

Małgorzata Mądry-Kupiec

## **SŁOWA, KTÓRE WPŁYWAJĄ NA KOMUNIKACJĘ NAUCZYCIELA**

Słowa to obszar zarezerwowany, a zarazem najbardziej wykorzystywany przez nauczyciela. Za pomocą słowa dokonuje się proces nauczania–uczenia, także dzięki słowu pedagog interweniuje i rozwiązuje problemy dzieci – rozmawia z młodzieżą. Słowo ma dużą moc oddziaływania, a jego wyjątkowość i siła mogą być konstruktywnie wykorzystane w relacjach wychowawczych, dydaktycznych, w codziennej rozmowie. Umiejętność adekwatnego zastosowania odpowiednich słów do różnych sytuacji zależy od wiedzy, świadomości i refleksji wychowawcy nad własną i ucznia wypowiedzią. Przy czym wiedza jest pierwszym warunkiem nabycia umiejętności posługiwania się słowami, tak by usprawniały komunikację. Dalsze warunki konstruktywnej rozmowy, tj. świadomość i refleksja, są wysoce zindywidualizowane i zależą od motywacji osoby do pracy nad własnym sposobem porozumiewania się.

Myślę, że warto dowiedzieć się, jakie znaczenie i sens mogą nieść poszczególne słowa, by zastosować je adekwatnie do osoby, z którą rozmawiamy, sytuacji, w jakiej się znajdujemy, i podjętej tematyki. W artykule chcę zwrócić uwagę na pojedyncze słowa, które niejednokrotnie decydują o przebiegu rozmowy i jej efektach. Swoje przemyślenia i uwagi czerpię z doświadczeń wyniesionych z prowadzenia treningu interpersonalnego i z warsztatów komunikacji interpersonalnej.

### **Znaczenie a sens słów**

Znaczenie i sens to słowa ze sobą powiązane i dlatego mylnie rozumiane, czasami ze sobą utożsamiane. Znaczenie słów odnajdujemy w słowniku, a sens wynika z użycia tych słów w zdaniu, w szerszej wypowiedzi czy też w tekście. Słowniki uczą nas, że nie ma słowa, które miałoby jedno znaczenie, jak i nie ma słowa, które można użyć tylko w jednym kontekście. Słowa najczęściej używane to te, które mają najwięcej różnych znaczeń. Te znaczenia są często odmienne, niekiedy sprzeczne. Zatem znaczenie decyduje, jakiego wyrazu możemy użyć, by przekazać określony sens w zdaniu. Odczytanie znaczenia słowa jest znacznie łatwiejsze niż dotarcie do sensu określonej wypowiedzi. Wynika to z faktu, że sens danej wypowiedzi zawarty jest dodatkowo w przekazie niewerbalnym oraz nie zawsze jest przekazany bezpośrednio, częściej bywa niejednoznaczny i ukryty w wieloznacznościach. Dlatego dotarcie do sensu wypowiedzi mówcy wymaga dokładnej analizy usłyszanych słów i większego nakładu pracy. Ułatwienie stanowi znajomość znaczenia jakiegoś słowa z jednoczesnym rozumieniem jego zastosowania w wypowiedzi.

## Ważne słowa

„Posłuchaj tego, co mówisz, i zastanów się, czy rzeczywiście mówisz to, co chcesz powiedzieć” (Satir, 2005, s. 107). Kwestia, na którą zwraca uwagę V. Satir, budzi zastanowienie przede wszystkim nad tym, co? i po co? mówi nauczyciel na lekcji. Odpowiedź na pytanie wydaje się oczywista: nauczyciel mówi, ponieważ przekazuje wiedzę. Jednak oczywistość ta ma swoje drugie oblicze. To, co mówi wychowawca, czyli treści, jakie przekazuje uczniom, jest wyborem określonych słów niosących znaczenie, które może być różnie odczytane przez uczniów. Z kolei refleksja nad tym, po co pedagog mówi, kieruje go w stronę celu, jaki chce uzyskać, a zarazem sensu, jaki przekazuje. Dlatego namysł nauczyciela nad tym, co i w jakim celu mówi do uczniów, może usprawnić jego sposób nauczania i porozumiewania się z młodzieżą.

Istnieją w języku polskim bardzo często wypowiedziane słowa, które są uważane za nieważne bądź traktowane jako oczywiste, czyli niewymagające zastanowienia, ponieważ niosą jednoznaczny sens. Tymczasem słowa te zdecydowanie wpływają na sens wypowiedzi, jak i na przebieg rozmowy. Tymi słowami są: **ja, komunikat wyłaszczający, ty, my, powinien, tak, ale, to, zawsze – nigdy, nie wiem, eufemizmy, narzekanie.**

