

ROZDZIAŁ 1

SYLWESTER BĘBAS

Kompetencje komunikacyjne w pracy nauczyciela wychowawcy

1.1. Wprowadzenie

Aby skutecznie realizować swoje obowiązki, we właściwy sposób oddziaływać na uczniów i wychowanków, nauczyciel powinien posiadać umiejętności komunikowania się i budowania pozytywnego wizerunku siebie. Tematyka dotycząca kompetencji komunikacyjnych nauczycieli to problem, który jest niezwykle ważny w procesie zmian edukacyjnych zachodzących we współczesnej szkole.

W pracy nauczyciela wychowawcy bardzo istotne są takie umiejętności komunikacyjne jak: zdolność świadomego słuchania, umiejętność zadawania pytań, otwartość, umiejętność okazywania emocji, asertywność czy odpowiednia reakcja na krytykę¹.

1 Por. M. Argyle, *Psychologia stosunków międzyludzkich*, Warszawa 1999; V.F. Birkenbihl, *Sygnaly ciała. Podstawy komunikacji niewerbalnej dla trenerów i ludzi sukcesu*, Wrocław 1998; B. Dobek-Ostrowska, *Podstawy komunikowania społecznego*, Wrocław 2004; W. Domachowski, *Psychologia społeczna komunikacji niewerbalnej*, Toruń 1993; M. Dymek, *Komunikacja niewerbalna też ważna*, „Życie Szkoły” 1996, nr 3; W. Garstka, *Komunikacja niewerbalna a terapeutyczna rola nauczyciela*, „Życie Szkoły” 1999, nr 7; W. Głódowski, *Komunikowanie interpersonalne*, Warszawa 1994; M. Grochowalska, *Aktywność językowa a niewerbalne komunikowanie się dzieci*, „Wychowanie w Przedszkolu” 2000, nr 6; J.A. Heaton, *Podstawy umiejętności terapeutycznych*, Gdańsk 2005; G. King, *Umiejętności terapeutyczne nauczyciela*, Gdańsk 2004; M.L. Knapp, J.A. Hall, *Komunikacja niewerbalna w interakcjach międzyludzkich*, Kraków 2007; K. Łęcki, A. Szóstak, *Komunikacja interpersonalna w pracy socjalnej*, Katowice 1999; B. Łomińska, *Negocjacje w pracy wychowawczej*, „Edukacja i Dialog” 2003, nr 9; P. Mucha, *Komunikacja niewerbalna w nauczaniu i wychowaniu*, „Nowa Szkoła” 2003, nr 8; Z. Nęcki, *Komunikacja międzyludzka*, Kraków 2006; W. Okoń, *Komunikacja interpersonalna w szkole*, „Edukacja i Dialog” 2003, nr 1; A. Pease, *Mowa ciała. Jak odczytywać myśli innych ludzi z ich gestów*, Kielce 2001; H. Sęk, *Spoleczna psychologia kliniczna*, Warszawa 1993; W. Sikorski, *Bezslowne komunikowanie się w psychoterapii*, Kraków 2002;

Komunikowanie się jest definiowane jako przekazywanie treści jednej osobie przez drugą, czyli angażowanie się w porozumiewanie się interpersonalne². Inaczej ujmując, komunikowanie się to dwustronny proces przekazywania informacji w formie symbolicznej przez odpowiednie kanały między nadawcą a odbiorcą, dzięki czemu mogą oni nawiązywać kontakt ze sobą. Komunikowanie się niewątpliwie umożliwia wzajemne oddziaływania osób na siebie. Może ono być silniejsze bądź słabsze, w zależności od umiejętności porozumiewających się ze sobą jednostek.

H. Guetzkow pisze, że komunikacyjny system to wzory przekazywania i interpretacji wiadomości wśród jednostek organizacyjnych oraz pomiędzy tymi jednostkami i ich organizacyjnym otoczeniem³. Z. Nęcki definiuje komunikowanie się interpersonalne, jako podejmowaną w określonym kontekście wymianę werbalnych, wokalnych i niewerbalnych sygnałów (symboli) w celu osiągnięcia lepszego poziomu współdziałania⁴.

Do zaistnienia procesu komunikacji konieczne jest wystąpienie siedmiu zasadniczych elementów⁵:

- źródła – nadawcy komunikatu,
- kodowania – przekształcenia w symboliczną postać,
- komunikatu – zakodowana wiadomość,
- kanał – środek przekazu (komunikacja ustna, pisemna, wizualna),
- dekodowanie – przełożenie komunikatu na zrozumiałą formę,
- odbiorca – adresat komunikatu,
- sprzężenie zwrotne – informacja zwrotna o zrozumieniu przekazu.

