

Komunikacja interpersonalna w pracy nauczyciela

Komunikacja to proces wymiany informacji, tworzenia i odbierania określonych treści. To jedyny sposób, dzięki któremu możemy wzajemnie się zrozumieć. Komunikacja może przybierać formę werbalną i niewerbalną. Słownymi i bezsłownymi kanałami komunikacji przesyłamy zarówno pozytywne, jak i negatywne informacje.

Wszyscy porozumiewamy się przy użyciu słów i gestów, ale większość z nas słabo zna reguły skutecznego komunikowania się. Aby móc się komunikować, musimy przełamać bariery i nawiązać kontakt. Kluczem do rozpoczęcia rozmowy są czarodziejskie słowa: proszę, dziękuję, dzień dobry. Każdego dnia nauczyciele spotykają wielu uczniów, niektórych chcieliby poznać bliżej i z nimi porozmawiać. Codziennosc prowokuje nas do podejmowania wyzwania i inicjowania dialogu.

Warto pamiętać, że nie ma kształcenia i wychowania bez efektywnego komunikowania się. W pracy nauczyciela, podstawą komunikacji i dobrego kontaktu z drugą osobą jest otwartość na innych, a w tym przypadku przede wszystkim na ucznia, rodzica. Otwartość nauczyciela powinna przejawiać się w jego spontaniczności, kreatywności i plastyczności. Bycie otwartym to bycie autentycznym, a dla nauczyciela to okazja by pokazać swoją inną twarz. Stanowi ona odejście od sztywnego schematu porozumiewania się z uczniem. Otwartość współgra z mówieniem i przejawia się szczerością wypowiedzi nauczyciela, wychowawcy.

Postawa ta powinna być adekwatna do relacji, do danej osoby, jak również do sytuacji. Nadmierna otwartość nauczyciela lub jej brak, może budzić w uczniu nieufność, powodować wycofanie się z relacji i prowadzić do nieporozumień. Otwartość nauczyciela wpływa na otwartość ucznia. Nauczyciel z racji wykonywanego zawodu, pełnionej roli decyduje o przebiegu procesu nauczania i wychowania ucznia.

Drugą cechą ułatwiającą komunikowanie się nauczyciela z uczniem to zaufanie. Trudno z kimś rozmawiać, jeśli mu się nie ufa. Brak zaufania ucznia do nauczyciela powoduje milczenie, zamykanie się i wycofywanie z kontaktów interpersonalnych. Na gotowość obdarzenia kogoś zaufaniem ma wpływ akceptacja siebie i innego człowieka.

Brak otwartości powoduje brak akceptacji i obniżenie poziomu samoakceptacji. Nieumiejętność akceptowania innych osób, w dużym stopniu wpływa na stopień porozumienia się z ludźmi, często prowadzi do konfliktów, ucinania rozmów, sprzyja szufladkowaniu, a czasami powoduje wyobcowanie i poczucie samotności.

Kolejnym ważnym elementem w komunikowaniu się w pracy nauczyciela, jest świadomość siebie. Oznacza to, że wiem kim jestem, mam poczucie własnej wartości i kompetencji. Wykorzystując znajomość samego siebie, człowiek może krytycznie ustosunkować się do swojego wyglądu i zachowania. Samoświadomość jest warunkiem własnego rozwoju, ponieważ być świadomym to znaczy „być”.

Właściwie „być” odnosi się do każdego człowieka, ale szczególnie do nauczyciela, który jako osoba kierująca i wspomagająca rozwój ucznia powinna dobrze znać siebie, by podejmować właściwe decyzje i rozwiązywać problemy. Nauczyciel, chcąc nauczyć innych jak radzić sobie w życiu, co zrobić w danej sytuacji, najpierw musi sam potrafić podjąć właściwe decyzje, wówczas jego działania będą miały efekty w pracy z uczniem.

Wysoki poziom samoświadomości nauczyciela, wychowawcy jest konieczny nie tylko ze względu na dojrzałość emocjonalną, lecz także w celu osiągnięcia i utrzymania dystansu wobec innych, zachowania własnych granic w kontaktach z uczniami.

Samoświadomość nauczyciela ze względu na wykonywaną pracę, powinna w dużej mierze dotyczyć jego sposobu mówienia i słuchania. Uświadomienie sobie przez nauczyciela własnej osobowości, pobudza do tego, by uważnie odczytywał znaczenie zachowań uczniów. Reakcje uczniów są odzwierciedleniem stosunków między nimi a nauczycielem lub wychowawcą.