### Ja

Zaimek osobowy, który może występować w funkcji podmiotu przez zaznaczenie formy ja w zdaniu bądź pojawia się jako wykładnik czasownikowy, np. robię, myślę itp. Niejednokrotnie słowo to kojarzy się negatywnie jako chwalenie, wywyższanie się i chęć zwrócenia na siebie uwagi. Właśnie tę kwestię podkreśla T. Łysakowski, pisząc „chcemy być ważni (a najlepiej najważniejsi) i lubimy myśleć o sobie, że jesteśmy ważni (...), i to nam ja zapewnia. Nic dziwnego, że od ja po łacinie, czyli *ego*, pochodzą takie terminy, jak egoizm, egotyzm i egocentryzm” (Łysakowski, 2005, s. 28). I często w takich celach wypowiedź ja jest wykorzystywana, choć nie tylko temu służy. Jednak zawężenie rozumienia zaimka ja do egocentryzmu sprawia, że osoby mogą unikać mówienia w pierwszej osobie liczby pojedynczej, ponieważ nie chcą być samolubne. „To echo dzieciństwa, kiedy nie należało wysuwać się do przodu” (Satir, 2005, s. 107). I właśnie to echo często się „za nami ciągnie”, kiedy boimy się powiedzieć, co naprawdę myślimy bądź kiedy się sprzeciwiamy lub gdy moglibyśmy powiedzieć coś dobrego o sobie. Tymczasem w słowie ja nie ma nic groźnego, jeśli go nie nadużywamy i stosujemy wtedy, kiedy jest ono potrzebne. A zatem wówczas, gdy chcemy powiedzieć, co myślimy lub jak się czujemy w danej sytuacji bądź kiedy zamierzamy podkreślić własne zdanie. Komunikat w pierwszej osobie liczby pojedynczej wskazuje, iż wypowiedź ma właściciela – jest czyjąś własnością.

Użycie zaimka ja jest bardzo potrzebne, a zarazem korzystne w relacji nauczyciela z uczniem. Kiedy pedagog mówi: ja uważam, myślę, według mnie..., wówczas bierze on odpowiedzialność za wypowiedziane słowa i jednocześnie uczy takiej odpowiedzialności uczniów. Jest to jedyny sposób ponoszenia konsekwencji za własne wypowiedzi i zarazem wskazanie, że słów nie można traktować jako środka zastępczego, wobec którego jest się bezkarnym. Wypowiedzenie przez wychowawcę własnego zdania jest wyrazem jego stosunku do wypowiedzi czy zachowania ucznia. Wówczas to, co mówi pedagog, staje się jasną, czytelną informacją. Wtedy słuchacz-dziecko wie,

kto i co mówi i łatwiej może udzielić konkretnej odpowiedzi. Poza tym uczeń słysząc, co nauczyciel myśli o jego zachowaniu, nie czuje się obarczony winą, np. „Sądzę, że nie możesz się tak zachowywać”. Te słowa podkreślają zdanie pedagoga, a komunikat ja uprawnia go do wypowiedzenia własnych myśli, dzięki czemu wychowawca nie wymusza zmiany na dziecku. Tym samym wyraża on szacunek do ucznia, który uczy się podobnych zachowań. Jednocześnie takie wypowiedzi nauczyciela mają dodatkowe znaczenie – zaznaczają jego tożsamość, czyli bycie tą kobietą lub tym mężczyzną w relacji z uczniem. A zatem umożliwiają one wychowawcy wyjście poza rolę i schemat komunikacyjny, do jakiego przywykł w rozmowie z młodzieżą na lekcji (Mądry-Kupiec, 2011).

Komunikaty ja służą również werbalnemu i psychicznemu oddzieleniu się nauczyciela od ucznia w sytuacjach trudnych i problemowych. Dzięki nim wychowawca może adekwatnie zareagować na to, co dziecko mówi lub jak się zachowuje. Ma to miejsce wtedy, gdy pedagog zachowa tzw. dystans psychiczny do słów i wypowiedzi niewerbalnych dziecka, czyli nie będzie wszelkich poczynań ucznia odnosił do siebie, czy też przeciwko sobie. Wtedy jego reakcja słowna i pozasłowna będzie skuteczna.

Wypowiedź ja odgrywa również ważną rolę, w wyrażaniu uczuć potocznie zwanych negatywnymi, jak: złość, niechęć, smutek, gniew itp. Specyfika tych uczuć polega na tym, że muszą być wyrażone, jeśli nie bezpośrednio, to pośrednio – taką mają naturę. Pośrednie wyrażenie tych uczuć znajduje odbicie w wulgaryzmach, agresji, a nawet przemocy skierowanej na innych.

Umiejętność mówienia o uczuciach negatywnych jest szczególnie istotna dla ucznia, ponieważ dzięki niej dziecko uzewnętrznia emocje, co pozwala mu na ich uświadomienie, a zarazem na zrozumienie swojego zachowania. Kiedy uczeń mówi, że jest zły, to wie, jak się czuje i zaczyna rozumieć swoje zachowanie, np. że nie ma ochoty na rozmowę lub chce побыć sam. Dzieje się tak, ponieważ uzewnętrznienie uczuć ukierunkowuje nasze działanie i sprawia, że „złych uczuć” nie wyładujemy na kimś, kto nie ma z nimi nic wspólnego.

