



Język **WOLNY** od wojny

Budowanie kultury pokoju społecznego
i przeciwdziałanie przemocy

Kim jesteśmy



DR AGATA JASTRZĘBOWSKA

psycholog społeczna

Akademia Leona Koźmińskiego
pomysłodawczyni kampanii
„Mów do mnie grzecznie”



DR KONRAD CIESIOŁKIEWICZ

ekspert ds. społecznych

Komitet Dialogu Społecznego KIG



TOMASZ MAJEWSKI

trener biznesu, terapeuta

trener i psycholog w Integri TSR
oraz NVC Solutions



Publikacja powstała na podstawie warsztatów
prowadzonych przez autorów na CAMPUS POLSKA PRZYSZŁOŚCI.



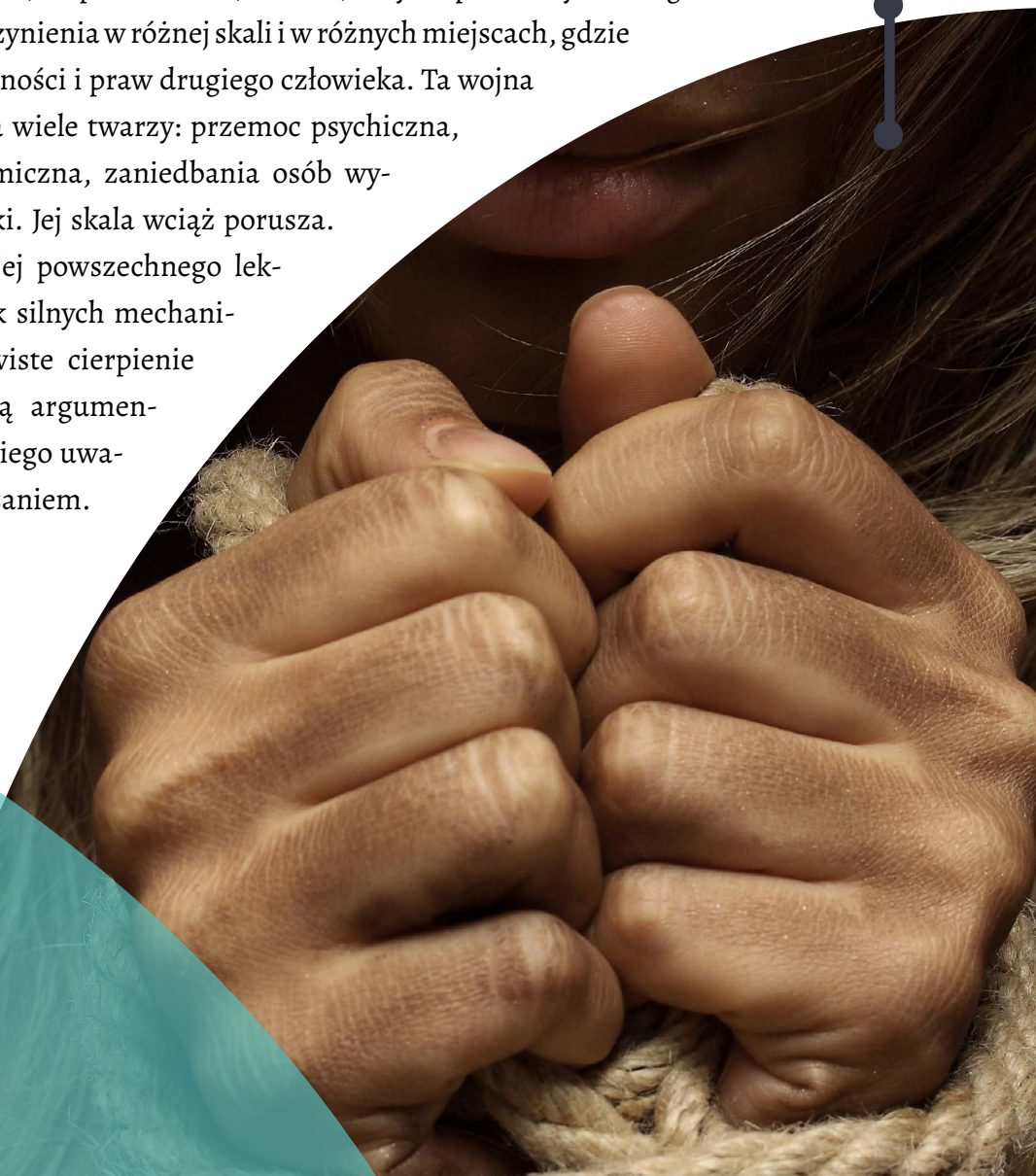
2022
OLSZTYN

Spis treści

Wstęp	4
Przemoc nasza codzienna	6
Dzieci i młodzież.....	6
Dorośli – przemoc domowa oraz w miejscu pracy	7
Osoby starsze	8
Życie publiczne	9
I co z tego, że doświadczamy przemocy?	10
Język wojny	10
Piramida nienawiści	11
A wszystko zaczyna się od SŁOWA	12
Po co się komunikujemy?	13
Skąd się biorą nieporozumienia?	14
Skąd się bierze przemoc?	15
Zmiana postaw komunikacyjnych.....	20
Jak się skutecznie komunikować?.....	21
KOMUNIKUJ SIĘ SKUTECZNIE – czyli jak?	21
Zakończenie	26
Sprawdź swoje dominujące ucho	27
Bibliografia	30

Wstęp

Poradnik, który właśnie czytacie, jest owocem warsztatów prowadzonych przez nas w trakcie Campus Polska Przyszłości w sierpniu 2022 roku w Olsztynie. Wskutek inwazji rosyjskiej w Ukrainie doświadczenie wojny i związanych z nią konsekwencji pierwszy raz od zakończenia II wojny światowej stało się dla współczesnych pokoleń niemalże namacalne. Mając świadomość, że dziejące się właśnie tuż za naszą granicą działania zbrojne niosą ze sobą takie potworności, jak śmierć, kalectwo, akty ludobójstwa, gwałty, wywożenie dzieci w głąb terytorium Rosji, utratę dobytku i masowe uchodźstwo, chcieliśmy zwrócić uwagę na nieco inne oblicze wojny – takie, które oglądać możemy również w Polsce, w naszych rodzinach, szkołach, na podwórkach, ulicach, w życiu publicznym. Z tego rodzaju konfliktem mamy do czynienia w różnej skali i w różnych miejscach, gdzie przekraczane są granice godności i praw drugiego człowieka. Ta wojna ma na imię **PRZEMOC** i ma wiele twarzy: przemoc psychiczna, fizyczna, seksualna, ekonomiczna, zaniedbania osób wymagających wsparcia i opieki. Jej skala wciąż porusza. Bulwersuje nas także fakt jej powszechnego lekceważenia oraz istnienia tak silnych mechanizmów obronnych, że oczywiste cierpienie ludzi znika pod mnogością argumentów mających odwrócić od niego uwagę, wypieraniem i zaprzeczaniem.





Zatem to, co nas połączyło, to przede wszystkim **SPRZECIW WOBEC PRZEMOCY ORAZ CHĘĆ BUDOWANIA KULTURY POKOJU NA CO DZIEŃ**. Wierzmy, że budowanie pokoju wymaga koncentracji na „ładzie w człowieku, dążeniu do integralności moralnej, wzmacnianiu poczucia więzi ze światem i innymi ludźmi, umiejętności dokonywania wyborów i urzeczywistniania najbardziej humanistycznych wartości w naszym życiu. Pokój nie jest jedynie efektem działań polityczno-ekonomicznych, ważnych decyzji podejmowanych na najwyższych szczeblach władzy czy długo przygotowywanych negocjacji. Także życie codzienne, kiedy to każdy człowiek wyraża swój stosunek do przemocy, do zła, jakie dzieje się wokół niego, do innych ludzi i w ogóle do wszystkich istot żywych, decyduje o wzrastaniu lub zmniejszaniu się obszarów pokoju” (Piejka 2017: 43). Naszym podstawowym i fundamentalnie ważnym narzędziem niezbędnym do życia w świecie jest język, a precyzyjniej – nasz sposób komunikowania się z innymi. Piszac o komunikowaniu się, mamy na myśli coś znacznie więcej niż tylko literalnie rozumiane mówienie. Na ten proces składają się także nasze postawy, gesty, decyzje mające wpływ na innych i współgrające z wypowiedzianymi ustnie lub pisemnie słowami. **WIERZYM, ŻE JĘZYK NIE TYLKO OPISUJE ŚWIAT SPOŁECZNY, ALE PRZED WSZYSTKIM GO TWORZY I KREUJE.**

Nasz poradnik oraz prowadzone przez nas warsztaty czerpią inspirację z nurtu tak zwanego Porozumienia Bez Przemocy (ang. *Nonviolent Communication*). Nie jest to jednak żaden zestaw technik, których przyswojenie zagwarantuje sukces. Twórca tego inspirującego podejścia, Marshall Rosenberg, nazywał go językiem serca. Naszą intencją nie jest przekazanie Wam instrukcji obsługi komunikowania się ze światem ludzkim, ale naszkicowanie kierunków i zaproszenie do wspólnej drogi, by tam, gdzie możemy, czynić go bardziej ludzkim.

