

## Rozdział 8

### *Leon zawodowiec,* czyli o umiejętnościach moderatora warsztatów filmowych

Warsztaty filmowe są doskonałym narzędziem dla psychologów, pedagogów, terapeutów. Ale czy tylko oni mogą skorzystać ze stosowania tej metody? Oczywiście, że nie. Film, jako inspirację do dyskusji, z powodzeniem wykorzystywać może każdy nauczyciel i wychowawca, który jest ciekawy uczniów i posiada pewne podstawowe predyspozycje interpersonalne, jak empatia, inteligencja emocjonalna, asertywność. Jako że jednak omawianie filmów jest aktywnością komunikacyjną, to kompetencje komunikacyjne są tym, na co należy zwrócić szczególną uwagę. Pozwolę sobie opisać w największym skrócie kilka zagadnień komunikacyjnych, które wydają się szczególnie istotne z punktu widzenia pracy moderatora warsztatów filmowych.

Kto pyta, nie błądzi, a umiejętność zadawania trafnych pytań jest gwarantem, że dyskusja będzie dotyczyła meritum, a uczniowie będą czuli wewnętrzną zachętę do tego, aby wypowiadać się w sposób nieskrępowany. Truizmem już jest wskazówka, żeby wystrzegać się pytań zamkniętych (czyli takich, na które odpowiedź brzmi „tak” lub „nie” albo też jest wyborem spośród kilku podanych możliwości), ale zadawać pytania otwarte, które zachęcają do dłuższej i całkowicie autorskiej odpowiedzi. Nie pytamy więc: „Czy podobał ci się ten film?”

A raczej: „Co sądzisz o tym filmie? Jakie masz refleksje? Co przychodzi ci na myśl?”

Warto jednak pamiętać również o drugiej skrajności, którą jest brak zrozumienia wypowiedzi ucznia, gdyż była ona „zbyt otwarta”. Może być tak, że odpowiedzi są tak ogólne, niejasne czy abstrakcyjne, że tracimy rozumienie tego, o co naszemu rozmówcy chodziło. Warto wtedy odnosić się do konkretów, wskaźników, zachowań, przykładów. Miłość jest pojęciem abstrakcyjnym, podobnie jak uczciwość albo zdrada. Jeśli więc słyszymy: „Ten bohater zachował się jak kretyń” zadajmy pytanie konkretyzujące „Co takiego zrobił, że tak uważasz?”. Jeśli uczeń mówi „Podoba mi się zachowanie tej

### **Umiejętność zadawania pytań**

dziewczyny” zapytajmy „Co takiego konkretnie podoba ci się w jej zachowaniu?”.

Jednak to, w jaki sposób pytamy, jest mniej ważne od tego, co zrobimy z odpowiedzią. Jeśli zapytamy „Czy zachowanie bohatera było moralnie uzasadnione?”, a w odpowiedzi na opinię uczniów zareagujemy świętym oburzeniem, wołając „Jak możecie tak w ogóle myśleć?! Oczywiście, że jego zachowanie było złe!”, możemy równie dobrze powiedzieć „Do widzenia. Nasze warsztaty dobiegły końca, bo nic dobrego się tu już nie wydarzy”. Pamiętajmy, nasze pytania są pretekstem do dyskusji, która ma ujawnić punkt widzenia uczestników naszych warsztatów, a nie oceniać go czy piętnować. Nie pytajmy więc o coś, czego boimy się usłyszeć. Nie rozpoczynajmy dyskusji na tematy, które są dla nas tak ważne czy trudne, że nie jesteśmy w stanie znieść odmiennego zdania w danej kwestii. Nie przywiązujemy się wreszcie do jednego punktu widzenia tak silnie, żebyśmy nie mogli stanąć obok i przyjrzeć się problemowi także z innych stron.

