



Efektywna komunikacja w procesie rozwijania kompetencji językowych i wspierania rozwoju uczniów

mgr Małgorzata Burba

Słowa kluczowe

efektywna komunikacja, bariery komunikacyjne, kompetencje, nauczyciel, język, rozwój, uczeń

Kontakt

Polska Akademia Nauk Społecznych
i Humanistycznych w Londynie
ORCID ID: 0000-0002-2687-8662
malgorzata.burba@passhlondyn.eu

Abstrakt

Skuteczna komunikacja jest podstawą edukacji, obejmuje szeroki zakres działań dydaktyczno – wychowawczych współczesnej szkoły. W artykule przedstawiono znaczenie podejścia komunikacyjnego w procesie wspierania rozwoju uczniów. Scharakteryzowano proces komunikacji w relacji nauczyciel- uczeń, gdzie język jest nie tylko narzędziem komunikacji, przekazywania znaczeń, ale aktem wzajemnego zrozumienia i doświadczania świata drugiej osoby. Omówiono zagadnienia dotyczące konieczności kształtowania kompetencji komunikacyjnej nauczycieli, która ma znaczący wpływ na skuteczność i efektywność procesu edukacyjnego.

1. Wstęp

Szkoła wciąż jeszcze jest postrzegana jako miejsce niesprzyjające dobrej komunikacji interpersonalnej. Zatem jaka powinna być komunikacja w szkole? Co ma wpływ na jej efektywność? Co należałoby zmienić w relacjach nauczyciel – uczeń, mając na uwadze wspieranie rozwoju uczniów za pomocą tak ważnego narzędzia, jakim jest język?

Podejście komunikacyjne w procesie nauczania - uczenia się nakłada na nauczyciela bardzo trudne i odpowiedzialne zadanie

wspomagania rozwoju językowego, ale i emocjonalnego oraz kognitywnego uczniów (Białek 2015,17-29). Może być pomocne w prowadzeniu satysfakcjonującego kontaktu językowego, rozwijaniu kultury komunikacyjnej nauczyciela, pożądanej postawy, która wyraża się otwarciem na wychowanka, jego świat znaczeń, wchodzenie z nim w dialog, który jest skuteczną metodą wychowawczą i w którym odpowiedzialny i zaangażowany pedagog uznaje podmiotowość ucznia. Komunikując się, człowiek zdobywa i przekazuje wiedzę na określony temat, wyraża swoje opinie i emocje, nawiązuje kontakt z otoczeniem. Efektywna komunikacja wzmacnia związki między ludźmi, służy podejmowaniu współpracy, buduje zaufanie i poczucie bezpieczeństwa. Pozwala nabywać wiedzę, przekazywać informacje, a także nawiązywać określone relacje. Poznanie tego zagadnienia jest warunkiem bycia efektywnym nadawcą i odbiorcą.

Artykuł porusza ważne aspekty trudnej sztuki komunikacji w pracy nauczyciela, wskazuje na wielowymiarowość kompetencji komunikacyjnej, warunkującej sukces w procesie edukacyjnym. W związku z tym istotną staje się refleksja nad tym, jakimi cechami powinien się wykazać nauczyciel o dobrze rozwiniętej kompetencji komunikacyjnej, uznawanej za jedną z najważniejszych kompetencji zawodowych i dlatego to takie ważne, by się doskonalić w tym zakresie.

2. Kompetencje nauczyciela współczesnej szkoły

Sukces szkoły zależy od jakości dwóch powiązanych ze sobą procesów – prowadzonego przez nauczycieli nauczania oraz uczenia się uczniów. Wymagania procesu dydaktyczno-wychowawczego stawiają przed współczesnym nauczycielem zadania opanowania i prezentowania różnego typu kompetencji. Są one swoistą gwarancją dobrej pracy i osiągnięcia sukcesów, decydują o jakości pracy szkoły.

