycznych, aktorskich czy wokalnych, zamiłowania do sportu lub gier planszowych.

#### **IV. Rozpocznijcie działanie od czegoś prostego!**

Jeżeli zaczniemy od czegoś prostego, bardzo prawdopodobne, że na początku działania wolontariusze będą mogli zobaczyć efekt pracy, a to zachęci ich do dalszej pracy. Jeśli zaczniemy od czegoś trudnego wolontariusz nie widząc efektów swojej pracy może poczuć porażkę, która zniechęci go do kolejnych działań.

Łatwiej zabrać się do robienia czegoś, o czym dużo wiemy, zadanie nie wydaje się wtedy takie trudne. Organizując pracę wolontariuszy, powinniśmy zacząć od dokładnego zapoznania ich z problemem, którym będą się zajmować, a także, o ile będzie to potrzebne, zadbać o specjalistyczne przygotowanie wolontariuszy do

*Projekt współfinansowany przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej*

pracy w konkretnym miejscu (spotkanie z pedagogiem w szkole, w placówce z osobą odpowiedzialną za pracę wolontariuszy – zapoznanie z zasadami pracy w placówce, oczekiwaniami jakie placówka stawia przed wolontariuszami).

**V. Zawrzyj z dzieckiem kontrakt, który będzie dodatkowym narzędziem w motywowaniu go do trwania w podjętych działaniach.**

Dzieci potrzebują jasnych i przejrzystych zasad by, dzięki nim, móc bezpiecznie poruszać się w otaczającym świecie. Zawarcie kontraktu dzieciom daje poczucie celu, wzmacnia poczucie obowiązku,

Kontrakt powinien być zapisany w kilku punktach, które możliwe najbardziej konkretnie i w zrozumiały dla stron sposób określają:

- co, kto ma zrobić?
- w jakim czasie?
- w jaki sposób?

**VI. Pamiętaj o rodzicach! Warto zadbać, aby byli Twoimi sprzymierzeńcami i motywowali dziecko do zaangażowania w podjęte działania.**

Ważnym aspektem działań młodych wolontariuszy jest potrzeba ścisłej współpracy z rodzicami, którzy muszą wyrazić zgodę na zaangażowanie się dziecka w wolontariat. Pamiętaj o promowaniu idei wolontariatu pośród rodziców, zapoznaj ich z zasadami pracy wolontariuszy oraz zadaniami, które mają wykonywać młodzi

*Projekt współfinansowany przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej*

ludzie, wskazuj na korzyści jakie będzie miało dziecko (np. nabycie nowej wiedzy, umiejętności, doświadczeń, kształcenie odpowiedzialności, empatii, itp.)

Warto zapraszać ich na różne wydarzenia związane ze świętowaniem i nagradzaniem wolontariuszy (np. w Dniu Wolontariusza), podczas których będą mogli zobaczyć sens i efekty pracy swojego dziecka.

## **VII. Nagradzanie i docenianie wolontariuszy jako sposób motywowania ich do ciągłego zaangażowania w działania wolontariackie**

Do jednego z bardziej istotnych zadań opiekuna należy motywowanie wolontariuszy do działań. Wolontariusze nie otrzymują za swoją działalność wynagrodzenia, dlatego bardzo ważne jest docenienie ich pracy w inny sposób.

### Wybrane formy nagradzania wolontariuszy:

- obchodzenie Dnia Wolontariusza (5 grudnia),
- wręczenie koszulki lub znaczka z logo organizacji lub klubu,
- umieszczenie nazwiska, zdjęcia wolontariusza w raporcie, sprawozdaniu organizacji/institucji, na tablicy informacyjnej w szkole,
- zapraszanie na spotkania nieformalne zespołu, placówki, w której pomaga wolontariusz (ważne, żeby poczuł się członkiem zespołu, a nie tylko wykonawcą poleceń),
- wysyłanie listów gratulacyjnych do rodziców,
- dbanie o rozwój wolontariusza, pomoc w zdobywaniu nowych umiejętności - udział w warsztatach, seminariach, szkoleniach.
- spotkania nagradzająco – podsumowujące, w których mogą brać udział wolontariusze, przedstawiciele placówki, w której pomagają wolontariusze i rodzice; spotkanie ma na celu przypomnienie misji, struktury, metod działania



*Projekt współfinansowany przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej*

oraz docenienie pojedynczych wolontariuszy, co pozwala spojrzeć wolontariuszowi na własną aktywność przez pryzmat całej organizacji, a nie tylko z perspektywy realizowanych zadań.

