

Niewłaściwa komunikacja źródłem porażek wielu projektów oświatowych

Dawid Bałutowski



Badania: „*Samorząd terytorialny a dyrektorzy szkół*”

Realizowane pod kierownictwem Stanisława Szelewy na zlecenie Ośrodka Rozwoju Edukacji

Woj. dolnośląskie i wielkopolskie

Źródło: www.ore.edu.pl



Jedno z pytań ankiety:

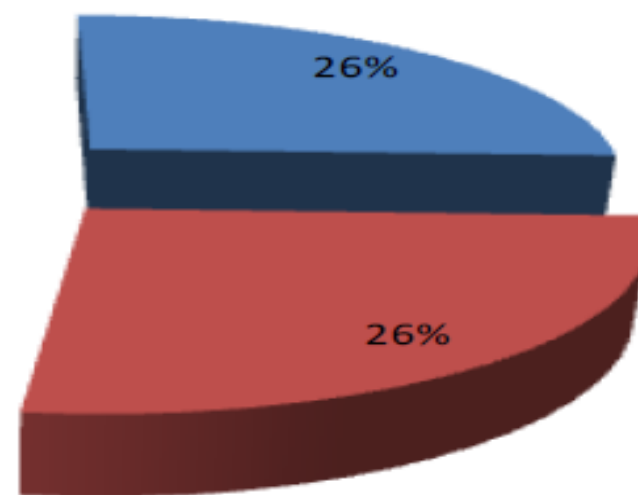
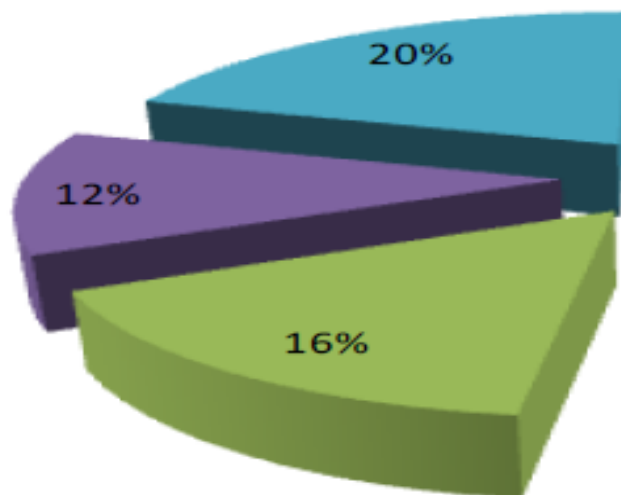
20. Czego dotyczą spotkania dyrektorów szkół z przedstawicielami organu prowadzącego? – można wybrać więcej niż jedną odpowiedź

- a. finansów
- b. organizacji pracy szkół
- c. zmian w prawie oświatowym
- d. informacji o wynikach pracy władz samorządu
- e. uroczystości z okazji świąt państwowych, religijnych i edukacyjnych
- f. innych spraw,
jakich?.....



Odpowiedzi dyrektorów

- finansów
- organizacji pracy szkół
- zmian w prawie oświatowym
- informacji o wynikach pracy władz samorządu
- uroczystości z okazji świąt państwowych, religijnych i edukacyjnych



Źródło: www.ore.edu.pl



Odpowiedzi przedstawicieli organów prowadzących

Wszyscy przedstawiciele organów prowadzących zaznaczyli odpowiedź

a (finanse) i b (organizacja prac szkoły),

6 respondentów zaznaczyło odpowiedź c (prawo oświatowe) i również 6 – odpowiedź e (organizacja uroczystości),

Pojawiły się również dodatkowe odpowiedzi w punkcie f. INNE....