Skuteczność nauczyciela jako mówcy zależy zarówno od formy wypowiedzi, jak i przekazywanej treści. Warto zatem przestrzegać reguł dotyczących zarówno odpowiedniego przygotowania wypowiedzi, jak też konkretnych zaleceń w kwestii sposobu prowadzenia rozmowy. Najistotniejsze zasady dobrej komunikacji to⁶:

-
- J. Stewart, *Mosty zamiast murów*, Warszawa 2002; J. Strojnowski, *Psychoterapia. przewodnik dla osób, które chcą się odnaleźć oraz dla ich terapeutów*, Wrocław 1998; E. Thiel, *Mowa ciała zdradzi więcej niż tysiąc słów*, Wrocław 1992; A. Twardowski, *Mowa ciała*, „Głos Nauczycielski” 1996 nr, 13; R. Więckowski, *Pedagogiczne i terapeutyczne walory komunikacji werbalnej i niewerbalnej nauczycieli w procesie edukacyjnym*, „Życie Szkoły” 1999, nr 1; V. Volovik, *Język ciała uczniów i nauczycieli*, Kraków 1998.
- 2 R. Shuter, *Understanding misunderstandings: Exploring interpersonal communication*, New York 1979, s. 26; G. Koć-Seniuch, *O kompetencji komunikacyjnej nauczyciela*, „Ruch Pedagogiczny” 1994, nr 1/2; M. Kuziak, *Jak mówić, rozmawiać, przemawiać*, Bielsko-Biała 2006; Z. Kwieciński, B. Śliwerski, *Podręcznik akademicki Pedagogika*, Warszawa 2004; B. Makles, *Komunikacja jako problem badawczy dydaktyki* [w:] *Współczesne kierunki modernizacji dydaktyki*, Toruń 1993; J. Podgórecki, *Komunikacja społeczna*, Opole 2000; J. Skrzypczak, *Poziom kompetencji komunikacyjnych nauczycieli a przebieg procesu kształcenia*, „Toruńskie Studia Dydaktyczne” 1994, nr 6; A. Szternberg, *Komunikacyjne środowisko nauczania i uczenia się*, Wrocław 2006; A. Szternberg, *Podstawy komunikacji społecznej w edukacji*, Wrocław 2001.
- 3 H. Guetzkow, *Communications in organizations*, Chicago 1965, s. 18.
- 4 Z. Necki, *op.cit.*, s. 109.
- 5 J. Stankiewicz, *Komunikowanie się w organizacji*, Wrocław 1999; K. Balawajder, *Komunikacja, konflikty, negocjacje w organizacji*, Katowice 1998.
- 6 Z. Nęcki, *op.cit.*, s. 118–123.

- Poznaj samego siebie – musimy mieć świadomość własnych celów, zamierzeń, cech, preferencji, temperamentu i motywów. Trudno oczekiwać zrozumienia ze strony innych, kiedy sami nie potrafimy zrozumieć siebie. Nadawca powinien mieć jasność tego, co chce przekazać odbiorcy.
- Uwzględniaj chwytliwość uwagi rozmówcy – nikt nie jest w stanie odebrać wszystkich naszych przekazów bez względu na to, co mówimy i w jaki sposób. Trzeba liczyć się ze zmiennością uwagi słuchaczy, ich selektywnością, przekręcaniem sensu naszych wypowiedzi. Należy ponadto unikać przeładowania informacyjnego, pamiętając o ograniczeniach w zdolności do przetwarzania danych.
- Licz się z uczuciami drugiej strony – powinniśmy zwracać uwagę na stan psychiczny, kondycję emocjonalną słuchacza. Konieczne jest, aby uwzględniać w wypowiedzi perspektywę odbiorcy i używać odpowiedniego kodu czy rodzaju argumentacji.
- Zwracaj uwagę na sens, a nie na formę wypowiedzi. Zrozumienie treści kierowanych do nas przekazów jest pełniejsze, gdy staramy się uchwycić sens całej wypowiedzi, a nie poszczególnych jej fragmentów czy słów. Treść powinna być odbierana w kontekście poruszanego zagadnienia. Zasadniczym błędem jest wyrywanie poszczególnych fragmentów przekazu z jego całościowego kontekstu czy zwracanie przesadnej uwagi na sposób wypowiedzi.
- Spróbuj przyjąć punkt widzenia swoich oponentów. Spojrzenie na sprawę z pozycji partnera, chwilowa zamiana ról, jest szczególnie przydatna w sytuacjach narastającego niezadowolenia partnerów i narastającego konfliktu.
- Mówmy w sposób jasny, rzeczowy. Zagmatwany sposób przedstawiania swoich poglądów, nieodpowiednio dobrana treść wypowiedzi, nadmierne i przesadne używanie przenośni to częste błędy w przekazie komunikatów. Zasadniczym mankamentem jest konstruowanie długich, złożonych zdań, w których mówca pragnie pochwalić się elokwencją, tracąc przy tym na efektywności komunikacji.
- Wspieraj słowa komunikacją niewerbalną. Należy zwrócić szczególną uwagę na spójność komunikacji werbalnej i pozasłownej tak, aby uniknąć sprzecznych lub niejasnych komunikatów.

Nadrzędnym celem w pracy nauczyciela powinno być rozwinięcie u uczniów kompetencji właściwej komunikacji interpersonalnej, umiejętności empatii, a także umiejętności rozwiązywania problemów na drodze negocjacji. Należy uczyć dzieci sposobów skutecznego komunikowania się, prezentacji własnego punktu widzenia, argumentowania i obrony własnego zdania oraz rozwijania gotowości wysłuchania innych, brania pod uwagę poglądów innych ludzi. Aby skuteczniej kształcić, należy odstąpić od przekazywania gotowych wiadomości i przyswajania ich na rzecz poszukiwania i przeżywania wiedzy.