Nauczyciel musi wiedzieć po co mówi i do kogo kieruje słowa. Znając swój sposób mówienia, wyrażania się, skłonność do takiej a nie innej mowy, może wpłynąć na to by jego przekaz był jasny i konkretny w odbiorze. Dzieje się tak wówczas, gdy nauczyciel nadaje komunikat „ja”, a nie używa form bezosobowych typu „każdy” lub „wszyscy”. Mówiąc w ten sposób, identyfikuje się on ze swoją wypowiedzią, bierze odpowiedzialność za siebie, za wypowiedziane słowa, uczucia, myśli i zaistniałą sytuację. Mówienie nauczyciela w takiej formie jest trudniejsze, ale ułatwia przekaz jasnych i konkretnych informacji uczniom. Przekazywana wiedza jest dla ucznia przejrzysta, konkretna i zarazem prawdziwa.

Jednak dobry nauczyciel to nie tylko ten, który wie jak mówić, ale przede wszystkim ten który zwraca uwagę na komunikaty płynące od uczniów, czyli słucha i słyszy co mówi uczeń. Ważne jest wychwycenie sensu wypowiedzi młodego człowieka i uświadomienie mu, by dalej kontynuował wypowiedź. Jeżeli ucznia dopuścimy do głosu, pozwolimy mu mówić, to ma on szansę na nabywanie samoświadomości, na gromadzenie wiedzy o sobie, zdobywaniu nowych informacji. Tym samym słuchając nauczyciela i reagując na jego słowa, może przekazać mu inną perspektywę widzenia zjawisk i problemów.

Mówienie nauczyciela do uczniów związane jest, przede wszystkim z przekazem wiedzy, wyjaśnianiem problemów, zadawaniem pytań, a mowa ucznia skupia się przeważnie na udzielaniu odpowiedzi na pytania. Proces komunikacyjny realizowany w szkole utrwała charakterystyczny system porozumiewania się dla danej grupy. Nauczyciel pełni w nim główną rolę i poprzez narzędzie języka podkreśla swoją władzę i autorytaryzm.

Szkoły odziedziczyły filozofię, stwierdzającą: trzeba widzieć dzieci, ale ich nie słyszeć.(...) nauczyciele, którzy powstrzymują dzieci od udziału w komunikacji i uzyskują to, że klasy są milczące, są uważani za „dobrych nauczycieli”, innych nakłania się wówczas do tego, aby robili tak samo (...). Jest pewne, że w milczącej klasie ustala się słaba komunikacja

Konsekwencją takiego postępowania jest powstanie u uczniów różnego rodzaju zahamowań, lęków, pojawienie się apatii, strachu i braku wiary we własne siły. Komunikacja jednostronna, w której uczeń praktycznie nie bierze udziału, nie sprzyja przyswajaniu wiedzy i jej rozumieniu. Za takim typem porozumiewania się, często kryją się trudności i problemy nauczyciela w kontaktach interpersonalnych.

Nauczyciel powinien pozwolić uczniom prowadzić rozmowę na lekcji. Powiedzenie czegoś na głos, czyli uzewnętrznianie się obrazuje nam treść i dzięki temu pozwala ją lepiej zrozumieć. To czy uczeń będzie chciał mówić, będzie zależało w dużej mierze od poczucia pewności, otwartości, zaufania i relacji z nauczycielem lub wychowawcą.

Jednocześnie nauczyciel powinien wykazywać się umiejętnością aktywnego słuchania. Uczeń czuje wtedy, że jego poglądy i uczucia są szanowane, rozumiane i akceptowane, a to sprzyja dalszej komunikacji interpersonalnej. Sprawia, że uczeń chce słuchać nauczyciela. Dzięki aktywnemu słuchaniu stosunek pomiędzy uczniem i nauczycielem opiera się na wzajemnym zrozumieniu, szacunku i trosce, a spotkania uczniów z nauczycielami i rodziców z nauczycielami, stają się bardziej efektywne.

