

lifestyle



L2 LIFESTYLE - SKUTECZNY COACHING
W UCZENIU JĘZYKÓW OBCYCH
W EUROPIE



I&F
Instruction & Formation



Babel
academia de idiomas



Stowarzyszenie
ARID



diamondbuilding®
COACHING & TRAINING



York Associates

L2 LIFESTYLE

PROJEKT

Celem Projektu L2 jest zwiększenie motywacji u osób uczących się języków obcych w całej Europie. Jest to możliwe, jeżeli osoby uczące się języków obcych odnajdą powiązania pomiędzy słowami i zwrotami, których się uczą, a ich motywacją do nauki języka.

Partnerzy projektu mają różne doświadczenia w nauczaniu języków obcych i prowadzeniu szkół językowych w całej Europie. Zauważyliśmy, że w procesie nauczania coraz częściej marginalizuje się jednostkę, przy jednoczesnym zwiększeniu nacisku na gramatykę, stronę w podręczniku lub egzamin końcowy. Sprzeciwiamy się temu. Konieczne jest zatem przeanalizowanie dotychczas stosowanych technik nauczania języków obcych. Uważamy, że nauczyciele odgrywają istotną rolę w motywowaniu swoich uczniów. Ale wiemy też, że nie zawsze są do tego przygotowani.

To jest właśnie powód naszego projektu. Chcemy przedstawić możliwości wykorzystania przez nauczycieli coachingu, inteligencji emocjonalnej i umiejętności miękkich w klasie. Chcemy poprawić ich sposób przekazywania tych umiejętności uczniom, a także stworzyć środowisko przyjazne coachingowi w szkołach językowych w całej Europie.

KORZYŚCI

Coach pomaga uczniom badać trudne sytuacje w kreatywny sposób, umożliwiając im myślenie w nowy sposób o sobie i innych. Zamiast określać cele i podawać rozwiązania, coach wspiera ucznia w znalezieniu własnych celów i rozwiązań. Coaching może być pojedynczą rozmową, ale zazwyczaj odbywa się w dłuższym i uzgodnionym czasie.

Coaching umożliwia Ci:

- Personalizację procesu uczenia się uczniów na poziomie indywidualnym i zbiorowym.
- Identyfikację ograniczeń ucznia i ich przezwyciężanie.
- Dostosowanie procesu nauczania do możliwości uczniów, radykalną poprawa wyników.
- Pogłębienie umiejętności nauczycieli i nauczanie ich, jak lepiej je wykorzystywać.
- Pomoc nauczycielom w identyfikowaniu swoich słabych stron i ich doskonaleniu.
- Rozwijanie zaufania i rozpoczęcie dialogu zwrotnego w swojej szkole językowej.

L2 LIFESTYLE

SYLLABUS IO3

01

PONOWNE WPROWADZENIE DO COACHINGU

- Czym jest coaching?
- Dlaczego coaching?

02

PRZYGOTUJ

Przejrzyj kluczowe koncepcje z IO1 i rozszerz je przed przeprowadzeniem warsztatów.

- Mocne pytania.
- Budowanie relacji.
- Rozmowy pełne wyzwań.
- Budowanie silnego zespołu.
- Zarządzanie czasem.
- Silny profesjonalista.

03

MATERIAŁY WARSZTATOWE

Szablony warsztatowe do wykorzystania przez nauczycieli podczas sesji doskonalenia zawodowego

- Coaching grupowy.
- Mocne pytania.
- Zarządzanie czasem.
- Budowanie silnego zespołu.
- Udzielanie informacji zwrotnej.
- Trudne rozmowy z trudnymi uczniami.
- Budowanie relacji z trudnymi ludźmi.
- Przekonywanie do swoich racji.

04

REFLECT

Planowanie kolejnych kroków.

- Twój własny rozwój.
- Nauczyciele pomagający nauczycielom.
- Prawdziwe historie z życia wzięte.

L2 LIFESTYLE

PONOWNE WPROWADZENIE DO COACHINGU

Coach to osoba, która towarzyszy drugiej osobie (coachee) w osiągnięciu jej celów oraz w pokonywaniu trudnych sytuacji, które uniemożliwiają jej ich osiągnięcie.

Na poziomie edukacyjnym, szczególnie w nauczaniu języków obcych, bardzo ważne jest ciągłe szkolenie nauczycieli, ich technik i strategii, tak aby ich uczniowie osiągnęli swoje cele i wyższy poziom satysfakcji.

Jednocześnie coaching wiąże się z umiejętnościami związanymi z inteligencją emocjonalną (motywacja, rapport, asertywność, świadomość siebie, empatia, pewność siebie, komunikacja itp.), które są wykorzystywane w celu osiągnięcia najlepszych rezultatów dla osoby uczącej się.

Z drugiej strony, coaching może poprawić pracę kadry zarządzającej szkołami językowymi, ich relacje z nauczycielami, uczniami i rodzicami. Dlatego też konsorcjum tego projektu określiło dziewięć kluczowych umiejętności, które naszym zdaniem będą przydatne dla Ciebie, Twoich nauczycieli i Twojej szkoły językowej.



L2 LIFESTYLE

CZYM JEST COACHING

ISTOTA COACHINGU

Coaching definiowany jest na wiele sposobów. Istotą coaching jest:

- pomóc osobie zmienić się w sposób, w jaki chce i pomóc jej iść w kierunku, w którym chce iść;
- coaching wspiera człowieka na każdym poziomie w stawaniu się tym, kim chce być;
- coaching buduje świadomość, daje możliwość wyboru i prowadzi do zmiany.

Coaching jest formą rozwoju, w której osoba zwana coachem wspiera osobę uczącą się w osiągnięciu określonego celu osobistego lub zawodowego poprzez szkolenie i doradztwo. Osoba ucząca się (student) jest czasami nazywana *coachee*.

Istotnym elementem dynamiki coachingowej jest relacja i wzajemne zaufanie pomiędzy coachem a jego podopiecznym, który jest osobą ostatecznie odpowiedzialną za swoje wyniki. Coach wspiera w procesie uczenia się i pomaga poszerzać horyzonty świadomości.

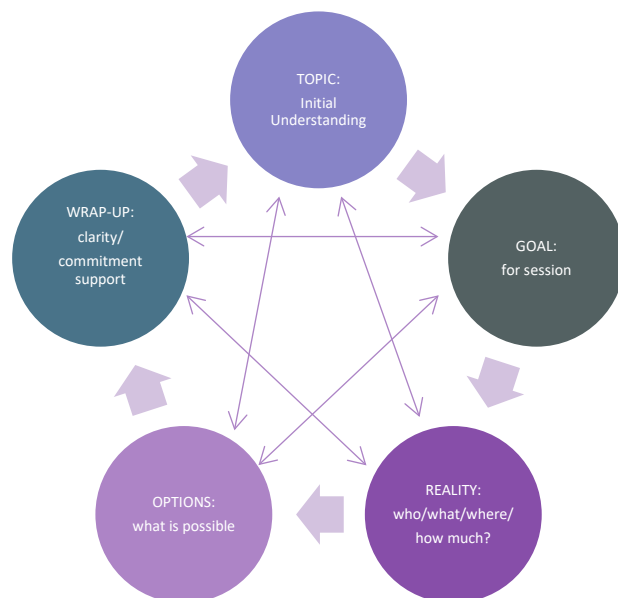
W trakcie indywidualnej rozmowy coach zadaje właściwe pytania, które zmuszają coachee do przeanalizowania obecnej sytuacji i spojrzenia na problem z innego punktu widzenia.

ZASTOSOWANIA MODELU WZROSTU

Model GROW jest zwykle stosowany na początku sesji coachingowej, aby określić stan wyjściowy coachee.

Model GROW jest prostym i wszechstronnym narzędziem, które może być wykorzystywane w planowaniu przyszłości lub w momentach blokowania postępu. Metoda GROW pozwala coachee na kreatywność i formułowanie pytań adekwatnych do sytuacji.

MODEL WZROSTU W COACHINGU



Model GROW (skrót od słów Goal, Reality, Options, Will) jest jednym z najbardziej popularnych narzędzi coachingowych opracowanych przez Grahama Alexandra, Sir Johna Whitmore'a i Alana Fine'a. Model TGROW jest rozszerzony o literę T oznaczającą słowo Topic. Wiele osób uważa, że model ten jest łatwy w użyciu, stąd jego popularność.

1. **CEL** - kluczowym zadaniem na tym etapie jest sformułowanie celu w kategoriach rezultatu końcowego. Często wiąże się to z przeformułowaniem wyzwania lub problemu, który może mieć coachee. Coach pomaga określić, co osoba coachowana chce osiągnąć, a nie czego chce uniknąć. Na tym etapie pomocna może być metoda SMART.
2. **RZECZYWISTOŚĆ** - analiza i zrozumienie sytuacji pogłębia samoświadomość coachee. Pozwala to zidentyfikować napięcia pomiędzy stanem pożądanym a faktycznym coachee i często prowadzi do przeformułowania celu coachingu.
3. **OPCJE** - ten etap ma na celu wygenerowanie potencjalnych rozwiązań i analizę ich użyteczności. Coach pomaga coachee dostrzec różne możliwości i sprawdzić ich konsekwencje.
4. **WILL (lub WRAP-UP)** - na tym etapie coachee decyduje, jakie działania podejmie.

ETAP	CELE	PROCES
CEL	• Zbudowanie relacji dla rozwoju. • Budowanie zaangażowania. • Wyznaczanie celu i oczekiwań.	• Uzgodnienie metody pracy i jej zasad. • Uzgodnienie konkretnego tematu i celu rozmowy. • Określenie celu długoterminowego
RZECZYWISTOŚĆ	• Diagnozowanie problemu lub sytuacji. • Zrozumienie przyczyny. • Określenie potrzeb coachee.	• Poprozenie o opisanie obecnej sytuacji. • Unikanie założeń. • Określenie zasobów wsparcia. • Przekazanie konkretnej informacji zwrotnej. • Unikanie nieistotnych historii.
OPCJE	• Określenie możliwych rozwiązań. • Sprawdzenie ich konsekwencji. • Poszerzenie perspektyw coachee.	• Wspólnie stworzenie listy możliwych opcji. • Zachęcanie coachee do proponowania własnych rozwiązań. • Ostrożne zaproponowanie swoich własnych wyjaśnień.
WILL / WRAP-UP	• Wybór rozwiązania. • Określenie planu działania. • Zaangażowanie kogoś, kto może wesprzeć realizację planu. • Podsumowanie.	• Zapewnienie zaangażowania. • Ustalenie, jakie przeszkody mogą się pojawić i jak je pokonać. • Ustawienie harmonogramu dla określonych działań.

JAK I KTO MOŻE Z NIEGO KORZYSTAĆ?

Model GROW jest przeznaczony do stosowania zarówno przez nauczycieli w celu doskonalenia procesu edukacyjnego, jak i przez kadrę zarządzającą placówkami oświatowymi w celu doskonalenia całego procesu pracy.

L2 LIFESTYLE

DLACZEGO COACHING

DLACZEGO COACHING

Praktyka coachingu w klasie jest jednym z najskuteczniejszych sposobów na wydobyć z uczniów tego, co w nich najlepsze. Coach umożliwia uczniom sformułowanie ich własnych celów, a następnie pomaga im je osiągnąć w optymalny sposób. Coaching językowy opiera się na samokontroli, samokierowaniu i własnych doświadczeniach osoby coachowanej, przy czym coach pomaga coachee wybrać najbardziej efektywne metody osiągania celów.

Powody, dla których ludzie decydują się na korzystanie z coachingu, to określanie i podejmowanie działań zmierzających do osiągnięcia celów poprzez:

- udostępnianie zasobów;
- wzrost samoświadomości;
- lepsze rozwiązywanie problemów;
- zwiększenie ekspresji własnej;
- rozwijanie relacji;
- zwiększenie pewności siebie.

WNIOSKI

- Usprawnienie procesu uczenia się w klasie podnosi samoświadomość, pogłębia autorefleksję i zapewnia najbardziej efektywne postępy i wyniki.
- Zwiększenie kreatywności w klasie i w całej szkole pozwala szkole rozwijać się w dzisiejszym zmieniającym się i pełnym wyzwań świecie, gdzie szybkość adaptacji i innowacji jest tak ważna.
- Większa otwartość pracowników na dzielenie się praktyką, podejmowanie ryzyka w próbowaniu nowych rzeczy, przyznawanie się do błędów i uczenie się na nich oraz tworzenie kultury uczenia się w całej szkole.
- Poprawa relacji - jeśli naprawdę cenisz swoich pracowników i uczniów, oni z kolei będą cenić Ciebie i Twoje potrzeby.

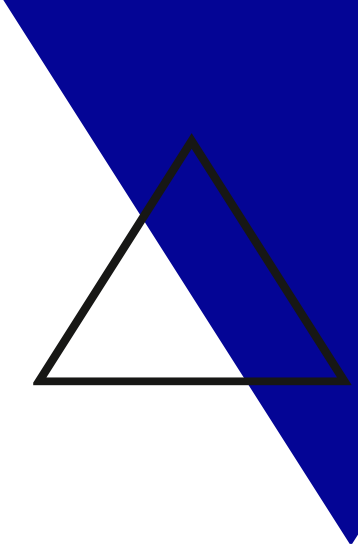
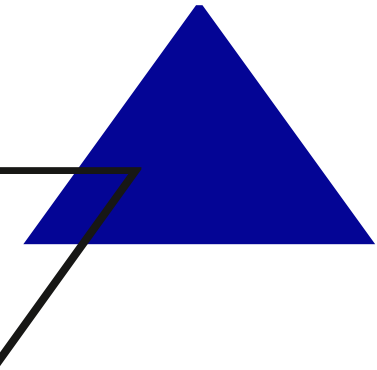
- 
- Zapewnienie znacznie więcej czasu dla liderów w perspektywie średnio- i długoterminowej - pracownicy i uczniowie są bardziej efektywni, gdy stają się bardziej odpowiedzialni za siebie i podejmują większą inicjatywę osobistą.
 - Lepsze wykorzystanie talentów i zasobów - liderzy odkrywają talenty ludzi i zachęcają ich do szukania odpowiedzi na problemy, nie muszą sami znajdować wszystkich rozwiązań ani brać na siebie stresu wynikającego z przekonania, że muszą to zrobić.
 - Zwiększanie zaangażowania pracowników i uczniów - poprzez angażowanie ich w pracę, dzielenie się odpowiedzialnością za naukę i zwiększanie samodzielności.

JAK I KTO MOŻE Z NIEGO KORZYSTAĆ?

Coaching jest przeznaczony do stosowania zarówno przez nauczycieli w celu doskonalenia procesu edukacyjnego, jak i przez uczniów, w celu doskonalenia procesu uczenia się.

Główne efekty z perspektywy uczestników coachingu to:

- mobilizowanie potencjału coachee,
- lepsze określenie swoich priorytetów i rozwijanie kompetencji,
- pomoc w efektywnym i samodzielnym wdrażaniu zmiany zamierzonej przez coachee,
- rozwiązywanie problemów, które utrudniają osiągnięcie celów,
- zachęcanie do lepszego zarządzania zespołem.



L2 LIFESTYLE

PRZYGOTUJ

Tę część podręcznika poświęcamy krótkiemu teoretycznemu przeglądowi i aktualizacji pojęć omawianych w IO1. Te 7 modułów będzie podstawą do przygotowania warsztatów praktycznych w kolejnej części podręcznika.

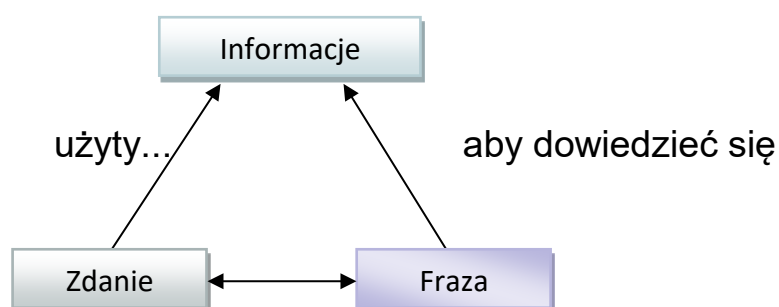
Koncepcje podzielone są na poszczególne moduły, co ułatwi Wam pracę i wybór w zależności od potrzeb sytuacji i wymagań Waszych zespołów. Mamy nadzieję, że uznacie je za przydatne i nie zapomnicie sprawdzić materiałów opracowanych w IO1. Pamiętajcie, że wszystkie materiały opracowane w IO1 są skierowane do nauczycieli języków obcych.

L2 LIFESTYLE

MOCNE PYTANIA

CO TO JEST PYTANIE?

Słownik Cambridge definiuje pytanie jako:



DLACZEGO "MOCNE" PYTANIA?

- Wzmocniają "wewnętrzną siłę" do podejmowania dobrych decyzji;
- Kultuwują sensowność ogólnych pytań / odpowiedzi typu "Tak/Nie";
- Tworzą wartość ponad ograniczeniami;
- Są prowokujące i pobudzają kreatywne myślenie;
- Stymulują motywację do aktywnego uczestnictwa w kontekście akademickim;
- Identyfikują i interpretują myśli, zachowania i wyzwania naukowe;
- Zapewniają możliwości przyjmowania dobrych założeń dzięki wspólnemu zrozumieniu itd.

Pytania otwarte vs. zamknięte (Wnioski i Założenia)

PYTANIA OTWARTE

Pytania otwarte celowo szukają dłuższych odpowiedzi i z reguły zaczynają się od:

Co ⇄ Kiedy ⇄ Gdzie ⇄ Dlaczego ⇄ Jak ⇄ Opisać itd.

Główne korzyści z zastosowania pytań otwartych wynikają z możliwości, jakie dają one respondentom:

- myślenie i refleksja;
- wyrażanie opinii i uczuć;
- swobodne moderowanie sesji edukacyjnej;
- ułatwianie kontroli nad rozmową itp.

Kontekst użycia mocnego pytania otwartego - Główne typologie

Pan Odwaga: Inicjowanie i podtrzymywanie interesującej (naukowej) rozmowy w celu zachęcenia członków szkoły, którzy są raczej cisi.



Pan Zrozumienie: Wrażliwość na potrzeby innych, ich problemy, ograniczenia, wyzwania, trudności itp.



Pan Motywacja: Uświadomienie członkom szkoły konsekwencji ich ograniczeń w asymilacji – zdolność do inspirowania, motywowania i podsuwania rozwiązań.



Pan Myślący: Sprawianie, aby członkowie szkoły czuli się dobrze, byli doceniani, pytając o ich zdrowie i problemy w nauce - demonstrując w ten sposób silne zainteresowanie.

PYTANIA ZAMKNIĘTE

The Oxford Reference definiuje pytanie zamknięte jako pytanie, na które odpowiedź musi być wybrana z ograniczonego zestawu. Na pytanie zamknięte można odpowiedzieć jednym słowem (zazwyczaj Tak/Nie).

Główne zalety stosowania pytań zamkniętych wynikają z możliwości, jakie dają one respondentom:

- podanie faktów;
- łatwe i szybkie udzielanie odpowiedzi;
- ułatwienie szybkiej asymilacji;
- nie tracić czasu;
- zachowanie kontroli nad rozmową;
- łatwość interpretacji itp.

Kontekst użycia mocnego pytania zamkniętego - Główne typologie

Pan Poufność: Prowadzenie komfortowej rozmowy - nie zmusza członków szkoły do ujawniania zbyt wiele o sobie.



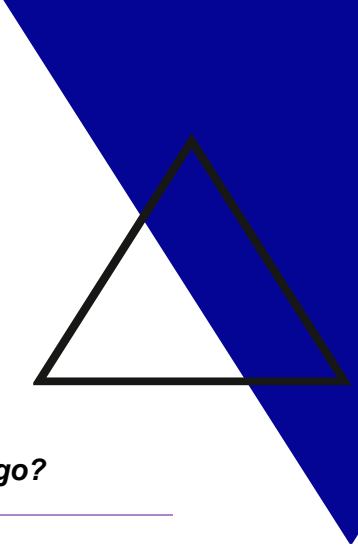
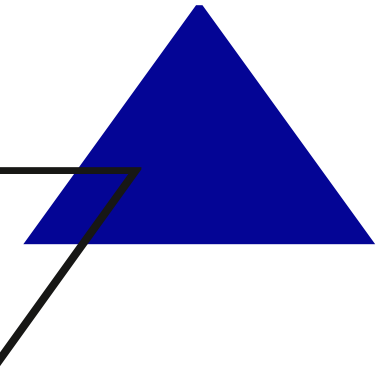
Pan Inicjatywa: Przetestuj zrozumienie akademickie i zarządcze (zadawanie pytań Tak/Nie) - Zainicjowanie dialogu specyficznego - zamkniętego, ale z mocnym przekazem.



Pan Założenie: Ustawianie pożądanego, pozytywnego nastawienia (zadawanie kolejnych pytań z oczywistymi / z góry zaplanowanymi odpowiedziami).

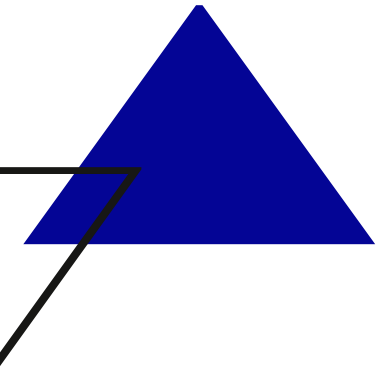


Pan Intuicja: Wzmocnij osiągnięcie jako zamknięcie perswazji - poszukiwanie odpowiedzi "Tak" na ostatnie i najważniejsze pytanie dla stworzenia dobrego zakończenia.



Dlaczego mocne pytania są przydatne w rozwoju środowiska akademickiego?

- znaczące badanie pedagogiczne;
- zbadanie możliwości rozwoju zarządzania szkołą;
- poprawa nauczania i współpracy w szkole;
- tworzenie silnych zespołów nauczycieli jako kluczowych menedżerów akademickich;
- wzmocnienie pozycji lidera w szkole o wysokiej efektywności;
- budowanie zaufania edukacyjnego i zainteresowania;
- dostarczanie wspaniałych organizacyjnych podejść do szkoły itp.



L2 LIFESTYLE

ŚRODOWISKA ROZWOJOWE

CZYM JEST MENTORING?

Mentoring obejmuje przede wszystkim słuchanie z empatią, dzielenie się doświadczeniami (zazwyczaj wzajemnie), profesjonalną przyjaźń,

"**Mentoring** to długoterminowa relacja, która zaspokaja potrzebę rozwoju, pomaga rozwinąć pełny potencjał i przynosi korzyści wszystkim partnerom: mentorowi, podopiecznemu i organizacji" Suzanne **Fauer**".

Mentor pomaga podopiecznemu w nauce czegoś, co bez niego zostałoby przyswojone mniej dokładnie, wolniej lub wcale.

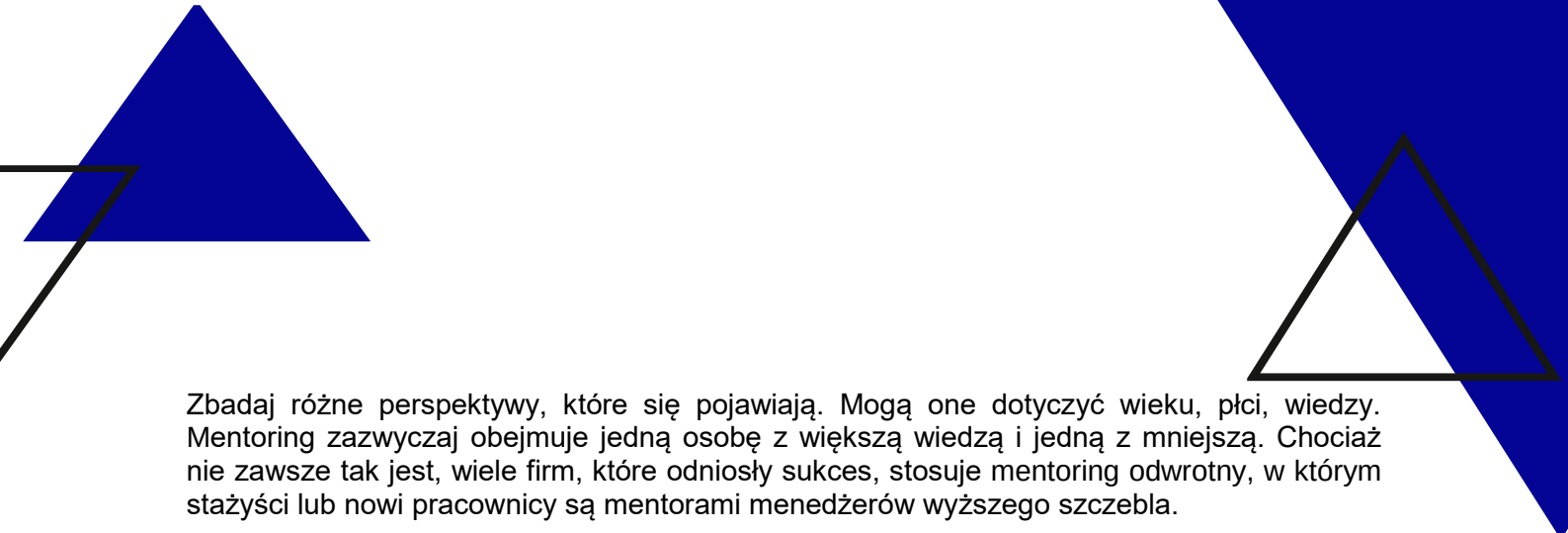
JAK STWORZYĆ ŚRODOWISKO ROZWOJOWE

Ćwiczenie 1 (10 minut)

W kulturze popularnej istnieje wiele przykładów relacji mentorskich. Jednym z najczęstszych jest film.

Pokaż kilka z poniższych obrazków. Poproś nauczycieli, aby zastanowili się, jakie znaczenie mają one dla mentoringu?

- Yoda,
- Mary Poppins,
- Karate Kid.



Zbadaj różne perspektywy, które się pojawiają. Mogą one dotyczyć wieku, płci, wiedzy. Mentoring zazwyczaj obejmuje jedną osobę z większą wiedzą i jedną z mniejszą. Chociaż nie zawsze tak jest, wiele firm, które odniosły sukces, stosuje mentoring odwrotny, w którym stażysty lub nowi pracownicy są mentorami menedżerów wyższego szczebla.

Ćwiczenie 2 (30 minut)

Aby wykonać to ćwiczenie, musisz pomyśleć, którzy z Twoich nauczycieli chcieliby być mentorami, a którzy podopiecznymi.

Umieść mentorów w jednej grupie, a podopiecznych w drugiej. Mentorzy powinni odpowiedzieć na pytanie: *czego NIE chciałbyś / chciałybyś od swojego podopiecznego?* A podopieczni powinni odpowiedzieć na pytanie: *czego chciałbyś / chciałybyś od Mentora?*

Daj grupom wystarczająco dużo czasu, aby uzupełnić pomysłami kartkę papieru wielkości flip-chartu. Niech grupy mentorów i podopiecznych przedstawiają sobie nawzajem swoje spostrzeżenia. Na koniec, zachęć grupę do stworzenia jednego zestawu, czerpiąc z wartości każdego zestawu odpowiedzi.

