

Dominika Zawadzka

Uniwersytet Rzeszowski

KOMUNIKACJA NIEWERBALNA ORAZ GRZECZNOŚCIOWE AKTY MOWY NAUCZYCIELI NA LEKCJACH W SZKOLE ŚREDNIEJ (WYBRANE ASPEKTY)

Przedmiotem artykułu są komunikaty niewerbalne i wybrane komunikaty werbalne (akty adresatywne i zwroty grzecznościowe) kierowane przez nauczycieli szkoły średniej do uczniów, a także sposób, w jaki są one odbierane przez młodych ludzi. Przedstawiono wyniki badań obrazujące wagę tych aktów komunikacyjnych, ponadto badano zależność powodzenia edukacyjnego od sposobów komunikacji na linii nauczyciel – uczeń.

Słowa kluczowe: komunikacja niewerbalna, akty dyrektywne, akty grzecznościowe, komunikacja nauczyciela i uczniów

Komunikacja w sytuacji lekcyjnej – zarys problematyki

Lekcja jest specyficzną sytuacją komunikacyjną, podczas której obowiązują określone zasady (ramy i reguły). Są one wyznaczane nie tylko przez strukturę lekcji, lecz także przez dystans, jaki dzieli uczniów i nauczyciela. Każdy etap edukacji będzie się charakteryzował innym stylem komunikacyjnym, wynikającym z wieku nauczanej młodzieży. Nie bez znaczenia są zachowania i cechy osobowe nauczycieli, które mają wpływ na skuteczną komunikację z uczniami.

Podstawowy podział stylów komunikacji wyróżnia dwa ich rodzaje: partnerski i niepartnerski. W komunikowaniu partnerskim ważne jest jasne wypowiedzianie się oraz uważne słuchanie, dzięki czemu możliwe jest porozumienie, w przeciwieństwie do komunikacji niepartnerskiej, w której czynnikami zakłócającymi są nieujawnianie własnych przeżyć i niewyrażanie wprost swoich przekonań (Góra 2001: 184–185). Podstawą współczesnej edukacji jest dialog między osobami, które w procesie edukacyjnym biorą udział. Spośród nich najważniejszymi są nauczyciele i uczniowie. Z tego powodu komunikacja powinna opierać się przede wszystkim na zasadach podmiotowości oraz traktowania się nawzajem w sposób partnerski (Kutrowska 2008: 178–179). Zasady, które mogą pomóc nauczycielom w tym, aby utrzymywać właściwy dialog z uczniami oraz eliminować wzajemne niezrozumienie, to: podmiotowe traktowanie ucznia,

używanie języka dostosowanego do możliwości percepcyjnych ucznia, odpowiedniego do sytuacji tonu głosu, tłumienie niewłaściwych emocji, empatia, pozbycie się czynników rozpraszających, zdawanie sobie sprawy z zachowań pozawerbalnych, postępowanie zgodnie z normami zachowania, formułowanie komunikatów w sposób zrozumiały dla uczniów.

Istnieje kilka czynników utrudniających wzajemne zrozumienie i dialog. Są to przede wszystkim negatywne emocje odczuwane przez uczniów względem nauczycieli. 89,16% uczniów boi się wypowiadać na lekcji, a kiedy już zabierają głos, robią to niechętnie lub w wypowiedzi nie ujawniają swoich faktycznych myśli z obawy przed złą, często prześmiewczą reakcją nauczyciela (Góra 2001: 183). Powodowane jest to takimi zachowaniami nauczycieli, jak: nietolerancja, nadużywanie władzy, krytyka skierowana w stronę uczniów, ale również obojętność względem nich i ich poglądów, obaw czy problemów. Zachowania te przyczyniają się do poczucia braku zaufania i strachu względem nauczycieli. Skutkuje to z kolei wycofywaniem się uczniów z podejmowania jakichkolwiek interakcji słownych z nauczycielami. Młodzi ludzie obawiają się, że zostaną źle zrozumiani, w dodatku czują, że ich postrzeganie świata znacznie różni się od nauczycielskiego. Wynika to często z faktu, że nauczyciele nie potrafią właściwie sformułować pytań bądź wymagań od uczniów wszechstronnej wiedzy o danym zagadnieniu. Bardzo ważnym aspektem warunkującym powodzenie komunikacyjne jest samoocena ucznia. Częste zwroty nauczycieli: „nigdy nie masz zadania”, „nie potrafisz niczego dobrze zrobić” doprowadzają do obniżenia samooceny ucznia, kształtują jego negatywny obraz siebie, utwierdzają go w przekonaniu, że jest niewiele wart, dodatkowo zniechęcając go do podejmowania dalszych prób interakcji (Kutrowska 2008: 183).

Na każdy komunikat składają się trzy elementy: treść wyrażona słowami, ton głosu oraz elementy sygnałów niewerbalnych. Zmieniając ton głosu, mimikę czy gesty, możemy nadać komunikatowi zupełnie inne znaczenie. Nauczyciel powinien pamiętać również, że jego przekaz jest najskuteczniejszy w momencie, gdy jego sygnały werbalne i niewerbalne współgrają ze sobą i uzupełniają się treściowo (Kutrowska 2008: 188–189). Uczniowie zwracają uwagę na każdy szczegół, również na ubiór i cechy osobowe nauczyciela. Komunikaty niewerbalne odbierają i interpretują intuicyjnie, co ma duże znaczenie w kształtowaniu samopoczucia dziecka w sytuacji lekcyjnej. Bez względu na to, czy nauczyciel zdaje sobie z tego sprawę, czy też nie, jego uczniowie dokładnie potrafią odczytywać jego uczucia, postawy i oczekiwania wobec nich na podstawie obserwacji słów i komunikatów niewerbalnych (Góra 2001: 181). Podstawowe umiejętności komunikacyjne, jakie powinien opanować każdy nauczyciel, to: odpowiednia do sytuacji postawa ciała, umiejętność słuchania, przekazywanie informacji zwrotnych i niesienie pomocy w sytuacjach trudnych dla ucznia (Kutrowska 2008: 187).