Agata Jastrzębowska
Tomasz Majewski
Konrad Ciesiołkiewicz

Przemoc nasza codzienna

Zanim przejdziemy do części praktycznej, chcemy zwrócić Waszą uwagę na kilka zagadnień świadczących o skali przemocy, jakiej doświadczamy w naszej codzienności w różnych obszarach życia.

Dzieci i młodzież

Z raportu Fundacji Dajemy Dzieciom Siłę (Włodarczyk et al. 2018) wiemy, że 7 na 10 (72 proc.) osób w wieku 11–17 lat doświadczyło w swoim życiu przynajmniej jednej z form krzywdzenia. Przemocy ze strony bliskich dorosłych doznało 41 proc. Uczestniczącej w badaniu młodzieży, a 57 proc. padło ofiarą przynajmniej jednego z rodzajów przemocy rówieśniczej. Obciążające doświadczenie seksualne (np. przemoc seksualna, próba werbowania do celów seksualnych) dotyczy aż 20 proc. nastolatków. Wykorzystania seksualnego doświadczyło 7 proc. respondentów, 16 proc. okaleczało się, a 7 proc. podjęło próbę samobójczą.

Tylko w sierpniu w telefonie zaufania dla dzieci i młodzieży prowadzonym przez Fundację Dajemy Dzieciom Siłę odebrano 4999 połączeń, 616 wiadomości i podjęto 77 interwencji ratujących życie.

UNICEF (Falkowska, Telusiewicz-Pacak 2019) informuje, że co czwarte dziecko w szkole doświadcza przemocy słownej – najczęściej ze strony rówieśników, ale także rodzeństwa i internautów. Jeśli zapytać dzieci o powody, które ich unieszczęśliwiają, to związane są one ze szkołą: postawa nauczycieli, złe oceny, nadmiar nauki oraz złe relacje z rówieśnikami. W ocenie dzieci i młodzieży politycy oraz władze lokalne w najmniejszym stopniu przestrzegają praw dziecka. Tylko połowa nauczycieli jest zdania, że szkoła identyfikuje łamanie praw dziecka przez rodziców. Jest to o tyle istotne, że aż jedna trzecia z tej grupy respondentów uważa, iż w domach rodzinnych prawa te nie są respektowane. Wyniki tych samych badań wskazują, że co dziesiąte dziecko doświadczyło przemocy fizycznej – najczęściej ze strony rówieśników lub rodziców.

Według danych Komendy Głównej Policji „W 2021 roku 1496 dzieci i nastolatków poniżej 18. roku życia podjęło próbę samobójczą, aż 127 z tych prób zakończyło się śmiercią. W stosunku do 2020 roku jest to wzrost odpowiednio o 77% zachowań samobójczych oraz o 19% śmierci samobójczych” (Kicińska, Palma 2022: 3). Samobójstwa w krajach europejskich są drugą najczęstszą przyczyną śmierci ludzi młodych.

Dorośli – przemoc domowa oraz w miejscu pracy

Według CBOS przemocy doświadczamy przede wszystkim w domu, pracy i szkole oraz na ulicach poza najbliższą okolicą. Z deklaracji badanych wynika, że co dziesiąta osoba doznawała przemocy ze strony partnera/partnerki, a 22 proc. zna osobiście lub z widzenia kobiety bite przez partnerów/mężów. Co ósmy respondent żyjący w stałym związku (13 proc.) przyznaje się do tego, że słyszy w domu wyzwiska i obelgi, 9 proc. uczestników badania jest poniżana i wykpiwana, a 8 proc. informuje o ograniczaniu kontaktów z najbliższymi. Groźby i szantaże oraz szarpanie, popychanie dotyczą 6 proc. ankietowanych, natomiast 2 proc. przyznaje się do bycia ofiarą przemocy seksualnej. Musimy jednak pamiętać, że wszelkie badania i raporty odnoszące się do przemocy domowej cechują się dużym stopniem niedoszacowania (tzw. *undereported abuse*, *undereported crimes*). Ogółem, według Komendy Głównej Policji, 2021 roku w Polsce życie odebrało sobie 5201 osób.

Odnosząc się do przemocy w miejscu pracy, pod uwagę należy brać mobbing, staffing oraz inne formy przemocy psychicznej, dyskryminację, zachowania naruszające godność osobistą, z molestowaniem seksualnym włącznie. W jednym z raportów czytamy: „Niepokojącym jest fakt, że niespełna połowa respondentów zauważyła oznaki dyskryminacji w swoim miejscu pracy (44,4%). Jeżeli chodzi o konkretne przejawy mobbingu w pracy, najczęściej spotykanymi są: pomijanie pracownika w procesach decyzyjnych i lekceważenie pomysłów i sugestii pracownika” (Jarosz et al. 2021: 33).

Co ciekawe, jedną z grup zawodowych szczególnie podatnych na mobbing są nauczyciele. Skalę tego zjawiska szacuje się na 6 do 17 proc. (Warszewska-Makuch 2008).

Z kolei w badaniu przeprowadzonym przez CBOS na pytanie, czy w miejscu pracy lub nauki zdarzają się uwagi naruszające godność, 24 proc. respondentów odpowiedziało twierdząco, z czego 8 proc., że często, a 16 proc., że ma to miejsce rzadko lub zdarzyło się przynajmniej raz. Niestosowne gesty ze strony współpracowników (np. nadmierne zbliżanie się, poklepywanie i inne formy kontaktu fizycznego) zaobserwowało 9 proc. ankietowanych. Co ważne, aż 22 proc. z nich zadeklarowało, że tego typu zachowanie przejawiali przełożeni lub wykładowcy. Skala zjawiska w porównaniu z badaniem realizowanym 10 lat wcześniej sugeruje trend wzrostowy (Feliksiak 2018).

Od lat Polska jest niechlubnym liderem pod względem odczuwania stresu w pracy. Niskie są także wskaźniki tzw. poczucia sensu wykonywanych obowiązków zawodowych. W przebadanej przez Komitet Dialogu Społecznego KIG przestrzeni medialnej aż w 79 proc. przypadków obraz relacji pracowniczych w Polsce przedstawiany był negatywnie i bardzo negatywnie (Perlik-Piątkowska et al. 2019). Z kolei w badaniu *Problemy i wyzwania w organizacjach – znaczenie kapitału społecznego*, które zrealizowano we współpracy Komitetu Dialogu Społecznego KIG, Forum Odpowiedzialnego Biznesu oraz House of Skills, 95 proc. przedsiębiorstw wskazywało na braki w kapitale społecznym. Większość z zaobserwowanych deficytów dotyczy niewystarczających umiejętności komunikowania się i utrzymywania przyjaznych relacji w środowisku zawodowym (Kubiaczyk et al. 2017).

Osoby starsze

Nie wolno nam także zapominać, że szczególnie zagrożone przemocą są osoby starsze, niepełnosprawne. Wynika to między innymi z ich zależności od innych w codziennym funkcjonowaniu, obniżonej sprawności fizycznej i psychicznej, trudnej sytuacji finansowej, braku relacji społecznych poza najbliższym kręgiem rodzinnym. Ponad 40 proc.

Polaków przyznaje, że zna przynajmniej jeden przypadek stosowania przemocy wobec osoby starszej. Wydaje się, że jest to jeden z najtrudniejszych do uchwycenia dramatów dziejących się w wielu domach oraz instytucjach opieki. Zaledwie do 6 proc. takich przypadków jest formalnie zgłaszanych (Szczuka 2020).