Prawidłowa komunikacja zależy zawsze od dwóch osób, a zakłócenia mogą pojawić się praktycznie na każdym etapie. Do zakłóceń w procesie komunikacji należą⁷:

- brak jasności i świadomości intencji nadawcy (niewiedza, czy druga strona ma dobre czy złe intencje wobec nas),
- rozbieżność między komunikacją werbalną i niewerbalną (różnice w słowach i gestach, np. mówimy drugiej stronie, że jesteśmy zainteresowani jej zdaniem, tym, co mówi, gdy całe ciało, gesty pokazują lekceważenie, brak zainteresowania),

7 Z. Nęcki, *op.cit.*

- brak jasnego celu komunikatu (np. nagła zmiana tematu, gdy długo rozmawiało się na inny temat),
- niedopasowanie kodów komunikacyjnych (np. zbyt poważne, trudne słowa wypowiedziane do małego dziecka, którego słownictwo nie jest jeszcze tak bogate),
- różnice percepcji (różne postrzeganie tej samej sytuacji przez różne osoby, co zniekształca zrozumienie drugiej strony),
- różnice zasobów wiedzy (np. stosowanie fachowego słownictwa wobec osób, które tego słownictwa nie znają),
- nieodpowiednie warunki zewnętrzne (np. duży hałas, zamieszanie),
- nadmierna emocjonalność (za wysoki poziom emocji zniekształca naszą percepcję i ocenę sytuacji, uniemożliwia również racjonalne myślenie),
- nadinterpretacja (doszukiwanie się dodatkowych informacji w podanej komunikacji),
- brak zaufania.

Wyróżnia się dwa podstawowe typy komunikacji: werbalna (słowna) oraz niewerbalna (określana jako pozawerbalna, bezsłowna, pozasłowna i komunikowanie się bez słów).

1.2. Komunikacja werbalna w pracy nauczyciela wychowawcy

Komunikacja werbalna jest najczęściej wzbogacana o język naszego ciała, jakim jest mimika, gestykulacja, pozycja ciała, wymiana spojrzeń lub przez kanał wokalny: intonacja oraz przez dźwięki paralingwistyczne⁸.

Wśród nauczycieli obserwuje się skłonność do osądzania, wartościowania, chwaleń, ganienia. Tymczasem umiejętności psychopedagogiczne nauczyciela są warunkiem realizowania konstruktywnego procesu wychowania, takiego, który może być bodźcem do rozwijania aktywności i dyspozycji twórczych ucznia.

Proces komunikacji polega na wymianie informacji, w tym na aktywnym słuchaniu tego, co mówi nadawca. W takim słuchaniu istotne jest⁹:

- Przygotowanie – przygotuj się duchowo, fizycznie i emocjonalnie do słuchania. Bądź wypoczęty i najedzony.
- Ustal swój cel słuchania – ustanów określony, ale elastyczny cel słuchania dla samego siebie w danej sytuacji. Zdecyduj, jaki cel masz nadzieję osiągnąć przez wysłuchanie mówcy.
- Określ bariery – określ bariery w słuchaniu i wyeliminuj zakłócenia tak, by móc się skoncentrować na wiadomości.
- Skup uwagę – skup swoją uwagę na słuchaniu w danej chwili. Koncentruj się na mówcy i wiadomości, a nie na własnych myślach i uczuciach.
- Odłóż ocenę – odłóż ocenę wiadomości do momentu, kiedy mówca skończy.

8 B. Łomińska, *Negocjacje w pracy wychowawczej*, „Edukacja i Dialog” 2003, nr 9, s. 40–41.

9 S.P. Morreale, B.H. Spitzberg, J.K. Barge, *Komunikacja między ludźmi. Motywacja, wiedza i umiejętności*, Warszawa 2007, s. 228.

Cechy dobrego słuchacza według Charlesa Kelly'ego¹⁰ to:

- silna motywacja do słuchania,
- zdolność do pełnego odbioru i możliwie trafnej interpretacji,
- brak stereotypowych nastawień, poczucia wszechwiedzy,
- koncentracja na sensie, a nie formie komunikatu,
- odróżnianie obserwacji od wnioskowania,
- postawa otwarta i życzliwa wobec nadawcy,
- trafna selekcja głównych punktów wypowiedzi,
- tworzenie atmosfery sprzyjającej wypowiedziom,
- reagowanie zarówno na treści wypowiedzi, jak i na kryjące się w niej uczucia.

Do technik aktywnego słuchania nauczycieli zaliczamy¹¹:

- Parafraza – polega na wyrażaniu za pomocą innych słów tego, co powiedział rozmówca. Parafrazujemy, aby sprawdzić, czy dobrze usłyszeliśmy i zrozumieliśmy, a nie w celu oceny treści wypowiedzi. Parafrazowanie warto zaczynać od zwrotów takich jak: O ile dobrze Cię zrozumiałem..., A więc Twoim zdaniem..., Zatem sądzisz, że...
- Odzwierciedlanie – jest to dostrojenie do sposobu zachowania drugiej strony. Postaraj się osiągnąć zgodność na jak największej liczbie poziomów. Zwróć uwagę na mowę ciała (gesty, mimika, pozycja ciała, ubiór), głos (tempo wypowiedzi, siła głosu, modulacja), język (słowa-klucze, żargon). Przykładowo, jeśli osoba, z którą rozmawiasz, mówi szybko, jest prawie pewne, że oczekuje tego samego również od ciebie. Rozdrażnisz ją, jeśli będziesz zbyt długo się zastanawiał, czy ważył każde słowo. Odwrotnie powinieneś postąpić, gdy zaobserwujesz, że twój rozmówca wypowiada się w dostojnym tempie. Doceni on, że ty również wypowiadasz się z rozwagą. Odzwierciedlanie musi mieć jednak swoje granice i powinno przebiegać naturalnie. Przykładowo, jeśli twój rozmówca jest agresywny, nie odzwierciedlaj jego agresji. Wówczas lepiej jest podkreślić różnicę pomiędzy wami, akcentując słowa „ja” oraz „Pan/Pani”: Widzę, że to wydarzenie bardzo Pana zirykowało. Ja czułam się lepiej w pierwszej części naszej rozmowy, gdy mówiliśmy trochę ciszej. Dzięki temu możliwe jest zachowanie i ewentualna ochrona własnego „ja”. Zarazem okazujesz zrozumienie sytuacji i emocji drugiej osoby.
- Wzmacnianie – polega na przekazywaniu bodźców wywołujących pozytywne nastawienie odbiorców lub dostrzeganiu mocnych stron w ich wypowiedzi. Na przykład: Dziękuję, że mnie Pan wysłuchał..., Cieszę się, że mogę z Tobą rozmawiać..., To, co Pani powiedziała, było bardzo ciekawe. Interesuje mnie także Pani zdanie na ten temat...
- Wyrażanie zainteresowania i zwracanie uwagi na potrzeby rozmówcy – w sferze komunikacji niewerbalnej przejawia się w potakiwaniu, utrzymywaniu kontaktu wzrokowego, otwartej pozycji ciała. W rozmowie może polegać na zadawaniu pytań oraz dawaniu sygnałów świadczących o śledzeniu toku wypowiedzi.

10 Z. Nęcki, *op.cit.*

11 S. Kardasiewicz, *Rola komunikacji w budowaniu wizerunku* [w:] S. Kardasiewicz, T. Ołdak (red.), *Wystąpienia publiczne, kontakty z mediami, spotkania. Podręcznik dla osób reprezentujących instytucje i organizacje*, Warszawa 2013, s. 41–42.

- Klaryfikacja – to uściślanie, naprowadzanie na główny wątek rozmowy, dopytywanie, np.: Opowiedz mi proszę więcej na ten temat..., Wróćmy do kwestii..., Czy dobrze rozumiem, że...
- Empatia – to zdolność odczuwania stanów psychicznych innych osób (empatia emocjonalna) oraz umiejętność przyjęcia ich sposobu myślenia, spojrzenia z ich perspektywy na rzeczywistość (empatia poznawcza). Empatia, jedna z form komunikacji interpersonalnej, choć nie jest dostatecznie doceniana, jest cennym narzędziem w codziennej pracy nauczyciela, warunkiem rozumienia ucznia, polega na prawidłowym odbieraniu uczuć i przeżyć dziecka. Dzięki niej porozumiewanie się nauczycieli i uczniów między sobą jest podmiotowym i partnerskim traktowaniem siebie nawzajem.

Równie ważne w komunikacji nauczyciela jest umiejętność wypowiedzi. Schulz von Thun stworzył model komunikacji uwzględniający cztery płaszczyzny wypowiedzi¹², wskazując, że można taki sam komunikat odebrać w różny sposób. Określił on cztery płaszczyzny, inaczej zwane uszami:

- Płaszczyzna rzeczowa mówi o tym, co chcę zakomunikować, zawiera informacje, określoną treść, fakty, konkrety.
- Płaszczyzna ujawniania siebie, czyli co mówię o sobie, jak myślę, jak się czuję, co jest dla mnie ważne, co mnie boli, a co sprawia radość.
- Płaszczyzna relacyjna dotyczy tego, co myślę o tobie, za kogo cię uważam i jaki jest nasz wzajemny stosunek, jaka jest moja postawa wobec ciebie. Na tej płaszczyźnie bardzo ważny jest tu dobór słów, ton głosu.
- Płaszczyzna apelowa zawiera to, do czego chcę cię nakłonić, do zrobienia lub zaniechania czegoś, do myślenia lub czucia w określony sposób.

W pracy nauczyciela może dochodzić do nieporozumień czy konfliktów. Ważne jest, w jaki sposób nauczyciele przedstawiają swoje racje. Korzystanie z zasad konstruktywnej krytyki sprzyja wyrażaniu własnej opinii, a jednocześnie daje szansę niedoprowadzenia do eskalacji konfliktu.

Zasady konstruktywnej krytyki, którą powinni posługiwać się nauczyciele¹³:

- Krytykuj „niebieżąco” – uwagi krytyczne odnoszą efekt, jeżeli pojawiają się w niedługim czasie po zachowaniu, którego dotyczą. Po upływie czasu traktowane są jako wypominanie. Po jakimś czasie sytuacja, która miała miejsce, jest przez nas inaczej spostrzegana. Gdy było się „sprawcą”, pomniejszamy jej znaczenie, gdy „ofiara” – powiększamy.
- Oddzielaj osobę od działania – krytykuj to, co ktoś zrobił, a nie to, jaki jest. Unikaj również porównań z innymi, gdyż może to stworzyć atmosferę zawiści i niezdrowej rywalizacji. Lepiej powiedzieć: „Denerwuje mnie, że się spóźniasz” niż „Jesteś okropnym spóźnialskim”.
- Bądź realistą – zwracaj uwagę na te zachowania, które krytykowana osoba może zmienić. Nie zadawaj przy tym pytań w stylu: „Dlaczego to robisz?”
- Bądź konstruktywny, nie uogólniaj – unikaj takich słów jak: zawsze, nigdy, wszyscy. Mów o konkretnej sytuacji, daj przykład, korzystaj z faktów.