Wspomniana już w tej książce analiza transakcyjna zajmuje się również w dużym stopniu zagadnieniem gier interpersonalnych. Gra psychologiczna jest rodzajem pułapki emocjonalnej, czymś zbliżonym do manipulacji, w którą wciąga nas druga osoba, w celu ochrony swojej samooceny. Bardzo często uczestniczymy w grach, nie zdając sobie z tego sprawy, a poznajemy je po tym, że czujemy się źle w relacji z drugą osobą. Jedną z popularnych gier transakcyjnych, rozgrywających się w szkole, jest „Co jest najciekawszego w...”.<sup>1</sup> Wyglądać może ona mniej więcej tak:

**Nauczyciel:** Powiedzcie mi, drodzy uczniowie, co jest najciekawszego w Krakowie?

**Jasiu:** Smok Wawelski!

**Nauczyciel:** Niiieee.

**Gosia:** Sukiennice.

**Nauczyciel:** Niiieee

**Krzyś:** Może... Wawel?

**Nauczyciel:** Nie, nie Wawel. Naprawdę nie wiecie?

W tym momencie uczniowie uświadamiają sobie, że nie chodzi tu ani o żadne wiadomości z podręcznika, do których mogliby dotrzeć, ani też o to, co interesuje najbardziej ich samych. Nauczyciel przygotował pułapkę, a odpowiedź jest zupełnie nieprzewidywalna, bo skąd możemy wiedzieć, co nauczyciel ma na myśli. Z każdym pytaniem czujemy się coraz głupszy, mniej zaangażowani, zniechęceni.

<sup>1</sup> W zależności od autora można się również spotkać z nazwami „W kozi róg”, lub „Powiedz mi to”. W zasadzie chodzi jednak o jedną i tą samą grę.

Nauczyciel w końcu pyta: Naprawdę nikt już nie chce spróbować? Oczywiście Kościół Mariacki – kończy pobłażliwie, sprawiając, że w klasie już nikt nie odważy się zabrać dzisiaj głosu.

W trakcie warsztatów (a najlepiej nigdy), nie pozwalajmy sobie na granie w tę niszczącą jakąkolwiek współpracę grę i nie zadawajmy pytań w stylu „Co autor miał na myśli...?”. Niech scena czy film będą materiałem projekcyjnym, który pozwoli odpowiedzieć nie na pytanie, co autor miał na myśli, ale co w tym dostrzegł każdy uczestnik warsztatów. Bo to w końcu jest najważniejsze.

Pomiędzy tym, co zostało powiedziane, a tym, co zostało usłyszane, istnieje niejednokrotnie potężna przepaść. Zrozumienie komunikatu nie polega na usłyszeniu słów, z których został on zbudowany, a na odgadnięciu znaczenia, istoty, intencji, które w wypowiedzianym zdaniu zawarł nasz rozmówca. Dlatego słuchanie często nazywane jest sztuką i tak trudno nam tej sztuki się nauczyć.

Aktywne słuchanie nie polega na biernym przyjmowaniu sygnałów, lecz na aktywnej pracy nad ich dekodowaniem i pomaganiu mówiącemu w oddaniu swoich intencji. I choć do końca nigdy nie jesteśmy w stanie zrozumieć innych ludzi w pełni, możemy dokładać starań, aby to rozumienie było przynajmniej zbliżone do ideału. Pomóc nam w tym mogą pewne techniki czy zachowania komunikacyjne, które sprawiają, że naszemu rozmówcy łatwiej jest mówić, a nam łatwiej rozumieć to, o czym mówi. Jednym z tego typu zachowań jest stawianie pytań. Pozwala nie tylko uzyskać odpowiedzi i upewnić się w naszych przypuszczeniach, ale rów-

## **Umiejętności aktywnego słuchania**



nież pokazuje, że słuchamy i jesteśmy zainteresowani tym, co jest mówione. Spośród pozostałych technik, które możemy stosować na warsztatach, w celu lepszego rozumienia uczestników, warto wyróżnić: okazywanie, że się słucha, odzwierciedlanie, parafrazę, klaryfikację i konfrontację.

### **Okazywanie, że się słucha**

Okazywać swoje zainteresowanie można na wiele sposobów. Do najpopularniejszych należą:

- utrzymywanie kontaktu wzrokowego z rozmówcą,
- fizyczne zorientowanie na rozmówcę,
- kiwanie głową, potakiwanie,
- wydawanie różnego rodzaju odgłosów, czy pomruków, jak „aha”, „mhm”, „tak”, „oo”, „hm” itp.,
- wykorzystywanie mimiki twarzy.