Życie publiczne

Przywykliśmy narzekać na sposób komunikowania się polityczek i polityków. Z jednej strony – słusznie, gdyż społeczny wpływ porozumiewania się osób sprawujących funkcje publiczne modeluje kulturę polityczną i definiuje granice zachowań dla innych. Z drugiej strony – koncentracja na wybranych postaciach powoduje, że mniejszą uwagę skupiamy na tle społecznym takiego, a nie innego sposobu funkcjonowania w świecie. Między figurami publicznymi a resztą społeczeństwa zachodzi silne sprzężenie zwrotne – wzajemnie na siebie oddziałują. Wzrost skali „mowy nienawiści”, mającej za cel krzywdzenie innych, związany jest z dynamicznym rozwojem technologii informacyjnych. Do kontaktu z językiem o charakterze przemocowym dochodzi przede wszystkim w Internecie (deklaruje tak 95,6 proc. osób młodych oraz 54,3 proc. dorosłych) oraz telewizji (odpowiednio 65,8 proc. i 77,9 proc.), jednak 75,2 proc. przedstawicieli grupy młodzieżowej i 64,7 proc. grupy dorosłych styka się z nim w prywatnych rozmowach z innymi ludźmi (Winiewski et al. 2016).

Ważny rys naszego społeczeństwa odsłaniają wyniki badań prowadzonych przez Instytut Spraw Publicznych (ISP) i konsorcjum. Raport ISP wprowadza pojęcie „trybalizmu”, który łączy manichejską (czarno-białą) narrację o świecie z autorytaryzmem pokładającym dużą ufność w silnych przywódcach i akceptowaniem pewnego zakresu przemocy. Zjawisku sprzyja silna polaryzacja społeczno-polityczna oraz obniżone zaufanie do osób i instytucji. Około 15 proc. badanych Polaków spełnia kryteria trybalizmu, a 20 proc. z tej grupy popiera używanie przemocy do osiągnięcia celów politycznych. Aż 35 proc. respondentów uznaje, że przy podejmowaniu naprawdę ważnych decyzji politycznych skuteczniej jest oddać je silnym przywódcom niż demokratycznie wybranym politykom (Krekó et al. 2018).



I co z tego, że doświadczamy przemocy?

Język wojny

My, Polacy, możemy się spierać o wiele rzeczy, niewątpliwie jednak to, co wydarzyło się w niemieckim obozie koncentracyjnym w Auschwitz, było „złem bezsprzecznym”. Marian Turski, polski historyk, dziennikarz i działacz społeczny pochodzenia żydowskiego, powiedział: „Auschwitz nie spadło z nieba!”. Zatem skąd się wzięło?

Piramida nienawiści

Gordona Allporta

Gordon Allport (1954), amerykański psycholog związany naukowo z Uniwersytetem Harvarda, zauważył, że popełniane na świecie zbrodnie, takie jak morderstwa w Auschwitz czy ogólnie zagłada Żydów w czasie drugiej wojny światowej, poprzedzone były mową nienawiści, wykluczeniem i dyskryminacją wobec jakiejś grupy lub warstwy społecznej. Proces ten zilustrował jako pięciostopniową „piramidę nienawiści”.



Na samym szczycie piramidy jest:

- **EKSTERMINACJA** całych grup narodowych, wyznaniowych lub posiadających odmienny światopogląd.

Ale poprzedzają ją:

- **AKTY PRZEMOCY FIZYCZNEJ** (ang. *physical attack*) przeciwko ludziom i ich własności.

Jeszcze wcześniej pojawia się:

- **DYSKRYMINACJA**, czyli nierówne traktowanie innych przez osoby, ale także instytucje państwowe.

Przed nią z kolei w społeczeństwie uwidacznia się:

- **WYKLUCZANIE** (ang. *active avoidance*), czyli odczłowieczanie i izolacja jednostek oraz grup społecznych.

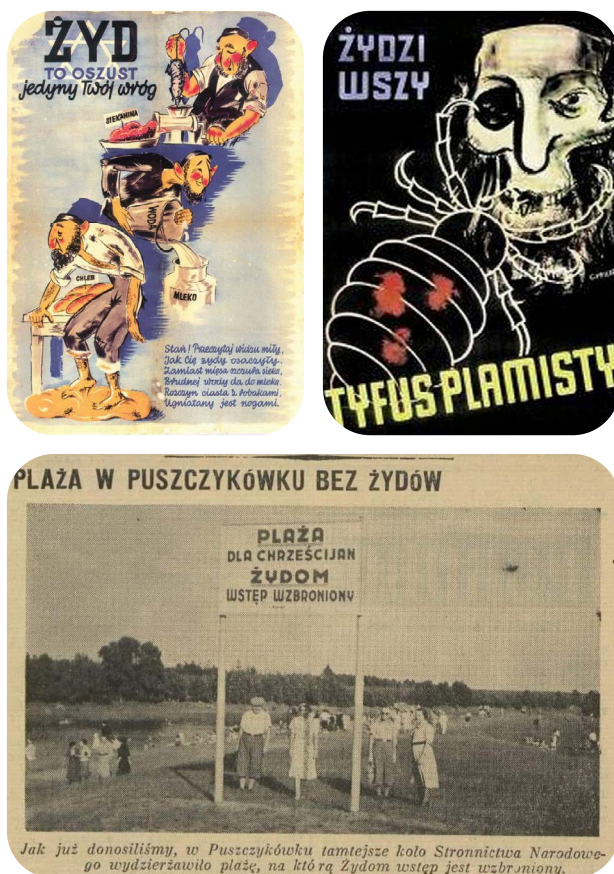
A na początku całego procesu jest:

- **MOWA NIENAWIŚCI** rozumiana m.in. jako rozpowszechnianie negatywnych stereotypów połączone z wrogim, krzywdzącym językiem.

Zatem wszystko zaczyna się od **SŁOWA**.

A wszystko zaczyna się od SŁOWA

Poniżej przedstawiono materiały archiwalne rozpowszechniane w Polsce w latach trzydziestych XX wieku. Na plakatach można przeczytać, że Żydzi to oszuści, wszy, a z wycinka prasowego dowiadujemy się, że w tamtym okresie na plażach tworzone były strefy, do których przedstawiciele tej mniejszości nie mieli wstępu. Te komunikaty były zwiastunem eksterminacji Żydów w trakcie drugiej wojny światowej.



Niecałe sto lat później niektórzy przedstawiciele naszego społeczeństwa wracają do narracji wykluczającej, nie bacząc na konsekwencje tego typu przekazów. Nie trudno dostrzec analogię, kiedy poddamy refleksji zaprezentowane poniżej naklejki, z którymi możemy się zetknąć w Polsce dziś.





Po co się KOMUNIKUJEMY?

Nie wchodząc w zagadnienie różnic międzypłciowych, zauważmy, że statystycznie codziennie wypowiadamy bardzo dużo słów. Po co w ogóle to robimy? Jakie są funkcje komunikacji?

Według raportu psychiatry Louann Brizendine statystyczna kobieta wypowiada średnio około 20 tys. słów dziennie, natomiast statystyczny mężczyzna tylko około 7 tys. (Brizendine 2006).

Jak wiadomo z literatury psychologicznej, komunikujemy się, aby **PRZEKAZAĆ INFORMACJE**, lecz także aby **PRZEKAZAĆ NASZE EMOCJE, PRZEKONANIA, OSĄDY CZY POTRZEBY**. Zdaniem austriackiego filozofa Martina Bubera komunikacja jest procesem nie tylko wymiany, lecz przede wszystkim **KSZTAŁTOWANIA OSOBY I WYRAŻANIA SIEBIE**. Oznacza to, że komunikaty, które jako nadawcy procesu komunikacji wysyłamy, świadczą o tym, **KIM JESTEŚMY** i **JAK WIDZIMY ŚWIAT, KTÓRY NAS OTACZA**. To, kim jesteśmy, zostaje poniekąd wypracowane w toku naszych kontaktów werbalnych i niewerbalnych.

Skąd się biorą **NIEPOROZUMIENIA?**

Czy zdarzyło się Wam kiedyś coś powiedzieć, co odbiorca przekazu zrozumiał w sposób zupełnie odmienny od Waszej intencji? Mogły w tym przypadku zawinić Wasze uszy. Tak, dokładnie. Wasze uszy.

Niemiecki psycholog Friedemann Schulz von Thun (2001) odkrył, że człowiek ma do dyspozycji czworo uszu, którymi może rozumieć to, co się do niego mówi. **CZTERY USZY VON THUNA** to oczywiście przenośnia. Chodzi o to, co w przekazie wychwytyje Twój rozmówca, na co zwraca szczególną uwagę, a co całkowicie pomija.