Świadome użycie komunikatu ja jest konieczne w sytuacjach konfliktowych, w kryzysach i tak zwanych trudnych rozmowach. Nauczyciel mówiąc uczniowi, co myśli i czuje w danej sytuacji, jednocześnie wskazuje uczniowi na konsekwencje, jakie niesie ze sobą komunikat ucznia. Ponadto wychowawca posługując się komunikatem ja musi pamiętać, że ma prawo do wyrażenia swojego różnego zdania i uczuć. Natomiast nie ma prawa do narzucania uczniowi poglądów, jakich nie posiada, jak i uczuć, których nie odczuwa. To, co wychowawca może, a niekiedy musi zrobić, to wyrazić własne zdanie. Powyższe konkluzje dotyczą także ucznia.

### **Komunikat wywłaszczający**

Komunikat wywłaszczający bywa często wykorzystywany w codziennych rozmowach, choć umyka uwadze przez swą nieokreśloność. Komunikat ten zawiera się we wszelkich bezosobowych wypowiedziach, w których nie ma jednoznacznie podkreślonego nadawcy, np. robi się, uważa się, myśli się itp. Mówiąc w taki sposób, osoba wywłaszcza się, a więc nie zaznacza własności swojego zdania, uprawomocniając do przewagi w rozmowie innego bądź kamuflując komunikat „ja”. Taka forma wypowiedzenia się najbardziej podkreśla niedookreślenie, pewnego rodzaju nieokreśloność

mówcy, o którym nie wiemy, co myśli, jak się czuje, czy też jaki jest. Nie wiadomo również, w jakim stopniu nadawca utożsamia się z tym, o czym mówi, a na ile jest mu to obojętne. Co kryje w sobie ten typ wypowiedzi? Otóż bezosobowość zwalnia mówcę z odpowiedzialności, staje się rozmyta – jest ona odpowiedzialnością wszystkich, czyli niczyją. Ponadto za tym komunikatem wiele można ukryć, nie dopowiedzieć. Słuchając wypowiedzi typu: „zazwyczaj uważa się, że...” trudniej o adekwatną reakcję, ponieważ nie wiadomo, kto kryje się za tym komunikatem – powszechna opinia ludzi czy też mówiący. Wypowiedź zawierająca niedookreślone zaimki może wywołać nieporozumienie lub spowodować niewłaściwą interpretację (McKay, Davis, Fanning, 2005). Taki sposób mówienia zabezpiecza mówcę przed konfrontacją z innym zdaniem, daje złudne, bo chwilowe poczucie bezpieczeństwa.

Silę bezosobowych wypowiedzi podkreśla użycie słów: człowiek, każdy, społeczeństwo, wszyscy, poprzez które mówiący dodaje sobie odwagi i prawo do przekazywania tych, a nie innych treści. Ten typ wypowiedzi często stosują nauczyciele w rozmowie z uczniem na lekcji. Słowa „każdy”, „wszyscy” stanowią dla nich zasłonę, która ukrywa ich stanowisko i sprawia, że uczący nie wchodzi w bezpośrednią relację z uczniem. Jednocześnie ten typ komunikatów łączy we wspólnym obszarze nauczyciela i ucznia, stanowiąc dla uczącego narzędzie perswazji (Mądry-Kupiec, 2011). Dzieje się tak, zwłaszcza kiedy pedagog użyje „ty bezosobowego”, np. „Każdy ma takie oceny, na jakie sobie zapracował”. Wychowawca narzuca dziecku przekonanie, ponieważ sformułowanie „każdy” jest na tyle ogólne, że może dotyczyć wszystkich. Nie ma rozgraniczenia na opinię nauczyciela i ucznia, który znajduje się w sytuacji bez wyjścia. Nauczyciel może w ten sposób manipulować sensem wypowiedzi, by koniec końców osiągnąć od początku zaplanowany cel. Taki sposób porozumiewania się pedagoga z uczniem może wpływać na podobny sposób wysławiania się dziecka, czyli porozumiewania się bezosobowego, manipulacyjnego i wolnego od odpowiedzialności.

## Ty

Komunikat ty jest bezpośrednim zwrotem skierowanym do drugiej osoby – podkreśla adresata, jego indywidualność. Wypowiedź ta zmierza do określonego celu, ma charakter instrumentalny. Często służy bezpośredniej interakcji, jak przedstawienie rad, poleceń, propozycji, sugestii. Właśnie zwrot ten jako nakaz i sugestia bywa najczęściej wykorzystywany przez nauczyciela w celu wywierania wpływu na ucznia. Wychowawca poprzez tę formę komunikowania określa zachowania i wypowiedzi młodzieży na lekcji (Mądry-Kupiec, 2011). Zatem komunikaty ty, jakie stosuje pedagog, dzięki swej jednoznaczności mogą być w taki sam sposób odczytane przez uczniów. Wówczas zapobiegają one nieporozumieniom między wychowawcą a wychowanymi.