Ważne, żeby oznaki zainteresowania stały się w pewnym momencie naszą naturalną reakcją i żeby stosowane były z rozważą. Mechaniczne, stereotypowe stosowanie tego typu oznak zainteresowania słuchaczem, zwłaszcza przez profesjonalistów, staje się często przedmiotem żartów i anegdot. Jedna z nich opowiada o jednym z twórców psychologii humanistycznej, Carlu Rogersie, który zasłynął z prowadzenia psychoterapii opartych na wsparciu i bezwarunkowej akceptacji pacjenta. Pewnego dnia w gabinecie Rogersa siedzi cierpiący na depresję pacjent i mówi:

– Panie doktorze, moje życie nie ma sensu.

Rogers przyjął skupiony wyraz twarzy, pokiwał głową i mruknął:

– Mhmmm...

Pacjent mówi dalej:

– Zona mnie zostawiła, pracę szlag trafił, nie mam co ze sobą zrobić.

Rogers na to:

– Mhmmmm...

Pacjent:

– Chyba to wreszcie skończę! Nie mam już siły! Wskoczę przez okno i skończą się wszystkie moje problemy!

– Mhmm...

Pacjent wstaje wzburzony, podchodzi do uchylonego okna, otwiera je na oścież i wyskakuje z gabinetu znajdującego się na dziesiątym piętrze. Rogers wstaje, statecznym krokiem podchodzi do okna, wygląda przez nie przypatrując się krwawej pozostałości po swym niedawny pacjentce i ze stoickim spokojem kwituje sytuację niezmiennym:

– Mhmmmmmm.

## **Odzwierciedlanie**

Z osobami, które w jakiś sposób są do nas podobne, lub podobnie się zachowują, czujemy się z reguły lepiej. Podobieństwo buduje poczucie bezpieczeństwa i swobodę kontaktu. Dlatego też warto w aktywny sposób „upodabniać się” do osoby, z którą rozmawiamy, a więc w naszym przypadku do uczestnika grupy, z którym właśnie jesteśmy w dialogu (nie możemy przecież upodobnić się do całej grupy naraz). Odzwierciedlać możemy zachowanie, sposób siedzenia, kontakt wzrokowy, gesty, mimikę, ton głosu, dynamikę ruchu i głosu, słownictwo, dystans fizyczny. Dostrajając swoje reakcje do drugiej osoby nie tylko wpływamy korzystnie na postrzeganie nas przez nią, nie tylko budujemy pozytywny klimat dyskusji, ale także łatwiej nam wczuć się w punkt widzenia naszego partnera w dyskusji i zrozumieć jego perspektywę. Odzwierciedlanie jest techniką trudną, do której powinniśmy mieć określone predyspozycje. Łatwiej odzwierciedlać osobom empatycznym, o dużej inteligencji emocjonalnej i wrażliwości na drugiego człowieka. Osobom, które potrafią uchwycić coś nieuchwytnego w drugiej osobie i złapać tę nić porozumienia, która pozwoli dopasować się i upodobnić (a nie sztucznie naśladować, co wywoła jedynie niechęć, podejrzliwość albo agresję) do drugiej osoby, w sposób naturalny i bez udziału świadomości. Jeśli chcecie zobaczyć, jak wygląda odzwierciedlanie w mistrzowskim wykonaniu, poobserwujcie przez chwilę rozmawiającą ze sobą parę zakochanych.

## **Parafraza**

Tak jak dla Freuda sny były królewską drogą do podświadomości, tak dla nas parafraza jest królewską drogą do zrozumienia drugiego człowieka. Jest to absolutnie podstawowe narzędzie każdego profesjonalisty, którego praca opiera się na komunikacji z innymi (psychologa, nauczyciela, menedżera, księdza), ale też każdej osoby, pragnącej skutecznie się komunikować. Na czym ona polega? Z definicji jest czymś niezwykle banalnym – powiedzeniem tego, co usłyszeliśmy, zachowując niezmienny sens. Powinna dawać możliwość osobie parafrazowanej, aby ta ustosunkowała się do parafrazy. Dlatego zwykle formułujemy ją w formie pytania, zaczynając np.:

- Czy dobrze cię rozumiałem...?
- Czy powiedziałaś, że...?
- Czy chodziło ci o to, że...
- Z tego, co powiedziałaś, rozumiałem, że... czy mam rację?
- Rozumiem, że.... Czy tak?