12 F. Schulz von Thun, *Sztuka rozmawiania*, Kraków 2005, s. 46–60.

13 J. Stewart, *Mosty zamiast murów. Podręcznik komunikacji interpersonalnej*, Warszawa 2005, s. 229–230.

- Krytykuj na osobności – publiczne besztanie może dla osoby krytykowanej wiązać się z uczuciem wstydu i upokorzenia. Pamiętaj również, że nie warto w kółko powtarzać zarzutów, które dana osoba już przyjęła. Będąc krytykowanym w obecności innych, ma się tendencję do obrony własnej osoby, dlatego nie słucha się zarzutów i ocen, ale od razu szuka się argumentów odpierających. Dobrze jest natomiast chwalić w obecności innych – zwiększa to motywację i jest dobrym przykładem dla innych.
- Krytykuj pozytywnie – mów również o tym, jakie dostrzegasz pozytywy oraz co można udoskonalić, co dobrego ta osoba robi, nie tylko o tym, co robi nie tak, np.: „W twoim raporcie podoba mi się..., ale sądzę, że możesz popracować jeszcze nad...”

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 style¹⁴:

- 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, mogą pełnić rolę nadawcy i odbiorcy komunikatów. Nauczyciel akceptuje poglądy i opinie ucznia, aktywnie słucha. Potwierdza, iż rozumie wypowiedzi uczniów.
- Pobłażliwy – styl komunikacyjny skierowany na wolności 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.
- 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 klasie.

1.3. Komunikacja niewerbalna w pracy nauczyciela wychowawcy

Komunikacja niewerbalna (mowa ciała, język ciała) – to zespół niewerbalnych komunikatów nadawanych i odbieranych przez ludzi na wszystkich niewerbalnych kanałach jednocześnie. Obejmuje: wygląd fizyczny, ruch ciała, gesty, wyraz twarzy, ruch oczu, dotyk, głos oraz sposób wykorzystywania czasu i miejsca w komunikowaniu się. Nie

14 Zob. E. Putkiewicz, *Proces komunikowania się na lekcji*, Warszawa 1990, s. 91–106.

zawiera gestów, które zawierają słowa, takich jak język migowy, ani słów pisanych lub przekazywanych elektronicznie. Komunikaty niewerbalne informują o podstawowych stanach emocjonalnych, intencjach, oczekiwaniach wobec rozmówcy, pozycji społecznej, pochodzeniu, wykształceniu, samoocenie, cechach temperamentu itd. Nadawane są i odbierane najczęściej na poziomie nieświadomym, jednak mogą być również nadawane i odbierane świadomie (gesty czy wyrazy mimiczne). Komunikowanie niewerbalne jest uzupełnieniem i wzmocnieniem bezpośredniego i ustnego komunikowania werbalnego, z którym jest nierozzerwalnie związane. W procesie porozumiewania się sygnały niewerbalne wywierają na rozmówców pięciokrotnie większy wpływ niż używane przez nich słowa. W sytuacji niezgodności obu rodzajów komunikatów, te o charakterze werbalnym uznawane są za nieprawdziwe¹⁵.

Komunikacja niewerbalna tworzy kilka grup sygnałów, do których zalicza się: parajęzyk, kinezytykę, samoprezentację, dotyk, proksemikę, chronemikę, elementy otoczenia¹⁶.

Parajęzyk to dźwiękowe komponenty, które niosą w sobie znaczenie niezależnie od treści zawartej w słowach. Parajęzyk obejmuje cechy wokalne głosu oraz interferencje wokalne. Cechy wokalne głosu to: wysokość dźwięku, rezonans, artykulacja, tempo, siła głosu, rytm. Interferencje wokalne to: wzajemne oddziaływanie na siebie dwóch lub więcej cech głosu oraz wszelkie dźwięki pozajęzykowe, takie jak: uf, ach, eee itp. Parajęzyk zdradza nasz nastrój i nastawienie, ujawnia to, kim jesteśmy i co czujemy¹⁷.

Na kinezytykę, czyli mowę ciała, składają się: mimika twarzy, gestykulacja, pozycja ciała, spojrzenie, kontakt wzrokowy, przyjmowanie pozy itp.¹⁸ Kinezytyka jest w dużej mierze wyuczona. Gesty przekazywane są z pokolenia na pokolenie bez specjalnego treningu. Poszczególne kultury łączy raczej podobieństwo mowy ciała niż języka werbalnego. Jeżeli w języku ciała występują jakieś różnice, stwarza to wiele nieporozumień. Mimika to: ruchy mięśni twarzy, wyrażające myśli, emocje, przeżycia, nastroje, a także postawy wobec innych ludzi oraz bieżące komentarze do toczącej się komunikacji. Wyraz mimiczny jest kształtowany przez siedem regionów twarzy: brwi i czoło, oczy, nos, górną wargę, dolną wargę i brodę, szczelinę ust oraz zuchwę. Dzięki temu, że niektóre elementy twarzy mogą reagować niezależnie od siebie, twarz może wyrażać tysiące gestów mimicznych¹⁹.

