Kształtowanie kompetencji osobistych i społecznych w szkołach zawodowych

Kraków 2013

Opracowanie autorskie:
Wioletta Kilar, Sławomir Kurek, Tomasz Rachwał

Materiały dydaktyczne zawarte w niniejszej publikacji zostały wypracowane w ramach projektu transferu innowacji *ReSeCo – Kompetencje Sektora Handlu Detalicznego: kształtowanie kompetencji osobistych i społecznych w szkolnictwie zawodowym dla sektora handlu detalicznego (ReSeCo – Retail Sector Competencies: Developing self and social competencies in vocational training for the retail sector)*.

Program Uczenie się przez całe życie

ReSeCo
Retail Sector Competencies

Numer projektu: DE/11/LLP-LdV/TOI/147405
Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu finansowym Komisji Europejskiej. Publikacja odzwierciedla jedynie stanowisko jej autorów i Komisja Europejska nie ponosi odpowiedzialności za umieszczoną w niej zawartość merytoryczną.

Materiały dydaktyczne zostały wypracowane w ramach działań międzynarodowego zespołu projektowego w składzie:
prof. dr Matthias Pilz (kierownik projektu), Uniwersytet w Kolonii, Niemcy,
dr Michaela Brockmann, Uniwersytet w Southampton, Wielka Brytania,
prof. dr Michele Brunelli, Uniwersytet w Bergamo, Włochy,
dr Wioletta Kilar, Uniwersytet Pedagogiczny w Krakowie, Polska,
prof. UP dr hab. Sławomir Kurek, Uniwersytet Pedagogiczny w Krakowie, Polska,
dr Tomasz Rachwał, Uniwersytet Pedagogiczny w Krakowie, Polska,
dr Arti Saraswat, Uniwersytet w Southampton, Wielka Brytania,
mgr Sabrina Theis, Uniwersytet w Kolonii, Niemcy.

Wydawca:
Primedruk, ul. Dąbrowszczaków 10C/4, 41-214 Sosnowiec dla
Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie, ul. Podchorążych 2, 30-084 Kraków

ISBN: 978-83-63311-97-1

Spis treści

Wprowadzenie 5

Część I. SAMOOCENA: MOCNE I SŁABE STRONY 7

1. Propozycje lekcji 9

2. Informacje dla nauczycieli dotyczące przygotowania i przeprowadzenia lekcji 11

2.1. Wprowadzenie do tematu 11

2.2. Przebieg lekcji 13

3. Materiały pomocnicze 17

3.1. Informacje ogólne 17

3.2. Karty pracy 17

3.3. Wskazówki 23

3.4. Ilustracje 25

Część II. ZARZĄDZANIE CZASEM 27

1. Propozycje lekcji 29

2. Informacje dla nauczycieli dotyczące przygotowania i przeprowadzenia lekcji 31

2.1. Przebieg lekcji 32

2.1.1. Lekcja 1. Omówienie etapów zarządzania czasem 32

2.1.2. Lekcja 2. Zarządzanie własnym czasem 34

3. Materiały pomocnicze 36

3.1. Informacje ogólne 36

3.2. Karty pracy 36

3.3. Slajdy 47

3.4. Ilustracje 51

Część III. RADZENIE SOBIE Z KRYTYKĄ 55

1. Propozycje lekcji 57

2. Lekcja 1. Podstawy komunikacji 61

2.1. Kształcenie umiejętności komunikowania się w czterech wymiarach ... 61

2.2. Kształcenie umiejętności aktywnego słuchania 62

3. Lekcja 2. Krytyczne spojrzenie w praktyce 63
3.1. Formułownanie komunikatu „ja” 64
3.2. Krytycyzm w praktyce 65

4. Materiały pomocnicze 66
4.1. Informacje ogólne 66
4.2. Karty pracy 67
4.3. Slajdy 82
4.4. Ilustracje 92

5. Załączniki 94
5.1. Opis modelu nadawca–odbiorca 94
5.2. Opis modelu cztery wymiary komunikowania się 94

Część IV. PRACA W ZESPOLE 97

1. Propozycje lekcji 99

2. Informacje dla nauczycieli dotyczące przygotowania i przeprowadzenia lekcji 100
2.1. Cechy zespołu 100
2.2. Przebieg lekcji 100
2.3. Planowanie i wdrażanie pracy w zespole 101
2.3.1. Obserwatorzy 101
2.3.2. Procedura i zasady ćwiczeń dotyczących pracy w zespole 102
2.3.3. Rola nauczyciela i ogólny schemat ćwiczeń dotyczących pracy w zespole 103
2.4. Faza refleksji 104
2.4.1. Refleksja w zespołach 104
2.4.2. Refleksja w klasie 105

3. Materiały pomocnicze 106
3.1. Informacje ogólne 106
3.2. Karty pracy 107
3.3. Slajdy 114
3.4. Ilustracje 115

Wprowadzenie

W wielu krajach europejskich, w tym także w Polsce, obserwuje się problemy z przejściem absolwentów szkół zawodowych do rynku pracy. Najczęściej wynikają one nie tyle z braku dobrego przygotowania merytorycznego do wykonywania pracy, ile z braku kompetencji osobistych i społecznych, które są bardzo ważne z punktu widzenia pracodawców. Szczególnie dotyczy to osób o niższych kwalifikacjach, wkraczających w życie zawodowe i stojących przed koniecznością znalezienia zatrudnienia. Właśnie ten problem stanowił przesłankę do realizacji międzynarodowego projektu ReSeCo (*Retail Sector Competencies: Developing self and social competencies in vocational training for the retail sector*), którego głównym celem stała się poprawa jakości edukacji w szkolnictwie zawodowym, przygotowującym młodych ludzi do pracy w sektorze handlu detalicznego przez kształcenie ich kompetencji osobistych i społecznych. Cel długoterminowy projektu to osiągnięcie przez uczniów sukcesu w życiu zawodowym, a przez firmy – korzyści wynikających z zatrudnienia pracowników lepiej przygotowanych pod względem omawianych kompetencji. Pod uwagę wzięte zostały cztery kompetencje istotne z punktu widzenia efektywnego wykonywania pracy zawodowej. Były to:

1. samoocena mocnych i słabych stron,
2. zarządzanie czasem,
3. radzenie sobie z krytyką,
4. praca w zespole.

Ich ważność i konieczność kształtowania w ciągu edukacji zawodowej w szkole zostały potwierdzone w toku przeprowadzonych wywiadów z partnerami społecznymi – pracodawcami i przedstawicielami związków zawodowych. Analiza wypowiedzi tych osób jednoznacznie wskazuje na fakt, że są to najważniejsze kompetencje niezbędne w każdej pracy, nie tylko w sektorze handlu detalicznego. Dlatego, jak się wydaje, zawarte w niniejszym opracowaniu materiały dydaktyczne, podzielone na cztery części odnoszące się do poszczególnych kompetencji, mogą być wykorzystane nie tylko w szkołach kształcących w zawodach związanych z handlem detalicznym, ale także w innych profesjach. Proponuje się zastosowanie ich na lekcjach podstaw przedsiębiorczości oraz w ramach innych zajęć przygotowujących do wykonywania danego zawodu.

Warto podkreślić, że realizacja projektu wsparta była ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego i nawiązuje do europejskich priorytetów w zakresie rozwoju systemu edukacji, w tym wspierania kluczowych kompetencji w przygotowaniu zawodowym i kształceniu przez całe życie. Wpisuje się także w pełni w ideę kompetencji kluczowych systemu edukacji, odpowiadając szczególnie na wyzwania związane z koniecznością kształtowania szeroko rozumianych postaw przedsiębiorczych.

Materiały dydaktyczne zostały wypracowane przy współpracy członków międzynarodowego zespołu projektowego, do którego należą: z Niemiec – prof. dr Matthias Pilz (kierownik projektu) i mgr Sabrina Theis (koordynator organizacyjny projektu), z Polski – prof. UP dr hab. Sławomir Kurek, dr Wioletta Kilar i dr Tomasz Rachwał, z Wielkiej Brytanii – dr Michaela Brockmann i dr Arti Saraswat, z Włoch – prof. dr Michele Brunelli. Zostały one przygotowane na podstawie doświadczeń partnerów niemieckich i wdrożone pilotażowo w szkołach zawodowych we wszystkich krajach uczestniczących w realizacji projektu (Niemcy, Polska, Wielka Brytania, Włochy). Ich ostateczna wersja, którą niniejszym przekazujemy Państwu, uwzględnia opinie nauczycieli oraz uczniów. Zawiera ona informacje praktyczne dla nauczycieli dotyczące przygotowania i przeprowadzenia lekcji, a także niezbędne materiały dodatkowe. Mamy nadzieję, że będzie ona przydatna w praktyce szkolnej do bezpośredniego zastosowania lub będzie stanowić inspirację do budowy własnych scenariuszy lekcji.

Część I
SAMOOCENA:
MOCNE I SŁABE STRONY

1. Propozycje lekcji

Poniżej zamieszczono propozycje trzech lekcji dotyczących samooceny mocnych i słabych stron. Szczegółowe informacje o tym, w jaki sposób nauczyciel powinien się do nich przygotować, znajdują się w rozdziale drugim. W rozdziale trzecim zamieszczono natomiast materiały pomocnicze, czyli karty pracy (KP), wskazówki (WS) oraz ilustracje (IL), które zaleca się wykorzystać w poszczególnych fazach lekcji.

Lekcja 1. Odgrywanie ról

Czas trwania: około 90 min

Liczebność klasy: do 25 uczniów

Przybliżony czas trwania	**Faza lekcji**	**Treść**	**Forma pracy / Metoda pracy / Materiały pomocnicze (KP – karta pracy, WS – wskazówki, IL – ilustracja)[1]**
5 min	Wprowadzenie do gry z podziałem na role Wybór sytuacji	Samoocena i ocena zewnętrzna Czy jestem w stanie zmierzyć się z realną sytuacją? Zdolność do osądzania i krytykowania	KP 1 WS 1
40 min	Rozwinięcie Ćwiczenie: *Postrzeganie*	Postrzeganie siebie Mocne i słabe strony	Odgrywanie scenki z podziałem na role
		Wewnętrzne i zewnętrzne postrzeganie Komentarz Świadomość problemów, jej ograniczenia i potencjał	Dyskusja w klasie
45 min	Rozwinięcie Ćwiczenie: *Analiza sytuacji i zapamiętywanie*	Zapamiętywanie i odniesienie do znanych sytuacji	Praca w grupach, cicha praca, konwersacja uczniów, dyskusja w grupach, dyskusja nauczyciela z grupą uczniów
		Refleksja	KP 2

[1] Patrz: rozdział 3.

Lekcja 2. Pracownik miesiąca

Czas trwania: około 90 min
Liczebność klasy: do 25 uczniów

Przybliżony czas trwania	Faza lekcji	Treść	Forma pracy / Metoda pracy / Materiały pomocnicze (KP – karta pracy, WS – wskazówki, IL – ilustracja)[2]
40 min	Rozwinięcie Ćwiczenie: *Myślenie i mówienie*	Wprowadzenie przez nauczyciela reguł konwersacji	Dyskusja plenarna (krąg krzeseł) Rozmowa uczniów, budowanie muru za pomocą cegieł WS 2 IL 2 lub IL 3
		Konwersacja Opis sytuacji w odniesieniu do cech, mocnych i słabych stron Zapisanie na cegle cech, mocnych i słabych stron	
		Propozycje podnoszenia umiejętności Komentarz	
20 min	Refleksja i własna koncepcja	Wprowadzenie przez nauczyciela Reguły konwersacji	Dyskusja plenarna (krąg krzeseł) Rozmowa uczniów
		Rozmowa dotycząca pytań Odnajdywanie różnic pomiędzy idealnym pracownikiem miesiąca a sobą Co mogę zrobić, aby zmniejszyć swoje potencjalne wady?	
5 min	Ewaluacja	Rozpoznanie najlepszego wystąpienia z lekcji 1 Wyłonienie ucznia, który miał najlepszy występ i przyznanie mu certyfikatu pracownika miesiąca	
25 min	Konsolidacja	Konsolidacja rezultatów: cegieł i muru Pracownik miesiąca Analiza SWOT jako strategiczne planowanie indywidualne	Panel reprezentuje diagram SWOT - uczniowie mogą zgłaszać swoje sugestie (możliwe jako zadanie domowe) KP 3, IL 2 IL 3

[2] Patrz: rozdział 3.

Lekcja 3. Samoocena – ćwiczenia

Lekcja ta jest przeznaczona dla uczniów odbywających praktykę lub staż, nauczyciel może ją też wprowadzić jako zadanie domowe.

Czas trwania: około 40 min
Liczebność klasy: do 25 uczniów

Przybliżony czas trwania	Faza lekcji	Treść	Forma pracy / Metoda pracy / Materiały pomocnicze (KP – karta pracy, WS – wskazówki)[3]
40 min	Rozwinięcie Ćwiczenie: *Myślenie i mówienie*	Wprowadzenie przez nauczyciela Reguły konwersacji	WS 3 Rozmowa nauczyciel–uczeń (dyskusja *face-to-face*), Wypełanianie kwestionariusza KP 4
		Samoocena	

2. Informacje dla nauczycieli dotyczące przygotowania i przeprowadzenia lekcji

Niniejszy materiał dydaktyczny ma wspierać kształtowanie kompetencji uczniów w zakresie oceniania własnego potencjału – mocnych i słabych stron – w celu dostosowania go do wymogów otoczenia. Jest to kompetencja ściśle związana z pozytywną samooceną uczniów. Materiał jest przewidziany do realizacji w formie trzech lekcji. Może być wykorzystany w czasie regularnych zajęć lub np. dni projektowych w szkole, a także w czasie praktyk. O tym, jaka grupa uczniów zostanie objęta zajęciami, decyduje nauczyciel, ponieważ wybór zależy od indywidualnych cech uczniów.

2.1. Wprowadzenie do tematu

Ocena mocnych i słabych stron

Ocena mocnych i słabych stron, będąca częścią samooceny, jest wpisana w kompetencje własne uczniów jako „zdolność do postrzegania i realistycznego oceniania". Samoocena, czyli to, „jak ktoś postrzega siebie, jak zapamiętuje siebie, jak myśli o sobie, jak sam siebie ocenia, jakich uczyć doznaje, jakie ma pomysły i oczekiwania względem siebie", jest bardzo złożonym problemem pod względem psychologicznym. Dlatego proponowany materiał dydaktyczny należy traktować

[3] Patrz: rozdział 3.

wyłącznie jako koncepcję własną. W opracowanym materiale, przy ćwiczeniach w poszczególnych fazach lekcji stosuje się takie pojęcia, jak percepcja (postrzeganie), zapamiętywanie, myślenie i mówienie. Odnoszą się one do złożonych procesów psychologicznych i pojawiają się w tym samym czasie, jednak są one rozumiane w następujący sposób:

1. **Percepcja** – zdolność do postrzegania siebie i innych, będąca ważnym elementem oceny własnej i oceny innych. W zaproponowanych lekcjach proces postrzegania siebie i postrzegania innych osób jest wprowadzany celowo i dotyczy werbalizacji oraz refleksji związanej z postrzeganiem.
2. **Zapamiętywanie** – zapamiętywanie własnego zachowania i doświadczenia, kształtujące proces samooceny. Zapamiętywanie jest zawsze subiektywne i wybiórcze. Chcąc ocenić własne umiejętności w sposób realistyczny, należy porównać własną ocenę z oceną innych osób. Aby umożliwić taką relację, uczniowie w czasie zajęć będą wspólnie komentować sytuacje opisane w niniejszych materiałach, przy czym zawsze powinni odwoływać się do kontekstu szkolnego – sytuacji, które rzeczywiście miały miejsce.
3. **Myślenie i mówienie** – myślenie o samoocenie, głośne jej wyrażanie i porównywanie z ocenami innych osób jest niezwykle ważne w procesie dorastania. Pozwala ono uzyskać lepsze wyniki samooceny i nauczyć się myśleć perspektywicznie. Podczas wyrażania myśli na nasz temat przez nas samych i inne osoby następuje kształcenie autorefleksji.

Rola nauczyciela

Nauczyciel przyjmuje rolę moderatora. Ma wgląd w pracę indywidualną i grupową uczniów podczas lekcji, udziela porad dotyczących realizacji poszczególnych faz, wyjaśnia polecenia ćwiczeń i dostarcza potrzebne materiały.

Wsparcie w kształtowaniu kompetencji przy wykorzystaniu materiałów dydaktycznych i realizacja związanych z nimi ćwiczeń mogą mieć wpływ na osobiste i intymne sprawy uczniów. Dlatego nauczyciel powinien przeprowadzać proponowane lekcje tylko w tych klasach, w których uczniowie wzajemnie sobie ufają i mają do siebie szacunek. Jeżeli poszczególne ćwiczenia nie są możliwe do wykonania z powodu braku zaufania lub wzajemnego szacunku, nauczyciel powinien je przerwać. Ci uczniowie, którzy sprawiają problemy w trakcie wykonywania ćwiczeń (np. powodują konflikty, okazują problemy prywatne lub związane ze środowiskiem szkolnym), powinni być wykluczeni z udziału w lekcji przez nauczyciela i, jeśli zachodzi taka potrzeba, powinno się im zapewnić profesjonalne wsparcie pedagoga lub psychologa szkolnego.

Ważnym zadaniem nauczyciela podczas lekcji jest zatem ochrona uczniów przez kontrolowanie tempa i przebiegu działań zachodzących w grupie, przy świadomości ograniczeń wynikających z wykonywania zawodu nauczyciela.

2.2. Przebieg lekcji

Lekcje podzielone są na fazy wskazane w tabelach w rodziale 1. Przypisany do każdej fazy przybliżony czas trwania jest tylko propozycją. Nauczyciel na niektóre części może poświęcić więcej czasu, a na inne – mniej.

Lekcja 1. Odgrywanie ról

W lekcji z ćwiczeniem z podziałem na role uczniowie odtwarzają fikcyjne postaci. Ta metoda może być pomocna w ocenianiu przez uczniów/praktykantów własnych mocnych i słabych stron, może też pomóc w refleksji nad wystąpieniem indywidualnym lub grupowym.

Na początku lekcji klasa zostaje przekształcona w sklep, a nauczyciel decyduje, w zależności od tematu bądź zainteresowania klasy, którą ze scenek będą odgrywać uczniowie. Obie opisane sytuacje (przykład 1 i 2) są typowe dla sektora handlu detalicznego, zdarzają się więc często w praktyce (brak towaru, grymaśny lub arogancki klient, niespodziewane zapotrzebowanie na towar itp.). Są to jednak tylko przykłady, nauczyciel może opracować inne scenki, stosownie do nauczanego przedmiotu.

Przykład 1 (KP 1)

Sytuacja ma miejsce w dużej księgarni, gdzie zawsze są tłumy ludzi. Ponieważ księgarnia znajduje się obok uniwersytetu, jej klientami są przede wszystkim studenci. Część sprzedawców ustawia towar, część zajmuje się klientami. Kierownik księgarni jest na miejscu, ale jest zajęty zamawianiem nowych książek.

Jeden z klientów, uzyskawszy poradę od sprzedawcy, zdecydował się na zakup książki, której potrzebuje. Dochodzi do transakcji: klient podaje sprzedawcy banknot o wartości 100 zł, a sprzedawca wydaje mu resztę. Następnie klient twierdzi, że dał sprzedawcy bankot o wartości 200 zł, z czym nie zgadza się sprzedawca. Ze względu na fakt, że do takich sytuacji dochodzi dość często, kierownik polecił wcześniej sprzedawcom, aby odkładali banknoty w specjalnym miejscu, a nie bezpośrednio do kasy.

W tym momencie uczniowie zaczynają grę z podziałem na role, które odgrywają najlepiej, jak potrafią.

Przykład 2 (KP 1)

Sytuacja rozgrywa się w sklepie z artykułami elektrycznymi i elektronicznymi. Do sklepu wchodzi klient, który chce koniecznie kupić wybrany model odtwarzacza DVD. Sprzedawca wyjaśnia klientowi, że w sklepie nie ma obecnie tego modelu odtwarzacza oraz że są pewne trudności z jego sprowadzeniem. Sprzedawca proponuje jednak klientowi bardzo podobny produkt, mający te same cechy i funkcje. Niemniej jednak klient prosi, aby przyszedł kierownik, ponieważ chce się upewnić, że sklep na pewno nie może zamówić wybranego przez niego mo-

delu. Gdy kierownik potwierdzi zdanie sprzedawcy, klient chce się upewnić, że model proponowany przez sprzedawcę jest tak dobry, jak model, który chciał kupić.

Przydzielenie ról

Ćwiczenie może być wykonywane na dwa sposoby:

1. pierwszy sposób – nauczyciel dzieli uczniów na cztery grupy:
   - grupa A odegra rolę sprzedawcy (pracownika),
   - grupa B odegra rolę kupującego (klienta),
   - grupa C odegra rolę właściciela sklepu/kierownika działu/nadzorcy,
   - grupa D zapewni zewnętrzną ocenę (kontrolę jakości);
2. drugi sposób – nauczyciel dzieli klasę na grupy złożone z czterech uczniów; każdemu uczniowi przydziela jedną z ról opisanych w sposobie pierwszym.

Decydując się na podział uczniów na cztery grupy, nauczyciel może ocenić poziom integracji i zdolność uczniów do interakcji z innymi członkami grupy i innych grup. Drugi sposób sprzyja pogłębieniu zaangażowania się uczniów w ćwiczenie i indywidualnej pracy ucznia, który znajduje się w bezpośredniej relacji z innymi uczniami odgrywającymi różne role.

Gra z podziałem na role pozwala:

1. zweryfikować prawdziwy przypadek,
2. podkreślić obiektywne trudności i brak wiedzy ucznia/praktykanta w zarządzaniu typową sytuacją, która może się pojawić w sektorze detalicznym;
3. podkreślić swoje cechy (wyuczone i wrodzone) i umiejętności zarządzania przy obsłudze klienta, w sytuacjach kryzysowych lub problemowych,
4. ocenić krzyżowo ucznia/praktykanta, na co składa się: ocena wewnętrzna (samoocena) i trzy oceny zewnętrzne (ze strony klienta, nadzorcy i grupy kontroli jakości),
5. wzbudzić krytykę u uczniów, ale również pomóc im lepiej zrozumieć osobiste problemy (wynikające z własnej osobowości) i obiektywne trudności, które mogą napotkać w przyszłości podczas pracy w sektorze handlu detalicznego.

Refleksja

Po odegraniu scenek zaczyna się faza refleksji. Aby wprowadzić tę fazę, nauczyciel musi zaplanować ramy czasowe i zaadaptować je do wymagań i możliwości klasy. Refleksja musi być również stymulowana **przez wypełnienie przez uczniów odgrywających rolę klientów (grupa B) prostego kwestionariusza zadowolenia klienta** (KP 2). Pisemna ocena może pomóc uczniom w zwiększeniu krytycyzmu, a także zainteresować ich określonym problemem. Ponadto, ocena wystawiona przez np. kolegę z ławki może potwierdzić ocenę własną lub skorygować sposób postrzegania siebie i rozwijać proces edukacji rówieśniczej.

Lekcja 2. Pracownik miesiąca

Celem drugiej lekcji jest podkreślenie różnic i braków ucznia/praktykanta w stosunku do pracownika miesiąca. W trakcie tej lekcji zadaniem każdego ucznia jest zaproponowanie na podstawie doświadczeń zdobytych podczas poprzedniej lekcji:

1. najważniejszej cechy, mocnej strony, którą powinien się odznaczać pracownik miesiąca,
2. słabych stron, które mogą zablokować nominację na pracownika miesiąca,
3. konkretnej propozycji, jak wzmocnić swoje umiejętności.
4. konkretnej propozycji, pozwalającej zmniejszyć potencjalne braki w określonej sytuacji.

Mocne i słabe strony uczniowie powinni zapisać na cegłach, które będą tworzyć mur najważniejszych cech. Mur będzie swego rodzaju mapą drogową, do której uczniowie będą odnosić swoje zaproponowane cechy (posiadane i nieposiadane). Dzięki lekcji uczniowie zrozumieją, które ich mocne strony pozwolą im odnieść sukces w pracy oraz które ich cechy pozwolą na rozwiązywanie zadań w pracy.

