

Agnieszka Knap-Stefaniuk
Akademia Finansów i Biznesu Vistula w Warszawie
Eva Ambrozová
Newton College, Brno, Czechy

KOMUNIKACJA I ASERTYWNOŚĆ JAKO WAŻNE KOMPETENCJE WSPÓŁCZESNEGO NAUCZYCIELA

Streszczenie

Celem rozważań jest podkreślenie wagi, analiza i ocena szczególnie istotnych kompetencji współczesnego nauczyciela, głównie komunikacji, a także asertywności.

Autorki, w nawiązaniu do różnych źródeł, udowadniają, że szczególną rolę w procesie kształtowania dobrych, pozytywnych relacji między nauczycielem i uczniem odgrywa komunikacja. W pierwszej części artykułu autorki wskazują, że właściwa komunikacja jest spoiwem każdej szkoły, pozwala na efektywne funkcjonowanie zarówno placówki edukacyjnej, jak i poszczególnych klas czy grup uczniów, wpływa na poczucie przynależności do danego środowiska i zachęca wszystkich – nauczycieli, uczniów oraz dyrektora i rodziców do wspólnego działania.

W następnej części artykułu autorki podkreślają, że nauczyciel w XXI wieku powinien posiadać aktualną, uzupełnianą na bieżąco wiedzę na temat skutecznych sposobów komunikowania się ze wszystkimi pokoleniami. Mając na uwadze różnice pokoleniowe, nie ma takich możliwości, aby współcześnie stosować te same rozwiązania komunikacyjne w edukacji jak obowiązujące wcześniej.

W ostatniej części artykułu autorki zwracają uwagę, że każdy uczeń ma prawo do wyrażania swoich opinii, potrzeb, uczuć, poglądów. Asertywność we wzajemnych relacjach nauczyciel-uczeń ma duży wpływ na kształtowanie i promowanie właściwych postaw, z poszanowaniem praw drugiego człowieka, przede wszystkim z akceptacją jego prawa do samodzielności w wyrażaniu własnego stanowiska w danej sprawie.

W nawiązaniu do licznych źródeł autorki udowodniły, że komunikacja i asertywność to bardzo ważne kompetencje współczesnego nauczyciela, które mają duży wpływ na efektywność nauczania.

Słowa kluczowe: nauczyciel, edukacja, kompetencje nauczyciela, komunikacja, asertywność.

Kody JEL: I2, I20, I21, I25

Komunikacja w procesie kształtowania pozytywnych relacji nauczyciel – uczeń

Wśród wielu definicji opisujących proces komunikacji warto zwrócić uwagę na następujące:

- komunikowanie się „to inaczej porozumiewanie się. Celem komunikacji jest stworzenie wspólnoty komunikacyjnej, a więc takich społecznych warunków, w których ludzie łatwo rozumieją się nawzajem i czują się sobie potrzebni” (Mikułowski-Pomorski 1999, s. 52).
- komunikowanie się „to dynamiczny, dwustronny proces przekazywania informacji w formie symbolicznej poprzez odpowiednie kanały między nadawcą i odbiorcą, dzięki czemu mogą oni nawiązać kontakty ze sobą” (Szczipaczyński 1998, s. 117).

Jak pisze M. Chrabąszcz (2014, s. 126-127), „celem szkoły jest niesienie pomocy młodemu człowiekowi w jego odkrywaniu samego siebie i świata, w samodzielnym kreowaniu dobrego życia opartego na międzyludzkiej współpracy i nieustannym doskonaleniu siebie. Szkoła ma więc pomagać uczniom w ich wszechstronnym rozwoju osobowym (intelektualnym, fizyczny, emocjonalnym i duchowym)”. Do realizacji tak opisanego celu szkoły niezbędna jest skuteczna komunikacja w relacjach nauczyciel-uczeń i uczeń-nauczyciel.

Skuteczną, efektywną komunikację można określić jako zdolność przesłania komunikatu od nadawcy (w szkole – od nauczyciela, przyp. aut.) do odbiorcy (w szkole – do ucznia, przyp. aut.) w taki sposób, aby zarówno nadawca, jak i odbiorca posiadali te same wiadomości na temat przekazywanej treści.

Należy podkreślić, że na „skuteczność i efektywność komunikowania się ogromny wpływ ma wiarygodność nadawcy (w szkole – nauczyciela, przyp. aut.), będąca wypadkową jego osobowości, kompetencji i moralności. Decyduje ona w znacznym stopniu o tym, jakie będą reakcje na przekazany komunikat. Wiarygodność nadawcy (w szkole – nauczyciela, przyp. aut.) wzrasta, gdy nie przypisuje się mu intencji manipulowania postawami, gdy nie ma bezpośredniego związku między przekazywanymi treściami a interesem nadawcy, gdy darzy się nadawcę sympatią bądź przekaz jest ważny lub interesujący. Autorytet (fachowy i moralny) oraz zdolności komunikacyjne (np. zdolność rozpoznawania sygnałów nadawcy, wczucia się w rolę słuchacza) są szczególnie ważne w przypadku braku zgodności treści przekazu z przekonaniami odbiorcy (w szkole – ucznia, przyp. aut.). Wiarygodność nadawcy rzutuje nie tylko na skuteczność i korzyści z komunikacji, ale także na związane z nią nakłady. Zastrzeżenia dotyczące wiarygodności partnera komunikacyjnego mogą wpływać na konieczność zadawania dodatkowych pytań – kontrolnych, co niewątpliwie wydłuża czas komunikacji” (Lipka 1998, s. 57).

Na skuteczność komunikacji wpływają również zachowania partnerów komunikacyjnych (nauczyciela oraz ucznia, przyp. aut.). Według klasyfikacji Gibba, można wyróżnić zachowania podtrzymujące komunikację i obronne. Jeśli w trakcie rozmowy (nauczyciela z uczniem) dominują takie elementy, jak: orientacja na problem, opis, empatia, spontaniczność, równość i warunkowość mamy do czynienia z zachowaniami podtrzymującymi komunikację. Zachowania obronne charakteryzują natomiast takie elementy, jak: wartościowanie, kontrola, neutralność, wyższość i pewność.