Badania własne

Przedmiotem badań w tym artykule stała się komunikacja niewerbalna oraz wybrane akty mowy nauczyciela w sytuacji lekcyjnej i reakcje uczniów na nie. Celem badań było zebranie informacji, opisanie ich i wyjaśnienie roli komunikacji niewerbalnej i wybranych aktów mowy podczas lekcji. Postawiono następujące pytania, na które miały dać odpowiedź przeprowadzone badania: Jakie elementy komunikacji niewerbalnej najczęściej wykorzystywane są przez nauczycieli? Jak komunikacja niewerbalna i zwroty grzecznościowe formułowane przez nauczycieli wpływają na atmosferę w klasie? Ponadto wzięto pod uwagę opinie uczniów na temat komunikacji niewerbalnej oraz zwrotów grzecznościowych. Wypowiedzi uczniów miały pomóc określić, które zachowania i wypowiedzi nauczycieli określane są przez nich jako pozytywne, a które jako negatywne. Badania podzielono na dwa etapy. Pierwszym z nich była obserwacja lekcji w wybranej klasie (była to klasa pierwsza liceum, licząca 28 osób). Obserwowanych było dziesięć lekcji z różnych przedmiotów, przy czym każdą z nich prowadził inny nauczyciel. Drugim etapem było przeprowadzenie ankiety wśród uczniów wybranej klasy na temat komunikacji niewerbalnej i wybranych aktów mowy. Podczas obserwacji posługiwano się arkuszem obserwacyjnym, dzięki któremu zwracano uwagę na te same elementy komunikacji u każdego z nauczycieli. Były to: mimika, gestykulacja, kontakt wzrokowy i postawa ciała, dystans fizyczny i dotyk, komunikacja wokalna oraz akty mowy. Pytania ankietowe skierowane do uczniów dotyczyły przede wszystkim postrzegania przez nich zachowań, komunikatów i wypowiedzi nauczycieli skierowanych do nich¹.

Komunikacja niewerbalna

Komunikację ludzką możemy podzielić na cztery obszary: 1. komunikację werbalną, 2. komunikację wizualną, uwzględniającą komunikację finezyjną, czyli ekspresję twarzy, zachowania wzrokowe, gesty i pozycję ciała, 3. komunikację proksemiczną, czyli przestrzeń, odległość, terytorium oraz 4. komunikację przez przedmioty, np. zewnętrzny wygląd twarzy, ciała, komunikację słuchową, obejmującą głośność, ton, barwę, tempo, trwałość, rytmiczność, artykulację, wymowę i ciszę oraz komunikację pozawzrokową – dotykową, węchową, czasową (Leathers, 2007: 28–29).

Słowa są podstawowym narzędziem komunikacji, jednak towarzyszą im nierozzerwalnie także komunikaty pozajęzykowe. Sygnały niewerbalne są głównym metakomunikatem funkcjonującym w komunikacji interpersonalnej (Lea-

¹ Wzór ankiety zamieszczono na końcu artykułu (załącznik 1).

thers 2007: 23). Komunikacja niewerbalna definiowana jest jako intencjonalne przekazywanie informacji w sytuacji interakcji za pomocą statycznych i dynamicznych właściwości ciała ludzkiego, co prowadzi do osiągnięcia celu, w jakim porozumiewanie się zostało podjęte (Sufa 2008: 15). W codziennej komunikacji przekaz niewerbalny możemy uznać za równie ważny jak słowny. Według jednej z najbardziej znanych teorii dotyczących komunikacji niewerbalnej Alberta Mehrabiana, w komunikowaniu się słowa niosą ze sobą tylko 7% wszystkich informacji, 38% zawartych jest w intonacji, natomiast aż 55% przekazujemy za pomocą gestów. Psycholog Ray Birdwhistell z kolei twierdzi, że komunikaty niewerbalne stanowią aż 65% treści, a słowa – jedynie 35% (Pease 1992: 11–22). Komunikaty niewerbalne mają znaczący wpływ na relacje interpersonalne i są używane w celu następujących funkcji komunikacyjnych: przekazywanie informacji, regulowanie interakcji, wyrażanie emocji, tworzenie metakomunikatów, kontrolowanie sytuacji społecznych, kształtowanie wrażenia (Leathers 2007: 34–35). Osoba świadoma wysyłanych przez siebie komunikatów może skutecznie kierować interakcją, natomiast nieświadome zachowania dają osobie dekodującej większą wiedzę o kodującym.

Podczas badań szczególnie zajmowano się odbiorem komunikacji niewerbalnej przez uczniów. Ustalono, na które elementy komunikacji niewerbalnej uczniowie zwracają uwagę, a co za tym idzie, które z nich mają największy wpływ na przekazywanie informacji przez nauczyciela, a w konsekwencji – na sukces edukacyjny.

Tab. 1. Odsetek uczniów skupiających się na poszczególnych elementach komunikacji niewerbalnej

Elementy komunikacji niewerbalnej	Zwracam uwagę	Nie zwracam uwagi
Mimika	23 (81%)	5 (19%)
Gestykulacja	24 (86%)	4 (14%)
Kontakt wzrokowy	20 (71%)	8 (29%)
Dystans fizyczny	13 (46%)	17 (64%)
Dotyk	9 (32%)	19 (68%)
Postawa ciała	21 (75%)	7 (25%)
Wygląd zewnętrzny	17 (61%)	11 (39%)
Intonacja	27 (96%)	1 (4%)

Uczniowie stwierdzili, że najważniejsze w pracy nauczyciela są: mimika, gestykulacja, intonacja, postawa ciała i kontakt wzrokowy. Elementy te w największym stopniu decydują o cechach dobrego mówcy, a takim powinien być nauczyciel. Zróżnicowana intonacja pozwala uniknąć monotonii wypowiedzi. Dzięki mimice i gestykulacji możliwe jest zobrazowanie i emocjonalne zaangażowanie w przekazywane treści, z kolei odpowiednio utrzymywany kontakt

wzrokowy zapewni zainteresowanie każdego słuchacza, który również skupi swój wzrok na osobie mówiącej.