*Projekt współfinansowany przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej*

## Trening komunikacji i motywowania

Dobrego koordynatora wyróżniają wewnętrzne przekonanie i głęboka motywacja oraz świadomość wartości własnego zaangażowania wolontariackiego. Opiekun musi umieć i chcieć pracować z młodzieżą, poświęcając jej czas i uwagę. Ważne, aby umiał być otwarty i operatywny, aby uczyć młodych pomysłowości i wrażliwości.

Dobry opiekun wolontariatu cieszy się autorytetem, ponieważ stale się rozwija, wychodzi naprzeciw oczekiwaniom uczniów, zostawiając równocześnie przestrzeń do rozwoju ich kompetencji i samorządności.

Dobrego koordynatora charakteryzuje umiejętność zarażania chęcią pracy innych oraz entuzjizm. Osoba taka ma być nie tylko autorytetem, ale i partnerem do rozmów oraz działania, ma wzbudzać zaufanie.

Słowa mają moc i są wyrazem naszych myśli, nastawienia, przekonań i postaw.

### **Podstaw metody Porozumienia bez Przemocy (PBP)**

**(inne nazwy: komunikacja oparta na empatii, język żyrafy)**

#### **4 KROKI:**

1. OBSERWACJA - Spostrzeżenie, opis konkretnych wydarzeń lub czynów
2. UCZUCIE - Jak się czujesz, gdy wydarza się to, co obserwujesz?
3. POTRZEBA - Jak potrzeba wywołuje powyższe uczucia?
4. PROŚBA - Jasna, konkretna, wykonalna, dająca możliwość odmowy

#### **KROK 1: OBSERWACJA**

Najpierw starajmy się zobaczyć co właściwie dzieje się w danej sytuacji. Spróbujmy spostrzec co dana osoba robi lub mówi. Polega na rzeczowym stwierdzeniu, co robi dana osoba, której działanie nam się podoba lub nie.

*Projekt współfinansowany przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej*

Sztuką jest odróżnienie obserwacji od wszelkiego rodzaju ocen, analizy, interpretacji, szufladkowania. Jeśli pomylimy postrzeganie z oceną, istnieje duże ryzyko, że odbiorca przyjmie przesłanie jako krytykę i odpowie jakiegoś rodzaju defensywą.

Najprostszym sposobem skupienia się na czystej obserwacji jest opisanie tego, co zachodzi, w sposób, który spowoduje, że obydwie strony co do tego się zgodzą. Obserwacja opisuje to, co dzieje się w teraźniejszości, w danej chwili, cały czas zakładając, że stan rzeczy zmienić się może w przeciągu sekundy.

Przykład:

SWIAT ŻYRAFY	ŚWIAT SZAKAL
<i>Kiedy przychodzisz 20 minut później niż się umawialiśmy...</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Spóźniłeś się 20 minut</i></li> <li>• <i>Przychodzisz o wiele za późno, (ocena)</i></li> <li>• <i>Jesteś beznadziejny...bezmyślny...nie można na tobie polegać, (szufladkowanie)</i></li> <li>• <i>Zawsze się spóźniasz, (analiza)</i></li> <li>• <i>Nie można na tobie polegać, (ocena)</i></li> <li>• <i>Nie obchodzi cię, że inni czekają, (analiza)</i></li> <li>• <i>Oczywiście sądzisz, że możesz przychodzić i wychodzić kiedy ci się podoba, (interpretacja)</i></li> </ul>

Jeśli chcemy odwołać się do jakiegokolwiek rodzaju interpretacji na etapie obserwacji, musimy przejść za nią całkowitą odpowiedzialność:

Przykład:

SWIAT ŻYRAFY	ŚWIAT SZAKAL
<i>Nigdy nie widziałem, żebyś do szkoły przychodził z książkami. (Tu pozostawiamy sobie możliwość, że inni mogli widzieć, iż uczeń miał ze sobą książki.)</i>	<i>Nigdy nie nosisz ze sobą książek do szkoły</i>

Projekt współfinansowany przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej

## **KROK 2: UCZUCIA**

Na drugim etapie staraj się mówić drugiej osobie co czujesz wobec postępowania które spostrzegliśmy: czy jest to uczucie bólu, lęku, radości, rozbawienia, irytacji?