Zdaniem R.B. Adlera i G. Rodmana, brak sprzężenia zwrotnego w komunikacji jest równoznaczne z brakiem komunikacji (tym bardziej w relacji nauczyciel-uczeń).

Poniżej przedstawiono listę najczęściej popełnianych błędów w trakcie komunikacji, które są często spotykane również w relacjach nauczyciel-uczeń:

- prowadzenie rozmowy w sposób protekcyjny, wskazujący na wyższość nauczyciela,
- prowadzenie komunikacji bez rozpoznania i akceptacji potrzeb ucznia (brak empatii);
- stosowanie przez nauczyciela rutynowych pytań;
- rzadkie odwoływanie się do własnych opinii, poglądów i przemyśleń ucznia;
- częste przerywanie, krytykowanie, wtrącania komentarzy przez nauczyciela;
- przekręcanie, czy zapominanie nazwisk i imion uczniów biorących udział w komunikacji;
- zbyt szybkie wydawanie przez nauczyciela osądów na temat uczniów bez pozyskania informacji istotnych dla zrozumienia ich postaw i zachowań oraz nawiązania z nimi pozytywnych, trwałych relacji;
- używanie przez nauczyciela niezrozumiałego języka i terminów;
- stosowanie przez nauczyciela przy innych uczniach, oceniających, krytycznych i krzywdzących komentarzy w stosunku do uczniów, z którymi się komunikuje;
- brak umiejętności elastycznego dostosowania tonu i stylu komunikacyjnego do aktualnego stanu emocjonalnego konkretnego ucznia/grupy uczniów.

Komunikacja jest fundamentem efektywnego procesu nauczania w każdej sprawnie działającej i dobrze zarządzanej placówce edukacyjnej. Starając się budować dobre, pozytywne relacje komunikacyjne z uczniami, każdy nauczyciel powinien pamiętać o poniższych wskazówkach i zaleceniach:

- niezbędna jest własna filozofia pracy i budowania kontaktów z uczniami (nie naśladowanie innych, szukanie na siłę nowych rozwiązań, tylko bycie sobą, ale z uwzględnieniem potrzeb komunikacyjnych uczniów);

- ważna jest analiza i ocena składowych elementów procesu uczenia się uczniów, z którymi pracuje dany nauczyciel i umiejętność rozpoznawania oraz zaspokajania ich oczekiwań komunikacyjnych;
- metody i techniki wykorzystywane przez nauczyciela w procesie przekazywania wiedzy muszą być elastycznie dostosowane do danej grupy uczniów;
- projektowanie, realizacja i wszelkie usprawnienia w komunikacji – zależą w ogromnym stopniu od samego nauczyciela (jego umiejętności interpersonalnych; warto je więc stale rozwijać);
- nie można bazować tylko na „starych” rozwiązaniach (dlatego, że „się sprawdzały”); skuteczna komunikacja wymaga zmian w postawie i pracy nauczyciela, szczególnie w nawiązaniu do nowych grup uczniów i nowych pokoleń (Borek 2012).

Tak jak nie istnieje uniwersalny styl kierowania ludźmi, tak nie istnieje również uniwersalny styl komunikowania się ze wszystkimi uczniami. Powinien on być dostosowany do konkretnej sytuacji edukacyjnej, charakterystyki danej grupy uczniów oraz osobowości nauczyciela (Adair 2008).

Warto więc cały czas zadawać sobie pytanie, jak komunikować się z uczniami, aby kształtować pozytywne relacje nauczyciel-uczeń?. „Szukanie odpowiedzi na pytanie „Jak...?” jest równoznaczne z poszukiwaniem najlepszych sposobów, metod, technik czy strategii efektywnego nauczania” (Chrabąszcz 2014, s. 121).

Różnice pokoleniowe jako przeszkoda w procesie skutecznego porozumienia między nauczycielem a uczniami

Współczesna szkoła, uczeń oraz edukacja to dla nauczyciela wiele różnorodnych wyzwań. Umiejętność radzenia sobie w dynamicznie zmieniającym się środowisku, szczególnie wśród młodych ludzi, innych pokoleń, wymaga od „dzisiejszego nauczyciela” elastyczności, szybkości działania, skuteczności w procesie adaptacji do zmian, ukierunkowania na potrzeby i oczekiwania ucznia, w tym komunikacyjne, a jest to wszystko niełatwe, głównie w kontekście różnic pokoleniowych.

Współczesny model edukacji to kształcenie ustawiczne, które wynika z konieczności ciągłego adaptowania się do zmian zachodzących w otoczeniu. Dynamicznie zmieniająca się wokół nas rzeczywistość wymusza aktywność osób dorosłych w podnoszeniu swoich kwalifikacji i rozwoju umiejętności. Stąd też w procesie kształcenia, współczesny nauczyciel spotyka w swojej pracy zawodowej różne grupy uczniów, przedstawicieli różnych pokoleń.

Pokolenie

„Słownikowa definicja pokolenia zawiera aspekt zarówno czasowy, jaki jakościowy, jako znaczący w definiowaniu, czym jest pokolenie” (Karmolińska-Jagodzik 2012, s. 192).

„Pokolenie (termin socjologiczny). Część populacji wyróżniona ze względu na wiek: młodsza lub starsza od innych mniej więcej o czas, jaki upływa od narodzin rodziców do narodzin dzieci. Najprostszym przykładem pokolenia są grupy wieku w obrębie rodziny: dzieci, rodzice, dziadkowie itd. (...) Pokolenie w znaczeniu socjologicznym różni nie wiek biologiczny, lecz przede wszystkim to, że grupy określane jako starzy i młodzi w widoczny sposób różnią się od siebie postawami, poglądami, uznawanymi wartościami, aspiracjami, sposobem życia itd. (...)” (Karmolińska-Jagodzik 2012, s. 192).

