

Wojciech Welskop

Dr, Wyższa Szkoła Biznesu i Nauk o Zdrowiu w Łodzi

## KOMUNIKACJA W RELACJI NAUCZYCIEL – UCZEŃ A WYSTĘPOWANIE SYTUACJI KRYZYSOWYCH W SZKOLE

### 1. Wstęp

Komunikowanie jest zdolnością wymiany informacji z ludźmi oraz zrozumienia jakie informacje i uczucia zostały przekazane. Cały czas angażujemy się w jakąś formę komunikacji interpersonalnej, by móc porozumiewać się z innymi. Komunikowanie jest kluczową umiejętnością w życiu każdego człowieka. Otwarty dialog promuje świadomość zainteresowania potrzebami innych.

Prawie każdy problem czy nieporozumienie spowodowane jest przez brak efektywności komunikowania. Żyjemy w świecie, w którym obecni są inni ludzie, potrzebujemy siebie nawzajem dla bezpieczeństwa, przyjaźni czy miłości, potrzebujemy siebie, aby osiągnąć nasze cele. Zaspokojenie wszystkich tych potrzeb jest niemożliwe bez komunikacji interpersonalnej. Każdy z nas ma jednak różne poglądy, inaczej postrzega rzeczywistość. Różnice są często przyczyną nieporozumień i konfliktów. Komunikowanie jest podstawą każdej relacji, lecz nieskuteczna komunikacja powoduje powstawanie problemów, zagrożeń, chorób, a nawet może być powodem śmierci.

Skuteczna komunikacja jest podstawą edukacji, obejmuje szeroki zakres działań dydaktyczno-wychowawczych. Komunikacja pomiędzy nauczycielem a uczniem stanowi istotny element funkcjonowania szkoły. Nieskuteczne komunikowanie w relacjach nauczyciel – uczeń może być przyczyną powstawania wielu zagrożeń na terenie szkoły i poza nią, może wpływać także na nieskuteczne rozwiązywanie problemów, które już istnieją. Jakie będą zatem konsekwencje kumulacji nierozwiązanych sytuacji problemowych w szkole? Jaka jest zależność pomiędzy komunikowaniem w relacjach nauczyciel – uczeń, a powstawaniem sytuacji kryzysowych w szkole?

Obecnie w Polsce moim zadaniem brakuje publikacji traktujących o komunikowaniu w kontekście powstawania sytuacji kryzysowych w szkole, a jeśli się pojawiają, to autorzy swoją uwagę zwracają przede wszystkim na zarządzanie i rolę komunikacji, ale już w przypadku pojawienia się zdarzenia kryzysowego. Wymieniane w literaturze sytuacje kryzysowe w szkole najczęściej ograniczają się natomiast do tradycyjnie postrzeganych przez społeczeństwo, tj. powódź, pożar, atak terrorystyczny itp. W niniejszym artykule postaram się odpowiedzieć na postawione wcześniej pytania, skupiając swoją uwagę przede wszystkim na znaczeniu komunikacji przed wystąpieniem sytuacji kryzysowej na terenie szkoły i wpływie komunikowania na powstawanie zagrożeń, które spowodowane są problemami społecznymi, pojawiającymi się w życiu ucznia.

### 2. Komunikacja w relacjach nauczyciel – uczeń

Komunikowanie jest procesem porozumiewania się jednostek, grup lub instytucji, którego celem jest między innymi wymiana informacji, dzielenie się wiedzą (Dobek-Ostrowska, 1999: 13). Komunikacja interpersonalna jest procesem interaktywnym, czyli takim, w którym co najmniej dwie jednost-

ki wchodzą we wzajemne interakcje. Efektem interaktywnego i transakcyjnego charakteru procesu komunikowania jest powstawanie natychmiastowego sprzężenia zwrotnego w postaci werbalnych i niewerbalnych sygnałów. Komunikowanie charakteryzuje się również dwustronnością, to znaczy, że uczestnicy procesu prowadzą dialog i zawsze wymieniają się rolami nadawcy i odbiorcy. Nawet w przypadku pozornie jednokierunkowego komunikowania jakim jest monolog, mamy do czynienia z komunikowaniem dwukierunkowym, ponieważ druga strona manifestuje swoje emocje i myśli za pomocą sygnałów niewerbalnych (np.: irytacji, złości, znudzenia itp.) (Dobek-Ostrowska, 1999: 20–21).

