

**POTRAFIĘ WYRAZIĆ SIEBIE  
I BUDOWAĆ RELACJE  
Z INNYMI LUDŹMI**

*Umiejętności interpersonalne w życiu  
osoby z niepełnosprawnością*



Czy można zacząć żyć od nowa? Uwierzyć, że tragedia nie jest końcem a początkiem drogi? Dzięki idei Aktywnej Rehabilitacji staje się to realne!

W 1988 roku powstała Fundacja Aktywnej Rehabilitacji. Jej celem jest pomoc osobom z trwałymi uszkodzeniami rdzenia kręgowego poruszającym się na wózkach inwalidzkich w powrocie do aktywnego życia, nauki i pracy.

Tragedia dotyka najczęściej ludzi młodych, w pełni sił, stojących u progu życia. Niełatwo im się pogodzić z myślą, że spędzą je na wózku inwalidzkim.

Podstawą kompleksowego programu realizowanego przez Fundację są obozy szkoleniowe. Prowadzą je instruktorzy na wózkach, którzy stanowią doskonałe wzorce osobowe dla swoich podopiecznych. Pomagają im w odzyskaniu siły i wiary we własne możliwości. Ważną rolę w drodze do samodzielności pełnią zajęcia rehabilitacyjno-sportowe z takich dyscyplin, jak: technika jazdy na wózku, trening ogólnousprawniający, pływanie, tenis stołowy, łucznictwo. Fundacja upowszechniła także nowe dyscypliny sportu w naszym kraju: tenis ziemny, szermierkę, rugby na wózkach oraz nurkowanie. Kolejnymi elementami programu FAR są szkolenia specjalistyczne – kursy komputerowe dające osobom niepełnosprawnym podstawy do przyszłej nauki i pracy, kursy prawa jazdy oraz szkolenia dla personelu medycznego i służb pomocniczych.

Różnorodne formy działalności Fundacji skutecznie wypełniają lukę między szpitalem a domem, umożliwiając szybszy powrót do czynnego życia.

#### KONTAKT:

ul. Inspektowa 1, 02-711 Warszawa

tel./fax: 22 651 88 02, 22 651 88 03, 22 858 26 39, 22 642 22 91

e-mail: [info@far.org.pl](mailto:info@far.org.pl), [www.far.org.pl](http://www.far.org.pl)

#### OPRACOWANIE:

Iwona Boczar (Stańko) – Instruktor FAR

Rysunek na okładce:

M. Doborzyńska – Instruktor FAR

Projekt realizowany dzięki wsparciu finansowemu  
Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych



## **SPIS TREŚCI:**

Wstęp.....	4
Kompetencje społeczne.....	4
Porozumiewanie się z innymi ludźmi.....	5
Podstawowe wzajemne kontakty międzyludzkie.....	6
Kontakt fizyczny we wzajemnych kontaktach.....	12
Bariery i zakłócenia w komunikacji.....	15
Komunikacja zgodna z zasadami asertywnego zachowania.....	17
Komunikacja niewerbalna.....	20
Złożone wzajemne kontakty międzyludzkie.....	21
Kontrolowanie zachowań we wzajemnych kontaktach.....	25
Oficjalne kontakty.....	25
Pomaganie innym.....	28

## Wstęp

Umiejętność porozumiewania się ma zasadnicze znaczenie życiowe, podobnie jak umiejętność radzenia sobie z wymaganiami edukacyjnymi w szkole czy zapewnienia sobie odpowiedniego statusu materialnego. Efektywne komunikowanie się umożliwia tworzenie przyjaznych kontaktów z innymi ludźmi, zapewnia uznanie i pozytywną ocenę w pracy oraz dobre relacje rodzinne. Ułatwia osiągnięcie sukcesów i zwiększa odporność na stres codziennego życia.

## Kompetencje społeczne

Kompetencje społeczne to złożone umiejętności warunkujące efektywność radzenia sobie w sytuacjach społecznych, nabywane przez jednostkę w toku treningu społecznego. Na kompetencje składają się umiejętności elementarne: empatia, pozytywna autoprezentacja, realistyczna komunikacja itp. Skuteczność treningu jest uwarunkowana przez zdolności intelektualne, a zwłaszcza zdolność do przetwarzania informacji emocjonalnych. Intensywność treningu zależy natomiast od cech osobowości (ekstrawersja, introwersja, lęk, reaktywność, neurotyzm). To one kształtują częstotliwość i określony typ kontaktów, co z kolei decyduje o rodzaju i liczbie społecznych doświadczeń. Umiejętności społeczne mogą więc być nabywane w toku treningu społecznego – nieplanowanego i naturalnego lub o charakterze „laboratoryjnym” (oddziaływania szkoleniowe i terapeutyczne).

Na kompetencje składają się cechy osobowościowe, wiedza, umiejętności, doświadczenia, zdolności, ambicje, wyznawane wartości i style działania, których posiadanie, rozwijanie i wykorzystywanie przez poszczególne osoby umożliwia ich prawidłowe funkcjonowanie społeczne.

Wśród najważniejszych kompetencji społecznych możemy wyróżnić:

- **Kompetencje warunkujące efektywność zachowań w sytuacjach intymnych** – w bliskich kontaktach międzyludzkich, zakładających znaczne odsłanianie się partnerów (dyskutowanie o sprawach osobistych).
- **Kompetencje warunkujące efektywność zachowań w sytuacjach ekspozycji społecznej**, kiedy koncentruje się na sobie uwagę i ocenę wielu osób; zapewniają prawidłowe funkcjonowanie w relacjach z grupą ludzi: podczas występów na forum publicznym, w kierowaniu, zarządzaniu.
- **Kompetencje warunkujące efektywność zachowań w sytuacjach wymagających asertywności** – wywierania wpływu, realizowania celów, potrzeb, odporności na naciski i konsekwencji w działaniu.

# Porozumiewanie się z innymi ludźmi

Sztuka porozumiewania się jest trudna i często – jeśli nie posiadamy odpowiednich predyspozycji osobowościowych – mamy poważne problemy z komunikowaniem swoich potrzeb i oczekiwań, wyrażaniem gniewu lub lęku, otwarciem się na innych ludzi, aktywnym słuchaniem ułatwiającym poznanie rzeczowych intencji i treści przekazu rozmówcy (zamiast zniekształconych interpretacji).

## Wzorzec komunikacji:

- Nadawca coś myśli i zamierza powiedzieć – **intencje nadawcy**.
- Nadawca formułuje wypowiedź – **kodowanie**.
- Odbiorca coś słyszy – **dekodowanie**.
- Odbiorca odczytuje intencje nadawcy – **rozumienie**.
- Kanał, za pomocą którego przekazywana jest informacja – **medium**.
- Wszystko, co przeszkadza w komunikacji – **szum /bariery/**.

Warunkiem efektywnej komunikacji jest sprawdzenie, czy rozumienie treści przekazu przez odbiorcę jest zgodne z intencjami nadawcy. Dobra komunikacja zachodzi wówczas, gdy ludzie rozumieją, co do siebie mówią. Można ją po prostu określić jako umiejętność „dogadywania się”. Osoba komunikatywna precyzyjnie wyraża swoje myśli i uczucia.

## Zasady efektywnego kontaktu i komunikacji:

- Unikaj generalizacji w postaci: zawsze, wszyscy, nigdy itp.
- Zadawaj przemyślane pytania, ale nie zasypuj rozmówcy gradem pytań.
- Używaj parafrazy i sprawdzaj, czy dobrze zrozumiałeś nadawcę.
- Pamiętaj, że liczą się tylko fakty i jedynie one podlegają weryfikacji.
- Kiedy nadawca mówi – nie przerywaj.
- Świadomie używaj słów: „ale”, „dlaczego”, „nie”.
- Upewnij się, czy jesteś dobrze rozumiany i czy sam prawidłowo rozumiałeś innych.
- Pamiętaj, że humor i dobry żart znacznie poprawiają skuteczność przekazu.
- Kiedy coś powiesz, rób pauzę i czekaj cierpliwie, aż rozmówca odpowie.
- Pokazuj, że masz dystans do siebie i swoich obowiązków, dzięki czemu odbiorca zobaczy waszą zbieżność.
- Swoje propozycje i życzenia przekazuj z perspektywy ich korzyści („abyśmy mogli jak najszybciej i bezboleśnie zakończyć tę sprawę potrzebując...”).
- Motywuj do wysiłku (np. „może to trwać tygodniami, będziemy się wspólnie męczyć, ale możemy zrobić to od razu i mieć sprawę załatwioną”).

- Dbaj o zgodność treści słownych z mową ciała.
- Używaj opisowych sformułowań, nie oceniaj.
- Koncentruj uwagę na problemie, a nie na rozmówcy, nie wychowuj go!
- Nie akcentuj własnej przewagi – podkreślaj raczej równy status rozmówców.
- Unikaj niedoceniań – zauważ i podkreśl kompetencje rozmówcy.
- Bądź otwarty na inne opinie, poglądy – tylko ludzie o sztywnych umysłach wiedzą wszystko najlepiej.
- Mów o konkretnych zachowaniach rozmówcy, które Ci przeszkadzają – unikaj przesady i własnych interpretacji.
- Jeśli komunikacja ma przebiegać płynnie, dbaj, aby kolejne wątki pozostawały w związku z poprzednimi, unikaj dygresji, nagłych zmian tematu, długich przerw.
- Mów w pierwszej osobie: „myślę”, „wydaje mi się”, „sądzę”, zamiast: „zdaniem wielu”, „ludzie mówią”. Użycie pierwszej osoby oznacza, że bierzesz osobistą odpowiedzialność za to, co mówisz. Używanie formy bezosobowej dezorientuje rozmówcę – nie jest wówczas przekonany, czyje zdanie tak naprawdę wypowiadasz.
- Posługując się językiem w komunikacji interpersonalnej, warto zwrócić uwagę na szczególną „moc” niektórych słów, które oddziałują na odbiorcę: **JA** – oznacza odpowiedzialność za wypowiedź, umożliwia bardziej partnerskie stosunki; **TY** – dotyka sfery wewnętrznej partnera, a przez to wymaga zachowania ostrożności i jednoznaczności sformułowań; **ONI** – często zastępuje „ty”; **TO** – wymaga zachowania ostrożności, bo nie wiadomo, co oznacza, często zastępuje „ja”; **ALE** – sposób na potwierdzenie i zaprzeczenie w jednej wypowiedzi, wprowadza niepewność; **ZAWSZE, NIGDY** – często są nośnikami emocji powodujących pogorszenie relacji lub źródłem poczucia winy i nieodpowiedniości; **POWINIEN, NALEŻY** – ograniczają niezależność.
- Kontroluj, na ile intymne są treści, które chcesz poruszyć i dostosuj to do potrzeb rozmówcy.
- Staraj się być empatyczny – wejdź w sytuację rozmówcy.
- Reaguj na to, co mówi rozmówca – daj do zrozumienia, że słuchasz i starasz się zrozumieć go jak najlepiej. Bądź także wrażliwy na sygnały wycofywania się, będące wyrazem poczucia zagrożenia, niezrozumienia, znudzenia itp.
- Pamiętaj, że dobra komunikacja to współdziałanie.