Różnice pokoleniowe – wybrane charakterystyki

Obecnie w Polsce wyróżniamy trzy generacje pracowników (których należy cały czas uwzględniać w procesie edukacji, kształcenia, zdobywania wiedzy – z nimi również ma do czynienia współczesny nauczyciel):

- *baby boomers* – pracownicy w wieku 45-65 lat,
- generacja X – pracownicy w wieku 30-45 lat,
- generacja Y – wiek 20-30 lat.
- generacja Z (inaczej C) jest czwartą generacją.

A. Chojnowska (2014) pisze, że „X to pokolenie (...), które zdefiniowały takie wydarzenia, jak odkrycie AIDS, pojawienie się MTV, kryzys giełdowy w 1987 r., w końcu upadek muru berlińskiego. To pokolenie wielozadaniowe, pewne siebie, niezależne, preferujące pracę na kontrakt oraz równowagę pomiędzy życiem zawodowym a prywatnym. Najchętniej pracowałyby we własnej firmie, a e-mail i telefon są dla nich podstawowymi narzędziami komunikacji, która powinna być nieformalna i zdominowana przez krótkie treści”.

Ta sama autorka stwierdza, że z kolei „pokolenie Y – pokolenie wyżu demograficznego z lat 80. i 90. XX wieku to osoby, które żyją „szybko”, są bardzo otwarte na zmiany, potrzebują dużej stymulacji, aby się nie nudzić, doskonale znają się na nowych technologiach i komunikują się za ich pomocą, mają łatwy dostęp do informacji i edukacji, żyją w dwóch światach – wirtualnym i realnym (...) to osoby zdefiniowane przez Google, Facebooka czy ataki terrorystyczne z 11 września 2001 r. (...) Ich głównym kanałem komunikacji są portale społecznościowe, preferują zróżnicowaną komunikację, skróty, poczucie humoru, lubią też czuć się aktywni i rozumieć to, co robią. Nie tolerują jednak podkreślenia hierarchii” (Chojnowska 2014).

Sz. Góralski (2016) w opisie pokolenia Y wyjaśnia, iż „mówi się, że jest to pokolenie kłapek i iPhone-ów. Trafne i wiele mówiące porównanie. Kłapki symbolizują niechęć młodych do pracy według korporacyjnych, sztywnych etykiet (...). iPhone nawiązuje do stylu komunikacji, gdzie liczy się stały dostęp do Internetu, mediów społecznościowych i wszelkich możliwych aplikacji (...)”.

Eksperti rynku pracy sygnalizują, że na scenę zawodową wchodzi kolejna generacja. To bardzo wymagająca generacja, która stawia wiele nowych wyzwań przed pracodawcami (Rusak 2016). P. Rusak pisze również, że „kolejna generacja, czyli generacja Z to młodzi urodzeni po 1990 roku (niektórzy eksperci wyznaczają jako graniczny rok 1995). To młodzi ludzie dorastający w czasie dobrobytu i wśród najnowszych technologii (...) żyją w świecie wirtualnym i mimo swojej otwartości nie do końca rozumieją świat realny”.

A. Chojnowska (2014) dodaje, że „mityczne pokolenie Z (...) To pokolenie mobilne, styka się z mediami on-line w zasadzie od przedszkola, preferuje przeczytanie e-booka zamiast tradycyjnej książki. Żyje z ciągłym dostępem do Internetu i mocno korzysta z nowych technologii wprowadzanych na rynek”.

W przypadku pokolenia Z, ze strony nauczyciela niezbędna jest z pewnością bardzo elastyczna postawa, ale szczególnie otwartość w procesie komunikacji.

Pokolenia obecne na współczesnym rynku pracy, określane jako pokolenia X, Y i Z to kandydaci do pracy różniący się niewątpliwie oczekiwaniami, wartościami, rozwiązaniami w zakresie poszukiwania pracy i przede wszystkim sposobem komunikacji (Knap-Stefaniuk 2015).

Jak przełamać bariery w porozumiewaniu się?

Aby skutecznie przewycięzać bariery komunikacyjne (w tym również bariery związane z różnicami pokoleniowymi) należy:

- być wrażliwym na wartości, potrzeby i oczekiwania odbiorcy-ucznia (szczególnie w kontekście różnic pokoleniowych);
- dostosować do odbiorcy-ucznia słownictwo, sposób przekazywania wiedzy i metody argumentacji. W ten sposób lepiej będziemy rozumieć przedstawicieli innych pokoleń, z którymi rozmawiamy a oni będą lepiej rozumieć nas;
- zadbać o prostotę i przejrzystość języka skierowanego do przedstawicieli innych, różnych pokoleń;
- przewidywać wpływ informacji, które przekazuje nauczyciel na uczucia i przekonania odbiorcy-ucznia. Unikać trzeba takich elementów, które mogą wywoływać u odbiorcy komunikatów np. uczucie zagrożenia czy irytacji;

- dążyć do maksymalizacji sprzężenia zwrotnego, aby mieć pewność, że komunikacja przebiega prawidłowo (w kontekście różnic pokoleniowych to bardzo ważne);
- wykorzystywać różne środki przekazu, jeśli jest to niezbędne (szczególnie w przypadku „nowych” pokoleń – Y i Z);
- Należy wystrzegać się wnioskowania o intencjach strony przeciwnej na podstawie własnych obaw (tylko dlatego, że nie do końca rozumiemy czy akceptujemy „inność” danego pokolenia).

Jak komunikować się z pokoleniem Y?

Podstawowe zalecenia są następujące.

- Warto zinformatyzyzować komunikację i korzystać (co już robią, zwłaszcza młodszy nauczyciele) z mediów społecznościowych do komunikacji. Komunikatory typu Skype, Facebook czy YouTube coraz częściej stają się normą. Co więcej, przez pokolenie Y narzędzia te nie są już postrzegane jako innowacyjne, ale jako standard.
- Warto stosować krótkie komunikaty – trzeba pamiętać, że pokolenie Y wyrosło na smsach i krótkich newsach na portalach internetowych. Do uczniów z tego pokolenia należy więc wysyłać raczej informacje w zwięzłej i krótkiej formie (Góralski 2016).