W literaturze przedmiotu można wyróżnić dwie podstawowe formy komunikowania się:

- komunikowanie werbalne;
- komunikowanie niewerbalne.

W komunikowaniu werbalnym podstawowym środkiem wymiany informacji jest system znaków (symboli), czyli język. Komunikowanie niewerbalne polega na porozumiewaniu się za pośrednictwem środków pozajęzykowych, jest uzupełnieniem i wzmocnieniem komunikowania werbalnego (Dobek-Ostrowska, 1999: 24–27).

Komunikowanie się, jak wskazują amerykańscy badacze i praktycy, jest elementarną umiejętnością życiową, tak samo istotną jak „umiejętność radzenia sobie w szkole czy zarabiania pieniędzy”. Sztuka porozumiewania się wpływa pozytywnie na nasze życie prywatne i zawodowe, na przyjazne relacje z innymi (McKay i in., 2011: 9).

O umiejętności komunikowania coraz częściej wspomina się w literaturze pedagogicznej, podkreślając społeczny charakter komunikacji, której celem jest tworzenie wspólnego systemu społecznego (Sztejnberg, 2006: 86). Istotna jest efektywna komunikacja interpersonalna, czyli otwarte porozumiewanie się przebiegające w atmosferze akceptacji, zrozumienia i zaufania, wzmacniające relacje między ludźmi (Okoń, 2003: 51).

Kluczową rolę relacji interpersonalnych i efektywnego porozumiewania się w zakresie rozwoju, nauki i terapii młodzieży wskazują w swoim artykule Gil G. Noam i Nina Fiore. Zdaniem autorów szkoły, w których uczniowie są przywiązani do swoich nauczycieli i czują, że są przez nich szanowani, osiągają lepsze wyniki w nauce. Nauczyciele, którzy dają swoim uczniom odczuć, że się o nich troszczą, są znacznie lepiej postrzegani przez wychowanków w porównaniu do pozostałych pedagogów. Pozytywne relacje interpersonalne dodatnio wpływają również na budowanie spójnej tożsamości młodych ludzi i zdobywanie przez nich kompetencji społecznych. Jak zauważają G.G. Noam i N. Fiore, teorie kliniczne i rozwojowe wskazują, że pozytywne relacje pomiędzy nauczycielem a uczniem są ważne szczególnie dla uczniów, którzy znajdują się w złej sytuacji społeczno-ekonomicznej, emocjonalnej i edukacyjnej (Noam, Fiore, 2004: 9–14).

Korelacje pomiędzy niepoprawnym zachowaniem uczniów i wynikającymi z tego problemami, a brakiem wsparcia nauczycieli, wskazują Megan W. Stuhlman, Bridget Hamre i Robert Pianta (Stuhlman i in., 2002: 9). Autorzy, powołując się na wyniki przeprowadzonych przez siebie badań zwracają uwagę, że budowanie i podtrzymywanie pozytywnych relacji za pomocą skutecznego komunikowania korzystnie wpływa na zachowanie młodzieży, a tym samym minimalizuje występowanie na terenie szkoły sytuacji problemowych.

Na znaczenie wysokich kompetencji komunikacyjnych nauczycieli zwracają także uwagę polscy badacze, między innymi Waław Strykowski, Czesław Kupisiewicz oraz Aleksander Sztejnberg. Zdaniem autorów jakość procesu edukacyjnego zależy od nauczycieli i ich kompetencji komunikacyjnych. Każdy nauczyciel powinien rozwijać swoje umiejętności komunikowania się, by móc skutecznie nauczać i wychowywać (Sztejnberg, 2002; Strykowski i in., 2003; Kupisiewicz, 2005).