Ćwiczenie 3 (10 minut)

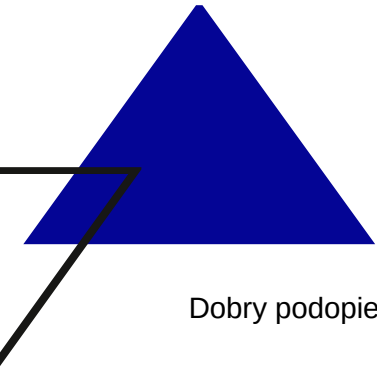
Krótko przedstaw cechy mentora.

Mentor musi:

- być osobą, która wnosi istotny wkład w proces nauczania,
- mieć świadomość, doświadczenie, jasne zrozumienie szkoły i jej kontekstu,
- być zainteresowanym rozwojem innych,
- być dostępnym.

Mentor nie musi:

- uczestniczyć w tajnych spotkaniach z podopiecznym,
- zastępować kierownika liniowego w zakresie rozwoju osobistego i przydzielania zadań,
- podawać konkretnych szczegółów dotyczących tego, co podopieczny "powinien" zrobić,
- zachęcać do plotek lub skarg,
- działać w imieniu podopiecznego,



Dobry podopieczny:

- przyjmuje odpowiedzialność za własny rozwój nauczyciela,
- prosi o informacje zwrotne i jest otwarty na nie,
- przekazuje informacje zwrotne,
- ma jasność co do oczekiwań i celów relacji,
- dobrze przygotowuje się do każdego spotkania,
- jest gotowy do podejmowania i stawiania wyzwań.

Ćwiczenie 3 (30 minut)

Pierwsze spotkanie mentora i podopiecznego może odbyć się na warsztatach. W tym momencie poinformuj nauczycieli - podopiecznych, kto będzie ich mentorem. Podaj im poniższe kryteria, które pozwolą im na przeprowadzenie pierwszego spotkania trwającego około 20-30 minut.

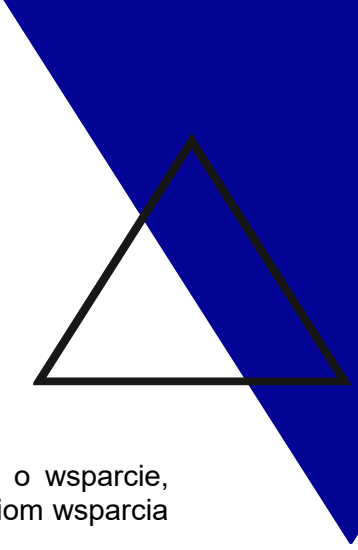
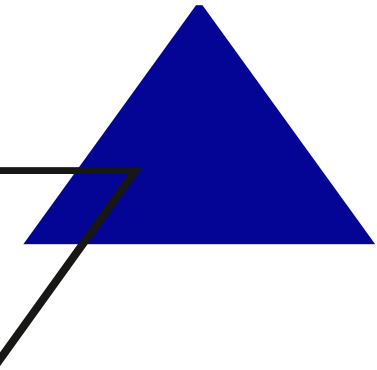
Poznanie siebie nawzajem:

- krótki opis doświadczenia dydaktycznego mentora (i podopiecznego);
- parametry relacji - oczekiwania (umowa);
- dyskusja o aspiracjach, wyzwaniach, potrzebach rozwojowych;
- ustalenie jasnych punktów działania;
- zaplanowanie następnego spotkania.

Podstawowe zasady:

- Cele.
- Jakie są granice / ograniczenia mentora?
- Skąd będziesz wiedział, że związek działa?
- Jak będziecie pracować razem?
- W jaki sposób chcesz planować spotkania i komunikować się ze sobą?
- W jaki sposób będą organizowane spotkania?
- Jak często chcesz się spotykać?
- Jak bardzo chcesz, aby Twoje spotkania były ustrukturyzowane?
- Jak poradzisz sobie z relacją, jeśli jedna ze stron uzna, że to nie działa?

Nie ma określonego zestawu pytań zwrotnych, które należy zadać podczas tego warsztatu, ale generalnie dobrze jest zaplanować kolejny warsztat po 3 miesiącach, aby sprawdzić, jak przebiega proces mentoringu: Co działa dobrze? Co jeszcze nie działa? Jakiego dodatkowego wsparcia potrzebują obie strony?



Nieformalnie, menedżerowie mogą zacząć monitorować liczbę pytań i próśb o wsparcie, które otrzymują. Jest prawdopodobne, że ich liczba spadnie. Jednocześnie poziom wsparcia w Twoim zespole powinien wzrosnąć!

Jeśli czujesz, że Twój zespół potrzebuje dodatkowego wsparcia w zakresie aspektów mentoringu, zalecamy przeprowadzenie z nim warsztatu z mocnymi pytaniami i poproszenie silniejszego partnerstwa mentorskiego o zademonstrowanie, jak wyglądałaby sesja mentoringowa.

L2 LIFESTYLE

BUDOWANIE RELACJI

CO TO JEST RAPPORT?

Budowanie rapportu to proces rozwijania więzi emocjonalnej i tworzenia relacji zaufania z drugą osobą. Jest to kwestia umiejętności "patrzenia na świat oczami drugiej osoby". W klasie, rapport odnosi się do relacji pomiędzy nauczycielem a uczniem, jak również pomiędzy samymi uczniami.

Jeśli relacja jest obustronna i bardziej przyjacielska, to zazwyczaj opiera się na podzieleniu podobnych poglądów, zainteresowań i doświadczeń. Ważne jest, by stworzyć tego typu relacje między uczniami w klasie. Kilku z nich może oglądać ten sam serial Netflix lub lubić ten sam rodzaj muzyki. Mogą też mieć podobne trudności z nauką języka angielskiego. To tworzy więź między nimi, co jest ważnym efektem budowania relacji.

Niemniej jednak, rapport nie musi być tworzony na zasadzie przyjaźni. Nauczyciele nie muszą przyjaźnić się ze swoimi uczniami. Nie muszą lubić tego, co ich uczniowie oglądają na Netflixie, nie muszą też podzielać ich gustu muzycznego. Nie mówiąc już o tym, że mają takie same trudności z językiem angielskim, jak ich uczniowie. Ale uczniowie muszą czuć się pewnie w otoczeniu nauczyciela, aby móc w pełni wykorzystać swój potencjał edukacyjny. Dlatego nauczyciel musi rozumieć świat swoich uczniów i ich poglądy. Nie jest konieczne, aby te poglądy lubić i zgadzać się z nimi, czy też podzielać zainteresowania ucznia, ale ważne jest, aby uczeń wiedział, że ty, nauczyciel, "rozumiesz, skąd on pochodzi".

Rapport ma również istotne znaczenie w środowisku pracy. Jako menedżer (akademicki) nie musisz podzielać niepokojów, zmartwień czy problemów swoich nauczycieli. Natomiast zrozumienie ich i dostrzeżenie "skąd pochodzi nauczyciel", jest dużym krokiem naprzód w kierunku możliwości pomocy nauczycielom w przezwyciężeniu tych problemów. Budowanie lepszych relacji z nauczycielami i innymi współpracownikami zwiększy ich zaufanie do Ciebie i pozwoli Ci pomóc im w osiągnięciu lepszej wersji samych siebie.

Nauczyciele mają tendencję do budowania rapportu z uczniami od początku znajomości, aby stworzyć bardziej otwarte i skuteczne środowisko uczenia się. Budowanie rapportu skutkuje pozytywną, przyjemną i pełną szacunku relacją między nauczycielem a uczniami, a także stanowi wartość dodaną do zajęć, dając uczniom pewność siebie.

Rapport buduje się za pomocą takich narzędzi, jak kontakt wzrokowy, postawa ciała, komunikowanie się na tej samej wysokości, mowa ciała, potakiwanie, gesty, ton głosu, częstotliwość oddechu, a przede wszystkim aktywne słuchanie.

International Coach Federation (ICF) wymienia **aktywne słuchanie** jako "zdolność do całkowitego skupienia się na tym, co coachee mówi, a czego nie mówi, do zrozumienia znaczenia tego, co zostało powiedziane w kontekście jego pragnień oraz do wspierania jego autoekspresji".

W ESL "klientem" staje się uczeń, nauczyciel, koordynator, kolega itd. i wymagają oni od Ciebie maksymalnej koncentracji na tym, co przekazują, a nie tylko słyszenia komunikatu. Innymi słowy, pełna uwaga jest poświęcana mówiącemu, co angażuje wszystkie zmysły, **znaki werbalne i niewerbalne**.

WERBALNE I NIEWERBALNE OZNAKI AKTYWNEGO SŁUCHANIA

Warto zaznaczyć, że te znaki mogą nie mieć zastosowania w każdej sytuacji i mogą nie być odpowiednie we wszystkich kulturach, ale generalnie ludzie, którzy słuchają, mają tendencję do prezentowania przynajmniej niektórych z tych znaków.

- Uśmiechy w połączeniu z kiwnięciami głowy mogą być wykorzystywane do pokazania, że słuchacz zwraca uwagę na to, co mówi mówca i mogą one wykazać zgodę lub zrozumienie wiadomości, która jest przekazywana.
- Kontakt wzrokowy jest niezbędny, ale dla niektórych osób może być przytłaczający, zwłaszcza jeśli są nieśmiałe, dlatego zaleca się jego odpowiednie wykorzystanie w zależności od okoliczności.
- Pozytywne wzmocnienie jest potężnym narzędziem do zachęcenia mówcy wraz z rozbudowanymi wyjaśnieniami, dlaczego zgadzasz się z podaną informacją. Pozytywne słowa, zwroty lub zachęty, takie jak: "dobra uwaga, rzeczywiście, zgadzam się, bardzo interesujące" są znakami, że słuchacz zwraca baczną uwagę.
- Pozytywne wzmocnienie może być również wykonane niewerbalnie, poprzez uśmiechanie się, pokazywanie kciuków, przybijanie piątki lub uderzanie pięścią, itp. Ważne jest, aby być naturalnym i nie przesadzać z tym oraz aby zachęcie towarzyszyło wyjaśnieniu, dlaczego to robisz.
- Zadawanie odpowiednich pytań i tworzenie serii wypowiedzi to kolejny sposób na potwierdzenie, że słuchacz jest zainteresowany tematem i chce rozwinąć swoje myśli. Ważne jest, aby zadawać odpowiednie i mocne pytania, które pozwolą mówcy rozwinąć konkretne kwestie.
- Podsumowanie lub powtórzenie własnymi słowami tego, co zostało powiedziane jest innym sposobem na pokazanie, że odebrałeś i rozumiałeś przekaz w sposób jasny.

WNIOSEK

Tworzenie relacji może być stosowane w klasie między nauczycielami i uczniami oraz poza klasą między nauczycielami i ich kolegami.

Techniki budowania rapportu:

- **Skup całą swoją uwagę na drugiej osobie.** Postaraj się nie myśleć o niczym innym, ani nie być zakłócanym przez inne bodźce wokół Ciebie.
- **Słuchaj z ciekawością.** Bądź naprawdę zainteresowany drugą osobą i tym, co ma ona do powiedzenia. Ta rozmowa jest o niej, a nie o Tobie.
- Wsłuchaj się w **każde słowo, które wypowiedzą.** Każde słowo się liczy i często rozwiązanie problemu leży w jednym słowie.
- **Dostosuj swoją postawę ciała do drugiej osoby (nie przesadzaj z tym).** Nie bądź lustrem drugiej osoby, ale staraj się dopasować swoją postawę ciała do jej postawy. Jeśli osoba siada, zrób to samo. Jeśli pochyla się do przodu, zrób to samo.
- **Kiwaj głową co jakiś czas.** To pokaże im, że zwracasz uwagę na to, co mówią. Nie przesadzaj z tym, bo oni będą wiedzieć i przyniesie to efekt odwrotny do zamierzonego.
- **Utrzymuj kontakt wzrokowy** Kiedy skupiasz swoją uwagę na kimś, nie patrz na rzeczy lub ludzi, którzy są wokół Ciebie, ani na swój telefon. Skup się na nich i utrzymuj kontakt wzrokowy w naturalny sposób.
- Skieruj **stopy w stronę rozmówcy.** To może zabrzmieć śmiesznie, ale wskazując stopami w kierunku przeciwnym do kogoś, postawa ciała mówi, że wolałbyś odejść od rozmowy.
- **Dostosuj swój ton głosu do tonu drugiej osoby** Podobnie jak w przypadku postawy ciała, nie chodzi o naśladowanie drugiej osoby, ale o dostosowanie swojego stylu komunikacji do jej stylu. Jeśli rozmówca ma niski ton głosu, nie krzycz na niego. I na odwrót.
- **Dostosuj tempo mówienia do tempa drugiej osoby.** Tak samo jak w przypadku tonu głosu. Jeśli dana osoba mówi szybko, nie zaczynaj mówić wolno. To tylko ją zdenerwuje, a to nie jest dobre w budowaniu rapportu. Postaraj się dostosować swoje tempo mówienia do tempa mówienia drugiej osoby.
- **Dostosuj częstotliwość swojego oddechu do częstotliwości oddechu drugiej osoby.** To może być najtrudniejsza technika tworzenia rapportu i prawdopodobnie jest ona przeznaczona dla najbardziej zaawansowanych praktyków.
- **Nie bądź stronniczy podczas słuchania.** Ważne jest, aby słuchać z otwartym umysłem. W budowaniu rapportu nie chodzi o to, aby lubić to, co mówi druga osoba lub zgadzać się z nią, ale o to, aby ją zrozumieć.
- **Poproś o więcej informacji, jeśli nie do końca rozumiesz.** Jeśli nie jesteś w 100% pewien, że rozumiesz dokładne znaczenie tego, co mówi druga osoba, poproś o więcej informacji. Lepiej jest zadać kolejne pytanie niż wyciągać błędne wnioski.

- **Nie wymyślaj zabawnych, interesujących czy nawet zaskakujących odpowiedzi (tu nie chodzi o Ciebie!!!).** Kiedy rozmawiamy z ludźmi, zwykle bardziej martwimy się o to, co powiemy dalej, niż o to, czy zrozumiemy, co oni mówią.
- **Wykorzystaj ciszę, aby zastanowić się nad tym, co druga osoba właśnie ci powiedziała i przeanalizować, czy w pełni ją zrozumiałeś.** Aktywne słuchanie wymaga czasu i energii. Musisz stworzyć głębokie zrozumienie tego, co mówi do Ciebie druga osoba. To wymaga czasu. Dlatego poświęć go, kiedy tylko go potrzebujesz. Druga osoba zrozumie, że potrzebujesz tego czasu i może nawet doceni to, że wkładasz tyle wysiłku, aby ją zrozumieć.
- **Zadaj pytanie zwrotne, aby potwierdzić, że w pełni zrozumiałeś (więc, to co masz na myśli to...../ Jeśli dobrze zrozumiałem, masz na myśli..... / etc.)** . Nie zakładaj, że zrozumiałeś drugą osobę bez sprawdzenia.
- **Używaj słów i wyrażeń drugiej osoby (mów "jej" językiem).** To tak jak postawa ciała, tempo mówienia i ton głosu. Nie naśladuj drugiej osoby, ale dopasowując swoje wypowiedzi do jej języka pokazujesz, że ją rozumiesz.

ZNACZENIE I OPIS

Budowanie przez nauczycieli relacji z ich współpracownikami lub przez nauczycieli relacji z ich uczniami może mieć duże znaczenie. Jest to niezwykle istotne dla obu stron, ponieważ pomaga budować zaufanie, komfort, rozwój i daje lepsze zrozumienie tego, czego oczekuje się od tej profesjonalnej relacji. Nauczyciele muszą poznać swoich uczniów, aby lepiej zarządzać klasą i zaoferować im wyjątkowe doświadczenie.

Jak już wcześniej wspomniano, nie oznacza to, że budują przyjaźń, ale nauczyciele tworzą bezpieczną przestrzeń, w której uczniowie czują się całkowicie swobodnie zadając pytania, wyrażając swoje szczere opinie i wspólnie stawiając czoła ewentualnym wyzwaniom.

Dlatego też, nawiązując emocjonalny kontakt z uczniami, nauczyciele dają im niezbędną motywację do aktywnego uczestnictwa w lekcji, co jest niewątpliwie korzystne.

Wszystko to dotyczy również relacji między menadżerami akademickimi a nauczycielami lub innymi współpracownikami, ale także między nauczycielami a rodzicami ich uczniów.

KTO I KIEDY MOŻE Z NIEGO KORZYSTAĆ

Może być stosowany w każdej instytucji edukacyjnej, takiej jak szkoła lub uczelnia, przez nauczycieli, koordynatorów, kierowników lub dyrektorów w stosunku do uczniów lub między sobą.

PRAKTYCZNE PRZYKŁADY (RZECZYWISTE PRZYPADKI)

Studium przypadku 1.

Piotr jest dyrektorem studiów w prywatnej szkole językowej w Hiszpanii. Pewnego ranka wchodzi do pokoju nauczycielskiego i widzi Jamillę przy jednym z biurek. Jest to ich nowa, 31-letnia nauczycielka języka angielskiego, która przyjechała dwa tygodnie temu z Manchesteru. Jest to jej pierwsze doświadczenie w pracy za granicą, choć ma już ponad 5-letnie doświadczenie w nauczaniu i świetne opinie od swoich uczniów.

Stojąc w drzwiach, Piotr zauważa, że Jamilla jest dziś rano raczej spokojna. Normalnie zapytałby: "Wszystko w porządku?", na co ona odpowiedziałaby pewnie szybkim i raczej wymijającym "Tak, pewnie".

Ale Piotr nauczył się, jak budować relacje i zależy mu na nowej członkini zespołu. Chwyta więc krzesło i siada obok niej, patrzy jej w oczy i mówi: "Wiem, że jesteś zupełnie nowa w tym kraju i że zmiany mogą być czasem przytłaczające. Pamiętaj, że słyszę, że mam ci pomóc. Co mogę dla ciebie zrobić?"

Czuje się swobodnie w rozmowie z Piotrem i zauważa, że jest on naprawdę zainteresowany jej samopoczuciem. Wyjaśnia więc, że pewnego dnia obudziła się z silnym bólem zęba i od kilku dni próbuje umówić się na wizytę u dentysty. Ale nie może znaleźć dentysty, który mówi po angielsku i martwi się, że pójdzie w złe miejsce, zapłaci za dużo i zostanie źle potraktowana.

Po zadaniu kilku pytań o jej ból, jej obawy, w jakiej części miasta mieszka i jakiego typu dentysty szuka, Peter oferuje jej pomoc w umówieniu się na wizytę.

Problem Jamilli został rozwiązany, a ona czuje, że jej dyrektor rozumie ją i może na nim polegać w razie potrzeby. Łączy ich zaufanie, a ona czuje się o wiele bardziej związana ze szkołą.

Studium przypadku 2.

Katrin jest nauczycielką języka niemieckiego w Hamburgu. Uczy dorosłych studentów z całego świata. Niektórzy z nich przyjeżdżają na wakacje językowe, inni zostają na kilka miesięcy i szukają sposobu na ułożenie sobie życia w Niemczech.

Jeden z jej uczniów, Paolo z Włoch, który zarezerwował 8-tygodniowy kurs językowy, jest w jej klasie już od 4 tygodni. Jest nieśmiały i zawsze siedzi z tyłu sali. Mówi tylko wtedy, gdy zostanie o to poproszony, ale wydaje się, że uczy się w normalnym tempie.

Ale po 4 tygodniach kursu wydaje się, że stracił motywację. W tym tygodniu opuścił nawet 2 dni zajęć. Inni nauczyciele mogą uważać, że to normalne. Uczeń jest dorosły, może robić, co mu się podoba, chodzić gdzie chce i podejmować własne decyzje. A zadaniem nauczyciela nie jest motywowanie ich. Wierzą, że nauczyciele powinni uczyć, a uczniowie powinni się uczyć i przychodzić zmotywowani, aby to robić.

Katrin postanawia jednak porozmawiać z uczniem, by dowiedzieć się, czy może mu jakoś bardziej pomóc i prosi go, by został po lekcjach na krótką pogawędkę. Siadają w zacisznym miejscu szkolnej stołówki, a ona pyta go, jak się czuje na lekcjach niemieckiego i jakie są jego własne postępy. On mówi, że przez pierwsze 3 tygodnie wszystko szło dobrze. Szybko się uczył, zwiedzał miasto i dobrze się bawił. Ale od zeszłego tygodnia ma wątpliwości. Język zaczyna wydawać się trudniejszy niż myślał, w mieście nie ma już nic nowego, a nawet myśli o przerwaniu kursu i powrocie do domu po 6 tygodniach. Chociaż jego początkowym planem było pozostanie w Niemczech, aby spróbować znaleźć pracę, teraz myśli, że ten pomysł mógł być wielkim błędem.

Rozmawiają przez pół godziny, a Katrin zadaje mu wiele pytań. Paolo czuje się zrozumiany przez swoją nauczycielkę i podczas rozmowy z nią zauważa, że z jego barków spada ogromny ciężar. Po wysłuchaniu go i zrozumieniu, jak się czuje i czego potrzebuje, Katrin proponuje mu nawiązanie kontaktu z niektórymi z jej byłych uczniów, Włochami, którzy tak jak on uczestniczyli w kursie językowym, a teraz pracują w lokalnej firmie.

3 tygodnie później, Paolo nie tylko kończy swój początkowy 8-tygodniowy kurs językowy, ale również przedłuża go na kolejne 8 tygodni i jest o wiele bardziej zaangażowany w zajęcia.

Jedna 30-minutowa rozmowa zmieniła jego spojrzenie na naukę niemieckiego i przyszłość.

L2 LIFESTYLE

TRUDNE ROZMOWY

PREZENTACJA WARSZTATÓW

Obserwujesz nowego nauczyciela, który właśnie rozpoczął pracę w szkole i zauważyłeś, że nieprawidłowo tłumaczy swoim uczniom regułę gramatyczną. Udzielasz mu kilku rad w informacji zwrotnej po obserwacji, ale po jej zakończeniu zauważasz, że nadal niepoprawnie tłumaczy regułę gramatyczną - tym razem innej klasie. Ponownie omawiasz tę sytuację z nowym nauczycielem i proponujesz, że pomożesz mu, ale zauważasz, że zaczyna się on bronić. Dlaczego tak źle reaguje na Twoje rady, skoro chcesz tylko pomóc mu w rozwoju zawodowym jako nauczycielowi języka? Cóż, gdybyś użył modelu SCARF, zauważyłbyś, że zamiast wzmacniać pozycję nowego nauczyciela, sprawiłeś, że poczuł się zagrożony.

Trudne rozmowy są nieuniknioną częścią zarządzania szkołą językową i mogą mieć miejsce pomiędzy wieloma różnymi interesariuszami. Warsztat pomoże zidentyfikować różnych interesariuszy w środowisku szkoły językowej, z którymi może zaistnieć potrzeba przeprowadzenia "trudnej rozmowy" oraz wyjaśni, w jaki sposób model SCARF może być wykorzystany do współpracy i bardziej efektywnej pracy z nimi.

Czas trwania: 2 godziny 15 minut

CELE WARSZTATÓW

Po zakończeniu tego warsztatu uczestnicy będą w stanie lepiej:

- zrozumieć, czym jest model SCARF;
- wyjaśnić, w jaki sposób model SCARF może być zastosowany w szkole językowej;
- wykorzystywać model SCARF w pracy z różnymi podmiotami szkoły językowej.

???!!!

TREŚĆ I ROZWÓJ WARSZTATÓW

Zalecamy posiadanie zdefiniowanego konspektu warsztatów, aby zapewnić, że spełnią one swoje cele. Dla tego konkretnego modułu sugerowana jest następująca struktura warsztatów:

KROK 1: Wprowadzenie do warsztatów i omówienie celów (15 minut)

Po przedstawieniu uczestnikom celów tego warsztatu, poproś ich, aby w parach / małych grupach stworzyli listę różnych interesariuszy zaangażowanych w środowisko szkoły językowej. Zaczynij od podania kilku przykładów (uczniowie, nauczyciele itp.), zanim pozwolisz im podzielić się na mniejsze grupy. Po zakończeniu ćwiczenia, uczestnicy powinni zapisać swoje pomysły na flipcharcie, aby można je było wykorzystać w kolejnym etapie warsztatów.

KROK 2: Określenie możliwych zastosowań dla modelu SCARF (25 minut)

Teraz poproś uczestników warsztatu, aby w mniejszych grupach określili zagrożenia dla każdego z tych interesariuszy, przy czym każda grupa powinna pracować nad jednym z nich. Wcześniej podaj kilka przykładów (np. nauczyciele mogą czuć się zagrożeni, gdy dyrektor ds. studiów powie im, jak lepiej uczyć gramatyki, a uczniowie mogą czuć się zagrożeni, gdy nauczyciel powie, że źle odpowiedzieli na pytanie). W trakcie pracy poproś uczestników, aby na środku kartki papieru flipchartowego umieścili interesariusza, a wokół niego - dostrzegane zagrożenia. Po zakończeniu pracy w zespołach, wyznacz rzecznika każdej z grup i poproś ich o zaprezentowanie swoich flipchartów oraz przekazanie reszcie uczestników informacji zwrotnej na temat postrzeganych zagrożeń, które udało im się zidentyfikować. Na tym etapie warsztatu zachęcaj uczestników do zadawania pytań o to, dlaczego ich zdaniem te scenariusze są postrzegane jako zagrożenia dla każdego z interesariuszy i dlaczego ważne jest, aby je przezwyciężyć. Na koniec tego etapu wyjaśnij, dlaczego postrzegane zagrożenia sprawiają, że jesteśmy mniej chętni do współpracy z innymi, a także dlaczego mają negatywny wpływ na naszą kreatywność i umiejętność rozwiązywania problemów. Wyjaśnij również, że sytuacja odwrotna, czyli kiedy zamiast zagrożenia dostrzegamy nagrodę, prowadzi do tego, że czujemy się bardziej umocnieni i pewni siebie. Wyjaśnij, że w sytuacjach, które wymagają od ludzi współpracy, model SCARF może pomóc różnym interesariuszom poczuć się nagradzanym, zamiast czuć się zagrożonym.

KROK 3: Wyjaśnienie różnych kategorii modelu SCARF (45 minut)

Rozpocznij ten etap warsztatu, mówiąc, że wyjaśnisz, czym jest model SCARF, składający się z pięciu kategorii, które wpływają na to, jak zachowujemy się w określonych sytuacjach społecznych. Kategorie te to:

- **Status** - jak postrzegamy swoją ważność w stosunku do innych.
- **Pewność** - jak postrzegamy naszą zdolność do przewidywania przyszłości.
- **Autonomia** - jak postrzegamy naszą zdolność do kontrolowania pewnych zdarzeń.
- **Pokrewieństwo** - jak postrzegamy nasze bezpieczeństwo w odniesieniu do innych.
- **Uczciwość** - jak bardzo uczciwa w naszym odczuciu jest wymiana z innymi.