Jak komunikować się z pokoleniem Z?

„Głównym wyznacznikiem tej grupy jest wychowanie w erze Internetu. Nie znają świata bez komputerów, świetnie poruszają się w rzeczywistości wirtualnej i równolegle toczą życie realne i wirtualne. Nowe technologie to część ich życia – stale podłączeni do Internetu, nie potrafią żyć bez Facebooka i smartfonu, a komputer jest dla nich niczym przedłużenie ręki (...)” (Bodzioch 2011).

W przypadku pokolenia Z trzeba z pewnością wykazywać się znajomością mediów społecznościowych, mieć profil na Facebooku i wykorzystując go – komunikować się z grupą (klasą), być aktywnym w Internecie, komunikować się z zaangażowaniem, pasją i energią. Wielu nauczycieli ma niestety utrudniony kontakt, komunikację z tym pokoleniem.

Należy podkreślić, że na skuteczność i efektywność komunikowania się ogromny wpływ ma wiarygodność nadawcy (nauczyciela). Decyduje ona w znacznym stopniu o tym, jakie będą reakcje na przekazany komunikat. Wiarygodność nadawcy (nauczyciela) wzrasta wtedy, gdy nie przypisuje się mu

intencji manipulowania i gdy darzy się nadawcę (nauczyciela) sympatią, bądź przekaz jest ważny i interesujący.

Zdolności komunikacyjne (np. zdolność rozpoznawania sygnałów nadawcy-ucznia, wczucia się w rolę słuchacza) są szczególnie ważne w przypadku braku zgodności treści przekazu z przekonaniami odbiorcy – a tak właśnie często jest w przypadku różnic pokoleniowych.

Bardzo ważnym elementem sytuacji komunikacyjnej, który wpływa na osiągnięty poziom porozumienia, jest również forma komunikowania się. Liczni autorzy w literaturze przedmiotu podkreślają, że właśnie komunikacja dwukierunkowa (ze sprzężeniem zwrotnym) jest bardziej skuteczna niż komunikacja jednokierunkowa (bez sprzężenia zwrotnego). Powinien o tym na pewno pamiętać każdy nauczyciel.

E. Matyjaszczyk (2002) stwierdza, że „szkoła może przyczynić się do kryzysu komunikacyjnego, a przez to do dezintegracji społecznej. Dlatego tak bardzo ważną jest potrzeba edukacji dialogowej nauczycieli. Ich świadomość wartości dialogu i umiejętność nauczania dzieci prawdziwej rozmowy jest prawidłowym sposobem przewycięzania kryzysu komunikacji międzyludzkiej”.

Brak sukcesów dydaktycznych nauczyciela – szczególna rola komunikacji

„Prawie każdy problem czy nieporozumienie spowodowane jest przez brak efektywności komunikowania (...) Skuteczna komunikacja jest podstawą edukacji, obejmuje szeroki zakres działań dydaktyczno – wychowawczych. Komunikacja pomiędzy nauczycielem a uczniem stanowi istotny element funkcjonowania szkoły”.

W. Welskop pisze również, że „na znaczenie wysokich kompetencji komunikacyjnych nauczycieli zwracają uwagę polscy badacze, między innymi Waław Strykowski, Czesław Kupisiewicz oraz Aleksander Szejnberg. 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” (Szejnberg 2002; Strykowski i in. 2003; Kupisiewicz 2005).

Zdaniem B. Surdackiej (2016), „do grupy przyczyn niepowodzeń dydaktycznych można zaliczyć te przyczyny, które wiążą się z działalnością dydaktyczną nauczyciela. Może to być obok niezajomości albo nieumiejętności posługiwania się teorią pedagogiczną, (...), brak samokontroli i samooceny, brak krytycznej refleksji nad swoją pracą, brak samoobserwacji (...) Poczucie własnej niezawodności i nieomyślności dydaktyczno-wychowawczej nauczycieli może stanowić poważną przeszkodę w realizacji współdziałania nauczyciela z uczniami w osiągnięciu powodzeń szkolnych”. Brak sukcesów dydaktycznych

w pracy nauczyciela coraz częściej spowodowany jest przede wszystkim trudnościami w porozumieniu się, komunikowaniu się z grupą uczniów.

„W przestrzeniach szkolnych, to od nauczyciela tak bardzo dużo zależy, jakie będą relacje między nim a uczniem (...). Nauczyciel jest gospodarzem w szkole, stąd jego zachowanie powinno być wzorcowe i otwarte na innych. Od nauczyciela wymaga się więc, by naprawdę był: kompetentny; konkretny, komunikatywny (...). Komunikatywny – ten obszar zostawia bardzo wiele do życzenia. Istotą jest tutaj to, by nauczyciel zwyczajnie kochał pracę z młodym człowiekiem. Ta praca nie może go nużyć. Uczeń nie może być ciężarem dla nauczyciela. Nauczyciel musi być nauczycielem z pasją” (Smoleń 2016, s. 1-3).

Należy podkreślić, że „podstawą efektywnego warsztatu dydaktycznego każdego nauczyciela są m.in. kompetencje psychologiczne. Aby być dobrym dydaktykiem, trzeba po części być dobrym psychologiem. Do kompetencji psychologicznych H. Hamer zalicza:

- pozytywne nastawienie do ludzi,
- umiejętność unikania najczęstszych przyczyn zakłóceń w komunikowaniu się,
- umiejętność prawidłowego komunikowania się,
- umiejętność motywowania uczniów do nauki,
- umiejętność budowania zgranego zespołu,
- elastyczność w dostosowaniu własnego stylu kierowania do stopnia dojrzałości uczniów,
- umiejętność kontrolowania stresu” (Surdacka 2016). Wspomniana autorka pisze również, że kompetencje psychologiczne służą po prostu budowaniu prawidłowej relacji między nauczycielem a uczniem. Bez takiej relacji proces nauczania i uczenia się nie jest efektywny i skuteczny. Należy zwrócić uwagę, że wśród wymienionych kompetencji jest umiejętność prawidłowego komunikowania się.