Nauczyciele, którzy w relacjach z uczniem zachowują się autorytarnie, pozorują dialog, oddziałują za pomocą perswazji, nakazów czy gróźb, zniechęcają tym samym uczniów do prezentowania własnego zdania, do samodzielności czy kreatywności. Uczniowie nie traktują takich nauczycieli jako

partnerów do rozmowy, ponieważ boją się braku akceptacji swoich uczuć, poglądów czy opinii. Umiejętność prowadzenia dialogu jest warunkiem skutecznej komunikacji, której celem, oprócz umiejętności prowadzenia dyskusji i podtrzymywania rozmowy, jest przede wszystkim próba zrozumienia współrozmówcy oraz bezwarunkowej akceptacji drugiej osoby (Kwieciński, Śliwerski, 2007: 300). Postawa niedyrektywna polegająca na przedstawianiu propozycji rozwiązań, a nie ich wskazywaniu i narzucaniu, jest pierwszym krokiem ku traktowaniu ucznia przez nauczyciela jako równego partnera do dialogu.

Zarówno w komunikacji werbalnej jak i niewerbalnej występującej w relacjach nauczyciel – uczeń, istotna jest z jednej strony umiejętność posługiwania się językiem, który powinien być dostosowany do sytuacji oraz odbiorcy (ucznia), z drugiej strony skuteczność komunikowania się zależna jest od mimiki twarzy nauczyciela, aranżacji przestrzeni czy gestów. Pomimo tego, że komunikacja werbalna w porównaniu do niewerbalnej jest bardziej uporządkowana i można ją kontrolować, zarówno jeden jak i drugi typ komunikowania jest istotny w relacjach nauczyciel – uczeń w szkole.

### 3. Kryzys i sytuacje kryzysowe w szkole

Pojęcie „kryzys” oznacza „moment przelomowy”, „punkt zwrotny”. Z pojęciem tym mamy do czynienia we wszystkich aspektach życia społecznego (Smolski i in., 1999: 73). Kryzys jest zdarzeniem inicjującym sytuację kryzysową, która wynika z uaktywnienia potencjalnych zagrożeń. Zgodnie z ustawą o Zarządzaniu kryzysowym, sytuacja kryzysowa to „sytuacja będąca następstwem zagrożenia i prowadząca w konsekwencji do zerwania lub znacznego naruszenia więzów społecznych przy równoczesnym poważnym zakłóceniu w funkcjonowaniu instytucji publicznych, jednak w takim stopniu, że użyte środki niezbędne do zapewnienia lub przywrócenia bezpieczeństwa nie uzasadniają wprowadzenia żadnego ze stanów nadzwyczajnych” (Dz. U. Nr 89/2007, poz. 590, art. 3).

Sytuacja kryzysowa w literaturze przedmiotu określana jest jako zespół zewnętrznych i wewnętrznych okoliczności, w jakich znajduje się dany podmiot, który wpływa na funkcjonowanie określonego systemu rozpoczynając w nim proces zmiany. W rezultacie dochodzi do zachwiania równowagi, po czym dzięki podjętym środkom regulacji następuje jej przywrócenie (Nowak, 2007: 39). Sytuacja kryzysowa określana jest również jako sytuacja charakteryzująca się kulminacją wewnętrznych lub zewnętrznych zagrożeń, które powodują utratę stanu normalności i zakłócenie podstawowych cech w danej strukturze (Sienkiewicz, Górný, 2001: 301).

Kryzys jako skutek zagrożenia bezpieczeństwa może pojawić się z dwóch podstawowych powodów. Pierwszą grupą są zagrożenia spowodowane siłami natury, tj. powodzie, susze, opady itp. Drugą grupę stanowią zagrożenia, których sprawcą jest człowiek, tj. awarie techniczne, niepokoje społeczne, kryzys polityczny, kryzys społeczny, zdarzenia terrorystyczne (Nowak, 2007: 22).

W literaturze przedmiotu można znaleźć także inny podział zagrożeń, czyli sytuacji, które negatywnie wpływają na funkcjonowanie struktur życia społecznego. Witold Lidwa podzielił zagrożenia ze względu na źródło pochodzenia na cztery grupy determinantów prowadzących do powstania sytuacji kryzysowych (Lidwa i in., 2010: 7):

- zagrożenia naturalne;
- zagrożenia techniczne;
- terroryzm;
- inne zagrożenia.

