

Marek Sikorski

Akademia Marynarki Wojennej

KOMPETENCJE KOMUNIKACYJNE NAUCZYCIELI

STRESZCZENIE

Tematyka dotycząca kompetencji komunikacyjnych nauczycieli to problem, który jest niezwykle ważny w procesie zmian edukacyjnych zachodzących we współczesnej szkole. Samo zdefiniowanie kompetencji komunikacyjnych nie jest rzeczą prostą ponieważ w literaturze przedmiotu są interpretowane w sposób dość różnorodny. Często utożsamiane są one z poziomem wiedzy i sprawności niezbędnych do prowadzenia skutecznego porozumiewania się z drugą stroną, dostosowaniem języka werbalnego jak i niewerbalnego do odbiorcy oraz zachęceniem go do współpracy. W artykule scharakteryzowano proces komunikacji w relacji nauczyciel-uczeń, ze szczególnym uwzględnieniem rodzajów i stylów komunikacyjnych występujących w edukacji. Wskazano kilka cech kompetencyjnych, których doskonalenie umożliwi nauczycielom poprawienie funkcjonowania klasy szkolnej.

W zakończeniu omówiono zagadnienia dotyczące konieczności kształtowania kompetencji komunikacyjnych nauczycieli, które mają znaczący wpływ na skuteczność i efektywność procesu dydaktyczno-wychowawczego.

Słowa kluczowe:

komunikacja interpersonalna, werbalna, niewerbalna, animacja; kompetencje, kompetencje komunikacyjne; style komunikacyjne w edukacji.

WSTĘP

Kierunki zmian w edukacji oraz wzrastające wymagania społeczeństwa wobec procesu nauczania-uczenia się, nadają duże znaczenie funkcji szkoły i roli nauczyciela, wyrażające się w przygotowaniu ludzi o wysokich kompetencjach komunikacyjnych do realizowania procesu edukacji. Istnieje po-

wszechna opinia, że jakość procesu edukacji zależy w przeważającym stopniu od nauczycieli oraz ich kompetencji komunikacyjnych¹.

Zagadnienia i problemy związane z komunikacją interpersonalną pomiędzy uczniem a nauczycielem w procesie kształcenia, nurtują obecnie wielu badaczy w Polsce i na świecie. Wiele prac badawczych poświęcono procesom uczenia się i nauczania, funkcji nauczyciela w szkole, jego roli i misji w wykonywanym zawodzie. Wielu naukowców nie od dziś zastanawia się, co tak naprawdę ma największy wpływ na wyniki osiągane przez uczniów w procesie nauczania, oraz jakimi cechami i umiejętnościami powinien charakteryzować się nauczyciel, aby jak najlepiej wykonywać swoją pracę. Dlatego też zwrócono szczególną uwagę na środowisko komunikacyjne we współczesnej szkole, jako jeden z wielu czynników, mających ogromny wpływ na efektywność kształcenia. Niezmiernie ważna jest tu rola nauczyciela, jego podstawowe kompetencje i umiejętności, postawa wobec wychowanka oraz zasady jakimi się kieruje w procesie nauczania.

Celem tego artykułu jest uzyskanie odpowiedzi na kilka pytań problemowych:

- Czy i jakie kompetencje komunikacyjne ułatwiają pracę z młodzieżą?
- Czy w procesie doskonalenia kadry nauczycielskiej kładzie się nacisk na rozwijanie kompetencji komunikacyjnych?
- Jakimi cechami powinien się wykazać nauczyciel o dobrze rozwiniętych kompetencjach komunikacyjnych?

KOMPETENCJE KOMUNIKACYJNE. PODSTAWOWE POJĘCIA

Zdefiniowanie kompetencji komunikacyjnych nie jest rzeczą prostą i łatwą, gdyż jako umiejętności i doświadczenia ludzkie, tworzą się one w sferze wiedzy praktyczno-moralnej, czyli takiej w której praktyczność wiedzy nie ma nic wspólnego z technicznością. Inną sferą rodzącą kompetencje i umiejętności nauczyciela jest według R. Kwaśnicy obszar wiedzy techniczno-analitycznej, która wskazuje na osiągnięcie celów, dostarcza wia-

¹ W. Strykowski, *Kompetencje nauczyciela szkoły współczesnej*, Wydawnictwo Empi, Poznań 2003, s. 28; Cz. Kupisiewicz, *Podstawy dydaktyki ogólnej*, Wydawnictwo Szkolne i Pedagogiczne, Warszawa 2005, s. 153-155; A. Szejnberg, *Podstawy komunikacji społecznej w edukacji*, Wydawnictwo Astrum, Wrocław 2001, s. 89-90.

domości o metodach jako sposobach osiągnięcia tych celów oraz pokazuje możliwości skutecznego posługiwania się wybraną metodą².

Procedurę definicyjną należy rozpocząć od pojęcia komunikacja. Termin ten jest używany powszechnie w wielu językach, jednak nie jest jednoznaczny. W literaturze przedmiotu spotykamy się z wieloma definicjami komunikacji, które różnią się między sobą pod względem językowych sformułowań. Wyróżnia się między innymi intencjonalny, symboliczny i społeczny charakter komunikacji³.

Termin „komunikacja” coraz częściej pojawia się w literaturze pedagogicznej, oznacza porozumiewanie się, przekazywanie myśli, udzielanie wiadomości. Komunikowanie się jest więc podstawą interakcji, ma charakter sprzężenia zwrotnego – polegającego na wzajemnej wymianie informacji przez partnerów interakcji oraz jest procesem mającym ciągłość i trwającym w czasie. Często podkreśla się społeczny charakter komunikacji oraz jest to tworzenie wspólnego systemu społecznego⁴.

