

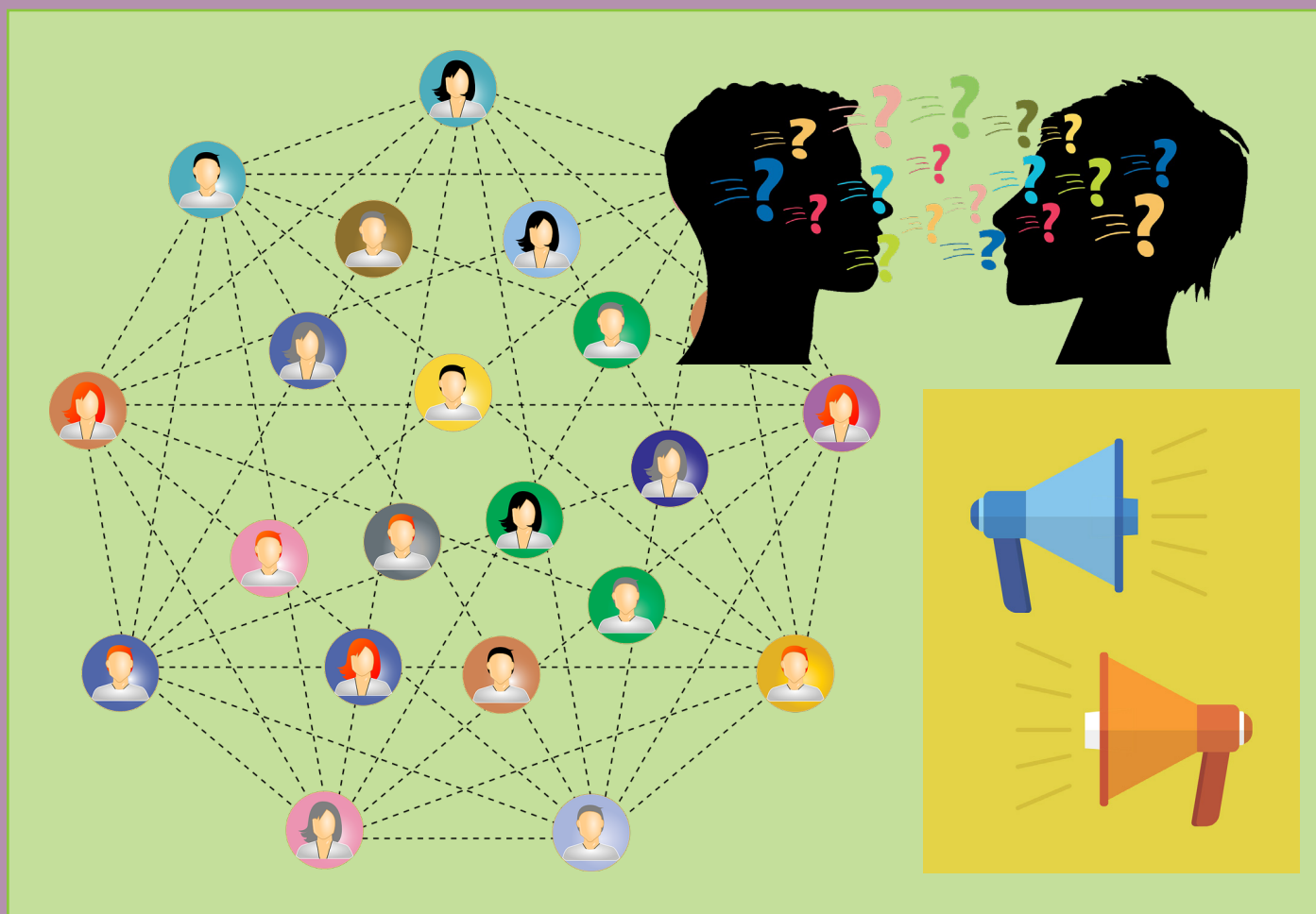
nr 14 skrypty belfra



Dolnośląski
Ośrodek
Doskonalenia
Nauczycieli
we Wrocławiu

Istota komunikacji wspierającej w pracy nauczyciela z uczniem

Autor: Karolina Głuszek





Proces komunikacji jest stałym elementem życia społecznego i towarzyszy człowiekowi od pierwszej chwili po narodzeniu do ostatniego oddechu. Odbiorcami pierwszych komunikatów, najpierw niewerbalnych, później opartych na mowie jest rodzina i osoby z najbliższego otoczenia dziecka. W okresie przedszkolnym i na późniejszych etapach edukacji uczestnikiem komunikacji staje się nauczyciel, którego zadaniem, wpisanym w wymagania kolejnych podstaw programowych, jest dbałość o podwyższanie jakości komunikacji dziecka z innymi osobami, zarówno rówieśnikami, jak i osobami dorosłymi. Z tej perspektywy tematyka prawidłowej komunikacji staje się ważnym elementem pracy placówki edukacyjnej. W ramach procesu komunikowania się można dostrzec różnorodne modele i strategie budowania i odbierania komunikatów.