Wskutek zachwiania stanu bezpieczeństwa występuje stan kryzysu. Zakładając, że istotą bezpieczeństwa jest pewność, to podstawą kryzysu będzie niepewność (Jakubczak, Flis, 2006: 16). Rodzaje kryzysów są nieograniczone, najczęściej w literaturze wskazywane są: kryzys psychologiczny, kryzys społeczny, kryzys w przedsiębiorstwie (Nowak, 2007: 38).

Sytuacje kryzysowe wydają się być nieuniknionymi elementami ludzkiego życia. We współczesnym świecie problemy globalne mają duży wpływ na poziom bezpieczeństwa społecznego, a destrukcyjne działania jednostek są jednym z rodzajów zagrożeń społeczności. Oprócz opisywanych w literaturze przedmiotu „tradycyjnych” sytuacji kryzysowych takich jak powódzie, trzęsienia ziemi, pożary, epidemie czy ataki terrorystyczne, wśród zagrożeń współczesności można także wyróżnić takie, które prowadzą do sytuacji kryzysowych związanych ze społecznością szkolną (szkołami, uczniami i nauczycielami). Przyglądając się powyższym definicjom kryzysu oraz sytuacji kryzysowych i rozpatrując je pod kątem zjawisk zachodzących w relacjach społecznych w placówce oświatowej można stwierdzić, że potencjalnymi zagrożeniami prowadzącymi do niespodziewanych i niekorzystnych wydarzeń w otoczeniu szkoły lub w placówce szkolnej są między innymi<sup>1</sup>:

- agresja (uczniów wobec uczniów, uczniów wobec nauczycieli i nauczycieli wobec uczniów),
- uzależnienia (np. narkomania),
- prostytutka dziecięca,
- przestępstwa seksualne (gwałt, molestowanie seksualne),
- zabójstwa dokonywane przez uczniów,
- dewiacje samotnicze prowadzące do samobójstwa.

Nie wszystkie wyżej wymienione problemy, takie jak agresja czy uzależnienia, występujące na terenie szkoły same w sobie są zagrożeniem prowadzącym do sytuacji kryzysowej. Jednakże w przypadku ich eskalacji lub pojawienia się w formie, która uniemożliwia niezwłoczne opanowanie sytuacji, stają się przyczyną zachwiania równowagi w placówce (na przykład agresja ucznia lub nauczyciela prowadząca do okaleczenia ciała lub zabójstwa; przedawkowanie narkotyków, itp.).

#### 4. Komunikowanie się a występowanie sytuacji kryzysowych w szkole

W zachowaniach komunikacyjnych nauczycieli często doszukujemy się przyczyn powstawania sytuacji kryzysowych w szkole. Punktem wyjścia każdej sytuacji kryzysowej jest problem. Występowanie problemu może prowadzić do pojawienia się kryzysu w życiu danej jednostki, kryzys natomiast może przerodzić się w sytuację kryzysową. Przyglądając się środowisku edukacyjnemu można zauważyć, że pojawiające się w szkole problemy społeczne nie są rzadkością. Istotne jest jednak, aby nie przerodziły się one w kryzys, którego nie udałoby się już rozwiązać. By zapobiec powstawaniu takich sytuacji należy na bieżąco wyjaśniać pojawiające się problemy. Główną przeszkodą w pozytywnych relacjach komunikacyjnych pomiędzy uczniem a nauczycielem, celem których byłoby rozwiązywanie problemów, a tym samym minimalizowanie sytuacji kryzysowych, jest brak chęci lub umiejętności zrozumienia źródła danego problemu.

Konstruktywną metodą niesienia pomocy uczniom jest między innymi tzw. język akceptacji (Gordon, 2010: 35). W procesie komunikowania w relacjach nauczyciel – uczeń najbardziej skutecznym i efektywnym narzędziem jest słuchanie, które stanowi swoiste zaproszenie do mówienia. Uczeń znajdujący się w trudnej sytuacji potrzebuje kogoś o tym opowiedzieć. Jeśli nie ma możliwości, by porozmawiać z kimś w domu, szuka oparcia i dialogu w szkole w osobie nauczyciela. Słuchanie umożliwia nawiązanie kontaktu, mówi o gotowości przyjścia z pomocą oraz jest wyrażeniem akceptacji osoby i sytuacji w jakiej znalazła się dana jednostka.

