

AGNIESZKA OGONOWSKA

KOMUNIKACJA I POROZUMIENIE

SZTUKA BYCIA RAZEM, TWORZENIA
WIĘZI I ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW



KOMUNIKACJA I POROZUMIENIE

AGNIESZKA OGONOWSKA

KOMUNIKACJA I POROZUMIENIE

SZTUKA BYCIA RAZEM, TWORZENIA
WIĘZI I ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW



PSYCHOLOGIA
STOSOWANA

Kraków



Wydawnictwo
Edukacyjne

SERIA PSYCHOLOGIA STOSOWANA

**Książka dofinansowana przez Uniwersytet Pedagogiczny
im. Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie**

Redaktor merytoryczny serii:

dr hab. prof. UP Agnieszka Ogonowska

Recenzent: prof. dr hab. Jagoda Cieszyńska-Rożek
(Uniwersytet Pedagogiczny im. KEN w Krakowie)

Redakcja: Iwona Dudzińska

Korekta: Katarzyna Mamala, Joanna Okrzesik

Projekt okładki: Mateusz Nizianty

Wykorzystane ilustracje: PantherMedia

© Copyright by Wydawnictwo Edukacyjne, Kraków 2022

© Copyright by Uniwersytet Pedagogiczny im. Komisji
Edukacji Narodowej w Krakowie

© Copyright by Agnieszka Ogonowska

ISBN 978-83-65669-90-2

Opracowanie typograficzne: Mateusz Nizianty

Wydawnictwo Edukacyjne

Kraków, ul. Wielkotymnowska 35

www.we.pl | handel@we.pl | 12 638 00 50

Spis treści

Wstęp. Coraz więcej mediów, coraz mniej konstruktywnej komunikacji	7
Komunikacja niewerbalna i przedwerbalna z niemowlęciem i językowa z małym dzieckiem	13
Zalecenia do komunikacji z małym dzieckiem	28
Stymulacja kompetencji wizualnych dzieci (w odniesieniu do komunikacji niewerbalnej i werbalnej)	31
Empatia. Intuicja. Komunikacja. Jak rozwijać mózg dziecka?	46
Uczucia i emocje	54
Podstawowe bariery w komunikacji międzyludzkiej	58
Współpraca zamiast konfliktu	65
Zamiast karania	71
Gdy (już) wystąpi konflikt...	73
Słyszenie to jeszcze nie słuchanie	75
Komunikacja z samym sobą i słuchanie siebie	81
Nasze intencje a rezultaty komunikacji	85
Sztuka zadawania pytań i odpowiadania na pytania dzieci	88
Wypowiedzi świadczące o manifestowaniu władzy i przewagi nad dzieckiem	92
Zachęcanie dziecka do samodzielności	96
Uczenie konstruktywnego myślenia o sobie	101

Reagowanie na opór dziecka i motywowanie go do zmiany negatywnego zachowania _____	103
Zamiast mówić „nie” _____	107
Sztuka chwaleń dziecka _____	110
Ciało jako medium komunikacji _____	112
Nauczyciel – rodzic: sztuka komunikacji _____	117
Komunikowanie (się) w mediach _____	121
Podsumowanie _____	129
Bibliografia _____	132
Wykaz tabel _____	138
Nota edytorska _____	139

Wstęp

Coraz więcej mediów, coraz mniej konstruktywnej komunikacji

Paradoksalnie, we współczesnym świecie zdominowanym przez różne media elektroniczne i audiowizualne (telewizję, Internet, telefonię komórkową), ludziom jest coraz trudniej porozumiewać się. Coraz bardziej problematyczna staje się sama rozmowa dzieci z rodzicami czy nauczycieli z uczniami. Barięą w komunikacji zmediatyzowanej (zapośredniczonej przez różne media tradycyjne¹ i tzw. nowe media²) pomiędzy poszczególnymi generacjami jest poziom posiadanych kompetencji informacyjnych i medialnych, zwanych także kompetencjami cyfrowymi. W przypadku komunikacji bezpośredniej, dają natomiast o sobie znać deficyty w zakresie podstawowych kompetencji społecznych. Zarówno kompetencje cyfrowe, jak i kompetencje społeczne przekładają się na strategie i preferencje poszczególnych osób w zakresie korzystania z różnych technologii służących komunikacji. Posiadane umiejętności wpływają także na wybór formy i treść komunikacji bezpośredniej (twarzą w twarz). Przyjęta forma komunikacji niejako determinuje jej zawartość. Rozróżniamy więc np.:

¹ Media tradycyjne to media jednokierunkowe, które bazują na przekazie „zwartym”; możliwość wprowadzania w nim zmian przez odbiorcę jest niemożliwa lub bardzo ograniczona, a podział ról i zadań komunikacyjnych wyraźny (rola nadawcy/rola odbiorcy [adresata przekazu]). Przykładem tradycyjnych mediów jest: drukowana książka, prasa, film, komiks itd.