Do klasyfikacji wyrazów mimicznych zaliczamy: strach, cierpienie, szczęście, miłość, radość, zdziwienie, gniew, wściekłość, zdecydowanie, niesmak, wstręt, pogardę, lekceważenie, smutek²⁰. Wszystkie wyrazy mimiczne są rozpoznawane bezbłędnie przez członków różnych kultur. Gest to dowolny ruch wykonany przez kogoś świadomie lub nieświadomie, mający określone znaczenie. Zazwyczaj gesty są rozumiane tylko przez pewną grupę osób, które wywodzą się z tego samego środowiska lub tego samego kręgu kulturowego. Niektóre gesty stanowią też rodzaj znaku umożliwiającego rozpoznanie odpowiednich osób. Typowym przykładem jest poprawne salutowanie w wojsku. Istnieją gesty, które zostały

15 Por. D.G. Leathers, *Komunikacja niewerbalna*, Warszawa 2007; A. Pease, B. Pease, *Mowa ciała*, Poznań 2007.

16 Por. D.G. Leathers, *op.cit.*; A. Pease, B. Pease, *op.cit.*

17 Por. D.G. Leathers, *op.cit.*

18 Por. *ibidem*, s. 41–68.

19 Por. *ibidem*.

20 Por. *ibidem*.

rozpowszechnione niemalże na cały świat, dzięki prostocie przekazu lub udziałowi mediów (gest Kozakiewicza, palec środkowy, Heil Hitler, trzymanie kciuków, meksykańska fala itp).

Postawa ciała informuje zarówno o trwałych cechach osoby (np. charakterze czy temperamencie), jak i o jej aktualnych stanach wewnętrznych (emocjach, wzbudzonych postawach). Postawa ciała jako informacja o aktualnym stanie wewnętrznym powinna być analizowana w kontekście innych komunikatów, zarówno werbalnych, jak i niewerbalnych, a także norm kulturowych i społecznych, które obowiązują w danej sytuacji²¹. Komunikaty wyrażają postawę ciała: postawę interpersonalną (np. lubię – nie lubię, unikam), cechy osobowości (np. pewność siebie, otwartość), pozycję społeczną (pochodzenie społeczne, pozycja w hierarchii społecznej), aktualne stany emocjonalne (lęk, poczucie bezpieczeństwa), cechy temperamentu²².

Na samoprezentację człowieka składają się: wygląd fizyczny, budowa ciała, ubranie, fryzura, makijaż, biżuteria, noszone dodatki²³. Elementy te dają dużo informacji o człowieku i czasem już na wstępie przesądzają o relacjach komunikacyjnych.

Na dotyk składają się: uścisk dłoni, poklepywanie drugiej osoby, obejmowanie drugiej osoby itp.²⁴ Dotyk świadczy o stosunku emocjonalnym i zależy zarówno od uprzejmości, kultury osobistej, preferencji jednostki, jak i od kontekstu kulturowego²⁵.

Proksemika, czyli dystans przestrzenny – to zastosowanie w procesach porozumiewania się dystansu interpersonalnego i relacji przestrzennych między komunikującymi się osobami, wynikających ze struktury i z charakteru formalnego bądź nieformalnego przestrzeni oraz przedmiotów tam się znajdujących.

- Dystans publiczny – obszar, w którym kontaktujemy się z osobami publicznymi (np. ministrem podczas spotkania, rektorem uczelni podczas inauguracji roku akademickiego, księdzem podczas mszy).
- Dystans społeczny – przestrzeń poza obszarem możliwego łatwego dotyku, kontakt z osobami obcymi i tymi, które znamy, lecz nie lubimy specjalnie i traktujemy jako obce.
- Dystans osobisty – obszar na wyciągnięcie ręki – przestrzeń prywatna, wpuszczane są tu osoby, które dobrze znamy i z którymi czujemy się bezpiecznie.
- Dystans intymny – obszar na wyciągnięcie łokcia – obszar przestrzeni bardzo blisko naszego ciała, w którym prawie zawsze dochodzi do kontaktu fizycznego z rozmówcą, odległość zarezerwowana jedynie dla bardzo bliskich osób (małżonek, partner, dziecko), a naruszenie tej strefy przez inną osobę odbierane jest jako agresja terytorialna²⁶.

Chronemika – wykorzystuje czas jako sygnał komunikacyjny, jak np.: punktualność, oczekiwanie, czas trwania zdarzenia itp.²⁷ Elementy otoczenia to: temperatura, oświetlenie, kolor itp.²⁸ Elementy otoczenia mogą wpływać na zachowania ludzi, stymulować ich bądź

21 Por. *ibidem*, 86–109.

22 Por. *ibidem*.

23 Por. *ibidem*, s. 161–189.

24 Por. *ibidem*, s. 139–159.

25 Por. *ibidem*.

26 *Ibidem*, s. 111–137.

27 *Ibidem*.

28 *Ibidem*.

odstraszać. Funkcja komunikacji niewerbalnej spełnia następujące funkcje: funkcję zastępowania, funkcję uzupełnienia, funkcję ekspozycji, funkcję regulacyjną, funkcję moderującą²⁹.

Funkcje komunikacji niewerbalnej wynikają z relacji między komunikacją werbalną a niewerbalną.