Thomas Gordon wymienia cztery różne sposoby słuchania uczniów, które ułatwiają skuteczną pomoc w rozwiązywaniu problemów (Gordon, 1999: 101–102):

1. Słuchanie bierne (milczenie).
2. Odpowiedzi potakujące.

<sup>1</sup> Nie uwzględniając zagrożeń naturalnych, technicznych i związanych z terrorem, które w niniejszym artykule nie stanowią przedmiotu moich zainteresowań.

3. „Otwieracze”, czyli zaproszenia do rozmowy.

4. Aktywne słuchanie (wypowiedzi zwrotne).

Bierne słuchanie nauczyciela stanowi dla uczniów zachętę do dalszego mówienia, jednak nie zaspokaja ich potrzeb, jeśli chodzi o dwustronne komunikowanie się. Milczenie z jednej strony nie przerywa uczniom, jednak z drugiej strony nie daje im pewności, że nauczyciel słucha i rozumie wypowiedziane przez nich kwestie. Bierne słuchanie zachęca do rozmowy, ale nie możemy oczekiwać po tym sposobie słuchania przejawów empatii czy ciepła. Odpowiedzi potakujące przekazują jakiś element empatii, poprzez okazywanie uczniom, że nauczyciel ich słucha. Potakiwanie w niewielkim stopniu ułatwia komunikację z uczniem, ponieważ świadczy o pewnego rodzaju akceptacji. Zaproszenia do rozmowy („otwieracze”) pokazują uczniom, że nauczyciel chce ich wysłuchać, poświęcić czas i pomóc w rozwiązaniu ewentualnych problemów, są zatem bardzo skutecznym sposobem słuchania uczniów. „Otwieracze” są jednak przydatne tylko w początkowej fazie komunikowania się nauczyciela z uczniem, „otwierają drzwi” procesowi komunikacyjnemu, nie są jednak skuteczne jeśli chodzi o okazywanie akceptacji czy zrozumienia. Jak zauważa T. Gordon „otwieracze” „otwierają wprawdzie drzwi, ale nie powodują, iż pozostają one otwarte na dłużej. Jeżeli korzysta się z nich zbyt często, mogą nużyć swym powtarzaniem się” (Gordon, 1999: 117–119).

Aktywne słuchanie sprawia, że uczniowie czują, iż ich poglądy są akceptowane i rozumiane. Wypowiedzi zwrotne rozładują napięcia, sprzyjają dalszemu komunikowaniu i ułatwiają zidentyfikowanie problemu. Aktywne słuchanie rozpoczyna proces rozwiązywania danego problemu ucznia i sprawia, że uczeń chce słuchać nauczyciela, ponieważ wie, że dialog ten opiera się na wzajemnym zrozumieniu i szacunku. Nauczyciel nie przejawia tym samym cech autorytarnych i nie staje się nadrzędną jednostką w procesie komunikacji.

Aby aktywne słuchanie było skuteczne i odbierane przez uczniów jako szczere i empatyczne, nauczyciele muszą spełnić kilka warunków. Nauczyciel musi wierzyć, że uczniowie mogą rozwiązywać swoje problemy. Jeśli nie potrafią oni od razu znaleźć rozwiązania, zadaniem nauczyciela jest pomoc przy wyszukaniu sposobu na wyjście z danej sytuacji oraz przekonanie do sensu samego procesu poszukiwania. Nauczyciel powinien posiadać umiejętność przyjmowania uczuć wyrażanych przez uczniów niezależnie od tego, czy uważają je za „typowe” dla nich. Uczeń dzięki temu może otwarcie wyrazić swoje uczucia nauczycielowi i kontynuować rozmowę, celem rozwiązania sytuacji problemowej. Nauczyciel musi mieć świadomość, że uczucia istnieją tylko w danej chwili, a aktywne słuchanie wspiera uczniów w procesie przechodzenia z jednego chwilowego uczucia do innego. Nauczyciel powinien posiadać chęć pomagania uczniom w rozwiązywaniu ich problemów, powinien być „towarzyszem” ucznia, który ma problemy. Zadaniem nauczyciela jest uczestniczenie w przeżywaniu uczuć ucznia, jednak nie może on przerwać cienkiej linii i doprowadzić do utraty własnej tożsamości. Nauczyciel musi zrozumieć, że aktywne słuchanie pomaga uczniom wyjaśnić trudną sytuację i oczekują oni pogłębionej rozmowy na dany temat. Pedagog powinien szanować prywatność ucznia i poufnie traktować każdą informację przez niego przedstawioną (Gordon, 1999: 117–119).