Obserwacja pozwoliła ustalić, że podczas lekcji większość nauczycieli zachowywała poważny wyraz twarzy. Uśmiechali się jednak, kiedy sytuacja na to pozwalała. Wykorzystywali ruchy głową do zakomunikowania aprobaty, potakiwali, kręcili przecząco głową. Wszyscy komunikowali się poprzez ruchy gałek ocznych, wyrażając zastanowienie, unosili brwi na znak zdziwienia, dopełniali również przekaz werbalny mimiką i gestami. Używali gestów obrazujących wzrost, spadek, wskazywali na konkretne części ciała, o których była mowa. Były to zatem ruchy rytmiczne, które dopełniały całość aktu mowy. Kilku nauczycieli wykorzystywało okulary korekcyjne, aby przeczytać listę obecności lub fragment z podręcznika, ale potem zaczynali włączać je do swojej gestykulacji, np. trzymali okulary w dłoni podczas objaśniania, zakładali i zdejmowali okulary, odkładali je na biurko i podnosili z powrotem, trzymali końcówki oprawek w ustach, wymachiwali okularami. Podobną rolę spełniał u niektórych nauczycieli marker do tablicy – cały czas trzymali go w dłoni, mimo że nie mieli w danej chwili niczego do zapisania. Palcem wskazującym zdarzało się nauczycielom prezentować treści na tablicy, jednak nigdy nie pokazywali nim bezpośrednio ucznia. Wykorzystywali również pstrykanie palcami, najczęściej w celu uciszenia rozmawiających uczniów, pojawiały się też gesty kładzenia palca wskazującego na ustach jako oznaka nakazywania ciszy. Większość nauczycielskich ruchów była spokojna i wyważona, często gestykulowali rękoma, posługiwali się różnymi przedmiotami, zakładali ręce z przodu bądź z tyłu ciała, opierali się o krawędź stołu, aby zachować postawę otwartą, jednocześnie ograniczając swoją strefę intymną. Siedząc, zachowywali spokój, a przestrzeń osobistą wyznaczali biurkiem. Gesty i mimika służyły do ilustrowania zagadnień, wzbogacenia przekazu werbalnego, aby uczniowie przyswoili i zapamiętali przekazywane treści.

Ważną rolę odgrywa wygląd zewnętrzny: miła aparycja, wdzięk osobisty, czysty ubiór, staranna fryzura, delikatny makijaż, dbałość o higienę osobistą (Bonar 1997: 172). Uczniowie zawsze pozytywnie reagują na wysoką higienę osobistą i schludny ubiór nauczycieli. Wywołuje to wśród młodzieży pozytywne wrażenia estetyczne, pozytywny nastrój, a nawet szacunek względem nauczyciela czy zainteresowanie jego przedmiotem. Często nauczyciele otrzymują wśród uczniów przezwiska związane ze swoją aparycją. Niedostateczna dbałość o wygląd prawie zawsze wywołuje reakcje negatywne, takie jak: naśmiewanie się z nauczyciela, lekceważenie go lub niechęć do przedmiotu przez niego nauczanego (Gierka 1970: 39-40). Najbardziej uczniowie zwracają uwagę na twarz i sylwetkę, a dopiero potem na ekspresję i mimikę oraz wygląd związany ze zdrowiem lub jego niedostatkiem, jednak w przypadku chłopców można zauważyć, że te proporcje są nieco zaburzone (Omylińska 1970: 15).

Z badań wynika, że połowa (14 osób) spośród ankietowanych uczniów deklaruje, że zwraca uwagę na wygląd zewnętrzny nauczyciela, jedenaście osób (39%) robi to czasami, a tylko trzy osoby (11%) nie patrzą na aparycję nauczycieli. Kolejno sprawdzano, które elementy wyglądu najczęściej przyciągają uwagę uczniów (zob. tab. 2).

Tab. 2. Elementy wyglądu nauczyciela

Elementy wyglądu nauczyciela	Zwracam uwagę	Nie zwracam uwagi
Modne ubranie	8 (29%)	20 (71%)
Schludne ubranie i wygląd	28 (100%)	0 (0%)
Wybrane elementy, np. fryzura, makijaż, biżuteria, pomalowane paznokcie	21 (75%)	7 (25%)
Sylwetka	15 (54%)	13 (46%)
Higiena osobista	28 (100%)	0 (0%)

Prezentowane wyniki prowadzą do wniosków, że uczniowie najczęściej zwracają uwagę na higienę osobistą oraz schludne ubranie i wygląd. Dużo mniejszą rolę odgrywają takie elementy, jak fryzura, makijaż, biżuteria czy pomalowane paznokcie. Na pytanie: *Czy zwracasz uwagę na dysfunkcje i niepełnosprawności nauczyciela?* tylko ośmiu uczniów (29%) odpowiedziało twierdząco. Ci uczniowie zostali poproszeni o wymienienie dysfunkcji bądź niepełnosprawności, które przykuwają ich uwagę. W sumie wymienili dziesięć różnych cech. Najwięcej spośród nich odnosiło się do komunikacji wokalne (wrażenia słuchowe). Uczniowie wskazali wady wymowy (ta odpowiedź pojawiła się dwa razy), niewyraźną wymowę, problemy z mówieniem, czyli te trudności, które są wyraźnie zauważalne oraz stałe i wpływają z pewnością na zrozumiałość przekazywanych komunikatów słownych. Wśród nich znalazły się również: chory głos, katar, kaszel, które są trudnościami przejściowymi. Wystąpiła tylko jedna odpowiedź odnosząca się do niepełnosprawności fizycznej (*dysfunkcja nogi*) oraz dwie odpowiedzi nazywające dysfunkcje mentalne. Były to *roztrzepanie* oraz *skleroza*. Można wnioskować, że uczniowie najczęściej zauważają problemy z fonacją i artykulacją, stałe i przejściowe. Jednak aż 25 osób (89%) zadeklarowało, że nie nadają nauczycielom przezwisk związanych z wyglądem. Zatem aparycja nauczyciela jest bardzo ważnym elementem całości komunikacji niewerbalnej, jednak nie chodzi tu wcale o atrakcyjność. Uczniowie przede wszystkim chcą, aby nauczyciele ubierali się zgodnie z zajmowanym stanowiskiem, dbali o schludny, czysty wygląd i higienę osobistą.