W pracy nauczyciela, każdy z nas doświadcza sytuacji wymagających podejmowania decyzji, przytakiwania, zaprzeczania lub innych zachowań. Bardzo często nasze zachowanie jest odruchowe, a my odnosimy wrażenie, że świat sprzyja ludziom zaradnym, agresywnym, kreatywnym. Warto wtedy pamiętać o asertywności, czyli szacunku dla samego siebie, który pozwala na formułowanie naszych oczekiwań wobec innych ludzi, jest to też szanowanie prawa innych do wyrażania swoich potrzeb .

Szkoła, to doskonałe miejsce do kształtowania postawy asertywności zarówno wśród nauczycieli jak i uczniów. Nauczyciele aby przekazać uczniom rzetelną wiedzę na temat „asertywności” sami muszą rozwijać umiejętności związane z tą postawą. Wiedza naszych uczniów bywa niewielka i ogranicza się do zapamiętania, że człowiek asertywny umie

Opracowanie: mgr Magdalena Rybicka

powiedzieć NIE. Zdobywanie umiejętności bycia asertywnym jest procesem długim i wymaga systematycznych działań.

Ludzie, którzy potrafią definiować swoje cele, mają lepszą motywację do ich realizacji. Wychowanie, czyli oddziaływanie na kogoś z zamiarem dokonania w nim zmian, to trudne zadanie. Chcąc wychować asertywnego ucznia, musimy przede wszystkim postępować według pewnych zasad.

Dekalog asertywnego nauczyciela:

- jestem empatyczny, a więc potrafię i chcę patrzeć na świat oczyma innych ludzi, moich uczniów, ich rodziców, staram się spoglądać na ich postępowanie z ich punktu widzenia,
- życzliwość to moja tarcza, nawet jeśli nie aprobuję tego co robią inni, to stać mnie na okazywanie szacunku i życzliwości,
- jestem autentyczny w kontaktach z innymi, odrzucam maski i nie gram ról,
- konkretność i rzeczowość odwołująca się do moich osobistych doświadczeń, ważnych wydarzeń i zachowań, stają się moim drogowskazem w budowaniu kontaktów międzyludzkich,
- potrafię inicjować działania, podejmuję się wyzwań, nie unikam aktywności,
- postępuję wprawdzie bezpośrednio, ale dbam o delikatną formę wypowiedzi.
- daję możliwość poznania, jaki jestem, co myślę i co czuję, ale nie ujawniam wszystkich tajemnic,
- nie obawiam się uczuć własnych i uczuć innych, przeżywam uczucia i wyrażam je, nie narzucam ich jednak otoczeniu,
- staję do konfrontacji, nie unikam kontaktów „twarzą w twarz”, w dialogu unikam gróźb, kar, szantażu,
- obserwuję swój styl życia, poznaję siebie, buduję sądy na swój temat.

W samodoskonaleniu nauczycieli bardzo ważnym elementem jest obserwowanie swoich poczynań, podawanie ich uczniowej ocenie oraz refleksji, nawet krytycznej. Uczniowie na pewno to docenią, patrząc na poczynania asertywnego nauczyciela będą przejmować jego zachowania. Asertywny nauczyciel wychowuje asertywnego ucznia.

Nauczyciel, który chce na co dzień komunikować się z uczniami zobowiązany jest też do rozwijania empatii, czyli współodczuwania. Umiejętności w tym zakresie, są niezbędne zarówno nauczycielowi jak i uczniowi.

Empatyczne komunikowanie się z uczniem, opiera się na aktywnym potwierdzaniu, że wypowiedź została wysłuchana, a emocje życzliwie przyjęte. Dialog musimy poprowadzić

w sposób świadomy i pozwalający uczniowi podzielić się własnymi rozterkami. Ważne jest przy tym, aby kontrolować swoje uczucia, gdyż empatia nie polega na dzieleniu się z uczniem podobnymi doświadczeniami. Nauczyciel ma rozpoznać i zrozumieć ucznia, aby potrafił nazwać swoje uczucia i zrozumiał skąd się wzięły.

Rozpoznanie emocji ucznia to trudne zadanie dla nauczyciela. Reakcja odwołująca się do empatii ujawnia się dzięki funkcji języka, wykorzystaniu barwy głosu i jego siły. Należy też pamiętać, że to czego uczniowie nie powiedzą werbalnie, to wyrażą gestami, mimiką i wysłą inne komunikaty niewerbalne.