Aktywne słuchanie jest bardzo ważnym elementem sprawnej komunikacji w relacjach nauczyciel – uczeń. Zarówno jedna jak i druga strona oczekuje w rozmowie uwagi, zainteresowania i zrozumienia. Istotne jest wprowadzenie nastroju wzajemnego zaufania, co staje się podstawą do dalszego, efektywnego komunikowania. Ważne jest również, aby nauczyciel zadawał pytania dotyczące tego, o czym mówił uczeń, by potwierdzić w ten sposób zainteresowanie współrozmówcą i wyrazić chęć dalszego prowadzenia dialogu (Kuziak, 2008: 48–49).

Aktywne słuchanie jest umiejętnością, którą powinien posiadać każdy nauczyciel w procesie komunikowania się z uczniem, by móc efektywnie rozwiązywać pojawiające się na bieżąco problemy mogące stanowić podstawę zagrożeń wywołujących sytuacje kryzysowe. Aby móc skutecznie zapobiegać kryzysom, nauczyciel powinien zająć się przede wszystkim ich przyczynami. Niemożliwe jest to

jednak w szkole, w której brakuje pozytywnych relacji interpersonalnych, a akceptacja ucznia nie jest czymś naturalnym. Brak akceptacji ucznia przez nauczyciela uniemożliwia prowadzenie skutecznego dialogu zmierzającego ku rozwiązywaniu trudnych sytuacji, a tym samym eliminowaniu zagrożeń prowadzących do sytuacji kryzysowych w szkole.

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

Komunikowanie w relacjach nauczyciel – uczeń, które charakteryzuje się powyższymi cechami nie sprzyja budowaniu pozytywnej atmosfery w szkole. Uczniowie otrzymują informację, że ich potrzeby i problemy nie są ważne, że muszą podporządkować się nauczycielowi. Wypowiedzi tego typu komunikują uczniom, że nauczyciel jest nadrzędną jednostką w szkole, sprawiając tym samym, że uczniowie „zamykają się” i nie chcą rozmawiać.

Błędy i bariery komunikacyjne wskazały również Adele Faber i Elaine Mazlish (Jagięła, 2004: 58–59):

1. Zaprzeczanie uczuciom.
2. Udzielanie filozoficznych odpowiedzi.
3. Udzielenie rad.
4. Wypytywania.
5. Obrona którejś ze stron konfliktu.
6. Użalanie się.
7. Analizowanie.

Zdaniem Roberta Boltona barierami komunikacyjnymi uniemożliwiającymi skuteczne rozwiązanie problemów są (Jagięła, 2004: 59–60):

1. Osądzanie (krytykowanie, obrażanie, orzekanie, chwalenie połączone z oceną).
2. Decydowanie za innych (rozkazywanie, grożenie, moralizowanie, nadmierne lub niewłaściwe wypytywanie).
3. Uciekanie od cudzych problemów (doradzanie, zmienianie tematu, logiczne argumentowanie, pocieszanie).
4. Bariery w cybernetycznym ujęciu komunikowania się (problemy nadawcy, problemy z kodowaniem, problemy z przesyłaniem sygnału, problemy z odbiorem i odkodowaniem, problemy ze zrozumieniem i odpowiedzią).

Według Lidii Grzesiuk i Ewy Trzebińskiej proces komunikowania się analizowany jest z perspektywy istnienia lub braku partnerstwa we wzajemnych relacjach. Równe traktowanie współmówcy ułatwia komunikację, natomiast nadrzędność jednej ze stron powoduje powstawanie barier komunikacyjnych (Jagięła, 2004: 60–61).

