

Wilsz, Jolanta

Komunikowanie się interpersonalne w procesie nauczania

Prace Naukowe AJD. Pedagogika 16, 45-54

2007

Artykuł został zdigitalizowany i opracowany do udostępnienia w internecie przez **Muzeum Historii Polski** w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

Jolanta WILSZ

Komunikowanie się interpersonalne w procesie nauczania

Wstęp

Współczesne społeczeństwo określane jako informacyjne i komunikacyjne „funkcjonuje w zasadzie jedynie dzięki komunikacji toczącej się na wszystkich płaszczyznach i we wszystkich jego kręgach”¹. W związku z tym do podstawowych umiejętności człowieka należy zaliczyć umiejętności operowania informacjami oraz umiejętności komunikacyjne. Uczeń powinien nabyć te umiejętności w procesie kształcenia, by w przyszłości mógł skutecznie funkcjonować jako pracownik i obywatel. Umiejętności te powinien również posiadać nauczyciel aby mógł prawidłowo realizować proces kształcenia, którego warunkiem jest skuteczne komunikowanie się jego uczestników. Dzięki umiejętnościom w zakresie komunikowania się nauczyciele będą w stanie efektywnie sterować procesem nauczania i wychowania.

Przebieg procesu komunikowania się zdeterminowany jest wieloma czynnikami, które przynależą do dwóch grup. Pierwsza grupa to czynniki sytuacyjne, drugą stanowią czynniki osobowościowe komunikujących się osób.

Bariery pojawiające się w procesie komunikowania się nauczyciela z uczniem zaburzają prawidłowy przebieg procesu edukacyjnego. Bariery te, podobnie jak czynniki determinujące proces komunikowania się mogą być spowodowane uwarunkowaniami sytuacyjnymi, mogą też wynikać z osobowości uczestników tego procesu, albo braku umiejętności w zakresie komunikowania się.

¹ H. Retter. *Komunikacja codzienna w pedagogice*, tłum. M. Wojdak-Piątkowska. Gdańsk 2005, s. 11.

Cechy komunikowania się w procesie nauczania

Spośród podstawowych cech przypisywanych procesowi komunikowania się², do komunikowania się w procesie nauczania będzie odnosić się przede wszystkim to, że jest ono:

- specyficznym procesem społecznym (gdyż dotyczy co najmniej dwóch osób i odbywa się w środowisku społecznym) – zachodzi więc w określonym kontekście społecznym (głównie interpersonalnym albo grupowym);
- procesem kreatywnym, gdyż służy przyswajaniu nowych pojęć i wiedzy o otaczającym świecie;
- procesem symbolicznym, gdyż posługuje się symbolami i znakami;
- procesem interakcyjnym, gdyż relacje zachodzące między jego uczestnikami mogą mieć różny charakter, np. partnerski, jeśli występuje komunikowanie symetryczne³, albo zdominowany przez jednego uczestnika – najczęściej nauczyciela, gdy pojawia się komunikowanie niesymetryczne⁴;
- celowe i świadome, ponieważ każdym z uczestników kierują motywy własne;
- nieuchronne, gdyż porozumiewanie/komunikowanie się jest podstawą procesu nauczania;
- procesem złożonym, gdyż składa się na niego wiele elementów (są nimi między innymi: warunki, w których przebiega, jego uczestnicy, komunikaty, kanały zakłócenia) i przebiega w wielu fazach.

Funkcje komunikowania się w procesie nauczania

Komunikacja może spełniać funkcje:

- informacyjno-organizatorską, której celem jest samo przekazywanie informacji;
- informacyjno-inspirującą, której celem jest zmiana przekonań lub zachowań odbiorcy informacji⁵.

Proces komunikowania się może spełniać wiele różnych funkcji, które są również realizowane w procesie nauczania. Najczęściej wymienia się funkcję:

- informacyjną, która stanowi podstawę procesu nauczania;

² Cechy te przedstawiła B. Dobek-Ostrowska, *Podstawy komunikowania społecznego*, Wrocław 2004, s. 14–15.