Kolejną, ważną umiejętnością w poprawnym komunikowaniu się z uczniami, jest umiejętność rozwiązywania konfliktów. Współcześnie nie ma szkoły bez konfliktów, a to często jest początkiem przemocy. Nieumiejętność przedstawiania swoich oczekiwań w sposób jednoznaczny i konsekwentny jest powodem nieporozumień, także w środowisku edukacyjnym i dotyczy wszystkich uczestników dialogu. Konflikt to zjawisko, któremu należy przeciwdziałać.

Powodem konfliktów wśród uczniów może być wszystko: płeć, światopogląd, sposób ubierania się, różnice społeczne, naruszenie przestrzeni. Nauczyciel, w zasadzie każdego dnia musi wchodzić w rolę mediatora.

Nauczyciel w procesie diagnozowania i rozwiązywania konfliktów, musi umieć rozpoznawać komunikaty niewerbalne: znudzenie, zagrożenie, nieufność, niska samoocena, gotowość do rozmowy, dominację, próbę zdobycia władzy.

Istnieje wiele technik i strategii rozwiązywania konfliktów, z których korzystają też nauczyciele:

- ignorowanie (polega na pomijaniu problemu milczeniem),
- odwlekanie (odroczenie działania),
- pokojowe współistnienie (tworzą pozory wspólnoty i udają, że konflikt nie istnieje),
- deprecjonowanie (umniejszanie wartości przeciwnika),
- reorientacja (szukanie „kozła ofiarnego”),
- separacja (oddzielenie stron konfliktu),
- kompromis (porozumienie stron),
- eskalacja (wzrost frustracji i dążenie do zakończenia sporu przez jedną ze stron).

Nauczyciele muszą jednak pamiętać, że za pomocą tych metod nie usuną przyczyn konfliktu. Skuteczne rozwiązanie konfliktu to proces złożony, a te strategie są tylko środkiem doraźnym. Znalezienie źródła nieporozumień, to pierwszy etap prowadzący do rozwiązania, które usatysfakcjonuje wszystkie strony.

Napięcia należy rozładowywać, wywołując emocje przeciwne do tych, które zbudowały spór, konflikt. Konieczność współdziałania i kreatywnego myślenia eliminuje negatywne emocje i ułatwia znalezienie rozwiązania.

Stosowanie mediacji w pracy z uczniami, wymaga jednak dobrej znajomości własnych możliwości jako nauczyciela, wychowawcy. Każdy błąd, nieudolność, brak przygotowania teoretycznego i praktycznego może odnieść skutek przeciwny, czyli pogłębić konflikt.

W związku z tym, warto też uczyć sposobów rozwiązywania konfliktów, a nade wszystko konstruktywnego wykorzystania sytuacji konfliktowych do budowania poprawnej komunikacji. Mogą temu posłużyć lekcje wychowawcze.

Do ważnych zadań edukacyjnych nauczyciela należy przekazywanie treści danego przedmiotu, jasnym językiem w stymulujący sposób. Powinien on też wykazywać się skuteczną komunikacją z uczniami przez formułowanie pytań, wydawanie poleceń, wyjaśnianie i udzielanie informacji zwrotnej.

Komunikowaniu się zawsze powinna towarzyszyć zgodność wynikająca przede wszystkim ze zrozumienia i akceptacji wspólnych celów, jakie mają do osiągnięcia poszczególni członkowie grupy lub zespołu.

Nauczyciel w swojej pracy, powinien zapewnić uczniom jasny przekaz werbalny, poprzez:

- częstą zmianę wysokości i tonu głosu, głośność, tempo mówienia,
- mówić zdecydowanie i z przekonaniem,
- nie przekrzykiwać uczniów,
- przekazywać wyraźne polecenia,
- zadawać zrozumiałe pytania,
- aktywizować wszystkich uczniów do pracy,
- przekazywać głosem rzeczywisty stopień ważności swoich słów.

Natomiast, skuteczna komunikacja niewerbalna nauczyciela z uczniami, wymaga między innymi:

- odpowiedniego dystansu przestrzennego,
- sprawnego porozumiewania się poprzez gesty,
- zapewnienia kontaktu wzrokowego,
- zachowanie odpowiedniego stylu w ubiorze,
- pozytywny przekaz emocji poprzez mimikę twarzy.