Jest wiele definicji komunikacji w literaturze przedmiotu. W zależności od autora, można odnaleźć wiele schematów i modeli komunikacyjnych. Z uwagi na specyfikę tematu poruszanego w artykule, najbardziej pożądanym wyjaśnieniem pojęcia wydaje się przytoczone przez Z. Nęckiego. Według autora „Komunikowanie interpersonalne to podejmowana w określonym kontekście wymiana werbalnych, wokalnych i niewerbalnych sygnałów (symboli) w celu osiągnięcia lepszego poziomu współdziałania”. Ważnym elementem procesu jest posiadanie wspólnego systemu kodowania, zarówno językowego, werbalnego, ale także spójność komunikatów niewerbalnych. Celem tak rozumianej komunikacji jest nie tylko wymiana informacji między nadawcą a odbiorcą, ale przede wszystkim wspólne szukanie zrozumienia. Współdziałanie jest możliwe bowiem tylko wtedy, gdy obie strony tego procesu rozumieją sens i cel ich rozmowy. Samo porozumienie jest obarczone pewnym subiektywnym rozpoznaniem celu, dlatego wagi nabiera owo „współdziałanie”. Kojarzymy je przede wszystkim z współrozumieniem podejmowanego przedsięwzięcia, zgodą na określoną interakcję i podążanie zgodnie z zasobami obu stron do wyznaczonego celu. Tak rozumiana komunikacja łączy się mocno z dzisiejszym rozumieniem działań PR-owych, w których budowanie strategii oddziaływania na odbiorcę oparte jest na pełnej, prawdziwej i rzetelnej informacji. Nauczyciel, budując jakąkolwiek relację z uczniem lub jego rodzicem, musi pamiętać, że reprezentuje placówkę oświatową, w której jest zatrudniony. Z tego powodu ważne jest, aby wykazać wysoki poziom dbałości o prawidłowy przebieg relacji i ze względu na dobro interlokutora, i ze względu na dbałość o opinię placówki.

Komunikowanie, analizując etymologię tego słowa, można odnieść do dwóch głównych znaczeń pojęcia. Pierwszym jest rozumienie przedmiotowe, pochodzące od *communicatio* (doniesienie, komunikat), drugie zaś - rozumienie czynnościowe. W tym kontekście znaczeniowym *communicare* odnosi się do brania udziału, robienia czegoś, ale także oznacza „dzielić między sobą, mieć z kimś coś wspólnego lub czynić coś powszechnie wiadomym”. Wskazanie na istotę wspólnoty w komunikacji odszukać można w słowie *communis*, które oznacza „wspólny, powszechny, ogólny. Robić coś wspólnie i być we wspólnocie oznacza, iż komunikowanie zakłada myślenie, czucie, postępowanie drugiej strony albo wręcz opiera się na nich, czyli jest związane także z subiektywizmem, ma elementy uczuciowe i emocjonalne”. Tak rozumiany proces komunikacji zmusza do poszukiwań emocji zarówno po stronie nadawcy, jak i odbiorcy komunikatu. Umiejętność rozpoznawania emocji i pracy z emocjami uczniów wymaga rozwijania u nauczycieli postaw otwartości i świadomego zaangażowania w rozwój empatii. Ważnym elementem aspektu pracy z emocjami jest również rozwój samoświadomości i dbałość w pracy nad własnymi emocjami, które, jeśli są nieuświadomione, mogą wpłynąć na proces komunikacji, zniekształcając, czy wręcz zaburzając