Według tego modelu każda wypowiedź ma za zadanie:

- ▶ Przekazanie faktów [ucho rzeczowe]
- ▶ Przekazanie intencji (co ja chcę uzyskać?) [ucho apelowe]
- ▶ Pokazanie nastawienia do rozmówcy (jak traktuję mojego rozmówcę?) [ucho relacyjne]
- ▶ Wyrażenie i pokazanie siebie (jaki jestem?) [ucho ujawniania siebie]

Każdą skierowaną do nas wypowiedź możemy usłyszeć wszystkimi uszami lub tylko jednym czy dwoma. Wybór w tym zakresie decyduje o jakości komunikacji, o tym, jaką odpowiedź sformułujemy, i czy w ogóle dojdzie do porozumienia.

Pod koniec poradnika znajduje się test, którym możesz zmierzyć, jakie jest Twoje dominujące ucho.



POKAŻMY TO ZJAWISKO NA PRZYKŁADZIE:

Nadawca mówi: „Coś zielonego pływa w zupie”.

- ▶ Odbiorca z dominującym **uchem rzeczowym** stwierdzi: „Tak, to pietruszka”.
- ▶ Odbiorca z dominującym **uchem apelowym** bez słowa zacznie wyciągać pietruszkę z zupy, bo właśnie to usłyszał z komunikatu nadawcy.
- ▶ Odbiorca z dominującym **uchem ujawniania siebie** zapyta: „Lubisz pietruszkę?”.
- ▶ Odbiorca z dominującym **uchem relacyjnym**, inaczej zwanym **drażliwym**, skomentuje: „I będziesz mnie znów krytykować za to, jak gotuję?!”.

A co Ty usłyszałaś/usłyszałeś w komunikacie „Coś zielonego pływa w zupie”?

Skąd się bierze PRZEMOC?

Przemoc może, lecz nie musi być konsekwencją nieporozumień między ludźmi. Pomyślmy teraz o tych wszystkich osobach, które są agresywne w komunikacji, które hejtują, obrażają, poniżają. Nie tylko uszy są winne ich zachowaniu.

Znakomity węgierski psycholog prof. Ervin Staub (2008) odkrył, że poziom zaspokojenia podstawowych potrzeb ludzkich jest naturalną podstawą czynienia dobra bądź zła. Jeśli potrzeby są zaspokojone w sposób konstruktywny, wówczas człowiek jest bardziej skłonny do zachowań altruistycznych, pomocowych. Jeżeli potrzeby są niezaspokojone lub zaspokojone w sposób destruktywny, szkodliwy dla innych (nadopiekuńczość jako zaspokojenie potrzeby kontroli czy przynależność do grup faszystowskich jako zaspokojenie potrzeby przynależności), wówczas człowiek jest bardziej skłonny do czynienia agresji. Co istotne – potrzeby same w sobie są dobre, zły może być sposób ich zaspokojenia!!!

Język jest jednym z narzędzi, za pomocą których budujemy relacje z ludźmi. To w nim uwidacznia się to, w jaki sposób traktujemy innych, jak reagujemy na siebie i osoby z naszego otoczenia w sytuacjach interpersonalnych.



Inną przyczyną przemocy jest **MODELOWANIE SPOŁECZNE**.

Na naszą komunikację wpływa wiele czynników. W dużym skrócie warto wyszczególnić te najważniejsze. Istotna jest **KULTURA**, w jakiej żyjemy, i to, czego w przekazach kulturowych uczymy się na temat wywierania wpływu. Równie ważny jest **KRAJ**, państwo, w którym egzystujemy. W takich instytucjach, jak szkoła czy miejsce pracy, w środowisku lokalnym, mediach i świecie polityki spotykamy się z wzorcami dotyczącymi tego, jaki język jest normą, co wolno mówić, a czego nie należy, jakim językiem możemy wpływać na innych. Nie można też pominąć jednego z najbardziej istotnych elementów, który bezpośrednio i pośrednio kształtuje nasze wzorce komunikacyjne i stojące za nimi postawy – **RODZINY**. To w rodzinie pochodzenia (która oznacza rodziców/opiekunów, dalszych krewnych) uczymy się fundamentów tego, czym jest porozumiewanie się, wywieranie wpływu, rozwiązywanie konfliktów, szukanie kompromisów w sytuacji, kiedy mamy różne opinie na jakąś kwestię, oraz innych aspektów związanych z językiem, którego używamy przez całe życie.

Przekazy, z którymi stykamy się we wszystkich wymienionych obszarach, mogą wspierać w nas zarówno umiejętność posługiwania się komunikacją asertywną, budującą współpracę, komunikacją bez przemocy, jak i budować postawy oraz style języka oparte na agresji, manipulacji czy pogardzie.

Warto zapoznać się z przykładami tego, jak język kształtuje rzeczywistość i jak wpływa na porozumiewanie się.



KOMUNIKATY RODZICA DO DZIECKA

Rodzic 1. Co ty znowu wyprawiasz? Jak zawsze są z tobą same problemy. Specjalnie mi to robisz? Cała grupa w przedszkolu potrafi się grzecznie zachować, a ty jak zwykle musisz po swojemu. Zobacz do jakiego stanu mnie doprowadziłeś. Zawału przez ciebie dostanę. Nie odzywaj się do mnie.

Rodzic 2. Hej, usłyszałem, że dziś w przedszkolu nie chciałeś jeść obiadu. Zmartwiłem się, bo to kolejny raz, kiedy nie chcesz jeść. Zależy mi na tym, żebyś był zdrowy i miał dużo siły do zabawy. Opowiesz mi, co się stało?

Powyższe dwa sposoby rozmowy z dzieckiem to dwa rodzaje treningu komunikacji kształtujące różne wzorce, które maluchy wykorzystają w życiu dorosłym. Jeszcze wyraźniej widać ten wpływ w dyskusjach rówieśniczych.

– Głupi jesteś! Pierwszy wziąłem samochód i ja się będę nim bawił. Idź stąd. Nie będę się z tobą już nigdy bawił.

– Wczoraj bawiłeś się cały czas, a ja nie mogłem. Chce dziś trochę też się pobawić. Nie mów tak do mnie.

Nie trudno zgadnąć, które dziecko jakiego typu komunikaty słyszy na co dzień.



KOMUNIKATY NAUCZYCIELA DO NASTOLATKÓW

Nauczyciel 1. Do grobu mnie wpędzisz tym swoim charakterem. Nie masz w ogóle szacunku ani do mnie, ani do szkoły. Olewasz naukę, wszystko i wszystkich masz gdzieś. Twoja siostra w twoim wieku była prymuską, a ty? Znam twoją matkę i nie wiem, jak możesz robić jej tyle wstydu. Rodzice osiwieją przez ciebie. Czemu nie potrafisz się normalnie zachowywać, jak normalny uczeń.

Nauczyciel 2. Marek, jestem już zmęczony tym, że słyszę od ciebie obietnice poprawy z nauką i mimo to trzeci raz w tym semestrze dostajesz jedynkę ze sprawdzianu. Bardzo się staram mieć do ciebie cierpliwość, jednak czuję coraz większą frustrację. Mówię ci to wszystko, bo wiem, że stać cię na więcej. Wiem, że masz w sobie tyle potencjału, że możesz mieć dużo lepsze oceny. Jestem rozczarowany, ale też martwię się o ciebie. Powiedz, co się dzieje, że to się powtarza?



Powyższe przykłady ilustrują, jak poprzez komunikaty nauczyciela młodzież pośrednio uczy się tego, co jest normą językową i normą w traktowaniu drugiej osoby. Znowu warto przyjrzeć się potencjalnej rozmowie rówieśników.

– Ogarnij się, człowieku! Oszalałeś? Wszyscy widzą, jak ten nowy w klasie nie psuje do nas i jakim jest przegrywem, a ty oczywiście musisz się popisywać i udawać jakiegoś bohatera, stając w jego obronie. A może ty też jesteś jakiś pomyłony? Weź mnie nie osłabiaj i oszczędź moje nerwy, człowieku.

– Ja to widzę inaczej. Nie podoba mi się to, jak mówisz o nim ani jak się odzywasz do mnie. Wiem, że zależy ci na opinii tej połowy klasy, jednak nie zgadzam się, żebyś robił to w ten sposób, dręcząc tego nowego. I wiesz co? Coraz bardziej mnie to irytuje. Chcę, żebyś wiedział, że nie będę stał bezczynnie, kiedy będziesz go zaczepiał.