Na początku lekcji nauczyciel powinien opracować diagram analizy SWOT (IL 2 lub IL 3). Ta część ćwiczenia może być wykonywana w formie pracy indywidualnej lub grupowej. Po wyjaśnieniu struktury i znaczenia analizy SWOT , nauczyciel prosi uczniów o uzupełnienie tabeli (KP 3 oraz IL 2 lub IL 3). Analiza SWOT może być omówiona zarówno w fazie konsolidacji, jak i w innej fazie, aby rozwijać zdolność do postrzegania i oceny swoich działań. Większą anonimowość zapewni praca indywidualna.

Nauczyciel powinien wyjaśnić uczniom, że możliwości odnoszą się do szans dotyczących kariery w sektorze handlu detalicznego, możliwości danych przez szkołę (darmowe kursy językowe, szkolenia, staże itp.) i przez społeczeństwo. Zagrożenia zostały podane podczas lekcji 1.

Ze względu na złożoność analizy SWOT, może być ona zaadaptowana do potrzeb klasy. Zdaniem nauczycieli, w pierwszej klasie szkoły zawodowej analiza SWOT może być opracowana w prostszy sposób, przy użyciu tylko części dotyczącej wewnętrznego pochodzenia: kolumna tabeli pomocne i szkodliwe (IL 3). Cała tabela (KP 3, IL 2) jest odpowiednia dla uczniów uczęszczających do drugiej klasy szkoły zawodowej lub wyższej.

Lekcja 3. Samoocena (opcjonalnie)

Lekcja trzecia jest przewidziana dla uczniów, którzy odbywają praktykę lub staż. W jej trakcie nauczyciel zadaje uczniom pytania:

1. Kim jesteś?
2. Kogo reprezentujesz?
3. Czy znasz wartość firmy, dla której pracujesz?

4. Jaki może być Twój wkład w rozwój tej firmy?
5. W jaki sposób Twoja obecność tutaj może poprawić jakość usług i jakość firmy?
6. Co możesz wnieść do firmy?
7. Co możesz wnieść do rozwoju swoich kolegów?
8. Jaki jest Twój najsilniejszy punkt/Twoja główna cecha?
9. W jakiej dziedzinie swojej pracy czujesz największe braki?
10. Ile pieniędzy przydzieliłbyś sobie/przydzieliłabyś sobie za pracę, którą wykonujesz?

Te proste pytania mają pomóc praktykantom dokonać samooceny na podstawie konkretnego doświadczenia zawodowego. Jednym z mocnych punktów tego zadania może być anonimowość. Jego zaletą jest też wzmocnienie relacji nauczyciel–uczeń, umożliwiające nauczycielowi bezpośrednią interwencję wtedy, gdy rozpozna u ucznia braki, a także pogłębić wiedzę na temat swoich mocnych punktów. Lekcja trzecia, podobnie jak lekcja druga, ma więc zwiększyć rolę nauczyciela w klasie i dać uczniowi szansę stworzenia klimatu zaufania również w stosunku do nauczyciela.

3. Materiały pomocnicze

3.1. Informacje ogólne

Karty pracy (KP) i wskazówki (WS) są przygotowane do użycia w klasie; można je wykorzystać jako szablony. Ilustracje (IL) zawierają pomoce wizualne, ważne w planowaniu, przygotowaniu i wprowadzaniu niniejszych materiałów dydaktycznych.

Zawartość materiałów pomocniczych przedstawia się następująco:

3.2. Karty pracy (KP)

KP 1. Gra z podziałem na role (1 egzemplarz na grupę)

KP 2. Kwestionariusz zadowolenia klienta (1 egzemplarz dla każdego ucznia odgrywającego rolę klienta)

KP 3. Analiza SWOT – tabela (1 egzemplarz dla każdego ucznia jako opracowanie strategicznego planowania indywidualnego)

KP 4. Kluczowe pytania do autorefleksji

3.3. Wskazówki (WS)

WS 1. Gra z podziałem na role

WS 2. Pracownik miesiąca

WS 3. Samoocena

3.4. Ilustracje (IL)

IL 1. Wzór cegieł

IL 2. Analiza SWOT – tabela

IL 3. Analiza SWOT – uproszczona wersja

Uwaga: Nazwa materiału jest umieszczona na dole po lewej stronie.

3.2. Karty pracy

Instrukcja użycia kart pracy

- Karty pracy służą jako szablony do wprowadzania materiału dydaktycznego i powinny być powielone dla grup roboczych lub poszczególnych uczniów.
- Nauczyciel wręcza karty pracy uczniom w odpowiednich fazach lekcji. Fazy te są wskazane w tabelach zamieszczonych w rozdziale pierwszym.
- Na kartach pracy sformułowane są zadania dla uczniów. Nauczyciel powinien wyjaśnić polecenia i w razie potrzeby służyć pomocą.
- Zaleca się, aby nauczyciel przygotował niektóre karty pracy jako slajdy (np. KP 1 i KP 2). Dzięki temu łatwiej mu będzie wyjaśnić zadania i stymulować dyskusję.
- Karty pracy, które są zbierane z powrotem od uczniów po zakończeniu lekcji, można zalaminować i użyć ponownie.

Gra z podziałem na role

Przykład 1

Ćwiczenie 1

Zapoznaj się z poniższą sytuacją, a następnie przygotuj się i odegraj swoją rolę najlepiej, jak potrafisz.

Sytuacja ma miejsce w dużej księgarni, gdzie zawsze są tłumy ludzi. Ponieważ księgarnia znajduje się obok uniwersytetu, jej klientami są przede wszystkim studenci. Część sprzedawców ustawia towar, część zajmuje się klientami. Kierownik księgarni jest na miejscu, ale jest zajęty zamawianiem nowych książek.

Jeden z klientów, uzyskawszy poradę od sprzedawcy, zdecydował się na zakup książki, której potrzebuje. Dochodzi do transakcji: klient podaje sprzedawcy banknot o wartości 100 zł, a sprzedawca wydaje mu resztę. Następnie klient twierdzi, że dał sprzedawcy bankot o wartości 200 zł, z czym nie zgadza się sprzedawca. Ze względu na fakt, że do takich sytuacji dochodzi dość często, kierownik polecił wcześniej sprzedawcom, aby odkładali banknoty w specjalnym miejscu, a nie bezpośrednio do kasy.

Przykład 2

Ćwiczenie 1

Zapoznaj się z poniższą sytuacją, a następnie przygotuj się i odegraj swoją rolę najlepiej, jak potrafisz.

Sytuacja rozgrywa się w sklepie z artykułami elektrycznymi i elektronicznymi. Do sklepu wchodzi klient, który chce koniecznie kupić wybrany model odtwarzacza DVD. Sprzedawca wyjaśnia klientowi, że w sklepie nie ma obecnie tego modelu odtwarzacza oraz że są pewne trudności z jego sprowadzeniem. Sprzedawca proponuje jednak klientowi bardzo podobny produkt, mający te same cechy i funkcje.

Niemniej jednak klient prosi, aby przyszedł kierownik, ponieważ chce się upewnić, że sklep na pewno nie może zamówić wybranego przez niego mode-lu. Gdy kierownik potwierdzi zdanie sprzedawcy, klient chce się upewnić, że model proponowany przez sprzedawcę jest tak dobry, jak model, który chciał kupić.

KP 1. Gra z podziałem na role

Kwestionariusz zadowolenia klienta

Drodzy Państwo,
jako kierownik sklepu chcę podziękować Państwu za danie nam możliwości obsłużenia Państwa. Proszę pomóc nam w poprawieniu jakości tej obsługi przez odpowiedzenie na pytania zawarte w niniejszej ankiecie. Dotyczą one dotychczasowych Państwa doświadczeń z obługą w naszym sklepie. Szanujemy Państwa sprawy i chcemy się upewnić, że spełniamy Państwa oczekiwania. Wypełnienie ankiety zajmie Państwu kilka minut.

Z poważaniem
N.P. - kierownik sklepu

1. Jak ocenia Pan/Pani jakość obsługi w naszym sklepie?
   - □ Bardzo słaba.
   - □ Niezadowalająca.
   - □ Przeciętna.
   - □ Satysfakcjonująca.
   - □ Wspaniała.

2. Kolejne pytania odnoszą się do obsługi klienta przez sprzedawcę. Proszę zaznaczyć, czy zgadza się Pan/Pani z poniższymi stwierdzeniami.

   Sprzedawca był bardzo uprzejmy.
   - □ Zdecydowanie się zgadzam.
   - □ Zgadzam się.
   - □ Nie mam zdania.
   - □ Nie zgadzam się.
   - □ Zdecydowanie się nie zgadzam.

   Sprzedawca był bardzo pomocny i kompetentny.
   - □ Zdecydowanie się zgadzam.
   - □ Zgadzam się.
   - □ Nie mam zdania.
   - □ Nie zgadzam się.
   - □ Zdecydowanie się nie zgadzam.

   Czas oczekiwania na obsługę był satysfakcjonujący.
   - □ Zdecydowanie się zgadzam.
   - □ Zgadzam się.
   - □ Nie mam zdania.
   - □ Nie zgadzam się.
   - □ Zdecydowanie się nie zgadzam.

3. Jak ocenia Pan/Pani jakość obsługi ze strony sprzedawcy podczas rozwiązywania problemu w naszym sklepie?
   - □ Bardzo słaba.
   - □ Niezadowalająca.
   - □ Przeciętna.
   - □ Satysfakcjonująca.
   - □ Wspaniała.

4. Jak osądza Pan/Pani jakość obsługi ze strony właściciela sklepu podczas rozwiązywania problemu?
   - □ Bardzo słaba.
   - □ Niezadowalająca.
   - □ Przeciętna.
   - □ Satysfakcjonująca.
   - □ Wspaniała.

Dziękujemy za wypełnienie ankiety oraz za wyrażenie szczerej opinii. Zostanie ona uwzględniona przy obsłudze klientów i dostarczaniu produktów i usług w przyszłości.

KP 2. Kwestionariusz zadowolenia klienta

Analiza SWOT – tabela

Ćwiczenie 1
Wpisz w odpowiednie miejsca w tabeli swoje mocne i słabe strony:

	Pomocne w osiągnięciu celu	**Szkodliwe** w osiągnięciu celu
Wewnętrzne pochodzenie (cechy ucznia)	- ..... - ..... - ..... - ..... -	- ..... - ..... - ..... - ..... - .....
Zewnętrzne pochodzenie (cechy środowiska)	- ..... - ..... - ..... - ..... -	- ..... - ..... - ..... - ..... - .....

Samoocena (opcjonalnie)

Kluczowe pytania do autorefleksji

(Tylko dla uczniów, którzy odbywają praktykę/staż)

Jaka jest Twoja rola podczas praktyki/stażu?	
Kogo reprezentujesz?	
Czy znasz wartość firmy, dla której pracujesz?	
Jaki może być Twój wkład w rozwój firmy?	
W jaki sposób Twoja obecność tutaj może poprawić jakość usług i firmy?	
Co możesz wnieść do firmy?	
Co możesz wnieść do rozwoju swoich kolegów?	
Jaki jest Twój najsilniejszy punkt/Jaka jest Twoja najmocniejsza cecha?	
W jakiej dziedzinie swojej pracy czujesz największe braki?	
Ile pieniędzy przydzieliłbyś sobie/przydzieliłabyś sobie za pracę, którą wykonujesz?	

KP 4. Kluczowe pytania do autorefleksji

3.3. Wskazówki

Wskazówki są pomocami dla nauczyciela w przedstawieniu poszczególnych sytuacji i zagadnień problemowych. Ułatwiają też omówienie i kontrolowanie wybranych faz lekcji.

Gra z podziałem na role

1. Stworzenie przez nauczyciela sytuacji „bliższej" (KP 1)

Tworzenie zespołu

- Opcja 1. Nauczyciel dzieli klasę na cztery różne grupy, przydzielając im poszczególne role:
  - grupa A – odgrywająca rolę sprzedawcy,
  - grupa B – odgrywająca rolę kupującego,
  - grupa C – odgrywająca rolę właściciela sklepu, kierownika działu,
  - grupa D – gwarantuje ocenę zewnętrzną (grupa kontroli jakości).
- Opcja 2. Nauczyciel tworzy wiele grup składających się z czterech uczniów każda. Przydziela uczniom poszczególne role:
  - uczeń A – sprzedawca,
  - uczeń B – kupujący,
  - uczeń C – właściciel sklepu, kierownik działu,
  - uczeń D – osoba gwarantująca ocenę zewnętrzną (kontrola jakości).

Ćwiczenie i zadania grup

- Nauczyciel stwarza sytuację, która powszechnie zdarza się w handlu. W przypadku opcji nr 1 grupy muszą odegrać swoje role:
  - grupa A musi wybrać swojego przedstawieciela odgrywającego rolę sprzedawcy; podczas tego ćwiczenia wybrany sprzedawca musi naradzać się ze swoją grupą;
  - grupa B musi wybrać swego przedstawiciela odgrywającego rolę kupującego; podczas tego ćwiczenia wybrany klient musi naradzać się ze swoją grupą;
  - grupa C obserwuje i może interweniować, jeśli grupa A ma trudności lub jeśli grupa B zabiega o interwencję właściciela sklepu, ponieważ nie jest usatysfakcjonowana;
  - grupa D obserwuje dyskusję i rozwijającą się sytuację podczas całego ćwiczenia; wyniki obserwacji będą później dyskutowane w klasie.
- W przypadku opcji nr 2 każdy uczeń w grupie czteroosobowej odgrywa rolę indywidualnie.

Wymiana ról

Po odegraniu całej scenki role mogą się zmienić, co pozwoli uczniom zmierzyć się z trudnościami w innym aspekcie i spojrzeć na nie z innego punktu widzenia.

2. Wręczenie kwestionariusza zadowolenia klienta (KP 2)

Nauczyciel wręcza uczniom odgrywającym rolę klienta kwestionariusz. Jego wypełnienie może pomóc uczniom w zwiększeniu krytycyzmu, a także w skoncentrowaniu się na określonym problemie.

Pracownik miesiąca

1. Budowanie muru
Do lekcji drugiej nauczyciel powinien przygotować dla każdego ucznia cegły (pół kartki formatu A4). Uczniowie wypisują na cegłach cechy, które powinien mieć pracownik miesiąca. Zgodnie ze swoim doświadczeniem i na podstawie poprzedniej lekcji wypisują fundamentalne cechy i mocne strony pracownika miesiąca lub słabe strony, które mogą zablokować nominację na pracownika miesiąca.
Zapisane cegły uczniowie przyczepiają na tablicy. Mur zbudowany przez uczniów przedstawia zestaw cech, które powinien mieć pracownik miesiąca. Stanowi też swego rodzaju mapę drogową, którą ma kierować się uczeń, aby zwiększyć swoją wydajność w pracy.
Po lekcji 1 i po dyskusji nad lekcją 2 klasa może również skupić swoją uwagę na cechach i mocnych stronach, które mogą być użyteczne, aby jak najlepiej wykonywać swoją pracę.

2. Głębsza analiza
W kolejnym etapie lekcji nauczyciel przygotowuje tabelę, na podstawie której uczniowie przeprowadzą analizę SWOT (KP 3, IL 2 lub IL 3). Każdy uczeń musi wypełnić tabelę zgodnie ze swoją oceną własnych mocnych i słabych stron. Powinno to być rozważone jako indywidualna strategia planowania.

WS 2. Pracownik miesiąca

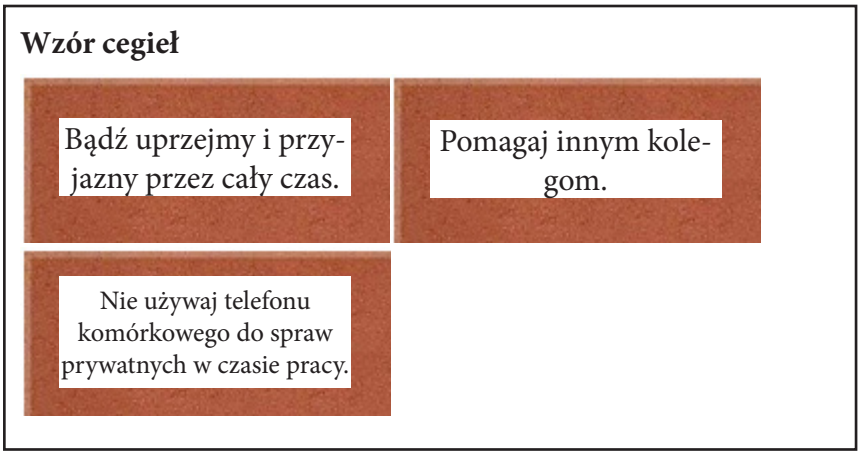
Samoocena

Materiały z lekcji trzeciej mają charakter opcjonalny. Nauczyciel może je zastosować wtedy, gdy uczniowie odbywają praktyki lub staże. Inną propozycją jest prośba o wypełnienie przez uczniów kwestionariusza (KP 4) w domu, nawet jeśli rezultaty mogą być wykorzystane i kierowane za pomocą konwersacji nauczyciel–uczeń (rozmowa bezpośrednia, „jeden na jeden"). W obu wypadkach uczeń, wypełniając kwestionariusz, dokonuje autorefleksji – zastanawia się nad własnymi mocnymi i słabymi stronami.

WS 3. Samoocena

3.4. Ilustracje

• Ilustracje pokazują, jak mogą wyglądać niektóre elementy lekcji i w jaki sposób można dokonać wizualizacji niektórych zagadnień. Służą one jako propozycje i powinny ułatwiać planowanie lekcji.



IL 1. Wzór cegieł

Analiza SWOT – tabela

	Pomocne w osiągnięciu celu	**Szkodliwe** w osiągnięciu celu
Wewnętrzne pochodzenie (cechy ucznia)	MOCNE STRONY	SŁABE STRONY
Zewnętrzne pochodzenie (cechy środowiska)	SZANSE	ZAGROŻENIA

IL 2. Analiza SWOT – tabela

Analiza SWOT – tabela (wersja uproszczona)

	Pomocne w osiągnięciu celu	**Szkodliwe** w osiągnięciu celu
Wewnętrzne pochodzenie (cechy ucznia)	MOCNE STRONY	SŁABE STRONY

IL 3. Analiza SWOT – tabela (uproszczona wersja)

Część II
ZARZĄDZANIE CZASEM

1. Propozycje lekcji

Niniejsza część zawiera materiał dydaktyczny wspierający rozwijanie kompetencji w zakresie zarządzania czasem. Proponowane w niej ćwiczenia mają na celu rozwinięcie u uczniów umiejętności zarządzania zadaniami w określonym terminie oraz określania terminu wykonywanych zadań i ich przebiegu w danym czasie. Zarówno lekcja pierwsza: *Omówienie etapów zarządzania czasem*, jak i lekcja druga: *Zarządzanie własnym czasem* muszą być przeprowadzane w klasie. Materiały pomocnicze do obu lekcji, zawierające karty pracy (KP), slajdy (SL) i ilustracje (IL), zostały zamieszczone w rozdziale trzecim.

Lekcja 1. Omówienie etapów zarządzania czasem

Czas trwania: około 45 min

Liczebność klasy: do 25 uczniów

Przybliżony czas trwania	**Faza lekcji**	**Treść**	**Materiały pomocnicze (KP – karta pracy, IL – ilustracja)[4]**
10 min	Motywacja	Wprowadzenie Codzienne czynności Marka	KP 1
		Dyskusja plenarna Cele dyskusji: - wzbudzenie świadomości o problemach związanych z zarządzaniem czasem - identyfikacja tematu - zaznajomienie z tematem	Flipchart
10 min	Rozwinięcie	Część I (w małych grupach) Wprowadzenie ważnych elementów zarządzania czasem na wybranym przykładzie	Dyskusja w klasie
10 min		Podsumowanie wyników pracy w grupach	KP 2
15 min		Część II (dyskusja plenarna) Wprowadzenie etapów zarządzania czasem w celu realizacji zadań w ramach czasowych. Tworzenie schematów (IL 2 i 3) w klasie lub prezentowanie jednego z przykładów metody na wykresach przygotowanych przez nauczyciela	IL 2 i IL3

[4] Patrz: rozdział 3.

Lekcja 2. Zarządzanie czasem własnym

Czas trwania: około 90 min + 15 min
Liczebność klasy: do 25 uczniów

Przybliżony czas trwania	Faza lekcji	Treść	Materiały pomocnicze (KP – karta pracy, SL – slajd, IL – ilustracja)[5]
5 min	Wprowadzenie	Rozgrzewka Dyskusja o etapach zarządzania czasem (postery z lekcji 1/ przykład Marka)	KP 1 IL 2 i IL 3
40 min	Konsolidacja	Przypisanie zadań i spotkań Marka z uwzględnieniem czasu i priorytetów (w małych grupach)	KP 1 i KP 3
		Podsumowanie pracy w małych grupach w dyskusji plenarnej Zwrócenie uwagi na możliwy stres wynikający z planu dnia Marka	SL 1 IL 4
		Plan dnia: Pogrupuj zadania i spotkania w ciągu danego dnia	KP 4
35 min	Transfer	Zarządzanie własnym czasem Analiza własnych zadań i spotkań (praca indywidualna) Własne zarządzanie czasem: Stwórz własny plan dnia	KP 5
5 min		Kontrola sąsiada: wzajemne sprawdzenie planów przez uczniów siedzących obok siebie	KP 5
5 min	Zakończenie	Wyjaśnienie pracy domowej	KP 6
15 min	Wyjaśnienie pracy domowej	Omówienie pracy domowej	KP 6 (wypełniona)
15 min	Lekcja po upływie jednego miesiąca	Komentarz na temat weryfikacji zaplanowanego dnia przez uczniów	KP 7

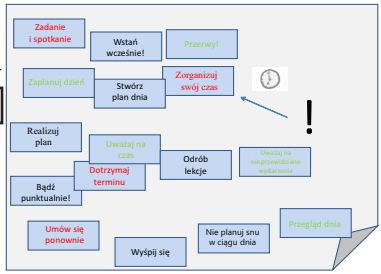
[5] Patrz: rozdział 3.

2. Informacje dla nauczycieli dotyczące przygotowania i przeprowadzenia lekcji

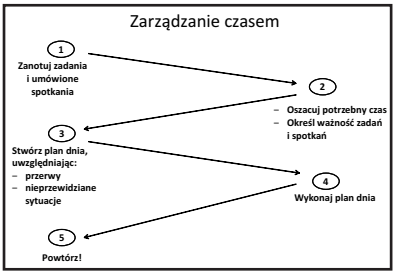
Przedstawione poniżej informacje mają pomóc nauczycielom w planowaniu i przeprowadzeniu obu lekcji opisanych w niniejszym materiale dydaktycznym. Zawierają one uwagi dotyczące prowadzenia lekcji i możliwe sposoby realizacji materiału. Informacje te mają wyłącznie charakter ogólnych wskazówek.
Poniżej prezentujemy plan przebiegu obu lekcji .