Bycie nauczycielem nie jest proste. Trzeba sobie radzić w tym zawodzie, z wieloma zjawiskami i ograniczeniami wynikającymi z naszej natury, kultury czy wychowania. Każdy,

kto uprawia ten zawód musi się liczyć z koniecznością ciągłego podnoszeniem kompetencji z zakresu komunikacji.

Współdziałanie nauczyciela i uczniów stanowi charakterystyczny element każdej sytuacji dydaktycznej w szkole. Przestrzeganie zasad poprawnego komunikowania się w procesie edukacyjnym, jest podstawą osiągnięcia sukcesu w sferze dydaktycznej jak i wychowawczej, zarówno ze strony nauczyciela jak i ucznia.

Podsumowanie

Komunikacja interpersonalna ma olbrzymi wpływ na nasze codzienne życie, ponieważ to dzięki niej tworzymy związki z wieloma osobami w różnych kontekstach społecznych i zawodowych. Nasze współczesne życie byłoby niemożliwe, gdybyśmy nie mogli się komunikować.

We współczesnej szkole, od nauczyciela oczekuje się nie tylko umiejętności w przekazywaniu wiedzy, ale też by był liderem, by posiadał umiejętność wspierania i doradzania w poszukiwaniu najlepszych rozwiązań, był elastycznym i gotowym do pobudzania inicjatywy ucznia oraz kształtowania jego samodzielności i kreatywności. Warunkiem osiągnięcia takich efektów jest umiejętność komunikowania się.

Komunikowanie interpersonalne jest bowiem istotnym elementem warsztatu pracy nauczyciela. Prawidłowe komunikowanie pozwala osiągnąć wzajemne porozumienie między nauczycielem a uczniem, wyrażać siebie, wywierać wpływ, rozwiązywać problemy a zatem wpływa w sposób istotny na proces kształcenia i wychowania.

Właściwa komunikacja interpersonalna nauczycieli i uczniów, stanowi nie tylko warunek właściwego przebiegu procesu dydaktycznego, ale też pozwala rozwiązywać wiele konfliktów w klasie. Ponadto jest niezbędnym warunkiem zaspokajania potrzeb psychospołecznych ucznia: potrzeba bezpieczeństwa, potrzeba łączności emocjonalnej z innymi, szacunku, uznania, samorealizacji. Zaspokojenie tych potrzeb jest równie ważne jak rozwój intelektualny uczniów. Właściwie przebiegająca komunikacja ma walory terapeutyczne, tworzy dobrą atmosferę w klasie, a nauczyciel staje się przewodnikiem i partnerem.

W komunikacji szkolnej ważne jest, w jaki sposób nauczyciel traktuje uczniów i rodziców, przedmiotowo czy podmiotowo. Tylko podmiotowe podejście do uczniów i ich rodziców na warunkuje rzeczową komunikację, pozwala uniknąć błędów i przezwyciężyć bariery komunikacyjne, a w efekcie tworzy atmosferę otwartości i zaufania.

Komunikacja interpersonalna powinna opierać się na właściwym przekazie werbalnym i niewerbalnym – przyjazny gest, uśmiech, okazanie zrozumienia, empatia, spojrzenie na

problem z perspektywy ucznia, rodzica, wysłuchanie jego racji. Często autentyczny, empatyczny i partnerski kontakt nauczyciela z uczniem czy rodzicem, zamiast ciągłego wytykania błędów może przynieść lepsze efekty dydaktyczne.

Nauczyciel o takich umiejętnościach w komunikowaniu się budzi u uczniów wiarę we własne siły, rozwija postawy twórcze, zachęca do samodoskonalenia i otwartego interaktywnego komunikowania. Ponadto uczy rozwiązywać problemy na drodze negocjacji, prezentacji własnego punktu widzenia, argumentowania i obrony własnego zdania oraz rozwijać umiejętność słuchania, uwzględniania odmiennych poglądów, reagowania na krytykę.

Komunikacja niewerbalna odgrywa istotną rolę w komunikacji nauczyciela z uczniami, rodzicami. Uczniowie i rodzice, nie tylko koncentrują się na słowach nauczyciela, lecz również na komunikatach niewerbalnych i wokalnych, takich jak szczegóły ubioru, zachowanie się nauczyciela, postawa, gestykulacja, przemieszczanie, odległość komunikacyjna, mimika, uśmiech, nawiązanie kontaktu wzrokowego, modulacja głosu.