Powyższe blokady komunikacyjne nie przyczyniają się do poprawy relacji nauczyciel – uczeń, nie pomagają tym samym w rozwiązywaniu problemów. Język nieakceptacji, który charakteryzuje bariery komunikowania sprawia, że uczeń podczas rozmowy z nauczycielem otrzymuje komunikat o konieczności zmiany swojego zachowania. Niektóre z blokad dają do zrozumienia, że osoba, która znalazła się w trudnej sytuacji, może zawdzięczać to tylko sobie, a problem z którym przyszła do nauczyciela w ogóle go nie interesuje (Gordon, 1999: 54–55). Blokady komunikacyjne nie tylko nie przyczyniają się do poprawy skuteczności komunikowania się w szkole, ale mogą także wpłynąć na pogłębienie problemu, który stanie się przyczyną sytuacji kryzysowej. Brak akceptacji zamyka ludzi i sprawia, że nie chcą rozmawiać o swoich troskach.

Ważną umiejętnością nauczyciela w skutecznym procesie komunikowania w relacji z uczniem jest również komunikowanie niewerbalne poprzez „odczytywanie” sygnałów pozajęzykowych. Jeśli nauczyciel będzie potrafił odczytać komunikaty niewerbalne ucznia, będzie w stanie zauważyć problem i od razu zareagować w odpowiedni sposób. W niewerbalnym przekazie komunikacyjnym każdy element jest istotny i powinien być dobrze odczytany przez nauczyciela (Więckowski, 1999: 31). Istotnym komponentem komunikowania się jest ton głosu czy tempo mówienia oraz przestrzeń osobista osób prowadzących rozmowę (King, Bartosik, 2003: 31).

Jak zauważa Aleksander Szejnberg, za pomocą komunikacji niewerbalnej nauczyciel przekazuje uczniom między innymi pozytywne emocje i ciepło. Nie bez znaczenia jest także rozluźnienie ciała nauczyciela świadczące o wewnętrznym spokoju pedagoga i chęci przekazywania pozytywnych emocji. Szejnberg zwraca również uwagę na znaczenie kontaktu dotykowego, który jego zdaniem wykorzystany w odpowiednim momencie może pełnić funkcję terapeutyczną (Szejnberg, 2002: 101–102).

Terapeutyczną rolę komunikacji niewerbalnej podkreślają także Włodzimierz Garstka i Ryszard Więckowski (Garstka, 1999); (Więckowski, 1999). Skuteczna komunikacja niewerbalna zdaniem autorów pomaga uczniom rozładować wewnętrzne konflikty i napięcia emocjonalne tworząc przyjazną atmosferę w środowisku szkolnym, która sprzyja efektywnym procesom wychowawczym i rozwiązywaniu problemów. Jeśli nauczyciele są świadomi istoty i znaczenia komunikacji niewerbalnej w procesie dydaktyczno-wychowawczym, mogą ją wykorzystać jako skuteczne narzędzie w kontakcie z uczniem, ponieważ komunikacja niewerbalna obok komunikacji werbalnej stanowi jeden z elementów komunikowania (Szejnberg, 2002: 100).

## 5. Podsumowanie

Każda sytuacja kryzysowa ma swoje źródło. Problemy współczesnego świata prowadzą do powstawania zagrożeń społecznych na terenie szkoły, które determinują kryzys prowadzący do sytuacji kryzysowej. Aby przeciwdziałać sytuacjom kryzysowym należy przede wszystkim zainteresować się problemami pojawiającymi się w życiu uczniów, by nie doprowadzić do eskalacji zagrożeń. Istotą zapobiegania zagrożeniom jest komunikowanie się. W sytuacji pojawienia się problemu w życiu ucznia ważne jest porozumiewanie się pomiędzy nim a nauczycielem. Komunikowanie w relacji nauczyciel – uczeń bez wątpienia ma wpływ na występowanie na terenie szkoły zagrożeń prowadzących do sytuacji kryzysowych. Poprawna komunikacja między nauczycielem a uczniem nie jest oczywiście gwarantem uzdrowienia i eliminacji wszelkich kryzysów występujących w szkole, jednak prowadzi ona do minimalizowania negatywnych skutków pojawiających się zagrożeń.