„Kiedy przychodzisz 20 minut później, niż się umawialiśmy...

SWIAT ŻYRAFY	ŚWIAT SZAKAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>czuję się poirytowany...</i></li> <li>• <i>irytuje mnie to... "</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Odnoszę wrażenie, że uważasz, że możesz zachowywać się dokładnie tak jak chcesz.</i></li> <li>• <i>Czuję, że nic cię nie obchodzimy.</i></li> <li>• <i>Czuję się zawiedziony.</i></li> <li>• <i>Czuję się przez ciebie wykorzystywany.</i></li> <li>• <i>Czuję się mało ważny, ponieważ myślisz tylko o sobie.</i></li> </ul>

- Odróżniaj uczucia od myśli.

Jeżeli po słowie „czuć” następuje „że”, „jak”, „jakby” to najprawdopodobniej wyrażona jest myśl, a nie uczucie, np. *Czuję, że powinieneś mieć więcej rozumu.*

- Odróżniaj to co czujesz od tego za co się uważasz

Np. *Czuję się marnym gitarzystą* (opis za kogo się uważamy), „*Jestem rozczarowany sobą jako gitarzystą*” (wyraz uczuć)

- Odróżniaj to, CO CZUJESZ od tego JAK SOBIE WYOBRAŻASZ reakcje, które wywołujesz w ludziach i zachowanie tych ludzi wobec ciebie

Np. *Czuję się niezrozumiany* (zawiera raczej ocenę cudzej pojętności niż uczucie, którym w tej akurat sytuacji mógłby być niepokój, irytacja).

*Projekt współfinansowany przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej*

### **KROK 3: POTRZEBY**

Określ własne potrzeby związane z uczuciami, które przed chwilą zdefiniowaliśmy.

Ten sposób porozumiewania się wyjaśnia, że uczucia te pojawiają się, ponieważ w danym przypadku nie są zaspokajane potrzeby własne. Nikt nie może wywołać danych uczuć w drugim człowieku. Każda jednostka reaguje w zależności od tego, czy jej potrzeby są zaspokajane, czy nie.

Świadomość tego, że potrzeby odpowiadają za moje uczucia - że „Jestem zirytowany, ponieważ mam potrzebę sensownego wykorzystania czasu” — pozwala mi wziąć odpowiedzialność za moje uczucia i osiągnąć stan wolności i niezależności emocjonalnej. W tym stanie nikt mnie już nigdy nie może wyprowadzić z równowagi, ponieważ rozumiem, że mogę zrobić to tylko ja sam.

Przykład (powtarzamy dwa pierwsze etapy):

SWIAT ŻYRAFY	ŚWIAT SZAKAL
<p><i>Kiedy przychodzisz 20 minut później, niż się umawialiśmy, czuję się porytowany...</i></p> <p>teraz wyrażona zostanie potrzeba: <i>...ponieważ chciałbym w efektywny sposób wykorzystać czas..."</i></p>	<p>„Szakal” powiada: „Czuję się zirytowany, bo się spóźniasz...” i pomija potrzebę.</p> <p>Tym samym werbalnie stara się wywołać poczucie winy w drugiej osobę.</p>

Komunikat w metodzie PBP: „Czuję....., ponieważ potrzebuję...”

#### Podstawowe grupy ludzkich potrzeb:

##### AUTONOMIA

- Swoboda wyboru marzeń, celów, wartości
- Swoboda wyboru planów jak spełnić marzenia, osiągnąć cele, wartości

- *Projekt współfinansowany przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej*

## POTRZEBA ŚWIĘTOWANIA

- Świątowanie rozwoju i ubogacania życia oraz spełniania marzeń
- Świątowanie strat (opłakiwanie, żałoba): utrata ukochanych osób, rozwianych marzeń, niezaspokojonych potrzeb