W procesie nauczania-uczenia się istotnym terminem jest komunikacja społeczna, w której zawiera się komunikacja interpersonalna. Jest ona procesem porozumiewania się ludzi, którego celem jest przekazywanie informacji lub zmiana zachowania osoby, bądź grupy osób. W trakcie komunikacji interpersonalnej każda ze stron nadaje komunikaty (emituje sygnały), oraz odbiera komunikaty (tj. spostrzega sygnały i odtwarza zawartą w nich wiadomość). Bez kontaktów interpersonalnych trudno wyobrazić sobie życie społeczne, a co z tym się wiąże procesy edukacyjno-wychowawcze. Tak więc komunikowanie się na linii nauczyciel-uczeń jest nierozłącznym elementem nauczania w szkole.

W literaturze przedmiotu wyróżniamy trzy rodzaje komunikacji interpersonalnej:

- werbalną;
- niewerbalną;
- animację.

² R. Kwaśnica, za K. Szorc, *Kompetencje nauczyciela na miarę XXI wieku*, [w:] P. Wasko, M. Wrońska, A. Zduniak, *Polski system edukacji po reformie 1999 roku*, Poznań-Warszawa 2005, s. 362.

³ T. Pilch, *Encyklopedia pedagogiczna XXI wieku*, Wydawnictwo Żak, Warszawa 2006, s. 707.

⁴ Por. A. Szejnberg, *Komunikacyjne środowisko nauczania i uczenia się*, Wydawnictwo Astrum, Wrocław 2004, s. 86., T. Pilch, *Encyklopedia...*, dz. cyt.

Komunikacja werbalna jest to według J. Podgóreckiego proces wymiany informacji między ludźmi za pośrednictwem systemu znaków dźwiękowych lub graficznych, zwanego językiem. Według R. Jacobsona aby ten proces mógł zaistnieć potrzebny jest:

- nadawca – tworzący akt mowy i kierujący go do odbiorcy;
- kontekst – fragment rzeczywistości, do którego odnosi się ten akt mowy;
- kontakt – psychiczny kontakt i fizyczny kanał istniejący między nadawcą a odbiorcą;
- komunikat – treść przekazu językowego wytworzonego przez nadawcę lub przyjętego przez odbiorcę.

Według J. Ruescha sieć ludzkiej komunikacji zależy od ilości kontaktujących się osób, a jej sprawność kształtowana jest w procesie wczesnej socjalizacji i spełnia trzy funkcje; umożliwia przyjmowanie, ocenianie i przekazywanie wiadomości.

Komunikacja niewerbalna jest to według J. Podgóreckiego „wymiana pewnego rodzaju informacji między ludźmi, wymiana ta nie ma postaci kodu ani nie jest świadoma czy zamierzona”. Formy komunikacji niewerbalnej podzielono na:

- komunikaty indywidualne – mogą się pojawiać nawet gdy jednostka jest sama: mowa ciała, mimika, gesty, kinetyka, wokalizacja, reakcje wegetatywne, styl ubioru czy makijażu, zapach itp.;
- komunikaty interakcyjne – pojawiają się jedynie w kontaktach interpersonalnych: kontakt wzrokowy, umożliwiający uzależnić dalszy tok wypowiedzi od reakcji słuchacza, przestrzeń personalna (obszar otaczający człowieka, do którego inni nie są wpuszczani), terytorialność (przyjęcie orientacji własnościowej wobec jakiegoś obszaru geograficznego), przestrzeń interpersonalna, występująca gdy dwoje lub więcej ludzi nawiązuje dowolny rodzaj interakcji, przestrzeń ta jest rozpatrywana w trzech wymiarach i musi być dostępna dla wszystkich⁵.

Animacja – to ożywianie czegoś lub kogoś – może być rozumiana jako kierunek działania ułatwiającego ludziom uczestniczenie w aktywnym i twórczym życiu poprzez lepsze rozumienie przemian, łatwiejsze porozumiewanie się z innymi. Można ją również traktować jako proces ożywienia, aktywizowania, pobudzania do działania jednostek i grup, ale i proces odkrywania siebie. Animatorem jest człowiek ożywiający środowisko, rozbu-

⁵ J. Podgórecki, *Komunikacja społeczna*, Opole 2000, s. 37.

dzający pożądanie wiedzy, rozwijający zainteresowania, mający świadomość własnej roli społecznej. Wszystkie wymienione typy komunikacji wchodzą w zakres kompetencji komunikacyjnych nauczyciela.

Termin „kompetencja” używany jest zwykle jako określenie pewnych indywidualnych umiejętności i zdolności człowieka. Kompetencja komunikacyjna określa umiejętność porozumiewania się za pomocą języka. Kompetencja komunikacyjna to według G. Koć-Seniuch kompetencja językowa człowieka rozszerzona w zakresie funkcjonalno-pragmatycznego posługiwania się wypowiedziami, tekstami językowymi adekwatnie do sytuacji i jej uczestników. Wielowymiarowość kompetencji komunikacyjnych nauczyciela warunkuje proces edukacyjny, proces dochodzenia do wspólnego rozumienia treści pojęć i ich interpretacji przy dwupodmiotowym udziale ucznia i nauczyciela. Założone cele edukacyjne mogą być osiągnięte tylko wtedy, gdy komunikat dociera do adresata, gdy zgodnie z jego intencją jest odebrany i zrozumiany. Najbardziej spektakularną czynnością nauczyciela i ucznia w toku lekcji jest komunikacja językowa, trwająca od momentu wejścia nauczyciela do klasy aż do zakończenia procesu lekcyjnego. Zarówno nauczyciel jak i uczeń są tu partnerami dialogu o zmieniających się rolach nadawcy i odbiorcy. W zależności od tego, kto w danej chwili jest autorem komunikatu i jego nadawcą, a kto adresatem i odbiorcą, zmienia się treść, forma i funkcja wypowiedzi. Wypowiedzi pełnią różnorodne funkcje:

- poznawczą – proces poznawczy wpływa na rozwój języka i odwrotnie, edukacyjne procesy poznawcze zawierają w sobie rezultaty myślenia ucznia, które ujawniają się w formie jego wiedzy o rzeczywistości lub jej fragmentach, jakie chce on werbalnie komunikować;
- ekspresywną - związaną z wyrażaniem emocji nauczyciela i ucznia;
- impresywną - związaną ze sferą przeżyć i wrażeń;
- fatyczną – realizującą się w otwarciu, podtrzymaniu lub zamknięciu procesu porozumiewania się;
- poetycką – pogłębiającą wrażliwość na piękno mowy;
- metajęzykową – pozwalającą ustalić kod językowy, którym się posługujemy, wspólne rozumienie i wspólną płaszczyznę interpretacji pojęć i terminów⁶.

Znajomość i rozumienie funkcji, jakie spełnia język w procesach komunikacji międzyludzkiej, pomaga nauczycielowi budować własne wypo-

⁶ G. Koć-Seniuch, *O kompetencji komunikacyjnej nauczyciela*, „Ruch Pedagogiczny”, 1994, nr 1/2, s. 107-114.

wiedzi, koncentrować uwagę na kształceniu sprawności językowej uczniów, przybliżać do potrzeb dialogu edukacyjnego. Wypowiedzi na konkretnej lekcji mają swoje jednostkowe wyznaczniki, które wpływają na treść i formę komunikatu:

- otoczenie, w którym odbywa się lekcja (sala, pracownia, działka szkolna itp.);
- osoby występujące w roli uczestników lekcji (nauczyciel, uczniowie, zaproszeni goście);
- temat, determinujący treść i zakres wypowiedzi;
- uporządkowanie liniowe wypowiedzi, zdeterminowane celami lekcji a wywołane realizowanymi zadaniami, wybraną metodą nauczania, organizacją pracy⁷.

Proces lekcyjny jest według B. Makles łańcuchem sytuacji dydaktycznych następujących po sobie w czasie, prowadzonych linią komunikacyjną wypowiedzi nauczyciela, w którym to wypowiedziom towarzyszą czynności werbalne i niewerbalne uczniów oraz śródsytuacyjne wypowiedzi nauczyciela i jego czynności niewerbalne. Na lekcji występuje tyle sytuacji dydaktycznych, ile podstawowych aktów komunikacji, niosących zadania, a nauczyciel jako podmiot sprawczy decyduje o ich zaistnieniu, czasie trwania i zakończeniu, prowokuje do wypowiedzi, zachowań, czynności niewerbalnych w zaplanowanym przez siebie i określonym kierunku. Charakteryzując sytuację dydaktyczną trzeba wymienić kilka ważnych cech konstytutywnych tego istotnego ogniwa organizacyjno-komunikacyjnego lekcji:

- występowanie dwóch podmiotów sprawczych, nauczyciela i ucznia;
- komunikacja językowa- warunek konieczny zaistnienia sytuacji dydaktycznej, zawsze bezpośrednia między nadawcą a odbiorcą;
- nauczyciel w roli inspiratora, organizatora, uczeń w roli przedmiotu oddziaływania;
- nauczyciel wypowiedzią rozpoczyna i kończy czas trwania sytuacji, uczeń uczestniczy czynnie lub biernie;
- w komunikacie nauczyciela, rozpoczynającym sytuację znajduje się wypowiedzenie zawierające zadanie dla ucznia i kierunkujące dalsze zachowania i czynności odbiorców komunikatu;

⁷ Tamże, s. 116-119.

- sytuacja dydaktyczna obejmuje wszystkie czynności werbalne i niewerbalne nauczyciela i uczniów, które zostały wywołane treścią przekazanego zadania, powstałe w sprzężeniach zwrotnych komunikacji nauczyciel-uczeń⁸.

Dialog prowadzony w obrębie jednej sytuacji dydaktycznej ma swoją wewnętrzną dramaturgię, swoje tempo, logikę, temperaturę emocjonalną i poprawność syntaktyczno-gramatyczną. Uzupełnieniem dla zrozumienia komunikatu jest gest, mimika, intonacja głosu, nawet pauza. Akcentowanie własnego stosunku do treści wypowiedzi, nadawanie możliwie osobistego i emocjonalnego tonu – związane z funkcją ekspresyjną języka – ukierunkowuje zachowania językowe nauczyciela na umiejętną ekspresję własnej osobowości i ekspresję roli nauczyciela. Włączenie zaś i stosowne wykorzystanie niewerbalnych systemów komunikacyjnych wzmacnia wszystkie funkcje języka i ich przejawy komunikacji edukacyjnej. Decyduje to często o tym, czy i na ile intencje komunikatu językowego nauczyciela będą interpretowane i odebrane przez ucznia. W procesach interpretowania uwaga dzieci koncentruje się głównie na następujących właściwościach wypowiedzi nauczyciela:

- poprawność językowa i indywidualny styl przekazu, zgodność wyrażonych opinii i sądów z faktami;
- właściwości pozajęzykowe towarzyszące wypowiedziom, tempo mowy, akcent, intonacja, barwa głosu, mimika, wyraz twarzy, gesty, wygląd zewnętrzny, czyli sposób i umiejętności wykorzystania niewerbalnych środków komunikacyjnych;
- nawiązywanie do kontekstów, np. liczebności audytorium, otoczenia fizycznego i itp.;
- respektowanie wiedzy o uczniach, ich właściwościach osobowościowo-poznawczych i potrzebach;
- wiedza nauczyciela o swoistości sytuacji komunikowania się i jego nastawienie do aktualnie przebiegającej interakcji, motywacje do uczestnictwa i do oceny wydarzeń poprzedzających interakcję i sposoby nawiązywania do tych wydarzeń;
- komunikatywność nauczyciela i jego wiedza o kulturze porozumiewania się, sposoby nawiązywania kontaktu i style kierowania przebiegiem procesów komunikowania;

⁸ B. Makles, *Komunikacja jako problem badawczy dydaktyki*, [w:] J. Pólturzycki, E. Wesołowska (red.), *Współczesne kierunki modernizacji dydaktyki*, Toruń 1993, s. 63-67.

