

Komunikowanie społeczne bazą kształcenia

Umiejętność sprawnego komunikowania należy do naczelnych kompetencji, niezbędnych każdemu. Sprawne, satysfakcjonujące, budujące porozumiewanie międzyludzkie stało się punktem wyjścia do wszelkich ludzkich działań. Dlatego więc bezdyskusyjna wydaje się sprawa kształcenia bogatej palety umiejętności w tym względzie. Pytanie zasadnicze dotyczy więc nie problemu czy ale kwestii, kiedy i jak zdobywać wiedzę dotyczącą relacji komunikacyjnych oraz kształcić konkretne umiejętności.

O komunikowaniu międzyludzkim w edukacji mówi się przeważnie w kontekście oceny jakości relacji na linii uczeń-nauczyciel, uczeń-uczeń, nauczyciel-nadzór pedagogiczny (dyrektor), nauczyciel-rodzic. Do oceny jakości tych kontaktów poza zainteresowanymi stronami włączyły się także środki masowego przekazu. Do mediów przedostają się mało pozytywne przykłady dialogu uprawianego między wyżej wymienionymi stronami. Pozwalają one mniemać, że obcujemy na co dzień z licznymi przykładami braku porozumienia, budowania sytuacji konfliktowych, destrukcyjnego kodowania komunikatów. Media już dawno udowodniły nam, że informacja w cenie to zła informacja. Nie czas jednak i miejsce, by w tym miejscu dyskutować o posłannictwie i etyce mediów oraz ich komercyjnym nastawieniu do odbiorcy. Dla nas problemem nie jest to, że media upodobały sobie nagłaśnianie samych nieprawidłowości, ale to że mają co nagłaśniać. Bo jeśli bez większych problemów dziennikarze zdobywają dowody na brak poprawnego, opartego na zdrowych relacjach procesu komunikacyjnego, to najwyższy czas dokonać analizy przyczyn i skutków.

Mierząc się z tematem miejsca zagadnień komunikacji międzyludzkiej w szkole warto nie tylko postulować i dywagować, ale nade wszystko opracować i wdrożyć wieloletni plan powszechnego kształcenia w tym względzie. W żaden bowiem inny sposób nie uda się nam osiągnąć poziomu skutecznej, satysfakcjonującej wymiany komunikatów między nadawcą i odbiorcą.

Na początku poszukiwań drogi do skutecznej komunikacji, nieodzownym jest refleksja na temat miejsca wskazanego zagadnienia w dwóch zakresach kształcenia: ucznia i nauczyciela. Te dwa środowiska interesują nas z przyczyn oczywistych. Nie kto inny jak nauczyciel i uczeń są głównymi ogniwami procesu dydaktycznego. Od nich to też koniecznym jest rozpocząć poszukiwania. Na początek postawmy podstawowe pytanie: czy w procesie kształcenia przyszłych nauczycieli przewidziano obowiązkowe zajęcia i treści z zakresu komunikacji społecznej?

W ramach studiów pedagogicznych¹ zagościły w siatce godzin takie przedmioty, jak: komunikacja społeczna, trening interpersonalny, komunikacja interpersonalna, podstawy teorii komunikacji. Niestety w większości przedmioty te zostały wprowadzone na uczelniach prywatnych i tam na pedagogice, gdzie istnieją specjalizacje: rynek pracy, zarządzanie kadrami. Sporadycznie zagadnienia z budowania relacji międzyludzkich goszczą na resocjalizacji, pedagogice wczesnoszkolnej. Bezdyskusyjne jest raczej, że dobrych podstaw z zakresu budowania poprawnych komunikatów, radzenia sobie z konfliktem, empatycznego, asertywnego, wyzbytego generalizowania, jak również tego jak unikać killerów i thrillerów, powinniśmy uczyć studentów pedagogiki i specjalizacji nauczycielskich. Jeśli nie daje się tego uczynić z dnia na dzień, w sposób obligatoryjny, to może warto wprowadzić je w ramach zajęć fakultatywnych, przedmiotów do wyboru. Tak np. rzecz się ma na uczelniach technicznych, np. politechnice w Warszawie.