Po drugie, wyjaśnij, że zarówno poczucie postrzeganego zagrożenia, jak i nagrody może być wywołane przez każdą z tych kategorii, a to dlatego, że społeczna natura tych kategorii może powodować silne emocjonalne i "prymitywne" reakcje. Po trzecie, wyjaśnij, że poczucie postrzeganego zagrożenia może podnieść poziom kortyzolu, co ma negatywny wpływ na naszą produktywność i kreatywność, podczas gdy poczucie postrzeganej nagrody może prowadzić do podniesienia poziomu dopaminy. Na koniec wyjaśnij, że model SCARF może być wykorzystany do zmniejszenia postrzeganych zagrożeń dla wszystkich interesariuszy poprzez przyporządkowanie ich do odpowiedniej kategorii modelu SCARF i zidentyfikowanie, w jaki sposób można je przekształcić, aby zmaksymalizować poczucie postrzeganej nagrody.

Teraz wyjaśnij uczestnikom warsztatów, że przedstawisz im serię studiów przypadku. Poproś ich, aby w swoich grupach zdecydowali, do której kategorii modelu SCARF odnoszą się te studia przypadków i aby uzasadnili swoje decyzje. Następnie poproś każdą z grup o wyrażenie opinii na temat podjętych przez nich decyzji oraz o uzasadnienie ich tam, gdzie to konieczne.

KROK 4: Określenie sposobu wdrożenia modelu SCARF w szkole językowej (35 minut)

W tej części warsztatu wyjaśnij uczestnikom, że wykorzystując pięć studiów przypadku z poprzedniego ćwiczenia, będą teraz dyskutować nad strategiami, które mogą być wykorzystane w każdej z różnych kategorii modelu SCARF, aby przekształcić postrzegane zagrożenie w postrzeganą nagrodę. Wywołaj kilka przykładów, przydziel każdej grupie po jednym studium przypadku, a następnie poproś ich, aby pomyśleli o innych strategiach, które można by zastosować. Niech każda grupa podzieli się z innymi uczestnikami swoimi uwagami na temat innych strategii. Zakwestionuj niektóre pomysły dotyczące tego, w jaki sposób zdaniem uczestników strategie te skłonią interesariuszy do postrzegania nagrody, a nie zagrożenia.

Na zakończenie tego ćwiczenia wyjaśnij poniższe przykłady strategii dla każdej kategorii, które mogą być wykorzystane do wyeliminowania postrzeganych zagrożeń i zmaksymalizowania poczucia postrzeganej nagrody:

- **STATUS:** Przyjmij bardziej konstruktywne i pozytywne podejście do informacji zwrotnej, aby wyeliminować postrzeganie przez interesariuszy krytyki jako zagrożenia dla ich statusu, podczas gdy większe pochwały i możliwości poszerzania umiejętności sprawiają, że poczuć się bardziej nagradzani.
- **PEWNOŚĆ:** Aby zminimalizować zagrożenie dla pewności i zmaksymalizować postrzegane poczucie nagrody, postaraj się podzielić złożone procesy na mniejsze i łatwiejsze do opanowania etapy oraz bardzo jasno określ, czego oczekuje się od drugiej osoby na każdym z nich.
- **AUTONOMIA:** Staraj się unikać mikrozarządzania innymi ludźmi, zachęcając ich do korzystania z własnej inicjatywy, a jednocześnie będąc skłonny do delegowania zadań innym.
- **RELATNESS:** Dostrzegane zagrożenia można przekształcić w dostrzegane nagrody poprzez ustanowienie programu mentorskiego i stworzenie możliwości dla wszystkich zainteresowanych stron do regularnego, indywidualnego sprawdzania się nawzajem, tak aby lepiej budować silniejsze relacje robocze.

- **FAIRNESS:** Strategie eliminowania zagrożeń dla uczciwości obejmują stworzenie ogólnoorganizacyjnej karty z udziałem wszystkich interesariuszy w celu ustanowienia zestawu wzajemnie akceptowanych zasad i oczekiwań, z których każdy może być rozliczany.

ĆWICZENIE BONUSOWE: *Jeśli jest czas, poproś uczestników, aby odegrali jedną ze strategii omówionych w poprzednim ćwiczeniu. W przeciwnym razie, poproś uczestników, aby odnieśli się do postrzeganych zagrożeń, których mogą doświadczać inni interesariusze, zidentyfikowanych w Kroku 2 warsztatu i aby najpierw pogrupowali je zgodnie z właściwą kategorią modelu SCARF, a następnie przedyskutowali, jak te postrzegane zagrożenia można przekształcić w postrzegane nagrody.*

KROK 5: Informacje zwrotne i zakończenie warsztatów (15 minut)

Na zakończenie podsumuj główne punkty warsztatu, w tym kategorie modelu SCARF oraz strategie, które można wykorzystać, aby pewne działania były postrzegane jako nagrody, a nie zagrożenia. Na koniec rozdaj kopie oryginalnego artykułu Davida Rocka na temat modelu SCARF do przeczytania po warsztacie lub podziel się linkiem do wersji PDF tego artykułu. Podziękuj wszystkim za udział, a następnie zakończ warsztaty.

MATERIAŁY I LINKI DO WYKORZYSTANIA

W trakcie warsztatów należy przygotować następujące materiały:

- papier do flipchartów i marker;
- studia przypadków z udziałem różnych zainteresowanych stron;
- link do oryginalnej pracy na temat modelu SCARF napisanej przez Davida Rocka, zatytułowanej "SCARF: A Brain-Based Model for Collaborating with and Influencing Others", którą można znaleźć tutaj: http://web.archive.org/web/20100705024057/http://www.your-brain-at-work.com/files/NLJ_SCARFUS.pdf

INFORMACJE ZWROTNE I PYTANIA WERYFIKACYJNE

W celu wyjaśnienia i sprawdzenia zrozumienia przez uczestników zarówno w trakcie, jak i po zakończeniu warsztatów, sugerujemy użycie następujących pytań zwrotnych i sprawdzających:

- W jakim stopniu uważasz te warsztaty za przydatne, biorąc pod uwagę ich cel?
- Jaką część warsztatu poprawiłbyś, zmienił lub wykluczył? Dlaczego?
- Co byś dodał do treści warsztatów?
- Czego się nauczyłeś?
- Czy uważasz, że narzędzia użyte podczas tego warsztatu są odpowiednie?
- Jaki jest Twój poziom zadowolenia z tego warsztatu?
- Jak sądzisz, czy model SCARF jest właściwym sposobem podejścia do trudnych rozmów?

WNIOSKI

Wykorzystamy tę sekcję do opisania wniosków wyciągniętych na podstawie odpowiedzi udzielonych w poprzedniej sekcji, a także podczas warsztatów. Pomoże nam to udoskonalić kolejne warsztaty i podjąć kroki w celu poprawy poszczególnych faz procesu. Pomoże nam to również skorygować postawy w zespole i przeprowadzić działania mające na celu poprawę środowiska pracy, z których do tej pory nie zdawaliśmy sobie sprawy - na przykład, poprawa form i jakości komunikacji w akademii lub zwiększenie motywacji niektórych kolegów, tak aby jej brak nie wpływał na jakość ich pracy i wyniki.

L2 LIFESTYLE

BUDOWANIE SILNEGO ZESPOŁU

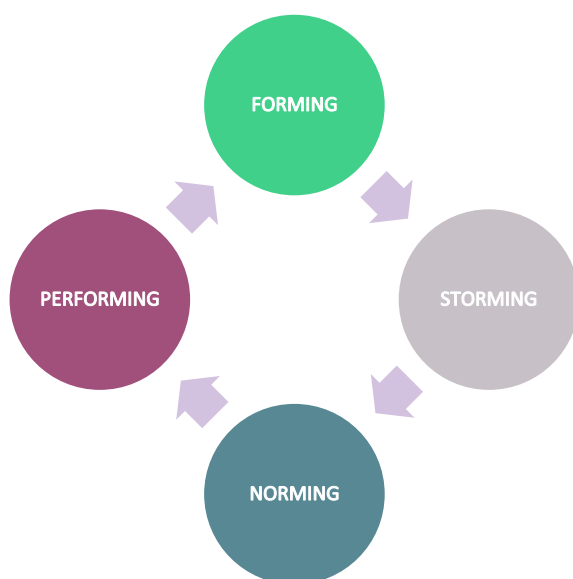
ZASADY BUDOWANIA ZESPOŁU - ETAPY ROZWOJU GRUPY WG TUCKMANA

Na czym polega proces Tuckmana?

Etapy wg Tuckmana odnoszą się do cyklicznego procesu, który jest wykorzystywany do wykrywania czynników wpływających na rozwój zespołów roboczych. Zazwyczaj składa się on z 5 etapów, ale w naszym przypadku istotne są tylko 4 początkowe fazy.

Uważamy, że jest to proces cykliczny, ponieważ wszystkie fazy są konieczne. Gdy następuje jakakolwiek zmiana, zespół może powrócić do wcześniejszej fazy i w ten sposób wznowić proces od tego momentu. Każda zmiana w środowisku pracy, choćby najmniejsza, determinuje zmianę etapu w funkcjonowaniu zespołów roboczych. Dzisiaj owe zespoły są przez większość czasu samowystarczalne i nie czekają na rozwiązanie problemów przez szefa.

Np: Zespół profesjonalistów w Twojej szkole językowej (akademii) pracuje doskonale z bardzo dobrze zdefiniowanymi rolami. Ze względu na duże zapotrzebowanie, dział kadr dodał właśnie nowego nauczyciela do zespołu. Ponadto, kierownictwo proponuje nowy plan zajęć i nowe podejście do procesu nauki. W jakiej fazie znajdował się zespół wcześniej? W jakiej fazie znajduje się obecnie zespół?



Zastosowania modelu Tuckmana

Model Tuckmana ma dwa główne obszary zastosowania:

- budowa i rozwój zespołów roboczych;
- analizowanie zachowań i ewolucja zespołu.

Znaczenie modelu i opis etapów

Znaczenie tego modelu polega na tym, że jest on przewodnikiem dla rozwoju zespołów roboczych. Pomaga on uwzględnić fazę, w której się znajdują i ułatwia spójność wewnątrz organizacji, jak również przejmowanie przez ludzi funkcji przekazników.

- **Formowanie:** Jest to faza oceny umiejętności intrapersonalnych członków zespołu, zbiegająca się jednocześnie z nawiązywaniem relacji między nimi. W tej fazie dominuje ciekawość wobec innych, a także wobec procesu, który ma się rozwijać. W tej fazie mogą być stosowane różne techniki, takie jak: lodołamacze, elevator pitches, burze mózgów, itp. ***Rolą menedżera w tej fazie jest wspieranie relacji międzyludzkich, a nawet informowanie o procesie i o tym, jak może on im pomóc.***
- **Burza:** W tej fazie może dojść do kilku konfliktów wynikających z faktu, że każdy z członków zespołu próbuje bronić swojego pomysłu, propozycji i punktu widzenia. Może to prowadzić do frustracji i nieporozumień dotyczących celów, oczekiwań, a nawet odpowiedzialności w zespole. ***Rolą menedżera w tym przypadku jest poprowadzenie fazy, dostarczenie rozwiązań i narzędzi do rozwiązywania konfliktów, sprawienie, aby wszystko było tak proste i jasne, jak to tylko możliwe oraz skupienie pracy zespołu na dążeniu do celu.***
- **Normalizacja:** W tym momencie, po przezwyciężeniu konfliktów z poprzedniej fazy, praca zespołowa jest efektywna a członkowie dostosowują swoje zachowania i funkcje do siebie, pracując dla wspólnego celu z wysoką motywacją. Ustalane są wspólne zasady, metody i narzędzia. Jako główne narzędzie tej fazy proponujemy "Mapę". Jest to żywe narzędzie, przez cały czas trwania procesu, które odzwierciedla etapy procesu, ocenia możliwe niepowodzenia i realne rozwiązania, aby podjąć najlepszą decyzję. Dzięki temu cały zespół jest zawsze zgrany, a płynność i jakość pracy znacznie się poprawia. ***Rola menedżera w tej fazie jest partycypacyjna, pozwalająca zespołowi na podejmowanie własnych decyzji.***
- **Wykonywanie:** Jest to faza, w której zespół pracuje jako całość bez potrzeby nadzoru. To właśnie wtedy wzrasta kreatywność, jak również funkcjonalność, role w zespole stają się elastyczne, a nawet współpracują przy tym samym zadaniu bez rywalizacji. Zalecane narzędzie: "Reflection briefing": Składa się z krótkiego spotkania (15 minut) przed i po każdym "kamieniu milowym" lub każdym tygodniu, aby ocenić możliwe korekty kamienia milowego / tygodnia, który się kończy oraz ocenić ryzyko i rozwiązania kamienia milowego / tygodnia, który się zaczyna. ***Menedżer w tym przypadku przyjmuje styl delegatywny, pozwalając zespołowi na podejmowanie większości decyzji.***

JAK I KTO MOŻE Z NIEGO KORZYSTAĆ?

Sposób wykorzystania tego procesu jest szczegółowo opisany w części opisowej etapów. W szkole językowej nauczyciele pracują w poczuciu wspólnej odpowiedzialności za projekt i zarządzanie szkołą zorganizowaną formalnie lub nieformalnie.

Przechodząc przez te cztery etapy, zespoły nauczycieli uczą się:

- jak zacząć rozwijać proces nauczania i współpracy w organizacji;
- czego można się spodziewać po tym procesie;
- jak rozwijać zespoły o wysokiej wydajności;
- jakie kroki i zadania należy wziąć pod uwagę przy projektowaniu i zarządzaniu zespołem i szkołą.

Wszystkie zespoły nauczycieli powinny być postrzegane jako siły przekształcające nauczanie i uczenie się. Zespoły kierowane przez nauczycieli, czerpiąc ze swojego zbiorowego doświadczenia w projektowaniu i zarządzaniu szkołą, mogą pomóc w poprawie takich kwestii edukacyjnych, jak jakość nauczania i osiągnięcia uczniów.

Postępując zgodnie z tymi pięcioma etapami, menedżerowie szkół językowych mogą wzmocnić swoje zespoły, zmodyfikować procesy lub zarządzać wewnętrznymi zmianami w przywództwie i podnieść jakość swojej uczelni.

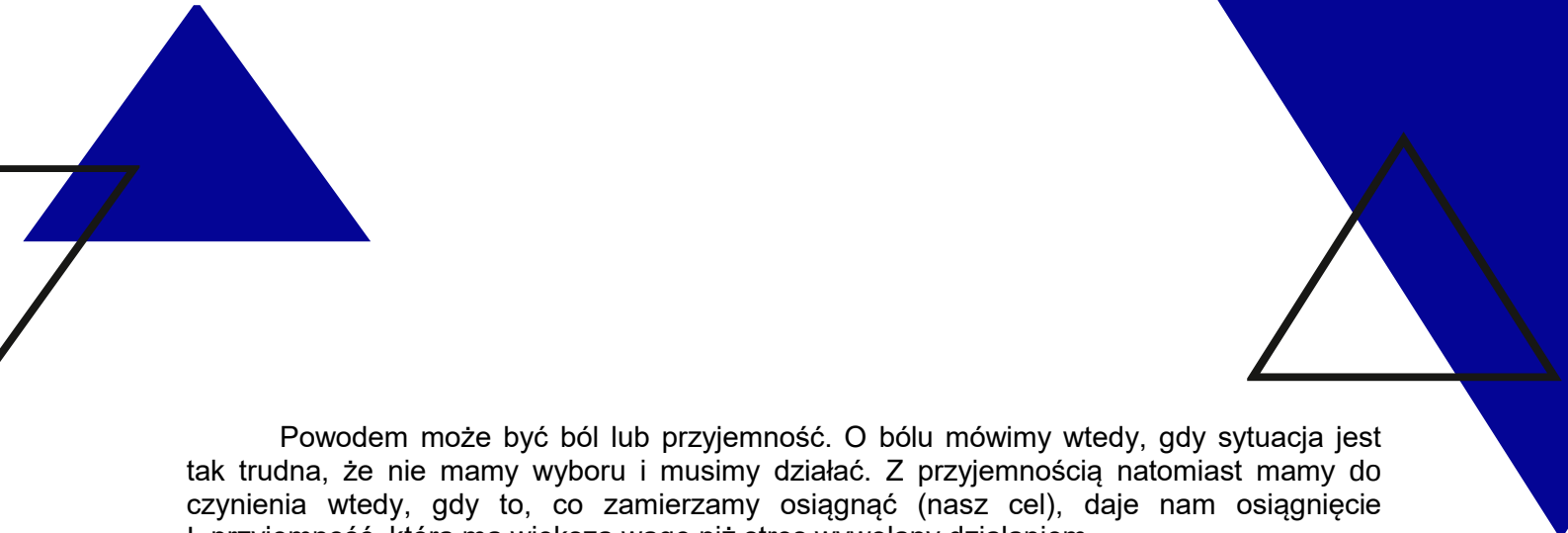
MOTYWOWANIE SIEBIE I INNYCH

Motywacja jest potężnym składnikiem w funkcjonowaniu zespołu. Jak wskazuje samo słowo, motywacja to "działanie z motywem". W zespole bardzo ważne jest, aby wszyscy działali w tym samym celu (aby mieli ten sam motyw). To sprawi, że zespół przekształci się w silną drużynę.

Oczywiście, wpływa to również na zdolność do samomotywacji i posiadania indywidualnej motywacji oprócz motywacji grupowej. To właśnie tutaj wkraczają zdolności przywódcze menedżera szkoły, które sprawiają, że każdy zespół funkcjonuje jak dobrze naoliwiony sprzęt.

Jednym ze sposobów motywowania może być zwykła rozmowa lub uznanie dla umiejętności i wyników danej osoby. Można również wykorzystać jako sposób motywowania wiedzę o tym, jak nauczyć drugą osobę, jak ważna jest jej praca.

Motywacja jest ważnym elementem w efektywnym działaniu i osiąganiu wyników przez zespół. Jak omawialiśmy w IO2, istnieje kilka narzędzi, które pomagają nam motywować siebie i motywować innych. Istnieją jednak dwa ważne aspekty, które determinują naszą motywację.



Powodem może być ból lub przyjemność. O bólu mówimy wtedy, gdy sytuacja jest tak trudna, że nie mamy wyboru i musimy działać. Z przyjemnością natomiast mamy do czynienia wtedy, gdy to, co zamierzamy osiągnąć (nasz cel), daje nam osiągnięcie i przyjemność, która ma większą wagę niż stres wywołany działaniem.

Podsumowując, najlepszą motywacją jest posiadanie dobrego motywu do działania.

Przykład praktyczny:

Menedżerowie szkół językowych informują swoich nauczycieli, że jeśli uda im się poprawić o 30% statystyki swoich wyników z ubiegłego roku, mogą skorzystać z ważnej zachęty.

- Motywowanie innych: zachęta.
- Motywacja osobista: osobiste potrzeby każdego z nich.
- Strategia: usprawnić pracę zespołową (Tuckman).

L2 LIFESTYLE

ZARZĄDZANIE CZASEM W DZIAŁANIU

Czym jest zarządzanie czasem?

Czas jest jednym z najważniejszych dostępnych zasobów. Istnieje też wiele innych zasobów: informacje, ludzie, pieniądze, itd. Jeśli panujemy nad czasem, możemy go maksymalnie wykorzystać w naszej zapracowanej szkole językowej. Możemy wtedy również w pełni wykorzystać wiele innych zasobów. To sprawia, że czas jest najcenniejszym z nich.

Każdy ma do dyspozycji 24 godziny na dobę. Dlatego chodzi nie tyle o brak czasu, co o jego wykorzystanie.

Umiejętnością jest odpowiednie zarządzanie tym zasobem w celu opracowania zadań, projektów i harmonogramów. Jest to klucz do osiągnięcia proponowanych celów i zadań. Zarządzanie czasem jest narzędziem do zorganizowania i posiadania pełnego czasu pracy, unikając, na ile to możliwe, wszelkich przerw, które nie przyczyniają się do realizacji celów pracy.

A więc czas musi być zarządzany, aby zrealizować ustalone harmonogramy i zobaczyć, gdzie chcemy dotrzeć. Polega to na nadaniu spójności działaniom, a to pozwala nam na osiągnięcie wybranych celów przy użyciu **dwóch podstawowych narzędzi koncepcyjnych**:

- **wyjaśnienie celów**, aby lepiej wiedzieć, jakie są nasze cele;
- **identyfikacja** głównych punktów **marnowania czasu**, ich zwalczanie.

Cele

W dzisiejszych czasach czas jest jednym z najbardziej deficytowych zasobów we wszystkich organizacjach. Żyjemy w społeczeństwie usług, w którym sukces lub porażka są rozstrzygane poprzez wykorzystanie czasu zasobów ludzkich i ich motywacji. W związku z tym, zarządzanie czasem, czy to zawodowym czy osobistym, przekłada się znacząco na dobrobyt i produktywność.

Cele są zatem następujące:

- zwiększenie wydajności;
- dostarczanie narzędzi, które pozwalają na wykorzystanie dźwigni w dziedzinach o większym zainteresowaniu;
- zwiększenie dobrobytu poprzez redukcję stresu i napięcia;
- realizowanie celów i zobowiązań.

Cele to namacalne konkrety dotyczące pożądaných rezultatów. Cel może być istotny, konkretny, mierzalny, osiągalny i mieć określony termin realizacji.

Inteligentny model

Konkretny: spraw, aby cel był konkretny i jasny.

Mierzalny: zdecyduj, w jaki sposób zmierzysz sukces w osiągnięciu celu.

Osiągalne/Akceptowalne: utrzymuj cele na rozsądnym poziomie - pomocne są "kamienie milowe".

Realistyczny / Adekwatny: uwzględnia inne czynniki, które mogą mieć wpływ na cel.

Określony w czasie: rozliczaj się do konkretnej daty.

SMART GOAL



Być zajęтым i być produktywnym

Bycie zajęтым nie jest równoznaczne z byciem produktywnym.

Być zajęтым:

- wydaje im się, że mają cel, podczas gdy w rzeczywistości nie mają pojęcia, co to jest;
- mają liczne priorytety;
- są wielozadaniowi;
- natychmiast odpowiadają "tak";
- ciągle mówią o tym, jak bardzo są zajęci.

Być produktywnym:

- wiedzą, jaka jest ich misja;
- mają kilka priorytetów;
- koncentrują się na jednym ważnym celu;
- zastanawiają się dwa razy zanim powiedzą "tak";
- mniej mówią o sobie.

Model reakcji na bodźce

Ludzie reaktywni: oczekują, że sprawy rozwiążą się same i nie są w stanie podejmować decyzji, reagować na bodźce zawsze w ten sam sposób, kierowani przez emocje, uczucia, okoliczności, warunki lub przez samo środowisko.

Ludzie proaktywni: są w stanie przełamać ten model, mają możliwość wyboru, jak reagować w konkretnych sytuacjach, dlatego potrafią podejmować rozsądne decyzje, stawiają czoła życiu osobistemu i zawodowemu, podejmując inicjatywę.

REAKTYWNI:

- zwalają winę za swoje czyny na inne rzeczy, które im się przytrafiają;
- łatwo się obrażają;
- stają się ofiarami;
- wpadają w złość, tracą kontrolę i mówią rzeczy, których potem mogą żałować;
- narzekają i płaczą;
- paraliżuje ich porażka i strach przed popełnieniem błędu.

PROAKTYWNI:

- są odpowiedzialni za swoje działania;
- oni sprawiają, że rzeczy się dzieją;
- mają inicjatywę;
- nie czują się łatwo urażeni;
- sprawują kontrolę;
- myślą, zanim coś zrobią, są ostrożni;
- uznają swoje porażki, wyciągają z nich wnioski i poprawiają je.

JAK BYĆ PROAKTYWNYM:

- **Samoświadomość:** wiedza lub zrozumienie własnych możliwości, charakteru, uczuć lub motywacji.
- **Świadomość:** umiejętność odróżniania czegoś dobrego od złego.
- **Wyobraźnia:** dostrzeganie nowych możliwości i ocena możliwych konsekwencji.
- **Niezależna wola:** posiadanie uprawnień do wyboru najlepszej alternatywy.

Im więcej korzysta się z tych narzędzi, tym bardziej jest się proaktywnym i tym większą ma się kontrolę nad życiem.

Praktyczny przypadek:

Zbliża się czas egzaminów w szkole językowej i wiele harmonogramów nauczycieli i studentów musi zostać wprowadzonych w życie. Dobre planowanie poprawi wydajność i sprawi, że szkoła będzie działać sprawniej. Zastosuj inteligentny model, aby zobaczyć różnicę i upewnij się, że wszystkie elementy są brane pod uwagę podczas przygotowywania pełnego harmonogramu.

Referencje:

- Książka Stephena R. Coveya "7 nawyków ludzi wysoce skutecznych".
- **Cele SMART. Jak sprawić, by Twoje cele były osiągalne**
<https://www.mindtools.com/pages/article/smart-goals.htm>
- **Umiejętność zarządzania czasem | SkillsYouNeed**
<https://www.skillsyouneed.com/> zarządzanie czasem

L2 LIFESTYLE

SILNY PROFESJONALISTA

IDENTYFIKACJA MOCNYCH I SŁABYCH STRON OGRANICZAJĄCE PRZEKONANIA I ICH WPŁYW

Określenie mocnych i słabych stron jest bardzo potrzebną analizą zarówno w wymiarze osobistym, jak i zawodowym, indywidualnym i zbiorowym.

Polega ona na określeniu, jakie cechy osobowe i zawodowe oraz zasoby zespołu dydaktycznego mogą wpłynąć i przyczynić się pozytywnie do rozwoju uczelni i jej studentów. Równocześnie przeprowadza się analizę czynników zewnętrznych, które mogą wpływać na wyniki studentów.

Mocne strony pozwalają na osiągnięcie wysokiego poziomu konkurencyjności, natomiast słabe utrudniają realizację celów. Analiza ta jest ważna przy ustalaniu strategii, która przybliży nas do osiągnięcia zamierzonych celów.

Ograniczające przekonania mogą warunkować nas we wszystkich aspektach naszego życia: partner, przyjaźń, predyspozycje do pracy. To właśnie te przekonania powodują, że myślimy, że coś jest niemożliwe. A także w oparciu o te przekonania definiujemy i mierzymy się z naszymi mocnymi i słabymi stronami.

APLIKACJE / KTO I KIEDY MOŻE Z NICH KORZYSTAĆ

Analiza ta jest stosowana jako etap poprzedzający ustalenie celów i strategii, która ma być wykorzystana do ich osiągnięcia. Obszar ten może i powinien być przepracowany zarówno w zespole nauczycielskim, jak i z uczniami.