## Podstawowe wzajemne kontakty międzyludzkie

Umiejętnie dobrane i wypowiedziane słowa mają ogromny pozytywny wpływ na zachowanie osób, do których są kierowane. Podnoszą ich poczucie wartości, samoocenę, świadomość własnego potencjału, predyspozycji i zdolności. Motywują do

podejmowania ważnych wyzwań i rozszerzania zakresu posiadanych możliwości. Inaczej mówiąc, słowa potrafią rozwinąć aktywność drugiego człowieka i sprawić, iż z zakompleksionego nieudacznika stanie się on spełnionym, świadomym własnych atutów, dojrzałym człowiekiem.

### **Okazywanie szacunku i serdeczności we wzajemnych kontaktach**

Potrzeba szacunku, zwłaszcza dla samego siebie, oraz szacunku ze strony innych, jest ściśle związana z normami dotyczącymi godności człowieka. Stąd wynika tolerancja i otwartość na innych. Szacunek to stosunek do kogoś nacechowany poważaniem oraz liczeniem się z jego opinią, uznanie godności osoby – kogoś drugiego i swojej własnej. Zasadą jest tu wzajemność, ponieważ każda osoba ma prawo do bycia szanowaną. Aby szanować innych, trzeba jednak najpierw nauczyć się szanować siebie samego. Człowiek szanujący siebie zna swoje możliwości, potrafi także przyjąć i wykorzystać krytyczne uwagi innych bez oburzania się, obrażania i niepotrzebnego „nadęcia”. Osoby, które traktują się z szacunkiem, mają naturalne, pozytywne mniemanie o sobie i dobre samopoczucie, przenoszą tę postawę na innych, traktując ich bez lekceważenia, ale z uwagą, na jaką zasługują. Okazywanie szacunku powoduje, że otaczające osoby czują się wartościowe i znaczące, wzrasta ich samoocena, poprawia się samo-poczucie. To z kolei sprawia, że zaczynają szukać naszego towarzystwa, ponieważ w relacjach z nami czują się bezpieczne i ważne.

Potrzeba szacunku wiąże się z poczuciem bezpieczeństwa, ponieważ ludzie szanujący danego człowieka nie zagrażają mu, on zaś ich się nie boi.

### **Okazywanie uznania we wzajemnych kontaktach**

Każdy z nas potrzebuje zewnętrznego uznania. Okazywanie uznania polega na wyrażonej przez innych ludzi pozytywnej ocenie czyjegoś postępowania czy konkretnego działania. Musi być ono zasadne. Jeśli wyrażanie uznania nie ma wiele wspólnego z naszym rzeczywistym przekonaniem, stanowi ono manipulację, służącą osiągnięciu jakichś własnych celów. Uznanie dla innej osoby wiąże się zarówno z szacunkiem, jak i z przyznaniem jej prawa do reprezentowania wartości i zachowań, nawet jeśli są one dla nas osobiście neutralne lub nie w pełni akceptowane. Uznanie społecznej ważności oraz znaczenia tychże wartości dla innych ludzi powoduje, że nastawiamy się do nich pozytywnie, stajemy się bardziej otwarci, jesteśmy skłonni dostrzegać pozytywne i pomijać, pomniejszać wady. Okazywanie życzliwości i uznania musi być jednak subtelne i wyważone. Nachalne, tendencyjne działania są łatwe do rozszyfrowania i powodują wycofanie sympatii, a tym samym unikanie kontaktu.

Okazywanie uznania otaczającym osobom podnosi także poczucie ich własnej wartości, co ma wpływ na osiągnięcie przez nie powodzenia w niemal każdej dziedzinie życia. Co więcej, osoby te umieją się cieszyć przyjemnościami, które niesie im każdy dzień. Zacznijmy być wdzięczni innym za najdrobniejsze rzeczy, które dla nas zrobią. Nie wstydzmy się słowa „dziękuję”. Okazywanie uznania innym, również za oferowaną

nam pomoc, nie tylko pogłębia kontakty, wzmacnia więzi z otoczeniem, ale też pozwala zmienić nastawienie do otaczających nas ludzi, zauważać ich dobre strony i czerpać radość z relacji.

Okazywanie szacunku i uznania może być dla innych źródłem zaspokajania potrzeb (bezpieczeństwa, zaufania, lojalności, własnej wartości, akceptacji itp.) oraz usprawniać ich działania poprzez inspirowanie, kierowanie i komunikowanie. Ludzie, którzy mają zaspokojoną potrzebę szacunku i uznania, są nastawieni na realizację trudnych wyzwań i zadań. Nie jest łatwo ich zniechęcić i obniżyć ich pewność siebie. Lubią współzawodnictwo oraz realizację zadań o pozytywnym odbiorze społecznym.

### **Okazywanie tolerancji we wzajemnych kontaktach**

Tolerancja to otwarte, obiektywne i wyrażające szacunek podejście wobec wszelkich postaw i cech drugiego człowieka, które można uznać za obce czy inne od własnych. W praktyce tolerancja wskazuje na poparcie dla postaw, które zaprzeczają dyskryminacji.

Tolerancja nie oznacza jednak akceptacji czyjegoś zachowania czy przekonań. Jest to poszanowanie zachowań lub poglądów innych, mimo że nam się one nie podobają i nie będziemy podświadomie ani też świadomie mogli ich zaakceptować.

Tolerancja jest postawą, która umożliwia otwartą wymianę zdań. Bez tej postawy dyskusja może doprowadzić do ostrej konfrontacji, a nawet do wybuchu agresji.

Termin tolerancja odnosi się nie tylko do spraw wielkich, na które często nie mamy wielkiego wpływu, ale również do tych codziennych. Musimy przyjąć do wiadomości, że odmiennosc ma prawo bytu i powinniśmy ją uszanować. Na pewno znamy kogoś, kto nieco inaczej wygląda lub też się zachowuje, nie czyniąc przy tym drugiemu żadnej krzywdy. Ironiczne komentarze, obśmiewanie, szydzenie, krytyczne uwagi, a nawet jawne odrzucenie wyrządzają dużą krzywdę odbiorcy naszych nietolerancyjnych zachowań.

Ze względu na ogromną moc sprawczą słów, musimy niezwykle uważać na to, co przekazujemy drugiej osobie. Raz wypowiedziane, niewłaściwe, bolesne słowo może sprawić wielką krzywdę osobie, która choć inna od nas, nic złego nam nie zrobiła i z którą moglibyśmy nawiązać satysfakcjonujący kontakt. Odmienny sposób życia i zachowania, inny sposób realizowania własnych potrzeb czy wygląd nie może być powodem krytycznych uwag i nieprzyjemnych lub agresywnych reakcji. Aby zasłużyć na miano tolerancyjnych, powinniśmy uszanować różnorodność ludzi i pozwolić innym żyć „po swojemu”.

### **Przyczyny nietolerancji:**

- Stereotypowe rozumienie określonych terminów, np. niepełnosprawność (upośledzenie, bycie gorszym, słabszym, konieczność stałej opieki i pomocy).



- Powierzchnowa znajomość problemów życiowych danej grupy społecznej.
- Brak wzorców interakcji między grupą mniejszościową a resztą społeczeństwa.
- Pozorna akceptacja integracji, czyli przyzwolenie na skrócenie dystansu tylko w określonych rodzajach kontaktów, na przykład daleki sąsiad tak, ale przyjaciel już nie.
- Wizerunek społeczny osoby reprezentującej grupę, np. niepełnosprawny (koncentracja na ograniczeniach oraz generalizacja ich na całość osoby).
- Uleganie przesądom i mitom.
- Brak przyzwolenia na zrównanie praw i warunków życia jakiejś grupy ze społeczeństwem.

### **Krytyka we wzajemnych kontaktach**

Krytyka zawsze jest bolesna, zwłaszcza dla osób o niskiej lub ambiwalentnej samoocenie, z utrwalonym poczuciem niższości. Jest przez nie interpretowana jako potwierdzenie ich małej wartości, zwiększa poczucie dezakceptacji i niepełnej użyteczności społecznej. Przyjmowanie krytyki sprawia wielu osobom kłopot. Reagują na nią poczuciem winy lub agresją. Zapomina się często, że krytyka zwykle związana jest z konkretnym tematem i nie powinna być przyjmowana personalnie.

**Krytyka uzasadniona** – wymaga spokojnego potwierdzenia słów wyrażającego krytykę: „Przykro mi, ale ja też myślę o sobie w taki sposób”.