Za wprowadzeniem tej grupy przedmiotów opowiadają się sami studenci. Przez 87% z nich zagadnienia związane z umiejętnym i świadomym komunikowaniem, postrzegane są nie tylko jako atrakcyjne, ale jako również klucz do sukcesu zawodowego.²

Z trudnych do wyjaśnienia powodów nie wprowadza się tych zagadnień obligatoryjnie na specjalizacjach nauczycielskich.

W wyniku obserwacji, badań, zajęć z przyszłymi nauczycielami oraz z czynnymi już zawodowo, w oparciu o doświadczenia własne powstał kanon zagadnień, który warto aby znalazł się w programie nauczania. Problem wyjściowy to zrozumienie istoty komunikowania, jego wpływu na relacje międzyludzkie. Bez zrozumienia ważkości procesu dokonującego się między stronami, nie uda się nam osiągnąć pułapu zdrowej interakcyjności. Pedagodzy muszą wiedzieć, że prowadzenie dialogu z założeniem wygrany-przegrany do niczego nie prowadzi. Aby jednak zrezygnować z tej strategii i zastosować inne, z założenia mniej destrukcyjne, powinni zostać wyposażeni w wiedzę na temat tego jak stosować określone strategie, aby np. ograniczyć lub znieść eskalację komunikatów. Nawiązywanie kontaktu, przełamywanie barier i ich rozpoznawanie, radzenie sobie z konfliktem, komunikowanie międzykulturowe, zasady publicznego przemawiania, gry komunikacyjne i rytuały, otwieranie i zamykanie przestrzeni komunikacyjnej oraz szeroko pojęte komunikowanie niewerbalne, to hasła wskazane do poznania przez osoby pracujące z dziećmi i młodzieżą. Dlaczego warto, aby nauczyciele najpierw sami dogłębnie i refleksyjnie pochyliłi się nad zagadnieniami skutecznej komunikacji? Bo choć to brzmi banalnie, jakość naszego życia zależy od jakości uprawianej komunikacji. Po drugie skuteczność nauczania ma ściśle powiązanie z poziomem interakcji nauczyciel-

¹ Badania własne

² Badania własne, N= 651

uczeń-rodzic. Ponadto kształcenie to nie tylko przekazywanie wiedzy, ale to także złożony proces wychowawczy. Mająca miejsce także w niniejszym cyklu socjalizacja oparta jest w dużej mierze na interakcji społecznej. Poprawne relacje wynikające z umiejętności słuchania, argumentowania, wyrażania własnych potrzeb, asertywnego i empatycznego komunikowania, stanowią bazę dla spełnionych kontaktów interpersonalnych. W procesie nauczania wzajemne relacje podobnie jak w innych tego typu aktach odwołują się do nadawania, odbierania i interpretowania komunikatu. Strony powinny wymieniać się rolami, umiejętnie dekodować przekazywane treści i zwracać uwagę na reakcje słuchacza, i w zależności od nich modyfikować wypowiedź. Na co dzień ulegamy przeświadczeniu, że rozumiemy wysyłane niewerbalne komunikaty. Jak wskazują jednak badania odczytujemy w zasadzie tylko te najistotniejsze znaki, a na dodatek większość tych wyrażanych w górnej sferze, a więc od pasa w górę. Mowa nóg pozostaje bagatelizowana. Łączenie komunikatów werbalnych i niewerbalnych, odczytywanie ich wspólnie też nastręcza nauczycielom sporo kłopotów. Przysnają, że mylnie dekodują komunikat, kiedy skupiają uwagę na aspekty poza werbalne, kierują się etykietami, stereotypami. Nauczyciele wskazują także na problemy komunikacji z rodzicami. Nie wiedza jak przełamać opór z ich strony. Reguły proksemiki nie są znane w ogóle.³

Kształcenie z zakresu komunikacji międzyludzkiej pomogłoby im w codziennej pracy i zmniejszyło postępujące z każdym rokiem w tym zawodzie wypalenie zawodowe. Wprowadzenie dodatkowych zajęć to tylko jeden z pomysłów. W oparciu o analizę 54 opinii z praktyk studenckich można stwierdzić, iż opiekunowie tychże kilkutygodniowych staży, zbyt połowicznie analizują predyspozycje przyszłego nauczyciela do komunikacji międzyludzkiej. Ocenia się nade wszystko przygotowanie merytoryczne, tempo prowadzenia zajęć, akcentuje podmiotowe traktowanie ucznia, ale bardzo rzadko analizuje zdolności i umiejętności komunikacyjne. W dzienniczkach praktyk na próżno szukać uwag o budowaniu relacji międzyludzkich, rozwiązywaniu konfliktów czy motywowaniu uczniów, albo sprawności językowych. Tymczasem przygotowując się do zawodu i trafiając do niego musimy być już wyposażeni w określone kompetencje.