³ W relacjach symetrycznych aktywność nadawcy (najczęściej w tej roli jest nauczyciel) i odbiorcy (przeważnie w tej roli znajduje się uczeń) jest na zbliżonym poziomie.

⁴ W relacjach asymetrycznych występuje układ dominujący–zdominowany, zdominowanym jest najczęściej uczeń.

⁵ J. Lucewicz, *Organizacyjne zachowania człowieka*, Wrocław 1999, s. 145.

- motywacyjną, dzięki której przekazywane są oddziaływania pedagogiczne zachęcające uczniów do działania i osiągania celów;
- kontrolną, dzięki której realizowana jest kontrola i ocena procesu nauczania;
- emotywną, która umożliwia wyrażania emocji i uczuć;
- pomocniczą, dzięki której w razie potrzeby nauczyciel nawiązuje kontakt z uczniem i stara się udzielić mu pomocy.

Komunikowanie w procesie nauczania, powinno służyć wywieraniu wpływu przez uczniów na nauczycieli i odwrotnie, powinno sprzyjać efektywnemu funkcjonowaniu zarówno uczniów, jak i nauczycieli oraz przyczyniać się do ich rozwoju, może również być narzędziem kontroli uczniów przez nauczycieli.

Poziomy komunikowania się w procesie nauczania

Można wyróżnić następujące poziomy komunikowania się:

- k o m u n i k o w a n i e i n t r a p e r s o n a l n e jest poza obszarem zainteresowania nauki o komunikowaniu ponieważ jest procesem biologiczno-psychologicznym wewnątrz organizmu;
- k o m u n i k o w a n i e i n t e r p e r s o n a l n e występuje między dwoma osobami;
- k o m u n i k o w a n i e w e w n ą t r z g r u p o w e występuje między jednostkami, członkami grupy; wówczas pojawiają się pierwsze interakcje, wykształcają się wzory oraz normy ludzkich zachowań, które zaczynają być obowiązujące;
- k o m u n i k o w a n i e m i ę d z y g r u p o w e odnosi się do dużych grup, w których nie występują powiązania między wszystkimi członkami społeczności;
- k o m u n i k o w a n i e o r g a n i z a c y j n e (instytucjonalne) występuje wewnątrz organizacji i między organizacjami: proces komunikacji jest tu sformalizowany, role nadawcy i odbiorcy są tu jednoznacznie określone: pierwszoplanowe staje się formowanie norm i standardów, kooperacja i zagadnienia interakcji;
- k o m u n i k o w a n i e p u b l i c z n e występuje gdy nadawca komunikuje się z szeroką rzeszą odbiorców, słuchaczy;
- k o m u n i k o w a n i e m a s o w e jest to komunikowanie się z odbiorcami za pomocą mediów; jest to najszerszy proces komunikowania się w społeczeństwie, ponieważ uczestniczy w nim największa liczba ludzi;

— k o m u n i k o w a n i e m i ę d z y k u l t u r o w e jest to komunikacja między ludźmi z różnych obszarów kulturowych⁶.

W procesie nauczania komunikowanie intrapersonalne dotyczy wszystkich jego uczestników, występuje głównie między uczniem i nauczycielem, między uczniami oraz między nauczycielami. Komunikowanie wewnątrzgrupowe pojawia się między uczniami tej samej klasy. Komunikowanie międzygrupowe ma miejsce między uczniami różnych klas tej samej szkoły. Komunikowanie organizacyjne odnosi się do organizacyjnej strony procesu nauczania dotyczy jego norm i standardów. Uczniowie są również odbiorcami komunikatów w procesie komunikowania publicznego i masowego a także coraz częściej uczestniczą w komunikowaniu międzykulturowym, najczęściej za pośrednictwem internetu.

Wszystkie wymienione poziomy komunikowania się wpływają na osobowość ucznia i nauczyciel znajdujący się w bezpośredniej relacji z nim, będącego świadomy powinien uwzględniać również wpływy pozaszkolne.

