

Autor: prof. WSBiNoZ dr hab. Wojciech Welskop

English title: *COMMUNICATION IN RELATIONSHIP TEACHER - STUDENT AND THE PRESENCE OF CRISIS SITUATIONS AT THE SCHOOL*

KOMUNIKACJA W RELACJI NAUCZYCIEL - UCZEŃ A WYSTĘPOWANIE SYTUACJI KRYZYSOWYCH W SZKOLE

Komunikowanie jest zdolnością wymiany informacji z ludźmi oraz zrozumienia jakie informacje i uczucia zostały przekazane. Cały czas angażujemy się w jakąś formę komunikacji interpersonalnej, by móc porozumiewać się z innymi. Komunikowanie jest kluczową umiejętnością w życiu każdego człowieka. Otwarty dialog promuje świadomość zainteresowania potrzebami innych. Prawie każdy problem czy nieporozumienie spowodowane jest przez brak efektywności komunikowania. Żyjemy w świecie, w którym obecni są inni ludzie, potrzebujemy siebie nawzajem dla bezpieczeństwa, przyjaźni czy miłości, potrzebujemy siebie, aby osiągnąć nasze cele. Zaspokojenie wszystkich tych potrzeb jest niemożliwe bez komunikacji interpersonalnej. Każdy z nas ma jednak różne poglądy, inaczej postrzega rzeczywistość. Różnice są często przyczyną nieporozumień i konfliktów. Komunikowanie jest podstawą każdej relacji, lecz nieskuteczna komunikacja powoduje powstawanie problemów, zagrożeń, chorób, a nawet może być powodem śmierci. Skuteczna komunikacja jest podstawą edukacji, obejmuje szeroki zakres działań dydaktyczno-wychowawczych. Komunikacja pomiędzy nauczycielem a uczniem stanowi istotny element funkcjonowania szkoły. Nieskuteczne komunikowanie w relacjach nauczyciel - uczeń może być przyczyną powstawania wielu zagrożeń na terenie szkoły i poza nią, może wpływać także na nieskuteczne rozwiązywanie problemów, które już istnieją.

Komunikowanie jest procesem porozumiewania się jednostek, grup lub instytucji, którego celem jest między innymi wymiana informacji, dzielenie się wiedzą (Dobek-Ostrowska, 1999: 13). Komunikacja interpersonalna jest procesem interaktywnym, czyli takim, w którym co najmniej dwie jednostki wchodzić we wzajemne interakcje. Efektem interaktywnego i transakcyjnego charakteru procesu komunikowania jest powstawanie natychmiastowego sprzężenia zwrotnego w postaci werbalnych i niewerbalnych sygnałów. Komunikowanie charakteryzuje się również dwustronnością, to znaczy, że uczestnicy procesu prowadzą dialog i zawsze wymieniają się rolami nadawcy i odbiorcy. Nawet w przypadku pozornie jednokierunkowego komunikowania jakim jest monolog, mamy do czynienia z komunikowaniem dwukierunkowym, ponieważ druga strona manifestuje swoje emocje i myśli za pomocą sygnałów niewerbalnych (np.: irytacji, złości, znudzenia itp.) (Dobek-Ostrowska, 1999: 20-21). W literaturze przedmiotu można wyróżnić dwie podstawowe formy komunikowania się: - komunikowanie werbalne; - komunikowanie niewerbalne. W komunikowaniu werbalnym podstawowym środkiem wymiany informacji jest system znaków (symboli), czyli język. Komunikowanie niewerbalne polega na porozumiewaniu się za pośrednictwem środków pozajęzykowych, jest uzupełnieniem i wzmocnieniem komunikowania werbalnego (Dobek- -Ostrowska, 1999: 24-27).