² Nowe media cechuje interaktywność i możliwość komunikacji w czasie rzeczywistym *online*, a ponadto cyfrowość, hipertekstualność i wirtualność przekazu; role komunikacyjne są wymienne, tzn. odbiorca może być jednocześnie producentem treści (pojęcie *prosumenta*), a sam przekaz – przyjmuje formę przekazu podlegającego zmianie lub jedynie kontekstu komunikacyjnego, tzn. pola działań, jak ma to miejsce w wybranych fenomenach sztuki nowych mediów. Przykładem nowego medium jest Internet (jako *metamedium*) lub gra sieciowa.

- ⚡ komunikaty mówione i pisane
- ⚡ komunikaty werbalne i niewerbalne
- ⚡ komunikaty związane ze stylem oficjalnym i nieoficjalnym (potocznym)
- ⚡ komunikaty oparte na kodzie rozbudowanym i ograniczonym³
- ⚡ komunikaty emocjonalne (odwołujące się do emocji, uczuć) i racjonalne (odwołujące się do sądów, opinii, przekonań, raportów, danych statystycznych)
- ⚡ komunikaty adresowane do różnych modalności sensorycznych, czyli do różnych zmysłów (np.: obrazu jako przekazu wzrokowego, piosenki jako przekazu audialnego, uścisku ręki jako przekazu kinestetycznego⁴)
- ⚡ komunikaty ulotne (np. wypowiedź adresowana do przypadkowego rozmówcy na ulicy) bądź przekazy *a priori* przeznaczone do wielokrotnego odtwarzania, np. audiobooki, dzienniki audialne, blogi
- ⚡ komunikaty krótkie i lapidarne (np. te zamieszczane na Twitterze) oraz komunikaty rozbudowane (np. eseje, opowiadania, powieści, blogi)
- ⚡ komunikaty oparte na jednym dominującym kodzie (np. tekst literacki na kodzie językowym) lub z natury wielokodowe (np. przekazy audiowizualne)
- ⚡ komunikaty przeznaczone (przynajmniej pierwotnie) do użytku prywatnego (pamiętniki, dzienniki, zapiski, listy) lub takie, które są od razu projektowane z myślą o ich upublicznieniu

³ Basil Bernstein wyodrębnił dwa kody językowe: pierwszy z nich – **kod ograniczony** to najprostsza forma komunikacji. Jednostki używają krótkich zdań (bądź ich równoważników), często posługują się prostymi konstrukcjami składniowymi, powtarzającymi się spójnikami, ubogim i ograniczonym użyciem przymiotników i przysłówków, do wyrażania emocji często używa się mimiki, gestów oraz innych elementów komunikacji niewerbalnej. Kod ten pozwala ujmować sprawy konkretnie tylko w odniesieniu do wąskiego horyzontu doświadczeń znanych rozmówcom. Komunikaty oparte na tym kodzie w słabym stopniu pobudzają do pogłębionej refleksji. Wiele zdań wyraża sądy niepodważalne, nadawca informacji często używa zdań rozkazujących oraz autorytarnego stylu komunikacji. Umożliwia pełne porozumienie w ramach konkretnej grupy społecznej.

Drugi z wyróżnionych przez Bernsteina – **kod rozwinięty** charakteryzuje się zindywidualizowanym podejściem do wyrażania własnych sądów i opinii; cechuje go ścisły porządek składniowy, bogactwo i różnorodność określeń; umożliwia tworzenie skomplikowanych konstrukcji gramatycznych i konstruowanie długich logicznych ciągów zdań, jak również posługiwanie się formami bezosobowymi, ogólnymi i abstrakcyjnymi. Emocje i odczucia przekazywane są za pomocą subtelnych wyrażań. Kod ten nie ogranicza możliwości komunikacji z osobami spoza grup, z których wywodzi się konkretny człowiek. Por. B. Bernstein, 1990, *Odtwarzanie kultury*, tł. Z. Bokszański, Warszawa; Tenże, 1980, *Socjolingwistyka a społeczne problemy kształcenia*, [w:] *Język i społeczeństwo*, red. M. Głowiński, Warszawa.

⁴ Źródłem informacji może być siła i czas trwania uścisku, suchość/wilgotność dłoni (np. jako sygnał napięcia emocjonalnego), odczuwana ciepłota/chłód dłoni; szorstkość/miękkość skóry.