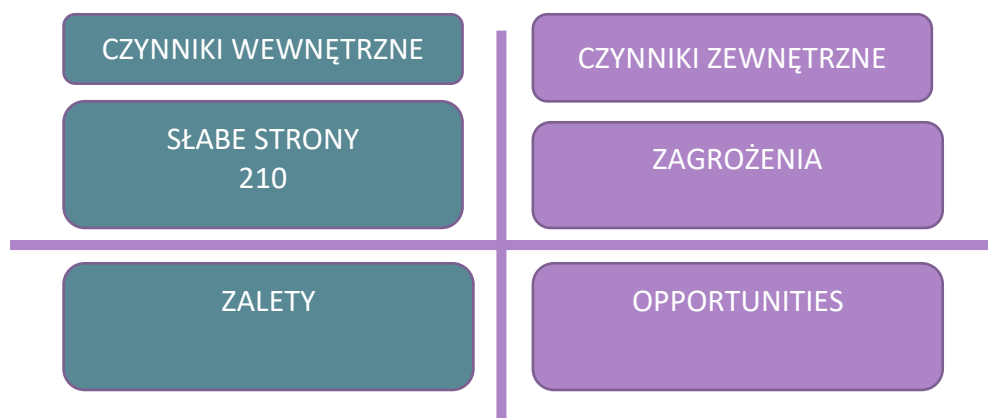
Znając charakterystykę uczniów, możesz wybrać taką lub inną strategię uczenia się, która poprawi ich wyniki.

ZNACZENIE I OPIS

Znajomość mocnych i słabych stron swojego zespołu jest kluczem do maksymalizacji potencjału i minimalizacji zagrożeń w miejscu pracy. Znajomość tych punktów jest istotną informacją, która jest wymagana, jeśli organizacja chce odnieść sukces w realizacji swoich celów. Aby uzyskać te informacje, menedżerowie szkół językowych muszą ściśle współpracować ze swoimi zespołami dydaktycznymi tworząc sprzyjającą atmosferę, w której szczerść tych mocnych i słabych stron może być zauważona i odpowiednio traktowana.

W naszej szkole mamy dwa bardzo potężne narzędzia do przeprowadzania takiej analizy: SWOT i okno Johari.

SWOT:



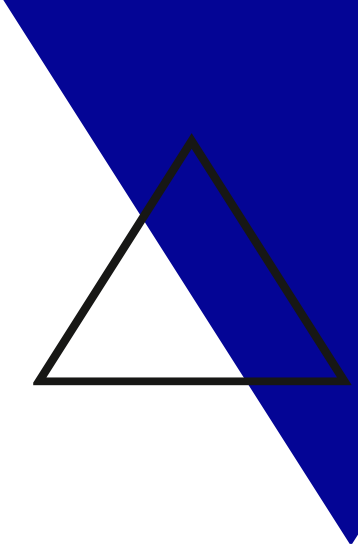
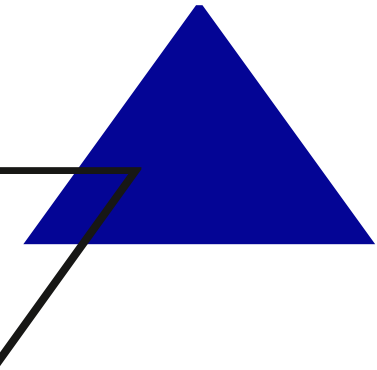
OKNO JOHARI:

IMIĘ I NAZWISKO OSOBY	CO LUDZIE WIEDZĄ O SOBIE	CZEGO LUDZIE NIE WIEDZĄ O SOBIE
CO INNI WIEDZĄ O DANEJ OSOBE	<u>OBSZAR PUBLICZNY</u> Towarzyski Odważny Perfekcjonista	<u>OBSZAR ŚLEPY</u> Zawsze chcą być głównymi bohaterami i są bardzo wytrwali, kiedy im się nie udaje
CZEGO INNI NIE WIEDZĄ O DANEJ OSOBE	<u>OBSZAR UKRYTY</u> Nie podoba im się środowisko, w którym pracują	<u>NIEZNANY OBSZAR</u> Bronią swoich partnerów, nawet jeśli myślą, że nie mogą tego zrobić, bo ich nie lubią

PRAKTYCZNE PRZYKŁADY (RZECZYWISTE PRZYPADKI)

SWOT - praktyczny przykład w szkole językowej.





L2 LIFESTYLE

MATERIAŁY WARSZTATOWE

Ta część podręcznika ma być przewodnikiem i przykładem do zastosowania w praktyce koncepcji opracowanych w części pierwszej oraz do trenowania umiejętności tam opisanych. Każdy moduł przedstawiony jest w formie szablonu, który ma na celu ułatwienie rozwoju warsztatu, choć zachęcamy do swobodnego modyfikowania go w zależności od potrzeb danej sesji i grupy uczestników.

Podobnie, możesz wzbogacić warsztat o różne materiały pomocnicze (filmy, zdjęcia, dynamikę), wzorując się na szablonach. Zalecamy zachowanie struktury warsztatów, która została opracowana w celu zapewnienia jak największej efektywności szkolenia.

Mamy nadzieję, że będzie to użyteczne narzędzie w codziennej pracy, że zmieni na lepsze środowisko pracy w Twojej szkole językowej i że przyczyni się do poprawy wyników Twojej działalności akademickiej.

L2 LIFESTYLE

COACHING GRUPOWY

PREZENTACJA WARSZTATÓW

Coaching grupowy to coaching w grupie. Istnieje jednak wiele różnych formatów, w jakich może się to odbywać. Może to być jeden, kilku lub wszyscy członkowie grupy. Coaching może być prowadzony przez jednego, kilku lub wszystkich członków grupy. Na przykład, profesjonalny coach może coachować każdego z członków grupy lub członkowie grupy mogą coachować siebie nawzajem.

Porozmawiamy o zasadach coachingu grupowego, rolach członków grupy i odpowiedzialności każdego z nich w procesie coachingu. W tym celu warsztat będzie opierał się na 3 ćwiczenia jako przykład dla rozwój coachingu grupowego.

Czas trwania: 2 godziny

CELE WARSZTATÓW

Celem warsztatu jest dostarczenie narzędzi do efektywnego prowadzenia coachingu grupowego. Postaramy się wyjaśnić i nauczyć technik prowadzenia coachingu grupowego. Kolejnym celem warsztatu będzie wzmocnienie kreatywności i komunikacji w celu zwiększenia efektywności grupy (zespołu).

TREŚĆ I ROZWÓJ WARSZTATÓW

Zalecamy opracowanie szczegółowego harmonogramu rozwoju warsztatu, aby zapewnić, że spełni on swoje cele. Dla tego konkretnego modułu proponuje się następującą strukturę (godziny mogą się różnić w zależności od liczby uczestników):

- 20 minut - prezentacja warsztatów i celów;
- 30 minut - prezentacja pierwszej fazy - burzy mózgów, w tej fazie uczestnicy będą zachęceni do opisanie swojej kreatywności i komunikacji;
- 30 minut - prezentacja drugiej fazy - odwróconej burzy mózgów, w tej fazie uczestnicy będą doskonalić umiejętności z pierwszej fazy i będą mieli możliwość zapoznania się z różnymi podejściami do metody burzy mózgów;
- 30 minut - prezentacja trzeciej fazy - chińskiego teatru cieni, w tej fazie uczestnicy będą trenować współpracę w grupie z wykorzystaniem metod coachingowych, a także dowiedzą się o swoich własnych mocnych stronach;
- 10 minut - podsumowanie i informacje zwrotne od uczestników.

MATERIAŁY I LINKI DO WYKORZYSTANIA

- pióro;
- puste arkusze;
- załącznik.

INFORMACJE ZWROTNE I PYTANIA WERYFIKACYJNE

Proponujemy użycie następujących pytań sprawdzających, aby dowiedzieć się, czy uczestnicy nauczyli się czegoś i uzyskać spójną informację zwrotną:

- W jakim stopniu uważasz te warsztaty za przydatne, biorąc pod uwagę ich cel?
- Jaką część warsztatu poprawilibyście, wymienili lub wykluczyli? Dlaczego?
- Co byś dodał do treści warsztatów?
- Czego się nauczyłeś?
- Czy uważasz, że użyte narzędzia są odpowiednie?
- Jaki jest Twój poziom zadowolenia z tego warsztatu?
- Co sądzisz o metodach coachingu grupowego? Co byś wdrożył w swojej codziennej pracy w zakresie zdobytych kompetencji?

WNIOSKI

Użyjemy tej sekcji do opisanie wniosków wyciągniętych na podstawie odpowiedzi w poprzedniej sekcji. Pomoże nam to udoskonalić kolejne warsztaty i podjąć kroki w celu poprawy poszczególnych faz procesu. Pomoże nam również skorygować postawy w zespole, przeprowadzić działania mające na celu poprawę środowiska, z których do tej pory nie zdawaliśmy sobie sprawy. (Na przykład, poprawa form i jakości komunikacji w szkole, czy zwiększenie motywacji współpracowników, tak aby jej brak nie wpływał na jakość ich pracy i osiągnięte wyniki)

ZAŁĄCZNIK

Dynamika "burzy mózgów"

W parach wybierzcie problem, z którym wspólnie się zmagacie. Teraz opiszcie go w pozytywny sposób, np.:

Problem: *Mamy kilku sąsiadów, którzy nie pozwalają nam słuchać głośnej muzyki w nocy.*

Cel pozytywny: *Chcemy słuchać głośnej muzyki w nocy.*

Pytania:

- Jaki jest Twój cel?
- Jakie widzisz lub czujesz możliwości osiągnięcia swojego celu?

Wymień wszystkie pomysły, które przychodzą ci do głowy. Mogą być najbardziej niewiarygodne lub szalone. Chodzi o to, żeby wymyślić ich jak najwięcej. Czas na ocenę będzie później.

Pomyśl o co najmniej 10 sposobach, w jakich możesz osiągnąć ten cel.

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

Użyj poniższych podpowiedzi, aby pomóc sobie, jeśli nie możesz znaleźć 10 pomysłów:

- Jak inaczej możesz osiągnąć swój cel?
- Co zrobiliby inni na twoim miejscu?
- Co chciałbyś robić?
- Co byś zrobił, gdyby wszystko było możliwe?
- Które z rozwiązań można by jeszcze rozwinąć lub połączyć, tworząc nowe pomysły?

Następnego dnia spójrz na pomysły zapisane na kartce i zastanów się:

- Które pomysły są w tej chwili niemożliwe do zrealizowania?
- Jakie są kryteria, które eliminują je z zestawu pomysłów?
- Jak można połączyć pozostałe pomysły?
- Jakie kategorie powinny być przypisane?
- Jak patrzysz na pomysły, które są w poszczególnych kategoriach, co o tym myślisz?
- Które rozwiązanie podoba Ci się najbardziej? I z jakiego powodu?
- Które z nich podobają Ci się najmniej?
- Które rozwiązanie uważasz za optymalne w tej chwili?
- Które z nich rozważasz w przyszłości?
- Którego rozwiązania chcesz teraz użyć?

"Odwrócona burza mózgów" dynamika

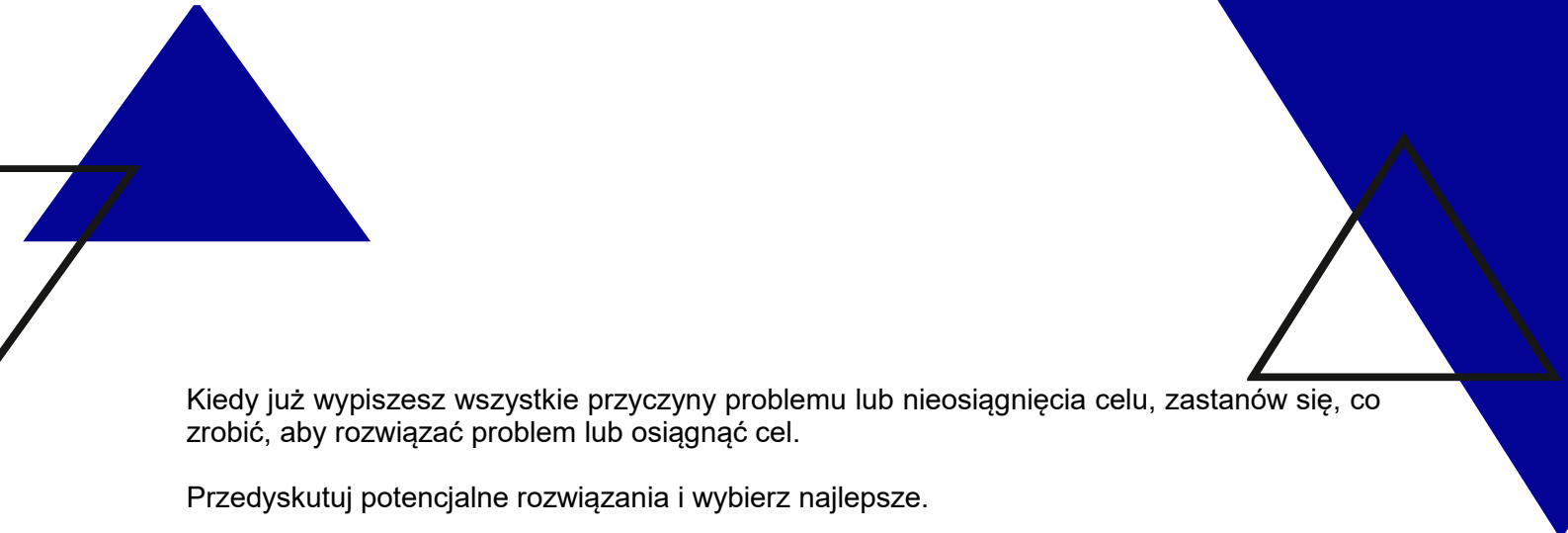
Aby zastosować technikę odwróconej burzy mózgów, zadawaj przewrotne pytania, np.:

Zamiast: *Jak możesz rozwiązać lub uniknąć tego problemu?* - zadaj pytanie: *W jaki sposób możesz spowodować wystąpienie tego problemu?*

Zamiast: *Jak osiągnąć cel?* - zapytaj: *Jak mógłbym osiągnąć przeciwny cel?*

Sesja może wyglądać następująco:

- Nazwij i zdefiniuj problem lub cel i zapisz go na tablicy lub kartce papieru.
- Odwróć problem, zadając przeciwstawne pytanie: "Jak mógłbym spowodować wystąpienie tego problemu?" lub Co mógłbym zrobić, aby osiągnąć cel przeciwny do zamierzonego?
- Przeprowadź klasyczną burzę mózgów do tak zdefiniowanego problemu / celu. Jednocześnie każdy pomysł jest dobry i należy go zapisać bez oceny. Następnie podziel wady na cztery kategorie:
 - o wady trywialne - łatwe do usunięcia natychmiast i bez konieczności twórczego myślenia;
 - o nietrywialne - oczywiste wady, które można usunąć, pod warunkiem dostępności odpowiednich środków finansowych lub organizacyjnych;
 - o ukryte wady, z których nie zdawaliśmy sobie sprawy, a których usunięcie wymaga kreatywności, pomysłowości i produktywnego myślenia;
 - o wymyślone usterki, często "niby dowcipne", nieistotne dla użytkowników obiektu lub dla nas jako ludzi szukających możliwości ulepszenia tematu.



Kiedy już wypiszesz wszystkie przyczyny problemu lub nieosiągnięcia celu, zastanów się, co zrobić, aby rozwiązać problem lub osiągnąć cel.

Przedyskutuj potencjalne rozwiązania i wybierz najlepsze.

"Chiński teatr cieni" dynamika

1. Podziel uczestników na trzy grupy: A, B i C.
2. Niech osoba z grupy A wymyśli różne kategorie np.: rośliny, dzieła sztuki, itp.
3. Następnie osoba A prosi osobę z grupy B o wybranie jednej z wymienionych kategorii i podanie przedmiotu należącego do niej, np. B wybiera kategorię samochód i wskazuje na samochód marki Audi.
4. Teraz osoba A pyta B: Jakim jesteś samochodem? Audi? B opisuje siebie jako np. Audi, podczas gdy C zapisuje atrybuty, które osoba B przypisuje obiektowi.
5. Następnie osoba C czyta opis (można wprowadzić drobne modyfikacje, ale tylko po to, aby przekaz był spójny), np. Audi to znana firma, jest duża, solidna, elegancka, wygodna.
6. C odczytuje elementy podane przez osobę B i odnosi te do jej osoby (można dokonać drobnych modyfikacji, aby przekaz był spójny), np.: Jesteś duży, solidny, elegancki i starasz się, aby innym ludziom było z Tobą wygodnie. Jesteś nie tylko człowiekiem, ale także znaną marką, którą cechuje solidność i jakość, jak w przypadku Audi.
7. Teraz nadszedł czas, aby osoba B wyraziła swoją opinię na temat przypisanych jej atrybutów. Zatem osoba A pyta B: Jak się czujesz, kiedy słyszysz ten opis? Co widzisz? Co stało się jasne?

Ćwiczenie może być kontynuowane poprzez zamianę ról.

Źródło: coaching4smart.wordpress.com

L2 LIFESTYLE

ZARZĄDZANIE CZASEM

PREZENTACJA WARSZTATÓW

Zarządzanie czasem jest kluczem i nieodłączną częścią szkoły językowej. Prawidłowe umiejętności zarządzania czasem mogą wpłynąć korzystnie na organizację i koordynację harmonogramów oraz przyczynić się do dobrego samopoczucia całej społeczności tej szkoły. Istnieją pewne aspekty zarządzania czasem, które mogą pomóc studentom w tworzeniu efektywnych harmonogramów pracy i tworzeniu strategii dla samej szkoły językowej.

Wykorzystamy ćwiczenie i tabelę No Pain No Gain: chodzi o to, by zrobić listę tego, co utrudnia zarządzanie czasem, ale także pozytywnych aspektów (korzyści) wynikających z posiadania harmonogramów pracy i tworzenia strategii dla całej szkoły. To sprawi, że uczniowie i dyrekcja będą zmotywowani poprzez skupienie ich umysłu na bólu, ale także na korzyściach, jakie może to przynieść (zysk).

Czas trwania: 2 godziny.

CELE WARSZTATÓW

Cele tego warsztatu to:

- Nie odkładanie spraw na później w nieskończoność.
- Zarządzanie czasem poprzez spojrzenie na korzyści.
- Skupienie się na tym, co jest kluczowe i ważne dla uczniów i dyrekcji szkoły oraz znalezienie motywacji do działania.

MATERIAŁY I LINKI DO WYKORZYSTANIA

- Pióro.
- Puste arkusze.
- Załącznik – Wykres.

TREŚĆ I ROZWÓJ WARSZTATÓW

Zalecamy posiadanie dobrze zdefiniowanego harmonogramu rozwoju warsztatów, aby zapewnić, że spełnią one swoje cele. Oznacza to podzielenie sesji na dwie części: 1 godzina poświęcona na skupienie się na studentach, ich planach pracy i harmonogramach oraz kolejna 1 godzina poświęcona na stworzenie efektywnych strategii zarządzania czasem w szkole językowej.

Dla tego konkretnego modułu proponuje się następującą strukturę:

Część pierwsza - skupienie się na uczniach:

- 15 minut - Prezentacja warsztatu i celów.
- 30 minut - Prezentacja ćwiczenia **No Pain No Gain** oraz tabeli dla uczniów. Uczestnicy mogą wcielić się w rolę typowego ucznia szkoły językowej i zastosować model i tabelę.
- 15 minut - Informacja zwrotna i grupowe ćwiczenie coachingowe.

Część druga - koncentruje się na strategiach szkół językowych:

- 15 minut - Prezentacja warsztatu i celów.
- 30 minut - Prezentacja ćwiczenia i schematu **No Pain No Gain** dla menedżerów i nauczycieli szkół językowych. Uczestnicy mogą wcielić się w rolę typowego menedżera szkoły językowej i zastosować model i tabelę.
- 15 minut - Informacja zwrotna i grupowe ćwiczenie coachingowe.

KROKI do wykonania:

KROK 1: Zadanie koncentruje się na wypełnieniu prostej tabeli (patrz załącznik), w której w jednej kolumnie grupa wpisuje listę tego, co sprawia, że odkładanie na później problemów związanych z zarządzaniem czasem jest bolesne.

KROK 2: Następnie grupa tworzy listę korzyści płynących z zarządzania czasem w drugiej kolumnie.

KROK 3: Porównywanie listy może przynieść wielkie korzyści, pokonując przeszkody i ból konieczności posiadania harmonogramów, rozkładów jazdy, itp. i skupiając się na dodatkowych korzyściach, które przyniesie dobre zarządzanie czasem.

KROK 4: Prowadzący zestawia wszystkie odpowiedzi w dwóch kolumnach i w obrazowy sposób wyjaśnia grupie, że korzyści są o wiele ważniejsze niż "ból", który powstaje w procesie.

KROK 5: Czas dyskusji może sprawić, że grupa będzie bardziej skoncentrowana na dobrze spędzonym czasie.

INFORMACJE ZWROTNE I PYTANIA WERYFIKACYJNE

Proponujemy zastosowanie następujących pytań sprawdzających, aby stwierdzić stopień przyswojenia wiedzy przez uczestników i uzyskać jednolitą informację zwrotną:

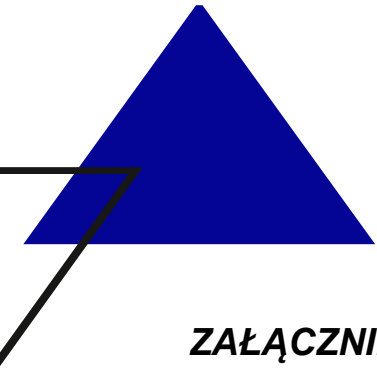
- W jakim stopniu uważasz te warsztaty za przydatne, biorąc pod uwagę ich cel?
- Jaką część warsztatu poprawiłbyś, wymieniłbyś lub wykluczył? Dlaczego?
- Co byś dodał do treści warsztatów?
- Czego się nauczyłeś?
- Czy uważasz, że użyte narzędzia są odpowiednie?
- Jaki jest Twój poziom zadowolenia z tego warsztatu?
- Jak myślisz, w jaki sposób zarządzanie czasem może wpłynąć na zespół oraz wyniki?

Motywacja pochodzi z koncentrowania się na pozytywnych aspektach procesu dobrego zarządzania czasem.

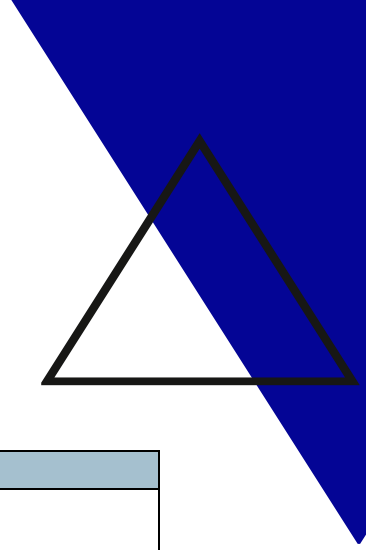
WNIOSKI

Użyjemy tej sekcji do opisanie wniosków wyciągniętych na podstawie odpowiedzi w poprzedniej sekcji.

Pomoże nam to udoskonalić kolejne warsztaty i podjąć kroki zmierzające do usprawnienia poszczególnych etapów procesu. Pomoże nam to również skorygować postawy w zespole i przeprowadzić działania mające na celu poprawę środowiska, z których do tej pory nie zdawaliśmy sobie sprawy. (Na przykład, poprawa zarządzania czasem i tworzenie harmonogramów w szkole językowej lub zwiększenie motywacji do poprawy strategii zarządzania czasem u niektórych kolegów, tak aby jej brak nie wpływał na jakość ich pracy i wyniki).



ZAŁĄCZNIK



PAIN	GAIN

L2 LIFESTYLE

BUDOWANIE SILNEGO ZESPOŁU

PREZENTACJA WARSZTATÓW

Praca zespołowa jest jednym z najważniejszych elementów w szkole językowej, ponieważ wyniki są uzależnione od współpracy pomiędzy poszczególnymi jej częściami. Porozmawiamy o zasadach pracy zespołowej, rolach jej członków oraz odpowiedzialności każdego z nich w rozwoju tejże pracy. W tym celu warsztat będzie oparty na modelu Tuckmana, ponieważ jest to jeden z najbardziej kompletnych procesów rozwoju zespołu. Dowiemy się również, jak motywacja i samomotywacja wpływają na pracę zespołową i jak możemy nad tymi aspektami pracować.

Czas trwania: 2,5 godziny

CELE WARSZTATÓW

Celem tego warsztatu jest poznanie etapów rozwoju efektywnego i silnego zespołu. Postaramy się uświadomić sobie, jakie funkcje pełni każdy z nich oraz jak ważna jest współpraca w celu promowania płynnej i efektywnej pracy. Kolejnym celem warsztatu jest trening motywacji i samomotywacji w celu zwiększenia efektywności zespołu, który tworzymy.

TREŚĆ I ROZWÓJ WARSZTATÓW

Zalecamy posiadanie określonego harmonogramu rozwoju warsztatów, aby zapewnić, że spełnią one swoje cele. Dla tego konkretnego modułu proponuje się następującą strukturę. (Godziny mogą się różnić w zależności od liczby uczestników):

- 20 minut - Prezentacja warsztatów i celów.
- 30 minut - Prezentacja pierwszej fazy modelu Tuckmana ("Formowanie") oraz dynamiki "elevator pitch". W tej fazie uczestnicy będą zachęceni do opisanie swoich osobistych i zawodowych motywacji, które mogą mieć wpływ na poprawę pracy zespołowej.
- 30 minut - Prezentacja drugiej i trzeciej fazy ("Storming & Norming") oraz dynamiki "Asertywne przedstawianie pomysłów i argumentów oraz zamiana ról - podejmowanie decyzji".
- 30 minut - Prezentacja ostatniego etapu ("Wykonanie") i dynamiki "Odprawa refleksyjna". Uczestnicy powinni zauważyć brak motywacji u niektórych kolegów z zespołu i znaleźć sposób na zmotywowanie ich.

MATERIAŁY I LINKI DO WYKORZYSTANIA

- Pióro.
- Puste arkusze.
- Załącznik.

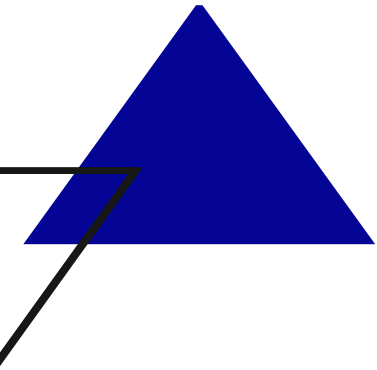
INFORMACJE ZWROTNE I PYTANIA WERYFIKACYJNE

Proponujemy zastosowanie następujących pytań sprawdzających, aby sprawdzić stopień przyswojenia wiedzy przez uczestników i uzyskać jednolitą informację zwrotną:

- W jakim stopniu uważasz te warsztaty za przydatne, biorąc pod uwagę ich cel?
- Jaką część warsztatu poprawiłbyś, wymienił lub wykluczył? Dlaczego?
- Co byś dodał do treści warsztatów?
- Czego się nauczyłeś?
- Czy uważasz, że użyte narzędzia są odpowiednie?
- Jaki jest Twój poziom zadowolenia z tego warsztatu?
- Jak Twoim zdaniem motywowanie innych i motywowanie siebie wpłynęło na zespół oraz wyniki?