- kultura językowa nauczyciela, jego wiedza ogólna o świecie, doświadczenie życiowe i zawodowe⁹.

Według D. Barnes'a system komunikacyjny ustanawiany w klasach przez nauczycieli jest odbiciem ich przekonań i ideologii na temat uczenia się i nauczania. Może to doprowadzić do przyjęcia postawy nauczyciela transmisji bądź nauczyciela interpretacji. Nauczyciel transmisji reprezentuje wobec komunikacji edukacyjnej postawę scentralizowaną, a wszystkie kontakty słowne z uczniami są głównym środkiem przekazu wiedzy. Głównym zadaniem staje się ocena i korekta osiągnięć szkolnych ucznia, zgodnie z kryteriami wiedzy formalnej zawartej w programach i podręcznikach. Prawa nauczyciela i ucznia do komunikacji są nierówne, proces komunikacji ograniczony, a posługiwanie się mową przez uczniów musi spełniać kryteria wiedzy podręcznikowej i języka podręcznikowego. Najczęściej występują monologi nauczyciela i ucznia referującego zapamiętane wiadomości, a podstawowy paradygmat komunikacyjny to: pytanie – odpowiedź – ocena. Postawa edukacyjna nauczyciela interpretacji jest natomiast według Barnes'a otwarta wobec wiedzy, też w formie zdolności ucznia do jej przetwarzania, organizowania myśli i twórczych działań edukacyjnych. Kryteria osiągnięć szkolnych ucznia są więc wynikiem dialogu, interakcji z innymi, partnerstwa nauczyciela i ucznia w ciągłym gromadzeniu wiedzy. Organizowanie dialogu edukacyjnego staje się tu głównym zadaniem nauczyciela i treścią jego postawy edukacyjnej. Nauczyciel interpretacji powinien posiadać wiele predyspozycji, a mianowicie:

- zdolność do tworzenia szkolnego środowiska informacyjnego, które powoduje aktywność poznawczą i edukacyjną uczniów;
- zdolność do tworzenia sytuacji komunikacyjnej i dwupodmiotowej interakcji nauczyciel-uczeń;
- zdolność do wspierania rozwoju ucznia, do respektowania jego praw i ukierunkowania komunikacji edukacyjnej na jego rozwój;
- zdolność do autokreacji, rozwoju własnej indywidualności i tworzenia obrazu własnego „ja”;
- zdolność do innowacji i realizacji celów edukacyjnych szkoły nie według zasad replikacji, ale realizacji tych celów w sposób innowacyjny, do kreowania ucznia na miarę współczesnych potrzeb egzystencjonalnych i jego możliwości twórczych¹⁰.

⁹ Tamże, s. 69-71.

¹⁰ A. Szejnberg, *Komunikacyjne środowisko...*, dz. cyt., s. 139-156.

Powyższe zdolności i ich rozwój w procesie kształcenia koresponduje z rozwojem indywidualności nauczyciela, jego motywacjami wspierania rozwoju ucznia, a to posiada wpływ na poziom kompetencji, potrzebnych do wykonywania tego zawodu. Obok zdolności do wysokiej jakości werbalizacji literackiej nauczyciel musi posiadać ogólną kompetencję kulturową i pedagogiczną, wiedzę o świecie i znajomość świata, praw rządzących zachowaniem ludzi w określonych sytuacjach itp. Według J. Skrzypczaka poziom kompetencji komunikacyjnych nauczycieli poza nielicznymi wyjątkami nie jest wysoki, praktycznie na żadnym z kierunków studiów nauczycielskich nie kształtuje się ich, a podstawy retoryki i erystyki zostały wycofane już bardzo dawno temu. Nic więc dziwnego, iż ogół nauczycieli pozostaje bezradny wobec różnych gier uczniowskich, nie potrafi prawidłowo dekodować nadawanych różnymi kanałami komunikatów, nie kontroluje też do końca własnych kanałów komunikacji werbalnej i niewerbalnej¹¹. Tak więc kształtowanie właściwej techniki kontaktów interpersonalnych, etyki i kultury tych kontaktów wydaje się być ważnym wyzwaniem edukacyjnym. A przecież jak twierdzi B. Makles nie ma edukacji bez komunikacji, komunikacja jest istotą i sensem procesu dydaktycznego, a podniesienie skuteczności i efektywności nauczania-uczenia się zależy od organizacji i empatii dydaktycznej w komunikowaniu się werbalnym i niewerbalnym¹².

KOMPETENCJE NAUCZYCIELA WARUNKUJĄCE EFEKTYWNA KOMUNIKACJĘ

Każdy nauczyciel pretendujący do miana dobrego dydaktyka, pedagoga, wychowawcy powinien rozwijać umiejętności warunkujące poprawną komunikację interpersonalną. Są to cechy niezbędne do prawidłowego przebiegu procesu nauczania. Jak uważa wielu autorów nauczyciel powinien posiadać odpowiednie predyspozycje i cechy osobowości, aby skutecznie komunikować się z uczniami, a co z tym się wiąże skutecznie nauczać i wychowywać¹³.