6:45	Marek wstaje, myje się i szuka ubrania roboczego nierbędnego mu do pracy w sklepie z narzędziami. Niestety, nie ma czasu na zjedzenie śniadania.
7:15	Marek wsiada do autobusu, aby dojechać do sklepu, w którym ma praktykę (w poniedziałki i wtorki). W pozostałe dni chodzi do szkoły (zawodowej) na lekcje.
8:00	Marek przygotowuje sklep do otwarcia. Układa na półkach towary z nowej dostawy.
8:30	Marek rozmawia z kierownikiem o swoich obowiązkach w ciągu dnia.
9:00	Sklep jest otwierany i Marek pomaga w obsłudze klientów.
10:30	Marek ma przerwę w pracy. Jest głodny, ale nie wziął ze sobą nic do jedzenia.
14:00	Marek kończy pracę i spieszy się do domu na obiad, ponieważ jest bardzo głodny.
14:30	Marek przygotowuje posiłek. Po obiedzie jest bardzo zmęczony i chciałby się na chwilę położyć. Jednak nie może tego zrobić, ponieważ o 15:30 jest umówiony na rozmowę w sprawie pracy z kierownikiem działu AGD w domu towarowym.
15:45	Marek spóźnia się na rozmowę kwalifikacyjną, więc musi czekać 30 minut.
16:30	Marek spotyka się ze znajomymi w mieście, którzy decydują się iść do centrum handlowego, ponieważ chcą kupić podkoszulki i przy okazji pooglądać wystawy sklepowe, aby porównać, jak konkurencja zachęca klientów do wejścia do sklepu. Marek chciałby porozglądać się po sklepach odzieżowych dłużej, ale nie może, ponieważ musi zrobić zakupy na kolację.
18:30	W końcu czas na odpoczynek! Marek kładzie się na łóżku i słucha muzyki.
19:00	Marek wyprowadza psa i robi zakupy na kolację.
19:45	Marek spożywa kolację ze swoją rodziną. Kolacja jest spóźniona, ponieważ nie zdążył kupić jedzenia na czas.
20:15	W TV rozpoczyna się film przygodowy, który Marek miał oglądać i nie chce go przegapić. Marek wychodzi więc z jadalni, zanim rodzina zdąży zjeść kolację.
22:00	Marek przypomina sobie, że jutro znowu musi iść do szkoły i w torbie czeka na niego zadanie domowe do odrobienia!
22:15	Marek pada na łóżko wyczerpany. Wie, że jutro dzień będzie równie stresujący jak dziś.

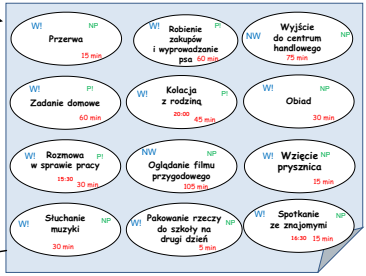
Problem?!?



Rozwiązanie



Ćwiczenie



Transfer!

Godzina	Czas trwania (w minutach)	Zadanie lub spotkanie	Ważność W! – ważne NW – nie tak ważne	Pilność P! – pilne NP – nie tak pilne	Zrobione	Uwagi
8:00						
9:00						
10:00						
11:00						
12:00						
13:00						
14:00						
15:00						
16:00						
17:00						
18:00						
19:00						
20:00						
21:00						

Jutro						

2.1. Przebieg lekcji

2.1.1. Lekcja 1. Omówienie etapów zarządzania czasem

Faza motywacyjna

Wprowadzenie: Nauczyciel rozdaje uczniom karty pracy pt. *Normalny dzień praktykanta Marka* (KP 1). Uczniowie mają 5 min na zapoznanie się z tabelą, przy czym ważne jest, aby wszyscy uczniowie dobrze rozumieli zakres czynności wykonywanych codziennie przez Marka. Aby im to ułatwić, nauczyciel może odczytać informacje na głos lub wyświetlić jako slajd, może też omawiać niektóre kwestie.

Dyskusja plenarna w klasie: omówienie w czasie dyskusji plenarnej problemów wynikających z braku struktury i planowania zajęć przez Marka.

Zarządzanie czasem może być wyjaśnione uczniom przez pokazanie, że planowanie procesów i tworzenie struktur elementów pomaga w rozwiązywaniu zadań. Sposoby i pomysły rozwiązań poszczególnych ćwiczeń powinny wychodzić od uczniów i powinny zostać przedyskutowane w części I rozwinięcia.

Rozwinięcie

Część I

Nauczyciel dzieli klasę na małe grupy lub uczniowie sami dokonują podziału. W czasie tej części uczniowie mają możliwość uporządkowania i zorganizowania planowanych czynności (KP 2). Pożyteczną metodą jest tutaj burza mózgów. Wyniki tej fazy stanowią podstawę do poznania etapów zarządzania czasem.

Podsumowanie rezultatów

Podczas podsumowania otrzymanych wyników nauczyciel powinien upewnić się, że praca uczniów mieści się w koncepcji zarządzania czasem (IL 1). Ponadto w tej części lekcji powinien przedyskutować z uczniami następujące zagadnienia:

1. Przerwy:

- Co oznaczają przerwy dla uczniów? (Relaksacja przez ćwiczenia, muzykę, sen itp.?)
- Jak ważne są przerwy?
- Czy każdy uczeń potrzebuje takiej samej liczby przerw?

2. Zadania i umówione spotkania:

- Czym jest umówione spotkanie? (To spotkanie odbywające się w określonym dniu, o określonej godzinie, np. trening, korepetycje.)
- Czym jest zadanie? (To czynność do wykonania, zwykle do określonego terminu, np. zadanie domowe, uczenie się, pomoc w domu.)

Ważne: Możemy wyróżnić zarówno spotkania prywatne, jak i spotkania związane z pracą i/lub szkołą, które początkowo są określane na tym samym poziomie ważności. Uczniowie powinni sami nauczyć się rozpoznawać ważność zadań i spotkań. Różnice w indywidualnym podejściu do rozumienia znaczenia zadań

powinny być przedyskutowane, np. uczniowie mogą omówić konsekwencje niedotrzymania terminów umówionych spotkań.

Część II

W tej części nauczyciel i uczniowie łączą wyniki uzyskane przez grupy w części I, po czym omawiają te wyniki w czasie dyskusji plenarnej. Następnie nauczyciel wraz z uczniami opracowuje etapy zarządzania czasem. Aktywność uczniów może polegać na opracowaniu przez nich graficznej prezentacji tej metody. Nauczyciel może się posłużyć przykładami prezentacji etapów zarządzania czasem zamieszczonymi na ilustracjach 2 i 3 (IL 2 i IL 3). Przed przystąpieniem do pracy nauczyciel powinien jednak przeczytać wyjaśnienie metody zamieszczone pod przykładem 2.

Opracowana wspólnie prezentacja etapów zarządzania czasem powinna być zaprezentowana w klasie, gdyż będzie służyła do dyskutowania o metodach zarządzania czasem w trakcie lekcji 2.

Informacje na temat opracowania etapów zarządzania czasem

Główne etapy lekcji 1 to:

1. Ustanowienie zadań:
   - identyfikacja zadań wykonywanych przez Marka na tyle dokładnie, na ile jest to możliwe (dokładne przeczytanie KP 1),
   - wyjaśnienie tego, co jest niezrozumiałe,
   - formułowanie zadań na tyle dokładnie, na ile jest to możliwe,
   - w razie potrzeby: podzielenie zadań na indywidualne etapy/podzadania.
2. Identyfikacja i omówienie struktury zadań:
   - różnica pomiędzy umówionymi spotkaniami a zadaniami,
   - rozpoznanie ważności i pilności umówionych spotkań i zadań,
   - rozpoznanie czasu trwania umówionych spotkań i zadań.
3. Planowanie czasu:
   - określenie czasu potrzebnego na planowane zadania i spotkania,
   - przydzielenie umówionych spotkań i zadań do określonych przedziałów czasowych,
   - planowanie przerw pomiędzy spotkaniami a zadaniami,
   - określanie początkowego czasu indywidualnych etapów,
   - sprawdzanie rozkładu dnia przez inną osobę.
4. Wdrożenie:
   - obserwacja planu dnia,
   - monitorowanie planu po każdym zadaniu i spotkaniu,
   - identyfikowanie możliwych korekt planu.
5. Ewaluacja:
   - sprawdzenie planowanych oraz wykonanych zadań i spotkań,

- diagnoza błędów – własne zachowania/planowanie/zewnętrzne okoliczności.

Jeśli jest taka potrzeba, należy etapy rozpocząć od nowa.

2.1.2. Lekcja 2. Zarządzanie własnym czasem

Realizując materiał dydaktyczny dotyczący zarządzania własnym czasem, uczniowie będą się uczyć, jak sobie radzić z codziennymi zadaniami w szkole i miejscu pracy. Zostaną zobowiązani do opracowania struktury zarządzania czasem, która jest dostosowana do ich potrzeb i warunków, a także zachęcani do refleksji nad zarządzaniem ich osobistym czasem. Poznana metoda zarządzania własnym czasem może być przez nich wykorzystywana w codziennym życiu.

Wprowadzenie

Nauczyciel omawia krótko opracowane w trakcie lekcji 1 etapy zarządzania czasem (IL 2 i IL 3) oraz plan codziennych czynności Marka (KP 1). Uczniowie indywidualnie wyjaśniają poszczególne etapy zarządzania czasem.

Konsolidacja

Czas i priorytety

Przed rozpoczęciem pracy w grupach nauczyciel może powtórzyć różnicę pomiędzy umówionymi spotkaniami a zadaniami:

- Czym jest umówione spotkanie? (To spotkanie odbywające się w określonym dniu, o określonej godzinie, np. trening, korepetycje.)
- Czym jest zadanie? (To czynność do wykonania, zwykle do określonego terminu, np. zadanie domowe, uczenie się, pomoc w domu.)

Następnie nauczyciel rozdaje karty pracy 3 (KP 3), informując uczniów, że zadania z karty odnoszą się do czynności wykonywanych przez Marka od godz. 14.00. Uczniowie powinni być w stanie sami określić, ile czasu zajmują Markowi jego zadania i umówione spotkania w godzinach 14.00–22.00. Nauczyciel zadaje uczniom pytanie: Czy Marek jest w stanie zarządzać swoimi zadaniami i spotkaniami w taki sposób jak dotychczas? Odpowiedzi mogą być udzielane zarówno zbiorowo, jak i w małych grupach.

Konsolidacja rezultatów

Nauczyciel wręcza uczniom formularze (SL 1), które uczniowie wykorzystują w celu zapisania zadań i terminów spotkań Marka, wskazując ich ważność, pilność oraz czas trwania. Następnie uczniowie wraz z nauczycielem ustalają końcową wersję, którą notują na tablicy (flipcharcie) lub slajdzie. Formularz z zadaniami i spotkaniami Marka może pomóc uzgodnić różne oceny poszczególnych uczniów, przedyskutować rozbieżności i uzgodnić wersję w klasie (IL 4). Jeżeli uczniowie będą mieli trudności z oceną ważności i czasu wykonywania zadań, nauczyciel powinien omówić je właśnie w tej fazie lekcji. W jej trakcie powinny też zostać przedyskutowane możliwe rozwiązania. By dokonać oceny

czasu wykonywania zadań, nauczyciel może odwołać się do podziału głównego zadania na podzadania lub etapy.
W kolejnej części lekcji nauczyciel prosi uczniów, by odpowiedzieli na pytanie: Czy Marek jest w stanie zarządzać wszystkimi swoimi zadaniami i spotkaniami? Następnie rozpoczyna dyskusję o tym, czy jeśli jest za dużo zadań lub spotkań, te mniej ważne mogą być przełożone na następny dzień i jakie będzie to miało konsekwencje, oraz czy przerwy mogą być skrócone lub wyeliminowane całkowicie. Czy jest to rozsądne? W tym miejscu lekcji może być przydatne porównanie problemów Marka z zarządzaniem swoim czasem z podobnymi problemami uczniów i omówienie ich (możliwe pytania: Czy w ciągu tygodnia jest jeden dzień, w którym bardzo się stresujesz? Dlaczego ten dzień jest stresujący?).
Nauczyciel przechodzi do rozwinięcia planu dnia: uczniowie często szybko planują spotkania i zadania, przy czym ustalają ich ważność, czas trwania i pilność intuicyjnie (KP 3). W etapach zarządzania czasem kładzie się nacisk na stopniową realizację procesu wg procedury. Z pomocą kryteriów ważności, pilności i czasu trwania uczniowie są w stanie wypracować plan dnia w strategiczny sposób. Dzięki procedurze uczniowie będą w stanie stworzyć plan Marka od nowa (KP 4). Należy przy tym pamiętać, że nie ma jednego prawidłowego planu.

Transfer
Podczas tej fazy metoda zarządzania czasem, która w fazie podsumowania była ilustrowana za pomocą planu dnia Marka, jest przenoszona (transferowana) do codziennego życia uczniów. Etapy postępowania zawarte są na kartach pracy 5 i 6 (KP 5 i KP 6). Zadania z kart pracy uczniowie powinni wykonywać indywidualnie. W tym ćwiczeniu zadania przeprowadzone w fazie pierwszej mogą być połączone z fazą drugą, ponieważ uczniowie już znają metodę zarządzania czasem. Dlatego zarówno szacowany czas poszczególnych zadań, jak również ich ważność i pilność mogą być zapisane w jednej tabeli (KP 5).
Praca domowa
Nauczyciel jako pracę domową zapisuje polecenie: Ustal własny plan dnia. Następnie wyjaśnia, że uczniowie są zobowiązani do zaprojektowania harmonogramu jednego swojego dnia i jego zrealizowania. Omówienie wyników następuje na następnej lekcji.
Ponadto, po upływie jednego miesiąca od przeprowadzenia lekcji drugiej, nauczyciel może przeprowadzić dyskusję dotyczącą komentarza uczniów do zaplanowanego dnia na podstawie ich opinii przedstawionych w karcie pracy 7 (KP 7). Nauczyciel może poprosić uczniów, jeśli uzna to za stosowne, aby zaplanowali cały tydzień zamiast jednego dnia, w zależności od możliwości realizacji tego zadania.

3. Materiały pomocnicze

3.1. Informacje ogólne

Karty pracy (KP) i slajdy (SL) są zaprojektowane do użycia w klasie, mogą być one wykorzystane jako szablony. Ilustracje (IL) to pomoce wizualne niezbędne przy realizacji tematu. Wszystkie materiały pomocnicze mogą być przygotowane w postaci slajdów lub folii, co może być przydatne podczas wyjaśniania zadań w klasie oraz zachęcania uczniów do dyskusji plenarnej.

Zawartość materiałów pomocniczych przedstawia się następująco:

3.2. Karty pracy

KP 1. Normalny dzień praktykanta Marka
KP 2. Zadanie: „Rozwinięcie metody"
KP 3. Zadanie: „Ustalenie priorytetów"
KP 4. Rozkład dnia praktykanta Marka – tabela do uzupełnienia
KP 5. Ustalanie priorytetów i organizacja czasu
KP 6. Wdrożenie i ewaluacja
KP 7. Komentarz zwrotny

3.3. Slajdy

SL 1. Formularze zadań i umówionych spotkań

3.4. Ilustracje

IL 1. Etapy pracy w metodzie zarządzania czasem – przykład podsumowania wyników pracy w grupach
IL 2. Zarządzanie czasem – schemat przeglądowy
IL 3. Zarządzanie czasem – schemat szczegółowy
IL 4. Przykład prezentacji zadań i spotkań Marka wraz z informacją dotyczącą czasu ich trwania, ważności i pilności

Uwaga: Nazwa materiału jest umieszczona na dole po lewej stronie.

3.2. Karty pracy

Instrukcja użycia kart pracy

- Karty pracy służą jako szablony do wprowadzania materiału dydaktycznego i powinny być powielone dla grup roboczych lub poszczególnych uczniów.
- Nauczyciel wręcza karty pracy uczniom w odpowiednich fazach lekcji. Fazy te są wskazane w tabelach zamieszczonych w rozdziale pierwszym.
- Na kartach pracy są sformułowane zadania dla uczniów. Nauczyciel powinien wyjaśnić polecenia i, w razie potrzeby, służyć pomocą.
- Zaleca się, aby nauczyciel przygotował karty pracy jako slajdy. Dzięki temu łatwiej mu będzie wyjaśnić zadania i stymulować dyskusję.
- Karty pracy zaleca się zbierać w jednym miejscu (np. segregatorze), co może pomóc uczniom w kontrolowaniu procesu uczenia się.
- Karty pracy do fazy transferu powinny być skopiowane dla uczniów, aby mogli wykorzystać je samodzielnie w domu.
- Do kart pracy podano również przykładowe rozwiązania.

Normalny dzień praktykanta Marka

1. Przeczytaj uważnie rozkład dnia praktykanta Marka. Czy Twój dzień jest równie intensywny? Jeżeli tak, odpowiedz dlaczego.

Rozkład dnia praktykanta Marka

6:45	Marek wstaje, myje się i szuka ubrania roboczego niezbędnego mu do pracy w sklepie z narzędziami. Niestety, nie ma czasu na zjedzenie śniadania.
7:15	Marek wsiada do autobusu, aby dojechać do sklepu, w którym ma praktykę (w poniedziałki i wtorki). W pozostałe dni chodzi do szkoły (zawodowej) na lekcje.
8:00	Marek przygotowuje sklep do otwarcia. Układa na półkach towary z nowej dostawy.
8:30	Marek rozmawia z kierownikiem o swoich obowiązkach w ciągu dnia.
9:00	Sklep jest otwierany i Marek pomaga w obsłudze klientów.
10:30	Marek ma przerwę w pracy. Jest głodny, ale nie wziął ze sobą nic do jedzenia.
14:00	Marek kończy pracę i spieszy się do domu na obiad, ponieważ jest bardzo głodny.
14:30	Marek przygotowuje posiłek. Po obiedzie jest bardzo zmęczony i chciałby się na chwilę położyć. Jednak nie może tego zrobić, ponieważ o 15:30 jest umówiony na rozmowę w sprawie pracy z kierownikiem działu AGD w domu towarowym.
15:45	Marek spóźnia się na rozmowę kwalifikacyjną, więc musi czekać 30 minut.
16:30	Marek spotyka się w mieście ze znajomymi, którzy decydują się iść do centrum handlowego, ponieważ chcą kupić podkoszulki i przy okazji pooglądać wystawy sklepowe, aby porównać, jak konkurencja zachęca klientów do wejścia do sklepu. Marek chciałby porozglądać się po sklepach odzieżowych dłużej, ale nie może, ponieważ musi zrobić zakupy na kolację.
18:30	W końcu czas na odpoczynek! Marek kładzie się na łóżku i słucha muzyki.
19:00	Marek wyprowadza psa i robi zakupy na kolację.
19:45	Marek spożywa kolację ze swoją rodziną. Kolacja jest spóźniona, ponieważ nie zdążył kupić jedzenia na czas.
20:15	W TV rozpoczyna się film przygodowy, który Marek miał oglądać i nie chce go przegapić. Marek wychodzi więc z jadalni, zanim rodzina zdążyła zjeść kolację.
22:00	Marek przypomina sobie, że jutro znowu musi iść do szkoły i w torbie czeka na niego zadanie domowe do odrobienia!
22:15	Marek pada na łóżko wyczerpany. Wie, że jutro dzień będzie równie stresujący jak dziś.

KP 1. Normalny dzień praktykanta Marka

Zadanie: „Rozwinięcie metody” (praca w grupach)

Życie Marka składa się z różnych zadań i umówionych spotkań, którymi musi zarządzać. Pomóż Markowi zaplanować dzień i zarządzać czasem w lepszy sposób. W tym celu uzupełnij poniższe zdania.

1. Aby zaplanować swoje spotkania i zadania, Marek powinien…

2. Czy wszystkie zadania i spotkania Marka są równie ważne i pilne? Marek mógłby…

3. Aby lepiej zorganizować wszystkie zadania i spotkania, Marek powinien…

4. W ciągu dnia Marek powinien zwrócić uwagę na…

5. W końcu dnia Marek powinien…

Zadanie: „Rozwinięcie metody" (praca w grupach) – możliwe odpowiedzi

Życie Marka składa się z różnych zadań i umówionych spotkań, którymi musi zarządzać. Pomóż Markowi zaplanować dzień i zarządzać czasem w lepszy sposób. W tym celu uzupełnij poniższe zdania.

1. Aby zaplanować swoje spotkania i zadania, Marek powinien…

np. określić przybliżony czas ich trwania

2. Czy wszystkie zadania i spotkania Marka są równie ważne i pilne? Marek mógłby…

np. ustalić najważniejsze i najpilniejsze zadania w ciągu dnia

3. Aby lepiej zorganizować wszystkie zadania i spotkania, Marek powinien…

np. zapisać je na kartce papieru

4. W ciągu dnia Marek powinien zwrócić uwagę na…

np. to, co już wykonał i co jeszcze musi być zrobione

5. W końcu dnia Marek powinien…

np. rozważyć, które zadania zajmują za dużo czasu

KP 2. Zadanie: „Rozwinięcie metody" – możliwe odpowiedzi

Zadanie: „Ustalenie priorytetów” (praca w grupach)

1. Zapisz w pierwszej kolumnie tabeli zadania i spotkania Marka **po godzinie 14.00**.
2. Oszacuj, ile czasu Marek potrzebuje na swoje zadania i spotkania oraz wpisz czas trwania w tabeli (druga kolumna).
3. Zadecyduj, jak ważne i pilne są zadania i spotkania Marka (trzecia i czwarta kolumna).

Zadanie lub spotkanie	**Czas trwania** (w minutach)	**Ważność** W! = ważne NW = nie tak ważne	**Pilność** P! = pilne NP = nie tak pilne

4. Czy Marek jest w stanie podołać wszystkim zadaniom i spotkaniom?

……

5. Jeśli nie, czy proponujesz jakieś rozwiązanie?

……

Zadanie: „Ustalenie priorytetów” (praca w grupach) – możliwe odpowiedzi

1. Zapisz w pierwszej kolumnie tabeli zadania i spotkania Marka **po godzinie 14.00**.
2. Oszacuj, ile czasu Marek potrzebuje na swoje zadania i spotkania oraz wpisz czas trwania w tabeli (druga kolumna).
3. Zadecyduj, jak ważne i pilne są zadania i spotkania Marka (trzecia i czwarta kolumna).

Zadanie lub spotkanie	**Czas trwania** (w minutach)	**Ważność** W! = ważne NW = nie tak ważne	**Pilność** P! = pilne NP = nie tak pilne
Obiad	*30*	*W!*	*P!*
Rozmowa o pracę	*30*	*W!*	*P!*
Spotkanie z kolegami i pójście do centrum handlowego, aby kupić podkoszulek	*90*	*W!*	*NP*
Słuchanie muzyki z zakupionej ostatnio płyty	*30*	*W!*	*NP*
Zakup jedzenia na kolację i wyprowadzenie psa	*60*	*W!*	*P!*
Posiłek z rodziną	*45*	*W!*	*NP*
Oglądanie filmu przygodowego	*105*	*NW*	*NP*
Odrabianie lekcji	*60*	*W!*	*P!*

4. Czy Marek jest w stanie podołać wszystkim zadaniom i spotkaniom?
Nie, ponieważ zaplanował sobie zbyt wiele rzeczy, nie uwzględnił czasu na dojazdy i spóźnił się na spotkania.

5. Jeśli nie, czy proponujesz jakieś rozwiązanie?
Marek może np. być krócej w galerii, posłuchać muzyki następnego dnia, nagrać film i obejrzeć go w czasie weekendu.

KP 3. Zadanie: „Ustalanie priorytetów” (praca w grupach) – możliwe odpowiedzi

Rozkład dnia praktykanta Marka – tabela do uzupełnienia

1. Korzystając z tabeli sporządzonej w grupach dotyczącej ważności, pilności oraz czasu trwania zadań i spotkań, uzupełnij poniższą tabelę spotkaniami i zadaniami, które Marek jest w stanie wykonać w ciągu dnia. Nie zapomnij o przeniesieniu mniej ważnych i mniej pilnych zajęć na następny dzień! Pamiętaj też, że oszacowany czas zadań nie obejmuje dojazdów i przerw.

Godzina	Szacowany czas trwania	Zadanie/spotkanie	Zrobione ✓	Uwagi
14:00				
14:30				
15:00				
15.30				
16:00				
16:30				
17:00				
17:30				
18:00				
18:30				
19:00				
19:30				
20:00				
20:30				
Następny dzień				
Weekend				

KP 4. Rozkład dnia praktykanta Marka – tabela do uzupełnienia

Rozkład dnia praktykanta Marka – możliwe odpowiedzi

1. Korzystając z tabeli sporządzonej w grupach dotyczącej ważności, pilności oraz czasu trwania zadań i spotkań, uzupełnij poniższą tabelę spotkaniami i zadaniami, które Marek jest w stanie wykonać w ciągu dnia. Nie zapomnij o przeniesieniu mniej ważnych i mniej pilnych zajęć na następny dzień! Pamiętaj też, że oszacowany czas zadań nie obejmuje dojazdów i przerw.