## INTEGRALNOŚĆ

- Autentyczność
- Twórczość
- Sens
- Poczucie osobistej wartości

## WZAJEMNA ZALEŻNOŚĆ

- Akceptacja
- Uznanie
- Bliskość
- Wspólnota
- Znaczenie, bycie branym pod uwagę
- Przyczynianie się do wzbogacania życia innych
- Bezpieczeństwo uczuciowe (afiliacja)
- Empatia
- Uczciwość (szczerłość)
- Miłość
- Szacunek
- Wsparcie
- Zaufanie
- Zrozumienie

## ZABAWA

- Bawienie się
- Śmiech

## WSPÓLNOTA DUCHOWA

- Piękno
- Harmonia

*Projekt współfinansowany przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej*

- Natchnienie
- Porządek, ład
- Pokój

#### TROSKA O CIAŁO I SIŁY FIZYCZNE

- Powietrze
- Pożywienie
- Ruch, ćwiczenia
- Odpoczynek
- Schronienie
- Dotyk

#### **KROK 4: PROŚBA O DZIAŁANIE**

Na tym etapie formułujemy działania, jakie druga osoba może podjąć, by potrzeba (życzenie) zostały zaspokojone. W Porozumieniu bez Przemocy ważne jest rozróżnienie, jakim chcemy, aby drugi człowiek „był” od tego, co chcielibyśmy, aby „zrobił”.

Często używamy sformułowań, jakim chcemy, aby dany człowiek był, na przykład „Chcę żebyś był lojalny..., wyrozumiały..., pomocny...” Dość łatwo jest również w niejasnych słowach określić co chcemy, aby druga osoba zrobiła, na przykład: „Chcę żebyś: - służył..., - docenił..., - był grzeczny...” Jednak najczęściej jest to wyrazem naszej niepewności jakich działań druga osoba miałaby się podjąć, by zaspokojone mogły zostać nasze potrzeby.

Krok czwarty w metodzie PBP polega na dokładnym określeniu:

- Co chcę, aby zostało zrobione?
- Kto miałby to zrobić?
- Kiedy chciałbym, aby do tego doszło?

*Projekt współfinansowany przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej*

Zdanie zakończmy zapytaniem odbiorcy, czy zechce podjąć się danego działania, albo prośbą o opisane jego reakcji na naszą propozycję. Zachęta współ rozmówcy do reakcji na wypowiedzianą propozycję jest bardzo istotna, jeśli zależy nam na zbudowaniu dialogu. Jeśli ominiemy ten krok istnieje duże ryzyko, że zostaniemy odebrani jako wymagający i niechętnie słuchający innych. Ci zaś mogą poczuć niepewność co do tego, czy mogą wypowiadać własne opinie.

Przykład:

„Kiedy przychodzisz 20 minut później, niż się umawialiśmy, czuję się poirytowany, ponieważ chciałbym w efektywny sposób wykorzystać czas.

*...Chciałbym również, abys obiecał, że zadzwonisz i nas poinformujesz następnym razem, kiedy będziesz się spóźniał. Czy moglibyśmy tak się umówić?*

### **Pochwały**

Opiekun na bieżąco powinien dbać aby wolontariusze czuli się docenieni. Słowne nagrody i pochwały są jednym z bardziej oczywistych, a zarazem potężnym i skutecznym środkiem wyrażania uznania.

Dzieci nazbyt często i głośno słyszą wokół, co robią źle. Często wielu dorosłych koncentruje się na tropieniu błędów, przewinień, nietaktów, słabości, niepowodzeń, by następnie – w oddziaływaniu wychowawczym krytykować, etykietować, wydawać surowe werdykty. Pochwała i nagroda skuteczniej niż kara mobilizuje i motywuje do wysiłku i starań o sukcesy. Pochwała ma ogromny wpływ na samoocenę dziecka.

Chwaląc dziecko zwrócić uwagę aby:

- pochwała była dostosowana do wieku dziecka i poziomu jego percepcji,
- nie kryła się w niej poprzednia słabość (np. „Myślałem, że nie dasz sobie rady, a jednak zdałeś ten egzamin”).