Interesujące wyniki dotyczą dotyku. Badania wykazały, że respondenci do tego elementu komunikacji niewerbalnej przywiązywali najmniejszą wagę. Podczas obserwacji zanotowano tylko jedną sytuację, w której nauczyciel posłużył się tą formą komunikacji, co dowodzi faktu, że dotyk jest elementem pozawerbalnym prawie nieobecnym w szkole średniej. Różni się to znacząco od sytuacji

na lekcjach w szkole podstawowej, gdzie, szczególnie w klasach młodszych, nauczyciel posługuje się dotykiem stosunkowo często (Sufa 2008: 62–63).

Elementem, który w fundamentalny sposób wpływa na budowanie relacji, jest kontakt wzrokowy utrzymywany z rozmówcą. Zaobserwowano, że podczas lekcji wszyscy nauczyciele utrzymywali kontakt wzrokowy z uczniem, z którym się aktualnie komunikowali (podczas odpowiedzi na pytanie, wyjaśnianie zagadnienia), czasami wzrokiem i przerwaniem mówienia upominali rozmawiających uczniów. Większość podczas prowadzenia wykładu czy wyjaśniania jakiegoś zagadnienia utrzymywała kontakt wzrokowy z klasą, jednocześnie sprawdzając, czy uczniowie rozumieją dane zagadnienie. Jednak niektórzy, tłumacząc lub prowadząc wykład, patrzyli w jeden punkt, w swoje notatki lub mówili tylko do części klasy. Powodowało to niemal natychmiastową utratę zainteresowania tych uczniów, którzy nie byli obejmowani wzrokiem. W sytuacji, kiedy nauczyciel dodatkowo mówił monotonnym głosem, wyczuwalna była atmosfera znużenia i braku zainteresowania.

Oprócz kontaktu wzrokowego ważna była postawa nauczyciela, która bezpośrednio przyczyniała się do wykazywanego przez uczniów zainteresowania lekcją. Kilkoro nauczycieli stało z kserokopiami lub podręcznikiem w ręce podczas rozwiązywania zadań. Bardzo często opierali się o biurko lub ławkę dwiema rękoma, czasami zakładali ręce na krzyż, zdarzało się, że jedną rękę trzymali przez chwilę w kieszeni, zakładali dłonie z tyłu. Dwóch nauczycieli przez całe zajęcia siedziało za biurkiem, jedynie na początku lekcji przeszli przez środek między ławkami, sprawdzając, czy uczniowie mają zeszyty, podręczniki i nie korzystają z telefonów komórkowych. Część nauczycieli przyjmowała postawę zamkniętą, siadając z założonymi rękami lub pozostając za biurkiem, o które byli oparci. Na tych lekcjach wyraźnie wyczuwalne było znużenie uczniów. Ciekawą postawą ciała było siedzenie nauczycieli na biurku lub na pierwszej ławce. Postawa ta była pośrednia pomiędzy siedzeniem a staniem, zapewniała stabilność, ale również łatwe przejście do pozycji pionowej. Wprowadzała ona swobodną atmosferę, gdyż nauczyciele komunikowali tą postawą swoje mniej formalne podejście do prowadzenia lekcji.

Emisja głosu jest niezwykle ważnym elementem komunikacji niewerbalnej na lekcji. Jest nieodłącznym aspektem aktu mowy, który zostaje nadbudowany przekazem poprzez barwę głosu, intonację i sposób mówienia. Prawie wszyscy obserwowani nauczyciele mówili głośno i wyraźnie, w sposób zrozumiały.

Komunikacji wokalne dotyczyły dwa pytania ankietowe. Pierwszym z nich było: *Czy zwracasz uwagę na barwę głosu nauczyciela?* Aż szesnaścioro uczniów (57%) odpowiedziało twierdząco, dziesięcioro (36%) stwierdziło, że robią to czasami, a tylko dwoje (7%) nie zwraca na to w ogóle uwagi. Nauczycielom niejednokrotnie zdarza się krzyczeć, czym wywołują u uczniów niepokój i zdenerwowanie. W efekcie młodzi ludzie zaczynają się obawiać nauczyciela,

niechętnie przychodzą na jego lekcje lub wręcz ich unikają. W badaniach przeprowadzonych przez Krzysztofa Polaka jedynie 10% ankietowanych nauczycieli (4 spośród 40) uznało, że nauczyciel nie powinien używać krzyku podczas lekcji, pozostali twierdzili, że niejednokrotnie, szczególnie w młodszych klasach, sytuacje zmuszają ich do podniesienia głosu na uczniów. Pedagodzy uzasadniali również, że dzięki temu uczniowie czują respekt przed nauczycielem. Jednak zdania uczniów były podzielone. Wprawdzie część przyznawała, że krzyk nauczyciela ich motywuje, jednak uczniowie z klas młodszych twierdzili, że boją się wtedy nauczyciela, natomiast ci ze starszych klas opisywali niechęć i bunt względem krzyczącego nauczyciela (Polak 2001: 189–295). Podczas własnych badań ankietowych 22 (79%) uczniów zadeklarowało, że krzyczy na nich niewielu nauczycieli, pięcioro (18%) określiło, że nie robi tego żaden nauczyciel, a tylko jedna osoba (3%) stwierdziła, że aż połowa nauczycieli posługuje się w sytuacji lekcyjnej krzykiem. Jeśli chodzi o obserwację, to żaden z nauczycieli podczas prowadzonych badań nie podniósł głosu na uczniów. Trudno jednak stwierdzić, czy faktycznie nie krzyczą na swoich uczniów, czy nie robili tego z powodu obserwacji prowadzonej w ramach badań.