Godzina	Szacowany czas trwania	Zadanie/spotkanie	Zrobione	Uwagi
14:30	*30 min*	*Obiad w domu*	✓	*Kupuje posiłek na wynos*
15:30	*30 min*	*Rozmowa w sprawie pracy*	✓	
16:30	*90 min*	*Spotkanie z kolegami i wyjście do centrum handlowego*	✓	*Powiedzenie kolegom, że będą w galerii odzieżowej krócej niż planowali (90 min zamiast 120), ponieważ Marek musi kupić jedzenie na kolację i wyprowadzić psa*
18:30	*60 min*	*Zakup jedzenia na kolację i wyprowadzenie psa*	✓	
20:00	*45 min*	*Kolacja z rodziną*	✓	
20:45	*65 min*	*Zadanie domowe i spakowanie się do szkoły na następny dzień*	✓	
Następny dzień	*30 min*	*Słuchanie muzyki z zakupionej ostatnio płyty*		
Weekend	*105 min*	*Obejrzenie nagranego filmu*		

KP 4. Rozkład dnia praktykanta Marka – możliwe odpowiedzi

Ustalanie priorytetów zadań i organizacja czasu

Data planowanego dnia: ……..

Pierwszy etap

Zapisz w tabeli wszystkie swoje zadania (czynności) i terminy spotkań. Następnie zaznacz ich ważność, pilność oraz czas trwania.

Drugi etap

Wyjaśnij siedzącej obok Ciebie osobie, jak ma wyglądać zaplanowany przez Ciebie dzień. Poproś ja, by oceniła, czy Twój plan jest realny.

Godzina	**Czas trwania** (w minutach)	**Zadanie lub spotkanie**	**Ważność** W! = ważne NW = nie tak ważne	**Pilność** P! = pilne NP = nie tak pilne	**Zrobione**	**Uwagi**
8:00						
9:00						
10:00						
11:00						
12:00						
13:00						
14:00						
15:00						
16:00						
17:00						
18:00						
19:00						
20:00						
21:00						

Jutro						

Wdrożenie i ewaluacja

Trzeci etap

1. Połóż harmonogram w domu na widocznym miejscu.
2. Postaraj się realizować plan w wybrany dzień.
3. Zaznacz punkty, które udało Ci się zrealizować.
4. Wpisz do kolumny z uwagami notatkę, jeżeli udało Ci się coś zrealizować w terminie lub jeżeli potrzebna Ci było więcej czasu.

Czwarty etap

Przedyskutuj swój plan z koleżanką/kolegą, odpowiadając na pytania:

Czy udało Ci się zrealizować wszystko, co było zapisane w planie?	☐ Tak	☐ Nie Czego nie udało się zrealizować i dlaczego? 1. 2.
Dla których spotkań i zadań potrzebowałeś/łaś więcej czasu?		
Czy jesteś ogólnie zadowolony/a ze swojego planowania?		
Co chciałbyś/chciałabyś zmienić?		
Co chciałbyś/chciałabyś zostawić?		
Czy niektóre z Twoich zadań i spotkań nie były takie pilne i można je było przenieść na następny dzień?		
Jakie są zalety i wady takiego planowania dnia?		

Komentarz zwrotny

Odpowiedz na pytania.

1. Jak zrealizowałeś zaplanowany dzień?

2. Czy zaplanowałeś/zaplanowałaś wszystkie zadania do zrealizowania w ciągu typowego dnia?

3. Czy dobrze zaplanowałeś/zaplanowałaś czas trwania zadań?

4. Czy dobrze zdefiniowałeś/zdefiniowałaś pilność i ważność tych zadań?

5. Co musisz zmienić w swoich codziennych czynnościach?

6. Czy zamierzasz w przyszłości wykorzystać poznaną metodę zarządzania swoim czasem? Uzasadnij swoją odpowiedź.

3.3. Slajdy

Instrukcja użycia slajdów

- Ta sekcja zawiera materiały, które mogą być wyświetlane jako slajdy. Będą one pomocne do wyjaśniania zadań i poprowadzenia dyskusji plenarnej na temat stresu.
- Jako slajdy można też przygotować poszczególne karty pracy.

W **P**

.....

.....

.....

Godzina: ..... Czas trwania: ..... min

W – ważność
P – pilność

SL 1. Formularze zadań i umówionych spotkań

W! **NP**

.....

.....kolacja z rodziną.....

.....

Godzina: ..... Czas trwania: ***45*** min

Przykładowe zadanie

SL 1. Formularze zadań i umówionych spotkań

W! P!

..rozmowa w sprawie pracy..

Godzina: ***15:30*** Czas trwania: ***60*** min

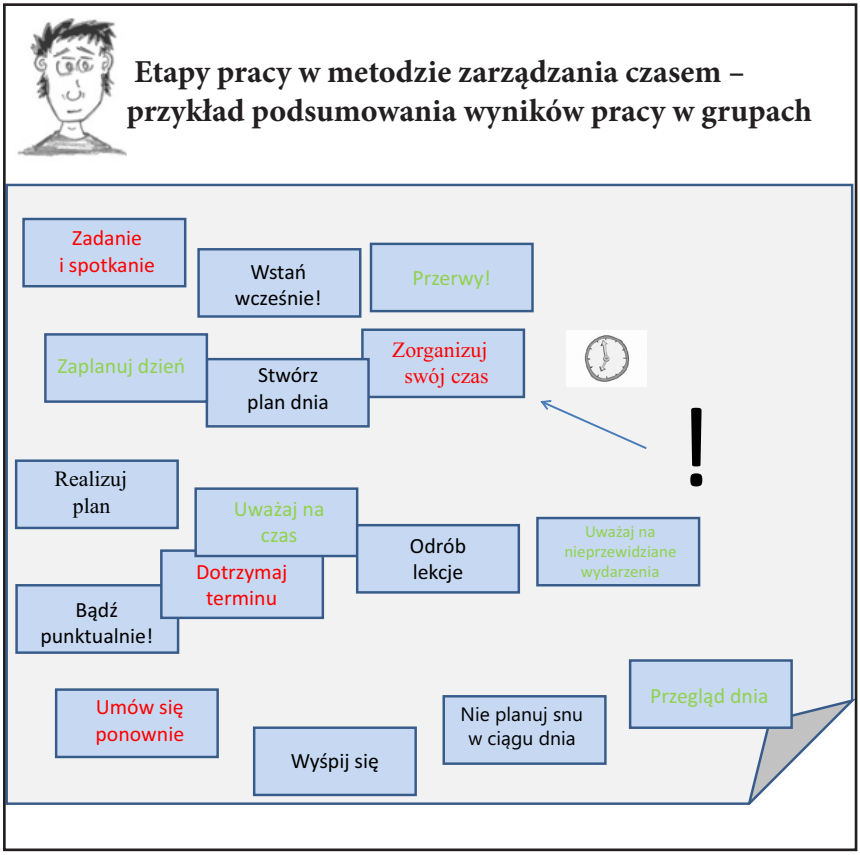
Przykładowe spotkanie

SL 1. Formularze zadań i umówionych spotkań

3.4. Ilustracje

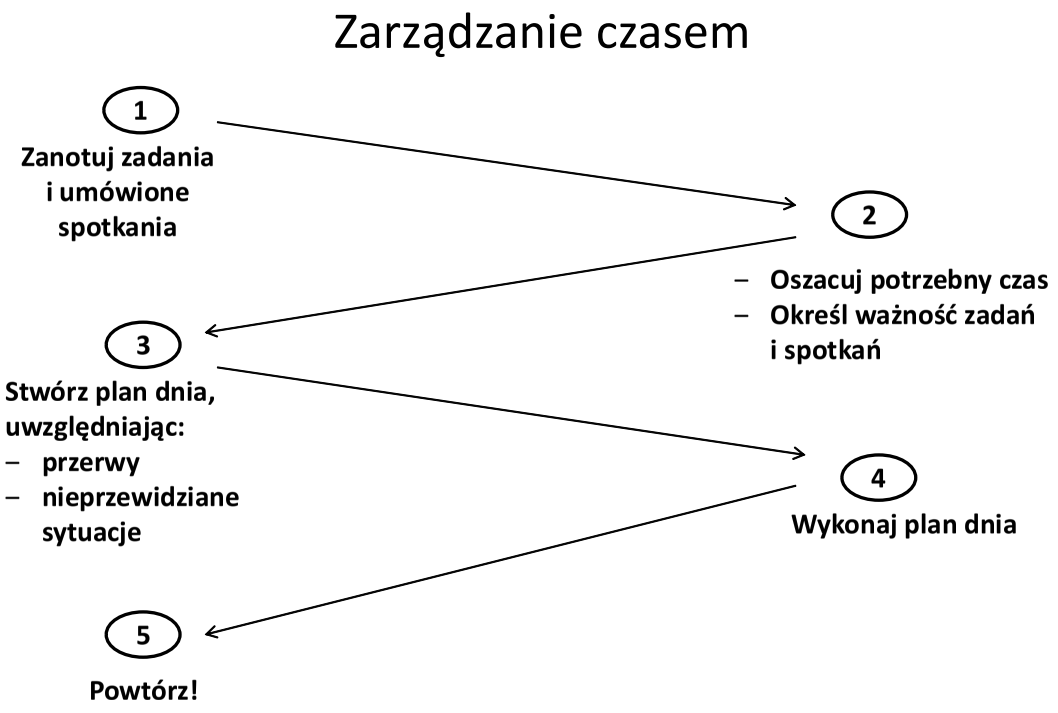
Instrukcja użycia ilustracji

- Ilustracje pokazują, jak mogą wyglądać niektóre elementy lekcji. Należy je traktować jako propozycje, które mogą pomóc w planowaniu lekcji.
- Ilustracje 1 i 4 pokazują przykład pracy uczniów w klasie.
- Ilustracje przestawiające etapy zarządzania czasem (IL 2 i IL 3) mogą być utworzone i zaprojektowane indywidualnie przez uczniów lub zaprezentowane przez nauczyciela.



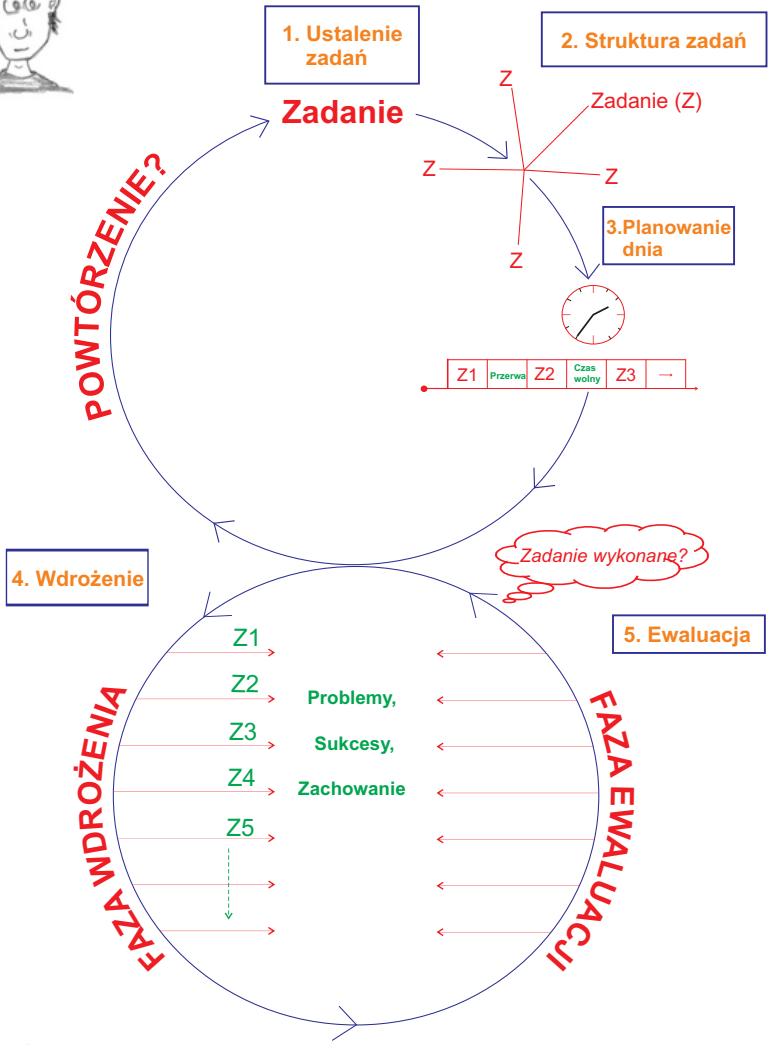
IL 1. Etapy pracy w metodzie zarządzania czasem – przykład podsumowania wyników pracy w grupach

Zarządzanie czasem – schemat przeglądowy



IL 2. Zarządzanie czasem – schemat przeglądowy

Zarządzanie czasem – schemat szczegółowy

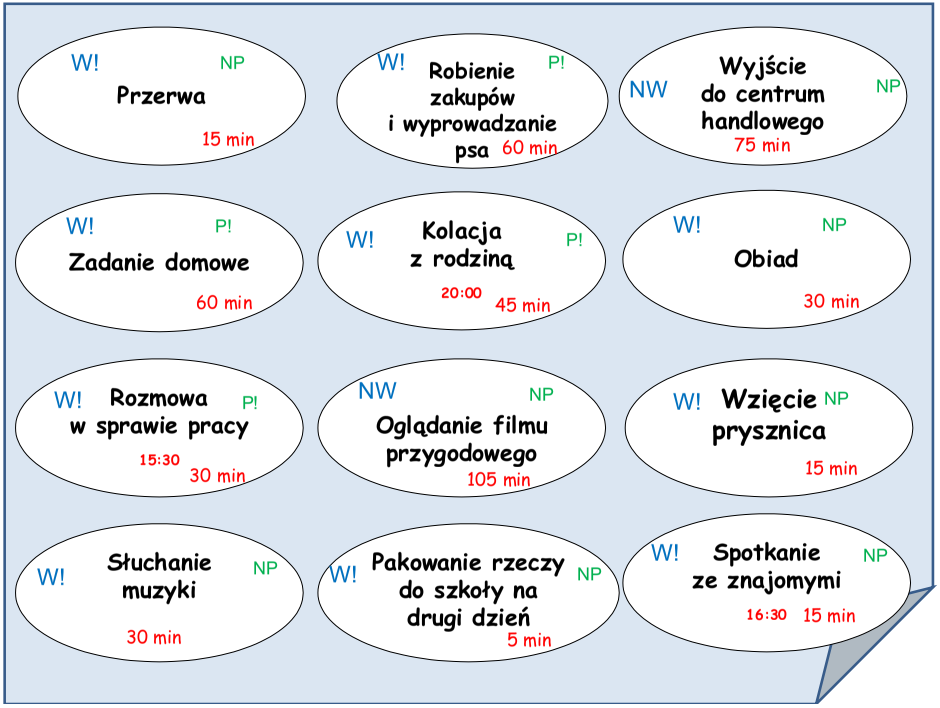


Wyjaśnienie

Model pokazuje kolejność etapów, które powinien przejść Marek, aby zaplanować sobie dzień. Górna część pokazuje zaplanowane czynności i czas ich trwania, natomiast dolna część przedstawia sposób ich realizacji, łącznie z komentarzami. W tym modelu zarządzania czasem ważne jest wprowadzanie poszczególnych etapów we właściwej kolejności.

IL 3. Zarządzanie czasem – schemat szczegółowy

Przykład prezentacji zadań i spotkań Marka wraz z informacją dotyczącą czasu ich trwania, ważności i pilności



IL 4. Przykład prezentacji zadań i spotkań Marka wraz z informacją dotyczącą czasu ich trwania, ważności i pilności

Część III
RADZENIE SOBIE Z KRYTYKĄ

1. Propozycje lekcji

Materiał dydaktyczny Radzenie sobie z krytyką składa się z dwóch lekcji. Lekcja pierwsza, zatytułowana *Podstawy komunikacji*, obejmuje zagadnienia dotyczące modelu nadawca–odbiorca, modelu cztery wymiary komunikowania się oraz aktywnego słuchania. Lekcja druga – *Krytyczne spojrzenie w praktyce* – dotyczy umiejętności formułowania komunikatu „ja" i radzenia sobie z krytyką.

Lekcja 1. Podstawy komunikacji

Czas trwania: około 180 min

Liczebność klasy: do 25 uczniów

Przybliżony czas trwania	**Faza lekcji**	**Treść**	**Metoda / Materiały pomocnicze (KP – karta pracy, SL – slajd, IL – ilustracja)[6]**
15 min	Wprowadzenie *Komunikacja*	Motywacja i identyfikacja Komunikacja na wybrany temat	Dyskusja plenarna SL 1
15 min	Rozwinięcie Wiedza: *Model nadawca–odbiorca*	**Kto jak się komunikuje?** Model nadawca–odbiorca Wiadomość werbalna/niewerbalna	Dyskusja plenarna Rozmowa nauczyciel–uczeń Tablica/flipchart SL 1; IL 1
30 min	Rozwinięcie Wiedza: *Cztery wymiary komunikowania się*	Analiza komunikacji Przypisywanie znaczenia wiadomościom Cztery wymiary komunikowania się	Rozmowa nauczyciel–uczeń Praca w parach KP 1 SL 1 Tablica/flipchart IL 1 i IL 2
30 min	Rozwinięcie Kształcenie umiejętności *komunikowania się w czterech wymiarach*	Analiza komunikacji Interpretacja wiadomości	Dyskusja plenarna Odgrywanie ról SL 2 KP 2 Karty w czterech kolorach
		Konsolidacja rezultatów	Dyskusja plenarna Rysowanie na tablicy IL 2
Przerwa			

[6] Patrz: rozdział 4.

20 min	Rozwinięcie Kształcenie umiejętności *aktywnego słuchania*	Burza mózgów W jaki sposób mogę lepiej zrozumieć wiadomości od innych?	Dyskusja plenarna Burza mózgów Tablica/flipchart
20 min		Wprowadzenie Aktywne słuchanie	Dyskusja plenarna Prezentacja SL 3
20 min		Nauka własna (tutorial) Aktywne słuchanie	Praca w parach KP 3; SL 3
30 min	Pogłębienie Ćwiczenie umiejętności *aktywnego słuchania*	Refleksja Aktywne słuchanie	Dyskusja plenarna Rozmowa nauczyciel–uczeń SL 4

Lekcja 2. Krytyczne spojrzenie w praktyce

Czas trwania: około 90 min
Liczebność klasy: do 25 uczniów

Przybliżony czas trwania	**Faza lekcji**	**Treść**	**Metoda / Materiały pomocnicze (KP – karta pracy, SL - slajd)**[7]
5 min	Wprowadzenie	Motywacja i identyfikacja Komunikacja tematyczna	Dyskusja plenarna Praca indywidualna SL 5; KP 4
15 min	Rozwinięcie Wprowadzenie i kształcenie umiejętności formułowania *komunikatu „ja"*	Udzielanie odpowiedzi na kluczowe pytania Zebranie pomysłów	Dyskusja plenarna Rozmowa nauczyciel–uczeń
		Wprowadzenie komunikatu „ja"	Dyskusja plenarna Prezentacja SL 6
10 min		Ćwiczenie formułowania komunikatu „ja"	Praca indywidualna KP 5; SL 6
15 min	Pogłębienie Ćwiczenie umiejętności formułowania *komunikatu „ja"*	Porównanie sformułowanych komunikatów „ja"	Praca w parach KP 5
		Zapewnienie zrozumienia i refleksji nt. komunikatu „ja"	Dyskusja plenarna Rozmowa nauczyciel–uczeń SL 6; KP 5

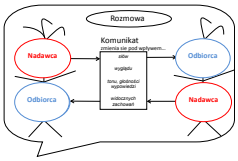
[7] Patrz: rozdział 4.

Przerwa			
10 min	Wprowadzenie *Krytycyzm w praktyce*	Wyjaśnienie czynności do wykonania	Dyskusja plenarna KP 6
		Prezentacja historyjki obrazkowej *Rozmowa pomiędzy instruktorem a praktykantem*	Dyskusja plenarna SL 5
25 min	Rozwinięcie *Krytycyzm w praktyce*	Przygotowanie dialogu	Praca w grupach KP 6 KP 4 (wypełniona)
		Konsolidacja wyników: • Prezentacja różnych dialogów • Zebranie spontanicznych reakcji uczniów	Dyskusja plenarna Prezentacja uczniów Rozmowa nauczyciel–uczeń Tablica/flipchart
10 min	Końcowa refleksja *Krytycyzm w praktyce*	Pytania: Dlaczego dialogi się różnią? Jakie konsekwencje może mieć ten dialog?	Dyskusja plenarna Rozmowa nauczyciel–uczeń Tablica/flipchart

Schemat zajęć *Radzenie sobie z krytyką*

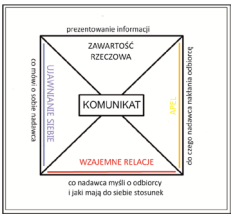
Lekcja 1. Podstawy komunikacji

Model nadawca–odbiorca wiadomości



+

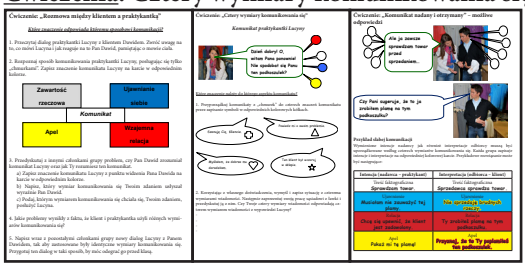
Model cztery wymiary komunikowania się



Historyjka obrazkowa

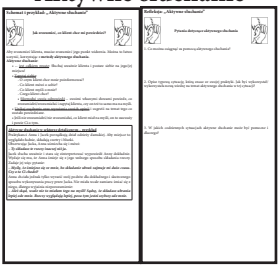
Przykład

Ćwiczenia: Cztery wymiary komunikowania się



Rozwiązanie

Aktywne słuchanie

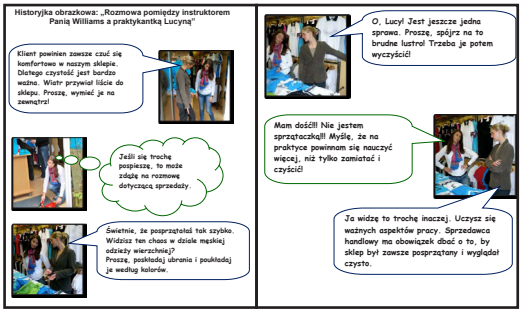


Transfer

Lekcja 2. Krytyczne spojrzenie w praktyce

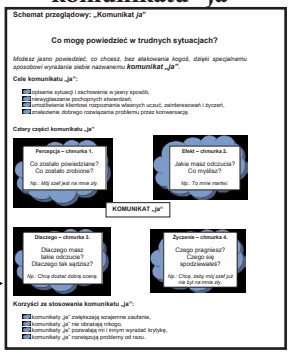
Przykład

Historyjka obrazkowa



Rozwiązanie

Slajd formułowanie komunikatu "ja"



2. Lekcja 1. Podstawy komunikacji

W czasie pierwszej lekcji nauczyciel wprowadza podstawowe informacje związane z problematyką komunikacji, wykorzystując dwa podstawowe modele:

1. model nadawca–odbiorca komunikatu[8],
2. model cztery wymiary komunikowania się.

Oba modele, omówione szczegółowo w załącznikach do niniejszej części (rozdział 5), są niezbędne do zrozumienia i realizacji niniejszej lekcji oraz wykorzystania jej w praktyce. Ponadto ważna jest kolejność omawiania modeli – rozumienie modelu nadawca–odbiorca jest warunkiem wprowadzenia modelu cztery wymiary komunikowania się.

Proponowane poniżej treści mogą stanowić część innych zajęć. Dlatego aby uniknąć powtarzania się tematów, nauczyciel może skonsultować się z nauczycielami innych przedmiotów. Ponadto zaleca się wprowadzać je w klasach, które nie są zaznajomione z tym tematem.

Wprowadzenie

Wprowadzenie do lekcji odbywa się przez przedstawienie historyjki obrazkowej, którą zamieszczono na slajdzie (SL 1). Głównym elementem ukazanego zdarzenia jest podział ról między postaciami: klientem, Panem Dawidem Nowakiem, a praktykantką w sektorze handlu detalicznego, Lucyną. Rozmowa na temat sprzedaży jest efektem różnych zdań uczestniczących w niej osób. Uczniowie powinni rozpoznać i omówić poszczególne role oraz specjalne wymagania dotyczące umiejętności komunikacyjnych.