jąc jego przebieg. Nie sięgając do własnych odczuć, nie pracując z nimi, można doprowadzić do przerzucenia własnych stanów emocjonalnych, oczekiwań czy nieprzepracowanych problemów na ucznia. Można także doprowadzić do efektu pozornej pracy z uczniem, pod którą schowany będzie problem, z którym nie poradził sobie nauczyciel. Aby sprawnie przeprowadzić proces komunikacji, poza czynnikiem uczuciowym, należy zadbać o komponent odwołujący się do rozumu. Chcąc wejść w poprawną relację na płaszczyźnie nauczyciel – uczeń, warto uwrażliwić się na stan emocji dziecka, ale także należy pamiętać o jego możliwościach rozwojowych i poznawczych. Aby realizować postawę wspierającą w procesie komunikacji z uczniem, nauczyciel musi rozpoznać te możliwości, aby do nich dostosować wysyłane komunikaty. Z tego powodu, niezależnie od własnych kompetencji poznawczych, językowych, warto skupić się na tym, co jest w stanie przyswoić odbiorca. Zawsze należy dostosować język komunikatu do cech odbiorcy – zarówno pod względem zasobu słownictwa, jak i obszerności komunikatu. W kontakcie z dzieckiem, a także z osobami będącymi w napięciu emocjonalnym, zaleca się stosowanie komunikatów prostych, pozbawionych zdań wielokrotnie złożonych. Warto pamiętać, aby były to formuły w miarę jednoznaczne, trwałe w swym znaczeniu. Posługiwanie się prostymi formułami językowymi ułatwia zrozumienie, gdyż pozbawia komunikat podwójnych wiązań komunikacyjnych i ogranicza pole do dwuznaczności wypowiedzi. Taka formuła komunikacyjna wpływa pozytywnie na budowanie poczucia zrozumienia i w konsekwencji poczucia bezpieczeństwa. Owo poczucie bezpieczeństwa pozwala na większą otwartość i zaangażowanie w dalszy proces budowania relacji.

Jednym z ważnych elementów relacji nauczyciel – uczeń jest komunikacja wspierająca, w której nauczyciel wzmacnia poczucie bezpieczeństwa ucznia poprzez okazanie zainteresowania i otwartość na jego osobę. Z uwagi na trudną sytuację, w jakiej często może znajdować się uczeń, wzmocnienie rozmówcy i wskazanie mu drogi do pozytywnego nastawienia wobec siebie i rzeczywistości jest ważnym elementem pracy pedagogicznej.

Jednym z modeli budowania komunikatu wspierającego jest formuła PBP, czyli „porozumienia bez przemocy” M.B. Rosenberga. Zgodnie z założeniem tej koncepcji, aby podjąć komunikację służącą wsparciu, należy rozpoznać potrzeby zarówno swoje, jak i rozmówcy, odnosząc się do nich w toku rozmowy z otwartym nie tylko umysłem, ale również sercem. Zatem kluczowa jest tu wspomniana już wcześniej empatia. Aby prawidłowo ukierunkować swoją rozmowę, ważne jest, aby zaistniały w takim procesie cztery elementy:

- Spostrzeżenie – jest to rzeczowe, pozbawione oceny stwierdzenie, co w danym momencie się dzieje, co robi rozmówca.
- Uczucia – powinny być wyrażone w pierwszej osobie i odnieść się do uczucia, które wynika u nadawcy z zaobserwowanego spostrzeżenia.
- Potrzeby – również odnoszą się do nadawcy. Określają one, jakie potrzeby wynikają z wcześniej wskazanego uczucia. Jest to wypowiedzenie tego, co dzieje się z nadawcą, co towarzyszy mu w sytuacji, której doświadcza. Takie nazwanie rzeczywistości i odniesienie jej do własnych odczuć ułatwia zbudowanie bliższej relacji z odbiorcą komunikatu i pozbawia tej relacji oceny czy wyrzutu.
- Prośba – powinna być wypowiedziana ze wskazaniem adresata. Warto ją poszerzyć o dopełnienie, czemu ma ona służyć zarówno nadawcy, jak i innym osobom z tej samej sytuacji.