Akty grzecznościowe

Komunikacja werbalna odgrywa ważną rolę w komunikacji międzyludzkiej. Nie inaczej jest w praktyce szkolnej, ponieważ: „Język, stanowiąc narzędzie pracy nauczyciela, wpływa na zachowania ucznia” (Mądry-Kupiec 2011: 19). Mądry-Kupiec uważa, że wysokie kompetencje komunikacyjne nauczyciela wpływają bezpośrednio na powodzenie komunikacyjne. Mówienie uczniów i nauczyciela na lekcji cechować powinna otwartość oraz zaufanie i akceptacja.

Akt mowy jest pojęciem szerokim, mieszczącym w sobie wiele różnych sytuacji komunikacyjnych. Wśród tych aktów wyróżnia się różne ich typy:

1. asertywy – stwierdzenia (akty orzekające),
2. dyrektywy – pytania, prośby, rady, rozkazy, żądania,
3. komisywy – obietnice, groźby, zobowiązania, przyrzeczenia,
4. ekspresywy – powitania, podziękowania, gratulacje, przeprosiny,
5. deklaratywy – mianowania, ogłoszenia, zarządzenia,
6. akty wartościowania – ocena nadawcy dotycząca osób, rzeczy².

Bogusław Skowronek wyróżnił ponadto akty etykiety językowej, i to właśnie one stanowią przedmiot prowadzonych tu rozważań. Wspomniane akty to „część norm społecznych, regulujących użycie skonwencjonalizowanych, stereotypowych formuł i zwrotów [...]. Realizują przede wszystkim funkcję fa-

² Podział aktów mowy przytoczony został za B. Skowronkiem (1999: 24–25), jednak jego autorem jest J. Searle. Jedynie ostatni rodzaj aktów wprowadził autor przytaczanej publikacji.

tyczną, służą bowiem nawiązaniu, utrzymaniu, ewentualnie urwaniu kontaktu między nadawcą i odbiorcą” (Skowronek 1999: 111). Małgorzata Marcjanik przez etykietę językową rozumie „językowy sposób zachowania się i językowe formy towarzyskie” (Marcjanik 2001: 45.). Akty etykiety językowej nazywane są też przez Skowronka inaczej zwrotami grzecznościowymi. Mieszczą się wśród nich powitania, pożegnania, podziękowania, przeproszenia i zwroty adresatywne. Przede wszystkim na tych ostatnich skupiono się w prowadzonych badaniach.

Powitania i pożegnania nie tylko są ważnymi elementami komunikacji między nauczycielem a uczniem, ale również sygnałem rozpoczęcia i zakończenia lekcji, a ponadto „formuła powitalna «Dzień dobry» jest realizacją normy obyczajowej” (Marcjanik 2001: 50). Często zwroty te są szablonami językowymi, gdyż nauczyciele i uczniowie zwracają się do siebie zawsze tymi samymi słowami, jednak zaniechanie tych aktów mowy wydaje się niemożliwe. Nie są one jedynie schematycznymi wypowiedziami porządkującymi przebieg zajęć, są również wyrazem szacunku nauczyciela wobec uczniów. Wspólne powitanie i pożegnanie stanowią integralne części wzajemnej współpracy (Skowronek 1999: 115–117).

W ankiecie pytano przede wszystkim o określenia, jakimi nauczyciele zwracają się do młodzieży, oraz o to, w jaki sposób te zwroty są odbierane przez uczniów. Zapytano także o obecność przywitań i pożegnań oraz o ocenę przez młodzież ważności tych zwrotów grzecznościowych. Okazuje się, iż większość uczniów zwraca uwagę na to, czy nauczyciel przywita się z nimi i pożegna, gdyż te elementy są dla nich ważne.

Tab. 3. Ważność używania zwrotów grzecznościowych

Czy zwracasz uwagę na to, czy nauczyciel wita się i żegna z Wami?	TAK: 23 (81%)	NIE: 5 (19%)
Czy ważne jest dla Ciebie, aby przywitać się i pożegnać z nauczycielem?	TAK: 20 (71%)	NIE: 8 (29%)

Uczniowie określili w ankietach, że najczęściej nauczyciele witają się z nimi słowami: *dzień dobry*, czasami dodając polecenie: *usiądźcie*, bądź zwrot bezpośredni: *uczniowie*, rzadko zdarza się forma: *witam*, *siadajcie*. Żegnają się natomiast słowami *Do widzenia* lub *do zobaczenia*, co potwierdziły obserwacje. Jedynie czterech nauczycieli oficjalnie przywitało się i pożegnało z uczniami, trzech pamiętało tylko o jednym ze zwrotów: przywitaniu bądź pożegnaniu.

Zwroty adresatywne są używane przez nauczycieli bardzo często w sytuacji lekcyjnej. Wynika to z faktu, że niejednokrotnie prowadzący musi zwrócić się personalnie do ucznia. Już na samym początku lekcji wyczytuje listę obecności, zwracając się tym samym do każdego ucznia z ukrytym pytaniem intencyjnym:

czy jesteś dzisiaj obecny? Następną sytuacją jest wywołanie do odpowiedzi podczas zajęć; niezależnie od tego, czy jest to pytanie na ocenę przy tablicy, czy odpowiedź na pytanie zadane w toku zajęć, nauczyciel zwraca się do konkretnego ucznia. Ostatnią, chyba najczęstszą sytuacją jest upominanie ucznia, który zachowywał się w sposób nieodpowiedni, nieaprobowany w sytuacji lekcyjnej. Są to trzy momenty, bez których nie odbywa się w zasadzie żadna lekcja. Oczywiście, mogą zaistnieć także inne sytuacje, które wymagać będą od nauczyciela zwracania się do wybranego ucznia.