Formy i typy komunikowania się w procesie nauczania

Podstawowe formy komunikowania się to:

- komunikowanie werbalne;
- komunikowanie niewerbalne.

Podstawowym środkiem komunikowania werbalnego jest język zrozumiały przez wszystkich uczestników procesu komunikowania się, mogą również wynikać z niego werbalne nieporozumienia. Wykorzystywany jest wówczas, gdy mówimy, czytamy, piszemy i słuchamy. Janina Stankiewicz szczególnie znaczenie przypisuje słuchaniu, zwraca uwagę, że „celem kształtowania umiejętności słuchania powinno się rozwijać następujące typy słuchania: informacyjne, oceniające, empatyczne, nierefleksyjne i refleksyjne”⁷. Ponieważ wszystkie wymienione typy słuchania odgrywają bardzo ważną rolę w procesie nauczania, uczniowie w procesie tym powinni uzyskać umiejętności w zakresie wymienionych typów słuchania.

Komunikowanie niewerbalne stanowi uzupełnienie, sprecyzowanie, zilustrowanie i wzmocnienie komunikowania werbalnego.

Komunikowanie niewerbalne może pełnić następujące funkcje⁸:

- f u n k c j a z a s t ę p o w a n i a, wówczas gdy sygnały niewerbalne mogą być stosowane zamiast słów i zdań;

⁶ E. K i e z i k - K o r d z i ń s k a, *Szkola dialogu. Jak skutecznie porozumiewać się*, Warszawa 2004, s. 6–7 oraz B. S o b k o w i a k, *Interpersonalne i grupowe komunikowanie się w organizacji*, Poznań–Wrocław 2005, s. 19.

⁷ J. S t a n k i e w i c z, *Komunikowanie się w organizacji*, Wrocław 2006, s. 71.

⁸ Sygnały niewerbalne określane jako: „emblematy”, „ilustratory”, „pozy”, „regulatory” i „adaptery” scharakteryzowała B. D o b e k - O s t r o w s k a, *Podstawy komunikowania społecznego*, Wrocław 2004, s. 28–29.

- funkcja uzupełnienia, kiedy sygnały niewerbalne uzupełniają i precyzują komunikat werbalny;
- funkcja ekspozycji, wówczas gdy sygnały niewerbalne zwane „pozami” demonstrują uczucia i emocje większe albo mniejsze od rzeczywistych;
- funkcja regulacyjna, kiedy sygnały niewerbalne mogą być użyte do kontroli i regulacji płynności rozmowy;
- funkcja morderująca, wówczas gdy sygnały niewerbalne przyczyniają się do redukcji napięcia.
- Biorąc pod uwagę cel, do którego dążą uczestnicy procesów komunikowania oraz rodzaje motywacji nadawcy informacji można wyróżnić trzy typy komunikowania:
 - komunikowanie informacyjne pełni funkcję informacyjną, ma na celu dostarczanie nowej wiedzy, wyjaśnianie, instruowanie i uzasadnianie służące wzajemnemu zrozumieniu;
 - komunikowanie perswazyjne ma na celu wpłynięcie osoby perswadującej na inną osobę, aby zmienić jej zachowania poprzez wywieranie wpływu, przekonywanie, nakłanianie, namawianie, tłumaczenie itp.;
 - komunikowanie reaktywne, którym nadawca chce wpłynąć na sposób zachowania odbiorcy informacji.

Komunikowanie informacyjne aby było efektywne powinno opierać się na sześciu podstawowych zasadach⁹, są to: kreatywność, wiarygodność, nowość informacji, doniosłość informacji, położenie nacisku na informacje o wyższej randze oraz wykorzystanie pomocy wizualnych.

Do podstawowych metod stosowanych w procesie komunikowania informacyjnego zaliczane są: narracja, opis, demonstracja i definiowanie. Metody te „są odpowiednio dobrane przez nadawców i zależą od specyfiki prezentowanej informacji”¹⁰, uważam, że powinny być odpowiednio dobrane również ze względu na indywidualne cechy odbiorców.