¹¹ J. Skrzypczak, *Poziom kompetencji komunikacyjnych nauczycieli a przebieg procesu kształcenia*, Toruńskie Studia Dydaktyczne 1994 r., nr 6, s. 17-23.

¹² Por. B. Makles, *Komunikacja jako problem...*, dz. cyt.; J. Skrzypczak, *Poziom kompetencji komunikacyjnych...*, dz. cyt.; A. Szejnberg, *Podstawy komunikacji...*, dz. cyt.

¹³ Cz. Kupisiewicz, *Podstawy dydaktyki*, Wydawnictwo Szkolne i Pedagogiczne, Warszawa 2005, s. 153-154.

W literaturze przedmiotu spotykamy się z wieloma definicjami pojęcia nauczyciel. Według W. Okonia jest to osoba, która posiada odpowiednie kwalifikacje do nauczania i wychowywania dzieci, młodzieży i dorosłych. Efekt jego pracy zależy od wielu czynników warunkujących sukces dydaktyczny, lecz przede wszystkim od samego nauczyciela, jego kwalifikacji i zdolności w tym również kwalifikacji komunikacyjnych¹⁴. W Encyklopedii Pedagogicznej nauczyciel przedstawiony jest jako dobry specjalista o możliwie gruntownej wiedzy i wyrobionej kulturze naukowej, który potrafi nie tylko „przekazywać wiedzę”, ale również budzić w młodzieży zainteresowania, kształcić pożądane nawyki oraz wyrabiać umiejętności samodzielnego uczenia się, zdobywania zainteresowań¹⁵. Zadanie to może wykonać tylko wówczas, gdy posiada odpowiednie przygotowanie zawodowe, w tym również kompetencje komunikacyjne¹⁶.

Do podstawowych kompetencji nauczyciela warunkujących poprawną komunikację należy zaliczyć:

- werbalną;
- sprawność językową nauczyciela;
- aktywne słuchanie;
- umiejętność dialogu;
- rozwijanie empatii;
- umiejętność negocjacji i mediacji;
- asertywność;
- umiejętności budowania i tworzenia odpowiedniego klimatu społecznego klasy szkolnej¹⁷.

Język jest niezbędnym elementem komunikacji decydującym o uzyskaniu porozumienia między uczestnikami procesu dydaktyczno-wychowawczego, warunkującym jego efektywność. Znajomość funkcji języka w trakcie przekazywania treści kształcenia umożliwia lepsze przyjmowanie tych treści przez uczniów. Nauczyciel wzbogacając swój język o barwę i tonację głosu, wyraz twarzy czy sugestywne gesty może efektywniej wyrażać swoje myśli i uczucia. Obowiązkiem nauczyciela jest więc dbałość o poprawność języka. Każda wypowiedź nauczyciela powinna być zrozumiała dla

¹⁴ W. Okoń, *Słownik pedagogiczny*, PWN, Warszawa 1987, s. 76.

¹⁵ W. Pomykała, *Encyklopedia pedagogiczna*, Wydawnictwo Fundacja Innowacja, Warszawa 1993, s. 444-445.

¹⁶ Z. Kwieciński, B. Śliwerski, *Podręcznik akademicki. Pedagogika*, PWN, Warszawa 2004, s. 300.

¹⁷ Tamże, s. 301.

uczniów. Aby tak się stało, nauczyciel powinien przestrzegać reguł jakim podlega każdy język. Należą do nich: reguły fonetyczne, które określają brzmienie języka mówionego, reguły synkretyczne, odnoszą się do organizacji symboli, reguły semantyczne, mówią w jaki sposób używać poszczególnych symboli, wreszcie reguły pragmatyczne wskazują jakie zastosowanie i interpretacja wiadomości są poprawne w określonej sytuacji¹⁸. Dopiero przestrzeganie wyżej wymienionych reguł spowoduje, że język mówiony jest zrozumiały dla wszystkich uczestników rozmowy.

Bardzo ważnym elementem sprawnej komunikacji jest aktywne słuchanie. Każdy z uczestników rozmowy lubi jak odbiorcy uważnie słuchają, co ma do powiedzenia. Świadczy to o zainteresowaniu drugą osobą. Stwarza klimat wzajemnego zrozumienia i zaufania. Daje pole do dalszej niezakłóconej komunikacji. Jednym ze sposobów okazywania zainteresowania partnerem jest powtórzenie tego, co usłyszeliśmy od niego. Zasada ta polega na powtórzeniu własnymi słowami treści komunikatu przekazanego przez nadawcę. Dajemy w ten sposób świadectwo zrozumienia tego, co zostało powiedziane przez naszego współrozmówcę. Innym sposobem aktywnego słuchania jest przytakiwanie mówiącemu w trakcie jego wypowiedzi. Takie zachowanie świadczy o tym, że po pierwsze jesteśmy zaangażowani w rozmowę, a po drugie rozumiemy treść i sens rozmowy. Kolejnym sposobem aktywnego słuchania jest zadawanie pytań współrozmówcy dotyczących tego, o czym mówił. Wykazujemy w ten sposób zainteresowanie partnerem i chęć kontynuowania rozmowy¹⁹. Aktywne słuchanie jest niezwykle cenną umiejętnością w komunikacji na linii nauczyciel-uczeń. Każdy nauczyciel, który wyrobi w sobie zdolność aktywnego słuchania, nie będzie miał problemów z jasnym i precyzyjnym przekazywaniem wiadomości objętych programem nauczania.