Warto zauważyć, że te akty mowy charakteryzuje pewna dysproporcja wynikająca z tego, że uczniowie zobowiązani są zwracać się do nauczyciela konwencjonalnie, np. *proszę pani / proszę pana, pani profesor / panie profesorze*, z kolei nauczyciele mają w tej kwestii większą swobodę. Mogą zwracać się do ucznia po imieniu (w formie oficjalnej lub zdrobniałej), po nazwisku, a nawet za pomocą pseudonimów czy przezwisk. Rzadko zdarza się, żeby pedagodzy używali formy grzecznościowej *pan/pani*, przy czym jest to spotykane tylko w niektórych szkołach średnich. Wariantywność sposobów zwracania się do uczniów nie jest bez znaczenia. Od formy, jaką nauczyciel zastosuje, zależy nie tylko powodzenie komunikacyjne, ale również atmosfera na lekcji i bliskość relacji, jaką buduje on z uczniami (Skowronek 1999: 124–131).

Akty adresatywne, jak wynika z badań, mają duży udział w budowaniu relacji między nauczycielem a uczniami. Aż 26 osób (93%) lubi, kiedy nauczyciele zwracają się do nich po imieniu. Podczas obserwacji tylko pięciu nauczycieli (połowa z obserwowanych) знаło wszystkich lub większość uczniów z imienia. Trzyznaścioro uczniów stwierdziło, że nauczyciele zwracają się do nich po nazwisku (46%), z czego siedmioro (25%) nie zwraca na ten fakt uwagi, jest im to obojętne bądź im to nie przeszkadza, a pięć osób nie czuje się dobrze w takiej sytuacji i nie lubi tego.

Postanowiono również zapytać uczniów o stosunek do wyboru konkretnych form adresatywnych oraz do faktu, że nauczyciele nie znają ich imion. Pytanie zostało sformułowane w następujący sposób: *Co czujesz, kiedy nauczyciel zwraca się do ciebie: „dziewczyna w drugiej ławce” / „chłopak w czerwonej bluzie” itp.?* Aż 16 osób (57%) nie lubi tego typu zwrotów, 5 osób (18%) stwierdza, że jest to irytujące, ponadto odczuwają *zażenowanie, że nie zna mojego imienia; anonimowość, brak zainteresowania ze strony nauczyciela; żenadix; dziwnie trochę; nic szczególnego, ale trochę anonimowo, obawiam się, że coś złego zrobiłam; zignorowana, gorsza i mało znacząca*³, są zli, że *pomimo tego, że chodzimy już do szkoły kilka miesięcy, to dalej nie wie, jak mam na imię; nauczyciele znają innych a mnie nie*. Troje uczniów (11%) wykazało się zrozumieniem, że *niektórzy mają trudność z zapamiętaniem imion*, a dziewięcioro uczniów (32%) zadeklarowało, że *jest to normalne, nie przeszkadza to tak bardzo*, lub – że *niczego nie czują*.

³ Wypowiedzi pisemne uczniów zostały wyodrębnione kursywą i przytoczone w oryginalnej formie.

W szkole średniej bardzo trudno jest, aby nauczyciel uczący kilka klas liczących po trzydzieści osób, z którymi ma lekcję raz w tygodniu, zapamiętał imiona wszystkich swoich uczniów. Uczniowie są w tej kwestii wyrozumiali wobec nauczycieli, jednak wymagają od tych, z którymi widzą się kilka razy w tygodniu, że będą zwracali się do nich przy użyciu imion. Kiedy tego nie robią, czują się lekceważeni i traktowani jako nierówni partnerzy w tej relacji. W większości uczniom nie przeszkadza fakt zwracania się nauczycieli do nich po nazwisku, jednak nie lubią, kiedy pedagodzy posługują się zastępczymi formami *chłopak pod ścianą*, *dziewczyna w czerwonym*. Podczas obserwacji nie zanotowano, aby nauczyciele zwracali się do uczniów w ten sposób. Jedna z nauczycielek, nie pamiętając wszystkich imion, stosowała zwroty: *kochanie*; *dzieciaczki moje kochane*, co było bardzo pozytywnie oceniane przez uczniów. Mimo nastoletniego wieku uczniowie nie oburzali się na takie formy adresatywne, a wręcz przeciwnie, stwierdzali, że te zwroty są bardzo miłe. Można wyciągnąć wnioski, że uczniowie chcą być traktowani życzliwie, lubią być nazywani po imieniu, jednak inne formy także są przez nich akceptowalne.

Sukces na lekcji

Badania opisane w literaturze przedmiotu pokazują, że dużo większy wpływ na podejście ucznia do nauczyciela i przedmiotu ma zachowanie, osobowość, a także elementy komunikacji niewerbalnej prowadzącego niż słowa przez niego wypowiedziane (Pieter 1974: 46–52). Stąd pytanie postawione w ankiecie jako pierwsze brzmiało: *Czy zdarzyło Ci się polubić przedmiot dzięki osobie nauczyciela?* Twierdzącej odpowiedzi udzieliło 25 osób (89%). Prowadzi to do wniosku, że osobowość nauczyciela, sposób przekazywania przez niego wiedzy, a także komunikacja wpływają znacząco na sympatię względem nauczyciela, przedmiotu oraz na sukces edukacyjny.