**Krytyka nieuzasadniona** – wymaga sprzeciwu wobec słów wyrażającego krytykę: „Mam inne zdanie na swój temat”.

**Krytyka aluzyjna** – niezwykle kłopotliwa. Wynika to z faktu, że pozornie nie jest ona kierowana do konkretnego odbiorcy i nie precyzuje tego, kto powinien się do niej ustosunkować. Odbiorca krytyki aluzyjnej udaje, że go to nie dotyczy. Postawa taka nie stoi w zgodzie z postawą asertywną, która wymaga stanowczej obrony swoich praw. Postawa asertywna w przyjmowaniu krytyki aluzyjnej:

- Danie sygnału o usłyszeniu wypowiedzi nadawcy.
- Parafraza treści komunikatu aluzyjnego.
- Wypowiedź dotycząca powiązań odbiorcy z treścią komunikatu.
- Sformułowanie pytania, które będzie zawierało zdanie krytyczne wyrażone wprost do odbiorcy.

W sytuacji, gdy nadawca nie wycofa się ze swojej krytycznej uwagi, należy zareagować zgodnie z modelem krytyki wyrażonej wprost (uzasadnionej).

Na przykład: „Bardzo wzburzyło mnie to, co Pan przed chwilą powiedział. Stwierdził Pan, że niepełnosprawni to roszczeniowcy. Jestem osobą niepełnosprawną i w związku z tym chciałem zapytać, czy te słowa były kierowane również do mnie?”.

**Krytyka uogólniona** – należy oddzielić fakty od opinii:

Na przykład: „Rzeczywiście, nie pojechałem z ojcem dzisiaj do lekarza, ale to nie znaczy, że jestem nieodpowiedzialny i bez serca”.

Koncepcja asertywności zakłada, że osoba akceptuje prawo innej osoby do posiadania odmiennej niż ona oceny sytuacji. Przyjmowanie krytyki jest po prostu okazją do porównania przekonań obu stron. Jeżeli w wyniku tej konfrontacji krytykowany stwierdzi, że jego poglądy nadal się różnią z poglądami krytykującego – zostaje przy swoim zdaniu, uznając prawo krytykującego do odmienności w tym zakresie.

**Krytyka agresywna** – uderza nie w popełniane błędy lub negatywne cechy człowieka, lecz w niego samego.

**Jak radzić sobie z krytyką:**

Kiedy ludzie kierują do nas krytyczne uwagi, warto zapytać, jakie konkretnie nasze zachowanie mieli na myśli. Pomaga nam to w:

- pokazaniu, że nie zawsze i nie wszystko robimy źle;
- uświadomieniu sobie, co naprawdę warto zmienić, poprawić w swoim zachowaniu;
- dysocjacji (oddzieleniu się) – przyjęciu pozycji obserwatora;
- sprowokowaniu do udzielenia dalszych informacji, np.: „Nie bardzo zrozumiałem, na czym konkretnie polega problem” lub „Co konkretnie mogę zrobić lepiej?”.

**Konstruktywna krytyka** – charakteryzuje się tym, że osoba krytykująca przedstawia lub sugeruje jednocześnie sposób lub sposoby rozwiązania problemu poddanego krytyce. Jak to zrobić, żeby nie zniechęcić partnera kontaktu i nie popsuć z nim relacji, a zarazem osiągnąć zamierzony efekt?

- Przygotuj się do rozmowy. Zbierz fakty. Jeśli jest jakiś konkretny aspekt zachowania, który chcesz skorygować, zbierz przykłady, kiedy to działanie miało miejsce.
- Zorganizuj miejsce na osobności i wystarczającą ilość czasu.
- Wskazuj na błędy w działaniu lub zachowaniu odbiorcy, a nie na niego samego. Nie mów: „Jesteś konfliktowy”, ale „Nie okazujesz zrozumienia”. Nie „Jesteś niesympatyczny”, ale „Sposób, w jaki traktujesz innych jest nieprzyjemny”. Twoim celem jest zmiana zachowania odbiorcy, a nie wytknięcie mu błędów.
- Wskaż problem, najlepiej przez pytania: „Chciałem spytać o wczorajszą sytuację. Co się stało? Dlaczego mnie nie poinformowałeś o sprawie już wczoraj, a dziś też nie powiedziałeś nic na ten temat?”. Gdy prezentujesz partnerowi dany problem, pamiętaj, żeby podać konkretny przykład niepożądanego zachowania.
- Wskaż negatywne skutki i twój odbiór takiego zachowania. Pokazuje to, że działania partnera są ważne i mają rzeczywisty wpływ na określone wydarzenia.

Zaproponuj lepsze rozwiązanie na przyszłość: „Następnym razem, gdy nie będziesz mógł tego wykonać, daj odpowiednio wcześniej sygnał, że potrzebujesz pomocy”.

### **Sygnaly społeczne we wzajemnych kontaktach**

Często ludzie inteligentni i wykształceni mogą nieudolnie kierować swym życiem prywatnym, dawać się ponieść impulsom i reagować nieadekwatnie nawet na proste sytuacje społeczne. Wynika to w znacznym stopniu z nieumiejętności wysyłania oraz odbierania i interpretowania sygnałów społecznych. Prawidłowy odbiór tych sygnałów zależy głównie od inteligencji emocjonalnej. Według Daniela Golemana jest to zdolność rozpoznawania przez nas własnych uczuć i uczuć innych, zdolność samomotywacji oraz kierowania emocjami zarówno własnymi, jak i osób, z którymi łączą nas jakieś więzi. Jest to zatem panowanie nad naszymi emocjami i wykorzystywanie ich do osiągnięcia sukcesu. Wśród składników inteligencji emocjonalnej ważną rolę odgrywa empatia, czyli rozpoznawanie emocji u innych. Osoby posiadające zdolność empatii są bardziej wyczulone na subtelne sygnały społeczne wskazujące, czego chcą inni lub czego im potrzeba. Komunikowanie innym osobom z naszego bliskiego otoczenia niezrealizowanych potrzeb i odczuwanych emocji rodzi możliwość porozumienia się ludzi nawet z najbardziej odległych światów.

### **Sygnaly społeczne (werbalne i niewerbalne) spełniają wiele funkcji komunikacyjnych:**

1. Przekazywanie informacji – stanowią źródło informacji. Nawet jeśli jedna strona kontaktu nie jest w pełni świadoma swoich własnych zachowań, może ona komunikować treści, które wiele mówią o niej samej – jej samoocenie, postawach i skłonnościach. Ujawnia także to, co odczuwa wobec osób, z którymi się komunikuje.
2. Regulowanie interakcji – środki regulowania interakcji w postaci niewerbalnej są najbardziej społecznie akceptowane. Zakomunikowanie komuś „odczep się” może być odebrane agresywnie i zniszczyć kontakt. Posłużenie się gestem jest znacznie bardziej przyswajalne i nieinwazyjne.
3. Wyrażanie emocji – środki ekspresji emocji. Skuteczna komunikacja wymaga wrażliwego odbioru i reagowania na uczucia czy emocje tych, z którymi się komunikujemy.
4. Tworzenie metakomunikacji – wykorzystanie niewerbalnych komunikatów do określania, precyzowania, zaprzeczania lub rozszerzania przekazów werbalnych i niewerbalnych.
5. Kontrolowanie sytuacji społecznych – oznacza to, że dana osoba próbuje wpływać na drugą osobę lub zmieniać jej zachowanie; wiąże się z próbami uwidocznienia czyjegoś statusu i dominacji oraz z próbami dostarczania wybiórczych informacji zwrotnych i wzmocnień; z próbami oszustwa.

## Kontakt fizyczny we wzajemnych kontaktach

Lata zaniedbań i ignorowania tematu kontaktów fizycznych spowodowały, że niepełnosprawni, w tym osoby na wózkach, muszą stawić czoła wielu stereotypom i mitom społecznym. Tematy seksu są pomijane w całym procesie rehabilitacji, co dla niepełnosprawnych jest często źródłem frustracji. W procesie adaptacji do życia w społeczeństwie stopniowo zwiększa się znaczenie sfery intymnej osób niepełnosprawnych. Powinny się one cieszyć życiem, zakładać rodziny, mieć partnerów, rozwijać swoje kontakty także w sferze seksualnej. Z przeprowadzonych badań wynika, że 35 proc. niepełnosprawnych ruchowo uważa, że więź duchowa jest najważniejsza, ale kontakt fizyczny też się liczy, a 32 proc., że więź duchowa jest tak samo ważna, jak kontakt fizyczny.

Pomijanie sfery kontaktów seksualnych i seksualności osoby niepełnosprawnej fizycznie doprowadza do utrwalenia się kompleksów i obaw zarówno przed przeciwstawieniem się brakowi przyzwolenia społecznego, jak i przed porażką w realizacji siebie w tej sferze. Rzekoma nieatrakcyjność, poczucie niepełnej wartości jako partnera seksualnego, brak wiedzy o własnej cielesności i zmianach w reakcjach seksualnych po urazie lub chorobie, lęk przed niesprawdzeniem się w roli seksualnej oraz odrzuceniem lub ośmieszeniem wszystko to blokuje podjęcie aktywności seksualnej. Rzetelna wiedza na temat funkcjonowania w tej sferze po wypadku lub chorobie pozwala na odrzucenie społecznego ostracyzmu i podejmowanie prób nawiązywania i utrzymywania formalnych i nieformalnych długotrwałych związków. Podstawowym warunkiem tych więzi jest na pewno zaangażowanie uczuciowe, a także poziom edukacji seksualnej i otwartość na eksperymentowanie w celu przyjęcia takich form aktywności, które pozwolą na osiągnięcie obopólnej satysfakcji erotycznej. Ponadto bogactwo i różnorodność przeżyć wielu osób niepełnosprawnych niewątpliwie przyczyniają się do rozwoju osobistego każdego z partnerów oraz do pogłębiania uczuciowych i erotycznych relacji między nimi.