Brak sukcesów dydaktycznych nauczyciela spowodowany jest często brakiem (po prostu nieumiejętnością) nawiązania porozumienia z grupą uczniów z pokoleń Y i Z i jest szczególnie bolesny, gdy po wielu latach pracy dydaktycznej okazuje się, że niezbędne jest podjęcie takich działań, jak uzupełnienie wiedzy np. z zakresu psychologii rozwojowej, komunikacji interpersonalnej czy rozwój własnych kompetencji interpersonalnych.

Poniżej przedstawiono wybrane propozycje dla tych, którzy pragną naprawdę, z zaangażowaniem, pasją i z troską pracować nad swoją komunikacją w relacji z uczniem.

„Po prostu bądź blisko. Miej czas by być, towarzyszyć, wysłuchać.

Nie śpiesz się z udzielaniem rad, z pouczaniem.

Miej szacunek dla każdego z czymkolwiek przychodzi.

Bądź otwarty na drugich. Zaakceptuj, że są inni.

Bądź godny zaufania.

Dostrzegaj nie tylko błędy.

Nie wstydź się powiedzieć coś miłego, ciepłego.

Pamiętaj o gestach, nawet bez słów;

Odpoczywaj, by nie irytowały, nie rozdrażniały cię byle głupstwa” (Smoleń 2016, s. 1-3).

Podsumowując, należy zauważyć, że „każdy nauczyciel może poprawić swe stosunki z uczniami, tak by stały się one bardziej otwarte, nacechowane większą wzajemną troską, bardziej współzależne, w większym stopniu uwzględniające odrębność i bardziej satysfakcjonujące” (Miśkiewicz 2016). Kompetencje komunikacyjne nauczyciela i wiedza z zakresu komunikacji interpersonalnej są więc fundamentem, na którym można budować sukcesy dydaktyczne nauczyciela.

„Bycie nauczycielem nie jest proste. Trzeba radzić sobie w tym zawodzie z wieloma zjawiskami i ograniczeniami wynikającymi z naszej natury, kultury czy wychowania (...) Bardzo wielu dydaktyków i pedagogów ma problemy z przekazywaniem swojej wiedzy i umiejętności, ponieważ zbagatelizowali oni zagadnienia z zakresu komunikacji” (Smoleń 2016, s. 8). To od wiedzy i kompetencji nauczyciela, jego pomysłowości i wyobraźni zależy, w którym kierunku podążą w przyszłości uczniowie. Stworzenie odpowiednich warunków, w których współczesny nauczyciel może skutecznie realizować cele kształcenia poprzez właściwe inspirowanie i zachęcanie do ciągłego rozwoju uczniów, skłania do wnikliwej, stałej analizy uwarunkowań i wyzwań związanych z edukacją (Knap-Stefaniuk, Karna 2016).

Podsumowując, aby współczesna edukacja mogła koncentrować się na takich poziomach kształcenia, jak: wiedza, umiejętności i krytyczne, refleksyjne myślenie, sprawność i skuteczność nauczycieli w obszarze komunikacji są po prostu niezbędne (Ambrozova i in. 2016).

Asertywność jako ważny element budowania relacji pomiędzy nauczycielem i uczniami

T. Zubrzycka-Maciąg (2011, s. 9) stwierdza, że współcześnie „zawód nauczyciela wymaga dobrze opanowanych umiejętności interpersonalnych. Konstruktynie budowane relacje z innymi mogą być źródłem satysfakcji, zadowolenia i szczęścia, jednak jeśli przebiegają nieprawidłowo – mogą stać się przyczyną konfliktów, samotności, frustracji i zaburzeń psychicznych” (Agryle, 1991; Moscovici 1998). Asertywność jest jedną z takich umiejętności interpersonalnych, które są szczególnie istotne w budowaniu dobrych, pozytywnych relacji pomiędzy nauczycielem i uczniem.

Pojęcie asertywności jest przez wielu ludzi utożsamiane z agresją lub z uległością. Zilustrowanie tych trzech terminów wskazuje, że asertywność znajduje się między dwoma pozostałymi. Kryterium, które wyraźnie rozróżnia te terminy jest stosunek do praw naszych i praw innych ludzi (Biczewska 2008).

Asertywność to umiejętność dbania o swoje prawa, ale bez naruszania praw innych. Asertywność to realizowanie własnych potrzeb w sposób stanowczy, lecz bez agresji. Natomiast asertywna komunikacja to przekazywanie myśli, odczuć czy zamiarów w kontaktach osobistych, zawodowych i społecznych, w sposób jasny oraz otwarty, bez lęku i złości, ale z szacunkiem dla godności własnej, ale także z respektem dla partnera biorącego udział w komunikacji (Alberti, Emmons 2012).

Koncepcja asertywności zakłada, że każda jednostka posiada pewne indywidualne prawa. Każdy człowiek posiada przywileje, których uznanie oraz respektowanie wpływa na wykształcenie umiejętności asertywnych. Jeśli znamy własne prawa pomaga to nam zmienić wyobrażenie o sobie samym a tym samym zmienić nasz stosunek do innych ludzi oraz otoczenia (Zubrzycka-Maciąg 2011).

„Osoba asertywna respektuje prawa zarówno swoje, jak i prawa innych, co oznacza, że potrafi obronić własne prawa nie naruszając praw cudzych (...) zaletami postawy asertywnej jest możliwość lepszego poznania siebie i innych przy jednoczesnej redukcji stresów i frustracji, a także poczuciu samorealizacji i zadowolenia z udanych relacji z otoczeniem” (Biczewska 2008, s. 3-4). Wśród przymiotów asertywności wspomniana autorka wyróżnia między innymi właściwie interpretowany interes własny, uczciwy sposób dążenia do realizacji wyznaczonych celów, budowanie atmosfery wzajemnego zaufania i obustronne poszanowanie praw drugiego człowieka (Biczewska 2008, s. 3-4).