W literaturze pedagogicznej spotkać można różne definicje kompetencji nauczyciela, jedna z nich mówi, że, „Kompetencje nauczyciela” (ang. teacher’s competences) to „zbiór profesjonalnych umiejętności, wiedzy, wartości oraz postaw, którymi musi dysponować każdy nauczyciel, aby mógł efektywnie wykonywać swoją pracę” (Prucha,2006). Waclaw Strykowski (2002, 5-13), pisząc o kompeten-

cyjach nauczyciela współczesnej szkoły, mówi również o kompetencjach nauczycieli jako kwalifikacjach niezbędnych do efektywnego wykonywania tego zawodu, wskazując na kompetencje:

- merytoryczne - w nich zawiera się opanowanie i zrozumienie materiału stanowiącego treść nauczania danego przedmiotu, bloku przedmiotowego lub ścieżki edukacyjnej;
- psychologiczno-pedagogiczne - szeroki obszar wiedzy psychologicznej i pedagogicznej pozwalający nauczycielowi odnaleźć podstawę teoretyczną do działań diagnostycznych, dydaktycznych i wychowawczych;
- diagnostyczne- związane z poznawaniem uczniów i ich środowiska, poznawanie uczniów za pomocą właściwie dobranych metod, technik i narzędzi badawczych;
- w dziedzinie planowania i projektowania- opracowywanie programów, planów i projektów działań dydaktycznych i wychowawczych;
- komunikacyjne - to wiedza na temat procesu komunikowania, a także umiejętność efektywnego nadawania i odbierania komunikatów;
- dydaktyczno-metodyczne - tworzy je wiedza na temat istoty, zasad, metod i środków realizacji procesu kształcenia;
- kompetencje medialne i techniczne – związane są z organizowaniem warsztatu pracy nauczyciela i ucznia w zakresie mediów i technologii informatycznych, a także tworzeniem procedur postępowania oraz wyposażaniem szkoły;
- kompetencje związane z kontrolą i oceną osiągnięć uczniów oraz jakościowym pomiarem pracy szkoły – nazywane diagnozą edukacyjną;
- kompetencje dotyczące projektowania i oceny programów oraz podręczników szkolnych – działania o charakterze projektowym i oceniającym;
- autoedukacyjne, związane z rozwojem zawodowym i samokształceniem - odwołujące się do koncepcji nauczania twórczego.

Warto zaznaczyć, że termin „kompetencja” stosuje się obecnie zarówno do określenia umiejętności miękkich (kompetencje behawioralne), jak i twardych (kompetencje funkcjonalne). Określe-

nie „kompetencje miękkie”, ang. „soft skills”, oznacza umiejętności psychiczne jednostki oraz jej zdolności radzenia sobie w sytuacjach społecznych. Wiążą się one z umiejętnością zarządzania sobą samym, czyli sprawnością planowania, przewidywania, radzenia sobie ze stresem, zarządzania czasem, a także zdolnością do motywowania samego siebie, asertywnością, kreatywnością i inteligencją emocjonalną. Odnoszą się do funkcjonowania w społeczeństwie – to umiejętność pracy w zespole, a także zarządzania innymi – motywowanie ich, stawianie im celów, inspirowanie, przekonywanie do własnych racji, aktywne słuchanie, a także rozwiązywanie konfliktów. Natomiast kompetencje twarde to takie, które związane są z bardzo konkretną, możliwą do zastosowania wiedzą, czysto praktyczną – posiadana przez nas wiedza oraz umiejętności, konkretne kwalifikacje, które nabyliśmy wcześniej na drodze naszej edukacji – kursy, znajomość języków obcych, posiadane uprawnienia (Konieczna - Kucharska 2015, 232).

Zatem mówiąc o kompetencjach nauczyciela, mamy na uwadze zakres jego wiedzy, umiejętności i sprawności, który przesądza o sile oddziaływania na uczniów na ich postawy, poziom wiedzy, zachowanie, aktywność, przygotowanie do dalszej edukacji, pracy, życia.

3. Trudna sztuka komunikacji. Kompetencja komunikacyjna i kompetencja językowa w pracy nauczyciela

Zgodnie z definicją przyjętą przez UNESCO *edukacja* to trwała i zorganizowana komunikacja mająca na celu uczenie się, od nauczyciela wymaga się zatem dysponowania umiejętnościami komunikacyjnymi na odpowiednio wysokim poziomie. Wymienia się je w większości koncepcji kompetencji zawodowych nauczycieli powstałych na gruncie pedeutologii. Rozumienie kompetencji komunikacyjnej nauczyciela nawiązuje do jej ujęć na gruncie socjo- oraz psycholingwistyki i zakłada skuteczność zachowań językowych w sytuacjach edukacyjnych (Szempruch 2013). Od nauczycieli oczekuje się sprawnego posługiwania się słowem (mówionym i pisanym), zrozumiałego przedstawiania własnych intencji za pośrednictwem języka w relacjach z wieloma podmiotami, w tym przede wszystkim z uczniami.