*Projekt współfinansowany przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej*

- nie używać zakazanych słów:  
tym razem...; w końcu...; zrobiłeś to prawie tak dobrze, jak...; o wreszcie...; tylko dwa razy w tym miesiącu...; widzisz, jak chcesz to potrafisz...; mógłbyś tak zawsze...; całkiem nieźle to wykonałeś...; tak, ale...
- nasz entuzjazm nie był przesadzony lub sztuczny,
- unikać ogólnych sformułowań typu; „Świetnie!”, „Ładnie!” „Jesteś wspaniały!
- chwalić używając „komunikatu-ja”, np.: „Jestem dumna z ciebie, że...”, „Podoba mi się to, że...”, „Podziwiam cię za...” itp.
- chwalić za dobrze wykonaną pracę i za włożony w „dzieło” wysiłek

Andrea Cimpian, psycholog ze Stanford University, w ramach eksperymentu poprosił dzieci, by gestami pokazały jakiś przedmiot. Potem połowę maluchów pochwalono za wysiłek, jakim włożyły w pokaz („wykonałeś dobrą pracę”), a resztę – za umiejętność odgrywania ról („jesteś dobrym aktorem”). W następnym, podobnym, zadaniu dzieci już nie pochwalono. Eksperymentatorzy zwrócili im uwagę, że w przedstawianym autobusie nie ma kół, że demonstrowanemu kotkowi brakuje uszu...

Okazało się, że dzieci, którym wcześniej powiedziano, że są dobrymi aktorami, nie wytrzymały krytyki. W rezultacie straciły zainteresowanie zabawą i nie starały się wypracować strategii korygującej błędy. Zupełnie inaczej zachowywały się te maluchy, które pierwotnie chwalono, podkreślając wysiłek włożony w pracę: szybko opracowały sposoby na skorygowanie błędnie odwzorowanych przedmiotów, nie straciły nic ze swojej pewności siebie i były w stanie dokończyć zadanie.

Dobra pochwała składa się z dwóch części:

- dorosły opisuje z uznaniem, co widzi lub czuje,
- dziecko zaś po wysłuchaniu opinii potrafi pochwalić się samo.

*Projekt współfinansowany przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej*

Jak pochwalić dziecko:

- opisz, co widzisz, słyszysz
- dodaj, jakie uczucie wywołuje to w Tobie
- lub określ cechę jaką chcesz utrwalić w dziecku

Np. „cieszę się, że wszystkie używane materiały odłożyłeś na miejsce”, „podoła mi się, że jak Ci przypomnę od razu zabierasz się do pracy”, „dziękuję za wysłuchanie wypowiedzi kolegi, cieszę się, że pamiętasz o naszej umowie”.

**Przydatne technik komunikacyjnych w negocjacjach z dziećmi,  
rozwiązywaniu konfliktów oraz budowaniu współpracy**

1. Dowartościowanie
2. Docieranie do potrzeb oraz interesów
3. Przedefiniowanie (przeformułowania)

## **DOWARTOŚCIOWANIE**

Pozytywny komunikat dotyczący danej osoby, doceniający wybrane, pozytywne aspekty jej zachowania. Właściwie skonstruowane dowartościowanie powinno odnosić się do tego, co daje się zaobserwować w danej sytuacji.

Dowartościujemy kiedy chcemy podkreślić, że doceniamy wysiłek rozmówcy włożony w jakieś działania, aby podkreślić sukcesy, mocne strony, czy zaakcentować rozwiązanie jakiegoś problemu. Dodatkowo ociepla atmosferę i poprawia nastrój.

*Projekt współfinansowany przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej*

### Przykład

- *To duża radość, że podczas dzisiejszego spotkania udało Wam się podjąć wspólną decyzję o wyborze tematu następnego szkolenia.*
- *Widzę, że twoje starania o poprawienie oceny przynoszą efekty. To ważne, że w ostatnim tygodniu jesteś przygotowany na zajęcia.*
- *Jestem pełna podziwu, że tak dzielnie radzisz sobie z bólem w tej sytuacji.*

### Pamiętaj

- Ważne jest, aby dowartościowanie nie było uogólnieniem (osądem) dotyczącym osoby, np. Jesteś wspaniałym dzieckiem.
- W dowartościowaniu najważniejsza jest szczerść. Dowartościowanie jest cenne, gdy wypływa z serca, a stosowane sztucznie może być barierą komunikacyjną i manipulacją.

## **DOCIERANIE DO POTRZEB ORAZ INTERESÓW**

To ważna umiejętność przy rozwiązywaniu konfliktów i budowaniu współpracy. Należy stosować ją kiedy zależy nam na rozwiązaniu sporu czy problemu w sposób trwały, satysfakcjonujący dla zaangażowanych stron i twórczy. Takie rozwiązanie musi zaspakajać potrzeby obu stron konfliktu. Niezbędnym krokiem jest wzajemne poznanie i zrozumienie interesów przez strony.