Zaleca się, by wskazni (lub chętni) uczniowie przeczytali na głos dialog z historyjki obrazkowej, a następnie wyjaśnili, jakie problemy pojawiły się w historyjce. Uczniowie powinni wyrazić swoje zdanie na temat przedstawionej sytuacji oraz, jeśli to możliwe, opisać swoje doświadczenia związane z codziennym życiem zawodowym w sektorze handlu detalicznego.

2.1. Kształcenie umiejętności komunikowania się w czterech wymiarach

Umiejętność komunikowania się w czterech wymiarach wymaga wiedzy na ich temat i możliwości zastosowania tej wiedzy. Uczeń jest w stanie analizować cztery wymiary komunikowania się, gdyż ta umiejętność została wprowadzona w poprzednich ćwiczeniach.

[8] Opisany model nadawca–odbiorca opiera się na podstawowych kwestiach komunikacji opracowanych przez W. Weavera, *Recent contributions to the mathematical theory of Communication*, [w:] *The mathematical theory of communication*, red. C. Shannon, W. Weaver, 5th edition, University of Illinois Press, Urbana 1972, et. al. Zagadnienie to było także poruszone w: P. Watzlawik, J. Beavin, D. Jackson, Pragmatics of Human Communication: *A Study of Interactional Patterns, Pathologies and Paradoxes*, New York City 2011.

Wdrożenie

a) Aktywność
Nauczyciel dzieli uczniów na cztery grupy. Każda grupa otrzymuje karty pracy (KP 2, SL 2) z wykazem możliwych intencji nadawcy i interpretacji odbiorcy. W tym ćwiczeniu ukazane zostaną nieporozumienia, które mogą wynikać z różnych intencji i interpretacji komunikatu (komunikacja błędu). Zadaniem każdej z grup jest przypisanie poszczególnych zdań do nadawcy i odbiorcy, grupując je według czterech sposobów komunikowania się. Każda grupa zapisuje intencje i odpowiadającą jej interpretację na kolorowej karcie. Nauczyciel, aby pomóc grupom, przedstawia wykres z modelem czterech wymiarów komunikowania się (IL 2). Kolory kart muszą odpowiadać kolorom wymiarów komunikowania się.
Wykonując to ćwiczenie, uczniowie będą mieli też okazję do ponownego zapisu dialogu ze slajdu numer 2 (SL 2) w taki sposób, by uwzględnić identyczne wymiary wiadomości. W zależności od czasu jeden lub dwa z tych dialogów powinny być przedstawione w formie scenek przed całą klasą, a następnie omówione w czasie dyskusji plenarnej.

b) Refleksja
W tej części lekcji następuje omówienie i w razie potrzeby – uzupełnienie interpretacji przygotowanych przez poszczególne grupy. Omawiając wyniki, nauczyciel prosi każdą grupę o ocenę sytuacji: czy praktykantka Lucyna zamierzała doprowadzić do konkretnego sposobu komunikacji i czy prezentowała ten sposób komunikacji w sposób jasny czy też niejasny. Różne interpretacje i wnioski uzyskane przez grupy powinny pokazać możliwe nieporozumienia dotyczące intencji i interpretacji komunikatów, a także prowadzić do pytania, w jaki sposób te nieporozumienia mogą być rozwiązane.

2.2. Kształcenie umiejętności aktywnego słuchania

Słuchanie jest aktywną czynnością, podczas której sprzedawca pokazuje klientowi, że słucha go z zainteresowaniem i rozumie, o co mu chodzi. Umiejętność aktywnego słuchania pozwala na wyjaśnienie niewłaściwych interpretacji w sytuacji komunikacyjnej przedstawionej powyżej[9].

Wdrożenie
a) Zebranie pomysłów
Na początku tej części lekcji w klasie należy zebrać pomysły dotyczące pytania: W jaki sposób mogę lepiej zrozumieć komunikaty innych osób? Nauczyciel decy-

[9] Inna możliwość – przeciwdziałanie błędnym interpretacjom (przez komunikat „ja") będzie wprowadzona podczas drugiej lekcji.

duje, czy wyniki pracy uczniów będą zapisywane bezpośrednio na tablicy, czy też na kartach, które potem zostaną zebrane. Jeśli uczniowie znają już metodę burzy mózgów, wyniki powinny być zapisane na tablicy.
Podczas burzy mózgów ważne jest, aby uczniowie:

- radzili sobie z początkowymi pytaniami,
- byli w stanie wyrażać swoje własne doświadczenia i pomysły z codziennego życia (z praktyki, z pracy) w odnienieniu do pytań,
- byli w stanie dyskutować na temat opinii innych.

Treść może być podzielona w zakresie umiejętności przedstawionych powyżej, z rozróżnieniem:

- Jak odbieram komunikat? (interpretacja/umiejętność),
- Jak wysyłam komunikat? (intencja/umiejętność, komunikat „ja").

b) Wprowadzenie i ćwiczenie aktywnego słuchania
Aby wprowadzić aktywne słuchanie, nauczyciel omawia schemat działania (SL 3). Podczas tej czynności uczniowie zgłaszają swoje pomysły. Uczniowie zostają zaangażowani przez stopniowe oglądanie slajdów i omawianie ilustrowanego przykładu (rozmowa Anny i Jacka).
Aktywne słuchanie obejmuje przede wszystkim umiejętności parafrazowania wypowiedzi. Umożliwia to bezpośrednią reakcję na własne rozumienie komunikatów i tym samym przyczynia się do zapewnienia prawidłowego zrozumienia się osób podczas rozmowy (np. Czy mogę podsumować swoje pomysły? Chciałbyś mieć...). W procesie aktywnego słuchania zdolność empatii uczniów może zostać zakwestionowana lub potwierdzona przez innych uczniów.
Ćwiczenie dotyczące aktywnego słuchania i omawiania swojego zdania z kolegą znajduje się na karcie pracy numer 3 (KP 3). W trakcie jego wykonywania uczniowie powinni mieć cały czas dostęp do schematu aktywnego słuchania (SL 3).

c) Refleksja
Korzyści płynące z aktywnego słuchania nauczyciel omawia wraz z uczniami w czasie dyskusji plenarnej, z wykorzystaniem slajdu (SL 4). Dlatego propozycje uczniów na ten temat powinny być zdebrane i przedyskutowane. Celem refleksji jest to, by uczniowie sami wskazali i omówili korzyści i sytuacje, w których aktywne słuchanie może być dla nich pomocne podczas sprzedaży.

3. Lekcja 2. Krytyczne spojrzenie w praktyce

Druga lekcja dotyczy kształtowania umiejętności formułowania komunikatu „ja", a także umiejętności krytycznego spojrzenia w praktyce.

3.1. Formułownanie komunikatu „ja”

Formułowanie komunikatu „ja” to istotna umiejętność, pozwalająca przeciwdziałać możliwym nieporozumieniom w komunikacji. Najważniejszym celem tej części lekcji jest zatem kształtowanie postawy uczniów ukierunkowanej na rozwiązywanie problemów w konwersacji przez wzajemne zrozumienie się rozmówców.

Wdrożenie

Na początku lekcji nauczyciel nawiązuje do umiejętności formułowania komunikatu „ja”, korzystając z drugiej historyjki obrazkowej (SL 5). Ilustruje ona różne stanowiska w przykładowej rozmowie pomiędzy instruktorem a praktykantem. Uczniowie, odpowiadając na pytania z karty pracy numer cztery (KP 4), zostają przygotowani do zajmowania stanowiska i jego komunikowania. Podczas odpowiadania na kluczowe pytania w klasie, nauczyciel powinien zebrać pomysły uczniów umożliwiające rozwiązywanie nieporozumień w komunikacji, a także ćwiczyć umiejętność aktywnego formułowania komunikatów. Propozycje rozwiązywania nieporozumień powinny być przedyskutowane w odniesieniu do doświadczenia.

Przy wprowadzaniu informacji na temat komunikatu „ja” pomocna będzie zmiana perspektywy w rozmowie nauczyciel–uczeń z „chcę zrozumieć” do „chcę formułować zrozumiale”. Aby wprowadzić metodę komunikatu „ja”, nauczyciel omawia schemat przeglądowy (SL 6) i łączy go od początku bezpośrednio z rozmową nauczyciel–uczeń.

Ćwiczenie

Nauczyciel rozdaje uczniom karty pracy numer pięć (KP 5), które umożliwią im przetestowanie nowej metody i przedyskutowanie jej potencjału w parach. Podczas tego ćwiczenia uczniowie powinni mieć dostęp do schematu przeglądowego (SL 6).

Aby płynnie przeprowadzić to ćwiczenie i następujące po nim porównanie, nauczyciel wręcza każdemu z dwóch uczniów w ławce inny opis sytuacji mającej miejsce w sektorze handlu detalicznego (KP 5). Następnie uczniowie wykonują zadania indywidualnie, po czym nauczyciel rozpoczyna fazę porównywania. W jej trakcie uczniowie w parach przedstawiają sformułowane przez siebie komunikaty „ja”. Podczas porównania uczniowie zwracają uwagę na cztery „chmurki” (wymiary) komunikatu „ja” oraz omawiają możliwe efekty tak sformułowanych komunikatów.

Wyniki pracy w parach są podsumowywane w dyskusji plenarnej (nauczyciel––uczeń). Dzięki temu nauczyciel powinien zidentyfikować problemy ze zrozumieniem metody, które mieli uczniowie, i wyjaśnić je, korzystając ze slajdu numer sześć (SL 6).

3.2. Krytycyzm w praktyce

Wprowadzenie

W tej fazie lekcji nauczyciel dzieli klasę na zespoły liczące maksymalnie czterech uczniów, zgodnie z indywidualnym potencjałem uczniów. Każda grupa powinna siedzieć przy oddzielnej ławce, ale powinna widzieć tablicę/flipchart. Dla przypomnienia nauczyciel może ponownie przedstawić historyjkę obrazkową (SL 5).

Wdrożenie

a) Aktywność

Grupy mają za zadanie stworzyć kontynuację dialogu na podstawie rozmowy pomiędzy Panią Williams a Lucyną (KP 6). Podczas wyjaśniania tego ćwiczenia pomocne będzie pokazanie dialogu na folii/slajdzie i odpowiadanie na pytania uczniów. Uczniowie muszą tu wykorzystać dotychczas zdobytą wiedzę dotyczącą czterech wymiarów komunikowania się, aktywnego słuchania i formułowania komunikatu „ja". Z tego względu nauczyciel powinien mieć przygotowane schematy i inne niezbędne informacje, które pomogą im przypomnieć sobie te metody.

b) Adaptacja

Uczniowie rozpoczynają w grupach ćwiczenie z karty pracy numer sześć (KP 6). Jeśli nauczyciel przypuszcza, że uczniowie będą potrzebowali pomocy w trakcie ćwiczenia, może wprowadzić kolejne elementy ćwiczenia etapami:

- **etap 1** – omówienie sposobów i wymiarów komunikowania się w historyjce obrazkowej, ze szczególnym uwzględnieniem czterech wymiarów komunikowania się;
- **etap 2** – odniesienie się do wcześniejszych treści i, jeśli to konieczne, przypomnienie informacji nt. komunikatów „ja" oraz aktywnego słuchania;
- **etap 3** – rozwinięcie dyskusji;
- **etap 4** – określenie ról i przygotowanie prezentacji;
- **etap 5** – prezentacja kontynuacji dialogu.

c) Prezentacja

Przed przedstawieniem wyników pracy grup nauczyciel może ponownie zaprezentować historyjkę obrazkową (SL 5). Następnie prosi grupy, aby przedstawiły swoje propozycje dialogów. Po każdej prezentacji grupy następuje dyskusja plenarna dotycząca tego, jak komunikat „ja" został sformułowany i jak odbywa się aktywne słuchanie. Jeśli uczniowie już zadali pytania podsumowujące, to powinny one być zebrane i zapisane w formie słów kluczowych na tablicy.

d) Refleksja

W podsumowaniu lekcji między nauczycielem a uczniami nawiązuje się rozmowa dotycząca różnych rezultatów uzyskanych przez grupy. Potencjalne umiejętności i wiedza w zakresie komunikowania się powinny być przedstawione oraz przedys-

kutowane za pomocą różnych interpretacji sytuacji z historyjki obrazkowej i odpowiadających im wyników poszczególnych grup. To, w których sytuacjach aktywne słuchanie i formułowanie komunikatów „ja" są pomocne i jakie konsekwencje wynikają z ich stosowania, będzie rozważone podczas rozmowy nauczyciela z uczniami. Celem tej konwersacji jest uwrażliwienie uczniów na zdobyte przez nich umiejętności komunikacji, które powinny być przez nich selektywnie wykorzystywane w sytuacjach handlowych.
Wyniki rozmowy nauczyciela z uczniami powinny być zapisywane w jej trakcie w formie słów kluczowych na tablicy.
W podsumowaniu należy podkreślić i szczegółowo omówić postawy uczniów, które przyjmują wobec siebie nawzajem, wobec nauczycieli, a także wobec innych ludzi. Uczniowie powinni podczas dyskusji dokonać autorefleksji.

4. Materiały pomocnicze

4.1. Informacje ogólne

Karty pracy (KP) i slajdy (SL) zostały zaprojektowane do wykorzystania w klasie, mogą być użyte jako szablony. Ilustracje (IL) posłużą nauczycielowi jako pomoce wizualne i pomogą mu w planowaniu, przygotowaniu i wprowadzeniu niniejszych materiałów dydaktycznych.
Zawartość materiałów dydaktycznych przedstawia się następująco:

4.2. Karty pracy

KP 1. Ćwiczenie: „Cztery wymiary komunikowania się"
KP 2. Ćwiczenie: „Komunikat nadany i otrzymany"
KP 3. Ćwiczenie: „Aktywne słuchanie"
KP 4. Pytania dotyczące historyjki obrazkowej
KP 5. Ćwiczenie: „Komunikat ja"
KP 6. Ćwiczenie: „Rozwinięcie konwersacji"

4.3. Slajdy

SL 1. Historyjka obrazkowa: „Rozmowa praktykantki Lucyny z klientem Dawidem"
SL 2. Ćwiczenie: „Rozmowa między klientem a praktykantką"
SL 3. Schemat i przykład: „Aktywne słuchanie"
SL 4. Refleksja: „Aktywne słuchanie"
SL 5. Historyjka obrazkowa: „Rozmowa pomiędzy instruktorem Panią Williams a praktykantką Lucyną"
SL 6. Schemat przeglądowy: „Komunikat ja"

4.4. Ilustracje

IL 1. Model nadawca–odbiorca komunikatu
IL 2. Model cztery wymiary komunikowania się

Uwaga: Nazwa materiału jest umieszczona na dole po lewej stronie.

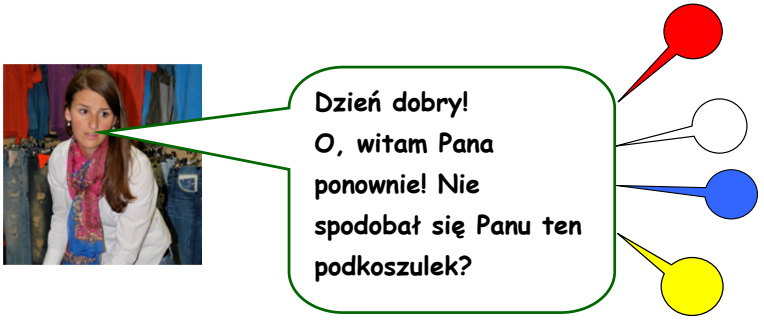
4.2. Karty pracy

Instrukcja korzystania z kart pracy

- Karty pracy służą jako szablony dla wdrażania materiałów dydaktycznych z części *Radzenie sobie z krytyką* i mogą być powielane dla grup lub pojedynczych uczniów.
- Nauczyciel wręcza karty pracy uczniom w odpowiednich fazach lekcji. Fazy te są wskazane w tabelach zamieszczonych w rozdziale pierwszym.
- Na kartach pracy są sformułowane zadania dla uczniów. Nauczyciel powinien wyjaśnić polecenia i, w razie potrzeby, służyć pomocą.
- Zaleca się, aby nauczyciel przygotował karty pracy jako slajdy. Dzięki temu łatwiej mu będzie wyjaśnić zadania i stymulować dyskusję.
- Karty pracy zaleca się zbierać w jednym miejscu (np. segregatorze), co może pomóc uczniom w kontrolowaniu procesu uczenia się.
- Do kart pracy podano również przykładowe rozwiązania.

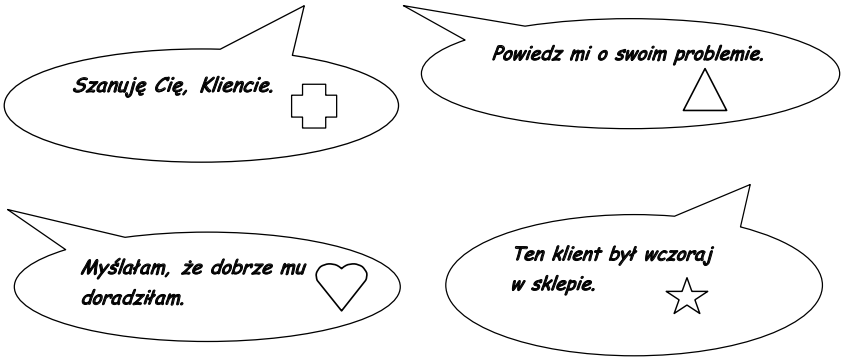
Ćwiczenie: „Cztery wymiary komunikowania się“

Komunikat praktykantki Lucyny



Które znaczenie należy do którego aspektu komunikatu?

1. Przyporządkuj komunikaty z „chmurek” do czterech znaczeń komunikatu przez zapisanie symboli w odpowiednich kolorowych kółkach.

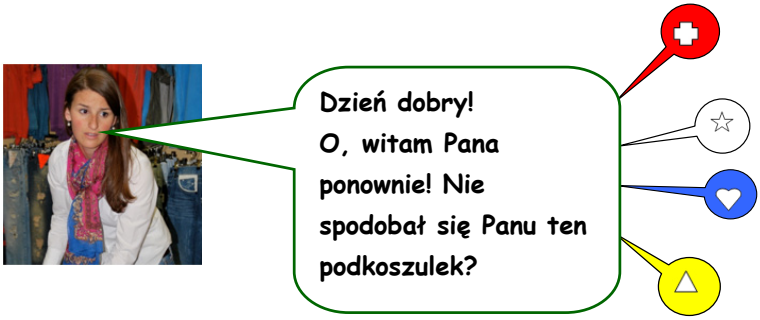


2. Korzystając z własnego doświadczenia, wymyśl i zapisz sytuację z czterema wymiarami wiadomości. Następnie zaprezentuj swoją pracę sąsiadowi z ławki i przedyskutuj ją z nim. Czy Twoje cztery wymiary wiadomości odpowiadają czterem wymiarom wiadomości z wypowiedzi Lucyny?

-
-
-
-

Ćwiczenie: „Cztery wymiary komunikowania się“ – możliwe odpowiedzi

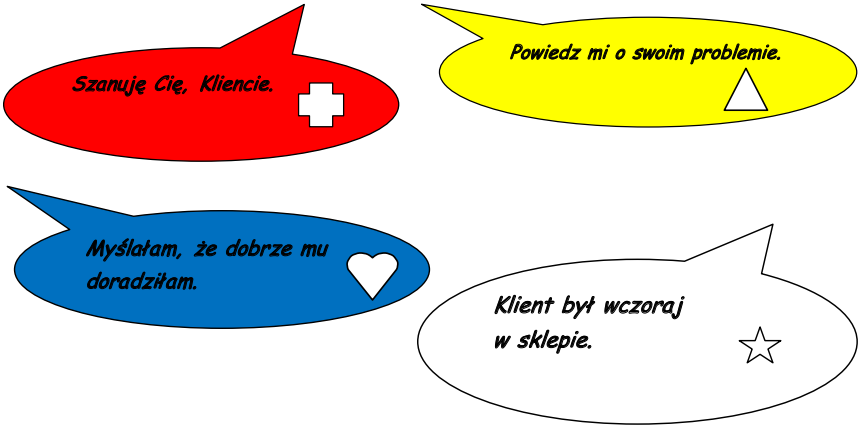
Komunikat praktykantki Lucyny



Które znaczenie należy do którego aspektu komunikatu?

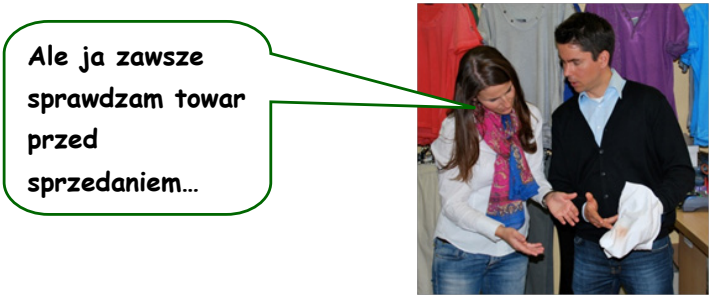
1. Przykład procedury komunikatu

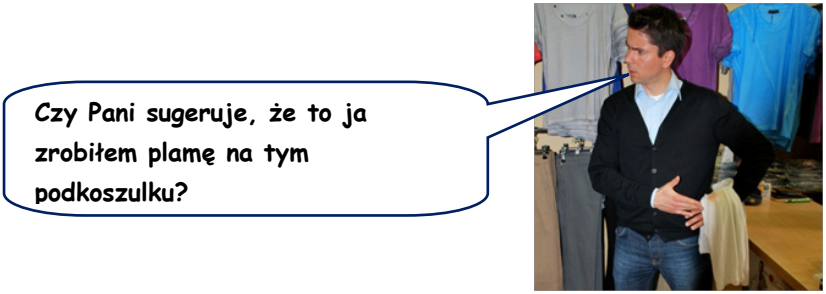
	Intencja (nadawca/praktykant)
Zawartość rzeczowa (treść oparta na faktach)	Klient był wczoraj w sklepie.
Ujawnienie siebie	Myślałam, że dobrze mu doradziłam.
Wzajemna relacja	Szanuję Cię, Kliencie.
Apel	Powiedz mi o swoim problemie.



KP 1. Ćwiczenie: „Cztery wymiary komunikowania się” – możliwe odpowiedzi

Ćwiczenie: „Komunikat nadany i otrzymany”





Cztery wymiary wysłanego i otrzymanego komunikatu

1. Zapisz na kartach w odpowiednich kolorach intencje i odpowiadające im interpretacje.

Ty poplamiłeś ten podkoszulek.

Musiałam nie zauważyć tej plamy.

Chcę się upewnić, że klient jest zadowolony.

Nie sprzedaję brudnych rzeczy.

Chcę się upewnić, że klient jest zadowolony.

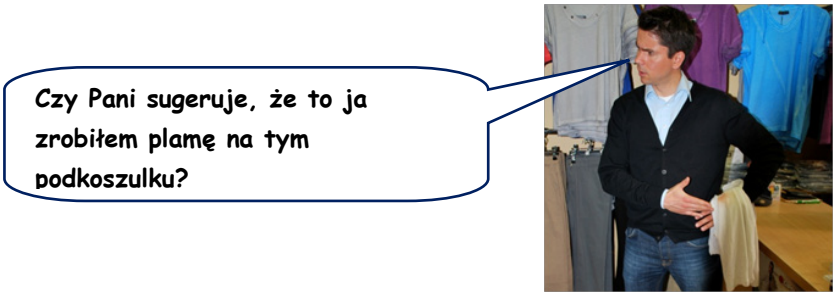
Sprzedawca sprawdza towar.

Pokaż mi tę plamę!

Ja sprawdzam towar.