Termin kompetencja komunikacyjna wprowadzony został przez amerykańskiego etnografa języka Hymesa (1972). W jego ujęciu kompetencja komunikacyjna oznacza z jednej strony zdolność do posługiwania się językiem, z drugiej zaś umiejętność użycia przez jednostkę języka w kontekście społecznym, w konkretnych sytuacjach społecznych. Autor podkreśla związek między środkami użycia języka i jego cechami strukturalnymi (fonologia, słownik, gramatyka) a czynnikami sytuacyjnymi, takimi jak: uczestnicy interakcji społecznej, cele, normy itp. Kompetencja komunikacyjna jest zatem zdolnością posługiwania się językiem odpowiednio do sytuacji społecznej i do słuchacza (słuchaczy), czyli innych użytkowników języka (Kurcz 2000,139–140). To kompetencja językowa człowieka rozszerzona w zakresie funkcjonalno-pragmatycznego posługiwania się wypowiedziami, tekstami językowymi adekwatnie do sytuacji i jej uczestników (Koc-Seniuch 1994). Można by powiedzieć, że kompetencja komunikacyjna to „język w działaniu”! Osoba, która posiada tę umiejętność potrafi używać języka skutecznie, odpowiednio do kontekstu społecznego, intencji mówiącego, oczekiwań słuchacza.

Wielowymiarowość kompetencji komunikacyjnej nauczyciela warunkuje proces edukacyjny, proces dochodzenia do wspólnego rozumienia treści pojęć i ich interpretacji przy dwupodmiotowym udziale ucznia i nauczyciela. Komunikowanie się jest podstawą interakcji. Zarówno nauczyciel jak i uczeń są tu partnerami dialogu o zmieniających się rolach nadawcy i odbiorcy. Kształcenie i wychowanie jest procesem komunikowania się. Nauczyciel musi sobie zatem przyswoić umiejętności komunikacyjne, wyrażające się skutecznością zachowań językowych w sytuacjach edukacyjnych. Każde zachowanie nauczyciela, a więc wszystko to, co mówi i co robi, jest formą komunikatu, bowiem komunikat zawiera treść i określa charakter relacji między porozumiewającymi się osobami. Ważne jest nie tylko to, co zostało zakomunikowane, lecz także to, w jaki sposób zostało to uczynione (Strykowski 2002,513).

Nauczyciel, który dysponuje umiejętnościami komunikacyjnymi ma wiedzę na temat procesu komunikowania się, zdolność do efektywnego nadawania komunikatów, słuchania uczniów, empatycznego rozumienia intencji, a także treści ich wypowiedzi, potrafi myśleć dialogicznie i rozwijać tę zdolność u uczniów, wykorzystuje różne techniki dyskursywne, język niewerbalny (mimikę,

język ciała, gestykulację, ton głosu, wzrok, dystans przestrzenny), akceptuje zróżnicowanie kodu językowego uczniów i wykorzystuje je jako element rozwoju dziecka. Komunikuje swoje uczucia i uczy tej sztuki innych, wzbudza wrażliwość językową u uczniów, zadaje inspirujące i prowokujące pytania, które umożliwiają poszukiwanie różnych odpowiedzi i zachęcają do podejmowania dalszej aktywności, wydaje jednoznaczne i czytelne polecenia, zgodne z potrzebami i oczekiwaniami uczniów, uwzględnia różnice w preferencjach sensorycznych swoich uczniów (Denek, 1998,205).

Każdy człowiek ma swój preferowany system percepcji odzwierciedlający się w języku opisu stanów rzeczy. Warto pamiętać, że różnice w preferencjach sensorycznych należą do dość istotnych powodów zakłóceń komunikacyjnych. Kiedy jedna osoba widzi, druga słyszy, a trzecia czuje, może to doprowadzić do rozminięcia wzajemnego kontaktu.

Postrzeganie świata, uczenie się odbywa się, kiedy następuje napływ informacji poprzez system sensoryczny. Jesteśmy niejako podłączeni do odbierania rzeczywistości pięcioma zmysłami, których działanie jest w dużej mierze nieuświadomiane.

Dobrze jest, gdy nauczyciel wie, jaki typ sensoryczny reprezentuje i czy nie narzuca swojego postrzegania świata uczniom, pamiętając, że ludzie różnią się między sobą w zakresie przyjmowania, przetwarzania informacji oraz działania. Rolą nauczyciela jest stworzenie dla uczniów z różnymi preferencjami odpowiedniego i wspomagającego środowiska w procesie uczenia się.