Która komunikacja jest bliższa komunikacji bez przemocy? Która komunikacja jest bardziej asertywna? Jak będą się komunikować te nastolatki, kiedy dorosną? Ostatni przykład obrazuje sytuację, która mogłaby mieć miejsce w środowisku zawodowym. Widać wyraźnie, jak dorośli ludzie odtwarzają wzorce, schematy i style, które towarzyszą im od dzieciństwa.



KOMUNIKATY PRZEŁOŻONEGO DO PRACOWNIKÓW

Przełożony 1. Czego ty znowu nie rozumiesz? Jak zwykle płacę ci za nic. Gdybyś pomyślał choć trochę i wykazał się odrobina kompetencji, to nie traciłbym przez ciebie swojego czasu. Do niczego w tej firmie nigdy nie dojdziemy, mając tu takich ignorantów. Potrzebuję ludzi inteligentnych, to dla ciebie tak dużo? Następnym razem pomyśl, zanim będziesz zawracał mi głowę i zacznij wreszcie robić to, za co ci płacę.

Przełożony 2. Marek, poprosiłem cię o rozmowę, ponieważ zauważyłem zmianę w twoim zachowaniu przez ostatnie dwa miesiące. Wielokrotnie w ciągu minionego tygodnia wydłużałeś sobie przerwę obiadową do dwóch godzin. Widzę też, jak w czasie pracy chodzisz mniej więcej po trzy razy na godzinę do palarni. Jednocześnie twoje osiągnięcia są znacznie poniżej średniej zespołu. Niepokoi mnie to tym bardziej, że koledzy odczuwają zwiększone obciążenie zadaniami. Czy możesz powiedzieć, co wywołało te zmiany w twoim zachowaniu?

I jeszcze potencjalna rozmowa pracowników między sobą, z której łatwo wywnioskować, z jakiego typu komunikacją mieli do czynienia w dotychczasowym życiu.

– Kurde, ale debil z tego szefa. Znów się czepia i czepia. Tak to jest, jak jakiś burak ze wsi zostaje przełożonym. Człowiek ze wsi wyjdzie, ale wieś z człowieka nigdy. Powinien zająć się czymś na swoim poziomie, a raczej półpoziomie. Czepia się, że za mało robię, że się obijam. Wieśniak jeden.

– Wiesz co, Jacek? Źle się czuję, jak tego słucham. Nie podoba mi się, jak mówisz o osobach ze wsi. Ja też nie pochodzę z miasta i bolą mnie takie stereotypy i oceny. Chcę, żebyś odnosił się do faktów i konkretów. Poza tym podzielałam zdanie szefa. Ostatnio zarówno ja, jak i kilka osób z zespołu, wykonujemy część twojej pracy i coraz bardziej mnie to frustruje.

Idąc dalej, można się jeszcze zastanowić, co by było, gdyby osoby ukształtowane pod wpływem tych dwóch rodzajów komunikacji, zostały politykami. Jakiego języka używałyby w debacie politycznej, publicznej, medialnej?

Polityk: Jesteście złodziejami, jesteście oszustami, którzy kłamią, że robią to dla zdrowia Polaków. Walnijcie się w te swoje łby. Nigdy nie zrozumiecie, co to jest prawda. Polska bez was byłaby piękniejsza. Próbujecie nam wmawiać, że reprezentujecie ludzi. Jakich ludzi? To jest po prostu ideologia. W polskim Sejmie powinniście siedzieć w ostatniej ławie Sali plenarnej, a nie gdzieś na przodzie. A nawet jeszcze za murem. Jeśli myślicie, że wy i ta wasza naćpana hołota jesteście w stanie Polakom zaszkodzić, to tylko to świadczy o waszym braku inteligencji. Zdrajcy Polski.

Jak w tej sytuacji powinien zareagować przedstawiciel przeciwnej strony politycznej? Co powinien powiedzieć? Jakiego języka użyć, jaką postawę zaprezentować? W jakim kierunku powinna potoczyć się dalsza rozmowa? Mówić tym samym językiem? Dokąd to wszystkich zaprowadzi?

Warto zadać sobie tego typu pytania. Warto rozważyć, jakiego języka chcielibyśmy doświadczać w przestrzeni publicznej. Czym jest język wolny od wojny, język wolny od agresji i przemocy? Jaki język będzie budował porozumienie mimo różnic?



Zmiana **postaw** komunikacyjnych

W psychologii wyróżnia się trzy główne postawy komunikacyjne (Morreale et al. 2007: 27–93). Kiedy jesteśmy dziećmi, często uczy się nas **ULEGŁOŚCI**. „Bądź posłuszna”, „Pocałuj ciocię”, „Masz się mnie słuchać”. Kiedy dorastamy, okazuje się, że świat wymaga od nas, byśmy o wszystko walczyli i byli **AGRESYWNI**. Tak się składa, że obie te postawy charakteryzuje brak równowagi. Wyobraź sobie, że między mną a Tobą jest granica. Granica mojego i Twojego szacunku, godności, praw do naszych uczuć, wartości i potrzeb. Jeśli przesuniemy ją w moją stronę, wtedy będę oddawał Ci część siebie, wykazując się tym samym uległością. Jeżeli granica znajdzie się bliżej Ciebie, wówczas to ja zabiorę część Twoich potrzeb, wartości, przestrzeni, co uczyni ze mnie agresora. Bez względu na motywy i przyczyny należy zauważyć, że obie postawy bazują na braku równowagi między nami. Tym czasem istnieje trzecia postawa komunikacyjna, oparta na wzajemnym szacunku, a jest nią **ASERTYWNOŚĆ**. To nie prawda, że asertywność to „umiejętność mówienia nie”. Z asertywnością wiąże się zdolność do empatii, czyli umiejętność wczucie się w sytuację rozmówcy. Asertywność do dążenie do wypracowania złotego środka, to umiejętność stawiania granic między Ja i Ty z zachowaniem praw obu stron, w oparciu o wzajemny szacunek.





Jak się skutecznie komunikować?

21

Jak w takim razie porozumiewać się z innymi, aby nie przekraczać ich granic, a zarazem pozostawać w zgodzie ze sobą? W ramach kampanii „Mów do mnie grzecznie” opracowaliśmy główne zasady skutecznej komunikacji.

Komunikuj się SKUTECZNIE – czyli jak?

- ▶ **MÓW DO RZECZY**, czyli językiem faktów, a nie ocen czy krytyki.
- ▶ Wypowiadaj się **ZGODNIE Z WŁASNYMI POTRZEBAMI I OCZEKIWANIAMI**.
- ▶ Formułuj przekazy **W ZGODZIE Z WŁASNYMI UCZUCIAMI**, które jako pierwsze poinformują Cię o niezaspokojonych potrzebach.
- ▶ Twórz komunikaty, **PAMIĘTAJĄC O SZACUNKU DO SIEBIE I ROZMÓWCÓW**.
- ▶ W dyskusji **WYKAZUJ SIĘ EMPATIA**.
- ▶ Budując wypowiedź, **PAMIĘTAJ O AKCEPTACJI I TOLERANCJI DLA INNYCH**.
- ▶ Masz prawo do wolności, ale jej **GRANICĄ POWINNA BYĆ GODNOŚĆ DRUGIEGO CZŁOWIEKA**.

Czym się różni fakt od oceny? Faktem jest wszystko to, co możemy nagrać kamerą. Ocena natomiast to nasza subiektywna soczewka, przez którą odbieramy otaczającą nas rzeczywistość. Ocena często wiąże się z nadinterpretacją i utrudnia wzajemną komunikację. Mówi się, że z faktami się nie dyskutuje, one są niepodważalne, choć nie zawsze nam odpowiadają, możemy czuć się z nimi niekomfortowo.

Przykład: Koleżanka mówi do Ciebie: „Ty zawsze się spóźniasz”. To jest ocena. Na tego typu komunikaty człowiek automatycznie reaguje obronnie. „Właśnie, że nie zawsze, bo wczoraj przyszedłam na czas” – możesz odpowiedzieć. Zamiast oceniać, można przedstawić fakty: „Umówiłam się z Tobą na godzinę dziewiętnastą, a Ty przyszedłeś o dwudziestą”. Tego komunikatu nie można podważyć. Fakt daje przestrzeń do dalszej rozmowy.