KP 2. Ćwiczenie: „Komunikat nadany i otrzymany”

Ćwiczenie: „Komunikat nadany i otrzymany” – możliwe odpowiedzi



Przykład słabej komunikacji

Wymienione intencje nadawcy jak również interpretacje odbiorcy muszą być uporządkowane według czterech wymiarów komunikowania się. Każda grupa zapisuje intencje i interpretacje na odpowiedniej kolorowej karcie. Przykładowe rozwiązanie może być następujące:

Intencja (nadawca – praktykant)	Interpretacja (odbiorca – klient)
Treść faktograficzna **Sprawdzam towar.**	Treść faktograficzna **Sprzedawca sprawdza towar.**
Ujawnienie **Musiałam nie zauważyć tej plamy.**	Ujawnienie **Nie sprzedaję brudnych rzeczy.**
Relacja **Chcę się upewnić, że klient jest zadowolony.**	Relacja **Ty zrobiłeś plamę na tym podkoszulku.**
Apel **Pokaż mi tę plamę!**	Apel **Przyznaj, że to Ty poplamiłeś ten podkoszulek.**

KP 2. Ćwiczenie: „Komunikat nadany i otrzymany” – możliwe odpowiedzi

Ćwiczenie: „Aktywne słuchanie“

1. Przeczytaj uważnie poniższy opis sytuacji, a następnie krótko go omów.

Krzysztof i Pani Williams są odpowiedzialni za dział z szamponami w sklepie z kosmetykami LADY. Krzysztof przyszedł do pracy bez odpowiedniego ubrania roboczego. Ponieważ zdarzyło się to nie pierwszy raz, Pani Williams denerwuje się i mówi:

– Krzysztofie, czy nie możesz pomyśleć o tym przed wyjściem z domu?

2. Pomoż Krzysztofowi słuchać aktywnie. Zwróć uwagę na zasady aktywnego słuchania, a następnie zapisz odpowiedź Krzysztofa.
Pani Williams, teraz zrozumiałem, że…

_____
_____
_____
_____

Czy to miała Pani na myśli?

3. Czego Krzysztof powinien unikać podczas odpowiadania Pani Williams?

_____
_____
_____
_____

4. Jaki jest cel Krzysztofa podczas aktywnego słuchania?

_____
_____
_____
_____

Ćwiczenie: „Aktywne słuchanie“ – możliwe odpowiedzi

2. Pomoż Krzysztofowi słuchać aktywnie. Zwróć uwagę na zasady aktywnego słuchania, a następnie zapisz odpowiedź Krzysztofa.
Pani Williams, teraz zrozumiałem, że…
- *Pani sądzi, że zachowuję się bezmyślnie.*
- *Pani sądzi, że jestem niezorganizowany.*

Czy to miała Pani na myśli?

3. Czego Krzysztof powinien unikać podczas odpowiadania Pani Williams?
Krzysztof powinien unikać osądzania stwierdzeń Pani Williams, jak również wyrażania swoich opinii i sugestii na temat tego, co ona powiedziała.

4. Jaki jest cel Krzysztofa podczas aktywnego słuchania?
Z pomocą aktywnego słuchania Krzysztof może upewnić się, że prawidłowo zrozumiał Panią Williams.

Pytania dotyczące historyjki obrazkowej

Lucyna uczęszcza na praktykę zawodową w zawodzie sprzedawca w handlu detalicznym. Pani Williams jest jej instruktorem. Prześledź konwersację między Panią Williams a praktykantką Lucyną, a następnie odpowiedz na pytania w krótkich zdaniach lub za pomocą słów kluczowych.

1. Co Pani Williams chciałaby powiedzieć praktykantce Lucynie?

_____
_____
_____

2. Co praktykantka Lucyna chciałaby powiedzieć Pani Williams?

_____
_____
_____

3. Dlaczego ich rozmowa nie przyniosła rozwiązania?

_____
_____
_____

4. W jaki sposób Lucyna rozwiązała ten problem?

_____
_____
_____

Zachowaj ten arkusz, ponieważ będzie Ci on potrzebny później!

Pytania dotyczące historyjki obrazkowej – możliwe odpowiedzi

1. Co Pani Williams chciałaby powiedzieć praktykantce Lucynie?

Sprzedawca-praktykant jest odpowiedzialny także za sprzątanie.

2. Co praktykantka Lucyna chciałaby powiedzieć Pani Williams?

Lucyna nie chce tylko sprzątać, chce się nauczyć również innych rzeczy.

3. Dlaczego ich rozmowa nie przyniosła rozwiązania?

- *Ponieważ obie strony robiły sobie wyrzuty.*
- *Ponieważ atmosfera tej rozmowy nie była konstruktywna.*

4. W jaki sposób Lucyna rozwiązała ten problem?

- *Przez sformułowanie komunikatu „ja": „Nie czuję się traktowana sprawiedliwie".*
- *Przez mówienie o swoich własnych emocjach i wartościach.*
- *Przez zachęcanie do szczerości i zaufania.*
- *Przez sygnalizowanie ostrożności i wątpliwości we własnym myśleniu.*

Ćwiczenie: „Komunikat *ja*”

(A)

1. Przeczytaj poniższy opis sytuacji. Pomyśl, w jaki sposób wyrazić swój komunikat „ja” w tej sytuacji, a następnie zapisz ten komunikat. Zwróć uwagę na cztery „chmurki” komunikatu „ja”.

Sytuacja 1
Kilka dni temu, kiedy wieszałeś/wieszałaś poster, podszedł do Ciebie kolega, aby zapytać, czy możesz zastąpić go następnego dnia w pracy. Zgodziłeś/Zgodziłaś się, ale nie zapisałeś/zapisałaś sobie tego nigdzie i, niestety, zapomniałeś/zapomniałaś o tym. Teraz Twój kolega przestał się do Ciebie odzywać.

Twój komunikat „ja”:

2. Wyjaśnij swojemu sąsiadowi z ławki początkową sytuację i odczytaj mu swój komunikat „ja”. Omów komunikat „ja”, zwracając uwagę na poniższe pytania:
   a) Czy wszystkie „chmurki” komunikatu „ja” są osiągalne w tym zdaniu?
   b) Jak Twoje komunikaty „ja” brzmią dla innych osób?

Ćwiczenie: „Komunikat *ja*”

(B)

1. Przeczytaj poniższy opis sytuacji. Pomyśl, w jaki sposób wyrazić swój komunikat „ja” w tej sytuacji, a następnie zapisz ten komunikat. Zwróć uwagę na cztery „chmurki” komunikatu „ja”.

Sytuacja 2
Podczas umieszczania towaru na półce upuściłeś/upuściłaś jedno z pudełek. Towary, które z niego wypadły, uszkodziły się. Twoja koleżanka Anita, która widziała to zdarzenie, zaczęła się z Ciebie śmiać.

Twój komunikat „ja”:

2. Wyjaśnij swojemu sąsiadowi z ławki początkową sytuację i odczytaj mu swój komunikat „ja”. Omów komunikat „ja”, zwracając uwagę na poniższe pytania:
   a) Czy wszystkie „chmurki” komunikatu „ja” są osiągalne w tym zdaniu?
   b) Jak Twoje komunikaty „ja” brzmią dla innych osób?

Ćwiczenie: „Komunikat *ja*” A i B – możliwe odpowiedzi

Komunikat „ja” (A) – sytuacja 1

Kolega jest na mnie zły.

To mnie smuci.

Nie chcę, żeby kolega miał kłopoty z mojego powodu.

Chcę, żeby on mi wybaczył i znów ze mną porozmawiał.

Komunikat „ja” (B) – sytuacja 2

Anita śmieje się ze mnie.

To sprawia, że czuję się niepewnie.

Nie mogę zaklasyfikować jej śmiechu.

Chcę, żeby Anita brała mnie na poważnie.

Ćwiczenie: „Rozwinięcie konwersacji“ (praca w grupach)

1. Porównaj swoje notatki do historyjki obrazkowej *Konwersacja pomiędzy instruktorem Panią Williams a praktykantką Lucyną* z notatkami innych członków grupy, a następnie przedyskutuj z nimi odpowiedzi na następujące pytania:

a) Co praktykantka Lucyna chce osiągnąć?

b) Co instruktor, Pani Williams, chce jej powiedzieć?

2. Zadaniem Twojej grupy jest napisanie i przedstawienie sekwencję konwersacji pomiędzy instruktorem, Panią Williams, a praktykantką Lucyną.

W tej rozmowie praktykantka Lucyna powinna:

Aktywne słuchanie:

Lucyna powinna być pewna, że zrozumiała poprawnie swojego instruktora, Panią Williams.

Sformułowanie komunikatu „ja”:

Lucyna oznajmia swoją pozycję. W czasie tej konwersacji, wyrażając szacunek, jest zainteresowana rozwiązaniem problemu.

3. Zapisz konwersację na kartach:

- Reakcja praktykantki Lucyny
  (Jak ona rozumie swojego instruktora, Panią Williams?
  => Pamiętaj o **regułach aktywnego słuchania**)
- Odpowiedź instruktora, Pani Williams
  (Czy Lucyna zrozumiała swojego instruktora poprawnie?)
- Komunikat „ja” praktykantki Lucyny
  (Co Lucyna czuje i czego chce?
  => Pamiętaj o **regułach komunikatów „ja”**)

KP 6. Ćwiczenie: „Rozwinięcie konwersacji” (praca w grupach) – możliwe odpowiedzi

3. Przedstaw (odegraj) konwersację pomiędzy Lucyną a Panią Williams.
   - Określ, kto odgrywa Lucynę, a kto instruktora, Panią Williams.
   - Omów, w jaki sposób aktorzy i aktorki mogą realnie odgrywać swoje role.

Praktykantka Lucyna stosuje metodę aktywnego słuchania, gdy mówi:

_____

_____

_____

Czy to miała Pani na myśli?

Instruktorka, Pani Williams, wyjaśnia swój punkt widzenia Lucynie:

_____

_____

_____

_____

Praktykantka Lucyna formułuje swój komunikat „ja" po to, aby wyjaśnić swoją postawę:

_____

_____

_____

_____

KP 6. Ćwiczenie: „Rozwinięcie konwersacji" (praca w grupach)

Ćwiczenie: „Rozwinięcie konwersacji“ (praca w grupach) – możliwe odpowiedzi

Praktykantka Lucyna stosuje metodę aktywnego słuchania, gdy mówi:

Zrozumiałam, że zadaniem pracownika w handlu detalicznym w sklepie BE ONE jest tylko sprzątanie.

Czy to miała Pani na myśli?

Instruktorka, Pani Williams, wyjaśnia swój punkt widzenia Lucynie:

Nie, źle mnie zrozumiałaś. Zadania pracownika handlu detalicznego są bardzo zróżnicowane. Porządkowanie i sprzątanie obszaru sklepu jest tylko jednym z wielu zadań praktykanta.

Praktykantka Lucyna formułuje swój komunikat „ja" po to, aby wyjaśnić swoją postawę:

Byłabym spokojniejsza, gdybym mogła uczestniczyć w prawdziwej rozmowie podczas sprzedaży. Moi koledzy i moje koleżanki z klasy nabrali już wiecej doświadczenia ode mnie. Z tego powodu mogę mieć problemy na końcowym egzaminie.

KP 6. Ćwiczenie: „Rozwinięcie konwersacji" (praca w grupach) – możliwe odpowiedzi

4.3. Slajdy

Instrukcja użycia slajdów

• Ta sekcja zawiera materiały, które mogą być wyświetlane jako slajdy. Będą one pomocne do wyjaśniania zadań i omawiania zagadnień problemowych w klasie.

• Jako slajdy można też przygotować poszczególne karty pracy. Dzięki temu łatwiej będzie prowadzić dyskusję plenarną.

Historyjka obrazkowa: „Rozmowa praktykantki Lucyny z klientem Dawidem”

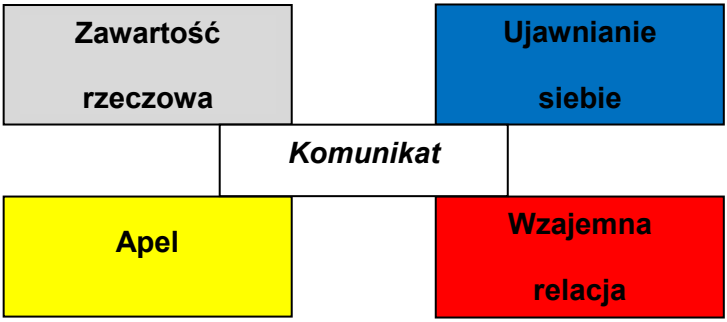
SL 1. Historyjka obrazkowa: „Rozmowa praktykantki Lucyny z klientem Dawidem”

Ćwiczenie: „Rozmowa między klientem a praktykantką”

Które znaczenie odpowiada któremu sposobowi komunikacji?

1. Przeczytaj dialog praktykantki Lucyny z klientem Dawidem. Zwróć uwagę na to, co mówi Lucyna i jak reaguje na to Pan Dawid, pamiętając o mowie ciała.

2. Rozpoznaj sposób komunikowania praktykantki Lucyny, posługując się tylko „chmurkami”. Zapisz znaczenie komunikatu Lucyny na karcie w odpowiednim kolorze.



3. Przedyskutuj z innymi członkami grupy problem, czy Pan Dawid zrozumiał komunikat Lucyny oraz jak Ty rozumiesz ten komunikat.

a) Zapisz znaczenie komunikatu Lucyny z punktu widzenia Pana Dawida na karcie w odpowiednim kolorze.

b) Napisz, który wymiar komunikowania się Twoim zdaniem usłyszał wyraźnie Pan Dawid.

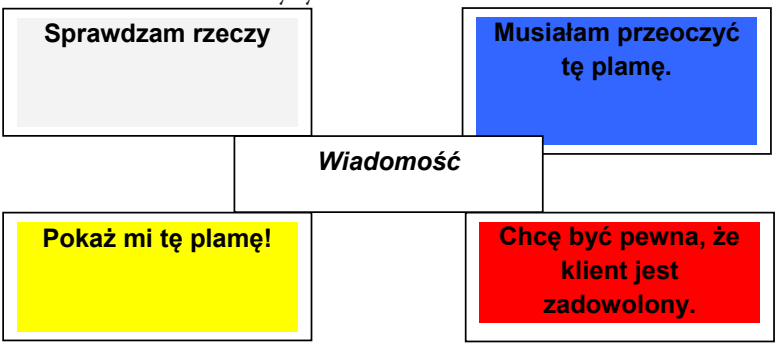
c) Podaj, którym wymiarem komunikowania się chciała się, Twoim zdaniem, posłużyć Lucyna.

4. Jakie problemy wynikły z faktu, że klient i praktykantka użyli różnych wymiarów komunikowania się?

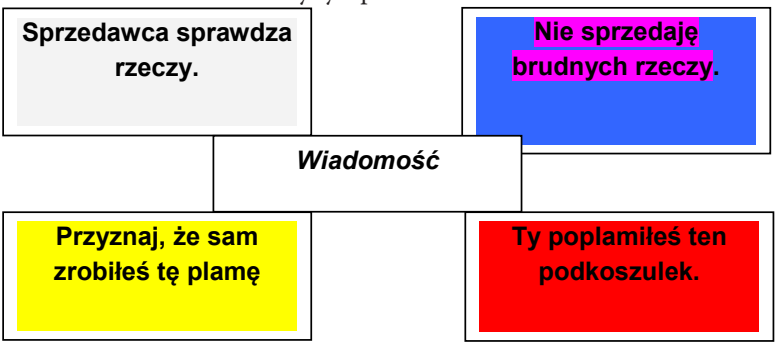
5. Napisz wraz z pozostałymi członkami grupy nowy dialog Lucyny z Panem Dawidem, tak aby zastosowane były identyczne wymiary komunikowania się. Przygotuj ten dialog w taki sposób, by móc odegrać go przed klasą.

Ćwiczenie: „Rozmowa pomiędzy klientem a praktykantką” – możliwe odpowiedzi

2. Znaczenie wiadomości Lucyny:



3 a) Znaczenie wiadomości Lucyny z punktu widzenia Pana Dawida:



3 b) Napisz, który wymiar komunikowania się Twoim zdaniem usłyszał wyraźnie Pan Dawid.
Klient Dawid usłyszał znaczenie relacji (Ty poplamiłeś podkoszulek.).
3 c) Podaj, którym wymiarem komunikowania się chciała się, Twoim zdaniem, posłużyć Lucyna.
Praktykantka Lucyna chciała przytoczyć znaczenie faktyczne (Ja sprawdzam rzeczy.).
4. Jakie problemy wynikły z faktu, że klient i praktykantka użyli różnych wymiarów komunikowania się?
Zgodnie z faktem, że nadawca (Lucyna) i odbiorca (Pan Dawid) wskazali cztery wymiary komunikowania się w różny sposób, doszło do awantury. Prowadzi to do nieporozumienia i konfliktów.

SL 2. Ćwiczenie: „Rozmowa pomiędzy klientem a praktykantką” – możliwe odpowiedzi

Schemat i przykład: „Aktywne słuchanie”

Jak zrozumieć, co klient chce mi powiedzieć?

Aby zrozumieć klienta, musisz zrozumieć jego punkt widzenia. Można to łatwo uczynić, korzystając z **metody aktywnego słuchania**.

Aktywne słuchanie:

- ... jest całkiem proste: Słuchaj uważnie klienta i postaw siebie na jego/jej miejscu!
- Zapytaj siebie:
  - O czym klient chce mnie poinformować?
  - Co klient mówi o sobie?
  - Co klient myśli o mnie?
  - Czego klient chce?
- Sformułuj swoją odpowiedź – swoimi własnymi słowami powiedz, co zrozumiałeś/zrozumiałaś i zapytaj klienta, czy on też to samo ma na myśli.
- Unikaj osądzania oraz wyrażania swoich opinii i sugestii na temat tego, co zostało powiedziane.
- Jeśli nie zrozumiałeś/nie zrozumiałaś, co klient miał na myśli, on to zauważy i powie Ci o tym.

Aktywne słuchanie w sektorze detalicznym – przykład

Praktykanci Anna i Jacek porządkują dział odzieży damskiej. Aby miejsce to wyglądało ładnie, składają swetry i bluzki.

Obserwując Jacka, Anna uśmiecha się i mówi:

– Ty składasz te rzeczy inaczej niż ja.

Jacek słucha uważnie i stara się zinterpretować wypowiedź Anny dokładnie. Wydaje się mu, że Anna śmieje się z jego wolnego sposobu składania rzeczy. Zadaje jej więc pytanie:

– Myślę, że śmiejesz się ze mnie, bo składanie ubrań zajmuje mi dużo czasu. Czy o to Ci chodzi?

Anna chciała jednak tylko wyrazić swój podziw dla dokładnego i skutecznego sposobu wykonywania pracy przez Jacka. Nie miała wcale zamiaru śmiać się z niego, dlatego wyjaśnia nieporozumienie:

– Ależ skąd, wcale nie to miałam tego na myśli! Sądzę, że składasz ubrania lepiej ode mnie. Rzeczy wyglądają lepiej, poza tym jesteś szybszy ode mnie.

SL 3. Schemat i przykład: „Aktywne słuchanie”

Refleksja: „Aktywne słuchanie”

Pytania dotyczące aktywnego słuchania

1. Co można osiągnąć za pomocą aktywnego słuchania?

2. Opisz typową sytuację, którą znasz ze swojej praktyki. Jak byś wykorzystał/wykorzystała nową wiedzę na temat aktywnego słuchania w tej sytuacji?

3. W jakich codziennych sytuacjach aktywne słuchanie może być pomocne i dlaczego?

Refleksja: „Aktywne słuchanie" – możliwe odpowiedzi

Pytania dotyczące aktywnego słuchania

1. Co można osiągnąć za pomocą aktywnego słuchania?

Aktywne słuchanie:

- *zapobiega niezrozumieniu.*
- *rozluźnia atmosferę.*
- *pozwala na refleksję.*
- *pomaga radzić sobie z emocjami.*
- *sprawia, że strony szukają wzajemnego zrozumienia.*

2. Opisz typową sytuację, którą znasz ze swojej praktyki. Jak byś wykorzystał/wykorzystała nową wiedzę na temat aktywnego słuchania w tej sytuacji?

3. W jakich codziennych sytuacjach aktywne słuchanie może być pomocne i dlaczego?

- *W sytuacji, gdy czegoś nie zrozumiałem/niezrozumiałam – wówczas druga osoba to zauważy i mi o tym powie.*
- *W sytuacji problemowej między mną a moim instruktorem lub klientem – wówczas można natychmiast przedyskutować problem i znaleźć jego rozwiązanie.*
- *W każdej sytuacji, aby osiągnąć głębszy poziom konwersacji z instruktorem lub klientem.*

Historyjka obrazkowa: „Rozmowa pomiędzy instruktorem Panią Williams a praktykantką Lucyną”

SL 5. Historyjka obrazkowa: „Rozmowa pomiędzy instruktorem Panią Williams a praktykantką Lucyną”

O, Lucy! Jest jeszcze jedna sprawa. Proszę, spójrz na to brudne lustro! Trzeba je potem wyczyścić!

Mam dość!!! Nie jestem sprzątaczką!!! Myślę, że na praktyce powinnam się nauczyć więcej, niż tylko zamiatać i czyścić!

Ja widzę to trochę inaczej. Uczysz się ważnych aspektów pracy. Sprzedawca handlowy ma obowiązek dbać o to, by sklep był zawsze posprzątany i wyglądał czysto.

SL 5. Historyjka obrazkowa: „Rozmowa pomiędzy instruktorem Panią Williams a praktykantką Lucyną"

Schemat przeglądowy: „Komunikat *ja*”

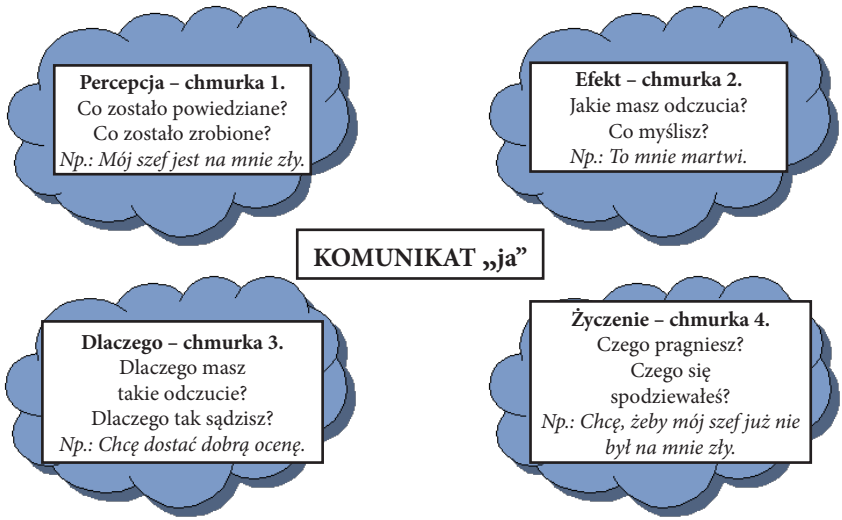
Co mogę powiedzieć w trudnych sytuacjach?

Możesz jasno powiedzieć, co chcesz, bez atakowania kogoś, dzięki specjalnemu sposobowi wyrażania siebie nazwanemu ***komunikat „ja”***

Cele komunikatu „ja”:

- opisanie sytuacji i zachowania w jasny sposób,
- niewygłaszanie pochopnych stwierdzeń,
- umożliwienie klientowi rozpoznania własnych uczuć, zainteresowań i życzeń,
- znalezienie dobrego rozwiązania problemu przez konwersację.

Cztery części komunikatu „ja”



Korzyści ze stosowania komunikatu „ja”:

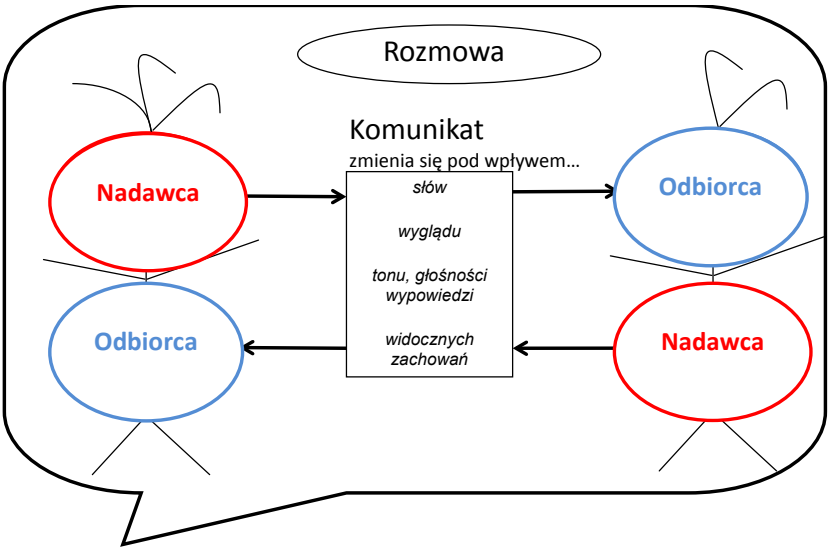
- komunikaty „ja” zwiększają wzajemne zaufanie,
- komunikaty „ja” nie obrażają nikogo,
- komunikaty „ja” pozwalają mi i innym wyrażać krytykę,
- komunikaty „ja” rozwiązują problemy od razu.