W zakresie sprawności seksualnej u niektórych mężczyzn urazy rdzenia kręgowego rzeczywiście mogą powodować pewne ograniczenia, które jednak można niwelować poprzez odpowiednie oprotezowanie czy pomoc w czasie kontaktów intymnych. Seksualność kobiet jest natomiast całkowicie pomijana; wychodząc ze szpitala często nie czują się kobietami, a przecież kobiety na wózkach najczęściej zachowują sprawność seksualną, a nawet mogą rodzić dzieci. W przypadku kobiet często dzieje się tak dlatego, że lekarze ginekolodzy nie wiedzą, jak poprowadzić ciążę niepełnosprawnej pacjentki. Dr Alicja Długolecka, która prowadziła wywiady z osobami niepełnosprawnymi i ich partnerami, stwierdziła, że żaden z badanych przez nią mężczyzn nie był zdiagnozowany seksuologicznie, mimo że u wszystkich występowały tego typu problemy.

**Słuchanie aktywne**, czyli słuchanie bez oceniania, bez krytykowania, ze zrozumieniem motywacji mówiącego, wejściem w jego rolę.

Jedną z podstawowych i najbardziej skutecznych technik komunikacyjnych jest sztuka aktywnego słuchania. Umiejętność bycia dobrym słuchaczem sprawia, że ludzie szukają naszego towarzystwa, obdarzają nas zaufaniem, chętnie zwierają się ze swoich zmartwień – słowem, lubią naszą obecność oraz starają się utrzymywać jak najbliższe więzi. Osoby niepotrafiące słuchać są oceniane jako nudne, zapatrzone w siebie indywidua, lekceważące sprawy i uczucia innych. Poza poczuciem izolacji osoby te tracą także wiele istotnych informacji pomocnych w rozwiązywaniu życiowych problemów. Warto nauczyć się aktywnego słuchania dla lepszego rozumienia świata i zaangażowania w życie społeczne. Wysyłając komunikat „Jestem zainteresowany Tobą i Twoimi sprawami, bo jesteś dla mnie ważną osobą”, wzbudzasz sympatię i przyciągasz rozmówców.

### **Techniki aktywnego słuchania**

#### **Okazanie zainteresowania**

Zasygnalizuj drugiej stronie, że uważnie jej słuchasz. Wspieraj rozmówcę gestem i słowami, a zachęcaj ją do szerszych, a nawet bardziej osobistych wypowiedzi. Na przykład: „Aha”, „Uhm”, nachylenie się w stronę rozmówcy, kiwanie głową, utrzymywanie kontaktu wzrokowego, odpowiednia mimika.

#### **Okazanie zrozumienia**

Powiedz rozmówcy, że rozumiesz, co do Ciebie mówi. Nawet jeśli jesteś zły lub nie zgadzasz się z rozmówcą – potwierdź, że informacja jest dla Ciebie czytelna. Każdy pragnie być dobrze zrozumianym: „Wiem, o co Ci chodzi”, „Jasna sprawa”, „To jest zrozumiałe”.

#### **Okazanie akceptacji**

Powiedz rozmówcy, że zgadzasz się z nim (jeśli to prawda). Pokazujesz w ten sposób, że podobnie myślicie. Jak wiesz, ludzie podobni do siebie lepiej się rozumieją i lubią ze sobą rozmawiać: „Całkowicie się zgadzam”, „Rzeczywiście jest tak, jak Pan mówi”, „To święta prawda”.

#### **Zestawienie**

Zestaw we właściwej kolejności najważniejsze kwestie. Możecie w ten sposób wraz z rozmówcą uzgodnić ważność i znaczenie poszczególnych treści: „Mówi Pan, że moje propozycje są interesujące, lecz niektóre trzeba dopracować. To może ustalmy, które należałoby zmienić”.

#### **Podsumowanie**

Staraj się uporządkować chaotyczną wypowiedź rozmówcy do jednego, dwóch powtarzających się w niej punktów. Skoncentruj uwagę na kluczowych kwestiach:

„Z tego co mówisz wynika, że trzeba sprawdzić ten projekt jeszcze raz i uzupełnić następujące elementy”.

### **Powtórzenie (odzwierciedlenie, echo)**

Powtórz rzetelnie słowa rozmówcy. Pozwoli Ci to rozwiać wątpliwości, potwierdzić niejasną informację i podkreślić, jak ważne dla Ciebie jest to, co mówi rozmówca. Każdy doceni staranie zrozumienia w pełni tego, co usiłuje przekazać: „Ten termin naprawdę Ci odpowiada?”, „Powiedział Pan, że już to Pana nie interesuje”.

### **Parafraza**

Powtarzanie własnymi słowami tego, co do tej pory powiedział albo – jak nam się wydaje – przekazał rozmówca. Rozmówca nabędzie pewności, że jest naprawdę słuchany i jeśli trzeba skoryguje to, co zostało źle zrozumiane: „Innymi słowy masz problem zdrowotny i nie jesteś w stanie uczestniczyć w zajęciach?”, „Zaczekaj, niech spróbuję dobrze zrozumieć, co przeżywasz”, „Czy chcesz przez to powiedzieć, że to zły pomysł?”.

### **Precyzowanie**

Zadaj pytania, by uzyskać jak najpełniejszy obraz danej sytuacji. Odpowiedzi mogą lepiej wyjaśnić sprawę, ujawnić jej nowe aspekty, a także zasygnalizować rozmówcy, że jesteś nim zainteresowany: „Jaka jest sytuacja w Pana zespole?”, „Co Pan sądzi o nowej taktyce?”.

### **Uświadomienie rozmówcy, że odbierasz jego uczucia**

Powiedz rozmówcy, że odbierasz rodzaj i temperaturę jego przeżyć. Nie zawsze kontrolujemy wyrażane emocje i poziom ich ekspresji. Uświadomienie rozmówcy jego silnych emocji pozwoli oddzielić je od procesu komunikacji, a nawet rozładować napięcie: „Widzę, że przypomnianie tych wydarzeń Cię niepokoi”, „Odnoszę wrażenie, że jesteś poirytowany”.

### **Informacja zwrotna**

Powiedz rozmówcy o swoich reakcjach (co czułeś, myślałeś, przeżywałeś) w czasie przekazywania informacji. Pomaga to partnerowi ocenić znaczenie i skuteczność przekazu. W ten sposób powstaje szansa na korektę błędnych interpretacji i fałszywego zrozumienia treści komunikatów. Informacja zwrotna musi być szczerą, natychmiastową i wspierającą: „Odnoszę wrażenie, że to nie wszystko co chciałeś mi powiedzieć”, „Wydaje mi się, że w opisanym przez Ciebie zachowaniu tkwi błąd”.

### **Angażowanie**

Jeśli rozmówca proponuje przesunąć termin załatwienia ważnej dla Ciebie sprawy, nie zgadzaj się tak łatwo! Powinieneś ustalić co najmniej termin następnego podejścia do rozwiązania tej sprawy: „Spróbujmy załatwić ten problem pojutrze”, „Jeśli teraz nie może Pan podjąć decyzji, to kiedy będzie to możliwe?”.

## Kwestionowanie

Powiedz szczerze rozmówcy, że się z nim nie zgadzasz. Będzie musiał bronić swoich poglądów lub je zweryfikować. Powinna to być Twoja prawdziwa reakcja, ale nie musisz nikogo obrażać lub niszczyć. Szczerłość rzadko wiąże się z brutalnością. Jeśli zatem zrobisz to uprzejmie i taktownie, możesz bez szwanku przekonać rozmówcę do swojego rozwiązania: „Sądzę, że problem dotyczy całego personelu, a nie tylko mojego zespołu”, „Nie powiedziałam, że decyzję można przyspieszyć”.

## Alternatywa

Przedstaw inne możliwości analizy i rozwiązania problemu. Czasem jesteśmy przywiązani do jakiejś wizji i nie rozważamy innych rozwiązań. Zawsze warto poszukać innego spojrzenia na problem: „Myślę, że trzeba spojrzeć na tę sprawę jeszcze z innego punktu widzenia”, „Może poprosisz koleżankę, żeby dziś Ci trochę pomogła, a Ty zastąpisz ją jutro na zebraniu?”.

## Kontrpropozycja

Przedstaw propozycję różną od zdania rozmówcy. Skłoni go to do przygotowania i prezentacji obrony własnego poglądu, a Tobie da czas na przygotowanie argumentacji: „Uważam, że jutrzejszy wyjazd utrudni realizację naszego zadania”, „Zamiast działać za szybko, spróbujmy zastanowić się nad tym spokojnie”.

W aktywnym słuchaniu istotny jest kontakt wzrokowy. Unikaj jednak uporczywego wpatrywania się w rozmówcę – to bardzo przeszkadza i peszy! Jeśli przedmiotem rozmowy są sprawy osobiste, związane z emocjami, „współbrzmiać” mina, zrozumienie w oczach zapewniają nam najlepszy kontakt.

Pamiętaj, aby stworzyć warunki eliminujące dekoncentrację lub odciążenie uwagi w czasie rozmowy. Używaj zwrotów, które mówią o twojej uwadze.

Staraj się uważnie słuchać i zrozumieć przekazywane informacje, nawet jeśli masz zły nastrój lub odczuwasz silny dyskomfort.

## Bariery i zakłócenia w komunikacji

Na każdym z etapów komunikacji może dochodzić do zakłóceń:

Nadawca – **może powiedzieć nie to, co zamierzał.**

Odbiorca – **jest narażony na zakłócenia zewnętrzne i wewnętrzne** (środowisko, samopoczucie, oczekiwania, wiedza, pragnienia, doświadczenia, wartości, emocje).

Odbiorca – **interpretuje niezgodnie z intencją nadawcy.**

Celem procesu porozumiewania się jest wymiana informacji między rozmówcami. Dojście do porozumienia oznacza, że treści, jakie chciał Ci przekazać inny człowiek zostały przez ciebie dokładnie odebrane, czyli: INTERPRETACJA ODBIORCY = INTENCJA NADAWCY.