- komunikaty o zwartej strukturze (występujące w różnych formach i typach komunikacji tradycyjnej – por. przypis 1) oraz komunikaty o cechach tekstu otwartego, będącego nieustannie w procesie przebudowy (ang. *work in progress*), charakterystyczne głównie dla nowych mediów – por. przypis 2
- komunikaty będące efektem spontanicznej aktywności jednostki lub komunikaty, które zostały przez nią stworzone pod naciskiem innych (np. rysunek spontaniczny; rysunek diagnostyczny zadany przez specjalistę na określony temat).

Rozwój cywilizacyjny z pewnością ułatwił – w sensie technicznym – przesyłanie oraz rejestrowanie informacji i komunikowania się *online* w czasie rzeczywistym, ale stworzył także szereg barier w kontaktach międzyludzkich i międzypokoleniowych. Efekt jest taki, że żyjemy na tym samym świecie, ale w różnych „galaktykach komunikacyjnych”.

Niezwykła popularność nowych mediów opartych na interaktywnej komunikacji w czasie rzeczywistym (takich jak Internet i telefonia komórkowa) sprawiła, że to właśnie one wytyczają nowe wzorce, zasady i strategie komunikacyjne, w tym także skrótowość i ikoniczność przekazów. Całe bogactwo sygnałów składających się na komunikację niewerbalną zostało zastąpione przez piktogram przedstawiający schemat ludzkiej twarzy w smsie! Bezpośrednie rozmowy między ludźmi są systematycznie wypierane przez komunikację między ekranami różnych technologii: ekranów komputerowych czy wyświetlaczy telefonów komórkowych. Stąd też – w odniesieniu do najmłodszego pokolenia – pojawiają się takie określenia, jak: ekranolatki, sieciaki, *tv-babies* czy pokolenie *Google*.

Coraz więcej dzieci i uczniów wykazuje poważne deficyty komunikacyjne w relacjach społecznych, co bezpośrednio wpływa na ich dalszy rozwój w sferze emocjonalnej, społecznej i poznawczej. Brak systematycznych i pogłębionych kontaktów *offline* oraz permanentny status człowieka zalogowanego do Sieci skutkuje stopniowym wycofywaniem się z bezpośrednich kontaktów społecznych lub wręcz niechęcią do ich nawiązywania i podtrzymywania. W rezultacie upośledzeniu ulega zdolność odczytywania komunikatów niewerbalnych (m.in. modulacji głosu, mimiki twarzy, gestykulacji) oraz dostosowania zachowań komunikacyjnych do różnych sytuacji społecznych. Zubożeniu ulegają zatem zarówno

kompetencje komunikacyjne, jak i kompetencje językowe. Pod tą pierwszą nazwą rozumiemy zdolność dostosowania komunikatów do sytuacji (co zresztą jest przejawem inteligencji społecznej i inteligencji emocjonalnej⁵), pod drugą – kompetencje językowe – umiejętność tworzenia poprawnych zdań w języku ojczystym. Dzieci tego nie potrafią, a język (styl komunikacji, forma i treść), jakim się posługują w codziennej komunikacji, w coraz większym stopniu jest wytworem mediów (m.in. zasłyszanych reklam, tekstów z komunikatorów internetowych czy murali, słów piosenek, osiedlowych dowcipów bądź języka czatów i smsów).

Oznacza to, że erozji ulegają podstawowe kompetencje społeczne i kulturowe dzieci i młodzieży. Uczniowie nie chcą czytać i pisać, a kontakty twarzą w twarz sprawiają im prawdziwe problemy, także podczas interakcji z rówieśnikami i podczas zajęć w szkole. Dzieje się tak choćby dlatego, że nie lubią nawiązywać kontaktów wzrokowych z innymi, a skupienie się na jednej czynności przychodzi im z trudem w dobie wielozadaniowości umożliwianej przez media interaktywne. Ich użytkownicy jednocześnie słuchają muzyki, „ściągają” z Internetu pliki muzyczne, oglądają telewizję, wysyłają smsy oraz mmsy i odpowiadają, jeśli w ogóle mają na to ochotę, monosylabami na pytania rodziców. Opiekunowie są także zestresowani i „zabiegani”, stąd często zwracają uwagę na swoich podopiecznych dopiero wówczas, gdy powaga sytuacji wymaga już konsultacji specjalistów. Poza tym większość opiekunów nie dopuszcza nawet myśli o istnieniu zagrożenia w postaci deficytów w zakresie komunikacji międzyludzkiej. „Problemy z językiem polskim? Tak, ale, żeby nie umieć się porozumiewać z drugim człowiekiem?! Niewyobrażalne!”. Ich osobiste doświadczenia w komunikacji z własnymi dziećmi wprawdzie stają się coraz bardziej problematyczne, ale rodzice zwykle trudności te kładą na karb wyłącznie odwiecznych sporów „starych z młodymi”. Tymczasem sytuacja staje się coraz bardziej poważna i tym bardziej wymaga podjęcia kompleksowych, konsekwentnych i przemyślanych działań psychopedagogicznych.