Proste, prawda? Ano nieprawda. Okazuje się, że w praktyce parafraza nastęrcza licznych trudności, które sprawiają, że parafraza nie spełnia swojej funkcji lub wręcz jest przyczyną zakłóceń komunikacyjnych. Do najczęstszych należą:

### **1. Wnioskowanie na podstawie pojedynczych opinii**

#### **o cechach osobowości, preferencjach czy wartościach.**

- To podłe, że ta dziewczyna okradła swoją przyjaciółkę. Jak mogła to zrobić? W życiu bym takiej więcej nie zaufała.
- Rozumiem Małgosiu, że nie lubisz złodziei i nie ufasz im? NIE
- Rozumiem Małgosiu, że oburzyło cię zachowanie bohaterki? TAK

### **2. Przypisywanie parafrazowanej osobie emocji, motywów, które sami przeżywalibyśmy w podobnej sytuacji.**

- Najważniejszą dla mnie sceną w tym filmie było to, jak bohater przebaczył swojej żonie i wrócił do niej.
- Rozumiem, że najbardziej ucieszyło cię, że bohater przebaczył swojej żonie, tak?

Niekoniecznie. W tym przykładzie ucznia to niezwykle zirykowało, bo sam nigdy by w podobnej sytuacji nie przebaczył. Kto natomiast się ucieszył? Parafrazująca osoba. Dlatego reakcja emocjonalna ucznia (nie wiadomo czy pozytywna, czy negatywna) została odebrana przez nasz własny filtr emocjonalny. Lepiej sparafrazować:

- Scena, w której bohater przebacza żonie miała dla ciebie największe znaczenie w tym filmie, tak? Jak ją odebrałeś?

### **3. Generalizacja, czyli jeśli coś zdarzyło się raz, to pewnie zdarza się zawsze.**

Uczniowie obejrzeni właśnie film grozy. Uczennica mówi:

- Nie podobał mi się ten film. Był straszny, za krwawy, te laski głupie jak nie wiem, fabuła bez sensu. Strata czasu.
- Rozumiem Marysiu, że nie lubisz horrorów i nie chcesz ich więcej oglądać. NIE
- Rozumiem Marysiu, że ani fabuła, ani bohaterowie nie przypadli ci do gustu. Uważasz też, że w filmie było zbyt wiele przemocy, czy tak? TAK

### **4. Ocenianie**

Parafraza swoją siłę czerpie z tego, że jest oznaką słuchania i AKCEPTACJI. Nie służy do ustosunkowywania się do tego, co zostało powiedziane, ale tylko do powtórzenia i zaakceptowania, że ktoś ma takie, a nie inne zdanie. Nawet jeśli sparafrazujemy poprawnie, a potem wydamy ocenę, efekt będzie negatywny.

- Ten chłopak dobrze zrobił, że nie powiedział matce o tym, co się stało. Myślę, że to by ją za bardzo zraniło.
- Uważasz Marysiu, że bohater dobrze zrobił zachowując tajemnicę, bo w ten sposób uchronił matkę przed zranie-

niem. Hm, zastanawiam się, jak możesz tak mówić? Kłamstwo zawsze jest złe, a jeśli je usprawiedliwiasz, to pewnie też nie jesteś do końca osobą szczerą.

Parafraza poprawnie stosowana spełnia szereg pozytywnych funkcji:

- pokazuje osobie mówiącej, że jest słuchana i rozumiana,
- pozwala słuchaczowi upewnić się, że rozumie rozmówcę,
- pomaga trzymać się meritum,
- zachęca do rozwinięcia wypowiedzi,
- buduje pozytywną atmosferę dialogu,
- okazuje zainteresowanie i akceptację osoby słuchającej.