WNIOSKI

Użyjemy tej sekcji do opisania wniosków wyciągniętych na podstawie odpowiedzi w poprzedniej sekcji, a także podczas przeprowadzania dynamiki. Pomoże nam to udoskonalić kolejne warsztaty i podjąć kroki w celu poprawy poszczególnych faz procesu. Pomoże nam to również skorygować postawy w zespole i przeprowadzić działania mające na celu poprawę środowiska, z których do tej pory nie zdawaliśmy sobie sprawy. (Na przykład, poprawa form i jakości komunikacji w szkole językowej lub zwiększenie motywacji niektórych kolegów, tak aby jej brak nie wpływał na jakość ich pracy i wyniki).



ZAŁĄCZNIK

Dynamika "Elevator pitch"

Struktura skutecznego "Elevator pitch":

- Kim jesteś i jakie jest Twoje doświadczenie i motywacja?
- Co oferujecie zespołowi?
- Jaka jest Twoja najlepsza umiejętność?
- Co odróżnia Cię od innych?
- Co wnosisz do szkoły językowej?

Asertywne przedstawianie pomysłów i argumentów

Asertywna prezentacja i argumentacja, pozwala na ujawnienie życzeń, opinii i żądań z szacunkiem dla innych i bez naruszania ich praw.

Zamiana ról - podejmowanie decyzji

Dzięki tej dynamice, każdy uczestnik będzie bronił argumentów innych uczestników, tak jakby były jego własnymi, nawet jeśli się z nimi nie zgadza. Pomoże to postawić się na miejscu drugiej osoby, a także wzmocni empatię i ułatwi podejmowanie decyzji. Różnorodność argumentów i punktów widzenia jest niezbędna do podjęcia dobrej decyzji.

Skrypt "Odprawa refleksyjna"

- Zdefiniuj sytuację zespołu.
- Określ główny cel zespołu.
- Lista czynności do wykonania.
- Określenie oczekiwanych rezultatów każdego działania.

L2 LIFESTYLE

PRZEKAZYWANIE INFORMACJI ZWROTNYCH

PREZENTACJA WARSZTATÓW

Czy to w pracy, w szkole, czy od przyjaciół, informacja zwrotna pomaga nam iść naprzód i doskonalić się zarówno w życiu osobistym jak i zawodowym. Badania pokazują, że 69% pracowników twierdzi, że pracowałoby ciężiej, gdyby wiedzieli, że ich wysiłki są doceniane. Niestety, mniej niż 30% twierdzi, że rzeczywiście regularnie otrzymuje informacje zwrotne dotyczące wyników pracy. Informacja ta pomaga zmotywować osobę do osiągania jak najlepszych wyników, a także wyjaśnia wszelkie odchylenia pomiędzy preferowanym a rzeczywistym zachowaniem danej osoby, dostarczając informacji na temat wydajności.

Informacja zwrotna jest nie tylko niezbędna dla rozwoju osobistego i zawodowego, ale również nadaje kierunek i zwiększa pewność siebie, motywację i poczucie własnej wartości danej osoby, czy to ucznia, czy współpracownika. Podczas tego warsztatu będziemy rozmawiać o udzielaniu i otrzymywaniu informacji zwrotnej, wszystkich jej aspektach oraz strategiach, jak udzielać lepszej i bardziej efektywnej owej informacji, zarówno nauczycielom jak i uczniom. Aktywny udział wszystkich uczestników warsztatu jest bardzo ważny, ponieważ zapewni skuteczność i głębokie zrozumienie omawianych i przetwarzanych tematów.

Czas trwania: 75-105 minut

CELE WARSZTATÓW

Po ukończeniu warsztatów uczestnicy będą:

- rozumieć, na czym polega skuteczna informacja zwrotna;
- stworzą świadomość własnej reakcji na otrzymywanie informacji zwrotnej od innych;
- poznają różnicę między informacją zwrotną a krytyką;
- potrafili się wczuć w sytuację drugiej osoby podczas przekazywania informacji zwrotnej;
- będą wiedzieli, jak stosować różne strategie przekazywania informacji zwrotnej;
- będą wiedzieli, jak informacja zwrotna może wpłynąć na drugą osobę;
- będą bardziej otwarci na otrzymywanie informacji zwrotnych;
- będą potrafili poprosić o lepszą informację zwrotną.

TREŚĆ I ROZWÓJ WARSZTATÓW

Ćwiczenie wprowadzające (5-15 minut, w zależności od liczby uczestników)

W tym ćwiczeniu chcemy, aby uczestnicy nawiązali do tematu. Służy ono również jako wprowadzenie wszystkich uczestników.

Weź małą piłkę (lub coś innego do rzucania do siebie nawzajem) i rzuć ją do jednego z członków grupy. Poproś tę osobę, aby wypowiedziała swoje imię i odpowiedziała na następujące pytanie:

Jaka była najgorsza informacja zwrotna, jaką kiedykolwiek otrzymałeś?

Zadaj pytanie uzupełniające: **"Jak się czułeś?"**

Teraz poproś tę osobę, aby rzuciła piłkę do następnej osoby, która z kolei powinna powiedzieć swoje imię i odpowiedzieć na to samo pytanie. W ten sposób uzyskasz bardzo cenne informacje dla warsztatu, ponieważ znając ich własne, być może traumatyczne doświadczenia związane z otrzymywaniem informacji zwrotnej, będziesz mógł się do nich odnieść w dowolnym momencie warsztatu, aby uczynić temat bardziej osobistym dla uczestników. Dlatego ważne jest, aby w razie potrzeby zadawać wystarczająco dużo pytań, aby naprawdę zrozumieć sytuację, którą opisują, jak również ich emocje. To ćwiczenie sprawi, że wszyscy uczestnicy będą mieli podobne nastawienie oraz gotowi będą do nabycia nowych (lepszyc) umiejętności udzielania informacji zwrotnej.

Aby dopełnić całości i zbudować pozytywny kontakt z uczestnikami, poproś ostatnią osobę, która odpowiadała na pytania, aby rzuciła piłkę z powrotem do Ciebie, a następnie, jako równoprawny członek grupy, udziel własnej odpowiedzi na pytania. Bądź przy tym jak najbardziej szczery. Jeśli coś zmyślisz, ludzie to zauważą i stracisz całą swoją wiarygodność.

TREŚĆ I ROZWÓJ WARSZTATÓW

Co wiesz o informacji zwrotnej? (10-15 minut)

AKTYWNOŚĆ: Podziel uczestników na małe grupy po 3-4 osoby. Poproś, aby zapisali wszystko, co wiedzą na temat informacji zwrotnej. Daj im na to około 3-5 minut.

Następnie przedyskutujcie swoje odpowiedzi w grupie i dodajcie, dostosujcie wszelkie informacje zgodnie z tymi podanymi w załączniku I.

Modele i strategie informacji zwrotnej (15-20 minut)

AKTYWNOŚĆ: Podziel uczestników na małe grupy (najlepiej nie te same grupy, co poprzednio), daj im 3-5 minut na opisanie, w jaki sposób zazwyczaj udzielają informacji zwrotnej.

Następnie przedyskutujcie krótko ich odpowiedzi w grupie.

Wyjaśnij modele opisane w załączniku II i ewentualnie sprawdź je z odpowiedziami udzielonymi przez uczestników w poprzednim ćwiczeniu (opisz, w jaki sposób udzielasz informacji zwrotnej). Poproś ich o podanie praktycznych przykładów, jak mogliby wykorzystać dany model w klasie.

NIE WYJAŚNIONO JESZCZE MODELU INFORMACJI ZWROTNEJ 360

Następnie wyjaśnij pozostałe informacje na temat Efektywnej Informacji Zwrotnej (Załącznik II) oraz upewnij się, że uczestnicy je zrozumieli, podając przykłady z życia wzięte oraz przykłady związane z nauczycielami i uczniami.

TREŚĆ I ROZWÓJ WARSZTATÓW

Odgrywanie ról (15-20 minut)

Teraz nadszedł czas na ćwiczenia.

Poproś uczestników, aby pomyśleli o sytuacjach, w których muszą udzielić informacji zwrotnej uczniom / rodzicom / kolegom i zapisali je na tablicy.

Utwórz pary (nie takie same jak poprzednio).

Poproś je, aby podeszły do przodu sali. Osoba A jest uczniem, a osoba B jest nauczycielem. Powiedz im, aby wybrali sytuację z listy i odegrali ją. Jeśli to konieczne, daj osobie B trochę czasu na przygotowanie swojej reakcji i wybranie modelu, którego chce użyć. Nie powinno to trwać dłużej niż 2 minuty.

Następnie, jako grupa, przeanalizujcie:

- co poszło dobrze;
- co można było zrobić inaczej;
- jak ten rodzaj przekazywania informacji zwrotnej czuł nauczyciel (osoba B);
- jak ten rodzaj przekazywania informacji zwrotnej czuł student (osoba A).

Teraz zamieńcie się rolami, gdzie osoba A jest nauczycielem, a osoba B uczniem.

Kontynuuj tę czynność do momentu, aż wszyscy uczestnicy wykonają ćwiczenia.

Spróbuj stworzyć różne sytuacje i postacie informacji zwrotnej (uczeń, rodzic, kolega).

Grupowa informacja zwrotna / 360° Feedback (10-15 minut)

Wyjaśnij krótko, czym jest informacja zwrotna 360° (załącznik II).

Poproś wszystkich uczestników, aby wstali. Przyklej kartkę papieru A4 na plecach każdego z uczestników.

Każdy z nich powinien użyć od 1 do 5 słów, aby opisać swoje wrażenie na temat innych uczestników i zapisać je na kartce na plecach. Zachować należy anonimowość.

Po tym, jak wszyscy skończą, uczestnicy mogą wziąć papier z pleców i przeczytać swoje własne Opinie 360°.

Nawet jeśli uczestnicy nie znali się przed tym warsztatem, ponieważ przez cały czas jego trwania zmienialiśmy grupy i pary, będą mieli czas, by wyrobić sobie odpowiednie zdanie o każdym z uczestników.

To ćwiczenie wytworzy również bardzo silną więź w grupie, a uczestnicy będą mieli bardzo osobiste i emocjonalne wrażenia z warsztatów.

MATERIAŁY I LINKI DO WYKORZYSTANIA

- mała kulka;
- pióro;
- papier;
- taśma;
- załącznik;
- tablica.

INFORMACJE ZWROTNE I PYTANIA SPRAWDZAJĄCE / PODSUMOWANIE

Zajmie to około 10 do 15 minut.

Kiedy warsztaty dobiegną końca, poproś wszystkich, aby usiedli. Ponownie chwyć piłkę. Rzuć ją do losowo wybranej osoby z grupy i powiedz jej, aby odpowiedziała na poniższe pytania:

- "Jak masz na imię?"
- "Co wynosisz z tego warsztatu".

A kiedy już na to odpowiedzą:

- "Jak zmieni się twoja informacja zwrotna?"

I ostatnie refleksyjne pytanie:

- "Jak się z tym czujesz?"

Następnie poproś tę osobę, aby rzuciła piłkę do innej osoby w grupie i tak dalej.

Ponownie powinieneś odpowiadać jako ostatni. Bądź szczery w kwestii swoich odczuć związanych z warsztatami i tego, czego mogłeś się z nich i od nich nauczyć.

Nie naciskaj, by szybko udzielili odpowiedzi. Być może będziesz musiał pozwolić im (zwłaszcza pierwszej osobie) zastanowić się przez chwilę.

Podczas, gdy wszyscy udzielają swoich odpowiedzi, zapisz na tablicy słowa kluczowe z ich wypowiedzi. Może to być "nowa umiejętność", "inna perspektywa" lub "traktowanie uczniów inaczej", itp. Pozwoli to na uzyskanie dobrej perspektywy co do wpływu warsztatów. Jest to przydatne nie tylko dla Ciebie, ale także dla wszystkich uczestników oraz dyrekcji szkoły językowej, ponieważ stanowi podsumowanie wyników tych warsztatów.

ZAŁĄCZNIK I

Co wiesz o sprzężeniu zwrotnym?

W dużych firmach 62% pracowników twierdzi, że nigdy nie widzi zmian wynikających z informacji zwrotnej, którą przekazują podczas oceny. Jest to prawdopodobnie powód, dla którego wiele dużych firm eliminuje sesje informacji zwrotnej i oceny pracowników.

Niektóre z tych frustracji mogą wynikać z braku przejrzystości lub spójności ze strony firmy, subiektywizmu i braku możliwości do podjęcia działań po udzieleniu informacji zwrotnej, a także, być może, z niewłaściwie stosowanych lub nieodpowiednich form i metod przekazywania informacji zwrotnej.

Niemniej jednak, jeśli informacja zwrotna zostanie właściwie wykorzystana, może dać uczniom, nauczycielom, zespołom i całym firmom możliwość zmodyfikowania zachowań, obrania nowych kierunków, wzmocnienia dobrych praktyk, zwiększenia motywacji oraz uzyskania uznania dla swojej pracy i wysiłków.

Według badań przeprowadzonych przez Google, odpowiednia informacja zwrotna zwiększa również bezpieczeństwo psychologiczne, które jest najbardziej istotnym elementem w pracy zespołowej, zarówno w zespole nauczycieli, jak i w grupie uczniów.

Co ciekawe, zgodnie z wynikami badania przeprowadzonego przez Harvard Business Review na temat informacji zwrotnej dotyczącej wyników pracy, ludzie bardziej chcą usłyszeć negatywną niż pozytywną informację zwrotną.

Negatywna opinia

Po otrzymaniu negatywnej informacji zwrotnej, nawet jeśli ma ona być konstruktywna, może pojawić się tendencja do obrony u niektórych osób (uczniów lub nauczycieli).

Informacja zwrotna może podważyć ich poglądy na temat samych siebie, może wywołać poczucie dyskomfortu, które może spowodować, że staną się defensywni i nie tylko podważą informację zwrotną, ale także wiarygodność osoby udzielającej tejże informacji, czy to nauczyciela, czy przełożonego.

Dlatego ważne jest, aby istniał dobry kontakt między obiema osobami i aby stan emocjonalny odbiorcy był chroniony.

Należy zauważyć, że negatywna informacja zwrotna może być również postrzegana jako krytyka, nawet jeśli została ona udzielona z zamiarem pomocy uczącemu się. Może to wywołać poczucie wstydu i winy.

Opinie z przeszłości

Ważne jest, aby pamiętać, że ludzie wnoszą do rozmowy swoje wcześniejsze doświadczenia z sytuacjami, w których udzielali informacji zwrotnej. Może to wpłynąć na sposób, w jaki zareagują na udzielenie informacji zwrotnej, w zależności od okoliczności, poziomu wiedzy oraz wcześniejszych doświadczeń.

Na przykład, jeśli student miał doświadczenie z otrzymaniem informacji zwrotnej, która pozostawiła go w poczuciu zakłopotania, może to mieć wpływ na jego stan emocjonalny podczas otrzymywania informacji zwrotnej w przyszłości i może nawet postrzegać ją jako krytykę.

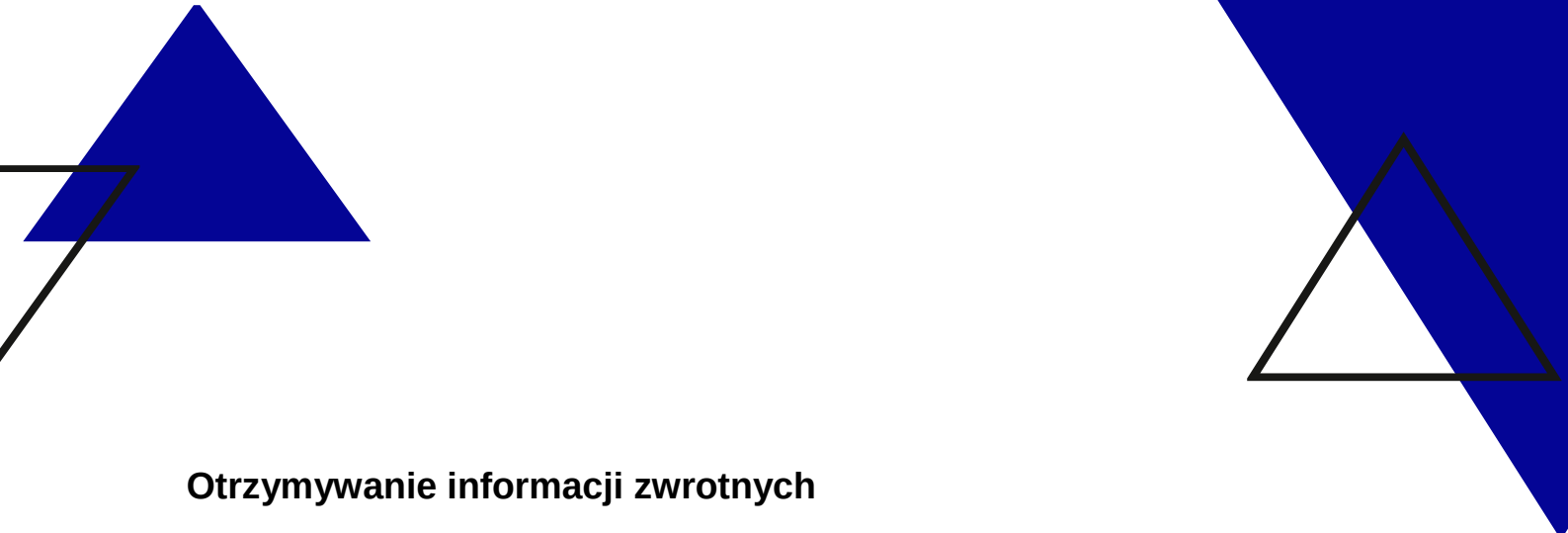
Środowisko informacji zwrotnej

Jako nauczyciel lub menedżer ważne jest, aby stworzyć bezpieczne środowisko informacji zwrotnej, w którym uczniowie i nauczyciele czują się komfortowo i mają wsparcie. Powinno to być środowisko, w którym można rozmawiać o uczuciach, szczególnie wtedy, gdy popełniane są błędy i pojawia się poczucie wstydu lub winy.

Różnice między informacją zwrotną a krytyką

Nie jest łatwo odróżnić krytykę, której negatywnym celem jest sprawienie, by ktoś poczuł się źle z powodu tego, co zrobił, od informacji zwrotnej, której celem jest poprawa sytuacji. Niemniej jednak to, czy uczeń zinterpretuje Twoje słowa jako informację zwrotną czy krytykę, ma bardzo duże znaczenie.

Krytyka	Informacje zwrotne
Ta nauczycielka się mnie czepia.	Ten nauczyciel troszczy się o mnie. Próbuje mi pomóc.
Ten nauczyciel uważa, że jestem w tym kiepski.	Ten nauczyciel daje mi rady, ponieważ wierzy, że mogę się poprawić.
Jestem zły. Czuję się zakłopotany.	Jestem wdzięczny, że mój nauczyciel mówi mi, jak mogę się poprawić.
Chcę się poddać. Nigdy nie będę w stanie zrobić tego tak dobrze, jak chce tego ten nauczyciel.	Zrobię wszystko, co w mojej mocy, aby robić rzeczy, które sugeruje mi nauczyciel. Zobaczę, czy to pomoże mi się poprawić.



Otrzymywanie informacji zwrotnych

- Ważne jest również, aby nauczyć się, jak przyjmować i interpretować informacje zwrotne, gdy są one Tobie przekazywane.
- Ważne jest, aby uważnie słuchać, co druga osoba ma do powiedzenia i nie odpowiadać jej, dopóki wiadomość nie zostanie dokładnie przeanalizowana.
- Przeanalizuj, czy ma to być krytyka, czy może informacja zwrotna.
- Czy to sprawi, że będę się czuł lepiej lub źle?

Analiza ta wymaga wysokiego poziomu inteligencji emocjonalnej, ale jako nauczyciele możemy pomóc innym rozwinąć te umiejętności.

Dlatego też uczniowie muszą odgrywać aktywną rolę w rozmowie z nimi. Jeśli uczeń nie stosuje się do informacji zwrotnej przekazanej przez nauczyciela, ten powinien rozważyć następujące kwestie.

- W jaki sposób przekazałem informację zwrotną?
- Czy uczeń był w stanie przedstawić swoją perspektywę?
- Czy uczniowie mieli możliwość wzięcia udziału w opracowaniu celów, które pozwolą im wprowadzić w życie informację zwrotną i poprawić swoje wyniki?

Umożliwienie uczącemu się odgrywania aktywnej roli w rozmowie zwrotnej nie tylko sprawi, że będzie on bardziej asertywny i silniejszy emocjonalnie, ale także zapewni mu dodatkową motywację do zmiany.

ZAŁĄCZNIK II

Modele i strategie informacji zwrotnej

W ciągu ostatnich dziesięcioleci powstało wiele modeli informacji zwrotnej. DESC (Opisz, Wyraź, Sprezycuj, Konsekwencje), BEEF (Zachowanie, Przykład, Efekt, Przyszłość), AID (Działanie, Wpływ, Rozwój lub Pożądane Zachowanie), BIFF (Zachowanie, Wpływ, Przyszłość, Uczucia), IDEA (Identyfikuj, Opisz, Zachęć, Działanie), CIGAR (Stan Obecny, Stan Idealny, Luka, Działanie, Przegląd) oraz STAR (Sytuacja, Zadanie, Działanie, Rezultat).

Innym, szeroko stosowanym modelem jest model kanapkowy, w którym negatywna informacja zwrotna jest umieszczona pomiędzy dwiema pozytywnymi informacjami zwrotnymi (pozytywna – negatywna – pozytywna). Niemniej jednak, wiele osób nie lubi tego modelu, ponieważ wydaje się on wprowadzać w błąd drugą osobę, jako że "prawdziwa (negatywna) informacja zwrotna" jest opakowana w pozytywne stwierdzenia.

Chociaż każda osoba musi znaleźć model, który najbardziej jej odpowiada, czy to ze względu na sytuację, czy na własne preferencje, opiszemy kilka modeli bardziej szczegółowo.

Model SBI

Bardzo prostym i łatwym do zastosowania modelem jest model SBI:

- **Sytuacja:** Opisz sytuację, podając konkretne szczegóły.
- **Zachowanie:** Opisz zaobserwowane zachowanie; nie próbuj zgadywać motywów lub przyczyn zachowania.
- **Wpływ:** Opisz wpływ, jaki miało zaobserwowane zachowanie.

Pozwala to również na utrzymanie emocji z dala od procesu. Ważne jest, aby używać stwierdzeń "ja" i wstrzymać się z osądem podczas stosowania tego modelu informacji zwrotnej; w przeciwnym razie podważy to przekazywaną informację zwrotną.

Model CEDAR

Nieco bardziej rozbudowanym modelem jest model CEDAR:

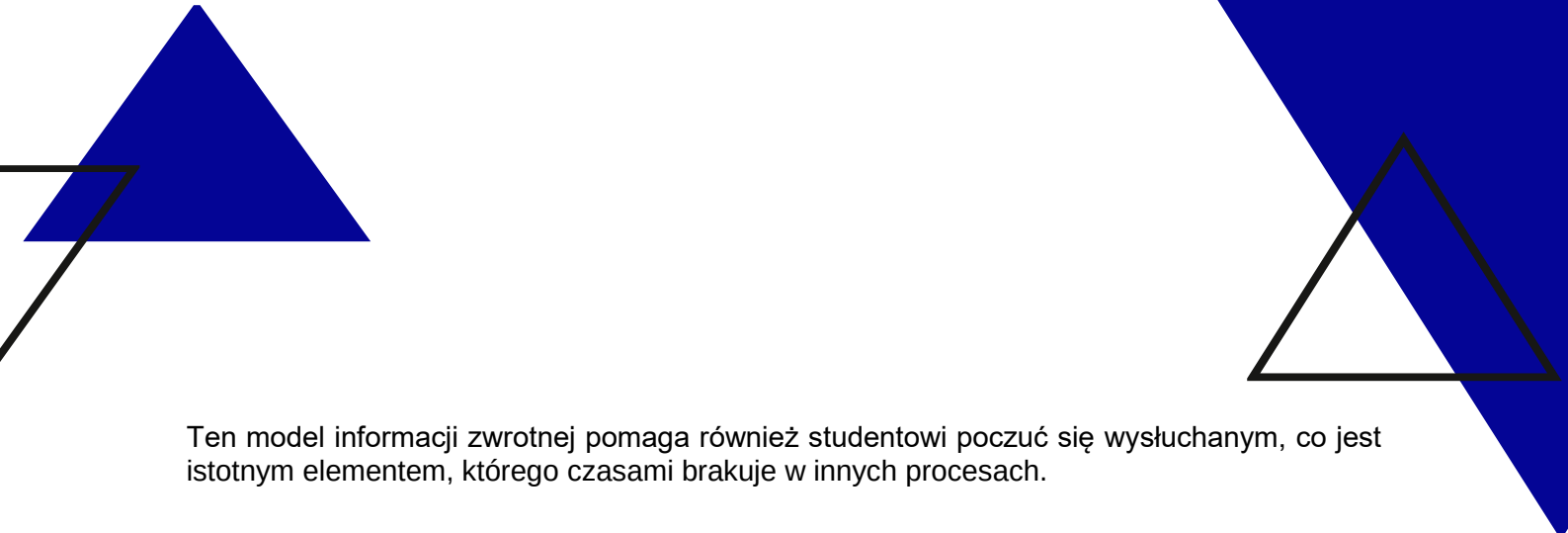
To, co czyni ten model wyjątkowym, to fakt, że zachęca on jednostkę do przejęcia inicjatywy w dyskusji na temat jej wyników, a nie tylko do otrzymywania "poleceń z góry".

- **Kontekst:** Stwórz środowisko sprzyjające informacji zwrotnej. Sprawdź, czy osoba, z którą rozmawiasz, również rozumie znaczenie otrzymywania informacji zwrotnej i dostrzega jej możliwy wpływ.
- **Przykłady:** Zachęć osobę do wskazania konkretnych przykładów, kiedy i gdzie coś poszło nie tak lub nie tak, jak planowano. Wspólnie przeanalizujcie sytuację (sytuacje) i działania / zachowanie.
- **Diagnoza:** W tej części chodzi o to, aby dowiedzieć się, dlaczego dana osoba zachowała się tak, a nie inaczej i co mogło doprowadzić do wspomnianych rezultatów. Postaraj się nie wkładać słów w usta drugiej osoby ani nie pozwolić, by twoje założenia wpłynęły na jej odpowiedzi. Zadawaj pytania otwarte, które pomogą zidentyfikować podstawowe przyczyny.
- **Działanie:** Kiedy decydujemy się na podjęcie działań, które mogą poprawić i odwrócić sytuację, pozwólmy, aby pomysły pochodziły od osoby, która otrzymuje informację zwrotną. To generuje większe zaangażowanie i motywację do realizacji tych działań.
- **Ocena:** Ostatnim krokiem jest sprawdzenie, czy dana osoba zrozumiała zarówno informację zwrotną, jak i sugerowane działania oraz czy jest naprawdę zaangażowana w ich realizację.