4. Język jako narzędzie wspierania rozwoju uczniów

W przebiegu rozwoju procesów poznawczych współczesne teorie kognitywne (psychologiczne, filozoficzne i językoznawcze) zakładają aktywną rolę środowiska, widząc tu szczególnie silne oddziaływanie języka (mówionego i pisanego). Dziecko poza społecznością, pozbawione kreacji językowej, nie mogłoby kształtować swojej aktywności poznawczej i twórczej. Na kompetencję komunikacyjną składają się kompetencje: lingwistyczna, pragmatyczna i socjolingwistyczna, która umożliwia zachowanie społecznego wymiaru ko-

munikacji językowej. Język staje się nie tylko narzędziem komunikacji, przekazywania znaczeń, ale aktem wzajemnego zrozumienia i doświadczania świata drugiej osoby. Bez tego aktu zrozumienia przekaz jest powierzchowny lub zupełnie niemożliwy. Kompetencja komunikacyjna odnosi się do trzech obszarów: języka, kodu niewerbalnego i empatycznej gotowości słuchania oraz chęci i umiejętności otwierania się na świat ucznia.

Organizowanie dialogu edukacyjnego staje się głównym zadaniem nauczyciela i treścią jego postawy edukacyjnej. To umiejętność budowania szkolnego środowiska informacyjnego, które powoduje aktywność poznawczą i edukacyjną uczniów, tworzenia sytuacji komunikacyjnej i dwupodmiotowej interakcji nauczyciel - uczeń. To umiejętność wspierania potencjału ucznia i ukierunkowania komunikacji edukacyjnej na jego rozwój, na zdolność do autokreacji, rozwoju własnej indywidualności i tworzenia obrazu własnego „ja”. To innowacyjne podejście do realizacji celów edukacyjnych szkoły, do kreowania ucznia na miarę współczesnych potrzeb egzystencjonalnych i jego możliwości twórczych (Szejnberg 2006, 139-156).

Komunikacja społeczna jest istotnym elementem w procesie nauczania - uczenia się, w niej zawiera się komunikacja interpersonalna, która jest procesem porozumiewania się ludzi, a jej cel to 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 się z tym wiąże procesy edukacyjno-wychowawcze, gdzie komunikowanie się na linii nauczyciel-uczeń jest ich nierozłącznym elementem.

5. Skuteczna komunikacja interpersonalna, czyli jak „budować mosty zamiast murów”?

Każdy nauczyciel, który chce być dobrym dydaktykiem, pedagogiem, wychowawcą, powinien rozwijać umiejętności warunkujące poprawną komunikację interpersonalną. Jak uważa wielu auto-

rów, powinien mieć odpowiednie predyspozycje i cechy osobowości, aby skutecznie komunikować się z uczniami, a co z tym się wiąże skutecznie nauczać i wychowywać (Kupisiewicz, 2005,153-154). Do podstawowych kompetencji nauczyciela warunkujących poprawną komunikację należy zaliczyć:

- umiejętności werbalne
- sprawność językową nauczyciela
- aktywne słuchanie
- umiejętność dialogu
- rozwijanie empatii
- umiejętność negocjacji i mediacji
- asertywność
- umiejętności budowania i tworzenia odpowiedniego klimatu społecznego klasy szkolnej. (Kwieciński, Śliwerski, 2004, 300).

Język jest niezbędnym elementem komunikacji, decydującym o uzyskaniu porozumienia między uczestnikami procesu dydaktyczno - wychowawczego, warunkującym jego efektywność. Skuteczna komunikacja to budowanie kontaktu, sytuacji wiarygodności, zaufania, zachęcenie do utrzymania interakcji, właściwe dekodowanie informacji nadawanych przez drugą osobę (dostosowanie poziomu języka niewerbalnego i werbalnego do odbiorcy), nawiązanie porozumienia, wprowadzenie zmian do swojego zachowania (poziom werbalny i niewerbalny). Pogłębianie wiedzy z tego zakresu jest ważnym elementem doskonalenia zawodowego nauczyciela oraz gwarancją sukcesu edukacyjnego.