W kontekście powyżej przytoczonego modelu komunikacji wzmacniającej otwartość i zaangażowanie rozmówców, ważne jest aktywne uczestnictwo w tym procesie, słuchanie i podążanie za uczniem i jego potrzebami. Niezależnie od po-





ziomu zaangażowania po stronie samego ucznia, taka aktywna postawa nauczyciela ułatwi nawiązanie bliższej relacji. Jest to ważne szczególnie w sytuacji, gdy celem rozmowy jest nie tylko wymiana informacji, ale wspomniane wcześniej wzmocnienie emocjonalne rozmówcy. W tym obszarze, aby wzmocnić predyspozycje do bycia aktywnym słuchaczem, wspierającym ucznia, nauczyciel może posłużyć się wytycznymi Charlesa Kally'ego. W jego wskazówkach do prawidłowego prowadzenia konwersacji i budowania postawy dobrego słuchacza wyeksponowane są pożądane cechy nauczyciela:

- wysoki poziom motywacji do słuchania ucznia;
- odbiór i interpretacja informacji poprzez koncentrację na faktach, kluczowych punktach wypowiedzi, a nie na formie komunikatu;
- pozbycie się postawy wszechwiedzącego mentora, co łączy się z wyjściem poza stereotypowość myślenia;
- przyjęcie postawy otwartej i życzliwej wobec ucznia;
- dbanie o atmosferę sprzyjającą wypowiedzi, co koreluje ze wspomnianą życzliwością oraz empatią („wczytaniem się” w uczucia ucznia);
- reagowanie, podobnie jak w modelu PBP, nie tylko na treści wypowiedzi, ale także na przekaz emocjonalny komunikatów, szczególnie tych niewerbalnych.

Wśród komunikatów niewerbalnych, dających poczucie wsparcia, istotne są postawy świadczące o zaangażowaniu, jak chociażby pochylenie się do odbiorcy, zachęcający uśmiech, kontakt wzrokowy, a nawet okazanie wsparcia poprzez dotyk – podanie dłoni, poklepanie po ramieniu, czy życzliwe wzmocnienia parajązkiem – zarówno dźwiękami typu *mhh*, czy danie prawa rozmówcy do chwili ciszy. Cisza jest przyzwoleniem na zastanowienie się, komunikatem, że uczeń nie jest sam w swym problemie, a więc istotnym elementem komunikacji wspierającej. Czasem wspólne pomilczenie „w problemie” i wsłuchanie się w dialog wewnętrzny, danie poczucia bliskości emocjonalnej, objęcie ramieniem mogą być znacząco bardziej pomocne niż „zagadanie” problemu zbędnymi informacjami, radami czy wskazówkami. Aktywne słuchanie łączy się z umiejętnością budowania procesu sprzężenia zwrotnego, czyli „uwzględnienia w swych wypowiedziach tekstów i zachowań partnera”. Ważne jest nie tylko rozpoznawanie swoich emocji, ale dostrzeganie emocji rozmówcy i odpowiednie reagowanie na nie, bez stereotypów i oceny, a właśnie ze skupieniem się na kluczowych elementach dialogu, z wyłączeniem swojego nastawienia do sytuacji i rozmówcy. Służą temu również odpowiednio formułowane i umiejętnie przekazywane informacje zwrotne. Wśród różnych form informacji zwrotnych, ze względu na specyfikę tematu, zostaną omówione te, które mogą pomóc nauczycielowi w budowaniu komunikatów wspierających.

Najpowszechniej stosowaną formą informacji zwrotnej jest parafraza. Taki komunikat, zrealizowany przez nauczyciela, ma na celu wskazanie, że jest on aktywny w słuchaniu wypowiedzi ucznia, potwierdza również rozumienie pozyskanych informacji. Ważnym elementem tej formuły jest weryfikacja własnego zrozumienia otrzymanego komunikatu, co daje możliwość szybkiego wyjaśnienia nieporozumień, jeśli takie się pojawiają. Parafraza dodatkowo pozwala na skupienie uwagi rozmówcy na temacie rozmowy. Najczęstsze sformułowania stosowane przy tworzeniu parafrazy to: „Z tego, co mówisz wynika, że...” lub „Jeśli dobrze zrozumiałam, to chodzi ci o...”. Formą informacji zwrotnej, której głównym celem jest doprecyzowanie treści wypowiedzi interlokutora jest klaryfikacja. Jest to cenna formuła, szczególnie w sytuacjach niejasnych, albo wówczas, gdy komunikat płynący od ucznia jest pełen emocji, przez co może być bardzo subiektywny i potęgować niezrozumienie. Ma na celu zdobycie większej ilości informacji, aby

lepiej zrozumieć to, co zostało powiedziane i pozbyć się wszelkich domysłów i niedopowiedzeń.