Warto również pamiętać o przyczynach tchórzostwa przed asertywnością. Jak pisze P. Hauck (1995) są one między innymi następujące: lęk przed krzywdą, lęk przed popełnieniem błędu, lęk przed zranieniem cudzych uczuć, lęk przed odrzuceniem. Wszystkie te przyczyny można wprost odnieść do środowiska szkolnego.

Nie ma wątpliwości, że istnieje potrzeba rozwijania asertywności u przyszłych pedagogów. Współczesna psychologia promuje postawy asertywne u nauczycieli i uczniów, wskazuje kierunek budowania wzajemnych relacji, które powinny być oparte na szacunku, otwartości i autentyczności (Zubrzycka-Maciąg 2011).

Wśród wartości edukacyjnych decydujących o efektach uczenia się i kształcenie współczesnego przywództwa edukacyjnego, wyróżnia się m.in.: wolność, równość i sprawiedliwość społeczną, szacunek, zaufanie, odpowiedzialność, odwagę, uczciwość, otwartość, dialog, partycypację, różnorodność, wiarygodność, refleksyjność, solidarność (Ulatowska 2015, s. 6-64). Wiele z tych

wartości można analizować właśnie w kontekście asertywności, w budowaniu wzajemnych relacjach uczeń-nauczyciel.

Stąd też dobra komunikacja, w tym komunikacja asertywna ma fundamentalne znaczenie w pracy w szkole. Powinna występować we wszystkich sytuacjach związanych z nauczaniem i uczeniem się (komunikacja nauczyciel-uczeń, komunikacja uczeń-nauczyciel) (Behrnd-Wenzel, Wenzel 2013).

Asertywne zachowania nauczyciela oraz promowanie i akceptowanie asertywności wśród uczniów jest podstawą do budowania pozytywnego klimatu we wzajemnych relacjach, co sprzyja z pewnością rozwojowi możliwości i potencjału tak uczniów, jak i nauczyciela. Asertywność uzdrawia relacje między nauczycielem i jego uczniami, umożliwia kształtowanie takich relacji i więzi, dzięki którym obie strony skutecznie i z sukcesem mogą realizować cele, zarówno wspólne i indywidualne.

Herbert Fenterheim wyróżnił pięć podstawowych praw człowieka: „prawo do wyrażania siebie, swoich opinii, potrzeb, uczuć (dopóki nie ranimy innych osób); prawo do wyrażania siebie (nawet, jeśli kogoś ranimy, ale dopóki nie mamy agresywnych intencji); prawo do przedstawiania innych swoich próśb; prawo do przedyskutowania danej sytuacji z drugą osobą/stroną (gdy nie do końca jest jasna sprawa praw poszczególnych osób/uczestników komunikacji); prawo do korzystania ze swoich praw” (Biczewska 2008, s. 3-4).

Te prawa mają szczególne znaczenie w budowaniu pozytywnych, nacechowanych zaufaniem i prawdziwym szacunkiem, relacji nauczyciel – uczeń, uczeń – nauczyciel we współczesnej szkole.

Podsumowanie

Skuteczna komunikacja oparta jest na takich zachowaniach nauczyciela, jak budowanie szczerych więzi z uczniami, opartych na zaufaniu, stałe wzmacnianie pozytywnych relacji, słuchanie uczniów i udzielanie im wsparcia, dawanie uczniom wsparcia, przyjaźni oraz budowanie atmosfery akceptacji i zrozumienia (Dyląg 2015). Warto również pamiętać, że szczerść i uczciwość w komunikacji to takie wartości, na które uczniowie są szczególnie wrażliwi.

Aby zrozumieć każde pokolenie, z którym ma do czynienia współczesny nauczyciel, niezbędne jest budowanie relacji w uczniem na bazie zrozumienia i akceptacji różności, inności pokoleniowej. Niezbędnym elementem postawy nauczyciela jest wyrozumiałość i tolerancja jako element szeroko pojętej elastyczności, ale przede wszystkim umiejętności komunikacyjne, dostosowane do wymagań, potrzeb i oczekiwań danego pokolenia.

Nauczyciel we współczesnej szkole powinien posiadać aktualną, uzupełnianą na bieżąco wiedzę na temat skutecznych sposobów komunikowania się

z nowymi pokoleniami. Właściwa komunikacja jest kluczowym czynnikiem integrującym każde środowisko szkolne.

„Szkoła, obok domu rodzinnego, stanowi drugie środowisko, w którym młody człowiek najwięcej przebywa. Dlatego od atmosfery komunikacyjnej budowanej jakością relacji interpersonalnych w tym środowisku naprawdę wiele zależy” (Smoleń 2016, s. 1).

Ze względu na bardzo duże różnice pokoleniowe, nie ma możliwości, aby współcześnie stosować te same rozwiązania komunikacyjne w edukacji, jak obowiązujące wcześniej. Dla wielu nauczycieli jest to istotny problem, brak nawiązania porozumienia z grupą uczniów wpływa bowiem często na brak sukcesów dydaktycznych.

W podsumowaniu należy również podkreślić, że „celem szkoły jest niesienie pomocy młodemu człowiekowi w jego odkrywaniu samego siebie i świata, w samodzielnym kreowaniu dobrego życia opartego na międzyludzkiej współpracy i nieustannym doskonaleniu siebie. Szkoła ma więc pomagać uczniom w ich wszechstronnym rozwoju osobowym (intelektualnym, fizycznym, emocjonalnym i duchowym)” (Chrabąszcz 2014, s. 126-127). Budowanie asertywnych relacji nauczyciel-uczeń powinno pomagać skutecznie ten cel realizować.