Doświadczenie szkoleniowe pokazuje, że początki parafrazy mogą być trudne. Kiedyś jedna z uczestniczek mojego szkolenia, nauczycielka, podeszła do mnie i mówi:

- Dawid, wczoraj cały wieczór ćwiczyłam parafrazę i inne techniki na mężu i dzieciach.
- O, świetnie. I jak poszło?
- Wszyscy chcą się wyprowadzić i przeczekać, aż mi przejdzie.

Początkowo nasze parafrazy mogą być koślawe i wymuszone. Mogą brzmieć sztucznie. Ale tylko do momentu, kiedy nie staną się narzędziem stosowanym bez udziału świadomości i nie wejdą do naszego języka i „stylu komunikacyjnego”. Wtedy w sposób naturalny będą ułatwiać nam dyskusję. Jeśli tylko będziemy pamiętać, że parafraza jest narzędziem, a więc, jak każde narzędzie, powinna być stosowana wtedy, gdy jest potrzebna – jako zachęta do dalszej wypowiedzi, kiedy zamknięta została jakaś część, kiedy nie jesteśmy pewni czy dobrze zrozumieliśmy. Stosowanie parafrazy na zasadzie „sztuka dla sztuki” i powtarzanie każdego zdania swoimi słowami, to gwarancja komunikacyjnej katastrofy i szybkiego ulotnienia się rozmówcy lub rozmówców.

## **Klaryfikacja**

Klaryfikacja jest podobną do parafrazy techniką komunikacyjną, ale polega na tym, żeby w kontekście dłuższej, albo chaotycznej, niejasnej wypowiedzi, skoncentrować się na tym, co najważniejsze. W praktyce komunikacji możemy rozumieć klaryfikację na dwa sposoby:

- jako pewnego rodzaju streszczenie, wyłuskanie istoty sprawy i nazwanie jej własnymi słowami (tu jest bardzo zbliżona do parafrazy)
- jako informację o naszym braku zrozumienia rozmówcy i prośbę o sprecyzowanie, wyjaśnienie bądź zilustrowanie przykładem tego, co mówi.

Przykład klaryfikacji w ujęciu pierwszym mógłby wyglądać następująco:

**Uczennica:** Ja nie wiem, ale wkurza mnie ten bohater. To są jakieś wymysły niedojrzałe. Miał w sumie wszystko, szkoła, rodzice... nie miał większych problemów. I szuka dziury w całym. Zostawia to wszystko dla nie wiadomo czego. To dziecinne zachowanie. Nie podoba mi się to, że nie liczy się z innymi. Co by się stało, gdyby każdy tak robił? Nie byłoby żadnego porządku, żadnej stabilizacji ani odpowiedzialności. Każdy robi co chce, idzie gdzie chce. Żal mi tego jego ojca. Wkurza mnie, bo jest strasznie oschły i zasadniczy, ale i tak mi go żal, bo ma niewdzięcznego syna. Ciekawe, jak sobie ten chłopak poradzi sam. W sumie trochę mu zazdroścę. Przecież każdy by tak chciał. Ale na pewno sobie nie poradzi... to nie jest takie hop siup wziąć plecak i iść sobie w świat bez niczego...

**Nauczyciel:** Ewo, nie wiem czy dobrze cię zrozumiałem. Czy jest tak, że z jednej strony złościsz się na bohatera, bo uważasz jego zachowanie za nieodpowiedzialne, ale z drugiej strony trochę mu zazdrościsz?

**Uczennica:** No trochę tak jest...

Nie koncentrujemy się na całości wypowiedzi, nie powtarzamy wszystkich wątków, ale staramy się uchwycić esencję i na niej koncentrujemy uwagę rozmówcy, żeby nie pozwolić mu utonąć w szczegółach albo rozgadać się na poboczne tematy albo wreszcie przegapić jakieś ulotny moment koncentracji na czymś ważnym. Szczególnie powinniśmy być wyczuleni na wątki i wypowiedzi związane z problematyką, jakiej dotyczy spotkanie i te wypowiedzi szczególnie wzmacniać poprzez klaryfikację.

