



Materiały szkoleniowe dla uczestników warsztatów ***Umiejętności społeczne w pracy nauczyciela***

opracowane w ramach projektu
Przez Praktykę do zawodu – Program Praktyk Pedagogicznych
w Wyższej Szkole Humanitas



WYŻSZA SZKOŁA
HUMANITAS

Sosnowiec 2011

Materiały przygotowane przez:

Edu Centrum
Katarzyna Kiepas-Remesz
www.psycholog-coach.pl

Korekta i edycja:

Katarzyna Kiepas-Remesz

Opracowanie graficzne:

Katarzyna W. Czepiel

Projekt okładki:

Ilona Pawłowska

Copyright by

Oficyna Wydawnicza „Humanitas”

ul. Kilińskiego 43
41-200 Sosnowiec
tel.: 032 363 12 25
e-mail: wydawnictwo@humanitas.edu.pl
dystribucja@humanitas.edu.pl

Wydanie I

Sosnowiec 2011

Realizacja wydawnicza:

AWR EDYTOR, Katowice
www.edytor.pl

Spis treści

WPROWADZENIE	5
CZĘŚĆ I: SPOSOBY RADZENIA SOBIE ZE STRESEM W PRACY NAUCZYCIELA	7
1. Czym jest stres?	7
2. Reakcje organizmu na stres.....	8
3. Etapy stresu.....	10
4. Źródła stresu, czyli stresory	11
5. Strategie radzenia sobie ze stresem	12
6. Czynniki zagrożenia. Stres zawodowy	14
6.1. Wypalenie zawodowe i jego skutki.....	16
7. Ochrona przed negatywnymi skutkami stresu	18
7.1. Koncepcja ośmiu cech decydujących o zdrowiu.....	18
7.2. Znaczenie zasobów osobistych w radzeniu sobie ze stresem.....	21
8. Praktyczne metody radzenia sobie ze stresem	21
8.1. Oddychanie przeponą.....	21
8.2. Relaksacja (rozluźnianie mięśni).....	22
8.3. Aktywność fizyczna.....	23
8.4. Sen.....	24
8.5. Wizualizacja.....	24
PYTANIA SPRAWDZAJĄCE – CZĘŚĆ PIERWSZA.....	26
CZĘŚĆ II: KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA W PRACY NAUCZYCIELA	27
1. Podstawowe informacje o komunikacji.....	27
2. Zakłócenia w komunikacji. Czynniki zmniejszające możliwość wystąpienia zakłóceń	29
2.1. Bariery komunikacyjne.....	30
2.2. Zasady poprawnego komunikowania się	31
3. Aktywne słuchanie	32
4. Zasady konstruktywnej krytyki	37
5. Prowadzenie trudnych rozmów	39

6. Komunikacja niewerbalna	40
6.1. Mimika	41
6.2. Gesty	41
6.3. Kontakt wzrokowy	42
6.4. Proksemika	42
6.5. Ton głosu	43
6.6. Wygląd zewnętrzny	43
6.7. Odgłosy pozawerbalne	44
PYTANIA SPRAWDZAJĄCE – CZĘŚĆ DRUGA.....	45
CZĘŚĆ III: TRENING ANTYDISKRYMINACYJNY	47
1. Uprzedzenia	47
2. Stereotypy	48
3. Kontekst społeczny oraz jego wpływ na ocenę ludzi i sytuacji.....	50
4. Konformizm i wpływ społeczny	52
5. Heurystyki oceniania.....	54
6. Błędy w wyjaśnianiu zdarzeń społecznych.....	55
PYTANIA SPRAWDZAJĄCE I ĆWICZENIA – CZĘŚĆ TRZECIA.....	58
ZAKOŃCZENIE	60

WPROWADZENIE

„- *Czy jest możliwe zdobycie Mądrości w ciągu jednej minuty?*

Czy jest możliwe - Z pewnością - odpowiedział Mistrz.