Model Pendletona

Model informacji zwrotnej Pendletona zachęca osobę otrzymującą informację zwrotną do bycia aktywnym uczestnikiem procesu. Daje on wystarczająco dużo czasu na autorefleksję w trakcie procesu, a nie po jego zakończeniu.

- Sprawdź, czy uczeń chce i jest gotowy na przyjęcie informacji zwrotnej.
- Pozwól uczniowi skomentować / uzasadnić zachowanie, sytuację lub wynik, który został zaobserwowany.
- Uczeń identyfikuje wszelkie możliwe pozytywne strony tej sytuacji.
- Nauczyciel identyfikuje wszelkie możliwe pozytywne strony tej sytuacji.
- Uczeń określa, co można poprawić i jak to osiągnąć.
- Nauczyciel określa, co można poprawić i jak to osiągnąć.
- Uczeń i nauczyciel ustalają plan działania w celu poprawy.



Ten model informacji zwrotnej pomaga również studentowi poczuć się wysłuchanym, co jest istotnym elementem, którego czasami brakuje w innych procesach.

Model PEAR

Ale informacja zwrotna nie musi być tylko negatywna. Kiedy uczniowie robią coś dobrze, informacja zwrotna jest również na miejscu.

Aby przekazać pozytywną informację zwrotną i zachęcić do dobrych zachowań i wyników, możemy zastosować model PEAR:

- **Pochwała:** Pogratuluj uczniowi tego, co zrobił dobrze.
- **Przykłady:** Podaj konkretne przykłady rezultatów, jakie udało Ci się zaobserwować.
- **Zapytaj:** Jak możesz się upewnić, że to się powtórzy?
- **Wzmocnij:** Zachęcaj do działania i pokaż, jak osobiście zaoferujesz swoje wsparcie.

Model Informacji Zwrotnej 360

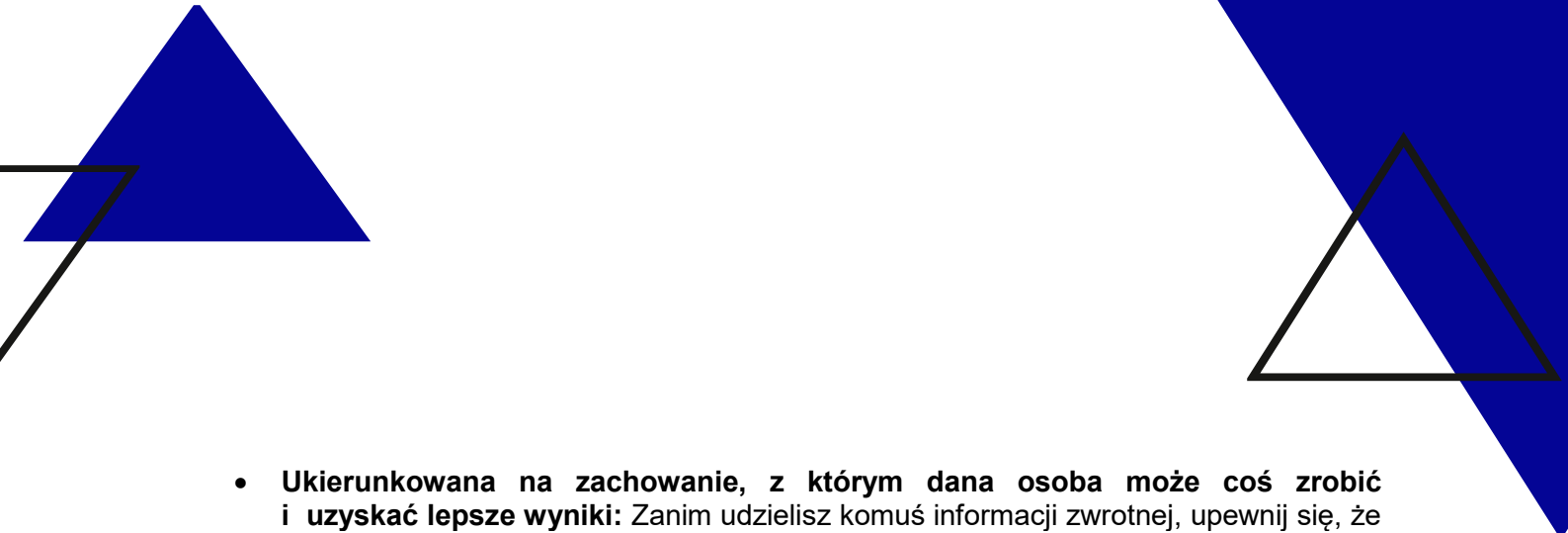
Ostatnim modelem jest model informacji zwrotnej 360 stopni. Nie ma on zbyt dużego zastosowania w środowisku nauczycielskim, ale może mieć bardzo silny wpływ na budowanie zespołu, zarówno zespołu nauczycieli, jak i grupy uczniów. Model ten oferuje bezpieczne środowisko, w którym każda osoba może otrzymać informację zwrotną od rówieśników i przełożonych. Polega on na zebraniu anonimowych informacji zwrotnych od osób z Twojego otoczenia poprzez poproszenie ich o wypełnienie anonimowej ankiety na temat Twoich umiejętności jako ucznia lub nauczyciela. Pytania oceniane są wg skali, a respondenci proszeni o komentarze. Osoba wypełnia również samoocenę, odpowiadając na te same pytania. Wyniki są prezentowane w formie, która pomaga danej osobie rozpoznać swoje mocne i słabe strony oraz stworzyć plan rozwoju. Informacja zwrotna 360 stopni jest ważna, ponieważ oferuje nauczycielom lub menedżerom wgląd w to, co działa dobrze, a co wymaga poprawy.

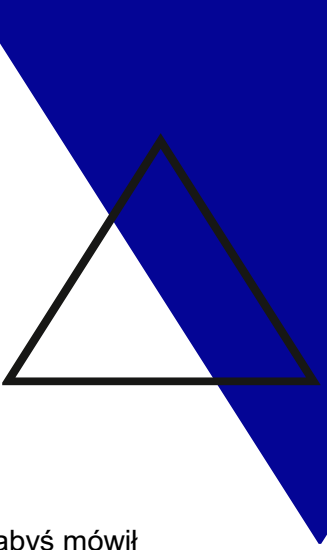
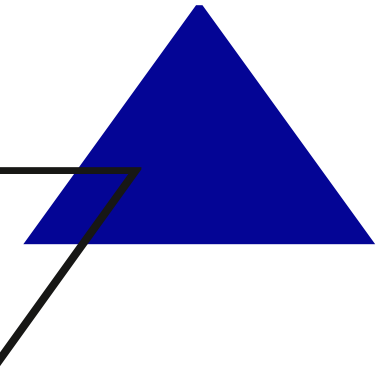
Skuteczna informacja zwrotna

Jak wspomniano wcześniej, żaden model nie jest doskonały, a różne sytuacje lub różni ludzie wymagają różnych modeli. Niemniej jednak, warto pamiętać o kilku rzeczach, aby upewnić się, że niezależnie od modelu, z którego korzystasz, Twoja informacja zwrotna będzie skuteczna i doprowadzi do lepszej wydajności i wyników. Najbardziej efektywna informacja zwrotna wymaga empatii, silnych umiejętności komunikacyjnych i zaufania. Pamiętaj, że Twoja informacja zwrotna nie będzie automatycznie skuteczna tylko dlatego, że ją przekazałeś - musisz upewnić się, że odbiorca jest w ogóle otwarty na jej przyjęcie. To właśnie opakowanie, w jakim przekazujesz informację zwrotną, robi różnicę.

Skuteczna informacja zwrotna:

- **Opisowa a nie oceniająca:** Kiedy opisujesz własną reakcję na czyjeś zachowanie lub wyniki, zmniejszasz szanse na to, że druga osoba zareaguje obronnie. Zwiększasz również szanse na to, że osoba ta przyjmie informację zwrotną i wykorzysta ją w sposób, jaki uzna za stosowny. Na przykład, jeśli powiesz: "Kiedy mi przerywasz, czuję się zirytowany", istnieje szansa, że ta osoba Cię usłyszy. Jeśli jednak powiesz: "Jesteś niegrzeczną, obrzydliwą osobą, kiedy mi przerywasz", są szanse, że osoba zareaguje na twoją ocenę, a nie na twój opis.
- **Specyficzna:** Ogólna informacja zwrotna prawie nigdy nie jest pomocna, ponieważ nie daje odbiorcy zbyt wiele do pracy. Specyficzna informacja zwrotna daje osobie definitywne poczucie tego, czym jest jej dominujące zachowanie i jaki jest wpływ tego zachowania na Ciebie.
- **Dobre intencje:** Cała idea informacji zwrotnej polega na tym, aby pomóc odbiorcy stać się bardziej świadomym siebie i poprawić się. Osoba udzielająca informacji zwrotnej musi ją zaoferować w celu pomocy odbiorcy, a nie w celu jego poniżenia. Zawsze pomyśl o informacji zwrotnej zanim ją przekażesz, aby upewnić się, że ma ona na **celu pomóc drugiej osobie, a nie poprawić twoje samopoczucie.**

- 
- **Ukierunkowana na zachowanie, z którym dana osoba może coś zrobić i uzyskać lepsze wyniki:** Zanim udzielisz komuś informacji zwrotnej, upewnij się, że jest to coś, z czym dana osoba może coś zrobić, a nie tylko coś opartego na Twoich własnych uprzedzeniach.
 - **Dobry termin:** Informacja zwrotna powinna być przekazana jak najszybciej po zachowaniu lub wyniku i w atmosferze, w której druga osoba jest gotowa ją usłyszeć. Powinieneś starać się być wrażliwy na to, czy druga osoba jest w stanie przyjąć to, co masz jej do powiedzenia w danym momencie.
 - **Zrównoważona w czasie:** Należy zrównoważyć pozytywną informację zwrotną z negatywną lub rozwojową. Jeśli wszystkie informacje zwrotne będą pozytywne, stracisz okazję, aby pomóc ludziom w dążeniu do wyższych celów. Ponadto, ludzie mogą wątpić w Twoją szczerość, jeśli Twoja informacja zwrotna jest niczym więcej niż niekończącym się strumieniem pozytywnych komentarzy. Jeśli natomiast Twoje komentarze są zawsze negatywne, możesz stworzyć dynamikę, która podkopuje zaufanie lub nie pozwala odbiorcy otworzyć się na informację zwrotną.
 - **Sprawdzona z nadawcą:** Odbiorca musi mieć możliwość powtórzenia tego, co powiedział nadawca, aby zapewnić jasną komunikację między nadawcą a odbiorcą. Wszystkie informacje zwrotne powinny być sprawdzane przez cały czas, aż do momentu, w którym nadawca jest przekonany, że odbiorca usłyszał dokładnie to, co on powiedział.



Aktywne słuchanie

Stwierdziliśmy już wcześniej, że udzielanie informacji zwrotnej nie polega na tym, abyś mówił przez cały czas. Bardzo ważna część procesu musi być wykonana przez odbiorcę, dlatego aktywne słuchanie jest bardzo ważne podczas udzielania informacji zwrotnej.

Oto kilka wskazówek dotyczących aktywnego słuchania:

- skup całą swoją uwagę i koncentrację na drugiej osobie;
- spójrz im w oczy;
- nie myśl, tylko słuchaj i zrozum, co mówi druga osoba;
- zadawaj pytania, jeśli nie do końca rozumiesz;
- kiwaj głową od czasu do czasu, aby widzieli, że słuchasz;
- staraj się naśladować ich mowę ciała (postawę, itp.), nie kopiując ich za bardzo;
- staraj się dopasować do ich tonu głosu i tempa mówienia;
- zadawaj pytania zwrotne, aby sprawdzić, czy dobrze zrozumiałeś ("więc to, co chciałeś powiedzieć to....").

L2 LIFESTYLE

TRUDNE ROZMOWY

PREZENTACJA WARSZTATÓW

Trudne rozmowy mogą mieć miejsce z uczniami, rodzicami, kierownikami i innymi nauczycielami. Ważne jest, aby być na nie przygotowanym, ponieważ ich wynik dobry, jak i zły, może mieć ogromny wpływ zarówno na Ciebie, jako nauczyciela, jak i na Twoje środowisko pracy, czy to klasę, czy szkołę w ogóle.

Chociaż rozmowy te wydają się być podobne do rozmów zwrotnych, istnieją pewne specyficzne kwestie, które należy tu wziąć pod uwagę.

Aktywny udział wszystkich uczestników warsztatów jest bardzo ważny, ponieważ zapewni skuteczność i głębokie zrozumienie omawianych i opracowywanych tematów.

Czas trwania warsztatów: 60-75 minut

CELE WARSZTATÓW

Po ukończeniu warsztatów uczestnicy będą:

- identyfikować trudne rozmowy;
- umieć skutecznie przygotować się do trudnej rozmowy;
- mieć wszystkie narzędzia do prowadzenia trudnych rozmów.

TREŚĆ I ROZWÓJ WARSZTATÓW

Ćwiczenie wprowadzające (5-10 minut, w zależności od liczby uczestników)

W tym ćwiczeniu chcemy, aby uczestnicy poznali temat. Weź małą piłkę (lub coś innego do rzucania do siebie nawzajem) i rzuć ją do jednego z członków grupy. Poproś tę osobę, aby wypowiedziała swoje imię i odpowiedziała na następujące pytanie:

- Jaka była najtrudniejsza rozmowa, jaką kiedykolwiek odbyłeś?

Kiedy skończą, zadaj pytanie uzupełniające:

- "Jak się wtedy czułeś?"

Teraz poproś tę osobę, aby rzuciła piłkę do następnej osoby, która powinna powiedzieć swoje imię i odpowiedzieć na to samo pytanie (pytania).

TREŚĆ I ROZWÓJ WARSZTATÓW

Dzięki temu uzyskasz bardzo cenne informacje na potrzeby warsztatu, ponieważ znając ich własne, być może traumatyczne doświadczenia związane z trudnymi rozmowami, będziesz mógł się do nich odnieść w dowolnym momencie warsztatu, aby uczynić temat bardziej osobistym dla uczestników. Dlatego ważne jest, aby w razie potrzeby zadawać wystarczająco dużo pytań, żeby naprawdę zrozumieć opisywaną przez uczestników sytuację oraz ich emocje.

Aby dopełnić całości i zbudować pozytywny kontakt z uczestnikami, poproś ostatnią osobę, która odpowiadała na pytania, aby rzuciła piłkę z powrotem do Ciebie, a następnie, jako równoprawny członek grupy, udziel własną odpowiedź na pytania. Bądź przy tym jak najbardziej szczery. Jeśli coś zmyślisz, ludzie to zauważą i stracisz całą swoją wiarygodność.

Jak radzisz sobie z trudnymi rozmowami? (10-15 minut)

AKTYWNOŚĆ: Podziel uczestników na małe grupy po 3-4 osoby. Poproś ich o przeprowadzenie burzy mózgów na temat poniższych pytań i zapisanie odpowiedzi:

- Jak prowadzić rozmowę pełną wyzwań?
- Czy należy unikać trudnych rozmów?
- Daj im na to około 3-5 minut.

Następnie przedyskutujcie odpowiedzi w grupie i zapiszcie kluczowe z nich na tablicy.

Podważanie modeli rozmowy (15-20 minut)

AKTYWNOŚĆ: Podziel uczestników na małe grupy (najlepiej nie te same grupy, co poprzednio), daj im 3-5 minut na opisanie, z kim i po co mogliby przeprowadzić trudną rozmowę (rodzice, uczniowie, dyrektorzy szkół, koledzy).

Następnie przedyskutujcie krótko ich odpowiedzi w grupie.

Wyjaśnij modele opisane w Załączniku I i być może użyj różnych przykładów z listy możliwych rozmów, które podali uczestnicy, aby wyjaśnić, jak dana rozmowa pasuje do któregoś z modeli.

Po wyjaśnieniu i sprawdzeniu ich zrozumienia, poproś uczniów o podanie praktycznych przykładów zastosowania danego modelu w szkole.

Odgrywanie ról (15-20 minut)

Teraz nadszedł czas na ćwiczenia.

TREŚĆ I ROZWÓJ WARSZTATÓW

Poproś grupę o wymyślenie sytuacji, w których w ciągu najbliższych 3-6 miesięcy mogą być zmuszeni do prowadzenia trudnych rozmów z uczniami / rodzicami / kolegami i zapisanie ich na tablicy.

Utwórz pary (nie takie same jak poprzednio).

Poproś pary, aby podeszły do przodu sali. Osoba A jest uczniem / rodzicem / kolegą, a osoba B jest nauczycielem. Powiedz im, aby wybrali sytuację z listy i odegrali ją. Jeśli to konieczne, daj osobie B trochę czasu na przygotowanie rozmowy. Nie powinno to trwać dłużej niż 2 minuty. Następnie w grupie dokonajcie analizy:

- co poszło dobrze;
- co można było zrobić inaczej;
- jak tego typu rozmowy odczuwał nauczyciel (osoba B);
- jak tego typu rozmowy odczuwał uczeń/rodzic/koleżanka (osoba A).

Kontynuuj to ćwiczenie, aż wszyscy uczestnicy je wykonają. Postaraj się stworzyć różne sytuacje i postacie (uczeń, rodzic, kolega).

MATERIAŁY I LINKI DO WYKORZYSTANIA

- mała kulka;
- pióro i papier;
- załącznik;
- biała tablica.

INFORMACJE ZWROTNE I PYTANIA WERYFIKACYJNE

Zajmie to około 10 do 15 minut.

Kiedy warsztaty dobiegną końca, poproś wszystkich, aby usiedli. Ponownie chwyć piłkę. Rzuć piłkę do losowo wybranej osoby z grupy i powiedz jej, aby odpowiedziała na poniższe pytania:

- "Jak masz na imię?"
- "Co wynosisz z tego warsztatu?"

A kiedy już na to odpowiedzą,

- "Jak zmieniają się wasze trudne rozmowy?"

I ostatnie refleksyjne pytanie:

- "Jak się z tym czujesz?"

Następnie poproś tę osobę, aby podrzuciła piłkę do innej osoby w grupie, i tak dalej.

INFORMACJE ZWROTNE I PYTANIA WERYFIKACYJNE c.d.

Ponownie powinieneś odpowiadać jako ostatni. Bądź szczery w kwestii swoich odczuć związanych z warsztatami i tego, czego mogłeś się z nich i od nich nauczyć.

Nie naciskaj, by szybko udzielili odpowiedzi. Być może będziesz musiał pozwolić im (zwłaszcza pierwszej osobie) zastanowić się przez chwilę.

Podczas gdy wszyscy udzielają swoich odpowiedzi, zapisz na tablicy słowa kluczowe z nich. Może to być "nowa umiejętność", "inna perspektywa" lub "traktowanie rozmów inaczej" itp. Da to dobrą perspektywę tego, jaki wpływ miały Twoje warsztaty. Jest to przydatne nie tylko dla Ciebie, ale także dla wszystkich uczestników oraz dyrekcji szkoły, ponieważ stanowi podsumowanie wyników warsztatów.

ZAŁĄCZNIK I

WPROWADZENIE

Prowadzenie trudnych rozmów to nie tylko udzielanie informacji zwrotnej. Sytuacji może być wiele, ale poniżej podajemy kilka typowych przykładów powodów, dla których warto prowadzić trudne rozmowy:

- Rozwiązywanie konfliktów w klasie.
- Kiedy uczniowie lub ich rodzice myślą, że są lepsi niż w rzeczywistości.
- Przecistawianie się starszemu koledze lub rodzicowi.
- Wskazywanie na niedociągnięcia ucznia, które mają wpływ na całą klasę.
- Problem ucznia, rodzica lub kolegi, który ma wpływ na Twoją pracę lub środowisko nauczania.
- Nieodpowiednie zachowanie.
- Informowanie o zmianie / decyzji, która może nie spodobać się drugiej osobie.

Dlaczego trudne rozmowy są tak ważne?

Badania wykazały, że kluczową rzeczą, która oddzielała najgorsze i dobre organizacje oraz środowiska od tych najlepszych (odnoszących największe sukcesy i działających od wielu lat) było ich podejście do trudnych rozmów i sposób radzenia sobie z sytuacjami, w których coś poszło nie tak. Najlepsze po prostu radziły sobie z trudnymi rozmowami. Ich etos koncentrował się na tym, aby każdy, na wszystkich poziomach, był w stanie pociągnąć każdego do odpowiedzialności. Ludzie brali odpowiedzialność za swoje działania, za porażki, a następnie za to, jak przemyśleć strategię, by było lepiej. Stwierdzono również, że osoby, które zabierały głos, były jednogłośnie szanowane i słuchane, a także postrzegane jako jednoznacznie wysoko postawione osoby. Dotyczyło to zarówno nauczycieli, uczniów, jak i rodziców.

Dlaczego unikamy trudnych rozmów?

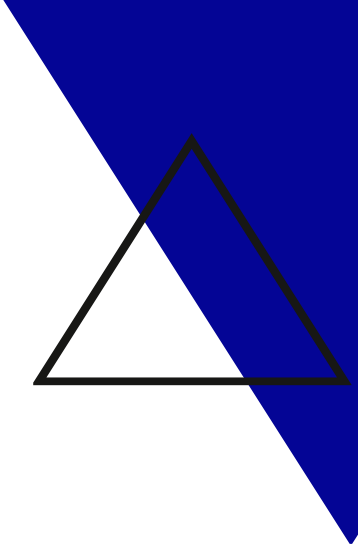
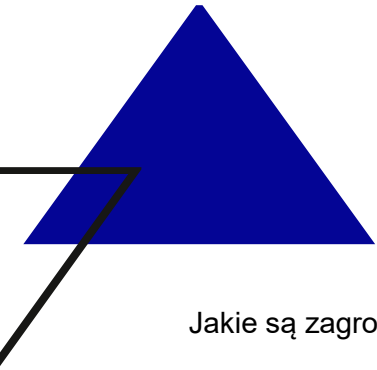
Biorąc pod uwagę korzyści płynące z prowadzenia trudnych rozmów, większość z nas nadal odczuwa dyskomfort na samą myśl o nich i woli ich unikać w nadziei, że problem po prostu zniknie.

To, co nas zatrzymuje, to:

- brak wiedzy, jak zacząć;
- strach przed nieznaną reakcją;
- niechęć do okazywania słabości;
- strach przed nadmiernie emocjonalną reakcją;
- lęk przed zniszczeniem związku;
- niepewność co do wyniku;

Jakie są zagrożenia związane z prowadzeniem tej rozmowy?

- silne związki;
- oznaczony jako "sprawiający kłopoty";
- poczucie wykluczenia;
- retrybucja;
- problem rozwiązany.



Jakie są zagrożenia wynikające z nieprzewidywania tej rozmowy?

- brak zaufania;
- niska samoocena;
- słaby klimat - niska moralność;
- powierzchowne relacje;
- problem się pogarsza;
- ten "drugi" wierzy, że wszystko jest w porządku;
- naruszenie wartości osobistych.

MODELE TRUDNYCH ROZMÓW

Modele dla trudnych rozmów mogą być bardzo podobne do modeli informacji zwrotnej. Żaden model nie jest idealny, a każda rozmowa jest inna. Niemniej jednak, omówimy kilka modeli, które mogą służyć jako inspiracja. Najlepiej jest dostosować swoją trudną rozmowę do każdej sytuacji.

"Rozmowy przy filiżance kawy" są oparte na badaniach i programie nauczania opracowanym przez Center for Patient and Professional Advocacy na Uniwersytecie Vanderbilta. Chociaż model ten został pierwotnie opracowany z myślą o rozmowach z lekarzami, można go łatwo dostosować do różnych sytuacji, takich jak rozmowa z uczniem lub kolegą z pracy.

Rozmowa przy filiżance kawy" jest zazwyczaj przeprowadzana, gdy widzisz lub słyszysz, że druga osoba przejawia zachowania sprzeczne z Twoimi osobistymi standardami lub standardami szkoły. Jest to rozmowa, która odbywa się w momencie, gdy jesteś świadkiem takiego zachowania, aby uświadomić danej osobie, że jej zachowanie nie jest zgodne z obowiązującymi normami.

Zacznij od powiedzenia mu, że cenisz go jako ucznia lub kolegę albo doceniasz jego umiejętności. Następnie poinformuj go, że usłyszałeś lub zobaczyłeś coś, co było nietypowe i niezgodne ze standardami. Na przykład: "Michał, chodźmy na "filiżankę kawy".

"Zauważyłem, że dzisiaj wybuchłeś w stosunku do niektórych moich uczniów. Myślę, że nie był to właściwy sposób radzenia sobie z sytuacją i jest to dla mnie niepokojące". Następnie zrób pauzę - podaj filiżankę kawy - i weź łyk. Typową reakcją tej osoby jest wdzięczność za zwrócenie jej uwagi na tę sprawę. Jeżeli zaprzeczy lub usprawiedliwi swoje zachowanie, bądź cierpliwy i poproś ją, aby "spojrzała w lustro". Nie mówisz tej osobie, że jest "zła"; jedynie opowiadasz o tym, czego doświadczyłeś i wyrażasz swoje uczucia...

Innym modelem jest rozmowa z osobą o słabych wynikach. Stanowi ona część opartego na dowodach naukowych narzędzia przywódczego Highmiddlelow® firmy Studer Group i jest przeznaczona do wykorzystania z osobą, która uporczywie wykazuje niewłaściwe zachowanie. Jest to rozmowa, która może być przeprowadzona pomiędzy nauczycielem a uczniem.

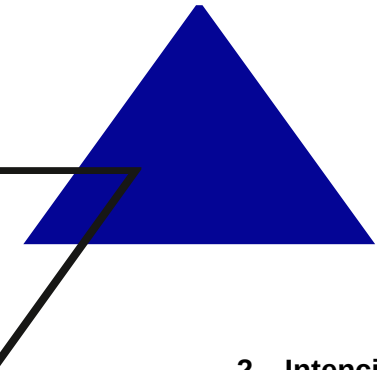
Zacznij od poważnego tonu. Jest to prawdopodobnie rozmowa, którą już kiedyś przeprowadziłeś z tym uczniem, a wyniki nie uległy poprawie. Następnie zastosuj model DESK:

- D: Opisz, co zostało zaobserwowane.
- E: Oceń, jak się czujesz.
- S: Pokaż, co trzeba zrobić.
- K: Znasz konsekwencje kontynuowania tego samego działania.