Z ocenami i faktami wiąże się także inna klasyfikacja przekazów – podział na komunikaty typu Ty i komunikaty typu Ja. **KOMUNIKAT TYPU JA** to opis naszej reakcji na zachowanie czy wydarzenie, branie odpowiedzialności za własne potrzeby, uczucia. **KOMUNIKAT TYPU TY** to głównie oskarżanie, etykietowanie, unikanie odpowiedzialności za swoje słowa, emocje i czyny. Komunikaty pierwszego typu zdecydowanie bardziej sprzyjają porozumieniu.

Przykład: „To wszystko przez Ciebie”. „To Twoja wina”. „Czy Ty zawsze musisz tak jęczeć?” Przyjrzyjmy się nieco bliżej tym przykładom komunikatów typu Ty. Czy mówiąc: „Czy Ty zawsze musisz tak jęczeć?”, nadawca powiedział coś złego?

Nie użył przekleństw, nikogo nie obraził, czyli wydaje się, że wypowiedź zbudował właściwie, że nie ma w niej niczego złego. Warto się jednak zastanowić, co niesie ze sobą taki komunikat. Może on stać się załączkiem nieproduktywnej kłótni („A Ty kim jesteś, żeby mnie oceniać?” „Co to znaczy zawsze?”). Mówiąc komunikaty typu Ja, takie jak: „W mojej ocenie ta dyskusja donikąd nie prowadzi” lub „Prosiłabym, abyśmy trzymali się agendy spotkania”, opisujemy nasze potrzeby i uczucia, a także bierzemy odpowiedzialność za własne działania i słowa.



2

WYPOWIADAJ SIĘ ZGODNIE Z WŁASNYMI POTRZEBAMI I OCZEKIWANIAM

O tym, jak ważne jest zaspokajanie naszych potrzeb, mówi prof. Ervin Staub (2008), lecz także Marshall Rosenberg (2003) w modelu Porozumiewania się bez przemocy. Nasze potrzeby to nasz motywator, który napędza nas do działania. Wszystko, co ludzie robią, wynika z ich potrzeb. Pamiętaj! **POTRZEBY SAME W SOBIE NIE SĄ ZŁE. ZŁE MOGĄ BYĆ WYŁĄCZNIE SPOSOBY ICH ZASPOKAJANIA.** Poznaj zatem swoje potrzeby i dąż do ich zaspokojenia w sposób konstruktywny.

Przykład: Mama Twojej znajomej jest nadopiekuńcza w stosunku do swojego dziecka. Wszystko chce robić za córkę, nie pozwala jej spotykać się ze znajomymi. W rzeczywistości kobieta może mieć niezaspokojoną potrzebę kontroli czy bliskości, którą zaspokaja w sposób destruktywny, ograniczając wolność swojej córki. Co może zrobić znajoma? Po pierwsze, postawić granicę w relacji z mamą, a po drugie, uświadomić jej potrzeby, które ma niezaspokojone.

3

FORMUŁUJ PRZEKAZY W ZGODZIE Z WŁASNYMI UCZUCIAMI, KTÓRE JAKO PIERWSZE POINFORMUJĄ CIĘ O NIEZASPOKOJONYCH POTRZEBACH

KONIECZNIE SŁUCHAJ SIEBIE. Jeżeli w towarzystwie jakiejś osoby czujesz się niekomfortowo, to znaczy, że coś jest nie tak, jak powinno, i prawdopodobnie jakieś Twoje potrzeby są niezaspokojone, na przykład bezpieczeństwa lub więzi. Nasze emocje to pierwszy sygnał, że coś się dzieje. Nie ignoruj ich.



4

TWÓRZ KOMUNIKATY, PAMIĘTAJĄC O SZACUNKU DO SIEBIE I ROZMÓWCÓW

SZACUNEK to stosunek do osób lub rzeczy uważanych za wartościowe i godne uznania (Słownik PWN). Asertywna postawa komunikacyjna bazuje na obopólnym szacunku. Ważny jesteś Ty, lecz równie istotny jest Twój rozmówca. Jeżeli czujesz, że ktoś przekracza Twoją granicę, masz pełne prawo poinformować go o tym.



24

5

W DYSKUSJI WYKAZUJ SIĘ EMPATIA

EMPATIA powszechnie definiowana jest jako zdolność do współodczuwania z innymi ludźmi. Słowo to pochodzi od greckiego *empáttheia*, które oznacza cierpienie. Człowiek rodzi się z większą lub mniejszą skłonnością do empatii, ale w efekcie tak zwanego treningu społecznego, czyli podejmowanych przez nas działań społecznych, możemy tę cechę zmieniać – zmniejszać lub zwiększać jej natężenie. Empatia wiąże się z lepszym funkcjonowaniem społecznym, umożliwia bardziej efektywną komunikację oraz sprzyja hamowaniu agresji. Jednym z czołowych psychologów badających to zjawisko był Mark H. Davis (2001). On i jego zwolennicy wyróżnili dwie składowe empatii – **EMOCJONALNA**, czyli współodczuwanie, oraz **POZNAWCZA**, czyli przyjmowanie perspektywy drugiego człowieka. Empatia pozwala nam rozumieć, że nasze słowa mogą ranić. Dzięki niej jesteśmy w stanie współodczuwać te zranienia. Trenujemy w sobie tę cechę, kierujemy się nią w naszej codziennej komunikacji. Zanim coś powiesz, zastanów się, jak Ty byś się poczuł, gdybyś te słowa usłyszał.

Przykład: Zanim coś komuś powiesz, po pierwsze – zastanów się, czy sam/sama chciałbyś/chciałabyś to usłyszeć. Po drugie – spróbuj przyjąć perspektywę swojego rozmówcy. Uwzględnij, że może on obecnie przeżywać jakąś trudną sytuację, przez co Twój komunikat może zostać źle odebrany. Na przykład, zanim ocenisz krytycznie ucznia, który zasypia na lekcji, weź pod uwagę, że niekoniecznie stało się tak z powodu jego osobistych działań.

BUDUJĄC WYPOWIEDŹ, PAMIĘTAJ O AKCEPTACJI I TOLERANCJI DLA INNYCH

Wyobraźmy sobie, że ktoś proponuje nam nową potrawę, której nigdy wcześniej nie jedliśmy. Co czujemy? Niepokój? Może ekscytację? Z pewnością ten smak jest dla nas nieznany. Kiedy jednak spróbujemy i dowiemy się, z jakich składników danie zostało przygotowane, owo napięcie i lęk stopniowo maleją. Podobnie jest z nowo poznawanymi ludźmi, którzy się od nas różnią, bo przecież każdy z nas jest inny i możemy być odmienni niemal we wszystkim. Może nas różnić płeć, wiek, orientacja, wartości, potrzeby czy oczekiwania. Są różnice, które już dobrze znamy i akceptujemy, lecz są i takie, których dopiero się uczymy. To, kogo kocha nasz kolega lub koleżanka z pracy, jest co najmniej nie naszą sprawą. Podobnie jak to, jaka jest czyjaś tożsamość płciowa. Uczmy się różnic i eksplorujmy nowości! Spróbujmy pięknie się od siebie odróżniać, tworząc kolorowy pejzaż, a nie upodabniać do siebie, budując jednokolorową, szarą twierdzę.

MASZ PRAWO DO WOLNOŚCI, ALE JEJ GRANICĄ POWINNA BYĆ GODNOŚĆ DRUGIEGO CZŁOWIEKA

W Internecie popularne jest twierdzenie: „Hejtuję, bo mogę, bo jestem wolnym człowiekiem”. Czy jednak na pewno o to chodzi w naszej ciężko wywalczonej wolności, aby się wzajemnie obrażać? W psychologii wyróżnia się dwa rodzaje wolności. Jest wolność negatywna, absolutna i wolność pozytywna, refleksyjna. W **WOLNOŚCI NEGATYWNEJ** chodzi o to, że człowiek czuje się wolny, kiedy nie ma ograniczeń, nikt i nic go nie blokuje, z nikim nie musi się liczyć. W przypadku wolności absolutnej każdy może mówić, co chce, bez żadnych konsekwencji. Jest to wolność nieskrępowana, połączona z pewnością swoich wyborów, nie licząca się z prawami czy wolnościami innych ludzi, szczególnie tych obcych, którzy nie należą do danej grupy, są odmienni. Jeśli natomiast chodzi o **WOLNOŚĆ POZYTYWNA**, umożliwia ona realizację osobistych pragnień i zamiarów człowieka, wyrażanie swoich wartości, jednak przy zachowaniu wrażliwości na prawa czy godność innych ludzi.