Dopiero wtedy możemy ustosunkować się do poglądów nadawcy (rozmówcy), uznać je za słuszne lub niesłuszne, podjąć decyzję o charakterze dalszej relacji, przemyśleć jak ją realizować. Proces obróbki przekazywanych informacji przebiega podświadomie i bardzo szybko, co sprawia, że podlega zakłóceniom na poszczególnych etapach.

**1. Intencje:** zaspokojenie własnych potrzeb, zaspokojenie potrzeb drugiej strony, wykonanie zadań, wyłanie emocji;

możliwe zakłócenia: intencje mogą być nieuświadomione, niewyraźne, ukrywane, sprzeczne.

**2. Wiadomości:** by zrealizować swoje intencje nadawca dokonuje wyboru treści, jakie mają być przekazane odbiorcy;

możliwe zakłócenia: dobór treści może być nietrafny lub różnie trafny na skutek wyobrażeń o sytuacji, oczekiwaniach odbiorcy.

**3. Kodowanie:** wybór formy w jakiej ma zostać przekazana wiadomość, przełożenie jej na sygnały. Nadawca podejmuje decyzje, jak wiadomość ma być przekazana (określone słowa, gesty, odpowiedni ton głosu itp.);

możliwe zakłócenia: użycie kodu nieznanego rozmówcy (np. żargon), wieloznaczność pojęć, różne znaczenia sygnałów dla rozmówców.

**4. Sygnały:** słowne i niewerbalne;

możliwe zakłócenia: niezgodność przekazywanych sygnałów.

**5. Przekazywanie i odbiór sygnałów:** wypowiedanie treści słownych i ich słuchanie, przejawianie zachowań (wykonywanie gestów, ruchów) i ich obserwacja;

możliwe zakłócenia: szумы zewnętrzne i wewnętrzne, zbyt ciche lub niewyraźne sygnały, selektywność (wybieranie treści, ignorowanie niektórych sygnałów).

**6. Odkodowanie:** przełożenie sygnałów na treści, „odszyfrowanie” przekazów według znanego sobie kodu;

możliwe zakłócenia: zastosowanie innego kodu niż ten użyty przez nadawcę, błędy w odkodowaniu.

**7. Interpretacja:** wyobrażenie lub wnioski odbiorcy o intencjach nadawcy;

możliwe zakłócenia: różne doświadczenia, nastawienie, własne intencje, zaburzenia spostrzegania, silne emocje, mechanizmy obronne, wyobrażenia o świecie i o ludziach.

### **Podstawowe bariery w komunikacji:**

- zaprzeczanie uczuciom – nic się nie stało, nie szkodzi, nie ma co się martwić;
- udzielanie rad – pokazywanie, że znam lekarstwo na wszelkie bóleczki, „wiem lepiej”;



- zasypywanie pytaniami – formułowanie pytań, często nawet bez związku z tematem, aby lepiej zaistnieć w świadomości rozmówcy, zaprezentować swoje zaangażowanie lub pokryć zmieszanie albo brak rzeczywistej wiedzy;
- obwinianie i oskarżanie – wyładowywanie swojej irytacji, agresji, poczucia krzywdy i niesprawiedliwości, brak zrozumienia rzeczywistych intencji rozmówcy;
- przeżywanie – nadmierne dramatyzowanie, przygnębianie, fantazjowanie, napięcie;
- straszenie – zyskiwanie przewagi poprzez wywoływanie lęku i poczucia zagrożenia u odbiorcy;
- rozkazy – traktowanie odbiorcy jako osoby podległej i zależnej;
- wykłady i moralizowanie – wypowiedanie kwestii w sposób autorytatywny i kategoryczny, przemawianie zamiast dialogu;
- ostrzeżenia;
- postawa męczennika – przedstawianie siebie w roli ofiary poświęcającej się dla innych, w tym dla rozmówcy;
- porównania – stosowanie odniesień w celu uwypuklenia wad lub błędów rozmówcy;
- sarkazm – złośliwe przytyki, ironizowanie w celu obniżenia pozycji odbiorcy;
- prorocтва – tendencyjne przewidywanie zdarzeń;
- pomijanie – obejście ważnych, ale niewygodnych kwestii;
- niedomówienia – przedstawienie sprawy w sposób niepełny, pomijający jakieś ważne kwestie;
- wieloznaczności – przekazywanie komunikatu w sposób niejasny, trudny do adekwatnej interpretacji;
- uogólnienia – komunikowanie przekazu w sposób zbyt ogólny, brak precyzji i uwzględnienia istotnych szczegółów.

## **Komunikacja zgodna z zasadami asertywnego zachowania**

**Asertywność** – polega na respektowaniu własnych praw przy jednoczesnym respektowaniu praw innych osób; oznacza to obronę własnych praw przy uznaniu praw innych. Jest umiejętnością otwartego i stanowczego, a równocześnie uprzejmego wyrażania własnych opinii i emocji, egzekwowania swoich praw oraz podejmowania decyzji. Zachowanie asertywne wobec innych wynika z naszej wiary w siebie i poczucia własnej wartości. Jest to umiejętność niezwykle przydatna zarówno w relacjach osobistych, jak i kontaktach zawodowych. Dla wielu osób stanowi też inspirujący sposób na kształtowanie własnej osobowości.

**Zachowanie asertywne** – można umieścić pomiędzy agresją a uległością. Zachowując się asertywnie, respektujemy prawa zarówno swoje, jak i innych. Zachowując się agresywnie respektujemy prawa własne, lekceważąc cudze. Gdy jesteśmy ulegli, lekceważymy swoje prawa a respektujemy innych.

### **Pamiętaj!**

- Masz prawo powiedzieć NIE.
- NIE jest odpowiedzią na konkretną prośbę, a nie odrzuceniem osoby.
- Jeśli nie wiesz co odpowiedzieć i chcesz zyskać na czasie, powiedz: „Dam Ci znać później”.
- Nie miej kogoś za złe, że Cię o coś prosi.
- Proś o więcej informacji, jeśli są Ci potrzebne do podjęcia decyzji.

**KOMUNIKAT „JA”**- informuje drugą osobę o tym, jak jej zachowania wpływają na Ciebie i jakie to ma dla Ciebie znaczenie. Pozwala w jasny i niezagrażający sposób mówić o swoich potrzebach i uczuciach. Jest też neutralną formą wyrażania uczuć o negatywnym znaku. Ułatwia komunikację, szczególnie zaś przekaz „trudnych” treści, dzięki temu, że druga strona nie czuje się oskarżona. Komunikat „JA” odnosi się nie do osoby, lecz jej zachowania oraz uczuć, jakie ono wywołuje.

Jak sformułować komunikat „JA”:

**Etap 1. Ja myślę, czuję...** – wskaż konkretne myśli i uczucia związane z sytuacją.

**Etap 2. Kiedy Ty...** – opisz dokładnie zachowanie rozmówcy, które wywołują opisane wcześniej myśli i uczucia.

**Etap 3. Ponieważ...** – opisz wpływ, jaki ma na Ciebie to zachowanie i dlaczego jest dla Ciebie ważne.

**KOMUNIKAT „TY”** – odbiorca ma wrażenie, że go oskarżasz lub obwiniasz. Myśli, że uważasz go za kogoś złego i nie koncentruje się, jak się zmienić, lecz jak się obronić. Komunikaty „TY” nie mają żadnego pozytywnego efektu ani dla mówiącego, ani dla słuchającego. Napięcie i złość wzrastają i rozwiązanie konfliktu staje się coraz trudniejsze.

### **ASERTYWNA ODMOWA**

Najbardziej cenimy ludzi, którzy mają własne zdanie. Nazywamy ich prostolinijnymi. Brak jasnych odpowiedzi może budzić podejrzenia o nieszczerłość i manipulację.

- NIE jest odpowiedzią na prośbę, a nie wykręcaniem się.
- Jeśli nie wiesz co odpowiedzieć i chcesz się zastanowić powiedz: „Dam Ci znać później”.
- Nie miej kogoś za złe, że Cię o coś prosi.

- Zwróć się z prośbą o więcej informacji przy podejmowaniu decyzji.

### **Zasady asertywnej odmowy.**

- Zdanie zaczynamy od słowa NIE.
- Po nim następuje poinformowanie osoby, której odmawiasz, o podjętej decyzji, postanowieniu lub własnym działaniu.
- Nie informuj o swoich preferencjach, np. „Nie, nie chciałbym Ci pożyczyć” – bo stwarzasz szansę ulegnięcia prosiącemu. Wtedy rozmówca może przeciągać w nieskończoność, np.- „Rozumiem doskonale, że nie chcesz, ale ja zawałę przez to egzamin, a to już ostatni termin”.
- Możesz wyjaśnić powód decyzji, np. „Nie, nie pożyczę Ci, bo nie oddałeś mi jeszcze bardzo ważnego opracowania”.
- Możesz poinformować o swoich uczuciach związanych z odmową, np. „Nie, nie zrobię tego, choć jest mi bardzo przykro”.

### **Pamiętaj!**

- Nie przepraszasz, nie zrobiłeś nikomu nic złego.
- Nie usprawiedliwiasz się, ponieważ masz prawo odmówić.
- Nie krytykuj, nie pouczaj partnera, bo ma prawo prosić, tak jak Ty – masz prawo odmówić.

### **ASERTYWNA PROŚBA – ZASADY**

Stanowcza prezentacja swojego celu, planu, potrzeby czy postanowienia (zamierzam, planuję, potrzebuję): „Postanowiłam odkurzyć mieszkanie, potrzebny jest mi odkurzacz, który właśnie się zepsuł”.

Pytanie skłaniające osobę do jednoznacznego ustosunkowania się do wyrażonych oczekiwań: „Czy jest Pani gotowa pożyczyć mi odkurzacz?”.