SL 6. Schemat przeglądowy: „Komunikat *ja*”

4.4. Ilustracje

• Ilustracje pokazują, jak mogą wyglądać niektóre elementy lekcji. Należy je traktować jako propozycje, które mogą pomóc w planowaniu lekcji.

Model nadawca–odbiorca komunikatu

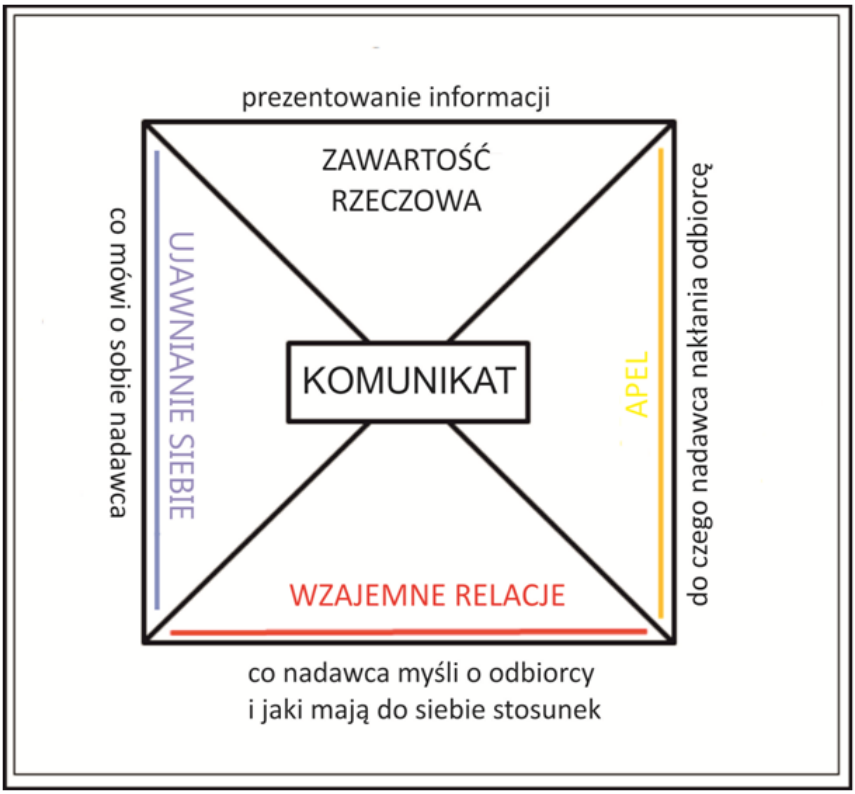


Powyższa ilustracja powinna być omawiana w formie rozmowy nauczyciela z uczniami i może być wykorzystana jako panel. Podczas konwersacji mogą zostać zadane następujące pytania:

1. Spójrz na drugi obrazek historyjki obrazkowej Rozmowa praktykantki Lucyny z klientem Dawidem, a następnie odpowiedz na pytania:
   - Kto rozmawia na obrazku?
   - Jak zabrzmiałaby reakcja Pana Dawida, gdyby była wyartykułowana werbalnie?
2. Spójrz na trzeci obrazek historyjki obrazkowej Rozmowa praktykantki Lucyny z klientem Dawidem, a następnie odpowiedz na pytania:
   - Kto na tym obrazku nadaje komunikat?
   - Którą wiadomość wysyła Lucyna za pomocą swojej pozy?
   - Czy Lucyna i Pan Dawid wysyłają swoje komunikaty jednocześnie?

IL 1. Model nadawca–odbiorca komunikatu

Model cztery wymiary komunikowania się[10]



IL 2. Model cztery wymiary komunikowania się

[10] F. Schulz von Thun, *Six Tools for clear communication. The Hamburg Approach in English Language*, Hamburg 2011, s. 10. Nauczyciele mogą zaadaptować tę grafikę indywidualnie, jeśli wprowadzili inne pojęcia i definicje na podstawie innych materiałów dydak-tycznych lub na poprzednich lekcjach.

5. Załączniki

5.1. Opis modelu nadawca–odbiorca

Model komunikacji nadawca–odbiorca jest wykorzystywany w początkowej fazie lekcji pierwszej. Można go opisać w następujący sposób: Uczeń wie i rozumie, że w sytuacji komunikacyjnej występują zarówno nadawcy, jak i odbiorcy komunikatów oraz że komunikaty mogą być przekazywane w sposób werbalny i niewerbalny. Jakość komunikatów zależy od umiejętności nadawcy i odbiorcy, a także od możliwych zakłóceń podczas transmisji.

Treść

Najważniejsze zagadnienia dotyczące modelu nadawca–odbiorca to:
a) uczestnicy konwersacji są zarówno **nadawcami**, jak i **odbiorcami** komunikatów;
b) **komunikat** jest przekazywany nie tylko ustnie bądź pisemnie (w sposób werbalny), ale też np. za pomocą mimiki, gestów i postawy (w sposób niewerbalny). Uwaga: Jedna osoba nie może się komunikować;
c) **komunikacja** (wymiana wiadomości) pomiędzy osobami odbywa się niemal jednocześnie;
d) szczególny sposób **wysyłania** (kodowania) lub **odbierania** (dekodowania) komunikatu zależy od osoby, która go nadaje bądź odbiera;
e) przy komunikowaniu się muszą być przemyślane **zewnętrzne czynniki**, ponieważ mogą one wpływać na jakość przekazu.

Wdrożenie

Nauczyciel w czasie rozmowy z uczniem, toczącej się na przykładzie dialogu pomiędzy klientem Dawidem a praktykantką Lucyną, rysuje model nadawca–-odbiorca (SL 1). Wsparcie i przykładowe pytania do wdrożenia konwersacji znajdują się na ilustracji pierwszej (IL 1).
Znaczenie komunikacji niewerbalnej może być przedstawione przez odegranie scenek z podziałem na role, po czym uczniowie powinni próbować w małych grupach przejść przez konwersację dotyczącą handlu (lub pojedyncze sekwencje) pomiędzy klientem Panem Nowakiem a praktykantką Lucyną, bez słów.

5.2. Opis modelu cztery wymiary komunikowania się

Model cztery wymiary komunikowania się zwany jest również kwadratem komunikacji. Można go opisać w następujący sposób: Uczeń wie i rozumie, że komunikat zawsze zawiera cztery wymiary znaczeniowe: treść (zawartość rzeczową), relację pomiędzy nadawcą a odbiorcą, ujawnienie i apel. Uczeń wie i rozumie, że nadawca i odbiorca komunikatu w różny sposób mogą go interpretować i rozumieć jego znaczenia.

Treść

W modelu cztery wymiary komunikowania się kładzie się nacisk na znaczenie komunikatu, czyli na to, co jest mówione przez kogoś oraz co jest odbierane przez partnera w komunikacji. Stąd bierze się rozróżnienie pomiędzy intencją komunikatu nadawcy a interpretacją komunikatu dokonywaną przez odbiorcę.

W opisywanym modelu zakłada się, że komunikat zawiera wiele znaczeń. Te znaczenia zawsze dotyczą czterech obszarów (wymiarów) i mogą być do nich przypisane. Są to obszary:

1. **treść obiektywna** (zawartość rzeczowa), która zawiera informacje na temat praktycznej wartości, prestiżowej wartości lub ceny towaru. Wymiar ten jest często wyraźnie odzwierciedlony w komunikacie, np. Towar nie jest ustawiony we właściwym porządku;
2. **ujawnienie siebie** oznacza, że nadawca mówi mało o sobie, swojej osobowości i swoim stanie psychicznym (świadome samoprzedstawienie lub bardziej lub mniej dobrowolne ujawnienie, np. sprzedawca jest przekonany o dobrej jakości swojego produktu);
3. **wzajemne relacje** to obszar wskazówek, przez które nadawca pokazuje, co myśli o odbiorcy, jak definiuje relacje pomiędzy sobą a nim, np. sprzedawca chce odzyskać zaufanie klienta;
4. **apel** będący próbą wpłynięcia na sytuację w szczególny sposób, prośbą do odbiorcy, aby myślał, odczuwał lub działał w określony sposób, np. sprzedawca zaprasza do kupienia towaru.

Cztery wymiary komunikowania się mogą być zilustrowane graficznie. Przykład schematu z odpowiednimi pytaniami dotyczącymi analizy komunikatów w rozmowach na temat sprzedaży detalicznej można znaleźć w załączonych materiałach (IL 2). Nauczyciele mogą zmodyfikować tę grafikę, jeżeli wcześniej wprowadzili inne pojęcia i definicje. Wyobrażenie „czterech uszu" wyjaśnia, że zróżnicowane znaczenia komunikatu mogą być odebrane przez odbiorcę z odmienną intensywnością i inaczej niż było to zamierzone przez nadawcę. W zależności od „ucha", przez które komunikat jest przyjmowany, to, co jest mówione, może mieć inne znaczenie:

1. **ucho rzeczowe** wyczulone jest na faktograficzne informacje dotyczące komunikatu,
2. **ucho ujawnienia siebie** (ucho terapeutyczne) diagnozuje nastrój, odczucia i motywację nadawcy,
3. **ucho wzajemnych relacji** (drażliwe) postrzega, co nadawca myśli o odbiorcy i co odbiorca myśli o nadawcy,
4. **ucho apelowe** słyszy prośbę w komunikacie, jest ono wrażliwe na „ciśnienie", które może być związane z komentarzem otrzymywanym przez odbiorcę.

Poniżej opisano sytuację, która pomoże zilustrować intencje i interpretacje komunikatu. Możliwe intencje i możliwe interpretacje komunikatu, posortowane według czterech wymiarów wiadomości, zostały opisane w formie tabeli.

Samochód, w którym siedzą mąż i żona, zatrzymał się na światłach. Właśnie nastąpiła zmiana światła czerwonego na zielone. Mężczyzna mówi do swojej żony, która siedzi za kierownicą:
– Światło jest zielone![11]

	Intencja (nadawca)	Interpretacja (odbiorca)
Zawartość rzeczowa	Światło jest zielone.	Światło jest zielone.
Wzajemna relacja	Chciałbym jechać.	On zwraca uwagę na drogę.
Ujawnianie siebie	Nie ufam jej jeździe. Ona potrzebuje mojego wsparcia.	On chciałby mnie wesprzeć podczas jazdy.
Apel	Pozwól mi kierować.	On chce, żebym jechała dalej.

Korzystanie z niewerbalnych komunikatów zwykle sygnalizuje zamiar nadawcy dotyczący czterech wymiarów komunikowania się tak, że błędna interpretacja komunikatu w rzeczywistym świecie jest raczej mało prawdopodobna. Nieporozumienia lub przeszacowanie wartości w wymiarze wiadomości są nadal możliwe, zwłaszcza jeśli wiadomości nie są interpretowane bez stronniczości. To z kolei wpływa na potencjał konfliktu i niewłaściwe rozwiązania.

Wdrożenie

Różne znaczenia komunikatu Lucyny (SL 1) zostaną omówione w rozmowie nauczyciel–uczeń. W tym procesie brany jest pod uwagę wprowadzony wcześniej model nadawca–odbiorca (IL 1), a znaczenia wiadomości na fotografii mogą być strukturyzowane w odniesieniu do czterech wymiarów komunikowania się. Wynikający z niego wykres (IL 2) winien być dostosowany do zadania (KP 1) i zaznaczony na kolorowo. W zależności od czasu, który nauczyciel chce poświęcić na ten model komunikacji, może on również być przygotowany na plakatach i rozwieszony w klasie.

Przydzielenie znaczeń komunikatu do czterech wymiarów (KP 1) pogłębia wiedzę uczniów, a nauczycielowi umożliwia omawianie trudności we wzajemnym rozumieniu się.

[11] Na podstawie: F. Schulz von Thun, *Six Tools for clear communication. The Hamburg Approach in English Language*, Hamburg 2011, s. 9f.

Część IV
PRACA W ZESPOLE

1. Propozycje lekcji

Część IV niniejszego opracowania zawiera materiały poświęcone pracy w zespole. Obejmuje ona jedną lekcję, trwającą około 135 min.

Lekcja 1. Praca w zespole

Czas trwania: około 135 min

Liczebność klasy: do 25 uczniów

Przybliżony czas trwania	Faza lekcji	Treść	Materiały pomocnicze (KP – karta pracy, SL – slajd, IL – ilustracja)[12]
15-20 min	Wprowadzenie	Wprowadzenie Burza mózgów/Grupowanie Co tworzy dobry zespół? Przedstawienie scenariusza lekcji	Tablica/flipchart IL 1
5 min	Przygotowanie w klasie	Definicja i instrukcja dla obserwatorów	KP 1, KP 3
10 min		Podział na zespoły Plan, zadania i reguły	SL 1 KP 2A lub KP 2B
		Pytania obserwatorów i zespołów	
5 min	Planowanie w zespołach	Podział na role w zespołach	KP 4A lub KP 4B
10 min		Praca w zespołach	Arkusze kartonu lub papieru
20-30 min[14]	Praca w zespołach	Faza robocza w zespołach	IL 2
Przerwa – przygotowanie rezultatów pracy przez zespoły			
15 min	Prezentacja i porównanie	Prezentacja rezultatów i porównanie	IL 2 Taśma pomiarowa
15 min	Refleksja w zespołach	Analiza pracy zespołowej na podstawie rozmowy nauczyciel–uczeń: 1. dyskusja z obserwatorami 2. dyskusja z zespołami i obserwatorami	KP 1 KP 2A lub KP 2B KP 5 i KP 6
25-30 min	Refleksja w klasie	Analiza pracy zespołowej w dyskusji plenarnej; Zidentyfikowanie pięciu zasad dobrej pracy w zespole; Refleksja nad scenariuszem pracy zespołowej podanym na początku lekcji	Tablica/flipchart KP 6

[13] Patrz: rozdział 3.

[14] W zależności od rodzaju klasy i kursu

2. Informacje dla nauczycieli dotyczące przygotowania i przeprowadzenia lekcji

Niniejsze materiały dydaktyczne stanowią pomoc dla nauczyciela przy kształtowaniu u uczniów umiejętności współpracy w różnych kategoriach pracy zespołowej ukierunkowanej na osiągnięcie konkretnego rezultatu. Głównym celem proponowanej lekcji jest zatem umożliwienie uczniom pracy z innymi uczniami w sytuacjach, w których niezbędna jest dobra komunikacja i wspólna realizacja zadań. Wpisuje się to bardzo dobrze w sytuacje występujące w handlu detalicznym, gdzie większa część pracy opiera się na pracy zespołowej, współpracy i komunikacji z innymi ludźmi.

2.1. Cechy zespołu

Zespół ma różne cechy, które wpływają na współpracę jego członków w różnorodny sposób. Cechy te są zdefiniowane następująco:

1. zewnętrzne cechy zespołu:
- wielkość zespołu (liczba członków),
- równość członków,
- skład zespołu w zakresie poziomu zdolności (kompetencji),
- kompleksowość zadań,
- wspólna odpowiedzialność zespołu;

2. wewnętrzne cechy zespołu:
- zbieżność celów poszczególnych członków zespołu i zespołu jako całości,
- spójność zespołu,
- zaufanie między członkami zespołu,
- skoncentrowanie,
- wymiana informacji między członkami zespołu.

Każda cecha jest bardziej lub mniej zależna od innej. Wszystkie cechy natomiast mogą być podzielone na cechy zadaniowe oraz cechy dotyczące relacji. Inną ważną cechą, niewymienioną w powyższej liście, jest wydajność zespołu, na którą wpływają wszystkie wymienione cechy (zob. też 2.3.3).

2.2. Przebieg lekcji

Wprowadzenie: Co tworzy dobry zespół?

a) Burza mózgów

Lekcja zaczyna się od burzy mózgów, w czasie której uczniowie odpowiadają na pytanie: Co tworzy dobry zespół? Nauczyciel zapisuje propozycje uczniów na tablicy/flipcharcie (czynność tę mogą wykonać sami uczniowie). W tej fazie lekcji ważne jest, żeby wszyscy uczniowie zaangażowali się w zadanie, formułowali swoje własne pomysły oraz zapisywali odpowiedzi swoich kolegów i koleżanek. Uczniowie również identyfikują i notują poszczególne przykłady, kiedy są częścią

zespołu, i dzielą się swoim doświadczeniem dotyczącym tego, co zrobili dobrze i jakie wyzwania podejmowali, pracując w zespole. Do tej części lekcji nauczyciel będzie się odnosić podczas fazy refleksji.

b) Grupowanie propozycji uczniów

Propozycje odpowiedzi na pytanie powinny być pogrupowane przez przyporządkowanie ich do właściwych cech zespołu na tablicy/flipcharcie. Poszczególne kategorie cech mogą być wprowadzane krok po kroku przez nauczyciela lub określane przez uczniów. Nauczyciel wyjaśnia różnice pomiędzy cechami zewnętrznymi a cechami wewnętrznymi. Przedmiotem zainteresowań niniejszej lekcji są jednak przede wszystkim cechy wewnętrzne zespołu. Cechy zewnętrzne mogą być omawiane i grupowane, jeśli uczniowie je wymienią. Jednakże odgrywają one rolę drugorzędną podczas procesu dydaktycznego. W czasie porządkowania wypowiedzi uczniowie powinni mieć szansę, aby wyrażać swoje opinie dotyczące różnych cech w związku z możliwościami zespołów. Wyniki fazy grupowania będą podnoszone jeszcze raz podczas fazy refleksji. Dlatego należy pamiętać o tym, aby wizualizacja rezultatów tej części lekcji była dostępna aż do fazy refleksji (IL 1).

2.3. Planowanie i wdrażanie pracy w zespole

W tym miejscu lekcji nauczyciel wybiera jedną z dwóch opisanych poniżej opcji zadań dotyczących pracy zespołowej. Decyzję podejmuje w zależności od zakresu tematycznego i zainteresowania klasy. Oba zadania mają tę samą strukturę i czas trwania. Należy jednak pamiętać, że nie są one celem samym w sobie, lecz służą rozwijaniu u uczniów kompetencji pracy w zespole.

Opcja 1. Budowanie pudełka

Praca w małych grupach. Uczniowie mają wykonać pudełko zgodnie z podanymi wymiarami (KP 2A). Tworzenie pudełka uznano za właściwe i istotne dla handlu detalicznego, ponieważ sprzedawcy mają do czynienia z pudełkami w codziennej praktyce (np. w trakcie rozpakowywania i przenoszenia towarów).

Opcja 2. Studium przypadku

Studium przypadku ilustruje typową sytuację w sektorze handlu detalicznego (KP 2B). Pracując w małych grupach, uczniowie mają podjąć kolektywną decyzję, czy umieścić karty kolekcjonerskie przy kasie zamiast słodyczy.

2.3.1. Obserwatorzy

Przed rozpoczęciem tej fazy lekcji nauczyciel przydziela jednemu członkowi każdego zespołu rolę obserwatora, następnie informuje wszystkich obserwatorów, na czym polega ich zadanie. Wybierając obserwatorów, nauczyciel powinien upewnić się, że uczniowie ci są w stanie obserwować i prowadzić dokumentację obserwacji przez dłuższy czas. Uczniowie powinni, jeśli to możliwe, posiadać zdolność do postrzegania wykonywanych zadań w sposób obiektywny

i refleksyjny. Zadaniem obserwatora będzie bowiem przysłuchiwanie się dyskusji i przyglądanie pracy zespołu oraz jednoczesne wypełnianie formularzy obserwacji. Obserwator nie może pomagać zespołowi. Identyfikacja obserwatora z zespołem jest jednakże nieunikniona i wspiera funkcję obserwatora. Nauczyciel nie powinien przerywać interakcji pomiędzy zespołem a obserwatorem, dopóki obserwator nie spełni swojej funkcji.
Rezultaty obserwacji uczniów będą ważne do fazy refleksji, ponieważ spojrzenie z dystansu jest pomocne w rozpoznawaniu procesów zachodzących w zespole.

2.3.2. Procedura i zasady ćwiczeń dotyczących pracy w zespole

Nauczyciel wraz z uczniami przygotowuje stoły do pracy dla poszczególnych zespołów. Dzięki temu zespoły będą pracować w spokoju i bez zakłóceń.

Podział na zespoły

Nauczyciel dzieli klasę na cztery zespoły. W każdym zespole wyznacza jednego ucznia, który będzie obserwatorem. Zespoły siadają przy swoich stolikach.

Role w zespole

Na początku każdy uczeń otrzymuje rolę dla siebie. Przydzielanie ról w zespole składa się z czterech kroków:

1. każdy zespół dostaje cztery karty (każdą z inną rolą), leżące przodem do dołu (KP 4A i 4B);
2. kiedy nauczyciel daje sygnał, każdy uczeń zespołu podnosi jedną kartę i odczytuje rolę na niej zapisaną;
3. następnie członkowie zespołu dyskutują o tym, czy chcą się zamienić rolami;
4. kiedy role w zespole są przypisane, każdy uczeń musi umieścić kartę przed sobą w widocznym miejscu.

Rola obserwatora

- Obserwator obserwuje podczas całego ćwiczenia dyskusje i aktywność zespołu oraz wypełnia formularze obserwacji.
- Obserwator nie może pomagać zespołowi.
- Wyniki obserwacji będą dyskutowane w klasie po porównaniu rezultatów pracy zespołów.

Opcja 1. Budowanie pudełka

a) Zadanie dla zespołów

- Uczniowie mają zbudować pudełko kartonowe o rozmiarach 14,5x9,5x19 cm. Pudełko powinno być otwarte i mieć możliwość zamykania na jednym końcu. Zespół decyduje, która strona pudełka będzie otwierana i do czego będzie ono służyć. Zaleca się, aby na brzegach zostawić marginesy, które będzie można złożyć w celu utworzenia podstawy i pokrywy pudełka. Podane są tylko wy-

miary końcowe pudełka, natomiast sposób, w jaki ma ono powstać, może być różny. Jeden z możliwych sposobów przedstawia ilustracja numer dwa (IL 2). W czasie pracy zespoły podejmują własne decyzje w zakresie tego, jak mają budować pudełko z uwzględnieniem posiadanych materiałów. Instrukcja krok po kroku celowo nie jest udostępniana, aby wspierać kreatywność uczniów i utrzymać rozsądny poziom złożoności tego zadania.

- Przed rozpoczęciem ćwiczenia zespoły mają 10 min, aby omówić etapy konstruowania pudełka i zapisać je na kartce papieru. Jeśli jest taka potrzeba, można zrobić przerwę pomiędzy planowaniem a budowaniem pudełka. Budowanie pudełka powinno odbywać się bez przerwy.
- Czynność budowania pudełka powinna zająć 20–30 min. Zakres czasowy jest celowo elastyczny, aby nauczyciel mógł dostosować czas trwania do poziomu klasy.

b) Przewidziane pomoce dla każdego zespołu

- 1 para nożyczek, 1 ołówek, 1 linijka, 1 klej, 1 arkusz kartonu (A2).
- Uczniowie mogą używać narzędzi (np. nożyczek) tylko w związku z przydzieloną rolą (np. przycinacza).

c) Porównanie pudełek

- Każdy zespół prezentuje swoje pudełko.
- Zespół demonstruje, że pudełko zostało zbudowane zgodnie z instrukcją. Pudełko winno być stabilne, z kątami prostymi i sklejone z trzech stron. Powinno być otwarte, ale z funkcją zamykania na jednym końcu.
- Nauczyciel wskazuje zwycięzcę.