Wyłącznie od nas zależy, czy będziemy negatywnymi hejterami czy pozytywnymi kosmopolitami z otwartymi głowami. Może i mamy prawo mówić, co chcemy. Pytanie jest tylko, czy musimy? Istnieje granica wolności słowa, a jest nią godność drugiego człowieka. Jeżeli chcemy się skutecznie porozumiewać z innymi osobami, nie tylko w pracy, lecz także w życiu pozazawodowym, słuchajmy swoich emocji, poznawajmy własne potrzeby, mówmy o faktach, zamiast oceniać i krytykować, dbajmy o wzajemny szacunek w codziennej komunikacji.

Zakończenie

Z całą mocą chcemy podkreślić, że najlepszą metodą przeciwdziałania przemocy jest właściwa psychoedukacja zarówno osób doświadczających, jak i stosujących przemoc. Istota polega na nauce właściwych postaw, przekazywaniu wiedzy i umiejętności konstruktywnego radzenia sobie z różnymi życiowymi wyzwaniami – osobistymi, rodzinnymi i społecznymi, związanymi z zaangażowaniem w życie publiczne. Niestety wciąż jest wiele do zrobienia, jeśli chodzi o budowanie takiego właśnie podejścia. Pewną miarą społecznych nastrojów oraz praktyk stosowanych przez instytucje publiczne jest to, że nadal większość Polek i Polaków opowiada się za zaostrzaniem kar i nie wierzy w możliwość przemiany sprawcy przemocy domowej. Znany pedagog resocjalizacyjny, prof. Marek Konopczyński, podkreśla, że nie istnieje żaden dowód wskazujący na związek między zaostrzaniem kar oraz rygoru a zmniejszaniem zachowań przemocowych. Postulowanie tego typu zmian w prawie to socjotechniczne zabiegi stosowane wobec obywateli w celu zmniejszenia społecznego lęku oraz zdobycia politycznego poklasku. Ponadto z raportu Fundacji Court Watch Polska (Burdziej et al. 2022) dowiadujemy się, że jedynie znikoma liczba osób skazywanych z powodu przemocy, w szczególności domowej, obejmowana jest działaniami korekcyjno-edukacyjnymi. Także każda i każdy z Was, przekonanych do potrzeby budowania kultury pokoju i zwiększania poziomu społecznego zaufania jako najskuteczniejszego antidotum na przemoc, ma bardzo wiele do zrobienia. Jeśli podejmiecie się tego wyzwania, to w drodze do celu nie będziecie sami. Do zobaczenia na szlaku!



Sprawdź swoje dominujące ucho



Poniżej znajdują się opisy różnych sytuacji, co ma na celu sprawdzenie, na jaką płaszczyzną wypowiedzi jest szczególnie wyczułone Twoje ucho. Postaw się kolejno w roli: pracownika, matki, dziewczyny, męża, pani domu i reszty osób. Zaznacz odpowiedź, która wydaje Ci się zgodna z Tobą. Nie ma tu dobrych ani złych wskazań (Kowalski 2022).

1. Dyrektor mówi do ubierającego się pracownika: „Pan wychodzi”.
 - a) Niestety, nie mogę zostać.
 - b) Wczoraj pracowałem po godzinach. Chyba mam prawo do odpoczynku!
 - c) Widzę, że jest pan zdziwiony.
 - d) Tak, właśnie się ubieram.
2. Córką mówi do matki, która przygotowała sobie kanapkę: „Ta kanapka ma 500 kcal”.
 - a) Wiem, że martwisz się o moje zdrowie.
 - b) Wiem, ale i tak ją zjem.
 - c) Uważasz, że jestem za gruba?
 - d) Masz rację. Czytałam o tym.
3. Chłopak zaprasza dziewczynę przez telefon do kina. Dziewczyna mówi: „Jak długo będzie trwał ten film?”.
 - a) 125 minut.
 - b) A co, boisz się, że nie wytrzymasz tak długo w moim towarzystwie?
 - c) Dlaczego pytasz? Nie lubisz długich filmów?
 - d) Jest dość długi, ale odwiozę Cię do domu.

4. Żona, wchodząc do domu, mówi: „Jestem dzisiaj okropnie zmęczona”.
- a) A myślisz, że ja to nie jestem zmęczony, jak wracam z pracy?
 - b) Pracowałaś dzisiaj wyjątkowo długo.
 - c) Okej, to ja dziś zrobię kolację i położę dzieci spać.
 - d) Biedactwo... musiałaś mieć dziś strasznie ciężki dzień.
5. Pani domu proponuje gościom kawę. Gość odpowiada: „Nigdy nie piję kawy przed południem”.
- a) Nie ma sprawy. Mam dobrą herbatę.
 - b) Widzę, że dbasz o zdrowie.
 - c) A ja piję codziennie i nie widzę w tym nic złego.
 - d) Aha... do dwunastej ani trochę kawy.
6. Mąż czeka na żonę, która się ubiera. Mają razem wyjść. Mąż mówi: „Spóźnimy się”.
- a) Nie popędzaj mnie.
 - b) A która jest godzina?
 - c) Usiądź sobie i poczekaj. Nie ma co się denerwować.
 - d) Oczywiście Ty jesteś doskonały we wszystkim, co robisz!!!
7. Pięcioletni synek zwraca się do ojca, który pracuje przy komputerze: „Nudzi mi się”.
- a) Hm. Nie wiesz, czym się teraz zająć.
 - b) Nie przeszkadzaj.
 - c) Nie mam teraz czasu. Przyjdzie mama, to się tobą zajmie.
 - d) Nie martw się. Zaraz coś wymyślisz.
8. W pracy jedna koleżanka do drugiej, która właśnie wróciła z urlopu, mówi: „Świetnie wyglądasz. Ty to umiesz o siebie zadbać”.
- a) Chętnie nauczę cię, jak to się robi.
 - b) Nie ma czego zazdrościć – urlop jak urlop.
 - c) Rzeczywiście, mogę powiedzieć, że tym razem naprawdę zadbałam o własny komfort.
 - d) Tak? A w zeszłym roku, kto wziął dwa miesiące bezpłatnego? Chyba nie ja?
9. Gość w domu w trakcie miłej wizyty zerka na zegarek i mówi do gospodarza: „Już późno”.
- a) Jest dwudziesta.
 - b) Wyluzuj, przecież to sobota.
 - c) No właśnie, jeszcze nie podaliśmy kolacji.
 - d) Przecież dopiero przyszedłeś. Zostań jeszcze.
10. Rozmawia dwóch kolegów. Jeden mówi: „Jestem bez pracy”.
- a) To okropne. Strasznie ci współczuję.
 - b) Nie jestem pewien, czy będę ci w stanie pomóc.
 - c) Od kiedy? Co się stało?
 - d) Mogę poprosić kilka osób o pracę dla ciebie.

ZAZNACZ SWOJE ODPOWIEDZI I PODLICZ WYNIKI W KAŻDEJ KOLUMNIE.

Numer sytuacji	RZ	A	U	R
1	d	a	c	b
2	d	b	a	c
3	a	d	c	b
4	b	c	d	a
5	d	a	b	c
6	b	a	c	d
7	a	c	d	b
8	c	a	b	d
9	a	c	b	d
10	c	d	a	b
SUMA				

- ▶ Przewaga odpowiedzi **RZ** oznacza, że masz szczególnie wyczulone **UCHO RZECZOWE**.
- ▶ Przewaga odpowiedzi **A** oznacza, że masz szczególnie wyczulone **UCHO APELOWE**.
- ▶ Przewaga odpowiedzi **U** oznacza, że masz szczególnie wyczulone **UCHO UJAWNIANIA SIEBIE**.
- ▶ Przewaga odpowiedzi **R** oznacza, że masz szczególnie wyczulone **UCHO WZAJEMNEJ RELACJI**.

UCHO RZECZOWE

Ucho rzeczowe to ucho, które słyszy same informacje. Z wypowiedzi wyciąga fakty i rozumie ją na poziomie dosłownym. Na pytania szuka prostej odpowiedzi, a nie ukrytych znaczeń. Nie próbuje się domyślać, czego ktoś od nas chce. To ucho konkretne, bazujące na rozumieniu dosłownym.