Kluczowym elementem efektywnej komunikacji jest słuchanie. Rozwijanie umiejętności słuchania może mieć ogromny wpływ na nasze życie, na nasze relacje i naszą zdolność do rozwoju. Pod warunkiem, że jest to słuchanie aktywne, empatyczne, otwarte i świadome. Warto przypomnieć najczęściej stosowane techniki, które pozwalają aktywnie słuchać. Należą do nich: parafrazowanie, czyli sprawdzenie, rozumienia intencji drugiej osoby („Chodzi Ci o to, że...”, „Jak dobrze rozumiem...”); precyzowanie, które jest wyjaśnieniem interesujących odbiorcę szczegółów poprzez zadawanie odpowiednich pytań („Możesz powiedzieć mi o tym coś więcej?”, „Jak rozumiesz to pojęcie?”);dowartościowanie - dawanie znaczący, że to, o czym mówi, jak mówi, jest godne naśladowania („To wspa-

niale, że o tym mówisz”, „Nie potrafiłabym tak, podziwiam Cię za to, że...”); podsumowanie to próba podsumowania wypowiedzi drugiej strony lub całej rozmowy, pozwala na przekazanie, że rozmówca słucha i wyciąga wnioski z tego, co zostało powiedziane („Z tego, co powiedziałeś wynika, że...”); klaryfikacja- prośba do drugiej strony o wyjaśnienie tego, czego rozmówca nie rozumie w jej wypowiedzi, to nie krytyka, ale bardzo ważna informacja dla rozmówcy („Czy możesz mi to jeszcze raz opisać?”, „Mogę Cię prosić, abyś to wyjaśniła?”, „Jak mam rozumieć to, że...”); odzwierciedlenie uczuć - empatyczna postawa, czyli dawanie rozmówcy znać, że druga osoba rozumie, co czuje, w jakiej sytuacji się znalazł („Rozumiem, co czujesz”, „Wiem, jak jest Ci trudno o tym mówić...”).

Stosowanie przedstawionych narzędzi aktywnego słuchania pozwoli nauczycielowi prowadzić skuteczne rozmowy, lepiej rozumieć innych i być rozumianym, uniknąć niepotrzebnych konfliktów, tworzyć wartościowe i pełne zaufania relacje z innymi osobami oraz mieć satysfakcję z umiejętności nawiązywania kontaktów międzyludzkich.

Aktywne słuchanie to uważne słuchanie oraz przemyślenie i przekazanie informacji zwrotnej, czyli informacji o tym, jak reagujemy na zachowania drugiego człowieka. Informacja zwrotna daje szansę na obustronne i satysfakcjonujące porozumienie oraz stanowi istotny fundament do budowania wzajemnego zaangażowania. Jest to umiejętność szczególnie ważna w relacjach nauczyciel - uczeń - rodzic. Tylko niewielka część informacji zwrotnych służy prawdziwemu rozwojowi. Przekazywanie konstruktywnych informacji zwrotnych to sztuka, którą trzeba stale doskonalić. Ma być ona świadomym dialogiem. Umożliwia odbiorcy zorientowanie się, jak inni postrzegają jego działania i zachowania, pobudza do autorefleksji i pracy nad sobą, otwiera drogę do samorozwoju. Informacja zwrotna może być pozytywna lub negatywna, ale nigdy nie może być destrukcyjna – pozytywna wzmacnia właściwe działania i zachowania, negatywna je koryguje. Szczególnie informacje zwrotne pozytywnie budują wzajemne zaufanie oraz pomagają rozwijać poczucie własnej wartości u uczniów.

Należy zauważyć, że informacja zwrotna jest narzędziem uniwersalnym. Budując środowisko, w którym panuje klimat wzajemnej życzliwości, partnerskiego traktowania innych, powinno się na sta-

łe wprowadzić informację zwrotną i przygotować do jej używania wszystkich członków szkolnej społeczności. W praktyce świetnie sprawdza się stosowanie Modelu 4Z, FUKO czy IZ coachingowej.

W procesie komunikowania się mogą pojawić się, tzw. „komunikaty nieakceptacji”, które blokują komunikację interpersonalną. T. Gordon wyróżnił dwanaście blokad w procesie komunikowania się (Gordon 1999, 93-101):

1. Nakazywanie, komenderowanie, polecenie.
2. Ostrzeganie, groźba.
3. Moralizowanie, głoszenie kazań, „powinieneś, powinnaś”.
4. Doradzanie, sugerowanie, proponowanie rozwiązań.
5. Pouczanie, robienie wykładu, dostarczanie logicznych argumentów.
6. Osądzanie, krytykowanie, dezaprobata, potępienie.
7. Chwalenie, aprobowanie, wydawanie ocen pozytywnych.
8. Obrzucanie wyzwiskami, wyśmiewanie, ośmieszanie.
9. Interpretowanie, analizowanie, diagnozowanie.
10. Uspokajanie, okazywanie współczucia, pocieszanie, podnoszenie na duchu.
11. Wypytywanie, indagowanie, krzyżowy ogień pytań.
12. Odwracanie uwagi, sarkazm, dowcipkowanie, zabawianie.