- Funkcja zastępowania: sygnały niewerbalne, określane jako emblematy, takie jak: charakterystyczny ruch ręką lub głową, gest, znak, mogą być stosowane w miejsce słów i zdań, zastępując je.
- Funkcja uzupełnienia: sygnały niewerbalne, nazywane ilustratorami, uzupełniają komunikat werbalny, precyzują go, są komplementarne w stosunku do niego.
- Funkcja ekspozycji: sygnały niewerbalne, zwane pozami, pozwalają na ukazanie uczuć i emocji w znacznie większej skali niż ich rzeczywisty stan: akcentują ją i eksponują, wyolbrzymiają, np. ból, lub przeciwnie: ciało nadawcy ukrywa prawdziwe myśli i uczucia, ukazując znacznie mniej emocji.
- Funkcja regulacyjna: sygnały niewerbalne, zwane regulatorami, mogą być użyte do kontroli i regulacji płynności konwersacji lub tradycyjnego komunikowania. Tę rolę odgrywać może nawiązanie kontaktu wzrokowego, ruch głową lub ciałem, podniesienie brwi itd. Regulatory wskazują innym uczestnikom procesu, że czynność jest kontynuowana, powtarzana, skończona.
- Funkcja moderująca: sygnały niewerbalne, tzw. adaptery, służą do łagodzenia napięć, jakie jednostka przeżywa. Forma występowania adapterów: drapanie się po głowie, klepanie po nodze, ściskanie dłoni, obgryzanie paznokci. Adaptery redukują stres wywołany rozmową³⁰.

1. Komunikacja niewerbalna jest znacznie bardziej dwuznaczna niż komunikacja werbalna. Sygnały niewerbalne mogą być wysyłane zarówno świadomie, jak i nieświadomie. Te same zachowania mogą w innym kontekście i innej sytuacji komunikować zupełnie coś odmiennego, np. uśmiech.

2. Komunikacja niewerbalna ma charakter ciągły, w przeciwieństwie do komunikacji werbalnej. Symbole werbalne są ulotne i krótkotrwałe, gdyż przypisane są do wypowiadanego dźwięku czy ruchu warg. Komunikacja niewerbalna trwa przez cały czas interakcji, tak długo jak ludzie są w swojej obecności.

3. Komunikacja niewerbalna odbywa się wieloma kanałami i angażuje wszystkie zmysły. Komunikacja werbalna ogranicza się do wzroku i słuchu, komunikacja niewerbalna angażuje dodatkowo: węch, smak, dotyk.

4. Komunikacja niewerbalna nie ma struktury (bądź jest ona bardzo słabo zarysowana). Komunikacja werbalna jest procesem ustrukturyzowanym, którym rządzą reguły gramatyki, syntaktyki itp.

5. Komunikacja niewerbalna ma charakter pozalingwistyczny. Komunikacja werbalna jest systemem arbitralnych znaków.

6. Komunikacja niewerbalna jest analogowa, komunikacja werbalna – digitalna. Komunikacja analogowa – forma i treść komunikatu są ze sobą powiązane i wzajemnie się warunkują. Komunikacja digitalna – forma i treść komunikatu nie są ze sobą powiązane.

29 B.E. Gronbeck, K. German, D. Ehninger, A.H. Monroe, *Zasady komunikacji werbalnej*, Poznań 2001; A. Pease, B. Pease, *op.cit.*

30 *Ibidem.*

7. Komunikacja niewerbalna daje wgląd w stany emocjonalne. Komunikacja werbalna używa słów, które stan emocjonalny usiłują ukryć, np. smutek, wstyd, zażenowanie.

8. Komunikacja niewerbalna jest spontaniczna. Komunikacja niewerbalna stosuje sygnały nabyte w drodze naturalnej obserwacji otoczenia, np. niemowlę i małe dziecko potrafi doskonale wyrażać swoje myśli i emocje bez użycia znaków werbalnych, których przecież nie zna. Komunikacja werbalna jest efektem zmuszonego procesu uczenia się mowy, a następnie zdobywania umiejętności pisania i czytania.

9. Komunikacja niewerbalna jest zdeterminowana kulturowo. Sygnały niewerbalne generalnie wyrażają podobne uczucia (choć mogą mieć w różnych kulturach różne znaczenie). Twarz wyraża w różnych kulturach podobne znaczenia: radość, złość, strach, zaskoczenie. Znaki werbalne w przypadku nieznamości języka są niemożliwe do odcodowania³¹.

Na przyczyny zaburzeń w komunikowaniu wśród nauczycieli składają się: brak przygotowania do rozmowy, brak jasności komunikatu, okoliczności, niedokładny odbiór, wybiórczość, subiektywizm, brak zaufania – szacunku³². niespójność polegająca na wysyłaniu specyficznych przekazów niewerbalnych może wywołać dezorientację, utrudniać osiągnięcie porozumienia (duże prawdopodobieństwo kłamstwa, indywidualność mowy, bardzo poważne zdenerwowanie). Np. niespójność między komunikatami przekazywanymi przez dwa różne kanały niewerbalne; niespójność taką dostrzegamy wtedy, gdy ktoś mówi podniesionym, gniewnym tonem i jednocześnie uśmiecha się, to, co słyszymy, brzmi agresywnie, widzimy natomiast przyjazny wyraz twarzy³³.