UCHO APELU

Słuchając uchem apelu, będziemy słyszeć to, czego ktoś od nas oczekuje. Zwykle pytania możemy zamieniać w polecenia i prośby, które niekiedy nimi są, a innym razem ani odrobinę. Ucho apelu jest otwarte na ukryte sugestie czy uprzejmości, do których jesteśmy przyzwyczajeni, na przykład wypowiedź: „Czy możesz to potrzymać?” to nie pytanie o umiejętność dźwigania przedmiotów, a wyraźna prośba skierowana do ucha apelu.

UCHO UJAWNIANIA SIEBIE

Uchem ujawniania siebie słyszymy to, co nadawca komunikatu wyznaje o sobie. Jeśli o coś pyta, to znaczy, że raczej tego nie wie. Jeśli narzeka, to wiemy, że czegoś nie lubi. Jeżeli po tonie głosu można wywnioskować, że jest poirytowany – wyraża swoje emocje. Ucho ujawniania siebie to inaczej ucho empatii i spojrzenia na drugą osobę w odcieciu od samego siebie, swoich przekonań i sposobu widzenia świata. To podjęcie próby zrozumienia rzeczywistości i dostrzeżenia jej oczami i uszami rozmówcy.

UCHO WZAJEMNEJ RELACJI

Ucho wzajemnej relacji to ucho, które w wypowiedzi doszukuje się tego, jaki nadawca ma stosunek do odbiorcy. Czy stawia siebie wyżej, czy może jest uległy? Lubi, nie lubi? Szanuje? Wbrew pozorom nawet w prostych komunikatach można na ten temat doszukać się wielu informacji, nie trzeba być osobą nadwrażliwą czy detektywem.

Bibliografia

- Allport G.W. (1954): *The nature of prejudice*. Cambridge, MA, Addison-Wesley.
- Brizendine L. (2006): *Mózg kobiety*. VM Group, Gdańsk.
- Burdziej S., Branicka Z., Hofman D., *Wymiar Sprawiedliwości wobec przemocy domowej. Raport z badań empirycznych*. Pobrano z: https://courtwatch.pl/wp-content/uploads/2022/03/RA-PORT_wymiar_spr_wobec_przemocy_domowej.pdf.
- CBOS (2019): *Przemoc i konflikty w domu*, Komunikat z badań, nr 48.
- Davis M. (2001): *Empatia. O umiejętności współodczuwania*. GWP, Gdańsk.
- Falkowska E., Telusiewicz-Pacak A. (2019): *Prawa dziecka z perspektywy dzieci, rodziców i nauczycieli. Raport z badań*. UNICEF Polska, Warszawa.
- Feliksiak M. (2018): *Molestowanie seksualne. Komunikat z badań*. Pobrano z: https://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2018/K_098_18.PDF.
- Grabowski J. (2009): *Niemiecka propaganda antyżydowska skierowana do Polaków, 1939-1945. Filmy, plakaty, wystawy*. Pobrane z: <https://www.holocaustresearch.pl/index.php?show=423&strona=0&template=print>.
- Grzela E. (2022): *Samobójstwa czwartą przyczyną zgonów dorosłych Polaków. Ginią głównie mężczyźni*. Pobrano z: <https://pulsmedycyny.pl/samobojstwa-czwarta-przyczyna-zgonow-doroslych-polakow-gina-glownie-mezczyzni-1163122>.
- Jarosz Sz., Gozdecki K., Grosse M., Kopta S. (2021): *Mobbing wśród osób wchodzących na rynek pracy. Management and Quality – Zarządzanie i Jakość*, 3(2), 19–35.
- Kicińska L., Palma J. (2022): *Zachowania samobójcze wśród dzieci i młodzieży. Raport za lata 2012-2021. Na podstawie danych Komendy Głównej Policji*. Pobrane z: https://backend.zwj.r.pl/media/attachments/Raport_za_lata_2012-2021_zachowania_samobojcze_mlodziemy_2_JVEHSu1.pdf.
- Komitet Dialogu Społecznego (2022): *Igrzyska Wolności: relacja z debaty okrągłego stołu pt. „Przemoc – społeczeństwo – władza”*. Pobrano z: <https://dialogkig.pl/igrzyska-wolnosci-relacja-z-debaty-okraglego-stolu-pt-przemoc-spoleczenstwo-wladza/>.
- Kowalski D. (2022): *4 uszy von Thuna, czyli jak Cię słyszą inni*. Pobrano z: <https://kowalskidariusz.com/przywodztwo/4-uszy-von-thuna/>.
- Krekó P., Molnár C., Juhász A., Kucharczyk J., Pazderski F. (2018): *Więcej niż populizm. Zjawisko trybalizmu na Węgrzech i w Polsce*. Pobrane z: <https://www.isp.org.pl/pl/publikacje/populizm-i-trybalizm-w-polsce-i-na-wegrzech-spojrzenie-z-bliska>.
- Krzyżański M. (2020): *Historia Żydów w Puszczykowie*. Pobrano z: <https://blogdlapuszczykowa.blogspot.com/2020/02/historia-zydow-w-puszczykowie.html>.
- Kubiaczyk J., Witucki M., Strzelczak M., Kastory E. (2017): *Problemy i wyzwania w organizacjach – znaczenie kapitału społecznego*. Pobrano z: https://dialogkig.pl/wp-content/uploads/2017/10/Raport_SKS_a5_na_strone_v2.pdf.
- Morreale S.P., Spitzberg B.H., Barge J.K. (2007): *Komunikacja między ludźmi*. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.

- Perlik-Piątkowska A., Marchwiński G., Szcześniak P. (2019): *Między feudalizmem a personalizmem. Medialny obraz relacji pracowniczych w Polsce*. Pobrano z: https://dialogkig.pl/wp-content/uploads/2019/04/publikacja_KDS_Miedzy-feudalizmem-a-personalizmem_2019.pdf.
- Piejka A. (2017): *Kultura pokoju jako wyzwanie edukacyjne*. Wydawnictwo Naukowe ChAT, Warszawa.
- Rosenberg M. (2003): *Porozumienie bez przemocy. O języku serca*. Jacek Santorski, Warszawa.
- Staub. E. (2008): Podstawowe potrzeby ludzkie, altruizm i agresja, [w:] A. Miller (red.). *Dobro i zło z perspektywy psychologii społecznej*. WAM, Kraków.
- Szczuka J. (2020): *Przemoc wobec osób starszych. Najczęściej ze strony opiekuna*. Pobrane z: <https://zdrowie.pap.pl/piorem-eksperta/senior/przemoc-wobec-osob-starszych-najczesciej-ze-strony-opiekuna>.
- Thun S. von (2001): *Sztuka rozmawiania*. WAM, Kraków.
- Warszewska-Makuch M. (2008): Zjawisko mobbing wśród nauczycieli. *Bezpieczeństwo Pracy. Nauka i Praktyka*, 5, 6–9.
- Winiewski M., Hansen K., Bilewicz M., Soral W., Świdorska A., Bulska D. (2016): *Mowa nienawiści, mowa pogardy. Raport z badania przemocy werbalnej wobec grup mniejszościowych*. Pobrano z: https://www.batory.org.pl/upload/files/pdf/MOWA_NIENAWISCI_MOWA_POGARDY_INTERNET.pdf.
- Włodarczyk J., Makaruk K., Michalski P., Sajkowska M. (2018): *Ogólnopolska diagnoza skali i uwarunkowań krzywdzenia dzieci. Raport z badań*. Fundacja Dajemy Dzieciom Siłę, Warszawa.

Redakcja i korekta: Agata Mościcka / biały-ogród.pl
Projekt makiety i opracowanie graficzne: Agata Mościcka / biały-ogród.pl

© Copyright by Agata Jastrzębowska, Konrad Ciesiołkiewicz, Tomasz Majewski, 2022
Warszawa 2022

ZDJĘCIA

Freepik: © 8photo (19); © cookie_studio (14); © diana.grytsku (22); © Freepik (26); © freestockcenter (4); © pressfoto (24); © Racool_studio (27); © rawpixel.com (1, 5, 13, 15, 21, 23); © senivpetro (17); © wayhomestudio (20); © wirestock (8)

Wikimedia.org: © Matinee71 (12 dolne); © PerSona77, CC BY 3.0 (10); © Rafał Zambrzycki, CC BY 2.0 (9)

Zdjęcie środkowe na s. 12 pochodzi z publikacji: Krzyżański (2020), a zdjęcia górne z: Grabowski (2009).