Poprawna umiejętność prowadzenia dialogu warunkuje sprawną i niezakłóconą komunikację. I nie chodzi w tym przypadku o samą umiejętność prowadzenia dyskusji i podtrzymywania rozmowy. Chodzi o rozmowę przełamującą anonimowość wypowiedzi i będącą próbą zrozumienia współrozmówcy²⁰. Z umiejętnością prowadzenia dialogu wiążą się inne kompetencje komunikacyjne takie jak: Zdolność empatycznego rozumienia i bezwarunkowej akceptacji drugiej osoby; zdolność do konstruktywnej krytyki, jako

¹⁸ R. B. Adler, L. B. Rosenfeld, R. F. Proctorii, *Relacje interpersonalne. Proces porozumiewania się*, Wydawnictwo Rebis, Poznań 2006, s. 107-109.

¹⁹ M. Kuziak, *Jak mówić, rozmawiać, przemawiać*, Park Edukacja, Bielsko Biała 2006, s. 48-49.

²⁰ Z. Kwieciński, B. Śliwerski, *Podręcznik ...*, dz. cyt., s. 300.

poszukiwanie ukrytych przesłanek cudzych i własnych poglądów, przekonań i zachowań; postawa niedyrektywna, polegająca na przedstawieniu własnego punktu widzenia nie jako gotowej odpowiedzi, ale propozycji rozwiązania problemu. Umiejętne prowadzenie dialogu nie sprowadza się tylko do wymiany poglądów pomiędzy rozmawiającymi osobami, ale również na wspólnym zrozumieniu, zaakceptowaniu przekonań i poszanowaniu drugiego człowieka. Jest to również umiejętność, która ma zastosowanie w procesie nauczania. Dobry nauczyciel powinien w taki sposób prowadzić dialog z uczniem, aby ten odczuwał, że jest traktowany jako równy partner do rozmowy.

Rozwijanie zdolności empatii jest szczególnie ważnym czynnikiem kompetencji komunikacyjnych nauczyciela. Jak uważa wielu autorów, publikacji poświęconych badanej dziedzinie nauki, pełne zrozumienie drugiego człowieka wymaga empatii. *Empatia oznacza zdolność do odtworzenia w sobie perspektywy drugiej osoby, doświadczenia świata z jej punktu widzenia*²¹. Rozwijanie zdolności empatii wymaga aktywności w trzech płaszczyznach. Po pierwsze oznacza zmianę perspektywy, a więc rozwijanie zdolności do przyjęcia punktu widzenia innej osoby. Po drugie, należy się nauczyć doświadczać tych samych uczuć co drugi człowiek. Trzecia płaszczyzna empatii to troska o dobro partnera. Reasumując należy stwierdzić, że pełna empatia obejmuje zarówno intelektualne zrozumienie czyjejś postawy, jak również emocjonalne zrozumienie jego uczuć. Umiejętność empatii pozwala nauczycielowi zrozumieć ucznia. Dzięki tej kompetencji nauczyciel dowiaduje się, że często niechęć ucznia do zadawania pytań na zajęciach wynika z jego nieśmiałości, a nie z braku zainteresowania tematem. Dopiero empatyczne podejście do drugiej osoby pozwala na prawidłowe jej zrozumienie.

Zdolność negocjacji i mediacji jest niezbędna do rozwiązywania konfliktów na linii nauczyciel – uczeń, uczeń – uczeń. Środowisko szkolne jest zbiorowiskiem ludzi o różnych temperamentach, osobowościach, pochodzących z różnych warstw społecznych. Różnorodność ta rodzi wiele sytuacji konfliktowych. Aby umiejętnie rozwiązywać konflikty i sytuacje sporne należy wykształcić w sobie zdolność negocjacji i mediacji. Rolą nauczyciela jest nabywać umiejętności ich rozwiązywania, a najlepszym sposobem rozwiązywania konfliktów szkolnych są negocjacje i mediacje. Przy rozwiązywaniu sytuacji spornych na drodze negocjacji ważne jest:

- określenie sytuacji konfliktowej;

²¹ R. B. Adler, L. B. Rosenfeld, R. F. Proctorii, *Relacje ...*, dz. cyt., s. 94-95.

- szukanie możliwych do zaakceptowania rozwiązań;
- ocena wybranych rozwiązań;
- podejmowanie decyzji;
- wypracowania sposobów realizacji postanowień;
- przekonanie się, jak w praktyce sprawdziło się dane postanowienie²².

Każdy zaistniały konflikt jest walką o zrealizowanie swojego zamiaru. Dla jednych te zmagania kończą się sukcesem, dla drugich porażką. Dlatego niezmiernie ważne jest, aby wybrać takie rozwiązanie, które satysfakcjonowałyby obie strony konfliktu. Wyróżniamy kilka strategii rozwiązywania konfliktów. Należą do nich:

- zwycięzca – pokonany – strategia ta zakłada, iż jeden z uczestników konfliktu osiąga zamierzony cel, natomiast drugi ponosi klęskę. Nauczyciele, aby zmusić uczniów do pożądanых zachowań, korzystają z siły ocen;
- pokonany – pokonany – strategia nie przynosi satysfakcji żadnej ze stron sporu;
- kompromis – w tym przypadku obie strony konfliktu są częściowo usatysfakcjonowani;
- zwycięzca – zwycięzca – strategia ta, ma celu znalezienie takiego rozwiązania, które zaspokoi potrzeby obu stron²³.

Z zaprezentowanych strategii za najbardziej satysfakcjonującą dla stron konfliktu wydaje się strategia zwycięzca-zwycięzca oraz kompromis. To od nauczyciela i okoliczności sporu zależy, na jaką strategię się zdecyduje.