Z pewnością stosowanie tych blokad w komunikacji nauczyciel - uczeń znacznie opóźnia, hamuje lub zatrzymuje dwustronny proces komunikacji. Wiele stereotypowych uwag nauczycieli nie służy dobremu porozumiewaniu się z uczniem, tworzą się bariery komunikacyjne, takie jak: osądzanie, decydowanie za innych, uciekanie od cudzych problemów (Maksymowska, Sobolewska, Wyrwicka 2006, 16). Nauczyciel wychowawca powinien unikać stosowania języka nieakceptacji, który prowadzi do powstawania barier komunikacyjnych, a zamiast tego kształtować kontakty interpersonalne poprzez współdziałanie, unikając takich zachowań jak dyrygowanie, generalizowanie, moralizowanie, bagatelizowanie czy wręcz wyłączenie się z kontaktu interpersonalnego. Blokad komunikacyjnych nie tylko nie przyczyniają się do poprawy skuteczności komunikowania się w szkole, ale mogą także wpłynąć na pogłębienie się przeżywanego przez ucznia trudności, który może znajdować się w sytuacji kryzysowej.

Stwierdzono, że sposoby reagowania dorosłych na problemy dziecka mają istotny wpływ na rozwój ich zaradności i samodzielności w pokonywaniu trudności czy niepowodzeń. Wyodrębniono cztery rodzaje komunikatów w relacji dorosły – dziecko: komunikat karzący, komunikat strukturalizujący, komunikat wyręczająco – opiekuńczy, komunikat wspierający.

Komunikat karzący – ma na celu wywołanie u odbiorcy poczucia winy poprzez krytykę, wyśmiewanie, ocenianie osoby. Stwierdzenia typu „Jesteś do niczego”, „Oczywiście tylko tobie się to przytrafia” mogą uruchamiać mechanizmy obronne, które chronią dotknięte JA dziecka. Lepiej używać rzetelnej, negatywnej informacji zwrotnej, która może służyć jako wskazówka do budowania zmian zachowania u uczniów.

Komunikat strukturalizujący to przekazanie odbiorcy instrukcji, przepisu na to, co ma zrobić w danej sytuacji. Może być jednak przydatny, gdy występuje presja czasowa, w sytuacjach trudnych czy nowych lub gdy dziecko wyraźnie o nie prosi.

Komunikat wyręczająco - opiekuńczy zawiera pocieszenie, przejęcie inicjatywy i rozwiązanie problemu przez dorosłego, bardzo ogranicza dziecku przestrzeń do działania, pozbawia je samodzielności, nie sprzyja gromadzeniu doświadczeń obfitujących w sukces i niezależność.

Komunikat wspierający ma na celu udzielenie wsparcia i towarzyszenie dziecku w pokonywaniu trudności, pozwala na podejmowanie działań, zachęca do aktywności, rozbudza zaufanie do własnych umiejętności.

Dobry komunikat wspierający zawiera trzy elementy:

- odzwierciedlenie uczuć dziecka, gdy zgłasza się do dorosłego z problemem – „Widzę, że się zdenerwowałaś”.
- wyrażenie przekonania, że dziecko mające kłopot podejmie dobrą decyzję lub wymyśli sposób rozwiązania problemu – „Co zamierzasz?”
- Wyrażenie gotowości do udzielenia dziecku konkretnej pomocy, jeśli powie, że tego potrzebuje – „Jeśli chcesz, mogę ci pomóc”... (Maksymowska, Sobolewska, Wyrwicka 2006, 18).

Stąd zachęta nauczycieli do świadomego stosowania różnych rodzajów komunikatów w określonych sytuacjach szkolnych oraz do

możliwie częstego używania komunikatu wspierającego, który wpływa znacząco na efektywność procesu komunikowania się oraz rozwój emocjonalny i kognitywny uczniów. Komunikacja wspierająca to bardzo ważny element relacji nauczyciel – uczeń, ponieważ nauczyciel wzmacnia poczucie bezpieczeństwa ucznia poprzez okazanie mu zainteresowania i otwartości na jego osobę. Wzmocnienie rozmówcy przez budowanie pozytywnego nastawienia do siebie i otoczenia jest przecież istotą pracy pedagogicznej.