Kluczową rolę relacji interpersonalnych i efektywnego porozumiewania się w zakresie rozwoju, nauki i terapii młodzieży wskazują w swoim artykule Gil G. Noam i Nina Fiore. Zdaniem autorów szkoły, w których uczniowie są przywiązani do swoich nauczycieli i czują, że są przez nich szanowani, osiągają lepsze wyniki w nauce. Nauczyciele, którzy dają swoim uczniom odczuć, że się o nich troszczą, są znacznie lepiej postrzegani przez wychowanków w porównaniu do pozostałych pedagogów. Pozytywne relacje interpersonalne dodatnio wpływają również na budowanie spójnej tożsamości młodych ludzi i zdobywanie przez nich kompetencji społecznych. Jak zauważają G.G. Noam i N. Fiore, teorie kliniczne i rozwojowe wskazują, że pozytywne relacje pomiędzy nauczycielem a uczniem są

ważne szczególnie dla uczniów, którzy znajdują się w złej sytuacji społeczno-ekonomicznej, emocjonalnej i edukacyjnej (Noam, Fiore, 2004: 9-14). Korelacje pomiędzy niepoprawnym zachowaniem uczniów i wynikającymi z tego problemami, a brakiem wsparcia nauczycieli, wskazują Megan W. Stuhlman, Bridget Hamre i Robert Pianta (Stuhlman i in., 2002: 9). Autorzy, powołując się na wyniki przeprowadzonych przez siebie badań zwracają uwagę, że budowanie i podtrzymywanie pozytywnych relacji za pomocą skutecznego komunikowania korzystnie wpływa na zachowanie młodzieży, a tym samym minimalizuje występowanie na terenie szkoły sytuacji problemowych. Na znaczenie wysokich kompetencji komunikacyjnych nauczycieli zwracają także uwagę polscy badacze, między innymi Wacław Strykowski, Czesław Kupisiewicz oraz Aleksander Szejnberg. Zdaniem autorów jakość procesu edukacyjnego zależy od nauczycieli i ich kompetencji komunikacyjnych. Każdy nauczyciel powinien rozwijać swoje umiejętności komunikowania się, by móc skutecznie nauczać i wychowywać (Szejnberg, 2002; Strykowski i in., 2003; Kupisiewicz, 2005). Nauczyciele, którzy w relacjach z uczniem zachowują się autorytarnie, pozorują dialog, oddziałują za pomocą perswazji, nakazów czy gróźb, zniechęcają tym samym uczniów do prezentowania własnego zdania, do samodzielności czy kreatywności. Uczniowie nie traktują takich nauczycieli jako partnerów do rozmowy, ponieważ boją się braku akceptacji swoich uczuć, poglądów czy opinii. Umiejętność prowadzenia dialogu jest warunkiem skutecznej komunikacji, której celem, oprócz umiejętności prowadzenia dyskusji i podtrzymywania rozmowy, jest przede wszystkim próba zrozumienia współrozmówcy oraz bezwarunkowej akceptacji drugiej osoby (Kwieciński, Sliwerski, 2007: 300). Postawa niedyrektywna polegająca na przedstawianiu propozycji rozwiązań, a nie ich wskazywaniu i narzucaniu, jest pierwszym krokiem ku traktowaniu ucznia przez nauczyciela jako równego partnera do dialogu. Zarówno w komunikacji werbalnej jak i niewerbalnej występującej w relacjach nauczyciel - uczeń, istotna jest z jednej strony umiejętność posługiwania się językiem, który powinien być dostosowany do sytuacji oraz odbiorcy (ucznia), z drugiej strony skuteczność komunikowania się zależna jest od mimiki twarzy nauczyciela, aranżacji przestrzeni czy gestów. Pomimo tego, że komunikacja werbalna w porównaniu do niewerbalnej jest bardziej uporządkowana i można ją kontrolować, zarówno jeden jak i drugi typ komunikowania jest istotny w relacjach nauczyciel - uczeń w szkole.

Aby skutecznie się komunikować, by celem dialogu było wychodzenie z trudnych sytuacji, nauczyciel powinien przede wszystkim zamienić język nieakceptacji na język akceptacji. Jeśli pedagog zaakceptuje swojego rozmówcę, wytworzy tym samym sprzyjające warunki do dalszej komunikacji, dzięki której będzie można dokonywać konstruktywnych zmian i uczyć się rozwiązywać problemy. Nie należy również zapominać o znaczeniu komunikacji niewerbalnej i o tym, że komunikaty pozajęzykowe w relacjach pomiędzy nauczycielem a uczniem nie są jednostronne. Nie tylko nauczyciel bowiem uczestniczy w dialogu i jest nadawcą w procesie komunikacji, równie ważne są sygnały niewerbalne ze strony ucznia, które niejednokrotnie mogą być ostrzeżeniem przed pojawieniem się zagrożenia. Skuteczne komunikowanie powinno wyprzedzać sytuacje o charakterze kryzysowym.