Oprócz bezpośrednich pytań o elementy komunikacji niewerbalnej i zwroty grzecznościowych zapytano również o atmosferę na lekcji oraz poproszono respondentów o opisanie najlepszego i najgorszego nauczyciela z uwzględnieniem jego zachowania oraz aktów mowy. Jako atmosferę rozumiano tutaj ogół czynników składających się na dobre bądź złe samopoczucie ucznia podczas lekcji. W wielu odpowiedziach podkreślano, że na atmosferę na lekcji wpływa kontakt nauczyciela z uczniami, jego stosunek do uczniów, a także nastawienie, postawa czy zachowanie. Takie lub podobne sformułowania pojawiły się aż w 21 odpowiedziach. Pozwala to wyciągnąć wnioski, że relacje z nauczycielem, a także to, w jaki sposób nauczyciel odbiera uczniów oraz nawiązuje z nimi kontakt, są kluczowe w budowaniu relacji interpersonalnych w sytuacji edukacyjnej. Aż 5 osób zaznaczało, że ważne jest *poczucie humoru nauczyciela*; *to*,

czy się uśmiecha; to, że można swobodnie porozmawiać, pośmieszkować, można się pośmiać na jego lekcjach. 3 osoby wspomniały o braku wyczuwalnego napięcia i o tym, że na lekcjach można poczuć się bezpiecznie. Często uczniowie podkreślali, że ważny jest *stosunek do nas jako uczniów i ludzi; szacunek ucznia do nauczyciela* – mowa tu o wzajemnym szacunku, podmiotowym traktowaniu uczniów i budowaniu wzajemnych pozytywnych relacji. Wielu uczniów zwracało uwagę na sposób prowadzenia lekcji przez nauczyciela, a więc metody, którymi się posługuje, a nawet: *to, czy nauczyciel lubi to, co robi, czy prowadzi lekcję, jakby był w szkole za karę.*

Dodatkowe pytania ankiety pozwoliły na opracowanie sylwetek najlepszego i najgorszego nauczyciela. Najlepszy pedagog nie tylko potrafi dobrze tłumaczyć, zachęcać uczniów do swojego przedmiotu, lecz także rozmawia z uczniami na każdy temat. Takie odpowiedzi najczęściej występowały w ankietach. Pozytywne cechy dobrego nauczyciela to według ankietowanych uczniów: *inteligentny, otwarty, przyjazny dla uczniów, miły, serdeczny, wymagający, energiczny, wyrozumiały, zaangażowany, sympatyczny, pomocny.* Pojawiły się też nawiązania do zwrotów grzecznościowych: *Mówi do nas zdrobniale (dzieci kochane); zwraca się do nas zwrotami, np. Moi mili, kochane dzieci,* a także do innych aktów mowy: *używa wielu przerośnięć; dopytuje się, czy każdy rozumie temat; cierpliwie tłumaczy; powtórzy jeszcze raz, jeśli czegoś nie rozumiemy.* Dobry nauczyciel zatem potrafi nie tylko zrozumiale przekazywać informacje, jest zaangażowany w swoje zajęcia, lecz także traktuje uczniów jako równych sobie partnerów w procesie edukacji. Jego przeciwieństwo – najgorszy nauczyciel – to człowiek: *niemiły, sarkastyczny, nudny, sztuczny, surowy, niecierpliwy, wymagający.* Pojawiały się ponadto odpowiedzi odnoszące się do krzyku bądź zbyt cichego mówienia, braku odpowiedzi na pytania uczniów lub zbyt zawiłych odpowiedzi, przedrzeźniania uczniów: *mówi cicho i niewyraźnie, ciągle wzdycha, zero poczucia humoru.* Na tej podstawie można stwierdzić, że negatywna opinia o nauczycielu jest kształtowana przede wszystkim na podstawie jego zachowania i postawy względem uczniów. Brak partnerskiego stylu komunikacji, nierówne traktowanie wszystkich uczniów, podejście lekceważące są najczęstszymi błędami popełnianymi przez nauczycieli, prowadzącymi do jednoznacznego określania ich przez uczniów jako złych.

Uwagi końcowe

Uczniowie szkoły średniej są świadomymi uczestnikami komunikacji międzyludzkiej. Potrafią zauważać, trafnie odkodowywać i interpretować przekazy werbalne i niewerbalne. Krytycznie oceniają nauczycieli, zauważając zarówno ich słabe, jak i mocne strony. Dobrym nauczycielom odpłacają sympatią i zain-

teresowaniem ich przedmiotem. Często nauczyciele nie zdają sobie jednak sprawy z roli, jaką odgrywają w życiu młodych ludzi. Nie tylko nieumiejętność przekazywania wiedzy, lecz także niedociągnięcia komunikacyjne są negatywnie oceniane przez uczniów, jednak to umiejętność budowania relacji z uczniami wydaje się w procesie edukacji najważniejsza. Uczniowie powinni być przede wszystkim traktowani podmiotowo, jako równi partnerzy w komunikacji, na lekcji i w całej sytuacji szkolnej. Elementami budującymi pozytywne relacje są przede wszystkim zwroty grzecznościowe, odpowiednie zwroty adresatywne, otwarta postawa i utrzymywanie z uczniami kontaktu wzrokowego. Są one wyrazem szacunku, życzliwości wobec uczniów oraz podkreślają pewność siebie nauczyciela. Uczniowie poszukują w nauczycielach mądrych wzorców osobowych, ale również partnerów, którzy będą traktować ich jak dorosłych ludzi, co szczególnie jest ważne dla nastoletniej młodzieży szkoły licealnej.

Na sukces komunikacyjny składają się: mimika, gesty, intonacja, kontakt wzrokowy i postawa ciała, czyli elementy, na które powinien zwracać uwagę dobry mówca i każda osoba występująca publicznie, a taką bez wątpienia jest nauczyciel. Atmosferę na lekcji buduje przede wszystkim samopoczucie uczniów, którzy nie powinni bać się nauczyciela, ale czuć się w jego obecności swobodnie. Równie ważne są: życzliwość, indywidualne podejście do ucznia i poczucie humoru. Opisywany przez uczniów idealny nauczyciel potrafi sprawnie komunikować się z młodzieżą, buduje z nią pozytywne i trwałe relacje oparte na wzajemnym szacunku, zaufaniu, zrozumieniu i cierpliwości, ponad wszystko lubi swoją pracę, przedmiot, którego naucza, i potrafi w sposób ciekawy oraz zabawny przekazać swoją wiedzę.