W wypadku niejasnej odpowiedzi powtórne pytanie o decyzję. Na przykład sąsiadka mówi: „No, nie wiem...” Ty: „Nie wiem, jak mam Panią rozumieć – czy pożyczysz mi Pani odkurzacz, czy nie?” (pytanie zamknięte).

### **ASERTYWNA WYMIANA RÓŻNYCH OPINII – ZASADY**

- Powtórz punkt widzenia rozmówcy; „Rozumiem, że Ty w tej sprawie uważasz, że...”
- Powtórz własny punkt widzenia: „A ja w tej sprawie uważam, że ...”
- Podkreśl różnicę w poglądach: „Jak widzisz, nasze opinie na ten temat różnią się w istotny sposób”.
- Zamknij dyskusję: „Ponieważ ani Ty, ani ja nie mamy ochoty zmieniać naszych stanowisk, nie widzę sensu, abyśmy się dalej przekonywali”.

**Samospelniająca się przepowiednia** – gdy myślisz, że rozmawiasz z osobą miłą i sympatyczną, to zachowujesz się również miło i swobodnie, gdyż czujesz się bezpiecznie. Wtedy łatwiej pokazać się od najlepszej strony. I jest bardzo prawdopodobne, że rozmówca też oceni Cię pozytywnie. Czyli Twoje oczekiwanie się potwierdzi.

## Komunikacja niewerbalna

Komunikacja niewerbalna (mowa ciała) jest uzupełnieniem i wzmocnieniem przekazu werbalnego, wzbogaca zakres relacji interpersonalnych. W jej skład wchodzi:

- **wokalika** – intonacja i barwa głosu, akcentowanie, rytm mówienia, wysokość i siła głosu oraz sygnały emocjonalne – westchnienia, pomruki, płacz, sapanie, jęki, śmiech, przydźwięki – „eee”, „yyy”;
- **kinezyka** – wszelkie ruchy dłoni, rąk, palców, nóg, stóp, głowy i całego korpusu. Takie przekazy wskazują poziom napięcia uczestników procesu komunikacyjnego. Mimika twarzy zdradza prawdziwe intencje i emocje. Spojrzenia, ruchy gałek ocznych (patrzenie w oczy, unikanie wzroku, uciekanie wzrokiem, patrzenie ponad rozmówcę) świadczą o zaangażowaniu w proces komunikacji. Sposób stania, siedzenia, chodzenia, zbyt swobodne rozsiadanie się w fotelu, siadanie na brzegu krzesła, ciągle przekładanie nogi na nogę, wiercenie się itp. wskazuje na obawy i niepokój;
- **haptyka** – dotyk i kontakt fizyczny – od muskania po uderzenia. Dotyk stanowi wskaźnik jakości realizowanego kontaktu, na przykład kiedy witający się nie podają sobie dłoni lub podają sobie dłoń z lub bez dodatkowych dotyków. Dotyk uwidacznia też władzę i pozycję rozmówcy. Podkreśla również poczucie zaufania i współodczuwanie;
- **przeźren i dystans fizyczny preferowane przez partnerów procesu.** Każda jednostka ma wytyczone granice obszaru własnego „ja”. Zachowanie tych granic zapewnia dobry klimat komunikowania się.

Granice obszarów:

15-46 cm – strefa intymna;

46-120 cm – strefa osobista;

120-360 cm – strefa społeczna;

powyżej 360 cm – strefa publiczna;

- **ubiór** – „krzyżące” kolory, ekscentryczny lub wyzywający styl, niedbały ubiór.

Niezgodność komunikacji werbalnej z niewerbalną prowadzi do zamętu (braku spójności przekazu); na przykład mówimy, że coś świetnie znamy, a przy tym nie patrzymy w oczy i mówimy cicho lub drżącym głosem. Komunikacja niewerbalna ma charakter emocjonalny i dlatego jest niezwykle trudna do zafałszowania. Jest także

wieloznaczna – kiedy się zdenerwujemy, możemy głośno mówić, gestykulować albo się kompletnie wycofać. Silny rumieniec może oznaczać zarówno złość, jak i kłamstwo czy zażenowanie. Zachowania odbierane przez rozmówcę jako nerwowe to częste mruganie powiekami, oblizywanie warg, wykręcanie palców, zasłanianie ust, uciekanie wzrokiem, siadanie na skraju krzesła.

## **Złożone wzajemne kontakty międzyludzkie**

### **Nawiązywanie wzajemnych kontaktów**

Doniosłą rolę w rozwoju osobistym człowieka pełni jego umiejętność funkcjonowania społecznego, czyli podejmowanie kontaktów z innymi ludźmi, przebiegających zgodnie z obowiązującymi normami współżycia społecznego. Mówimy tu o zdolności do nawiązywania kontaktów interpersonalnych oraz o rodzaju i jakości tych kontaktów.

### **Nawiązywanie kontaktu, budowa zaufania**

Intuicyjna ocena naszej osoby następuje już w momencie, gdy stajemy twarzą w twarz z drugim człowiekiem. Ma ona charakter emocjonalny i tworzy tak zwane „pierwsze wrażenie”. Sztuka nawiązywania kontaktu to umiejętność „przełamywania lodów” oraz nawiązywania kontaktu z osobami, które wydają się nam atrakcyjne lub z którymi mamy wykonać jakieś wspólne zadanie.

Często w nowej sytuacji społecznej pojawia się lęk przed tym, co nieznanne, a także przed nieznanymi osobami. Powstał on w wyniku nawykowego sposobu myślenia o sobie samym. U wielu ludzi funkcjonuje nastawienie, iż nie zasługują na uznanie i szacunek, ponieważ są gorsi, mniej wartościowi czy pociągający dla innych. Lęk może mieć też przyczynę wynikającą z niestosowności narzucania się drugiej osobie, naruszania jej obszaru własnego ja.

### **Jak radzić sobie z lękiem przed osobami nieznanymi?**

Odrzucenie negatywnych etykietek, jakimi się określasz. Wprowadzenie opisu zamiast epitetu. Na przykład: „Czasami zachowuję się trochę bezmyślnie” zamiast: „Jestem tępy”. Aby sobie pomóc i odrzucić nawykowe osady można utworzyć wykaz kilku cech negatywnych i pozytywnych, które są dla Ciebie niezwykle ważne. Negatywne przedstawiamy w wersji opisowej. Jeśli chcemy nawiązać z kimś kontakt, przypominamy sobie każdą z tych cech. Mamy wówczas realny, a nie zniekształcony, obraz siebie, co pomaga poczuć się pewniej.

**Przekształcenie negatywnej interpretacji podejścia.** Trzeba zmienić postrzeganie sytuacji, w której spotykasz obcą osobę. Spotkanie z drugim człowiekiem nie jest egzaminem – czy sprawdzisz się w relacji i spełnisz jakieś narzucone przez siebie oczekiwania (np. „Ona jest sympatyczna, ale na pewno nie zachce się ze mną zaprzyjaźnić”), potraktuj je więc jako okazję do poznania kogoś ciekawego. Nie twórz żadnych oczekiwań wobec drugiej osoby, poświęć jej tylko swój czas i zainteresowanie.

**Przekształcenie negatywnej interpretacji odrzucenia.** Jeśli ktoś odrzuci możliwość kontaktu z Tobą, nie oceniaj się negatywnie, bo tak naprawdę nie wiesz, jaki był tego powód. Ktoś może nie chcieć iść z Tobą do kina, bo jest śpiący i zmęczony lub zajęty, a nie dlatego, że jesteś nudny. Powód najczęściej nie jest związany z nami, ale wynika z przyczyn obiektywnych, całkowicie od nas niezależnych. Zawsze możemy poprosić o wyjaśnienie.

**Przepracuj emocjonalny aspekt odrzucenia.** W momencie odmowy weź kilka głębszych oddechów, skupiając się na swoich cielesnych doznaniach. Pomaga to wyłączyć wewnętrzne rozważania wywołane stratą.

**Uwzględnij możliwość odrzucenia.** Spróbuj rozpocząć rozmowę w celu świadomego doświadczenia odmowy. Na przykład wybierz kogoś, kto Ci się podoba i spróbuj odpowiedzieć sobie na pytania dotyczące jego ewentualnego zachowania oraz możliwości naprawy sytuacji w przypadku odrzucenia.

### **Nawiązanie kontaktu**

Skuteczne nawiązanie kontaktu jest możliwe, jeśli są spełnione następujące zasady:

- Okazywanie innym szacunku i aprobaty.
- Koncentrowanie uwagi na partnerach kontaktu.

### **Wykorzystanie mowy ciała**

- Zbliź się do partnera. Znajdź odpowiedni dystans, który ułatwi rozmowę. Pamiętaj o granicach obszarów każdego człowieka.
- Pochyl się w kierunku rozmówcy. Wyraża to zainteresowanie i zaangażowanie.
- Nie przyjmuj pozycji obronnej (np. objęcie się rękoma).
- Nawiąż kontakt wzrokowy. Jeśli masz z tym problem, patrz w punkt blisko oczu.
- Uśmiechaj się. Uśmiech czyni cuda, sygnalizuje otwarcie na kontakt.
- Żywa mimika. Skinięcie głową, podniesienie brwi, otwieranie ust potwierdzają Twoje zainteresowanie.
- Nie wstydz się dotyku. Dotknięcie ręki, ramienia, dłoni wzmacnia odbiór Twoich sygnałów zainteresowania.

### **Zainicjowanie kontaktu**

Pamiętaj, że obydwoje macie podobne potrzeby i lęki. Wybierz refleksję, którą się chcesz podzielić i zacznij mówić. Temat, jaki poruszysz nie jest zbyt istotny. Ważne żebyś dał sygnał pozwalający uzyskać odpowiedź. Może to być prośba o informację, komplement (byle nie prostacki i nachalny), żartobliwa uwaga, uwaga o aktualnych wydarzeniach.