Mówienie w drugiej osobie liczby pojedynczej bywa jednak swoistą pułapką dla obu rozmówców. Zdarza się, że zwrot ty wypowiedziany przez nauczyciela może być potraktowany przez ucznia jako oskarżenie, mimo że w swym zamierzeniu uczący przedstawił tylko fakty. Dzieje się tak, kiedy uczeń ma nastawienie odnoszące, czyli informacje od wychowawcy bierze do siebie lub przeciwko sobie. Komunikat ty może być również nieświadomie użyty przez pedagoga jako tzw. słowo spustowe, za pomocą którego przerzuca on na dziecko negatywne myśli, emocje. Nauczyciel mówiąc do ucznia: „Bo to wszystko przez ciebie”, wyraża złość i zaszczepia w dziecku poczucie winy i odpowiedzialność za zaistniały stan rzeczy. Komunikat ten jest

przesądzeniem o uczniu i nierzadko będąc silnym argumentem bywa odbierany jako zamknięcie rozmowy. Wówczas dziecko czuje się zdezorientowane i zazwyczaj nie poprawia swojego zachowania, a tylko je umacnia, ponieważ wypowiedź pedagoga wynika ze skrajnej i nieprawdziwej oceny sytuacji komunikacyjnej.

Zachowanie komunikacyjne wychowawcy oznacza w tej sytuacji brak gotowości do konfrontacji z negatywnymi uczuciami. Jest także ucieczką pedagoga przed odpowiedzialnością za wypowiedziane słowa. Tak więc za słowem ty zarówno nauczyciel jak i uczeń bardzo łatwo mogą ukryć nieakceptowane przez siebie myśli i uczucia, oskarżając tym samym swego słuchacza. W takim wypadku lepiej użyć wyraźnie sformułowanych poleceń, prośb, np. „Chcę, abyś zastanowiła się nad swoją wypowiedzią”, wówczas trudniej o nieporozumienie.

## **My**

My – to słowo stanowiące najskuteczniejszą formę perswazji dzięki swej niejednoznaczności. Pierwsza osoba liczby mnogiej jednoczy nadawcę z odbiorcą, wówczas gdy odbiorca odczuje, że coś go z nadawcą łączy. Inaczej mówiąc – my zaczyna istnieć w momencie, kiedy obaj rozmówcy będą mieli poczucie wspólnoty. Im większe poczucie wspólnoty, tym większa siła oddziaływania zaimka my. Ponieważ wspólnota daje osobom poczucie bliskości, dzieli oni ludzi na „swoich” i „obcych”. „Swoi” to inaczej bliscy, którzy wydają się podobni do siebie i którzy są akceptowani. „Obcy” to ludzie spoza własnego kręgu, a więc różni od naszych. „Ludzie mają tendencję do faworyzowania swoich i dyskryminowania (a nierzadko i prześladowania) obcych, przy czym kryterium podziału może być zarówno etniczne (Polacy vs Niemcy), geograficzne (Warszawa vs reszta kraju)” (Łysakowski, 2005, s. 36). Wówczas w imię owego my, wiele można powiedzieć, przeformułować, nakazać, zakazać, by osiągnąć zamierzony cel.

Zaimek ten bywa często stosowany przez nauczycieli, którzy mówią „zrobimy, napiszemy, zapoznamy się”, gdy tak naprawdę czynności te wykonują uczniowie. Natomiast pedagog podkreślając naukę jako wspólny obszar dla siebie i uczniów, jednocześnie przejmuje kontrolę nie tylko nad procesem nauczania, ale i uczenia, czyli nad tym, kto, co i w jaki sposób mówi. Uczeń nie ma wówczas poczucia odrębności, co sprawia, że nie może się sprzeciwić, a zarazem mieć większy udział w procesie uczenia się. Zatem „my” łączące „ja” i „ty” bywa pozorne, ponieważ tworząc rzekomą wspólnotę, wyklucza z niej nadawcę – nauczyciela, który dzięki temu zyskuje pewne przywileje. Nauczyciel nie wchodzi w tę wspólnotę, lecz on o niej decyduje i zarazem nie ponosi odpowiedzialności za słowa. Odpowiedzialność jest rozmyta na wszystkich uczniach i nauczyciela, a więc jej nie ma (Mądry-Kupiec, 2011). Pedagog nie chce całkowicie się odcinać od relacji z uczniami i jednocześnie nie utożsamia się z nimi. Tę pośredniość zapewnia mu zaimek my, poprzez który nauczyciel pokazuje, iż jest jednym z nich, po to, by mieć wśród uczniów posłuch i moc sprawnie nauczać.

## **Powinien**

„Należy”, „wypadałoby”, „powinien”, „dobrze byłoby gdyby” to podobne słowa – pułapki, które na pozór wskazują na obowiązki osoby, zwłaszcza jeśli zawierają się w nakazie lub łagodnym przymusie. Takie jest ich pierwotne znaczenie, jak

i odczytanie. Jednak słowa te mają głębszy sens, ujawniający się w analizie wyrazu po-winność, który jest słowem kluczem dla: należy, wypadałoby, powinien.