Bardzo ogólnym modelem dla trudnych i wymagających rozmów jest **6 kroków do trudnych rozmów**:

1. Przygotuj stronę.

To nie jest rozmowa, którą chcesz przeprowadzić pod wpływem chwili. Musisz przemyśleć, co chcesz powiedzieć, a także przewidzieć, jak druga osoba może zareagować. Pomyśl o pytaniach, które może zadać i miej przygotowane odpowiedzi. Jeśli to możliwe, napisz dla siebie scenariusz, w którym przedstawisz problem lub zachowanie, które chcesz poruszyć. Zastanów się, jakiego języka będziesz używać. Na przykład: "Chcę z tobą porozmawiać o twoim zachowaniu w klasie" sprawia zupełnie inne wrażenie niż "Muszę z tobą porozmawiać".



2. Intencja.

Nie owijaj w bawełnę, skoncentruj się i przedstaw problem, którym należy się zająć. Na tym etapie nie powinno to być wyrażanie swoich uczuć ani emocjonalnych "tyrad". Wcześniej zastanów się, w jaki sposób możesz wyrazić intencje rozmowy.

Podaj, jakiego wyniku oczekujesz w tej rozmowie. Zrozumienia? Zmiany w zachowaniu? Rozwiązania problemu?

Druga osoba musi wiedzieć, że w tej rozmowie nie ma żadnego ukrytego celu.

3. Opowiedz swoją historię.

Czasami trudnym zadaniem może być prowadzenie dialogu i skłonienie drugiej osoby do pełnego otwarcia się i szczerej rozmowy. Dlatego dobrze jest zacząć od swojej historii. Przedstaw fakty i uczucia. Ważne jest, aby druga osoba zrozumiała, jak się czujesz w danej sytuacji. Unikaj języka skierowanego do konkretnej osoby, takiego jak: "Czuję się przez Ciebie źle". Powiedz raczej: "Ta sytuacja sprawia, że czuję się...".

Jeśli chcesz zrozumieć "skąd pochodzi" druga osoba w tej sytuacji, bardzo ważne jest, aby ona również zrozumiała "skąd Ty pochodzisz". Jak się czujesz i jakie jest podłoże tego uczucia?

4. Posłuchaj ich historii.

Przede wszystkim musisz docenić i uszanować to, że ich historia i uczucia różnią się od Twoich. Jeśli nie do końca rozumiesz, co mają na myśli, nie interpretuj znaczenia, ale poproś o wyjaśnienie.

Bądź wspaniałomyślny i daj im szansę na pozbycie się wątpliwości. Jeśli to możliwe, spróbuj nadać pozytywny wydźwięk ich słowom / działaniom i poszukaj dobrych intencji. Bądź obiektywny i współczujący, stanowczy, ale troskliwy.

Pamiętaj, że kiedy zadajemy prawdziwe pytanie, powinniśmy być gotowi na prawdziwą odpowiedź. Zajmij wyższą pozycję. Podejdź z ciekawością, a nie osądzaniem. Staraj się zrozumieć pogląd drugiej osoby na daną sprawę, a nie zgadzać się z nią czy kłócić.

5. Zarządzaj reakcjami.

Teoria Terapii Poznawczo-Behawioralnej (CBT) autorstwa A. Becka głosi, że poprzez zmianę naszej interpretacji zdarzeń wpływamy na nasze uczucia, które następnie mogą wpływać na nasze działania i reakcje emocjonalne. Inni ludzie nie czynią nas złymi, czy szalonymi - sposób, w jaki interpretujemy ich słowa i działania sprawia, że odczuwamy reakcję emocjonalną, która z kolei sprawia, że jesteśmy źli i zachowujemy się w sposób gniewny. Podczas trudnej rozmowy ważne jest, aby dać sobie czas na zastanowienie się i powstrzymać się od wypełniania ciszy niepotrzebnymi pytaniami lub komentarzami. Ten czas jest ważny, aby zastanowić się nad tym, co zostało powiedziane i opanować swoje emocje. Czasami druga osoba może potrzebować dłuższej przerwy, aby odkryć i sformułować myśli oraz uczucia. Miej pewność, że potrafisz zachować ciszę, bądź uważny i zachęcający, ale nie mów!

Kiedy znajdujemy się w sytuacji nacechowanej emocjonalnie, bardzo łatwo jest nam stracić koncentrację i nie dojść do żadnych wniosków. W ostatecznym rozrachunku może jeszcze bardziej pogorszyć tę sytuację. Kiedy druga osoba potrzebuje się wypłakać lub zdenerwować, daj jej na to czas, ale poproś, aby skupiła się na celu rozmowy.

6. Uzgodnienie kolejnych kroków.

Po wymianie informacji i wyrażeniu opinii, należy przejść do pozytywnych kroków w celu rozwiązania sytuacji.

W miarę możliwości etap ten musi obejmować dawanie i branie. Nie chodzi o to, aby którakolwiek ze stron zmuszała drugą do przyjęcia jej punktu widzenia na sytuację, ani o szukanie łatwego wyjścia poprzez bierne poddanie się żądaniom przeciwnej strony. Chodzi o zbadanie problemów, znalezienie wspólnej płaszczyzny porozumienia i określenie potencjalnych dróg naprzód, które będą korzystne dla obu stron.

Pomocne będzie tutaj zadawanie otwartych pytań. Może się okazać, że obie strony będą musiały skorygować swoje wcześniejsze założenia i zaakceptować pewien stopień kompromisu.

Dziel się własnymi pomysłami i słuchaj sugestii drugiej strony. Zbadaj powody i motywacje stojące za wszystkimi sugerowanymi kierunkami działania.

Należy wyjaśnić, co zostało ustalone, kto jest za co odpowiedzialny oraz ustalić realny harmonogram uzgodnionych działań lub zmian.

W rozmowach o wyzwaniach nie powinno chodzić o wygrywanie, ale o osiągnięcie lepszych wyników.

DO'S i DONT'S

Bądź proaktywny

Opóźnianie trudnych rozmów może doprowadzić do eskalacji sytuacji i doprowadzić do nagromadzenia emocji w czasie. Ignorowanie źle zachowującego się lub osiągnącego słabe wyniki ucznia, nigdy nie spowoduje poprawy wyników. Bardziej prawdopodobne jest, że nauczyciel będzie coraz bardziej sfrustrowany, aż do momentu, gdy w ferworze chwili dojdzie do wybuchu. Aby uniknąć długotrwałych problemów i gorących wymian zdań, bądź proaktywny i zgłaszaj problemy w miarę ich pojawiania się, aby zminimalizować potencjalne konsekwencje.

Zbyt często odkładamy trudną rozmowę na później, ponieważ wiemy, że nie będzie ona łatwa i potencjalnie wyczerpujemy własną energię i emocje. Chociaż ważne jest, aby nie spieszyć się z czymś, zwlekanie po prostu pogarsza sytuację. Zachowaj prywatność i profesjonalizm.

Bądź bezpośredni

Podczas trudnej rozmowy bądź bezpośredni i szybko przejdź do rzeczy. Trudne rozmowy stają się jeszcze trudniejsze, gdy ich przebieg jest chaotyczny. Choć może się wydawać, że jesteś zbyt surowy, przechodząc od razu do krytyki, w rzeczywistości wyświadczasz drugiej osobie przysługę. Przez większość czasu osoba, z którą rozmawiasz wie, że krytyka nadchodzi, więc zamiast tańczyć wokół tematu, po prostu przejdź do niego.

Bądź konkretny

Bądź szczery i dokładny w swoich komentarzach, a także w pełni wyjaśnij, dlaczego prowadzisz tę rozmowę. Zaproponuj jak najwięcej konkretnych przykładów. Im lepiej wyjaśnisz, tym lepiej zostanie odebrana Twoja krytyka.

Uważaj na swój język

Rzeczywiste słowa, których używasz podczas rozmowy mają duże znaczenie. Niektóre słowa lub zwroty mogą głęboko ranić lub dawać dużo siły. Szczególnie w relacjach nauczyciel - uczeń.

Niektóre słowa mogą ranić tak bardzo, że wywołują u ucznia traumę. Szczególnie w rozmowach, w których poproszono ich o otwarcie się i znalezienie się w trudnej sytuacji.

Ostrożnie dobieraj słowa i zwracaj uwagę na swój ton, a także na język ciała i inne niewerbalne formy komunikacji. Skup się na zachowaniu lub działaniach drugiej osoby i unikaj niepotrzebnej krytyki.

Bądź empatyczny

Podczas gdy Twój przekaz powinien być stoicki, nie oznacza to, że nie powinieneś wczuć się w sytuację. Pomyśl o tym, jak druga osoba będzie się czuła podczas rozmowy i pozwól jej przetworzyć swoje emocje. Jeśli widzisz, że naprawdę zmaga się z tym, co powiedziałaś, przerwij na minutę, aby się pozbierała. Jeśli naprawdę źle odbiera wiadomość, przypomnij jej o powodach, dla których poruszasz tę kwestię. Bądź świadomy, że to, co mówisz, jest nie tylko trudne do powiedzenia, ale również do usłyszenia. Bez względu na to, jakich słów używasz, na to, co druga osoba faktycznie usłyszy i co wyniesie z rozmowy, będą miały wpływ jej wcześniejsze doświadczenia, osobowość, kultura, postawy, obawy, lęki, inteligencja emocjonalna i założenia. Pomyśl również o swoich własnych reakcjach emocjonalnych. Twoje uczucia mogą być informacją o tym, co jest dla Ciebie ważne w tej sytuacji.

Pozwól drugiej osobie na zadawanie pytań

Pytania służą podwójnemu celowi. Zadawanie pytań pomaga drugiej osobie przetworzyć to, co się wydarzyło, a Tobie pozwala wyjaśnić i utrwalić szczegóły rozmowy. Jeśli nie jesteś pewien, czy druga osoba w pełni zrozumiała rozmowę, zadawaj pytania wyjaśniające, aby sprawdzić jej zrozumienie.

Nawet jeśli sprawa jest całkowicie jasna i musi zostać rozwiązana, upewnij się, że głos danej osoby zostanie wysłuchany.

Kontynuacja

Należy dokładnie udokumentować, co zostało powiedziane i przez kogo, jakie kwestie zostały poruszone oraz wszelkie uzgodnione wyniki rozmowy. Ważne jest również pisemne potwierdzenie tuż po zdarzeniu - w prywatnej notatce lub e-mailu do drugiej osoby potwierdzającym zrozumienie dyskusji. Pozwoli to uniknąć zamieszania lub nieporozumień, a także zapewni późniejszy zapis rozmowy, jeśli sprawa nie zostanie rozwiązana.

Po wydarzeniu zawsze zastanów się, jak mogłeś postąpić lepiej. Wystrzegaj się ciągłego powtarzania w głowie rozmów, tego, co powinieneś być powiedzieć, a czego nie - to może być męczące. Zaakceptuj to, co zostało zrobione. Czasami wystarczy krótka rozmowa lub skinienie głową przy następnym spotkaniu z drugą osobą.

ODNIESIENIA I ZASOBY:

<https://www.huronlearninglab.com/resources/articles-and-industry-updates/insights/january-2013/difficult-conversations-three-models-for-your-lead>

<https://www.pat.nhs.uk/community-services/CF2/CF2%20Challenging%20Conversations%20Toolkit.pdf>

<https://www.forbes.com/sites/ashiraprossack1/2018/10/28/how-to-have-difficult-conversations-at-work/?sh=6aac398610b7>

<https://www.fix-your-team.com/fix-your-team-book/5-guiding-principles-for-conducting-difficult-conversations/>

<https://ctl.wustl.edu/resources/facilitating-challenging-conversations-in-the-classroom/>

<https://www.teachertoolkit.co.uk/2017/05/26/difficult-conversations/>

L2 LIFESTYLE

BUDOWANIE RELACJI Z TRUDNYMI LUDŹMI

PREZENTACJA WARSZTATÓW

"Niewielu z nas może wybierać swoich uczniów, współpracowników czy kierownictwo, więc zawsze znajdują się ludzie, którzy będą dla nas frustrujący i sytuacje, które uznamy za trudne. Jeśli chcemy, by miejsca, w których żyjemy, pracujemy i uczymy się były efektywne i przyjemne, musimy wyjść poza nasze tendencje do etykietowania ludzi jako "trudnych"

Kluczem do budowania relacji z innymi ludźmi jest zarządzanie naszym własnym postrzeganiem ich. Jesteśmy głęboko przekonani, że nikt nie budzi się rano z zamiarem utrudniania innym życia.

Podczas tego warsztatu będziemy badać nasze własne postrzeganie trudnych zachowań, ćwiczyć dostrzeganie możliwych pozytywnych intencji, które się za nimi kryją oraz zastanawiać się nad strategiami komunikacyjnymi, które pozwolą nam budować relacje z osobami, które uważamy za "trudne".

CELE WARSZTATÓW

Naucz się zauważać, kiedy niecierpliwość lub brak tolerancji dla zachowań wpływa na nasze postrzeganie ludzi.

Ćwiczenie patrzenia na pozytywne intencje kryjące się za zachowaniami, które uważamy za "trudne".

Poznaj strategie komunikacyjne pozwalające budować relacje z trudnymi ludźmi

TREŚĆ I ROZWÓJ WARSZTATÓW

Część 1. Wprowadzenie - dyskusja (10 min). Wykorzystaj grupy uczestników. Poproś o krótkie, 1-minutowe podsumowanie dyskusji.

- Dlaczego postrzegamy innych ludzi jako trudnych?
- Jak możemy komunikować się z innymi bardziej otwarcie?
- Jak radzić sobie z własną niecierpliwością?
- Jakie są korzyści z bliższej współpracy z ludźmi, których uważamy za trudnych?

Część 2: Rozpoznawanie pozytywnych intencji. (15 min)

Rozważmy te cztery przymiotniki, których zwykle używa się do opisanie "trudnych" zachowań. Teraz spróbuj opisać je jako pozytywne zachowania.

"Niecierpliwy: ta osoba jest być może zmotywowana przez wyniki i działania".

Głośno

Agresywny

Krytyczne

Nieśmiały

TREŚĆ I ROZWÓJ WARSZTATÓW

Część 3: Rozpoznawanie pozytywnych intencji. (20 min)

Rozpocznij rozmowę z uczestnikami na temat tego, jakich sytuacji doświadczają, w których ludzie mogą być trudni. Zbierz sytuacje i powody na tablicy lub flipcharcie.

Teraz przeczytaj poniższe cytaty o uczniach w klasie. Czy masz takich uczniów? Wyjaśnij tę sytuację komuś innemu, ale postaraj się opisać ją w pozytywny sposób.

- "Och, znam tego ucznia. On po prostu uwielbia brzmienie własnego głosu. Zawsze dominuje w dyskusjach i nigdy nie pyta, co myślą inni".
- "Uważaj na tego ucznia. Często agresywnie poprawia innych ludzi i krytykuje sposób, w jaki używają języka, ale trudno mu przyznać się do własnych błędów!"

Teraz porównaj swoje odpowiedzi z tymi, które zostały zasugerowane. Czy Twoje odpowiedzi były podobne czy różne?

Odpowiedź: ta osoba może mieć powody, aby być bardzo pewną swojej wiedzy i dlatego wierzy, że naprawdę zna najlepsze odpowiedzi na pytania innych ludzi. Może postrzegać swój wkład w dyskusję jako konstruktywny. Może też zadawać mniej pytań, ponieważ oczekuje, że inni będą brać udział w dyskusjach, jeśli mają coś do powiedzenia.

Odpowiedź: To może być studentka, która uważa, że ma silne poglądy na dany temat. Może być nawet ekspertem lub język może być dla niej pasją. Może też być tak, że jest w stanie oddzielić osobę od tematu i nie zamierza, aby jej krytyka była osobista. Możliwe jest również, że jej krytyka innych ludzi jest sposobem na ukrycie jej niepewności.

Na koniec tego ćwiczenia, poproś uczestników, aby wrócili do pierwotnych sytuacji oraz przećwiczyli dostrzeganie pozytywnych intencji, które się za nimi kryją.

Część 4: Przedstaw model Pauza, Plan, Refleks. Przygotuj to na flipcharcie lub slajdzie przed sesją. (10 min)

Wykorzystaj poniższe ramy do przeanalizowania własnej sytuacji w konkretnych momentach trudności: Zatrzymaj się - Zastanów się - Zaplanuj

Pauza

Nie spiesz się i weź głęboki oddech. Przytrzymaj wdech przez 2 sekundy i wydech przez 4 sekundy. To powinno zniwelować niecierpliwość.

Refleks

- Dlaczego to zachowanie jest dla mnie trudne?
- Jak inni ludzie zdefiniowaliby to zachowanie?
- Jak ta osoba wyjaśniłaby swoje zachowanie?
- Jakie elementy zachowania tej osoby są dla mnie niezrozumiałe?
- Co robię, aby pogorszyć tę sytuację?
- Co mogę zrobić, aby poprawić sytuację?

Plan

Postaraj się zastosować skuteczną strategię komunikacji w dialogu.

Część 5:

Zrozum motywację	<i>To ważne. Czy mógłbyś powiedzieć mi więcej o tym, dlaczego to powiedziałeś?</i>
Wyjaśnij	<i>Dlaczego mówi pan "niesprawiedliwie"?</i>
Opracuj	<i>Więc, co się stanie, jeśli...?</i>
Odrzuć obwinianie	<i>Nie uważam, że obwinianie ludzi jest sprawiedliwe.</i>
Zaakceptuj i ruszaj dalej	<i>Widzę, że jesteś z tego zadowolony. Spróbujmy znaleźć jakieś rozwiązanie.</i>
Zaangażuj się	<i>Jakie jest Twoje zdanie na ten temat?</i>
Stop negatywizmowi	<i>Mam wrażenie, że Twoje komentarze są dość negatywne. Co byłoby dla Ciebie pozytywnym rozwiązaniem?</i>
Odwołanie do wartości	<i>Postarajmy się skupić na tym, aby być jak najbardziej konstruktywnym.</i>
Wyzwanie	<i>Wygląda na to, że jest pan temu przeciwny. Co by pan proponował?</i>

Aktywność: (20-25 minut). Wykorzystaj sytuacje z części trzeciej. Połącz uczestników w pary i poproś ich, aby zastanowili się, jak wykorzystać strukturę Pauza - Refleksja - Plan. Po wykonaniu tych czynności daj im szansę odegrania wspólnie trudnych sytuacji. Po zakończeniu zapytaj ich:

Rozważ przećwiczenie z grupą ćwiczenia oddechowego z wykorzystaniem filmu wideo. Może to być przydatny, oparty na doświadczeniu dodatek do części 4, demonstrujący wartość pauzowania.

<https://www.youtube.com/watch?v=I-RkfE6Mqzk>

Poproś uczestników, aby odpowiedzieli na następujące pytania:

- Jakie strategie stosowałeś? Jaka była ich skuteczność? Czy stosowałeś jakieś inne?
- W jaki sposób komunikowanie się w ten sposób poprawi relację z Twojego scenariusza?
- Czego dowiedziałeś się o sobie podczas wykonywania tej czynności?

INFORMACJE ZWROTNE I PYTANIA WERYFIKACYJNE

Jako grupa zastanówcie się nad zachowaniami i strategiami komunikacyjnymi oraz sytuacjami, które należy przyjąć w wyniku przeprowadzenia tego warsztatu. Udokumentujcie to w poniższej tabeli:

Kiedy...	Zamiast...	Teraz będziemy...

np. kiedy mam trudnego ucznia w klasie, zamiast skarżyć się, spróbuję teraz zrozumieć pozytywne przyczyny jego zachowania.

WNIOSKI

Budowanie relacji z ludźmi, których uważamy za "trudnych" oznacza bycie bardziej otwartym w komunikacji z nimi. Jeśli stajemy się sfrustrowani lub zirytowani ludźmi, którzy nie robią rzeczy po naszymu, ograniczamy się w ten sposób w kwestii tego, z kim możemy pracować lub uczyć się.

Na koniec dnia, rozpoznanie negatywnych interpretacji czyjegoś zachowania, zastanowienie się nad znaczeniem tych zachowań i przyjęcie bardziej pozytywnej strategii komunikacji bez wątplenia doprowadzi do bardziej pozytywnych rezultatów.

L2 LIFESTYLE

PRZEKONYWANIE DO SWOICH RACJI

PREZENTACJA WARSZTATÓW

Okno Johari

Podczas tego warsztatu użyjemy narzędzia, które pomagając nam lepiej poznać siebie, może być jednocześnie wykorzystane do asertywnego identyfikowania tematów, którymi się zajmuje. Jest to narzędzie, które działa w trzech kierunkach:

- lepiej poznać siebie;
- deklarować się asertywnie;
- zidentyfikować nasze ograniczające przekonania.

Możemy go wykorzystać zarówno z innymi nauczycielami w ramach jakiegoś działania zespołowego, jak i z uczniami. Szczególnie interesujące jest jego wykorzystanie z uczniami, gdyż w ten sposób łatwiej będzie ich poznać, a tym samym nawiązać z nimi lepszy kontakt. To znacznie usprawni proces uczenia się.

Czas trwania: 2 godziny

CELE WARSZTATÓW

Główne cele tego warsztatu: lepiej poznać siebie, nauczyć się wyrażać siebie asertywnie i zidentyfikować ograniczające nas przekonania.

TREŚĆ I ROZWÓJ WARSZTATÓW

Zalecamy poniższy szablon i harmonogram dla tego warsztatu, choć zachęcamy użytkowników do jego modyfikacji zgodnie z własnymi potrzebami i celami.

- 30 minut - Prezentacja narzędzia i celów.
- 20 minut - Rozwój poszczególnych pól okna Johari (wyjaśnienie w załączniku II).
- 50 minut - Wypełnienie treścią pól poszczególnych okien - (instrukcja w załączniku I).

Jak widzisz, w polach strefy ukrytej i strefy nieznanej, ograniczające przekonania zostaną uwypuklone i będziesz mógł nad nimi pracować. Z kolei w strefie publicznej i ślepej będziemy trenować asertywną komunikację. Dużo uwagi poświęcamy unikaniu osobistych osądów uczestników i kładziemy nacisk na obserwację i definiowanie czynów i postaw.

MATERIAŁY I LINKI DO WYKORZYSTANIA

- Załącznik I.
- Załącznik II.
- Długopisy.
- Puste arkusze.

INFORMACJE ZWROTNE I PYTANIA WERYFIKACYJNE

Ostatnia część warsztatu będzie polegała na refleksji nad informacjami zwrotnymi od uczestników, związanymi z tym, co odkryją o sobie. Dokonana zostanie również analiza tych części, które najbardziej ich zaskoczyły

Sugerujemy zadawanie pytań otwartych, takich jak:

- Co myślisz o tym, jak widzą Cię inni?
- Czy zrobiłbyś coś, aby to zmienić?
- Czy uważasz, że nieznany Ci obszar wpływa na Twoje życie?
- Co mógłbyś z tym zrobić?
- Jak mógłbyś dowiedzieć się więcej o tym?
- Jak myślisz, jak wpłynęłoby to na Ciebie, gdybyś poprawił swoją komunikację? A co z asertywnością?

WNIOSKI

Ta część będzie poświęcona wyciągnięciu wniosków z warsztatów i działaniom, które moglibyśmy podjąć, aby poprawić naszą strategię i nasze wyniki.

Im więcej pytań zadamy w poprzedniej części informacji zwrotnej, tym dokładniejsze będą nasze wnioski, a co za tym idzie, tym dokładniejsza będzie nasza strategia.

Możesz również zapisać pytania, które uzyskały najlepsze wyniki, aby ponownie je wykorzystać i wprowadzić inne, które pojawiły się z inicjatywy uczestników, a nie były pierwotnie planowane. Poprawi to jakość i efektywność Twoich kolejnych warsztatów.

ZAŁĄCZNIK I



Aby opracować indywidualne okno Johari, należy odpowiedzieć tylko na 2 pytania:

- 1) Jak bardzo obchodzi mnie to, co o mnie mówią? (Odnosimy się do osób, które nie są ani naszymi partnerami, ani częścią rodziny.)
- 2) Jak wiele pokazuję innym o sobie? (Mamy na myśli to, jak szczere i uczciwe są ich opinie. Czy mówisz to, co naprawdę myślisz?)

Odpowiadając na pierwsze z nich, w górnej części skali od 0 do 100 zaznaczamy odpowiedni procent - 0 oznacza nie ważne, a 100 bardzo ważne.

Odpowiedź na drugie pytanie zaznaczamy po lewej stronie (0 - nie dzielę się swoim sposobem myślenia, 100 - zawsze mówię, co myślę)

Następnym krokiem jest połączenie kropek i zdefiniowanie czterech obszarów naszego osobistego okna.

Przykład:



ZAŁĄCZNIK II

IMIĘ I NAZWISKO OSOBY	CO LUDZIE WIEDZĄ O SOBIE	CZEGO LUDZIE NIE WIEDZĄ O SOBIE
CO INNI WIEDZĄ O DANEJ OSOBIE	<u>OBSZAR PUBLICZNY</u>	<u>OBSZAR ŚLEPY</u>
CZEGO INNI NIE WIEDZĄ O DANEJ OSOBIE	<u>OBSZAR UKRYTY</u>	<u>NIEZNANY OBSZAR</u>

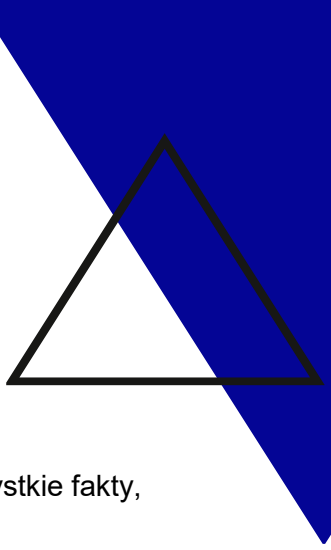
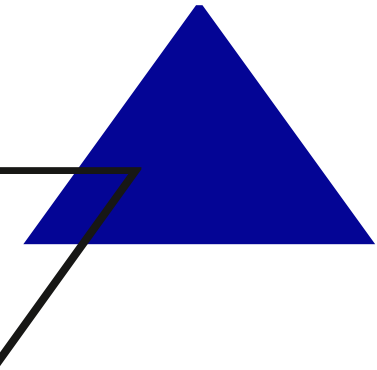
Możesz skorzystać z tego szablonu lub z tego, który każdy z nich opracował w poprzednim punkcie.

OBSZAR PUBLICZNY:

Są to aspekty Twojej osobowości, którymi chcesz się podzielić z innymi, a oni odpowiadają na nie poprzez dostarczenie informacji zwrotnej bez okazywania jakichkolwiek skrupułów. To właśnie tam następuje samopoznanie i umacniają się relacje z innymi.

OBSZAR ŚLEPY:

Do tego kwadrantu zaliczamy wszystkie aspekty, które inni o Tobie wiedzą, ale Tobie umykają. Wszystko to, co inni o tobie wiedzą, ale ci nie mówią, np. tiki nerwowe, powtarzające się gesty, które pozostają niezauważone... Oprócz tego, że grupa je dostrzega, wyciąga z tego wnioski i być może nie ma odwagi Ci o tym powiedzieć.