Krok 1: Zapytaj strony wprost o oczekiwania i życzenia, posługując się pytaniami otwartymi:

*Co jest dla Ciebie ważne w tej sytuacji?*

*Gdybyś nie był od nikogo i niczego zależny, to jak by wyglądało rozwiązanie tego problemu?*

*Projekt współfinansowany przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej*

**Krok 2: Dowiedz się dlaczego?**

Jeśli strony koncentrują się na konkretnych rozwiązaniach, spróbuj zrozumieć dlaczego im na nich zależy, jakie potrzeby się za nimi kryją, jakie motywy działania.

*Pytaj: Dlaczego właśnie tego chcą? Jakie znaczenie ma dla Ciebie .....?*

*Co sprawia że jest to dla Ciebie ważne?*

*Widzę, że bardzo Ci na tym zależy. Chciałabym zrozumieć dlaczego. Powiedz mi o tym.*

*Wyobraźmy sobie że wprowadzamy Twoją propozycję w życie. Jak odczujesz jej skuteczność?*

**Krok 3: Dowiedz się dlaczego nie?**

Jeśli nadal nie ujawniły się interesy, zapytaj dlaczego nie mogą zaakceptować swoich propozycji. To sposób by strony zaczęły mówić o swoich obawach, które wskazują na własne interesy.

*Pytaj: Załóżmy, że przyjmiemy rozwiązanie drugiej strony, co mogłoby się wtedy wydarzyć?*

*Co druga strona musiałaby zmienić w swojej propozycji, żebyś mógł ją przyjąć?*

**Krok 4: Wesprzyj proces wzajemnego zrozumienia**

*Pytaj: Co dobrego / zaskakującego / interesującego było dla Ciebie w wypowiedzi drugiej strony?*

*Jakie podobieństwa do swojej wypowiedzi zauważyłeś w wypowiedzi oponenta?*

*Mając skalę od 1 do 10, ile punktów stawiasz, że partner przyjmie twoją propozycję? Co musiałbyś zaproponować, by zbliżyć się do 10 punktów?*

*Projekt współfinansowany przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej*

## **PRZEFORMUŁOWANIE (PRZEDEFINIOWANIE)**

Polega na zmianie modelu postrzegania sytuacji. Aby móc je stosować należy założyć, że każdy symptom, każde ludzkie trudne zachowanie, każde kurczowe trzymanie się pozycji jest okazją dla próby twórczego rozwiązania problemu.

Watzlawik tak opisuje idee nadawania znaczeń: „Nie mamy do czynienia z rzeczywistością, lecz z jej obrazami, czyli znaczeniami. Liczba możliwych znaczeń jest przeogromna. Subiektywnie, obraz świata u osoby, która go doświadcza jest ograniczony przez to co osobiste, widoczne, możliwe, rozsądne i dozwolone. Poprzez takie nadawanie znaczeń istnieje również tylko widoczne, możliwe, rozsądne i dozwolone rozwiązanie.... Tutaj stosowane jest przeformułowanie, którego skuteczność zależy od tego, czy uda się pewnej określonej sytuacji czy treści nadać nowe również pasujące albo nawet bardziej przekonujące znaczenie niż to, które dotychczas nadawał pacjent.”

Przeformułowanie zakłada pozytywne motywy, oferuje wyjaśnienie, pomaga ludziom poczuć się godnie, zachować poczucie własnej wartości. Ułatwia komunikację między stronami, wyciszenie trudnych emocji w konflikcie

Przykłady:

<b>Zachowania, cechy oceniane negatywnie</b>	<b>Pozytywne odpowiedniki (przedefiniowania, przeformułowania)</b>
Nadmierna gadatliwość	Przyjacielskość
Kłótność	Zamiłowanie do dyskusji
Niezdecydowanie	Rozważanie wszystkich możliwości
Nietowarzystwość	Staranne dobieranie sobie znajomych
Niedojrzałość	Otwartość, intensywne poszukiwania
Bierność	Zdolność do akceptowania rzeczy takimi jakimi są

*Projekt współfinansowany przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej*

## **Blokady w komunikacji interpersonalnej**

Tysiące możliwości komunikatów blokujących można ująć w dwanaście kategorii. Komunikaty te blokują dalsze kontakty: opóźniają, przyhamowują lub całkowicie zatrzymują dwustronny proces komunikacji, niezbędny w niesieniu uczniom pomocy w rozwiązywaniu problemów.