Opcja 2. Studium przypadku

a) Zadanie dla zespołów

Uczniowie mają podjąć wspólną decyzję, czy umieścić karty kolekcjonerskie przy kasie zamiast słodyczy. Zapisują swoją decyzję w kilku zdaniach, łącznie z uzasadnieniem. Następnie prezentują swoją decyzję przed klasą. Mogą przy tym używać środków wizualnych, takich jak folie lub slajdy.

b) Zasady gry

- Uczniowie działają według przypisanych im ról.
- Przed podjęciem decyzji zespoły mają 10 min na omówienie sytuacji.

2.3.3. Rola nauczyciela i ogólny schemat ćwiczeń dotyczących pracy w zespole

Podczas ćwiczeń dotyczących pracy w zespole nauczyciel zwraca uwagę, by każdy zespół postępował według ogólnego schematu. Nauczyciel powinien kontrolować cechy zewnętrzne, w tym:

- **wielkość zespołu** – zespół powinien liczyć dokładnie czterech członków i jednego obserwatora. Jeśli wielkość klasy nie pozwala na taki podział, można dać do zespołów po dwóch obserwatorów lub poprosić niektórych uczniów, by asystowali nauczycielowi;

- **równość członków** – nie powinno być żadnej formalnej hierarchii pomiędzy uczniami. Zadaniem nauczyciela jest wytworzenie klimatu równości wszystkich uczniów w zespole;
- **skład zespołu w zakresie jego możliwości** – każdy zespół powinien być złożony z uczniów o różnych zdolnościach tak, by promować indywidualny potencjał każdego z uczniów;
- **niezależność zespołów** – w miarę możliwości zespoły powinny pracować niezależnie od siebie. Nauczyciel może interweniować, by wszystkie zespoły postępowały według reguł oraz służyć pomocą w razie potrzeby;
- **kompleksowość ćwiczeń** – uczniowie powinni mieć wystarczająco dużo czasu, aby zidentyfikować i omówić problem. Ich pracy towarzyszyć będą prawdopodobnie nieudane próby i pewien stopień frustracji, co jednak będzie służyć procesowi budowania relacji w zespole. Nauczyciel powinien mieć możliwość interwencji, jeśli to konieczne. Na przykład, nauczyciel może udzielić porady technicznej, m.in. dotyczącej pomiaru lub cięcia arkuszy. Nie może jednak udzielać porad dotyczących współpracy w zespole. Zaleca się, aby nauczyciel przećwiczył budowę pudełka przed przeprowadzeniem tego ćwiczenia z uczniami po to, aby mógł służyć pomocą, jeżeli będzie to konieczne;
- **wspólna odpowiedzialność zespołu** – każda faza pracy związana jest z odpowiedzialnością członków zespołu, tj. wszyscy członkowie zespołu powinni wnosić wkład do poszczególnych faz, którymi są:
  - podział ról,
  - planowanie,
  - końcowa prezentacja.

Nauczyciel powinien wspierać wspólną odpowiedzialność, zwłaszcza podczas końcowej prezentacji wyników pracy zespołu.

2.4. Faza refleksji

Faza refleksji dzieli się na dwie części. Pierwsza część obejmuje rozmowy nauczyciela z zespołami i obserwatorami. W drugiej części doświadczenia pracy w zespole są podsumowane, a zasady współpracy w zespole – zidentyfikowane na forum klasy. Aby wdrożyć tę fazę, nauczyciel musi zaplanować czas i zaadaptować ją do wymagań i zdolności klasy. W tej fazie uczniowie uzupełniają odpowiednie karty pracy, mogą też zaproponować sposoby ulepszenia lub zanotować, co zmieniliby następnym razem i dlaczego.

2.4.1. Refleksja w zespołach

Nauczyciel ułatwia prowadzenie dyskusji w zespołach. Najpierw spotyka się ze wszystkimi obserwatorami jako jedną grupą, a potem z każdym zespołem z przydzielonym obserwatorem. Na każdą dyskusję w zespole nauczyciel powinien przeznaczyć około 6–8 minut. W tym czasie pozostałe zespoły odpowiadają

na kluczowe pytania dotyczące pracy w zespole (KP 5 i 6), które ułatwią dyskusję w grupie.

Dyskusja z obserwatorami
Nauczyciel ułatwia obserwatorom omówienie swoich doświadczeń, wyjaśnia też wszelkie problemy wynikające z dyskusji. Dzięki temu obserwatorzy będą zwracać większą uwagę na szereg pojawiających się problemów, co jest ważne dla kolejnych dyskusji z zespołami.
Dyskusja z zespołami
Nauczyciel ułatwia dyskusję zespołom, włączając w nią obserwatorów. Zespoły powinny odpowiedzieć na najważniejsze pytania z kart pracy przed przystąpieniem do dyskusji. Na podstawie odpowiedzi członków zespołu powinno się określić pięć wewnętrznych cech zespołu, a następnie omówić je w odniesieniu do różnych faz pracy zespołowej.
W celu powiązania doświadczeń uczniów z koncepcją cech zespołu przydatne może być rozpoczęcie dyskusji od zwrócenia uwagi na trudności doświadczane przez członków zespołu. W wykrywaniu problemów powinny pomóc pytania zawarte w karcie pracy. Pojawiające się propozycje usprawnień powinny być notowane przez uczniów.
Następnie nauczyciel powinien zapytać uczniów, które cechy były najważniejsze w zakresie dochodzenia do pożądanych wyników; które przyczyniały się do realizacji zadań zespołu oraz do satysfakcji członków zespołu. Wskazane i omówione powinny być również cechy dotyczące relacji między członkami zespołu i realizacji zadań.
Po dyskusjach zespoły powinny dopracować propozycje zmian i zasady dobrej pracy zespołowej za pomocą KP 5 i 6. Karta pracy może być wypełniona przez zespoły na folii lub flipcharcie, dzięki czemu wyniki mogą być widoczne w klasie dla wszystkich uczniów. Propozycje zostaną wykorzystane w fazie refleksji.

2.4.2. Refleksja w klasie

W tej fazie lekcji zebrane zostają opracowane przez każdy zespół sugestie i zasady pracy w dobrym zespole, a w obrębie zespołu – omówione zasady kooperacji. Klasa może wypracować więcej niż pięć zasad. Doświadczenia uczniów w pracy zespołowej powinny być omówione w dyskusji plenarnej i powiązane z grupami utworzonymi na początku. Wówczas uczniowie powinni zastanowić się nad swoimi oryginalnymi pomysłami dobrej pracy zespołowej. W tym celu nauczyciel może wyświetlić kartę pracy numer sześć (KP 6) jako slajd tak, by uczniowie mogli ją wypełnić wspólnie w klasie. Korzystne jest też przedstawienie zasad na plakacie i wyświetlenie go w klasie. W ten sposób uczniowie mogą wykorzystywać swoje własne zasady jako wytyczne dla ewentualnej przyszłej pracy w grupie.
Uczniowie są proszeni o ponowne odniesienie się do scenariusza pracy w zespole, który był poruszany na początku. Opierając się na doświadczeniach ćwiczenia

budowania pudełka/studium przypadku, uczniowie ponownie określają, co poszło nie tak w pracy w zespołach i czy spotkali się z podobną sytuacją w pracy oraz jak sobie z nią poradzili. Te sytuacje są odnotowane przez nauczyciela na tablicy/flipcharcie. Doświadczenia z procesu pracy zespołowej pozwolą uczniom identyfikować się z elementami dobrej pracy zespołowej, które zostały przez nich wypracowane. Dzięki tej wiedzy praktycznej (W jakich warunkach zespół funkcjonuje/jest wydajny?) oraz określeniu rezultatów w abstrakcyjnym formacie (zasad dobrej pracy zespołowej), uczniowie będą mogli konstruować wiedzę teoretyczną pracy zespołowej i jednocześnie praktycznie ją wykorzystywać. Wiedza dotycząca pracy w zespole opracowana w ten sposób, jak również możliwość korzystania z niej, zawsze powinny być określone i wzmocnione podczas lekcji (np. przez pracę w grupie i wspólne zadania). Wspólnie opracowane zasady stanowić będą w tym idealny punkt odniesienia.

3. Materiały pomocnicze

3.1. Informacje ogólne

Karty pracy (KP) i slajdy (SL) są zaprojektowane do użycia w klasie, mogą być one wykorzystane jako szablony. Ilustracje (IL) to pomoce wizualne niezbędne przy realizacji tematu. Wszystkie materiały pomocnicze mogą być przygotowane w postaci slajdów lub folii, co może być przydatne podczas wyjaśniania zadań w klasie oraz zachęcania uczniów do dyskusji plenarnej.

Zawartość materiałów pomocniczych przedstawia się następująco:

3.2. Karty pracy

KP 1. Instrukcja dla obserwatora
KP 2A. Budowanie pudełka
KP 2B. Studium przypadku
KP 3. Formularz obserwacji
KP 4A. Karty z rolami (opcja 1)
KP 4B. Karty z rolami (opcja 2)
KP 5. Kluczowe pytania do refleksji
KP 6. Zasady pracy w zespole

3.3. Slajdy

SL 1. Procedura tworzenia pudełka

3.4. Ilustracje

IL 1. Cechy zespołu.
IL 2. Etapy budowania pudełka

Uwaga: Nazwa materiału jest umieszczona na dole po lewej stronie.

3.2. Karty pracy

Instrukcja wykorzystania kart pracy

• Karty pracy służą jako szablony do wprowadzania materiału dydaktycznego i powinny być powielone dla grup roboczych lub poszczególnych uczniów.
• Nauczyciel wręcza karty pracy uczniom w odpowiednich fazach lekcji. Fazy te są wskazane w tabelach zamieszczonych w rozdziale pierwszym.
• Zaleca się, aby nauczyciel przygotował karty pracy jako slajdy. Dzięki temu łatwiej mu będzie wyjaśnić zadania i stymulować dyskusję.
• Karty pracy zaleca się zbierać w jednym miejscu (np. segregatorze), co może pomóc uczniom w kontrolowaniu procesu uczenia się.

Instrukcja dla obserwatora

Przeczytaj uważnie poniższe zasady i polecenia. Jeśli czegoś nie rozumiesz, zapytaj nauczyciela przed rozpoczęciem ćwiczenia.

• Twoje zadanie polega na obserwowaniu pracy zespołu. Usiądź blisko, aby robić notatki oraz aby widzieć i słyszeć wszystkich uczniów zespołu.
• Pamiętaj, że nie wolno Ci pomagać zespołowi.
• Otrzymujesz trzy formularze zawierające zestaw pytań dotyczących każdej fazy pracy w grupie:
  1. formularz dotyczący podziału ról,
  2. formularz dotyczący planowania,
  3. formularz dotyczący prezentacji uzyskanych wyników.
• Przed rozpoczęciem każdej fazy przeczytaj pytania z odpowiedniego formularza. Obserwuj zespół pod kątem tych pytań, a następnie udziel odpowiedzi w formularzu. Jeśli nie potrafisz odpowiedzieć na pytanie, zostaw pole puste.
• Jeśli zauważysz coś szczególnego lub jeśli masz jakiś pomysł lub komentarz, zanotuj to w odpowiedniej rubryce.
• Zachowaj formularze obserwacji. Będą Ci później potrzebne do dyskusji.

KP 1. Instrukcja dla obserwatora

Budowanie pudełka

Pracujesz w sklepie papierniczym. Pewnego ranka kierownik wzywa Ciebie i Twoich kolegów na spotkanie. Informuje Was, że przez pomyłkę wyrzucono niektóre opakowania zbiorcze od notesów. Niestety, trzeba wykonać nowe pudełka. Kierownik instruuje zespół, jak skonstruować nowe pudełka i umieścić w nich oryginalne produkty.

Zadanie:
Skonstruuj z pozostałymi członkami zespołu pudełko kartonowe o wymiarach 14,5x9,5x19 cm. Pudełko powinno być otwarte (ale zamykane) na jednym końcu. Zdecydujcie sami, która strona pudełka będzie otwierana.

KP 2A. Budowanie pudełka

Studium przypadku

Jesteś pracownikiem w sklepie spożywczym. Na cotygodniowym spotkaniu ma być podjęta decyzja, czy karty kolekcjonerskie po-winny zostać włączone do asortymentu produktów. Decyzja jest pilna, ponieważ zamówienie musi być dostarczone najpóźniej do następnego dnia. Kierownik odpowiedzialny za produkty zaproponował wczoraj, aby wystawić te karty na stoisku (o wymia-rach 1x1,5 m) przy kasach. Do tej pory były tam słodycze.

Zadanie:
Ustal razem z pozostałymi pracownikami, czy karty kolekcjonerskie powinny być umieszczone w strefie kas zamiast słodyczy. Następnie napiszcie krótką notatkę zawierającą powód podjęcia takiej decyzji. Przedstawicie swoją decyzję klasie.

KP 2B. Studium przypadku

1. Przydzielanie ról

Role są przypisywane do członków zespołu.

Stwierdzenie	Tak	Nie	Uwagi
Członkowie zespołu zamieniają się przydzielonymi rolami.	☐	☐	
Członkowie zespołu zamieniają się rolami losowo.	☐	☐	
Role są przydzielone zgodnie z możliwościami członków zespołu.	☐	☐	
Członkowie zespołu ufają sobie wzajemnie, jeśli chodzi o odgrywane role.	☐	☐	
Członkowie zespołu, odgrywając role, wspierają się wzajemnie w podejmowaniu decyzji.	☐	☐	

2. Planowanie

Zespół planuje procedurę rozwiązania problemu.

Stwierdzenie	Tak	Nie	Uwagi
Wszyscy członkowie zespołu rozumieją zadanie.	☐	☐	
Wszyscy członkowie zespołu dążą do podjęcia decyzji.	☐	☐	
Wszyscy członkowie zespołu chcą mieć swój udział w podejmowaniu decyzji.	☐	☐	
Wszyscy członkowie zespołu są w stanie wnieść swoje własne pomysły.	☐	☐	
Wszyscy członkowie zespołu są włączeni w proces podejmowania decyzji.	☐	☐	

KP 3. Formularz obserwacyjny

3. Prezentacja rezultatów

Zespół planuje procedurę rozwiązania problemu.

Stwierdzenie	Tak	Nie	Uwagi
Wszyscy członkowie zespołu są zadowoleni z uzyskanych wyników.	☐	☐	
Członkowie zespołu wspólnie prezentują wyniki.	☐	☐	
Członkowie zespołu są zadowoleni ze sposobu, w jaki rozwiązali zadanie.	☐	☐	
Członkowie zespołu omawiają zagadnienia współpracy w zespole i możliwości jej ulepszenia.	☐	☐	

KP 3. Formularz obserwacyjny

Karty z rolami (opcja 1)

PRZYCINACZ (specjalista od cięcia)
Jako przycinacz jesteś jedyną osobą w zespole, która może korzystać z nożyczek. Twoim zadaniem jest przyciąć karton zgodnie z podanymi rozmiarami.

ZAGINACZ/OKLEJACZ (specjalista od zaginania i klejenia)
Jako zaginacz/oklejacz jesteś jedyną osobą w zespole, której wolno używać kleju. Twoim zadaniem jest takie zgięcie kartonu, aby utworzyć pudełko, a następnie sklejenie kartonu tak, aby pudełko się trzymało.

PROJEKTANT
Jako projektant jesteś jedyną osobą w zespole, której wolno użyć linijki i ołówka. Twoim zadaniem jest narysowanie pudełka na kartonie zgodnie z podanymi wymiarami.

KOORDYNATOR
Jako koordynator zapewniasz płynny proces przeprowadzenia zadania przez:
- dostarczanie większej ilości kartonu, jeśli to potrzebne,
- obserwowanie czasu,
- zebranie pomysłów całego zespołu,
- zapewnienie, że zespół postępuje według zasad.

KP 4A. Karty z rolami (opcja 1)

Karty z rolami (opcja 2)

KIEROWNIK SKLEPU
Kierownik sklepu chce, żeby strefa kas była wizualnie atrakcyjna i zachęcała do kupowania

KIEROWNIK DZIAŁU KART KOLEKCJONERSKICH
Kierownik działu kart kolekcjonerskich chciałby wykorzystać utrzymujący się wysoki popyt na karty. Z doświadczenia wie, że największą sprzedaż kart osiąga się przez umieszczenie kart przy kasach.

KIEROWNIK DZIAŁU SŁODYCZY
Kierownik działu słodyczy woli pozostawić słodycze na swoim obecnym miejscu przy kasach, żeby nie dezorientować klientów. Umieszczenie słodyczy przy kasach pozwala na zwiększenie obrotu.

OSOBA ODPOWIEDZIALNA ZA STREFĘ KAS
Kierownik odpowiedzialny za strefę kas musi pilnować, aby ten obszar sklepu był wizualnie atrakcyjny dla klientów. Nie jest pewien, czy wystawienie tam kart kolekcjonerskich spełni określone wymagania. Ponadto nie lubi, kiedy kasjerzy są dekoncentrowani przez duże wystawy.

KP 4B. Karty z rolami (opcja 2)

Pytania kluczowe – praca w zespole

1. Czy wszyscy członkowie w Twoim zespole mieli ten sam cel?
Jeśli tak, jaki był ten cel?

_____
_____

Jeśli nie, jakie były różne cele w zespole?

_____
_____

2. Czy czuliście, że jako zespół możecie coś wspólnie osiągnąć? Jeśli nie, to dlaczego?

_____
_____
_____

3. Czy myślałeś/myślałaś o innych członkach zespołu podczas wykonywania i przydzielania zadań i o ich rolach w zespole?

_____
_____
_____

4. Czy każdy w zespole wyrażał swoje opinie i zgłaszał swoje pomysły?

Tak, zwłaszcza podczas pracy nad_____

Nie, ponieważ_____

5. Czy zdarzyło Ci się zapomnieć o wspólnym celu?

Tak, zwłaszcza kiedy_____

Nie, ponieważ_____

Zasady pracy w zespole

Te reguły są szczególnie ważne, aby zespół był w stanie dobrze pracować i osiągnąć swój cel:

1._____

2._____

3._____

4._____

5._____

3.3. Slajdy

Instrukcja użycia slajdów

• Ta sekcja zawiera materiały, które mogą być wyświetlane jako slajdy. Będą one pomocne do wyjaśniania zadań i poprowadzenia dyskusji plenarnej na temat stresu.

• Jako slajdy można też przygotować poszczególne karty pracy.

Procedura tworzenia pudełka

1. Przygotowanie

- Wybranie obserwatorów i wyjaśnienie im ich zadań.
- Podział na zespoły i przydzielenie zespołom obserwatorów.
- Wyjaśnienie zasad ćwiczenia.

2. Przydzielenie ról

Przypisanie ról w obrębie zespołów. Każdy uczeń otrzymuje rolę w zespole i kładzie kartę z rolą przed sobą.

3. Planowanie pudełka

W ciągu 10 min zespoły zbierają pomysły dotyczące projektowania pudełka i przygotowują projekt na papierze.

4. Faza tworzenia

a) Nauczyciel daje sygnał do rozpoczęcia budowania pudełka i informuje, jak długo będzie trwać ten etap.

b) Zespół zaczyna konstruować pudełko.

c) Po zakończeniu pracy zespoły oddają swoje pudełka nauczycielowi. Kiedy ćwiczenie jest zakończone, nie można dokonywać żadnych zmian w konstrukcji pudełka.

5. Porównanie pudełek

Porównanie pudełek odbywa się z udziałem wszystkich zespołów.

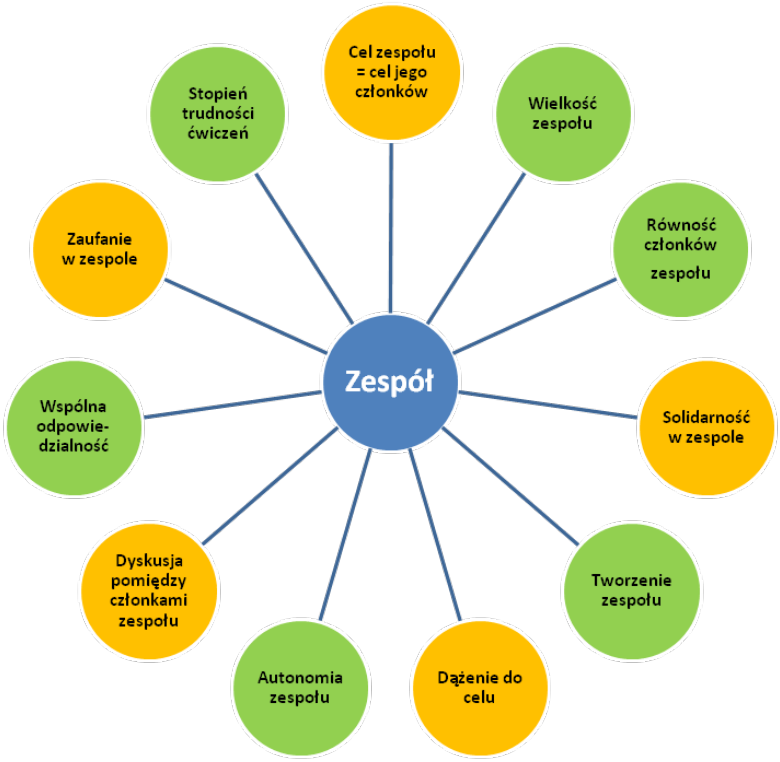
- Zespoły kolejno prezentują swoje pudełka.
- Każdy zespół demonstruje, że pudełko zostało zbudowane według instrukcji. Pudełko winno być stabilne, mieć odpowiednie kąty i być sklejone z trzech stron. Powinno być otwarte, ale z funkcją zamykania na jednym końcu.
- Nauczyciel wskazuje najlepszy zespół i określa go mianem „Mistrzów budowniczych pudełek".

SL 1. Procedura tworzenia pudełka

3.4. Ilustracje

Instrukcja użycia ilustracji

• Ilustracje pokazują, jak mogą wyglądać niektóre elementy lekcji. Należy je traktować jako propozycje, które mogą pomóc w planowaniu lekcji.



Rycina ilustruje cechy zespołu:

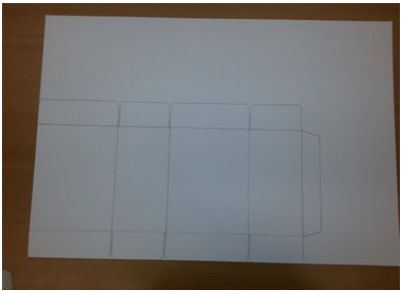
• Pomarańczowe kółka wskazują cechy, na które zespół i jego członkowie mogą wpływać bezpośrednio. Na cechach tych koncentrują się wprowadzenie, faza refleksji i obserwacji.

• Zielone kółka pokazują cechy, które są kontrolowane zewnętrznie.

IL 1. Cechy zespołu

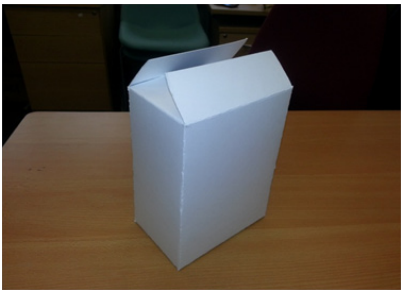
Etapy budowania pudełka

Istnieje wiele sposobów budowania pudełka, dlatego w ćwiczeniu należy skupić się na kompetencjach zespołowych uczniów.
Poniższe zdjęcia pokazują jeden ze sposobów wykonania pudełka o wymiarach 14,5x9,5x19 cm. Wymiar 19 cm z brzegami o szer. 4,6 cm na obu końcach, wymiar 9,5 cm z jednym brzegiem o szer. 3 cm, który można złożyć, aby dokończyć budowę pudełka. Zdjęcia są ilustracją dla nauczyciela i nie powinny być pokazywane uczniom.


Rysowanie pudełka na kartonie zgodnie z podanymi wymiarami.

Rozcinanie pudełka.

Zaginanie brzegów.


Zaginanie kartonu – powstają cztery boki i brzegi, tworzące pokrywę i podstawę. Boki należy skleić, pozostawiając otwartą pokrywę.

Ukończone pudełko.

IL 2. Etapy budowania pudełka