Dzieci są mniej empatyczne, nie potrafią aktywnie słuchać drugiego człowieka, skutecznie z nim współpracować i skutecznie wykonywać poleceń opiekuna czy nauczyciela. Problemy te dotyczą także, i to ze zwielokrotnioną siłą, dzieci z zachowaniami problemowymi. Dzieci te są impulsywne, nadpobudliwe, nieposłuszne, agresywne, labilne emo-

⁵ W tym kontekście por. K. Knopp, 2010, *Inteligencja emocjonalna oraz możliwości jej rozwijania u dzieci i młodzieży*, Warszawa.

cyjonalnie, lękliwe, nieprzystosowane społecznie... Wykazują ponadto skłonność do zachowań antyspołecznych (wandalizm, kradzież, wagar), autoagresywnych (samouszkodzenie ciała, uzależnienia od substancji psychoaktywnych i uzależnienia od czynności⁶, próby samobójcze) oraz osiągają wyniki w nauce poniżej swoich realnych możliwości. Są często prawdziwym utrapieniem dla swoich rodziców i nauczycieli, którzy nie potrafią do nich „dotrzeć”, a każda próba rozmowy kończy się otwartym konfliktem. Niestety, nierozwiązane konflikty wciąż potęgują się, a negatywne emocje z nimi związane również narastają, co z czasem prowadzi do całkowitego zerwania kontaktu.

Tymczasem zbudowanie dobrej relacji między dzieckiem a dorosłym jest podstawą profilaktyki wielu poważnych zaburzeń zachowania oraz fundamentem działań interwencyjnych adresowanych do dziecka z trudnościami rozwojowymi. Większość z takich problemów (zaburzeń, deficytów) można pokonywać dzięki systematycznej i konsekwentnej pracy, co wymaga autentycznego zaangażowania i czasu ze strony opiekunów i nauczycieli.

Nikt nie uczy dorosłych, jak komunikować się z dziećmi w różnym wieku. Wiele z tych wzorów (niekoniecznie te najlepsze) wynoszonych jest z domu rodzinnego lub ze środowiska, w którym przebiegało dzieciństwo. Stąd też wynika wiele komplikacji rodzinnych i szkolnych, którym z powodzeniem można by było zapobiec, gdyby stosować wcześniej pewne proste zasady konstruktywnej komunikacji. W tych kwestiach rodzice poszukują często wsparcia i sensownej rady u nauczycieli, wychowawców swoich dzieci czy też psychologów i pedagogów szkolnych. Nierzadko ci ostatni starają się dotrzeć na własną rękę do publikacji i szkoleń, które mogą pomóc im w pracy z dziećmi i ich rodzicami. W wielu przypadkach jednak, sami czują się bezsilni w obliczu wciąż eskalujących problemów komunikacyjnych i to zarówno w kontaktach z uczniami, jak i ich opiekunami. Studia nauczycielskie i pedagogiczne w niewielkim stopniu przygotowują swoich adeptów do wyzwań współczesności, zaś praktyczna komunikacja społeczna wciąż nie jest traktowana jako przedmiot osobnych zajęć i praktyk.

Książka ta jest więc adresowana do rodziców, nauczycieli, wychowawców, pedagogów i psychologów szkolnych, którzy zmagają się

⁶ Np. patologiczne użytkowanie Internetu i gier sieciowych, zakupoholizm, bigoreksja (uzależnienie od ćwiczeń fizycznych wpływających na masę ciała).



Zbudowanie dobrej relacji między dzieckiem a dorosłym jest podstawą profilaktyki wielu poważnych zaburzeń zachowań

z powyższymi zagadnieniami na co dzień i poszukują prostych, sprawdzonych ćwiczeń i zaleceń. Mam nadzieję, że rady, propozycje i spostrzeżenia oraz syntetyczne omówienia wybranych zagadnień psychologicznych (głównie z zakresu psychologii komunikacji, psychologii rozwojowej i psychologii klinicznej) pomogą zaradzić problemom komunikacji i odbudować porozumienie, a w szczególności dialog międzypokoleniowy.

Aby przeczytać dalej...

Zapraszamy do księgarni!