Kolejną cechą warunkującą poprawną komunikację interpersonalną jest asertywność. Jest to kompetencja komunikacyjna, która według wielu autorów a zwłaszcza psychologów, jest kluczem do *fortunnej komunikacji ze światem*. Jest to zdolność dochodzenia własnych praw w sposób stanowczy, jednak nie agresywny i nie krzywdzący inne osoby²⁴.

Asertywność cechują trzy właściwości:

- dbanie o własny interes – oznacza to, że potrafisz zadbać o obronę własnych interesów oraz ocenić, co jest warte twojego czasu i uwagi;
- uczciwe i godne postępowanie – mówisz to, co myślisz w taki sposób, by nikogo nie urazić;

²² A. Szejnberg, *Komunikacyjne środowisko...*, dz. cyt., s. 89-90.

²³ R. B. Adler, L. B. Rosenfeld, R. F. Proctorii, *Relacje ...*, dz. cyt., s. 392-399.

²⁴ M. Kuziak, *Jak mówić ...*, dz. cyt., s. 60.

- poszanowanie praw wszystkich ludzi – zachowanie swojego prawa do wyrażenia opinii o tym co mnie otacza, uwagi czy obawy, tak by nie naruszyć przy tym praw innych ludzi.

Podejście asertywne w komunikacji interpersonalnej zwiększa szansę na uzyskanie oczekiwanych efektów edukacyjnych. Pozwala również na zachowanie szacunku i poszanowanie praw obu stron uczestniczących w tym procesie.

STYLE KOMUNIKACYJNE A KLIMAT W KLASIE SZKOLNEJ

Analizując dorobek naukowy ostatnich lat, poświęcony komunikacji w edukacji, wyodrębniamy wiele stylów komunikacyjnych stosowanych przez nauczycieli podczas zajęć lekcyjnych. Zależą one między innymi od: poziomu wykształcenia nauczyciela, osobowości, temperamentu oraz zaangażowania w wykonywanie czynności zawodowych. Wyróżniamy więc style:

- autorytarny – styl komunikacji jednostronny. Nauczyciel odgrywa rolę lidera i kierownika grupy, nie znosi sprzeciwów. Narzuca własny model interakcji pomiędzy nim a uczniem. Występuje brak informacji zwrotnych od uczniów. Lekcja zazwyczaj prowadzona jest metodą wykładową;
- współpracujący – styl komunikacji ma charakter dwustronny. Zarówno uczeń, jak i nauczyciel może pełnić rolę nadawcy i odbiorcy komunikatów. Nauczyciel akceptuje poglądy i opinie ucznia, aktywnie słucha. Potwierdza, iż rozumie wypowiedzi uczniów²⁵;
- pobłażliwy – styl komunikacyjny skierowany na wolność i prawa uczniów. W trakcie zajęć lekcyjnych uczniowie korzystają z dużej swobody komunikowania zarówno poziomego jak i pionowego. Celem tego sposobu komunikacji, jest rozwijanie samodzielności ucznia, poprzez umożliwienie mu podejmowania decyzji;
- modyfikacji zachowania – styl komunikacyjny skierowany na wymuszone sterowanie zachowaniem uczniów w klasie. Kładzie się duży nacisk na stosowaniu nagród i kar;
- relacji interpersonalnych – duży nacisk kładzie się na utrzymanie właściwych relacji interpersonalnych pomiędzy nauczycielem i uczniem;

²⁵ Zob. E. Putkiewicz, *Proces komunikowania się na lekcji*, WSiP, Warszawa 1990, s. 91-106.

- naukowy – styl oparty na analizie i syntezie. Według tego stylu każdą czynność nauczyciela i ucznia da się zbadać i poddać obróbce naukowej. Duży nacisk kładzie się na utrzymanie dyscypliny w klasie²⁶.

Analizując przytoczone przykłady stylów komunikacyjnych w edukacji należy stwierdzić, iż każdy z nich ma swoje zalety i wady. Wydaje się, że najbardziej przystającym do dzisiejszego modelu edukacji otwartej, jest styl współpracujący. Komunikacja w tym wypadku przebiega bez zakłóceń, zarówno nauczyciel i uczeń aktywnie w niej uczestniczy. Stosunek nauczyciela do ucznia jest zrównoważony i oparty na wzajemnym zrozumieniu i akceptacji. Nauczyciel w tym wypadku jest zarówno autorytetem i wzorem do naśladowania, a także osobą do której można się zwrócić z każdą nurtującą sprawą.

Umiejętności budowania i tworzenia odpowiedniego klimatu społecznego klasy szkolnej, wywiera decydujący wpływ na skuteczność komunikacji edukacyjnej. Klimat społeczny klasy to określona panująca w klasie atmosfera. Dla każdej klasy jest ona charakterystyczna i może być inna. Tworzy się w wyniku wzajemnego oddziaływania nauczyciela i uczniów oraz norm instytucjonalnych i ról. W skład omawianego klimatu społecznego wchodzi wszystkie reguły pracy, nauki, współzawodnictwa i współlistnienia w klasie szkolnej, które narzuca, kontroluje i wzmacnia nauczyciel w toku swojej działalności dydaktycznej.

Wyróżniamy cztery klimaty społeczne klasy szkolnej:

- autokratyczno-życzliwy – nauczyciel sam podejmuje wszystkie decyzje, jednak z myślą o zaspokojeniu potrzeb ucznia;
- demokratyczno-życzliwy – decyzję podejmowane są zbiorowo przy udziale wszystkich uczniów, z zapewnieniem możliwości swobodnego wypowiedzenia się każdemu z nich;
- autokratyczno-wrogi – nauczyciel sam podejmuje decyzje, kierując się wzmocnieniem dyscypliny w klasie;
- obojętnego leseferyzmu – nauczyciel nie podejmuje żadnych decyzji²⁷.