Komunikaty formułowane przez nauczycieli nie powinny hamować rozwoju ani chęci komunikowania się uczniów. Nauczyciel z każdą klasą powinien kształtować odrębne, właściwe tylko tej klasie zasady komunikacji. Zachęcając uczniów do określonych zachowań, wyrażając niezadowolenie, aprobatę, nagradzając i karząc, powinien być świadomy, jaki model komunikowania sam tworzy i za pomocą jakich zachowań go osiąga, czy rzeczywiście ten model uważa za słuszny.

Podczas nawiązywania kontaktu z uczniami, dużą rolę odgrywa pokonanie dystansu komunikacyjnego dzielącego nauczyciela od uczniów, poprzez chęć zrozumienia i zbliżenia się do uczniów.

Sukces dydaktyczno-wychowawczy nauczyciela zależy w istotnym stopniu od jego umiejętności sprawnego komunikowania się z uczniami. Nie jest to łatwe, ponieważ współczesny uczeń funkcjonując w przestrzeni medialnej, z nieograniczonym dostępem do Internetu, jest nie tylko uczniem, ale również klientem palcówki oświatowej. Przy wsparciu rodziców, rzecznika praw dziecka wymaga i stawia warunki, często przyjmuje postawę roszczeniową, zadaje trudne pytania i oczekuje odpowiedzi.

Ponadto współczesny uczeń ulega wpływom mediów – często przyswaja sobie niewłaściwe wzorce postępowania, manifestuje swoją indywidualność i niezależność niekiedy przy użyciu niewłaściwych słów i gestów. Jest krytycznie nastawiony do nauczycieli, dyrektora, pedagoga, a nawet rodziców. Potrafi głośno wyrażać swoje zdanie, będąc świadomy swoich praw – co stawia współczesnego nauczyciela w trudnej roli.

Opracowanie: mgr Magdalena Rybicka

Współczesny nauczyciel musi być otwarty na poglądy i opinie ucznia, umieć reagować na krytykę ze strony ucznia, rodzica, szanować i akceptować odmienne zdanie ucznia i rodzica. Nauczyciel chcąc osiągnąć sukces dydaktyczno-wychowawczy, powinien stale utrzymywać właściwe relacje z uczniami i ich rodzicami. Jest to możliwe między innymi poprzez odpowiednie umiejętności komunikowania się. Każdego dnia, są nam potrzebne wiedza, umiejętności i kompetencje, by wykonywać zadania zawodowe i po prostu funkcjonować w społeczeństwie.

Komunikacja zaczyna się od tego co łączy a nie co dzieli.

Bibliografia

1. Bocheńska K., *Szach-mat, czyli o komunikacji w rzeczywistości szkolnej*, WSIP, Warszawa 2006
2. Bocheńska-Włostowska K., *Akademia umiejętności interpersonalnych*, Impuls, Kraków 2009
3. Dobek-Ostrowska B., *Podstawy komunikowania społecznego*, Astrum, Wrocław 2002
4. Gordon T., *Wychowanie bez porażek*, Instytut Wydawniczy PAX, Warszawa 1991.
5. Grzesiak E., Janicka-Szysko R., Steblecka M.: *Komunikacja w szkole*, Gdańsk 2005
6. Jagieła J. *Komunikacja interpersonalna w szkole. Krótki przewodnik psychologiczny*, Rubikon, Kraków 2004
7. Knapp M., J. A. Hall; *Komunikacja niewerbalna w interakcjach międzyludzkich*, Astrum, Wrocław 2008
8. Kojsa W. (red.); *Procesy komunikacyjne w szkole: wyznaczniki, tendencje, problemy*, Wydaw. Uniwersytetu Śląskiego, Katowice 2001.
9. Kozyra B., *Komunikacja bez barier*, MT Biznes, Warszawa 2008
10. Nęcki Z., *Komunikacja międzyludzka*, Antykwa, Kraków 2006
11. Sikorki W., *Niewerbalna komunikacja interpersonalna, doskonalenie przez trening*, wyd. DIFIN, Warszawa 2011
12. Retter H., *Komunikacja codzienna w pedagogice*, GWP, Gdańsk 2005
13. Stewart J. (red.); *Mosty zamiast murów. Podręcznik komunikacji interpersonalnej*. PWN, Warszawa 2008
14. Szejnberg A., *Podstawy komunikacji społecznej w edukacji*, ASTRUM, Wrocław 2001