W procesie komunikowania perswazyjnego nadawca ma określone intencje, takie jak:

- osłabienie dotychczasowej postawy;
- umocnienie dotychczasowej postawy;
- ukształtowanie u odbiorcy zupełnie nowej, nieznanego mu postawy.

Komunikowanie perswazyjne opierać się na siedmiu podstawowych zasadach¹¹, są to: sprecyzowanie celów, stosowanie logicznej argumentacji, rozpoznawanie istniejących systemów postaw i wzorców zachowań odbiorców, posługiwanie się językiem motywującym do działania, budowanie i rozwijanie wiary-

⁹ Zasady te scharakteryzowała B. D o b e k - O s t r o w s k a, dz. cyt., s. 32.

¹⁰ Tamże, s. 31.

¹¹ Zasady te przedstawiła B. D o b e k - O s t r o w s k a, dz. cyt., s. 37.

godności, prezentacja komunikatu w przekonujący sposób oraz obalenie przeciwnych argumentów.

W komunikowaniu reaktywnym, któremu towarzyszą zazwyczaj silne emocje, w większym zakresie niż w pozostałych sposobach komunikowania się, wykorzystuje się symbole komunikacyjne. Poza symbolami lingwistycznymi (na przykład, gdy intensywnie demonstrowany jest język ciała), szczególnie często stosowane są symbole osobowe i behawioralne, te ostatnie „w postaci świadomie przez nadawcę modelowanych ról odgrywanych przed odbiorcą, przywiązywanie do czegoś nadmiernego znaczenia, to znowu demonstrowanie przesadnej obojętności, stwarzanie sytuacji zmuszającej przeciwnika do zajęcia stanowiska w jakiejś sprawie w okolicznościach bardzo dla niego niewygodnych”¹².

W procesie nauczania może występować zarówno komunikowanie informacyjne, perswazyjne, jak i komunikowanie reaktywne. Komunikowanie informacyjne jest najwłaściwsze, gdyż cechuje je rzeczowość, obiektywność i bezstronność. Komunikowanie perswazyjne służy wpływaniu, nakłanianiu, sugerowaniu, zmianie postaw i zachowań, bez stosowania przymusu. Poza perswazją przekonującą, nakłaniającą i pobudzającą w procesie nauczania nastawionym na innowacyjność i kreatywność celowe wydaje się stosowanie perswazji stymulującej¹³, którą można by zdefiniować, jako intensywne oddziaływanie na ucznia w celu uruchomienia w nim procesu twórczego myślenia. Nauczyciel pragnący skutecznie stosować perswazję stymulującą powinien doskonale znać potrzeby wewnętrzne i motywy działania ucznia, jego zainteresowania, zamilowania i preferencje. Przy komunikowaniu perswazyjnym należy jednak liczyć się z indoktrynacją uczących się, nauczyciel indoktrynujący uczniów działa zazwyczaj w swoim interesie, starając się wywołać ich posłuszeństwo i narzucić im własne poglądy, często stosuje selekcję informacji również groźby i zastraszanie negatywnymi konsekwencjami. Komunikowanie reaktywne należy stosować w procesie nauczania i wychowania z bardzo dużą ostrożnością, gdyż nauczyciel-nadawca prowokujący działania uczniów-odbiorców poprzez stawianie ich na przykład w sytuacjach konfliktowych może wywołać u nich nazbyt silne, wręcz niebezpieczne emocje negatywne, wywołujące u uczniów gwałtowne, trudne do opanowania reakcje.

Czynniki determinujące prawidłowe komunikowanie się w procesie nauczania

Prawidłowemu przebiegowi procesu komunikacji sprzyja:

- życzliwość, uprzejmość, kulturalne zachowanie;
- wiarygodność, zaangażowanie;
- rzetelne i uczciwe informowanie;

¹² Cz. S i k o r s k i, *Język konfliktu. Kultura komunikacji społecznej w organizacji*. Warszawa 2005, s. 109.