Ponadto, każdy nauczyciel odgrywa wyjątkowo istotną rolę w procesie zarządzania talentami, czyli ponadprzeciętnie zdolnymi uczniami oraz w budowaniu kultury organizacyjnej szkoły, rozumianej jako sposób myślenia i zachowań nauczycieli oraz uczniów (całej społeczności danej szkoły), które tworzą wspólnotę poglądów na temat wartości, norm i wzorów postaw akceptowanych w danej szkole (Dolinska, Ambrozova. 2015).

Współczesny nauczyciel powinien jednak przede wszystkim pamiętać o tym, że fundamentalnym, najważniejszym prawem każdego ucznia jest prawo do bycia sobą i posiadania własnego zdania, wartości oraz przekonań. Wzajemne relacje uczeń-nauczyciel powinny być budowane z poszanowaniem tego prawa.

Bibliografia

- Adair J. (2008), *Od bossa do lidera. Prowadzić innych do sukcesu*, (za:) Knap-Stefaniuk A., Karna W. (2016), *Wyzwania współczesnego przywództwa*, (w:) Oleksyn T., Sypniewska B.A. (red.), *Zarządzanie Zasobami Ludzkimi. Refleksje teoretyczne, kwestie praktyczne*, Wyższa Szkoła Finansów i Zarządzania, Warszawa.
- Alberti R., Emmons M. (2012), *Asertywność. Sięgnij po to, czego chcesz nie raniąc innych*, GWP, Gdańsk.
- Ambrozova E., Kolenak J., Ullrich D., Pokorny V. (2016), *Kognitivni Management*, KEY Publishing s.r.o., Brno.

- Behrnd-Wenzel B., Wenzel H. (2013), *Refleksje na temat umiejętności komunikacyjnych w szkole*, (w:) Mazurkiewicz G. (red.), *Przywództwo i zmiana w edukacji. Ewaluacja jako mechanizm doskonalenia*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków.
- Biczewska I. (2008), *O niektórych aspektach asertywności w życiu i w pracy*, (w:) Skrzypek E., *Wiedza jako zasób strategiczny przedsiębiorstwa*, Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej, Lublin, https://www.google.pl/search?q=I.+Biczewska%2C+O+niekt%C3%B3rych+aspektach+asertywno%C5%9Bci+w+%C5%BCyciu+i+w+pracy+&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b&gfe_rd=cr&ei=DX-fV8XvGOO18QfN9ZjYAw [dostęp: 22.07.2016].
- Bocheńska K. (2006), *Szach-mat, czyli o komunikacji w rzeczywistości szkolnej*, Warszawa, s. 9, (w:) Smoleń J., *Jakość relacji nauczyciel-uczeń, nauczyciel-rodzic w budowaniu osiągnięć edukacyjnych uczniów*, Katolicki Uniwersytet Lubelski Jana Pawła II, Katedra Semiotyki i Retoryki Dziennikarskiej, <http://pppptarnow.pl/pliki/konferencje/ksSmolen.pdf> [dostęp: 05.05.2016].
- Bodzioch K. (2016), *Pokolenie C – wymysł socjologów czy kolejna odłona pokolenia Y?*, <http://www.treco.pl/wiedza/artykuly-szczegoly/id/875> [dostęp: 20.07.2016].
- Borek A. (2012), *Nauczyciel badacz, nauczyciel profesjonalista* (w:) Mazurkiewicz G. (red.), *Jak być jeszcze lepszym? Ewaluacja w edukacji*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków.
- Chojnowska A. (2014), *Pokolenie X, Y, Z. czym się różnią i jak się komunikują?*, publikacja z 01.12.2014, http://krakow.wyborcza.pl/krakow/1,44425,17056726,Pokolenie_X_Y_Z_Czym_sie_roznia_i_jak_sie_komunikuja_.html?disableRedirects=true [dostęp: 18.07.2016].
- Chrabąszcz M. (2014), *Nauczyciel jako przywódca edukacyjny. Wolność – odpowiedzialność – skuteczność*, (w:) Mazurkiewicz G. (red.), *Edukacja jako odpowiedź. Odpowiedzialni nauczyciele w zmieniającym się świecie*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków.
- Dolinska V., Ambrozova E., (2015), *Problems of organizational culture In economic educational environment*, „Scientia et Societas: časopis pro společenskévědy a management”, Newton College, Praha.
- Dorczak R., Mazurkiewicz G. (red.) (2015), *Przywództwo edukacyjne. Próba zmiany*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków.
- Dyłał A. (2015), *Zarządzanie ludźmi w szkole – dyrektor jako trener zwycięskiej drużyny*, (w:) Mazurkiewicz G. (red.), *Przywództwo edukacyjne. Zaproszenie do dialogu*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków.
- Encyklopedia PWN (1999), (za:) Karmolińska-Jagodzik E. (2012), *Komunikacja międzypokoleniowa – rozważania wokół różnic kulturowych*, „Studia Edukacyjne”, nr 21, https://repozytorium.amu.edu.pl/bitstream/10593/4286/1/studia_eduk_21_s_191-210.pdf [dostęp: 18.07.2016].
- Góralski S., *Jak komunikować się z pokoleniem Y?*, <http://nf.pl/manager/jak-komunikowac-sie-z-pokoleniem-y,,15390,1> [dostęp: 20.07.2016].
- Hauck P. (1995), *Jak walczyć o samego siebie*, Książka i Wiedza, Warszawa.