W psychologii komunikacji wyróżnia się dwa style porozumiewania się: komunikacja typu „Ja” i komunikacja typu „Ty”.

Komunikacja typu „Ty” jest łatwiejsza i dlatego też bardziej powszechna. Niestety niesie ona w swym przekazie ocenę i krytykę drugiej osoby oraz obarczanie jej odpowiedzialnością czy też winą za daną sytuację - „Gdybyś uważał na lekcji, nie miałbyś teraz problemów z zadaniem domowym”; „Ty zawsze gubisz swoje rzeczy, nie licz na mnie tym razem”. Komunikat typu „Ty” zawiera ogólną ocenę partnera dialogu, bez wskazania na konkretne zachowanie, które jest jej podstawą. Zmusza rozmówcę najczęściej do zajęcia postawy obronnej. Informacje przekazane w formie komunikatu typu „Ty” utrudniają skuteczne porozumiewanie się.

Komunikat typu „Ja” pozwala na wyrażanie własnego zdania w sposób asertywny w związku z daną sytuacją, informuje rozmówcę, jaki wpływ ma jego zachowanie na drugą osobę. Jest jasną, niezagrażającą formą mówienia o swoich potrzebach, oczekiwaniach, uczuciach – „Słyszę, że rozmawiasz, złości mnie twoje zachowanie, chcę, abyś przestał rozmawiać”. Dzięki temu stylowi komunikacji człowiek uczy się głośno wyrażać siebie, jednocześnie dając drugiej osobie możliwość zmiany, bez niepotrzebnego moralizowania czy osądzania jej.

Komunikowanie się to droga do zwiększenia wzajemnego zrozumienia poprzez kontakt, wymianę myśli, doświadczeń i uczuć. Jest to proces dwustronny, relacje pomiędzy uczniami a nauczycielami powinny opierać się na współpracy, samorealizacji, konstruktywnym dialogu, umiejętności negocjacji i podejmowaniu decyzji, a w rezultacie na kształtowaniu atmosfery zaufania, pozytywnych wartości. Warto zatem przyswoić sobie i konsekwentnie wdrażać zasady efektywnej komunikacji, by „budować mosty” porozumienia, gdzie język pozwala na wspieranie rozwoju uczniów. Sprawność językowa i ko-

munikacyjna łączy się nie tylko ze zdobywaniem wiedzy czysto lingwistycznej, ale również psychologicznej, socjologicznej i kulturowej, przez co przyczynia się do ogólnego rozwoju intelektualnego ucznia.

6. Zakończenie

Kształtowanie właściwej techniki kontaktów interpersonalnych, doskonalenie kultury języka, czyli świadomego i celowego posługiwanie się językiem we wszelkich sytuacjach komunikatywnych (Markowski, 2002), jest ważnym wyzwaniem edukacyjnym.

B. Makles (1993, 63-67) twierdzi, że 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 werbalnymi niewerbalnym.

Kompetencje komunikacyjne nauczyciela mają charakter bardzo swoisty, musi on bowiem, bazując na doskonałym opanowaniu języka, wiedzy merytorycznej i znajomości psychologii i pedagogiki, pełnić w ramach każdej interakcji rolę niejako podwójną: nadawcy i potencjalnego odbiorcy, tzn. musi wczuwać się w rolę ucznia przyjmującego komunikat.

W przeciwnym razie nie potrafi ani sterować procesem dydaktycznym służącym nabywaniu wiedzy, ani pomagać uczniowi w doskonaleniu języka oraz sprawności porozumiewania się za jego pomocą (Kowalikowa 1994,148).

Aby skutecznie się komunikować, nauczyciel powinien przede wszystkim zamienić język nieakceptacji na język akceptacji, dzięki temu będzie mógł dokonywać konstruktywnych zmian w obszarze wspierania rozwoju osobowościowego uczniów (Welskop 2014, 172).

Właściwa komunikacja interpersonalna nauczycieli i uczniów jest niezbędnym warunkiem zaspokajania ich potrzeb psychospołecznych: bezpieczeństwa, potrzeby łączności emocjonalnej z innymi, szacunku, uznania, samorealizacji.