¹³ Perswazja stymulująca, jest to zupełnie inny typ niż perswazja pobudzająca, która w literaturze przedmiotu jest definiowana jako agitacja, a jej celem jest narzucenie odbiorcy pewnego modelu zachowań, za pomocą metod marketingowych, socjotechnicznych i świadomej manipulacji.

- wzajemna aprobata, szacunek i zainteresowanie;
- koncentrowanie się na „sednie” sprawy;
- potwierdzanie prawidłowego zrozumienia wypowiedzi nadawcy np. przez parafrazowanie;
- formułowanie wypowiedzi: jasne, zrozumiałe, poprawne, zwarte, jednoznaczne, spójne;
- właściwe tempo i zakres wypowiedzi – „aby nie była ani zbyt wolna i rozwlekła, ani też zbyt krótka i wrywkowa”¹⁴;
- logiczne powiązanie kolejnych wypowiedzi;
- okazywanie faktycznego stanu emocjonalnego;
- właściwa autoprezentacja – pozytywny wizerunek własnej osoby.

Na przebieg procesu komunikacyjnego ma wpływ wiarygodność jego uczestników. Wymieniane są następujące źródła wiarygodności:

- kompetencja, którą potwierdza fachowość i wiedza uczestników procesu komunikacyjnego na określony temat;
- umiejętność wzbudzania zaufania;
- upodabianie się do drugiego uczestnika relacji, czyli usytuowanie się na poziomie ich doświadczeń i zachowań;
- atrakcyjność uczestników procesu komunikacyjnego, przejawiająca się w odpowiednim wyglądzie oraz w wyrażaniu przez nich uznania dla drugiej strony, m.in. dla wykształcenia, formułowanych opinii;
- szczerość, otwartość i zaangażowanie osobiste¹⁵.

Jeśli chodzi o nauczanie wymienione wyżej czynniki wpływające na przebieg tego procesu odnoszą się głównie do nauczyciela, gdyż to przede wszystkim on powinien być życzliwy, uprzejmy, szczerzy, otwarty, wiarygodny, zaangażowany, powinien wzbudzać zaufanie, rzetelnie i uczciwie informować, logicznie wiązać kolejne wypowiedzi, wzbudzać zaufanie, być kompetentny, wypowiadać się jasno, poprawnie, zwarte, jednoznacznie, okazywać faktyczny stan emocjonalny, właściwie się prezentować itp.

Bariery w procesie komunikowania się

Henryk Januszek i Jan Sikora za J.A.F. Stonerem i Ch. Wankel¹⁶ wskazali, że „najbardziej rozpowszechnionymi przeszkodami w komunikowaniu się są: szum, emocje, niezgodność komunikatów, nieufność”¹⁷.

Bariery komunikacyjne można zaliczyć do pięciu grup:

- bariery występujące po stronie nadawcy;

¹⁴ T. R z e p a, *Psychologia komunikowania się dla menedżerów*, Szczecin 2003, s. 14.

¹⁵ Źródła wiarygodności uczestników procesu komunikacyjnego przedstawiłam w oparciu o źródła wiarygodności nadawców zaprezentowane w: B. S o b k o w i a k, dz. cyt., s. 123–124.

¹⁶ J.A.F. S t o n e r, Ch. W a n k e l, *Kierowanie*, Warszawa 1997.

¹⁷ H. J a n u s z e k, J. S i k o r a, *Komunikowanie się ludzi w organizacji*, „Przewodnik dla Służb Pracowniczych”, z. 126, Bydgoszcz 1995, s. 61.

- bariery występujące po stronie odbiorcy;
- bariery w jednakowym stopniu odnoszące się do nadawcy i odbiorcy;
- bariery generowane przez środowisko fizyczne i społeczne;
- bariery organizacyjne¹⁸.