Literatura

- Bonar J., 1997, *Niewerbalne komunikowanie nauczyciela a efekty kształcenia uczniów klas I–III*, Łódź: Wydaw. UŁ.
- Gierka I., 1970, *Wpływ higieny osobistej i ubioru nauczyciela na uczniów*, „Chowanna”, nr 1, s. 29–40.
- Góra J., 2001, *Czynniki zakłócające proces porozumiewania się na lekcji* [w:] *Procesy komunikacyjne w szkole*, red. W. Kojs, Katowice: Wydaw. UŚ, s. 180–185.
- Kutrowska B., 2008, *Komunikacja interpersonalna w procesie edukacyjnym – rytuały interakcyjne* [w:] *Interakcje komunikacyjne w edukacji z perspektywy sytuacyjności i kontekstowości znaczeń*, red. A. Błachnio, M. Drzewowski, M. Schneider, W.J. Maliszewski, Toruń: Wydaw. Adam Marszałek: Dolnośląska Szkoła Wyższa.
- Leathers D.G., 2007, *Komunikacja niewerbalna*, Warszawa: Wydaw. Naukowe PWN.
- Marcjanik M., 2001, *W kręgu grzeczności: wybór prac z zakresu etykiety językowej*, Kielce, Wydaw. Trio.
- Mądry-Kupiec M., 2011, *Komunikacja werbalna nauczyciela i ucznia na lekcji*, Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls.

- Omylińska U., 1970, *Wpływ fizycznej aparycji nauczyciela na ucznia*, „Chowanna”, z. 1, s. 12–28.
- Pease A., 1992, *Język ciała. Jak czytać myśli ludzi z ich gestów*, Kraków: Wydaw. Gemini.
- Pieter J., 1974, *Wpływ cech osobistych nauczycieli na uczniów*, „Nauczyciel i Wychowanie”, z. 4, s. 46–52.
- Polak K., 2001, *Krzyk w pracy nauczyciela* [w:] *Procesy komunikacyjne w szkole*, red. W. Kojs, Katowice: Wydaw. UŚ, s. 189–295.
- Skowronek B., 1999, *O dialogu na lekcjach w szkole średniej. Analiza pragmatyczno-językowa*. Kraków: Wydaw. Naukowe AP.
- Sufa B., 2008, *Komunikacja niewerbalna. O porozumiewaniu się nauczycieli i uczniów w edukacji wczesnoszkolnej*, Kraków: Wydaw. Naukowe AP.

Załącznik 1

ANKIETA ANONIMOWA DLA UCZNIÓW

1. Czy zdarzyło Ci się polubić przedmiot dzięki osobie nauczyciela? TAK/NIE
2. Które elementy komunikacji niewerbalnej są dla Ciebie najważniejsze na lekcji? Na co zwracasz uwagę w zachowaniu nauczyciela. Wstaw plus, jeśli zwracasz na to uwagę, lub minus, jeśli nie.

<i>Elementy komunikacji niewerbalnej</i>	+/-
Mimika	
Gestykulacja	
Kontakt wzrokowy	
Dystans fizyczny	
Dotyk	
Postawa ciała	
Wygląd zewnętrzny	
Intonacja	

3. Intonacja głosu
 - Czy nauczyciele krzyczą na lekcjach? WSZYSCY/ WIĘKSZOŚĆ/ POŁOWA/ MNIEJSZOŚĆ/ ŻADEN
 - Czy zwracasz uwagę na barwę głosu nauczyciela? TAK/CZASAMI/NIE
4. Przywitania i pożegnania
 - Czy zwracasz uwagę na to, czy nauczyciel wita się i żegna z Wami? TAK/NIE
 - Czy ważne jest dla Ciebie, aby przywitać się i pożegnać z nauczycielem? TAK/NIE
 - Jakimi słowami najczęściej nauczyciel wita się z Wami i żegna?
5. Wywoływanie do odpowiedzi/ upominanie, bezpośrednie zwroty
 - Czy nauczyciele zwracają się do Ciebie po imieniu? WSZYSCY/ WIĘKSZOŚĆ/ POŁOWA/ MNIEJSZOŚĆ/ ŻADEN
 - Czy lubisz, kiedy nauczyciele zwracają się do Ciebie po imieniu? TAK/NIE
 - Czy nauczyciele zwracają się do Ciebie po nazwisku? TAK/NIE Jeśli TAK, napisz, czy to lubisz
 - Co czujesz, kiedy nauczyciel zwraca się do Ciebie: *dziewczyna w drugiej ławce/ chłopak w czerwonej bluzie* itp.?
6. Wygląd zewnętrzny
 - Czy zwracasz uwagę na wygląd zewnętrzny nauczyciela? TAK/ CZASAMI/NIE

- Wstaw plus, jeśli zwracasz na to uwagę, lub minus, jeśli nie.

<i>Elementy wyglądu</i>	+/-
Modne ubranie	
Schludne ubranie i wygląd	
Wybrane elementy, np. fryzura, makijaż, biżuteria, pomalowane paznokcie	
Sylwetka	
Higiena osobista	

- Czy zwracasz uwagę na dysfunkcje i niepełnosprawności nauczyciela?
TAK/NIE Jeśli TAK, to jakie?
7. Czy nadajecie nauczycielom przezwiska związane z ich wyglądem? TAK/NIE Jeśli TAK, to jakie?
 8. Co według Ciebie wpływa na atmosferę na lekcji?
 9. Opisz najgorszego nauczyciela. Jak się zachowuje, co mówi?
 10. Opisz najlepszego nauczyciela. Jak się zachowuje, co mówi?

Non-verbal communication and polite speech acts of teachers in class at a secondary school (selected aspects)

Summary

The object of the article is non-verbal communication and selected verbal messages (forms of address and polite utterances) directed to secondary school students by their teachers, as well as the way they are perceived by the youths. Presented have been the results of tests which reflect the importance of such speech acts, and the relation between educational success and methods of communication between teachers and students have been researched.

Key words: non-verbal communication, directive utterances, polite utterances, communication between teachers and students