W artykule zaakcentowano wielowymiarowość kompetencji komunikacyjnej, która warunkuje proces edukacyjny, znaczenie języka jako narzędzia wspierania potencjału ucznia i ukierunko-

wania komunikacji edukacyjnej na jego rozwój. Podkreślono korzyści płynące ze stosowania zasad skutecznej komunikacji interpersonalnej, określono rodzaje komunikatów interpersonalnych, które utrudniają dwustronny proces porozumiewania się oraz szkodliwość stosowania blokad w komunikacji nauczyciel – uczeń, wskazano na potrzebę budowania konstruktywnych sytuacji edukacyjnych o walorach wychowawczych oraz doskonalenie warsztatu nauczyciela z uwzględnieniem rozwijania kompetencji komunikacyjnej.

Efektywna komunikacja jest jednym z najtrudniejszych wymiarów relacji międzyludzkich, ale jak twierdzi słynny pisarz i mówca Brian Tracy:

Komunikacja to umiejętność, której można się nauczyć. To jak jazda na rowerze czy pisanie na maszynie. Jeśli tylko nad nią popracujesz, możesz bardzo szybko poprawić jakość każdej części swojego życia.

Niech to przesłanie będzie inspiracją do doskonalenia zawodowego i osobistego nauczycieli współczesnej szkoły w tym obszarze.

Bibliografia

- Białek, M. (2015), *Podjęcie komunikacyjne i zakres jego realizacji w nauczaniu języków obcych*. Uniwersytet Wrocławski. *Lingwistyka Stosowana* 14: 3, 17–29.
- Denek, K. (1998). *O nowy kształt edukacji*. Toruń: Wyd. Edukacyjne Akapit, 215-216.
- Gordon, T.(1999). *Wychowanie bez porażek w szkole*. Warszawa, 93-101.
- Koć-Seniuch G.(1994), *O kompetencji komunikacyjnej nauczyciela*. *Ruch Pedagogiczny* Nr 1/2.
- Konieczna- Kucharska, M.(2015). *Miękkie i twarde kompetencje nauczycieli*. *Zeszyty Naukowe Politechniki Częstochowskiej. Zarządzanie* Nr 19, s. 232.
- Kowalikowa, J. (1994). *Formy komunikacji językowej w szkole. W kręgu faktów i postulatów*. W: Gajda S., Nocoń J. (red.), *Kształcenie porozumiewania się*. Opole, 148.
- Kwieciński, Z., Śliwerski, B.(2004). *Podręcznik akademicki. Pedagogika*. Warszawa: PWN,300.
- Kupisiewicz, Cz. (2005).*Podstawy dydaktyki*. Warszawa: Wydawnictwo Szkolne i Pedagogiczne, 153-154.
- Kurcz, I. (2000). *Psychologia języka i komunikacji*. Warszawa: Scholar.
- Makles B. (1993),*Komunikacja jako problem badawczy dydaktyki*. W: *Współczesne kierunki modernizacji dydaktyki*, Toruń, 63-67.
- Maksymowska, E., Sobolewska, Z. Werwicka, M.(2006), *Wychowywać ucząc*. CODN, Warszawa, 16.
- Markowski, A.(2002). *Kultura języka*. W: *Nowy słownik poprawnej polszczyzny*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, s. 1650.
- Prucha, J. (2006),*Pedeutologia*. W: *Pedagogika*. Tom II: *Pedagogika wobec edukacji, polityki oświatowej i badań naukowych*, red. B. Śliwerski, Gdańsk.
- Strykowski, W. (2002), *Kompetencje nauczyciela szkoły współczesnej*. *Edukacja Medialna* nr 4, 5-13.

Szempruch, J. (2013). *Pedeutologia. Studium teoretyczno-pragmatyczne*. Kraków: Impuls.

Sztejnberg, A. (2006), *Komunikacyjne środowisko nauczania i uczenia się*. Wrocław: Astrum, 139-156.

Welskop, W. (2013), *Komunikacja w relacji nauczyciel-uczeń a występowanie sytuacji kryzysowych w szkole*.

W: *Komunikacja w sytuacjach kryzysowych IV*, red. P. Potejko, Wydawnictwa i Szkolenia Opcjon, Gliwice-Katowice, 172.

Effective communication in the process of developing language competences and supporting the development of students

Keywords

effective communication, communication barriers, competences, teacher, language, development, student

Summary

Effective communication is the foundation of education, it covers a wide range of didactic and educational activities of a modern school. The article presents the importance of the communicative approach in the process of supporting students' development. It describes communication process in the teacher-student relationship, where language is not only a communication tool, conveying meanings, but also an act of mutual understanding and experiencing the world of another person. It discusses issues concerning necessity of developing communicative skills among teachers, which have a significant impact on effectiveness and efficiency of educational process.