Według Roberta Boltona „bariery komunikacyjne są to *reakcje o wysokim stopniu ryzyka* – ich wpływ na komunikację jest często (choć nie w sposób nieunikniony) negatywny. Większe prawdopodobieństwo, że te bariery okażą się destrukcyjne, pojawia się wtedy, gdy jedna lub więcej oddziałujących na siebie osób pozostaje pod wpływem stresu. [...] Z reguły obniżają one samoocenę drugiej osoby. Skłaniają do przyjmowania postawy obronnej, budzą opór i resentment. Mogą prowadzić do zależności, wycofywania się, poczucia klęski i nieprzystosowania”¹⁹.

Istnieje wiele czynników utrudniających proces komunikowania się. Do najważniejszych barier komunikacyjnych określanych jako „brudna dwunastka” zaliczane jest: krytykowanie, przezywanie, stawianie diagnozy, chwalenie połączone z oceną, rozkazywanie, grożenie, moralizowanie, stawianie zbyt wielu niewłaściwych pytań, odwracanie uwagi, logiczne argumentowanie i uspokajanie²⁰. Krytykowanie, przezywanie, stawianie diagnoz i chwalenie połączone z oceną – należące do kategorii osądzanie, stanowią główną barierą komunikacyjną. Do kolejnej kategorii zaliczane są: rozkazywanie, grożenie, moralizowanie, stawianie zbyt wielu niewłaściwych pytań i doradzanie, a do kategorii określonej jako „unikanie udziału w troskach drugiego człowieka” przyporządkowane są: odwracanie uwagi, logiczne argumentowanie i uspokajanie. Dwanaście wymienionych rodzajów reakcji uznawane są przez specjalistów za potencjalnie szkodliwe dla procesu porozumiewania się, gdyż stwarzają ryzyko udaremnienia procesu komunikacji.

Thomas Gordon²¹ wymienia i szczegółowo omawia następujące blokady komunikacji interpersonalnej nauczyciela z uczniem:

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.

¹⁸ B. S o b k o w i a k, dz. cyt., s. 13.

¹⁹ R. B o l t o n, *Barier na drodze komunikacji*. [w:] *Mosty zamiast murów*, red. J. S t e w a r t, tłum. zbior., Warszawa 2000, s. 175.

²⁰ Wymienione bariery komunikacyjne zostały obszernie omówione przez w książce: T. R z e - p a, dz. cyt., s. 40–49.

²¹ T. G o r d o n, *Wychowanie bez porażek w szkole*, tłum. D. S z a f r a ń s k a - P o n i e - w i e r s k a, Warszawa 1998, s. 93–101.

10. Uspokajanie, okazywanie współczucia, pocieszanie, podnoszenie na duchu.

11. Wypytywanie, indagowanie, krzyżowy ogień pytań.

12. Odwracanie uwagi, sarkazm, dowcipkowanie, zabawianie.

Marek Dziewiecki wymienia siedem barier skutecznego porozumiewania:

- subiektywne spostrzeganie rzeczywistości;
- błędna forma wypowiedzi;
- zaburzona koncentracja uwagi;
- negatywne oczekiwania wobec rozmówcy;
- komunikacja równoległa;
- subiektywne przypisywanie odpowiedzialności;
- komunikacja paradoksalna²².

Z kolei Carole Sutton, jako bariery utrudniające skuteczne porozumiewanie, wyróżnia:

- ograniczenie związane ze zdolnościami odbiorcy;
- rozproszenie;
- niewyrażone założenie;
- postrzeganie rzeczy z własnego punktu widzenia;
- wpływ częściowo uświadamianych procesów;
- używanie żargonu;
- brak kanałów komunikacyjnych²³.

Wszystkie wymienione bariery w procesie komunikowania się mogą wystąpić w procesie edukacyjnym. Mogą one wynikać z sytuacji, które stwarza ten proces i w których się on odbywa oraz z cech komunikujących się osób: uczniów i nauczycieli, przejawiających się w ich zachowaniach.