Oto pięć typowych reakcji nauczycielskich, ujawniających brak akceptacji:

1. Nakazywanie, komenderowanie, polecenie.
2. Ostrzeganie, groźba.
3. Moralizowanie, głoszenie kazań.
4. Doradzanie, sugerowanie, proponowanie rozwiązań.
5. Pouczanie, robienie wykładu, dostarczanie logicznych argumentów.

Trzy następne kategorie zawierają osąd, ocenę lub potępienie. Wielu nauczycieli wierzy, że może pomóc uczniowi, wykazując mu błędy, niewłaściwe lub niemądre zachowania. Używa więc następujących przekazów:

6. Osądzanie, krytykowanie, dezaprobatę, potępienie.
7. Obrzucanie wyzwiskami, wyśmiewanie, ośmieszanie.
8. Interpretowanie, analizowanie, diagnozowanie.

Następne kategorie to próby poprawy nastroju ucznia, odsunięcie problemu lub zaprzeczenie, by kiedykolwiek istniał.

9. Powierzchowne chwalenie, aprobowanie, wydawanie ocen pozytywnych.
10. Uspakajanie, okazywanie współczucia, pocieszanie, podnoszenie na duchu.

*Projekt współfinansowany przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej*

Najczęściej używaną blokadą jest kategoria 11, mimo, iż nauczyciele wiedza, że zadawanie pytań często wywołuje reakcje defensywne. Ponadto nauczyciele najczęściej posługują się pytaniami wówczas, gdy chcą znać więcej faktów, ponieważ wydaje im się, że rozwiążą problem ucznia, proponując najlepsze wyjście.

11. Wypytywanie, indagowanie, krzyżowy ogień pytań.

Kategoria 12 to komunikaty, którymi nauczyciele posługują się, by zmienić temat, rozerwać jakoś ucznia lub w ogóle nie mieć z nim do czynienia.

12. Odwracanie uwagi, sarkazm, dowcipkowanie, zabawianie.

*Projekt współfinansowany przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej*

**Polecana literatura:**

1. „Wolontariat w szkole. Organizacja i prowadzenie szkolnego wolontariatu” - Stowarzyszenie Centrum Wolontariatu
2. „Jak organizować wolontariat w szkole” – K. Braun, B. Frąszczyk
3. „Jak pracować z wolontariuszami” – M. Ochman, P. Jordan
4. „Zostań wolontariuszem! Poradnik dla pełnych zapału gimnazjalistów” – Ministerstwo Edukacji Narodowej
4. „Młodzież – Wolontariat – Wychowanie” – K. Braun
5. „Młodzieżowe Kluby Wolontariusza” - K. Braun, K. Wędrychowicz
6. „Młodzieżowy Wolontariat” – E. Kamińska
7. „Pasja + działanie = skuteczne pomaganie” – E. Kamińska
8. „Pomaganie mnie nakręca” – Stowarzyszenie Centrum Wolontariatu w Warszawie
9. „Portfolio – indeks umiejętności wolontariackich” - Stowarzyszenie Centrum Wolontariatu w Warszawie
10. „Wolontariat pasja XXI wieku” – E. Kamińska
11. „Wolontariat w ośrodkach pomocy społecznej” – praca zbiorowa pod redakcją M. Bełdowskiej
12. „Wolontariat w pytaniach i odpowiedziach – poradnik prawny” – K. Kołodziej, Stowarzyszenie Centrum Wolontariatu w Warszawie
13. „Atlas dobrych praktyk” – Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej
14. „Porozumienie bez przemocy. O języku serca” – Marshall B. Rosenberg
15. „Porozumienie bez przemocy. Ćwiczenia” – Ingrid Holler
16. „Sztuka skutecznego porozumiewania się” – M. McKay, M. Davis, P. Fanning
17. „Mediacje. Teoria i praktyka” – pod red. E. Gmurzyńskiej, R. Morka