Aby skutecznie się komunikować, by celem dialogu było wychodzenie z trudnych sytuacji, nauczyciel powinien przede wszystkim zamienić język nieakceptacji na język akceptacji. Jeśli pedagog zaakceptuje swojego rozmówcę, wytworzy tym samym sprzyjające warunki do dalszej komunikacji, dzięki której będzie można dokonywać konstruktywnych zmian i uczyć się rozwiązywać problemy. Nie należy również zapominać o znaczeniu komunikacji niewerbalnej i o tym, że komunikaty poza-

językowe w relacjach pomiędzy nauczycielem a uczniem nie są jednostronne. Nie tylko nauczyciel bowiem uczestniczy w dialogu i jest nadawcą w procesie komunikacji, równie ważne są sygnały niewerbalne ze strony ucznia, które niejednokrotnie mogą być ostrzeżeniem przed pojawieniem się zagrożenia. Skuteczne komunikowanie powinno wyprzedzać sytuacje o charakterze kryzysowym.

## Bibliografia

1. Dobek-Ostrowska B., 1999: *Podstawy komunikowania społecznego*. Wrocław.
2. Garstka W., 1999: *Komunikacja niewerbalna a terapeutyczna rola nauczyciela*. „Życie Szkoły” 7, s. 413–416.
3. Gordon T., 1999: *Wychowanie bez porażek w szkole*. Warszawa.
4. Gordon T., 2010: *Wychowanie bez porażek. Rozwiązywanie konfliktów między rodzicami a dziećmi*. Warszawa.
5. Jagiela J., 2004: *Komunikacja w szkole. Krótki poradnik psychologiczny*. Kraków.
6. Jakubczak R., Flis J., 2006: *Bezpieczeństwo narodowe Polski w XXI wieku. Wyzwania i strategie*. Warszawa.
7. King G., Bartosik J., 2003: *Umiejętności terapeutyczne nauczyciela*. Gdańsk.
8. Kupisiewicz C., 2005: *Podstawy dydaktyki*. Warszawa.
9. Kuziak M., 2008: *Jak mówić, rozmawiać, przemawiać?* Warszawa, Bielsko-Biala.
10. Kwieciński Z., Śliwerski B., 2007: *Pedagogika. Podręcznik akademicki*. Warszawa.
11. Lidwa W., Krzeszkowski W., Więcek W., 2010: *Zarządzanie w sytuacjach kryzysowych*. Warszawa.
12. McKay M., Davis M., Fanning P., Blaž A., 2011: *Sztuka skutecznego porozumiewania się: praca, rodzina, zabawa*. Gdańsk.
13. Noam G. G., Fiore N., 2004: *Relationships across multiple settings: An overview*. „New Directions for Youth Development” 103, s. 9–16.
14. Nowak E., 2007: *Zarządzanie kryzysowe w sytuacjach zagrożeń niemilitarnych*. Warszawa.
15. Okoń W., 2003: *Komunikacja interpersonalna w szkole*. „Edukacja i Dialog” 1, s. 50–53.
16. Sienkiewicz P., Górny P., 2001: *Analiza systemowa sytuacji kryzysowych*. Warszawa.
17. Smolski R., Smolski M., Stadtmüller E., 1999: *Słownik encyklopedyczny. Edukacja obywatelska*. Wrocław.
18. Strykowski W., Strykowska J., Pielachowski J., 2003: *Kompetencje nauczyciela szkoły współczesnej*. Poznań.
19. Stuhlman M. W., Hamre B., Pianta R., 2002: *Building Supportive Relationships with Adolescents*. „Middle Matters. Fall” 5, s. 9–16.
20. Szejnberg A., 2002: *Podstawy komunikacji społecznej w edukacji*. Wrocław.
21. Szejnberg A., 2006: *Komunikacyjne środowisko nauczania i uczenia się*. Wrocław.
22. Ustawa z dnia 26 kwietnia 2007 roku o Zarządzaniu kryzysowym, Dz. U. Nr 89/2007, poz. 590, art. 3.
23. Wićkowski R., 1999: *Pedagogiczne i terapeutyczne walory komunikacji werbalnej i niewerbalnej nauczycieli w procesie edukacyjnym*. „Życie Szkoły” 1, s. 31.