Znaczenie cech osobowościowych nauczycieli i uczniów w procesie komunikowania się

Przebieg procesu komunikowania się interpersonalnego zależy od wielu czynników, przede wszystkim od uwarunkowań sytuacyjnych (w tym narzędzi i środków służących komunikowaniu się) i czynników osobowościowych komunikujących się osób (ich indywidualnych predyspozycji, motywacji, nastawień, postaw, wiedzy, umiejętności itd.). Proces ten zależy „nie tylko od osobowości mówiącego czy od jego wiedzy i motywacji, ale także od jego poprzednich doświadczeń, od aktualnych okoliczności, od samopoczucia fizycznego i psychicznego, od sposobu patrzenia na siebie, na innych ludzi i na cały świat zewnętrzny.

²² M. D z i e w i e c k i, dz. cyt., s. 9–28.

²³ C. S u t t o n, *Psychologia dla pracowników socjalnych*, tłum. E. J ó z e f o w i c z, Gdańsk 2004, s. 67–68.

Ponadto jakość i sposób komunikowania zależy od umiejętności i nastawienia współrozmówcy²⁴.

Znajomość i zrozumienie ludzkiej psychiki i zachowań jest niezbędna dla prawidłowego przebiegu procesu komunikacji interpersonalnej. Tymczasem badania Michaela Argyle pokazują, że „poprzednie psychologiczne modele człowieka były błędne lub niekompletne, ponieważ nie uwzględniały interpersonalnej natury człowieka”²⁵.

System autonomiczny²⁶, będący systemowym modelem człowieka, uwzględnia wszystkie aspekty funkcjonowania człowieka, również ten interpersonalny. Opracowana przeze mnie, na bazie teorii systemu autonomicznego, koncepcja stałych indywidualnych cech osobowości²⁷ człowieka wyróżnia dwie grupy tych cech: stałe indywidualne cechy osobowości w dziedzinie funkcji intelektualnych (przetwarzalność, odtwarzalność, talent) oraz w dziedzinie stosunków interpersonalnych (emisyjność, tolerancja, podatność). Wymienione cechy pełnią funkcję stałych właściwości sterowniczych, tzn. niezależnych od oddziaływań otoczenia.

Przebieg procesu komunikowania się w głównej mierze zależy od wartości sześciu stałych indywidualnych cech osobowości uczestników tego procesu. Wartości tych cech²⁸ u nauczyciela i u ucznia determinują przebieg komunikowania się interpersonalnego w procesie nauczania, jak również inne aspekty tego procesu. Organizatorzy procesu nauczania nie mają wpływu na wartości tych cech u uczniów, gdyż na etapie szkoły podstawowej i gimnazjum wszystkie dzieci mają obowiązek się kształcić. Jeśli chodzi o nauczycieli, istnieje możliwość zatrudniania w tym zawodzie ludzi o wartościach stałych indywidualnych cech osobowości, które zagwarantują prawidłowy przebieg procesu nauczania, we wszystkich jego aspektach.

²⁴ M. D z i e w i e c k i, *Psychologia porozumiewania się*, Kielce 2000, s. 10.

²⁵ M. A r g y l e, *Psychologia stosunków międzyludzkich*, Warszawa 1999, s. 327–328.

²⁶ Teorię systemu autonomicznego opracował Marian Mazur w: M. M a z u r, *Cybernetyczna teoria układów samodzielnych*, Warszawa 1966.

²⁷ Koncepcja ta została przedstawiona między innymi w: J. W i l s z, *Psychologizowana wersja koncepcji stałych indywidualnych cech osobowości i jej wykorzystanie przy wyborze zawodu*, [w:] *Kształcenie zawodowe: pedagogika i psychologia*, nr III, red. T. L e w o w i c k i, J. W i l s z, I. Z i a z i u n i N. N y c z k a ł o, Częstochowa–Kijów 2001.

²⁸ Zespół stałych indywidualnych cech osobowości nauczyciela i ucznia szerzej omówiłam w: J. W i l s z, *Czynniki wpływające na proces komunikowania się nauczyciela z uczniem*, [w:] *Edukacja jutra*, t. 2, XIII Tatrzańskie Seminarium Naukowe, red. K. Z a t o Ń, T. K o s z c z y c, M. S o ł t y s i k, Wrocław 2007.