Co prawda w ramach konferencji dla nauczycieli i różnych warsztatów podnosi się kwestie ważności dobrych relacji, wskazuje na skutki niszczącej komunikacji, ale dość rzadko oferuje się warsztaty i treningi, które wyposażyłyby pedagogów w kompetencje i umiejętności trwałe, warte zaszczepienia dalej wśród uczniów. Tymczasem, nauczyciele zgłaszają zapotrzebowanie na takie formy doksztalcania, oczekują jednak czegoś więcej niż kilku prostych recept na radzenie sobie z publicznym zabieraniem głosu, porad w stylu "wszyscy popełniamy błędy" lub „sprawne komunikowanie wymaga refleksji i rozpoznania deficytów.”

³ Badania własne.

Podobnie rzecz się ma z uczniami. Oni bardzo chętnie uczyliby się o tym jak rozmawiać z drugim człowiekiem. W oparciu o program Otwartej Akademii Umiejętności wiadomo, że są gotowi przyjść do szkoły przed lekcjami aby móc zapoznać się z zagadnieniami na temat dialogu międzyludzkiego. W takich zajęciach uczestniczą też tylko te szkoły, które zgłosiły się do programu.⁴ Niezbędne jest coraz powszechniejsze działanie w kierunku nauczania-uczenia się zasad społecznego komunikowania. Uporządkowanie w ten sposób treści nauczania i znalezienie miejsca na ich realizację w cyklu kształcenia zapewne należy do stosunkowo trudnych zadań. Na dzień dzisiejszy problematyka komunikacji społecznej została rozproszona i zawężona do kilku haseł. Na poziomie przedszkola zwraca się uwagę na zagadnienia w zakresie dobrych obyczajów, w szkole podstawowej uczniowie poznają zagadnienia asertywnej interakcji (np. w ramach przygotowania do życia w rodzinie oraz lekcji wychowawczych). W gimnazjum wraca się ponownie do asertywności, zahacza o schemat Jacobsona, w ramach edukacji medialnej porusza pojedyncze zagadnienia. W szkołach ponadgimnazjalnych, na lekcjach przedsiębiorczości znalazło się miejsce dla komunikacji niewerbalnej i asertywności. Na języku polskim powraca się do aktu komunikacyjnego i jego elementów składowych. Analizując dzieła literackie jest czas i sposobność na omawianie języka bohaterów, komunikowanie symboliczne, formy komunikacji. Nad strukturą przemawiania zatrzymujemy się w związku z maturą wewnętrzną. Komunikowanie symboliczne, język mediów wpisany został w naturę wychowania do kultury. Tak w najprostszym ujęciu można zaznaczyć na osi edukacji wątki związane z poznawaniem aspektów interakcyjności w różnych wymiarach. Naturalnie w niektórych szkołach w ramach lekcji wychowawczych, zajęć z pedagogiem lub psychologiem rozwija się niektóre zagadnienia. Tak wygląda praktyka.⁵

Tymczasem nasi uczniowie powinni nauczyć się słuchać. Nieodzownym jest słyszeć tego co do nas mówi druga strona aktu komunikacyjnego. To tak na początek, a potem krok po kroku odkrywać przed nimi należy nowe horyzonty komunikacji. Wychowywanie młodego pokolenia w przeświadczeniu, że grubiaństwo, język forów internetowych, język polityków to droga do sukcesu jest drogą do nikąd.

I choć szkoła narzeka, że nakłada się na nią coraz więcej obowiązków, że obarcza się nauczycieli zbyt wieloma powinnościami, to czego jak czego ale reguł komunikowania społecznego powinniśmy się w niej nauczyć. I nie może to być li tylko pobożne życzenie.

⁴ www.akademiaumiejtnosci.com

⁵ Badania własne.