Po-winność wiąże się z winą, a wypowiedzenie tego słowa oznacza nic innego, jak zaszczepianie poczucia winy w rozmówcy. Słyszac komunikaty z grupy tak zwanych powinności odbiorca może mieć niejasne przeczucie, że coś z nim jest nie w porządku, że w jakiś sposób się nie sprawdza. Inaczej mówiąc – komunikaty powinnościowe pokazują, że to, co osoba robi, jest niewystarczające, w związku z czym czuje się ona winna, bez względu na to, czy ten brak wystarczalności jest czy też nie jest prawdziwy. Przykładowo, komunikat skierowany do dziecka: „powinieneś uczyć się co najmniej dwie godziny dziennie” może być również oskarżeniem, które dodatkowo przypieczętowuje winę w młodym człowieku.

Wypowiedzi dotyczące powinności najczęściej można usłyszeć z ust rodziców i nauczycieli. Spotykają się one z odrzuceniem i buntem ze strony dzieci z dwóch powodów. Po pierwsze dlatego, że zaszczepiają w odbiorcy-uczniui poczucie winy, a więc uczucie dyskomfortowe, z którym trudno sobie poradzić. Po drugie ze względu na to, że są wyrazem moralizowania, czyli takiej formy przekazu, w której nauczyciel bądź rodzic mówi długo i wie lepiej. Dodatkowo swoją mądrość narzuca on uczniowi, czyli chce, aby uczeń uznał ją za własną. Takie zachowanie komunikacyjne dorosłego nie może się powieść i najczęściej nie odnosi skutku. Dlaczego? Powodów jest kilka. Najczęściej uczniowie nie słuchają długich, moralizatorskich przemów wychowawcy, ponieważ on tak naprawdę nie uwzględni w tych wypowiedziach stanowiska dzieci. Pedagog mówi o tym, co dla niego jest ważne, dając uczniom do zrozumienia, że ich odczucia, wartości i problemy są nieistotne. Poza tym uczący wypowiada się z pozycji tego, który wie lepiej, a zatem nie dopuszcza uczniów do głosu, sugerując, że i tak nie mają oni nic do powiedzenia w tej sprawie. Jego oddziaływanie wychowawcze staje się wówczas pozorne, ponieważ sensem moralizowania jest decydowanie za innych. Natomiast narzucanie powinności dziecku czy osobie dorosłej w celu uzyskania zmiany spotyka się z niepowodzeniem, ponieważ jakkolwiek zmiana opinii, zachowania może nastąpić tylko wtedy, kiedy wynika ona z danego człowieka.

Moralizowanie stwarza więc dorosłemu uludę radzenia sobie w sytuacjach trudnych. Można go zastąpić lapidarnym komunikatem, który pokazuje sens mówienia czy działania dziecka i dać mu czas na reakcję i namysł nad tym, co najogólniej robi. Takie działanie komunikacyjne jest skuteczne, ponieważ uaktywnia odbiorcę-dziecko, które musi mieć swój udział w tym, co dotyczy jego i jego życia, by dokonać jakiejś zmiany.

## **Tak, ale**

Następne słowa „tak, ale” pojawiają się zazwyczaj w jednym zdaniu i są sposobem powiedzenia jednocześnie „tak” i „nie”. Słowa te wyrażają niespójność, ponieważ wzajemnie się wykluczają, gdyż zawierają dwie różne myśli. Zazwyczaj dezorientują one odbiorcę-ucznia, który czuje się zmieszany i niepewny, kiedy słyszy następującą wypowiedź nauczyciela: „tak przepytam cię, ale mam jeszcze kilka spraw do załatwienia”. Co pedagog miał na myśli, a czego nie powiedział wprost? Otóż ukryta jest odmowa, zaprzeczenie, którego uczący nie chce wyrazić bezpośrednio, nie chce powiedzieć: „nie mogę cię teraz przepytac, ponieważ nie mam na to czasu”. Natomiast czyni to pośrednio, najpierw zabiegając o przychylność, akceptację ucznia (potocznie

mówiąc nie chce go urazić), a potem ukradkiem odmawiając. W takim przekazie mówca zazwyczaj się z czymś nie zgadza bądź coś warunkuje, np. „poprawię tę ocenę, ale chcę iść dziś na basen”. Słowo „ale” wyraża warunek dla czynności bądź zataja niechęć do poprawy oceny. Poza tym spójnik „ale” zostawia mówcy zaplecze na wycofanie się z danej sytuacji, uniknięcie konfrontacji, dzięki czemu dziecko czuje się bezpieczne.

Wyjściem z takich trudnych dla odbiorcy sytuacji jest uważne, analizujące słuchanie, w którym należy zadać pytanie: „po co on/ona mówi?” I to zadanie należy do wychowawcy, kiedy słyszy niespójne komunikaty ze strony ucznia. Wówczas pedagog ma możliwość dotarcia do sensu wypowiedzi dziecka, które na przykład nie umie komuś odmówić i jednocześnie nie chce kogoś urazić. Dlatego stosuje podobny komunikat wyrażający i zgodę, i sprzeciw.