Bibliografia

- Argyle M., *Psychologia stosunków międzyludzkich*, Warszawa 1999.
- Balawajder K., *Komunikacja, konflikty, negocjacje w organizacji*, Katowice 1998.
- Birkenbihl V.F., *Sygnały ciała. Podstawy komunikacji niewerbalnej dla trenerów i ludzi sukcesu*, Wrocław 1998.
- Dobek-Ostrowska B., *Podstawy komunikowania społecznego*, Wrocław 2004.
- Domachowski W., *Psychologia społeczna komunikacji niewerbalnej*, Toruń 1993.
- Dymek M., *Komunikacja niewerbalna też ważna*, „Życie Szkoły” 1996, nr 3.
- Garstka W., *Komunikacja niewerbalna a terapeutyczna rola nauczyciela*, „Życie Szkoły” 1999, nr 7.
- Głódowski W., *Komunikowanie interpersonalne*, Warszawa 1994.
- Grochowalska M., *Aktywność językowa a niewerbalne komunikowanie się dzieci*, „Wychowanie w Przedszkolu” 2000, nr 6.
- Gronbeck B.E., German K., Ehninger D., Monroe A.H., *Zasady komunikacji werbalnej*, Poznań 2001.
- Guetzkow H., *Communications in organizations*, Chicago 1965.
- Heaton J.A., *Podstawy umiejętności terapeutycznych*, Gdańsk 2005.
- Kardasiewicz S., *Rola komunikacji w budowaniu wizerunku*, [w:] S. Kardasiewicz, T. Ołdak (red.), *Wyświetlenia publiczne, kontakty z mediami, spotkania. Podręcznik dla osób reprezentujących instytucje i organizacje*, Warszawa 2013.
- King G., *Umiejętności terapeutyczne nauczyciela*, Gdańsk 2004.

31 *Ibidem*.

32 *Ibidem*.

33 *Ibidem*.

- Knapp M.L., Hall J.A., *Komunikacja niewerbalna w interakcjach międzyludzkich*, Kraków 2007.
- Koć-Seniuch G., *O kompetencji komunikacyjnej nauczyciela*, „Ruch Pedagogiczny” 1994, nr 1/2.
- Kuziak M., *Jak mówić, rozmawiać, przemawiać*, Bielsko-Biała 2006.
- Kwieciński Z., Śliwerski B., *Podręcznik akademicki Pedagogika*, Warszawa 2004.
- Leathers D. G., *Komunikacja niewerbalna*, Warszawa 2007;
- Łęcki K., Szóstak A., *Komunikacja interpersonalna w pracy socjalnej*, Katowice 1999.
- Łomińska B., *Negocjacje w pracy wychowawczej*, „Edukacja i Dialog” 2003, nr 9.
- Makles B., *Komunikacja jako problem badawczy dydaktyki [w:] Współczesne kierunki modernizacji dydaktyki*, Toruń 1993.
- Morreale S.P., Spitzberg B.H., Barge J.K., *Komunikacja między ludźmi. Motywacja, wiedza i umiejętności*, Warszawa 2007.
- Mucha P., *Komunikacja niewerbalna w nauczaniu i wychowaniu*, „Nowa Szkoła” 2003, nr 8.
- Nęcki Z., *Komunikacja międzyludzka*, Kraków 2006.
- Okoń W., *Komunikacja interpersonalna w szkole*, „Edukacja i Dialog”, 2003, nr 1.
- Pease A., *Mowa ciała. Jak odczytywać myśli innych ludzi z ich gestów*, Kielce 2001.
- Pease A., Pease B., *Mowa ciała*, Poznań 2007.
- Podgórecki J., *Komunikacja społeczna*, Opole 2000.
- Putkiewicz E., *Proces komunikowania się na lekcji*, Warszawa 1990.
- Schulz von Thun F., *Sztuka rozmawiania*, Kraków 2005.
- Sęk H., *Spółeczna psychologia kliniczna*, Warszawa 1993.
- Shuter R., *Understanding misunderstandings: Exploring interpersonal communication*, New York 1979.
- Sikorski W., *Bezsłowne komunikowanie się w psychoterapii*, Kraków 2002.
- Skrzypczak J., *Poziom kompetencji komunikacyjnych nauczycieli a przebieg procesu kształcenia*, „Toruńskie Studia Dydaktyczne” 1994, nr 6.
- Stankiewicz J., *Komunikowanie się w organizacji*, Wrocław 1999.
- Stewart J., *Mosty zamiast murów*, Warszawa 2002.
- Stewart J., *Mosty zamiast murów. Podręcznik komunikacji interpersonalnej*, Warszawa 2005.
- Strojnowski J., *Psychoterapia. przewodnik dla osób, które chcą się odnaleźć oraz dla ich terapeutów*, Wrocław 1998.
- Szternberg A., *Komunikacyjne środowisko nauczania i uczenia się*, Wrocław 2006.
- Szternberg A., *Podstawy komunikacji społecznej w edukacji*, Wrocław 2001.
- Thiel E., *Mowa ciała zdradzi więcej niż tysiąc słów*, Wrocław 1992.
- Twardowski A., *Mowa ciała*, „Głos Nauczycielski” 1996, nr 13.
- Volovik V., *Język ciała uczniów i nauczycieli*, Kraków 1998.
- Więckowski R., *Pedagogiczne i terapeutyczne walory komunikacji werbalnej i niewerbalnej nauczycieli w procesie edukacyjnym*, „Życie Szkoły” 1999, nr 1.