Kolejną formułą tworzenia informacji zwrotnej w ramach budowania komunikatów wspierających jest zachęta, czy też podążanie za rozmówcą. Tak skonstruowana wypowiedź ma na celu zachęcić, ośmielić drugą osobę, aby mówiła dalej. Za pomocą tej formuły nauczyciel może wyrazić swoje zainteresowanie. Najczęściej stosowanymi zwrotami w tym modelu są: „Czy mogłabyś powiedzieć coś więcej?”, „Zaciekawiło mnie to, co mówisz...”. Dodatkowo, w ramach zachęty do dalszej wypowiedzi, można zastosować elementy komunikacji niewerbalnej, otwierającej, które były wcześniej omawiane.

Celem kolejnego modelu przekazywania informacji zwrotnej jest okazanie, że nauczyciel rozumie, co odczuwa uczeń. Służy temu nazywanie uczuć. Jest to forma odzwierciedlenia, nazwania słowami uczuć rozmówcy, które nauczyciel rozpoznaje nie tylko na podstawie słów ucznia, ale dodatkowo wyczytuje je z komunikatów niewerbalnych.

Dzięki takiej informacji zwrotnej uczeń łatwiej odkrywa swoje uczucia, które towarzyszą mu w toku rozmowy, a jednocześnie ma potwierdzenie „bycia w rozmowie” nauczyciela. Tak zbudowana relacja wzmacnia poczucie bezpieczeństwa i daje możliwość większej otwartości w dalszym etapie procesu komunikacji. Poza nazywaniem uczuć, pomocne w przełamaniu bariery lęku, oporu jest także nazwanie problemu. Ściąga to z rozmówców napięcie, wynikające z niedopowiedzenia i obawy przed wzajemną oceną. Najprostszą formą tej informacji zwrotnej jest stwierdzenie: „Słyszając to, co mówisz, czuję, że ta sytuacja jest dla ciebie trudna...” lub „Słuchając twojej wypowiedzi odczuwam twój niepokój...”.

Po nazwaniu emocji lub problemu można przejść do kolejnego etapu pracy z emocją ucznia. Pomocna jest tu inna formuła informacji zwrotnej, jaką jest pocieszanie i uspakajanie. Celem tej informacji zwrotnej jest łagodzenie objawów napięć emocjonalnych ucznia. Ma to wzmocnić nadzieję rozmówcy i dodać mu otuchy, co w sytuacji odczuwanego napięcia, niepokoju czy innej trudności jest niezwykle ważne. W tej formule ważne jest nakierowanie ucznia na poszukiwanie rozwiązań, a nie skupianie się na trudnościach. Z tej perspektywy pomocne są formuły pytań coachingowych, zmuszających do odszukania własnych zasobów, pomocnych w trudnej sytuacji. Nauczyciel wskazuje na już odniesione sukcesy oraz docenia i wzmacnia dotychczasowe zaangażowanie i motywację ucznia. Często stosowanymi sformułowaniami w tym modelu są: „Czy w całej tej trudnej sytuacji dostrzegasz pozytywne aspekty, np. możliwość bliższego kontaktu z rodzicami?”. Pomocne w tym kontekście są również formy wypowiedzi związane z doprecyzowaniem roli osoby wspierającej, mogą być to np. pytania: „W jaki sposób mogłabym ci pomóc?”. Umożliwia to nauczycielowi niewchodzenie w rolę osoby biorącej na siebie odpowiedzialność za rozwiązanie sytuacji trudnej, ale dzięki takiej formule pytania – daje szansę na rozpoznanie potrzeb ucznia.

Ostatnią z proponowanych form udzielania informacji zwrotnej jest formuła oparta na mocno zaangażowanej i empatycznej postawie nauczyciela. Empatyczna reakcja na informacje ma przede wszystkim pokazać uczniowi, że nauczyciel jest z nim tu i teraz. Jej celem jest „bycie” z uczniem. Buduje to poczucie bezpieczeństwa i zapewnia wsparcie. Dodatkowo, szczególnie w kontakcie z uczniem starszym, ten model komunikacyjny może służyć za informację zwrotną, wyjaśniającą treści przekazywane przez ucznia w sposób niejednoznaczny i sarkastyczny. Doprecyzowanie tego, co odczytuje nauczyciel z wypowiedzi ucznia, ma pomóc w rozładowaniu napięć wyrażających się sarkazmem ucznia. Częstymi sformułowaniami, stosowanymi w takiej sytuacji, są zwroty: „Słyszę, że to może być dla





ciebie trudne ...”, a także „Czy to oznacza, że poczułaś się urażona moją wypowiedzią?”. Służą uniknięciu dwuznaczności i mają doprowadzić do rozwiązania problemu. Kluczem do prawidłowej relacji empatycznej jest szczere zaangażowanie nauczyciela. Autentyczność i bycie w zgodzie z sobą są fundamentem do dalszej współpracy z uczniem.