## **To**

„To” jest słowem, które niejednokrotnie może być mylnie zrozumiane, ponieważ nie wiadomo do kogo, czy też do czego się odnosi. Jest ono nijakie, bezpłciowe. Wypowiedzi, w których nadawca stwierdza: „to się szybko zrobi” lub „jakoś to będzie” przekazują niejednoznaczny sens, który może być różnie odczytany przez słuchacza. Zatem pod „to” można podstawić dowolne znaczenie, zależnie od nastawienia odbiorcy, a stąd tylko krok do nieporozumień.

Zrozumienie znaczenia słowa „to” umożliwia zastąpienie go „ja”. Zamiana „to się szybko zrobi” na „szybko zrobię zadanie”, czyni wypowiedź precyzyjną i ułatwia odpowiedź. Jednak kiedy osoba unika reakcji na słowa, jakie wypowiada, nie chce podkreślić swego zdania, a przede wszystkim dąży do uniknięcia odpowiedzialności, wówczas posługuje się słowem „to”. Profity użycia tego słowa są dość duże, lecz cena, jaką ktoś zapłaci za nieporozumienia w rozmowie, może być jeszcze większa. Dlatego dążąc do zrozumienia w rozmowie, należy zadbać o konkretne i szczegółowe przedstawienie swojego punktu widzenia.

## **Zawsze, nigdy**

„»Zawsze« jest pozytywną formą słowa »nigdy«, jego negatywnym odpowiednikiem” (Satir, 2005, s. 110). Słowa te są ogólne i przez brak precyzji rzadko je można zastosować w sytuacjach życiowych. Niewiele jest takich zdarzeń, w których coś działałoby się zawsze bądź nigdy, „a zatem próba przestrzegania pewnych wymagań we wszystkich sytuacjach z pewnością spotka się z niepowodzeniem” (Satir, 2005, s. 110). Niemniej słowa te bywają wykorzystane, zwłaszcza kiedy ktoś chce wywrzeć nacisk emocjonalny na drugą osobę lub pośrednio wyrazić złość, gniew. Przykładowo, gdy nauczyciel mówi do ucznia: „ty zawsze musisz stwarzać problemy”, dziecko słyszy: „coś ze mną nie jest w porządku”, „jestem beznadziejny i wszystko przeze mnie”. Uczeń odczytuje taką informację, ponieważ przerzucona została na niego odpowiedzialność i poczucie winy za zaistniałą sytuację oraz złość, z którą pedagog nie umie sobie poradzić. Wypowiedź taka może być punktem zapalnym konfliktu, kłótni lub przerwania rozmowy. Wtedy słowa „zawsze”, „nigdy” działają jak czynnik spustowy, eskalując skrywane emocje i uczucia. Są one przysłowiową kroplą, która przepełnia czarę. Zamiast tych słów wychowawca może powiedzieć: „złości mnie, kiedy wyolbrzymiasz

tę sytuację”. Wtedy odbiór komunikatu jest dla dziecka jasny – nauczyciel jest teraz zły. Poza tym precyzja wypowiedzi sprawia, że pedagog ma także okazję uzewnętrznienia i uświadomienia swoich uczuć i emocji.

Zdarza się, że słowa „zawsze”, „nigdy” pokrywają niewiedzę, bezradność lub są wyrazem nadanej dziecku etykiety. Kiedy uczący mówi: „on zawsze jest uśmiechnięty”, to oznacza, że widzi dziecko tylko w określonych sytuacjach i mało je zna. Z kolei wychowawca mówiąc do ucznia w trudnej chwili: „nigdy nie myśl źle”, sugeruje swą bezradność i podkreśla, że nie umie znaleźć innych wspierających słów. W innej sytuacji pedagog przypisując uczniowi etykietę, wzmacnia ją określeniami „zawsze”, „nigdy”, np.: „ona zawsze jest nieśmiała” lub „on nigdy nie bywa spokojny”. Słowa te umacniają opinię uczącego o dziecku, zamiast ją poszerzać. Stanowią swego rodzaju zamknięcie na kontakt i rozmowę z uczniem. Mogą również działać, jak samospełniająca się przepowiednia, zgodnie z którą dziecko zaczyna wierzyć w jednoznaczne określenia wychowawcy i zgodnie się z nimi zachowuje.

Konsekwencje użycia słów „zawsze”, „nigdy” bywają dla odbiorcy negatywne i często nieprawdziwe. Są one nośnikiem negatywnych emocji, powodujących pogorszenie niż poprawę czy wyjaśnienie sytuacji. W ich miejsce lepiej jest stosować konkretne i precyzyjne sformułowania, które pozwalają słuchaczowi odnieść się do miejsca i dziejącej się sytuacji.

## **Nie wiem**

„Nie wiem” to słowo niekoniecznie wyrażające brak wiedzy, a częściej wskazujące na brak zdecydowania pomiędzy „tak” i „nie”, czyli między potwierdzeniem a zaprzeczeniem. „Nie wiem” jest więc przejawem oporu przed ujawnieniem własnego zdania, opinii. Jest swoistym rodzajem zabezpieczenia przed konfrontacją, zwłaszcza jeśli pozycja słuchacza jest silniejsza. Wyraża ono niepewność osoby i jej obawę przed zajęciem jednoznacznego stanowiska.