Bardzo istotna dla poziomu skuteczności komunikacji w klasie szkolnej jest relacja pomiędzy zaufaniem, a lękiem. W sytuacji, gdy w klasie szkolnej przeważa poziom lęku nad poziomem zaufania, dochodzi do zaburzeń relacji komunikacyjnych pomiędzy nauczycielem a uczniami lub samymi uczniami. Dlatego też bardzo ważne jest odpo-

²⁶ A. Szejnberg, *Podstawy ...*, dz. cyt., s. 96-97.

²⁷ Tamże, s. 98.

wiednie zachowanie nauczycieli budujące klimat wzajemnego zaufania w klasie szkolnej. We współczesnym procesie dydaktycznym, kompetencje komunikacyjne nauczyciela odgrywają decydującą rolę. Tylko dobrze przygotowany nauczyciel pod względem umiejętności komunikacyjnych może wytworzyć w klasie szkolnej prawidłowe warunki rozwoju dla wychowanków. Właściwa komunikacja w relacji nauczyciel – uczeń, zapewnia atmosferę wzajemnego zaufania i daje podstawy do prawidłowej realizacji zamierzonych celów edukacyjno-wychowawczych.

Reasumując, należy stwierdzić, iż rola kompetencji komunikacyjnych nauczycieli we współczesnej szkole będzie wzrastać. Ważnym ogniwem, zapewniającym podniesienie jakości kształcenia w ramach nauczycielskiego przygotowania zawodowego może być wprowadzenie do programów nauczania przyszłych nauczycieli nowych zakresów kompetencji:

- wychowawczo-społecznych, związanych z umiejętnością rozpoznawania potrzeb ucznia, rozpoznawania i przeżywania wartości, zdolnością do współpracy w różnych relacjach międzyludzkich;
- kreatywnych, wyrażających się zdolnością do samokształcenia, innowacyjnością i niestandardowością działań w powiązaniu ze zdolnościami adaptacyjnymi, mobilnością oraz elastycznością;
- prakseologicznych, wyrażających się skutecznością w planowaniu, realizacji, organizowaniu, kontroli i ocenie procesów edukacyjnych;
- komunikacyjnych i informacyjno-medialnych, wyrażających się skutecznością zachowań werbalnych i pozawerbalnych w sytuacjach edukacyjnych, a także umiejętnością korzystania z technologii informacyjnej.

Najważniejszym zadaniem komunikacji społecznej w edukacji, do którego wspólnymi siłami powinni dążyć nauczyciele i uczniowie, jest doskonalenie umiejętności porozumiewania się. Zdobyte tych umiejętności niewątpliwie wpłynie na podniesienie jakości nauczania-uczenia się w każdej nowoczesnej polskiej szkole.

BIBLIOGRAFIA

- [1] Adler R. B., Rosenfeld L. B., Proctorii R. F., *Relacje interpersonalne. Proces porozumiewania się*, Poznań 2006.
- [2] Dobek-Ostrowska B., *Podstawy komunikowania społecznego*, Wrocław 1999.

- [3] *Encyklopedia pedagogiczna*, Warszawa 1997.
- [4] Koć-Seniuch G., *O kompetencji komunikacyjnej nauczyciela*, Ruch Pedagogiczny Nr 1/2, 1994.
- [5] Kupisiewicz Cz., *Podstawy Dydaktyki*, Warszawa 2005.
- [6] Kuziak M., *Jak mówić, rozmawiać, przemawiać*, Bielsko-Biała 2006.
- [7] Kwieciński Z., Śliwerski B., *Podręcznik akademicki Pedagogika*, Warszawa 2004.
- [8] Makles B., *Komunikacja jako problem badawczy dydaktyki*, [w:] *Współczesne kierunki modernizacji dydaktyki*, Toruń 1993.
- [9] Okoń W., *Słownik pedagogiczny*, Warszawa 1987.
- [10] Pilch T., *Encyklopedia pedagogiczna XXI wieku*, Warszawa 2006.
- [11] Podgórecki J., *Komunikacja społeczna*, Opole 2000.
- [12] Pomykało W., *Encyklopedia Pedagogiczna*, Warszawa 1993.
- [13] Skrzypczak J., *Poziom kompetencji komunikacyjnych nauczycieli a przebieg procesu kształcenia*, Toruńskie Studia Dydaktyczne Nr 6, 1994.
- [14] Strykowski W., *Kompetencje nauczyciela szkoły współczesnej*, Poznań 2003.
- [15] Szternberg A., *Komunikacyjne środowisko nauczania i uczenia się*, Wrocław 2006.
- [16] Szternberg A., *Podstawy komunikacji społecznej w edukacji*, Wrocław 2001.

ABSTRACT

The subject matter of communicative competencies of teachers is an issue, which is extremely important in the process of educational change that takes place in contemporary school. However, even defining the concept of communicative competences itself is not an easy task, due to the fact that literature of the subject gives many ambiguous interpretations. Frequently, it is identified with the level of knowledge and skills indispensable for effective communication with the interlocutor, with ability to adjust both verbal and non-verbal language to the recipient and encouraging him to cooperation. In this article, author gives the characteristic of the process of communication in the teacher-student relation, with special

focus on types and styles of communication in education. He also indicates some of the competence features, improvement of which is expected to upgrade the quality of functioning of the school class.

In the conclusions of the article, author discuss issues considering the necessity of implementing the communicative competencies training for teachers, which brings significant influence over the efficiency and effectiveness of didactic and educational process.

Keywords:

interpersonal communication, verbal, non-verbal, animation; competencies, communication competencies; communication styles in education.

Recenzent dr Wincenty Karawajczyk