## Co dalej?

Zadawaj pytania. Najlepsze są pytania potoczne, dotyczące podstawowych wiadomości o drugiej osobie (np. dotyczące miejsca pochodzenia, rodziny, szkoły, zawodu) oraz pytania umożliwiające zbieranie informacji o postawach rozmówcy, jego doświadczeniach, poglądach i uczuciach. Prawidłowo postawione pytania służą otrzymaniu informacji dodatkowych, dzięki którym tworzy się nam coraz pełniejszy wizerunek drugiej osoby. Pamiętaj, że ludzie lubią mówić o sobie. Twoje zainteresowanie jest dla nich sygnałem, że są dla Ciebie atrakcyjni i to pobudza ich do dalszej rozmowy. Zdrowa ciekawość i odpowiednio sformułowane pytania sondujące są elementarnym warunkiem udanego kontaktu. Ważne jest, aby pytań nie było zbyt dużo, nie były zbyt osobiste i wścibskie oraz aby uważnie wysłuchiwać odpowiedzi. Tak prowadzona rozmowa w sposób naturalny prowadzi do porozumienia, ponieważ daje partnerom wiedzę o ich preferencjach i możliwościach.

**Aktywne słuchanie.** Uważne słuchanie w trakcie całej rozmowy to postawa pozytywna, którą wszyscy ludzie bardzo cenią. Nie przerywaj mówiącemu (chyba że w przerwie jego wypowiedzi zadasz konkretne pytanie), nie okazuj zaniepokojenia czy pośpiechu, nie przenoś się myślą do innych spraw lub własnych problemów, nie wsłuchuj się tylko w szczegóły.

**Odsłanianie się** (ujawnianie się). Najbardziej elementarne odsłanianie się to informacje bez ujawniania uczuć (np. opisanie swojej pracy). Bardziej zaawansowane polega na ujawnianiu swoich myśli, uczuć i potrzeb w odniesieniu do przeszłości i przyszłości (np. mówienie o obawach związanych ze spełnieniem planów, o upodobaniach i zainteresowaniach, o ważnych emocjonalnie dla nas wydarzeniach). Najbardziej pogłębiające kontakt odsłonięcie to wydobywanie na światło dzienne uczuć i emocji związanych z „tu i teraz”. Zwłaszcza dotyczy to partnera kontaktu, kiedy ujawniamy swoje uczucia względem jego osoby (np. mówimy, co nam się w drugiej osobie podoba, co budzi nasze obawy, wątpliwości, czego oczekujemy po tym spotkaniu i jak odbieramy odpowiedzi oraz całe zachowanie rozmówcy). Jest to podstawa dla zbudowania silnej zażyłości, a nawet przyjaźni. Nieodpowiadanie osobistymi treściami na ujawnianie przez innych ludzi własnych spraw, a zwłaszcza ukrywanie swoich doświadczeń i przeżyć wobec bliskich osób, powoduje wzrost dystansu między partnerami rozmowy, uniemożliwia konfrontację ich przekonań i utrudnia realizację wzajemnych dążeń.

**Otwarcie.** Człowiek, który nie przekazuje innym wiadomości o swoich osobistych sprawach, sygnalizuje im przez to, czasem zupełnie nie mając takich intencji, że nie ma do nich zaufania, że nie darzy ich sympatią, że nie chce ich uczuciowej bliskości. Inni, odbierając ten komunikat, też nie przyjmują postawy otwartości. W takiej sytuacji między partnerami nie nawiązują się bliskie, serdeczne kontakty.

## Zakończenie kontaktu

Po pewnym czasie wzajemnych kontaktów ludzie zadają sobie pytania: czy jest mi z daną osobą dobrze czy źle? Czy w przyszłości też będzie podobnie? Czy nasz kontakt się zmieni, będzie lepszy, a może gorszy? Osoby, którym zależy na kontakcie, potrafią ponieść bardzo wysokie koszty, ponieważ zyski znacznie je przewyższają.

Jeśli chcemy zakończyć kontakt, trzeba zacząć od rozważnego, spokojnego poinformowania tej osoby o podjętej decyzji. Nie należy informować o swoich preferencjach, np.: „Nie chciałbym kontynuować naszych kontaktów...”, ponieważ stwarzasz szansę na przedłużanie rozmowy i nalegania, a w końcu na ulegnięcie argumentom drugiej strony. Partner może zabiegać o podtrzymanie kontaktu choćby stosując szantaż emocjonalny, np.: „Rozumiem, że nie chcesz, ale przecież mnie na tym bardzo zależy, a ty tego nie przemyślałeś, robisz mi wielką krzywdę”. Nie ma przeciwskażania do wyjaśnienia powodu decyzji, np.: „Uważam, że trzeba zakończyć nasze spotkania, bo teraz pochłaniają mnie bardzo ważne sprawy i nie mam czasu na kontakty”. Aby „osłodzić” przykre emocje partnera można przedstawić swoje odczucia związane z zakończeniem kontaktu, np.: „Jest mi bardzo przykro, ale nie możemy dłużej się spotykać”.

Najważniejsze jest, aby nie stawiać się w pozycji winnego, który w sposób całkowicie świadomy i perfidny zamierza skrzywdzić partnera kontaktu. Jeśli kontakt z drugą osobą nas przytłacza, wywołuje agresję czy przygnębienie – nie przepraszajmy, nie usprawiedliwiamy naszego wyboru, tylko zakończmy kontakt dla dobra obydwu stron. Na pewno będzie to bolesne lub chociaż nieprzyjemne przeżycie, ale ostatecznie przyniesie ulgę i komfort psychiczny oraz satysfakcję, że potrafilismy się rozstać w sposób spokojny, bez agresywnej krytyki, wypominania, zarzutów i kłótni. A jeśli już dojdzie do konfrontacji, róbmy to tak, aby wypowiedane przez nas słowa były zgodne z prawdziwymi uczuciami i opiniami na temat partnera, a on sam nie odczuł ich jako miażdżącej krytyki i niezrozumienia. Wtedy bowiem odpowie atakiem, a zakończenie kontaktu w ten sposób jest nie tylko przykre, ale może pozostawić w psychice trwały uraz rzutujący negatywnie na nasze przyszłe kontakty i związki.

Innym sposobem dość skutecznym, lecz bardziej czasochłonnym, jest stopniowe oziębienie kontaktu, czyli zmniejszanie jego częstotliwości, czasu trwania spotkań oraz jego intensywności. Z czasem partner zrozumie nasze intencje i sam przestanie dążyć do kontynuacji kontaktu. Istnieje jednak niebezpieczeństwo, iż osoba mało domyślna, o słabej inteligencji emocjonalnej lub zbyt silnym zaangażowaniu, może w dalszym ciągu zabiegać o utrzymanie relacji, i wówczas zakończenie kontaktu może się stać długim i żmudnym procesem.



# Kontrolowanie zachowań we wzajemnych kontaktach

Kontrola powinna obejmować trzy podstawowe elementy:

1. zasady komunikowania się,
2. odbiór informacji od partnera,
3. znaczenie przekazywanych w rozmowie informacji.

Przekazy informacyjne to wypowiedzi ustalające zasady, według których ma przebiegać rozmowa. Narzucają one pewien porządek przedstawiania spraw przez rozmówców i określają propozycje podejmowanych tematów. Partnerzy, przekazując sobie wzajemne zasady prowadzenia rozmowy, przekazują także własne oczekiwania i wyobrażenia o jej przebiegu. Zasady te zazwyczaj dotyczą treści rozmowy (np. „Opowiem ci, co stało się wczoraj u mnie w domu”); miejsca, w jakim ma się toczyć rozmowa (np. „Wydźmy poza budynek, tam nikt nie będzie nam przeszkadzał”); czasu rozmowy (np. „Pogadamy o tym dokładnie, jak znajdę chwilę czasu”); sposobu zabierania głosu (np. „Mówmy kolejno, nie wszyscy naraz”); kodu rozmowy (np. „Nie rozumiem waszego slangu”).

Kontrola powinna dotyczyć także odbioru przekazu. Odbiór jest zawsze wzmacniany komunikatami werbalnymi i niewerbalnymi. Potwierdzenie niekoniecznie musi mieć formę słowną: „no tak”, „nie rozumiem”, „ależ nie”, ale może także wyrażać się takimi zachowaniami, jak patrzeć w oczy, kiwanie głową, uśmiech czy też pytający wyraz twarzy.

Kolejnym elementem podlegającym kontroli jest uzgadnianie znaczenia przekazywanych przez rozmówców treści, czyli ustalanie kodu rozmowy. Odbiorca informacji może np. relacjonować partnerowi, jak zrozumiał treść przekazywanych mu wiadomości: „Rozumiem, że masz na myśli...” (parafraza). W ten sposób można porównać to, co odebrał partner, ze swoją własną intencją i zniwelować zniekształcenia rozmowy. Pomijanie w rozmowie tego typu kontroli, zwłaszcza gdy rozmówcy posługują się różnymi kodami, powoduje, że partnerzy nie mają szans na osiągnięcie pełnego porozumienia, ponieważ nie do końca poprawnie odczytują kierowane do siebie komunikaty.

## Oficjalne kontakty

Kreując swój wizerunek w oficjalnych kontaktach (kiedy np. załatwiamy ważną sprawę w urzędzie, rozmawiamy z pracodawcą, występujemy przed szerszym audytorium itp.), powinniśmy przede wszystkim zadbać o atrakcyjne przedstawienie własnej osoby, przykładanie wagi do swoich mocnych stron i skutecznej komunikacji z rozmówcą. Autoprezentacja powinna kierować się zasadą atutu. Mówiąc prościej – to świadome kierowanie wrażeniem, jakie wywieramy na innych, czyli próba pokazywania się takimi, jakimi chcemy, żeby nas inni widzieli. Należy zatem uwzględnić:

1. powszechnie pożądane cechy – miły i kompetentny (choć czasem stoją w sprzeczności);
2. czego oczekuje od nas rozmówca (odbiorca);
3. cechy wynikające z roli, jaką zamierzamy pełnić wobec tej osoby, i jakiej się od nas oczekuje;
4. normy obyczajowe i kulturowe danej organizacji – wynikają one z wyznawanych tam wartości; ich złamanie może być odebrane negatywnie, ponieważ często narusza ważne w danym środowisku zasady i standardy.