- Mazurkiewicz G. (red.) (2014), *Edukacja jako odpowiedź. Odpowiedzialni nauczyciele w zmieniającym się świecie*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków.
- Mazurkiewicz G. (red.) (2013), *Przywództwo i zmiana w edukacji. Ewaluacja jako mechanizm doskonalenia*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków.
- Karmolińska-Jagodzick E. (2012), *Komunikacja międzypokoleniowa – rozważania wokół różnic kulturowych*, „Studia Edukacyjne”, nr 21.
- Knap-Stefaniuk A., Karna W. (2016), *Wyzwania współczesnego przywództwa*, (w:) Oleksyn T., Sypniewska B.A. (red.), *Zarządzanie zasobami ludzkimi. Refleksje teoretyczne, kwestie praktyczne*, Wyższa Szkoła Finansów i Zarządzania, Warszawa.
- Knap-Stefaniuk A. (2015), *Współczesny rynek pracy – wymagania pracodawców a kompetencje kandydatów*, (w:) Ciupka S., Knap-Stefaniuk A., Sapiński A. (red.), *Człowiek wobec wyzwań współczesnego rynku pracy*, Wydawnictwo Scriptum, Kraków.
- Lipka A. (1998), *Przekaz (nie)kontrolowany*, „Personel”.
- Mikułowski-Pomorski J. (1999), *Komunikacja międzynarodowa – wprowadzenie*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Krakowie, Kraków.
- Matyjaszczyk E., *Przewyciężyć kryzys komunikacji między nauczycielem a uczniem*, <http://www.edukacyjne.dyskursy.univ.szczecin.pl/kryzys.htm> [dostęp: 22.07.2016].
- Miśkiewicz A., *Komunikacja interpersonalna nauczyciel – uczeń*, <http://www.szkolnictwo.pl/index.php?id=PU8175> [dostęp: 22.07.2016].
- Rusak P. (2016), *Czy należy bać się pokolenia Z?*, <https://kariera.pracuj.pl/porady/czy-nalezy-bac-sie-pokolenia-z/> [dostęp: 20.07.2016].
- Smoleń J., *Jakość relacji nauczyciel-uczeń, nauczyciel-rodzic w budowaniu osiągnięć edukacyjnych uczniów*, Katolicki Uniwersytet Lubelski Jana Pawła II, Katedra Semiotyki i Retoryki Dziennikarskiej, <http://pppptarnow.pl/pliki/konferencje/ksSmolen.pdf> [dostęp: 05.05.2016].
- Surdacka B. (2016), *Niepowodzenia szkolne wynikające z pracy nauczyciela*, http://www.profesor.pl/mat/n13/pokaz_material_tmp.php?plik=n13/n13_b_surdacka_260805_1.php&id_m=15654 [dostęp: 05.05.2016].
- Szczupaczyński J. (1998), *Podstawy zarządzania i kierowania ludźmi w organizacji*, Międzynarodowa Szkoła Menedżerów, Warszawa.
- Taraszkiewicz M. (2014), *Strategie efektywnego nauczania* (część 1), „Dyrektor Szkoły” 2012, nr 4, s. 31-39; *Strategie efektywnego nauczania* (część 2), „Dyrektor Szkoły” 2012, nr 5, s. 35-42, (za:) Chrabąszcz M., *Nauczyciel jako przywódca edukacyjny. Wolność – odpowiedzialność – skuteczność*, (w:) Mazurkiewicz G. (red.), *Edukacja jako odpowiedź. Odpowiedzialni nauczyciele w zmieniającym się świecie*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków.
- Ulatowska R. (2015), *Wartości w przywództwie edukacyjnym*, (w:) Dorczak R., Mazurkiewicz G. (red.), *Przywództwo edukacyjne. Próba zmiany*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków.
- Welskop W. (2016), *Komunikacja w relacji nauczyciel-uczeń a występowanie sytuacji kryzysowych w szkole*, Wyższa Szkoła Biznesu i Nauk o Zdrowiu w Łodzi, <https://depot.ceon.pl/bitstream/handle/123456789/5845/W.Welskop%20-%20Komunikacja%20w%20relacji%20nauczyciel-ucze%C5%84%20a%20wyst%C4%99powa>

nie%20sytuacji%20kryzysowych%20w%20szkole.pdf1.pdf?sequence=1&isAllowed=y [dostęp: 05.05.2016].

Zubrzycka-Maciąg T. (2011), *Trening asertywności w kształceniu pedagogicznym*, Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej, Lublin.

https://repozytorium.amu.edu.pl/bitstream/10593/4286/1/studia_eduk_21_s_191-210.pdf [dostęp: 18.07.2016].

Communication and Assertiveness as the Core Competencies of the Contemporary Teacher

Summary

An aim of considerations is to emphasise the importance, an analysis and evaluation of the core competencies of the contemporary teacher, mainly communication as well as assertiveness.

The authors, referring to various sources, prove that a particular role in the process of formation of good, positive relations between the teacher and the student is played by communication. In the first part of their article, the authors indicate that proper communication is the glue of every school, allows for an effective functioning of both the educational institution and individual classes or groups of students, affects the sense of affiliation to a given community, and encourages all, teachers, students as well as the headmaster and parents, to common activities.

In the next part of their article, the authors emphasise that the teacher of the 21st century should have up-to-date, currently supplemented knowledge of the effective ways of communication with all generations. Taking into consideration the generation-specific differences, it is not possible to apply contemporarily the same communication solutions in education as were in force earlier.

In the last part of the article, they pay attention that every student has the right to express their opinions, needs, feelings, and views. Assertiveness in mutual relations between the teacher and the student has a major impact on the formation and promotion of relevant attitudes, observing the rights of another human being, first of all, accepting their right to independence in expressing their own stance on a given issue.

Referring to numerous sources, the authors have proved that communication and assertiveness are the core competencies of the contemporary teacher, which have their impact on effectiveness of teaching.

Key words: teacher, education, teacher's competencies, communication, assertiveness.

JEL codes: I2, I20, I21, I25

Artykuł nadesłany do redakcji we wrześniu 2016 roku.

© All rights reserved

Afilacje:

dr Agnieszka Knap-Stefaniuk

Akademia Finansów i Biznesu Vistula

Wydział Biznesu i Stosunków Międzynarodowych

ul. Stokłosa 3

02-787 Warszawa

tel.: 22 457 23 00

e-mail: a.knap-stefaniuk@vistula.edu.pl

dr Eva Amrozova

Head of the Department of Humanities

Newton College

Rašínova 103/2

602 00 Brno

tel.: +420 542 513 410