W drugim przypadku klaryfikacja przyjmuje formę pytań lub prośb o wyjaśnienie, np. :

- Nie jestem pewien, czy dobrze cię zrozumiałem. Mogłabyś powiedzieć to jeszcze raz w inny sposób?
- Nie mam jasności co do twojej opinii. Czy możesz mi streścić ją jeszcze raz, w dwóch zdaniach?
- Nie bardzo rozumiem, o jakich nieczystych intencjach mówisz. Czy mógłbyś mi je opisać?
- Powiedziałeś, że to bohater sam sobie na to zasłużył. Możesz mi to wyjaśnić?
- Mówisz, że to nie jest prawdziwa przyjaźń. Możesz wyjaśnić na czym polega prawdziwa przyjaźń i dlaczego tu jej nie widzisz?

## Podsumowanie

O podsumowaniu wspominałem już w kontekście pierwszych zajęć i zbierania oczekiwań. Podsumowania stosuje się nie tylko w celu zebrania tego, co pojawiło się w rundce na początku lub na końcu zajęć. Podsumować warto każdy zamknięty wątek dyskusji (bądź posłużyć się podsumowaniem właśnie w celu zamknięcia wątku, jeśli ciągnie się zbyt długo, czujemy, że temat został wyczer-

pany i kręcimy się w kółko), obejrzą fragment filmu czy wykonanie ćwiczenie. Pamiętajmy, że podsumowanie nie jest powtórzeniem najbardziej popularnej opinii, ale zebraniem wszystkich punktów widzenia. Wspieramy i zaznaczamy zarówno podobieństwa, jak i różnice. Możemy podsumować na przykład w ten sposób:

*Z naszej krótkiej dyskusji wynika, że w większości zgadzacie się z postępowaniem bohaterki i na jej miejscu zrobilibyście podobnie. Są jednak i takie opinie, jak twoja Agnieszko i twoja Basiu, że bohaterka dokonała złego wyboru. Gdybyście byli na jej miejscu, zdecydowałybyście się kontynuować naukę w szkole, a nie rozpoczynalybyście kariery modelki. Wreszcie są też takie opinie, jak twoja Tomku i twoja Ewo, że to niezwykle trudna sytuacja i każdy wybór niesie ze sobą zarówno pozytywne, jak i negatywne konsekwencje i nie wiecie, jakbyście się zachowali w podobnej sytuacji. To bardzo ciekawe, o czym mówicie. Czy możemy jeszcze o tym chwilę porozmawiać?*

Wszystkie opisane wyżej techniki pozostaną jednak pustymi formułkami, jeśli będą stosowane mechanicznie i bez intencji prawdziwego zrozumienia. Aby można było mówić o aktywnym słuchaniu, muszą zaistnieć przynajmniej cztery jego elementy:

- **MOTYWACJA** – a więc przekonanie, że to, co mówi druga osoba jest ważne, a zatem i sama osoba jest ważna i że chcemy ją zrozumieć. Nie da się słuchać dobrze, jeśli słuchamy na siłę. Nie da się słuchać, jeśli w myślach koncentrujemy się już tylko na tym, co sami mamy powiedzieć i zacieramy ręce przygotowując soczystą i pełną erudycji odpowiedź.
- **CIERPLIWOŚĆ** – a więc zdolność do wysłuchiwania wypowiedzi bez przerywania.
- **AKTYWNOŚĆ** – ciągła wewnętrzna aktywność mająca na celu rozumienie sensu wypowiedzi, jej interpretację. Aktywnością jest korzystanie z takich technik jak parafraza, klaryfikacja czy zadawanie pytań w celu dobrego zrozumienia.
- **WRAŻLIWOŚĆ** – umiejętność odbioru drobnych sygnałów stanu emocjonalnego rozmówcy (lęku, gniewu, strachu, wstydu). Bez wrażliwości mielibyśmy jedynie dostęp do słów, do tego, co znajduje się w treści wypowiedzi, a przecież znacznie więcej znaczeń niesie nam mowa ciała, ledwo uchwytnie zmiany w barwie i natężeniu głosu, spojrzenie czy skurcz mięśni.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> John Adair, *Anatomia Biznesu. Komunikacja*, Wydawnictwo Studio Emka, Warszawa, 2000