Stosując zasadę atutu, trzeba dobrze znać samego siebie i te reakcje, do których nie bardzo chcemy przyznać się nawet przed sobą. Umiejętność poznania swojego zachowania, również tego, którego nie akceptujemy, to wielki krok do przodu, przydatny dla podwyższenia efektywności naszych relacji w sytuacjach bardziej oficjalnych. Druga ważna sprawa, o której należy pamiętać, to takie przedstawienie swoich minusów – jeśli zostaną one ujawnione – aby zostały one przekute w pozytywy. Tutaj dochodzimy do problemu niepełnosprawności, który często wpływa deprymująco na nasze kontakty z otoczeniem, będąc (często nieuświadomionym) źródłem wielu kompleksów czy zagrożeń. Odpowiednia prezentacja wywołanych niepełnosprawnością własnych ograniczeń może stać się pozytywnym, trwale zmieniając, wynikającą ze stereotypowych uprzedzeń, negatywną postawę odbiorcy wobec osób niepełnosprawnych.

W tworzeniu pozytywnego wizerunku niezwykle istotne jest zdobycie zaufania odbiorcy. Jest to ważne w sytuacjach, w których możemy się wykazać swoimi kompetencjami i pożądanymi w danym momencie cechami charakteru. Trzeba pamiętać o konkretnym i logicznym przedstawieniu swoich możliwości czy umiejętności. Żeby najbardziej pożądane cechy ujawniły się z pełną siłą, muszą zostać dobrze wyeksponowane – nie możemy osłabić ich cechami drugorzędnymi i mniej istotnymi.

Ważny zatem jest sposób prezentacji własnych umiejętności, zwłaszcza w kontakcie z pracodawcą. Pozytywne wrażenie budzi zawsze deklaracja chęci nabywania i rozszerzania swoich kwalifikacji. Dobrze, by kandydat zadawał pytania dotyczące procedury załatwiania sprawy, przepisów, wymogów swojej przyszłej pracy, ponieważ pozwoli to uniknąć późniejszych nieporozumień.

Musimy zapamiętać, że w żadnej sytuacji nie wolno oszukiwać rozmówcy. Zasada podawania wyłącznie prawdziwych informacji pozwoli nam na prawidłowe i bezpieczne relacje z ludźmi. Lepiej podać mniej informacji, ale za to konkretnych czy takich, dzięki którym można osiągnąć pewne rezultaty, niż przekazać informacje mogące zdyskredytować nasz wizerunek i zniszczyć szanse powodzenia w relacji. Bądźmy autentyczni, wiarygodni i uczciwi.

Istotną rolę w każdej relacji społecznej odgrywa asertywność. Zachowanie asertywne wymaga akceptacji siebie i innych osób. Dzięki temu możemy osiągnąć planowane cele, szanując inne osoby i ich prawa. Asertywność pozwala w pełni zaprezentować nasze predyspozycje, kwalifikacje i kompetencje. Nie forsujemy jednak asertywności ponad miarę, prezentując tylko mozolnie wyćwiczone zachowania. Rozmówca szybko to odkryje i z pewnością źle oceni. Najlepiej zachowywać się naturalnie, zgodnie z posiadanymi cechami charakteru i temperamentem, oraz być dobrze przygotowanym do rozmowy.

Nasi rozmówcy bardzo szybko tworzą sobie opinie o nas i niechętnie je zmieniają. Dlatego należy zadbać o wywarcie dobrego pierwszego wrażenia. Będzie ono rzutowało na rozwój dalszego kontaktu. Badania psychologiczne dowiodły bowiem, że pierwsze jedenaście sekund ma znaczenie zasadnicze dla oceny czy decyzji. Stąd tak ważna jest punktualność, strój stosowny do sytuacji, zadbanie, swobodne zachowanie, uśmiech, uścisk dłoni (pewny, ale ani nie miazdzący, ani nie tzw. „śnięta ryba”). Pewność siebie nie tylko ułatwia kontakt, ale świadczy o tym, że znamy swój potencjał i wiemy co potrafimy. Kolejną zasadą, którą warto wykorzystać, jest zasada pierwszeństwa i świeżości. Zgodnie z tą zasadą nasze najważniejsze argumenty warto podkreślić na początku i powtórzyć jeszcze raz na końcu spotkania. Dobrze zastosować także powszechnie znane w marketingu zjawisko ekspozycji, które mówi o tym, że im częściej coś widzimy, tym bardziej to lubimy i podkreślić nasze zalety dyskretnie, ale kilkakrotnie. Sama częstość kontaktów nie budzi co prawda sympatii, ale powoduje nasilenie emocji, które się pojawiły w wyniku pierwszego spotkania. W ten sposób umożliwiamy zapamiętanie nas, a tym samym wyróżnienie spośród innych osób, z którymi odbiorca załatwiał już wielokrotnie podobne sprawy. Ważnym wyznacznikiem atrakcyjności mogą stać się nasze cechy charakteru. Całościowa ocena człowieka jest tym bardziej pozytywna, im bardziej pożądane są cechy, które on posiada. Nasza atrakcyjność jeszcze wzrośnie, jeśli sprawimy, że nasze negatywne strony również zostaną zaaprobowane.

Jeżeli jesteśmy podobni do odbiorcy, mamy większe szanse, aby nas polubił. Również nasz wygląd jest bardzo ważny, ponieważ większość ludzi to wzrokowcy, a pierwsze chwile relacji to kontakt wzrokowy (wejście, przywitanie się). Odbiorca odczuwa więcej zaufania do osoby, która jest podobnie (czyli odpowiednio) ubrana, formułuje stosowne wypowiedzi i adekwatnie się zachowuje. Pamiętajmy też o regule komplementarności cech. Lubimy ludzi, których zachowanie pasuje do naszego stylu bycia – gadatliwi uwielbiają słuchaczy, dominanci zaś osoby uległe. Nie „siłujmy się” z rozmówcą. Pozwólmy mu być takim, jakim rzeczywiście jest. Zasada komplementarności nie wyklucza dopasowania się do rozmówcy, czyli odzwierciedlenia swoim zachowaniem zachowania partnera, które obejmuje wszystkie możliwe płaszczyzny komunikacyjne: ton głosu, wyraz twarzy, gesty, pozycja ciała, rytm oddechu, słowa (używanie tych samych słów czy zwrotów co rozmówca), kontakt wzrokowy oraz słuchowy (aktywne

sluchanie i podążanie za pytaniami odbiorcy). Nie należy jednak zbyt dosłownie naśladować czyjegoś zachowania, ponieważ może się to rozmówcy wydać natarczywe i wzbudzić niechęć. Popularna metoda dysharmonizacji – czyli celowe zaburzanie kontaktu chociażby przez przyjmowanie odmiennej pozycji ciała, czy mówienie w innej tonacji – jest absolutnie wykluczona w oficjalnych kontaktach. Jeszcze raz warto podkreślić znaczenie uśmiechu i pogodnego nastroju. Ważną rolę odgrywa też znajomość mowy ciała. Odczytywanie niewerbalnych komunikatów wysyłanych przez odbiorcę pozwoli nam dużo szybciej zorientować się w jego zamiarach i ewentualnie wpłynąć na nie. Umożliwi nam również wyzbycie się negatywnie interpretowanych gestów i zachowań, aby nie spowodować zniechęcenia, obojętności lub zniecierpliwienia rozmówcy.

## **Pomaganie innym**

Będąc człowiekiem sprawnym i aktywnym, często nie zauważa się, że obok żyją ludzie potrzebujący pomocy i wsparcia. Kiedy na skutek utraty sprawności, pojawienia się szeregu dysfunkcji i ograniczeń sami potrzebujemy pomocy, i z niej korzystamy, uświadamiamy sobie, że pomaganie może być wspaniałym przeżyciem. Może dawać radość życia, rodzić entuzjazm. Umiejętność przyjmowania pomocy i udzielania wsparcia innym przekreśla podział na szczęśliwców, którym się w życiu powiodło (bo zdobyli bogactwo, zrobili karierę, zajmują wysoką pozycję społeczną) oraz przegranych, którzy stracili wszystko, nie mają zdrowia, pieniędzy i prestiżu, a świat patrzy na nich z politowaniem. Nikt nie zastanawia się, dlaczego ponieśli tyle strat, i jak im pomóc w walce o godziwe życie. Pomagając ludziom, którzy doświadczyli rzeczy ostatecznych, nie tylko przywracamy ich godnemu życiu, ale także pomagamy sobie. Wyzbywając się egoizmu, stajemy się lepsi i bardziej wartościowi. Musimy jednak pamiętać, że pomagać należy w sposób celowy i przemyślany. To znaczy najpierw zorientować się, czy dana osoba oczekuje pomocy i w jaki sposób można jej tej pomocy udzielić. Zawsze powinna to być pomoc celowa, czyli skierowana na obszar rzeczywistego niedoboru lub braku. Pomoc powinna też aktywizować otrzymującego, dawać mu środki do samodzielnego sformułowania i zrealizowania celu. Inaczej mówiąc, potrzebujący nie powinien dostać złowionej ryby, tylko wędkę do jej złowienia. W ten sposób ma szanse stać się człowiekiem, który będzie kierował swoim życiem i brał za nie odpowiedzialność. Pomaganie bezmyślne lub likwidujące jedynie przykre przeżycia ofiarodawcy jest tylko działaniem dorywczym, w konsekwencji destrukcyjnym, ponieważ nie motywuje do wysiłku, zaplanowania ważnych celów życiowych oraz optymalnych sposobów ich realizacji, utrwała natomiast wyłącznie postawę roszczeniową i wyuczoną bezradność.