Jednocześnie „nie wiem” ze strony odbiorcy dezorientuje mówcę, wprowadza go w stan zawieszenia, bo nie otrzymuje reakcji na swoje słowa. Szczególnie dzieci dopominają się jasnej odpowiedzi na własne pytania czy wypowiedzi, zgodnie z przekonaniem J. Lacana, iż wszelkie mówienie przywołuje odpowiedź (Lacan, 1996). Oczekują one jednoznacznego komunikatu rodzica lub nauczyciela, by czuć się bezpiecznie. Nie chcą bylejakości ze strony dorosłego, lecz konkretnego „tak” lub „nie”. Młodzież zabiega nie tylko o potwierdzenie własnych wypowiedzi, lecz przede wszystkim o uznanie i szacunek, czego wyrazem jest konkretna reakcja na słowa, a nie jej brak bądź bagatelizowanie. Dlatego tak ważna ze strony nauczyciela jest jednoznaczna odpowiedź na słowa ucznia, który pragnie być uznany, by następnie samemu uznać nauczyciela.

## **Sprawny inaczej, puszysty**

Słowa te zawierają się w jednym określeniu – eufemizmy. „Eufemizmy to słowa neutralne, raczej pozytywne lub wieloznaczne nazwy stosowane w odniesieniu do negatywnych rzeczy” (Stewart, Logan, 2005, s. 87). Ich użycie sprzyja zawieszeniu negatywnego znaczenia lub wrażenia i skierowaniu uwagi na jego pozytywny aspekt. Przykładowo, kiedy osoba mówi, że ktoś jest puszysty, to omija określenie gruby,

wywierając na innym pozytywne wrażenie. I właśnie w eufemizmach o to wrażenie chodzi, by w rozmowie roztaczać aurę sympatii i zadowolenia, lecz by przypadkiem nie nazywać rzeczy po imieniu. Dodatkowo złudne jest przekonanie, że posługując się eufemizmem nie urażamy drugiej osoby. Czynimy tak ze względu na nie urażenie siebie, to znaczy nie chcemy zburzyć pozytywnego obrazu, jaki ma o nas odbiorca, a to może się wydarzyć, kiedy wyrazimy wprost nasze myśli i uczucia.

Zatem za pomocą eufemizmów można wiele przemycić, niedopowiedzieć i prze-forsować swoje zdanie, ponieważ odbiorca nie wie dokładnie, co nadawca chce przekazać. Jednocześnie ogólne sformułowania „jak sprawni inaczej” nie definiują problemu, który przestaje być zauważany, podobnie jak konieczność jego rozwiązania. Takie sformułowania wydają się wygodne dla wszystkich, niekiedy także dla tych, których dotyczą, ponieważ są ucieczką przed trudną sytuacją, problemem lub kłopotliwą osobą – oddalają od sedna sprawy.

Eufemizmy sprzyjają również pretensjonalności, kiedy zamiast „iść do fryzjera” idziemy „do studia fryzur”, gdy „nie farbujemy włosów”, lecz je „koloryzujemy, nadajemy im odcień” i temu podobne. Pretensjonalność dyktuje napuszone i koturnowe zwroty i dodaje znaczenia tym, którzy je wypowiadają. W. Pisarek twierdzi, że zwykli ludzie mieszkają w Krakowie, Poznaniu lub jeżdżą do tych miast. Ważne osobistości przebywają w Krakowie, Poznaniu lub się tam udają (Pisarek, 2004, s. 181). Słowem można więc zdziałać wiele dla samego siebie, by poczuć się wyjątkowym lub podnieść poczucie własnej wartości. Ponadto pretensjonalność prowadzi do rozwlekłości, ponieważ tam, gdzie wypowiedane są dwa słowa, jeden wyraz mógłby je zastąpić, np. fakt przyjazdu – zamiast przyjazd, czy proces niszczenia – zamiast niszczenie. „Niemal każde zdanie, niczego nie tracąc, zyska, jeśli usuniemy z niego wyrazy i wyrażenia występujące jako atrybuty stylistycznej powagi” (tamże, s. 183). Dlatego, że rozwlekłość wypowiedzi pozbawia ją dynamiki i rzadko kiedy spotyka się z aktywnym odbiorem.

W miejsce eufemizmów lepiej zatem stosować, gdy jest to potrzebne, jednoznaczne określenia, nazywać rzeczy i zarazem unikać problemów oraz niedomówień w rozmowie.

## **Narzekanie**

Narzekanie to nie tylko polska przywara językowa, lecz i specyficzny sposób komunikowania się. Narzekając wyliczamy wady lub uciążliwości dnia codziennego, a więc skupiamy się na negatywnych aspektach życia i relacji z innymi. Tą metodą możemy nawiązać kontakt, zwłaszcza kiedy po przywitaniu nie wiemy, co powiedzieć, a ta forma nawiązania rozmowy jest w Polsce powszechnie przyjęta. Wówczas wyliczając złe rzeczy, jakie nam się zdarzają, zapewniamy sobie na początku dystans w relacji z rozmówcą, by potem podjąć dialog.