UKRYTY OBSZAR:

Zawiera aspekty, których nie chcemy ujawniać innym, ani z nikim się dzielić. Wszystkie fakty, myśli, doświadczenia, działania z mniej lub bardziej bliskiej przeszłości, lęki.

Robimy to z różnych powodów:

- aby nie okazywać słabości,
- aby ukryć wady, nieśmiałość, wstyd, itp.

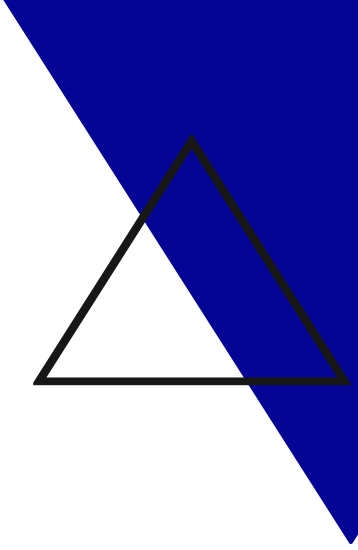
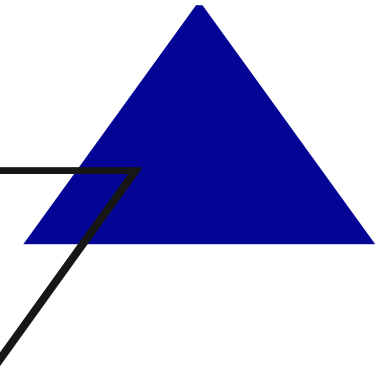
NIEZNANY OBSZAR:

Zawiera on aspekty Twojej osobowości, których nikt nie zna, nawet Ty sam. Dzieje się tak, ponieważ nie możesz wiedzieć z całą pewnością, jakie byłyby Twoje reakcje i zachowania w nieznanych dotąd sytuacjach.

Tutaj możemy zaliczyć:

- Potencjalne umiejętności, talenty i umiejętności, które nie zostały jeszcze rozwinięte (z powodu braku szkoleń lub braku możliwości).
- Utażone emocje, niezbadane uczucia.
- Lęki, fobie lub awersje, o których dana osoba nie wie, że je ma.

*Użycie tego narzędzia nie jest zalecane w przypadku uczestników, którzy słabo się znają, ponieważ informacje, którymi mogliby się podzielić byłyby skąpe i nieistotne.



L2 LIFESTYLE

REFLEKSJE

To jest trzecia i ostatnia część tego podręcznika. Poświęciliśmy ją na stworzenie trzech modułów, które zbierają pewne narzędzia i koncepcje oraz prawdziwe przypadki.

Mamy nadzieję, że pomoże to całemu zespołowi szkoły w refleksji, tworzeniu map i wdrażaniu nowych narzędzi dostosowanych do ich konkretnych sytuacji, wykorzystując jako podstawę cały materiał, który do tej pory poznaliśmy.

L2 LIFESTYLE

WŁASNY ROZWÓJ

A - CO DALEJ?

Przez cały czas trwania projektu skupialiśmy się na przeprowadzeniu bardzo samodzielnego procesu, który można łatwo wdrożyć w szkołach językowych i który pomaga również poprawić wyniki, jakie osiągały one do tej pory.

Dzięki testom, które zostały przeprowadzone, zarówno przez partnerów projektu, jak i uczelnie doszliśmy do wniosku, że produkty są optymalnie stworzone dla początkowego celu projektu.

Oto kilka sugestii, które pomogą Ci rozwinąć się jako menedżer akademicki i przenieść swoją uczelnię na wyższy poziom.

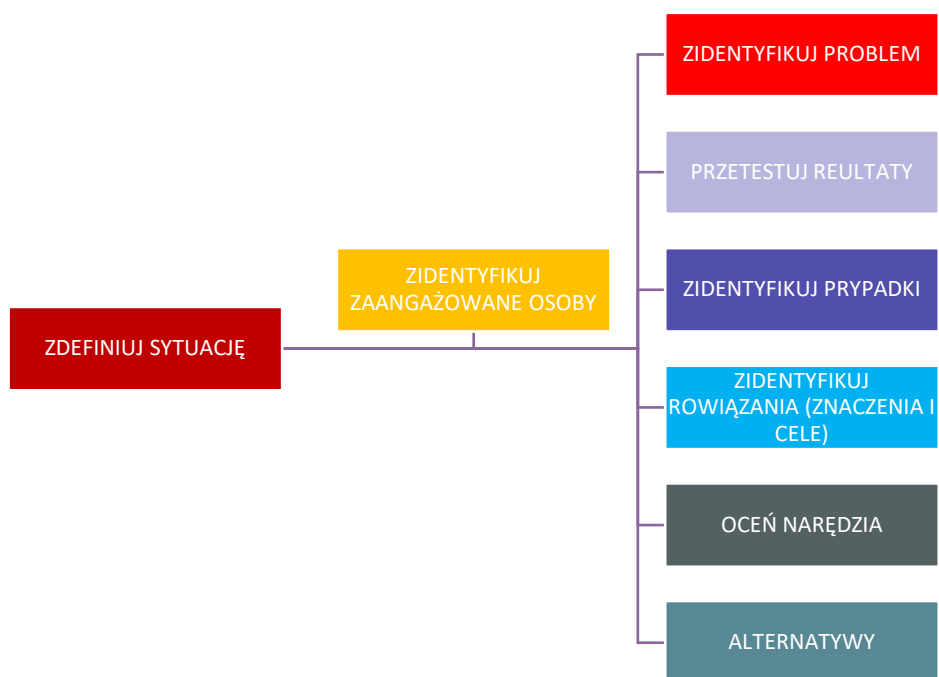
B - PLANOWANIE WŁASNEGO ROZWOJU JAKO MENEDŻERA AKADEMICKIEGO

W ramach tego projektu oferujemy nową perspektywę, aby złagodzić najtrudniejsze aspekty i wzmocnić te pozytywne, ponieważ zmiana w sposobie, w jaki odnosimy się do siebie, uczymy się i motywujemy w społeczeństwie jest coraz bardziej zauważalna.

Z badań, które przeprowadziliśmy w ramach projektu wynika, że umiejętności miękkie stają się coraz ważniejsze, przy czym przeważa znaczenie inteligencji emocjonalnej, która jest tak potrzebna zarówno w sferze społecznej, zawodowej, jak i akademickiej. Proponujemy następujące kroki dla mapowania rozwoju.

1. Analiza sytuacji.

ANALIZA sytuacji pomaga nam zrobić pierwszy krok i zwizualizować zmianę, której potrzebuje szkoła. W procesie biorą udział osoby odpowiedzialne i dotknięte problemem (kierownik, nauczyciele, studenci). Jest to dokładne zbadanie całej szkoły językowej i procesów, które są opracowywane oraz roli, jaką każda osoba ma przypisaną w tym czasie. Aby zidentyfikować niezbędne działania w tym procesie, opracowaliśmy schemat, który można zobaczyć poniżej.



2. Wykrywanie potrzeb.

Rezultaty uzyskane podczas multiplikacji wydarzeń, warsztatów i faz testowania, które partnerzy przeprowadzili w trakcie projektu, wskazują, że w celu wykonania funkcjonalnego planu działania dla wdrożenia narzędzi szkoleniowych bardzo ważne jest, oprócz analizy sytuacji, wykrycie i uwzględnienie potrzeb zarówno uczniów, jak i nauczycieli. Z tego powodu proponujemy jako narzędzie "Ocenę 360°", którą można znaleźć poniżej (ZAŁĄCZNIK I) wraz z instrukcją użycia. Jest to bardzo przydatne narzędzie w wykrywaniu potrzeb szkoleniowych oraz w ocenie wyników procesu szkoleniowego.

ZAŁĄCZNIK I

W Ocenie 360° kryteria oceny są podzielone na umiejętności i wyniki.

- Umiejętności: wykorzystanie umiejętności i wiedzy w celu skutecznego wykonywania zadań.
- Wyniki: obiektywne dane, które pokazują, że dana osoba posiada te umiejętności.

Celem jest opracowanie planów działania, aby każdy z nich (nauczyciel i uczeń) mógł doskonalić swoje umiejętności i wzmacniać słabe strony. W przypadku Oceny 360° źródła oceny są różne, odchodząc od starego modelu, w którym za ocenę odpowiedzialny był tylko menedżer. W tym przypadku źródłami dla tego typu oceny są kierownik, nauczyciele, klienci i uczniowie. Do przeprowadzenia oceny sugeruje się poniższą tabelę, w której pracownicy oceniali by indywidualnie umiejętności każdego z nich w skali od 0 do 5, gdzie 0 oznacza bardzo niską ocenę, a 5 doskonałą. Następnie uzyskano by średnią ocenę każdej z osób i sporządzono by plan działania w celu poprawy, jeśli byłaby taka potrzeba.

NAZWA SKILL	Nauczyciel 1					Nauczyciel 2					Nauczyciel 3					Nauczyciel 4					kierownik				

L2 LIFESTYLE

NAUCZYCIELE POMAGAJĄCY NAUCZYCIELOM

PREZENTACJA WARSZTATÓW

Nauczyciele często potrzebują wsparcia i zachęty, a jednym z najlepszych sposobów uzyskania takich wskazówek jest przystąpienie do grup, w których nauczyciele mogą wspierać się zawodowo. Poprzez dzielenie się problemami z innymi nauczycielami, grupy wsparcia dają nauczycielom możliwość zastanowienia się nad swoim nauczaniem i motywują ich do wypróbowania nowych pomysłów w klasie. W tym module postaramy się wyjaśnić, dlaczego grupy wsparcia dla nauczycieli są ważne, jak można je zakładać i jak nauczyciele mogą stosować różne strategie coachingowe, aby zachęcić do długoterminowego sukcesu takich grup wsparcia.

Czas trwania: 2 godziny

CELE WARSZTATÓW

Po zakończeniu tego warsztatu uczestnicy będą w stanie lepiej:

- rozumieć, jak ważne jest, by nauczyciele pomagali nauczycielom;
- tworzyć grupy wsparcia dla nauczycieli;
- wykorzystywać strategię zapewniającą powodzenie długoterminowego coachingu grupowego.

TREŚĆ I ROZWÓJ WARSZTATÓW

Zalecamy posiadanie zdefiniowanego konspektu warsztatów, aby zapewnić, że spełnią one swoje cele. Dla tego konkretnego modułu sugerowana jest następująca struktura warsztatów:

KROK 1: Wprowadzenie do warsztatów i omówienie celów (10 minut)

Krótko przedstaw uczestnikom cele tego warsztatu i zarysuj, co będzie się działo podczas sesji.

KROK 2: Ustalenie, dlaczego nauczyciele szukają wsparcia u innych nauczycieli (20 minut)

Poproś uczestników, aby w parach / małych grupach przedyskutowali, dlaczego ich zdaniem nauczyciele odniosą korzyści z udziału w spotkaniach grupy wsparcia z innymi nauczycielami. Poproś rzecznika z każdej grupy o przekazanie informacji zwrotnej całej grupie. Zwróć uwagę wszystkich uczestników na to, że nauczyciele często potrzebują wsparcia, a jednym z najlepszych sposobów, by je uzyskać, jest przyłączenie się do takich grup. Dzieląc się problemami z innymi nauczycielami, grupy wsparcia dają nauczycielom możliwość zastanowienia się nad swoim nauczaniem.

KROK 3: Jak przygotować się do spotkania grupy wsparcia dla nauczycieli (30 minut)

Wyjaśnij uczestnikom, że dobre przygotowanie ma zasadnicze znaczenie dla zapewnienia udanego działania grupy wsparcia dla nauczycieli, a częścią etapu przygotowania do spotkania grupy jest zastanowienie się nad następującymi pytaniami:

Jaki jest/będą temat/y spotkania/spotkań grupy wsparcia?

Jacy interesariusze odniosą korzyści z udziału w tym spotkaniu grupy wsparcia?

TREŚĆ I ROZWÓJ WARSZTATU c.d.

Wyjaśnij wszystkim uczestnikom, że w małych grupach ustalą szereg celów związanych z kwestiami, w których chcieliby uzyskać wsparcie od innych nauczycieli. Następnie omówią również działania, które można wykorzystać podczas spotkania, aby pobudzić zaangażowanie wszystkich uczestników podczas spotkań grupy wsparcia. Uczestnicy dzielą się na mniejsze grupy. Następnie wyznaczają po jednym rzeczniku z każdej grupy, który przedstawi informacje zwrotne na temat ich dyskusji.

KROK 4: Jak zorganizować spotkanie grupy wsparcia dla nauczycieli (30 minut)

Wyjaśnij uczestnikom, że teraz, gdy zastanowili się, jakie cele mogłaby spełniać grupa wsparcia dla nauczycieli, będą mieli czas na zaplanowanie szeregu działań, które mogłyby zostać przeprowadzone w ramach grupy. Wymień szereg przykładów, w tym odgrywanie ról, zapisywanie pomysłów na tablicy flipchart, burza mózgów itp. Zapisz inne techniki zaproponowane przez uczestników, a następnie poproś ich, aby w tych samych mniejszych grupach, w których pracowali w poprzednim ćwiczeniu, zdecydowali, które działania najlepiej spełniłyby założone cele.

Następnie wyznacz kilka grup, które przedstawią informacje zwrotne na temat zaprojektowanych przez siebie działań oraz uzasadnienie, dlaczego tak się stało.

KROK 5: Informacje zwrotne i zakończenie warsztatów (30 minut)

Podczas poprzedniego etapu należy wyłonić jedną grupę, która chciałaby odegrać z resztą uczestników warsztatów jedną z aktywności grupy wsparcia. Wyznacz jednego z członków grupy, który poprowadzi ćwiczenie dla wszystkich uczestników warsztatu. Na zakończenie symulacji przekaż informacje zwrotne i zakończ warsztaty, dziękując wszystkim za udział.

MATERIAŁY I LINKI DO WYKORZYSTANIA

W trakcie warsztatów należy przygotować następujące materiały:

- Papier do flipchartów.
- Markery, długopisy.
-

WNIOSKI

Proponujemy wykorzystanie następujących pytań zwrotnych do sprawdzenia stopnia przyswojenia wiedzy przez uczestników i zebrania od nich opinii:

- W jakim stopniu uważasz te warsztaty za przydatne, biorąc pod uwagę ich cel?
- Jaką część warsztatu poprawilibyście, wymienili lub wykluczyli? Dlaczego?
- Co byś dodał do treści warsztatów?
- Czego się nauczyłeś?
- Czy uważasz, że użyte narzędzia są odpowiednie?
- Jaki jest Twój poziom zadowolenia z tego warsztatu?

L2 LIFESTYLE

PRAWDZIWA HISTORIA Z ŻYCIA

PREZENTACJA MODUŁU

Jako menedżer akademicki lub nauczyciel ważne jest, aby uczyć się nowych umiejętności. Ale ważne jest również, aby uczyć się z doświadczeń innych ludzi. Kogoś, kto zrobił to wcześniej.

Jak to działa w ich przypadku? Co jest dla nich trudne? Co mówią ich uczniowie?

Przeprowadziliśmy wywiady z nauczycielami i menedżerami szkoły na temat ich doświadczeń z technikami coachingowymi w klasie językowej, jak również w szkole w ogóle. Niektórzy z nich mają niewielkie doświadczenie w coachingu studentów i nauczycieli, podczas gdy inni robią to od wielu lat.

Oto najistotniejsze refleksje, którymi się z nami podzielili.

CELE MODUŁU

- Wgląd w praktyczne zastosowanie coachingu w klasie językowej.
- Inspiracja, jak zintegrować coaching w swojej szkole / klasie.
- Refleksja nad tym, jak można zintegrować coaching w swojej szkole i jak wpłynie to na uczniów.
- Argumenty, które przekonają nauczycieli lub kadrę zarządzającą w Twojej szkole do zastosowania technik coachingowych w klasie językowej.

JAKA JEST NAJWAŻNIEJSZA ZMIANA, KTÓRĄ COACHING WPROWADZIŁ W TWOJEJ KLASIE?

Coaching to przede wszystkim zmiana. Uczniowie i nauczyciele często nie są przyzwyczajeni do coachingu. Coaching jest dla nich innym podejściem, dlatego ważne jest, aby zobaczyć, na czym polega ta różnica.

"Coaching przynosi większą świadomość ze strony uczniów i daje nam więcej kontaktu, aby poszerzyć świadomość siebie".

"Myślę, że jest to zmiana sposobu myślenia i głębsze zrozumienie perspektywy uczniów. Cięższa praca nie zawsze jest tym, czego chcą, ale posiadanie więzi z nauczycielem i poczucie, że mogą wyrazić swoje frustracje, jest dla nich kluczowe w ich rozwoju."

"Myślę, że największą zmianą, jaką coaching wniósł do moich zajęć, jest praca nad celami SMART, a zwłaszcza rozbijanie ich na mierzalne elementy. Niewielu moich studentów rzeczywiście wdrożyło to podejście, ale ci, którzy to zrobili, poczynili znacznie większe postępy niż ich rówieśnicy. Zamiast stawiać sobie uniwersalny cel "chcę zdać egzamin B2", mówili mi: "przez następne 2/3 tygodnie będę się uczyć kolokacji / czasów przeszłych / czasowników frazowych itd. "

CELE MODUŁU

"Po kilku tygodniach, gdy zauważyłem poprawę w tym obszarze, sprawdziłem, co u nich słychać. Moja aproba i zachęta doprowadziłyby do omówienia kolejnego celu SMART i tak dalej. W miarę jak osiągają cel za celem, ich pewność siebie rośnie, ich zainteresowanie jest stymulowane i wkładają coraz więcej wysiłku w naukę języka. Dla nauczyciela jest to bardzo ekscytujące."

"Dla moich uczniów poczucie osiągnięcia celu, orientacja na cel, ale przede wszystkim jasność co do świadomości i optymalnych strategii uczenia się prowadzi do coraz większych sukcesów, co skutkuje wiarą w siebie, która moim zdaniem leży u podstaw wszystkich blokad językowych i trudności, jakie uczący się napotykają w trakcie swojej historii nauki języka."

"Spokój, poczucie łatwości, dawanie uczniom więcej czasu na dłuższe i głębsze zastanowienie się nad pytaniem lub tematem."

"Pełna i przejrzysta równość pomiędzy uczniem a mną. Uczeń czuje się komfortowo i z łatwością wchodzi w proces uczenia się, nie czując, że jestem dla niego autorytetem. Wie, że może się do mnie zwrócić, jeśli utknie lub ma jakieś pytania, nasza relacja jest zbudowana na zaufaniu, wzajemnym zrozumieniu. Wie, że wszystkie odpowiedzi na jego pytania są tak naprawdę w nim samym. Ja tylko pomagam mu odkryć te odpowiedzi".

"Autonomia uczącego się"

"Przeniosło to odpowiedzialność za naukę ze mnie na moich uczniów, oni sami biorą odpowiedzialność za swoją naukę. Moja rola polega teraz na prowadzeniu ich, zachęcaniu do refleksji, drażnieniu tematu i samodzielnym znajdowaniu odpowiedzi za pomocą języka, którym dysponują."

"Najważniejszą zmianą, jaką coaching językowy wniósł do mojej klasy, jest świadomość, że zrozumienie i wykorzystanie motywacji ucznia jest kluczem do jego postępów. Uczenie się nie jest czymś, co odbywa się w próżni i jeśli nauczyciele nie zaangażują się i nie będą wspierać całej osoby, rozumiejąc jej mocne strony, wartości i wizję jest bardziej prawdopodobne, że postęp będzie ograniczony."

JAK TWOI UCZNIOWIE REAGUJĄ NA COACHING JĘZYKOWY?

To, jak studenci reagują na coaching, jest bardzo ważne dla jego oddziaływania. Nauczyciele i menedżerowie akademicki muszą być świadomi, że nie wszyscy studenci i koledzy reagują na coaching w ten sam sposób i muszą się do tych reakcji dostosować:

"Ci, którzy się tego uczą, doceniają to, okazując nam więcej szacunku".

"Stają się bardziej cierpliwi i zainteresowani tym, co się dzieje. Nie wszyscy początkowo to doceniają, ale wszyscy widzą, że było warto. Praca nad książką czy ambitne zajęcia są potrzebne, ale czasem trzeba nadać sens i znaczenie temu, co robimy."

JAK TWOI UCZNIOWIE REAGUJĄ NA COACHING JĘZYKOWY?

"Większość moich zajęć to zajęcia przygotowujące do egzaminów, więc studenci skupiają się na strategiach egzaminacyjnych, gramatyce, słownictwie itp. i większość z nich uważa, że zajęcia coachingowe są niepoważne, chyba, że są połączone z nauczaniem języka. Myślę, że coaching powinien być wprowadzony od samego początku kursu, aby mógł być tylko częścią oferowanego kursu, a nie próbą wstawienia go do istniejącej wcześniej metodologii. Moim zdaniem powinien on stać się integralną częścią naszego nauczania, od początku kursu do jego końca."

"Najczęściej jestem proszona o pracę z uczniami w charakterze coacha. Nie oznacza to jednak, że osoby uczące się są świadome istnienia coachingu językowego. Dlatego kładę duży nacisk na dostarczenie wystarczającej ilości wstępnych informacji, aby uczący się mógł podjąć świadomą decyzję. Obejmuje to zwyczajową rozmowę telefoniczną / online, następnie szczegółowy pisemny kontrakt z opisem procesu oraz czas na zadawanie pytań na początku i na końcu pierwszej sesji. Uczniowie są szczerze zaskoczeni, że nie mówię im, co mają robić, nie daję rad, ale wspieram ich w odnajdywaniu własnej drogi do finalizacji celów i osiągnięcia etapu planu działania po 1-2 sesjach. "

" W przypadkach, gdy odwołuję się do mojego podejścia trenerskiego, są oni w większości otwarci. Niektóre osoby są nieco sceptyczne, ale zgadzają się. Uczestnicy szkoleń w firmach byli zainteresowani poznaniem szczegółów coachingu i jego psychologicznych podstaw. Studenci uniwersyteccy mogą stracić cierpliwość, gdy prosi się ich o myślenie wykraczające poza tradycyjne tematy. Niektórzy mówili o tym, jak satysfakcjonujące jest zapewnienie im czasu i przestrzeni do samodzielnego wykonywania zadań. Nadal jednak mają trudności z naśladowaniem zasady nieprzerywania w dyskusji! "

"Uważają, że jest to interesujące i intrygujące. Szczególnie lubią zastanawiać się nad swoim doświadczeniem uczenia się. Cieszą się momentami odkrywania siebie, np. jak daleko już zaszli lub gdzie dokładnie utknęli i jak mogą pokonać te przeszkody."

"Początkowo sfrustrowani, że nie mówię im, co mają robić, tylko pytam. Ale to szybko zostaje zastąpione przez większe poczucie samokierowania, sukcesu i pewności siebie."

"Początkowo są niepewni, ale w miarę, jak przejmują kontrolę, przekonują się, że to wyzwala. W końcu dostają pozwolenie na odkrywanie i popełnianie błędów w środowisku wolnym od osądów."

"Reakcje mogą być mieszane, ponieważ niektórzy uczniowie nie są początkowo gotowi na coaching i mogą być nieco niechętni do przyjęcia pełnej odpowiedzialności za własne postępy. Z psychologicznego punktu widzenia łatwiej jest zrzucić winę na metodologię niż wziąć odpowiedzialność za naukę i postępy. Większość coachee jednak rozwija się dzięki temu podejściu i staje się bardzo zaangażowana w odkrywanie swoich nowych dróg rozwoju."

CO BYŁO NAJTRUDNIEJSZE WE WDRAŻANIU COACHINGU JĘZYKOWEGO W PRACY Z TWOIMI UCZNIAMI?

Teoria jest piękna, ale rzeczywistość często bywa nieco inna. Zmiana podejścia do nauczania języków z dnia na dzień nie jest łatwa i jest prawdopodobne, że Ty i Twoja grupa napotkacie trudności. Ważne jest, aby być przygotowanym na te trudności.

"Myślę, że studenci są bardziej otwarci w grupach standardowych (3 godziny/tydzień) niż intensywnych (10 godzin/tydzień), gdzie są tak zestresowani / skoncentrowani na egzaminie i mają tak dużo pracy, że nie widzą szerszej perspektywy. Podobnie, moi prywatni klienci korporacyjni nie byli zbyt otwarci na działania coachingowe, uważając je za stratę czasu. W niektórych przypadkach uczestniczyli w sesjach coachingowych prowadzonych przez ich firmę i ich nie znosili, mieli z góry negatywny obraz i trudno było ich przekonać o ich przydatności, ponieważ rezultaty coachingu nie były od razu namacalne."

"Trzeba za to zapłacić. Czas oznacza najczęściej pieniądze".

"Radzenie sobie ze stresem, upokorzeniem, strachem, szczególnie w przypadku mówienia po angielsku, wzmacnianie pewności siebie, przekonywanie uczących się, że mogą to zrobić - to największe wyzwanie - również zrozumienie, że perfekcja jest największym wrogiem, ponieważ prowadzi do błędnego koła, w którym: *nie mówię nic, dopóki nie będę doskonały, ale też nie będę doskonały, chyba że wystarczająco dużo poćwiczę.*"

"W przypadku osób uczących się w trybie stacjonarnym staje się to naturalną częścią procesu. Trudności pojawiają się podczas regularnych spotkań grupowych, kiedy to wyznaczanie celów staje się nieco męczące - trudno jest ich skłonić do zastanowienia się nad tym, co chcą osiągnąć do końca sesji. W przypadku uczniów w wieku przedszkolnym, połączenie coachingu językowego z wymaganiami programowymi może być trudne. Ograniczony czas i presja egzaminacyjna mogą powodować atmosferę "pośpiechu". Ponadto, w przypadku dużych grup, zarządzanie klasą może stać się problemem."

"Niektórzy z nich nie są tak bardzo zainteresowani rozwojem osobistym czy analizą siebie. Muszę z nimi postępować naprawdę powoli i wprowadzać narzędzia coachingowe stopniowo."

"Nie mogę powiedzieć, że miałem trudności z wdrożeniem coachingu".

"Nie było to dla mnie trudne, ponieważ mam prywatnych klientów, którzy wybierają mnie ze względu na moje podejście, jednak widzę, że w sytuacji klasowej to podejście może być początkowo bardziej czasochłonne i możesz doświadczyć oporu ze strony innych wychowawców wywodzących się z bardziej tradycyjnego podejścia".

AUTOREFLEKSJA

Po 20 modułach teorii, informacji, spostrzeżeń, wskazówek, warsztatów, narzędzi, inspiracji, odpowiedz sobie na te 2 pytania:

- Jaki wpływ może mieć coaching na mnie jako nauczyciela/menedżera akademickiego?
- Jaki wpływ może mieć zastosowanie coachingu na moich kolegach nauczycielach i uczniów?

I może dodać jeszcze jedno pytanie:

- Kiedy mogę zacząć go stosować?



lifestyle
Effective coaching
of language students in Europe

PROGRAM ERASMUS+

**Projekt L2lifestyle jest realizowany
w ramach programu Erasmus+**



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union