Podsumowując wypowiedź na temat form tworzenia komunikatów wspierających w kontakcie nauczyciela z uczniem, warto mieć na uwadze, że są to wybrane modele komunikacji. Form okazywania wsparcia i dodawania otuchy jest znacznie więcej, ale wymienione – w odczuciu autorki – wydają się być najbardziej elastycznymi technikami, co może wpłynąć na większą łatwość ich stosowania w praktyce.

Zawsze należy jednak pamiętać, że pierwszym krokiem w pracy z innymi jest dbałość o dobre relacje z samym sobą. Szanując siebie, będąc świadomym swoich praw, obowiązków i potencjału drzemącego w samym sobie, łatwiej odkrywamy ścieżki dojścia do innych.

*Karolina Głuszek, Nauczyciel konsultant
Dolnośląski Ośrodek Doskonalenia Nauczycieli we Wrocławiu, Filia w Wałbrzychu
tel. 508-690-989, e-mail: karolina.gluszek@dodn.dolnyslask.pl*



Dolnośląski Ośrodek Doskonalenia Nauczycieli we Wrocławiu

Dolnośląski Ośrodek Doskonalenia Nauczycieli we Wrocławiu jest jednostką organizacyjną Samorządu Województwa Dolnośląskiego, akredytowaną przez Kuratorium Oświaty we Wrocławiu. Posiada siedzibę główną we Wrocławiu oraz Filie w trzech lokalizacjach: w Jeleniej Górze, Legnicy i Wałbrzychu obejmując zasięgiem całe województwo dolnośląskie.

Zajmuje się organizacją i prowadzeniem różnorodnych form doskonalenia kadry kierowniczej szkół i placówek oświatowych oraz nauczycieli. Proponuje realizację programów wsparcia szkół w ich jakościowym rozwoju. Jest organizatorem wydarzeń edukacyjnych o charakterze lokalnym, regionalnym i międzynarodowym. W ramach statutowych zadań prowadzi działalność promocyjno-wydawniczą oraz konsultacje dla nauczycieli. Współpracuje z szeroko pojętym środowiskiem edukacyjnym - instytucjami działającymi na rzecz oświaty, wyższymi uczelniami, pracodawcami.

Zapraszamy dyrektorów szkół i placówek oraz nauczycieli do skorzystania z naszej oferty szkoleniowej. Proponujemy formy tradycyjne i prowadzone zdalnie. Różnorodna problematyka szkoleń zapewni Państwu podnoszenie kompetencji zawodowych w różnych obszarach, również związanych z realizacją kierunków polityki oświatowej państwa i województwa dolnośląskiego. Zapraszamy na stronę dodn.dolnyslask.pl/oferta/

Działamy skutecznie i profesjonalnie. Realizujemy różnorodne formy szkolenia: warsztaty, rady szkoleniowe, seminaria, konferencje i inne wydarzenia edukacyjne

Oferta szkoleń jest różnorodna, z uwzględnieniem zgłoszonych przez Państwa potrzeb. Realizujemy projekty edukacyjne: „Lekcja: Enter”, „Kompetencje 4.0” (polsko-czeski), „Groß und Klein gemeinsam - Duzi i Mali razem. Transgraniczna współpraca dla wspierania edukacji przedszkolnej w zakresie kultury i języka sąsiada (polsko-niemiecki)

Dedykujemy Państwu serię wydawniczą „Skrypty belfra” i „Skrypty metodyczne”

Nie pozostajemy obojętni na bieżące problemy nauczycieli - nasi konsultanci i doradcy metodyczni prowadzą konsultacje indywidualne, w tym on-line



Umożliwiamy szkołom i placówkom uzyskać
Certyfikat Szkoły Wspierającej Uzdolnienia i Certyfikat Szkoły Promującej Zdrowie.
Jesteśmy realizatorami wielu prestiżowych konkursów: zDolny Ślązak,
Konkurs Wiedzy o Rosji „Białe Noce”, „Gruzja - fascynująca podróż”.

**Zachęcamy do uczestnictwa
w naszych spotkaniach w formule:
Wtorki i Czwartki w DODN - Klub Dyskusyjny Belfra**