Narzekając utwierdzamy się również w przekonaniu o ciemnej stronie naszego życia i o braku własnego na nie wpływu. Tym sposobem zbieramy argumenty, by tkwić w niekorzystnej dla siebie sytuacji i nic nie robić. Język, jakim się w tej sytuacji posługujemy, zwany jest językiem deficytu, który skupia uwagę na brakach własnych i ludzi. Używając takiego języka koncentrujemy się na problemie, jego przyczynach oraz przypisywaniu winy wydarzeniom lub osobom (Morreale, Spitzberg, Barge, 2007). Sposób mówienia uwydatnia sposób myślenia, nastawienia, a także podjęcia lub zaniechania działania.

„Narzekanie” jest przede wszystkim sprzeciwem wobec jakiegokolwiek zmiany, która niesie ze sobą ryzyko, czyli jest nacechowana lękiem. Stwarza ono bezpieczny obszar, w którym zwalniamy się z odpowiedzialności. Zatem im bardziej się boimy, tym bardziej będziemy narzekać i nic nie robić z tym, co pozornie jest dla nas niewygodne. Porzucenie języka deficytu, może sprawić, że zauważymy mocne strony i zdolności swoje oraz innych ludzi, co przyczyni się do rozwijania potencjału i własnego, i innych.

Zwracanie uwagi na słowa to rozsądne wyjście z sytuacji, by wiedzieć, jaki sens i jakie skutki niosą określone wypowiedzi. Dotarcie do sensu wypowiedzi mówcy ułatwia powiązanie tego, co osoba mówi, z tym, jak i o czym mówi oraz w jakiej znajduje się sytuacji. To szczególne zadanie dla nauczycieli, którzy własnym sposobem mówienia mogą modelować sposób mówienia dzieci. Zaznaczając, że kiedy mówię, mówię nie tylko do odbiorcy, lecz zawsze do samego siebie (Schulz von Thun, 2002).

Słowa zatem mogą być dopełnieniem lub rozwinięciem własnej myśli, zawężeniem lub poszerzeniem perspektywy, uzyskaniem oglądu czy wglądu w siebie i sytuację. Wiele zależy od nauczyciela, bo jak mówi przysłowie: „punkt widzenia zależy od punktu siedzenia”. Zatem to, co mówi pedagog, wynika i wpływa na to, kim jest i kim się staje w relacji z uczniem.

## Literatura

- Lacan J. (1996): *Funkcja i pole mówienia i mowy w psychoanalizie*. Warszawa
- Łysakowski T. (2005): *Wpływowe osoby. Gramatyka i perswazja*. Warszawa
- Mądry-Kupiec M. (2011): *Komunikacja werbalna nauczyciela i ucznia na lekcji*. Kraków
- McKay M., Davis M., Fanning P. (2005): *Sztuka skutecznego porozumiewania się*. Gdańsk
- Morreal S. P., Spitzberg B. H., Barge J. K. (2007): *Komunikacja między ludźmi. Motywacja, wiedza i umiejętności*. Warszawa
- Pisarek W. (2004): *Słowa między ludźmi*. Warszawa
- Satir V. (2005): *Zwracanie uwagi na słowa*. W: J. Stewart (red.): *Mosty zamiast murów. Podręcznik komunikacji interpersonalnej*. Warszawa
- Schulz von Thun F. (2002): *Sztuka rozmawiania*. T. 2. Kraków
- Stewart J., Logan C. (2005): *Komunikowanie się werbalne*. W: J. Stewart (red.): *Mosty zamiast murów. Podręcznik komunikacji interpersonalnej*. Warszawa.

## Słowa, które wpływają na komunikację nauczyciela

Artykuł poświęcony jest specyficznym słowom, które mogą być źródłem wielu nieporozumień pomiędzy nauczycielem a uczniem. Są to najczęściej pojedyncze wyrazy lub zaimki osobowe, które oprócz konkretnego znaczenia, mają różny, niejednokrotnie negatywny sens. Wpływają one destrukcyjnie na reakcję słuchającego ucznia, zniekształcając bieg jego rozmowy z nauczycielem. Namysł nauczyciela nad słowami, jakie wypowiada i w jakim celu to czyni, może usprawnić jego komunikację z dzieckiem, a tym samym kształtować wypowiedzi ustne młodzieży. Zgodnie z założeniem, że słowa nie tylko określają mówcę a także nadają znaczenie słuchaczowi.

Słowa kluczowe: znaczenie słów, sens wypowiedzi, zaimki osobowe, komunikat ja, komunikat wywłaszczający

## **Words That Affect Teacher's Communication**

In this paper the author considered some specific words which can be a source of misunderstanding in teacher-student relation. They most often include single words or personal pronouns, which apart from their particular meaning, may carry additional, often negative content. They destroy responses of a student-listener and distort the course of conversation. Teacher's reflection on words he or she says and purpose of using such words can make his or her communication with students more effective and have a positive influence on young people's speech. The concept is based, in fact, on assumption that words not only define the speaker but also provide the listener with particular meanings.

Keywords: word meaning, burden of statement, personal pronouns, „I“ message, preemptive message