Warto zwrócić uwagę na fakt, że **wszyscy respondenci reprezentujący organ prowadzący** zaznaczyli również **odповідź d, czyli „informacja o wynikach prac samorządu”**, która to odpowiedź była **najrzadziej wybierana przez dyrektorów szkół.**



Wnioski sformułowane przez Badaczy

„Odpowiedzi udzielone przez WSZYSTKIE badane JST, że informują dyrektorów na spotkaniach o wynikach prac samorządów przy braku potwierdzenia tego faktu ze strony przeważającej części dyrektorów świadczyć może o tym, że:

Dyrektorzy do tych informacji nie przywiązują dużej wagi, wsłuchując się raczej we wszystko co dotyczy bezpośrednio ich pracy.”



Subiektywne postrzeganie



Wieloaspektowa komunikacja - 4 uszy 4 usta



Źródło: Friedemann Schultz von Thun „Sztuka rozmawiania”, WAM, 2006



Wieloaspektowa komunikacja - 4 uszy 4 usta

Płaszczyzna rzeczowa

„W tym roku w budżecie nie ma wystarczających środków na, ponieważ zrealizowane zostały następujące inwestycje...”

Płaszczyzna relacji wzajemnych

„Przykro mi, że nie mogę pomóc panu w tym roku z budżetem. Czy możemy wspólnie pomyśleć nad innym rozwiązaniem?”

Komunikat

Płaszczyzna ujawniania siebie

„Chciałbym panu pomóc, niestety zrealizowałem... W innej sytuacji na pewno bym... Tyle mam teraz na głowie, że...”

Płaszczyzna apelowa

„Proszę postarać się... przyjść za rok... następnym razem informować z wyprzedzeniem...”

Źródło: Friedemann Schultz von Thun „Sztuka rozmawiania”, WAM, 2006



Co słyszą 4 uszy?

Płaszczyzna rzeczowa

„Acha, w tym roku nie ma wystarczających środków w budżecie na..., ponieważ zrealizowane zostały następujące inwestycje...”

„W tym roku w budżecie nie ma wystarczających środków na , ponieważ zrealizowane zostały następujące inwestycje...”

„Co za ...! Jak on zarządza tymi pieniędzmi? Za co on w ogóle bierze wypłatę?!”

Płaszczyzna ujawniania siebie

Płaszczyzna relacji wzajemnych

„Jasne, dla wszystkich jakoś pieniądze się znajdują, tylko dla mnie nie ma. Traktuje mnie gorzej od innych”

„Eee to już więcej nie przyjdę. I tak nic nie da się załatwić. A może by tak spróbować inaczej...”

Płaszczyzna apelowa

Analiza przykładu

Komunikat o wynikach pracy samorządu:

„W ostatnim semestrze dzięki wykorzystaniu funduszy unijnych utworzone zostały nowe miejsca dla dzieci w przedszkolach w oraz w....

Ponadto wyremontowano salę gimnastyczną w Gimnazjum w

Planuje się ponadto uruchomienie zajęć dodatkowych dla uczniów szczególnie zdolnych dzięki projektowi unijnemu, który złożyła gmina....”



Jak skłonić odbiorcę do słuchania?

Co ja będę z tego miał?

Kto do mnie mówi?

W jaki sposób się do mnie mówi?



Typowe błędy komunikacyjne

Brak obustronnej komunikacji



Typowe błędy komunikacyjne

**Złe miejsce i czas,
szумы**



Typowe błędy komunikacyjne

Nastawienia i stereotypy



Typowe błędy komunikacyjne

Brak jasności, klarowności



Typowe błędy komunikacyjne

Przeciążenie informacyjne



Typowe błędy komunikacyjne

Nieodpowiedni język



Typowe błędy komunikacyjne

Filtrowanie



Typowe błędy komunikacyjne

Atakowanie, ocenianie,
krytykowanie –
wiązanie problemu z osobą



Typowe błędy komunikacyjne

Niesłuchanie



Typowe błędy komunikacyjne

Utrata kontroli nad emocjami –
ton, język ciała, zastraszanie,
manipulacja



Proces uczenia się kompetencji

Nieświadoma
niekompetencja

Świadoma
niekompetencja

Świadoma
kompetencja

Nieświadoma
kompetencja



Dziękuję za uwagę