- Ależ jedna minuta to chyba za mało?

- To pięćdziesiąt dziewięć sekund za dużo.

Nieco później Mistrz zwrócił się do swych zaniepokojonych uczniów:

- Ile czasu trzeba, by spojrzeć w księżyc?

- Po coś więc te lata duchowych zmagania?

- By otworzyć komuś oczy potrzeba niekiedy całego życia. By ujrzeć - wystarczy błysk chwili.”

Anthony de Mello, *Minuta mądrości*

Umiejętności społeczne, a wśród nich umiejętność radzenia sobie ze stresem, komunikacja interpersonalna oraz przekraczanie własnych uprzedzeń i stereotypów, w obecnych czasach są coraz bardziej cenione i potrzebne zarówno w życiu osobistym, jak i zawodowym. Dzięki takim umiejętnościom można poznać lepiej samych siebie, można powiększać i rozwijać swoje zasoby osobiste, materialne. Tempo życia jest coraz szybsze, wymaga częstego dostosowywania się do istniejących sytuacji tak, by nie były one zbyt kosztowne lub szkodliwe dla zdrowia, czy dla relacji.

Stres nie jest niczym złym, gdyż ma on informować o tym, jak się człowiek czuje w danej sytuacji i ile ma zasobów, by sobie z nią poradzić. Dzięki stresowi można wprowadzać pozytywne zmiany, zależy to jednak od tego, na ile jest się otwartym, na ile słuchamy samych siebie, swoich potrzeb i potrzeb innych ludzi. W tym celu ważne jest, by rozwijać swoją wiedzę i umiejętności z zakresu komunikacji. Umiejętności te umożliwiają lepsze poznanie innych ludzi, stworzenie z nimi autentycznych relacji. W relacji nauczyciel - uczeń pozwalają lepiej rozumieć drugą stronę, dać jej czas na przekazanie informacji. Sprzyja to nie tylko dobrej atmosferze, ale także zmniejsza ilość konfliktów między stronami. Wpływa na to również poznanie mechanizmów powstawania i korzystania ze stereotypów, uprzedzeń. Sama świadomość występowania tych mechanizmów i świadomość, że im ulegamy, jest pierwszym krokiem do lepszego poznania siebie i przeciwdziałaniu dyskryminacji w szkole, pracy, życiu osobistym.

CZĘŚĆ I

SPOSOBY RADZENIA SOBIE ZE STRESEM W PRACY NAUCZYCIELA

„Zapytano raz Andrew Carnegie’go, jednego z najbogatszych ludzi na świecie:
- Czyż nie mógł pan w pewnej chwili przestać, skoro miał pan zawsze dużo więcej, niż było panu potrzeba?
Odpowiedział:
- Tak, to prawda. Ale nie potrafiłem przestać. Zapomniałem, jak się to robi.
Wielu obawia się, że jeśli się zatrzyma, żeby pomyśleć i zastanowić się, może nie być w stanie znowu ruszyć.”

Anthony de Mello, *Modlitwa żaby II*

1. Czym jest stres?



Stres kojarzy się większości z negatywnymi reakcjami zarówno w sferze fizjologii, emocji, jak i intelektu. Czy rzeczywiście tak jest, że stres jest czymś złym? Czy jesteśmy w stanie pozbyć się stresu i w ogóle go nie doświadczać? Jak reagujemy w sytuacjach lęku, silnego napięcia i co stres powoduje?

Stres jest reakcją, której nie jesteśmy w stanie wyeliminować ze swojego życia. Tak naprawdę każda sytuacja może wywołać u nas reakcję stresową. Jest wiele nieprzewidywalnych sytuacji w naszym życiu, na które nie można się przygotować. Stres po prostu jest. A my możemy nauczyć się dobrze z nim radzić i zmniejszyć próg odczuwania

stresu poprzez pracę nad sobą, podnoszenie własnej samooceny, korzystanie ze wsparcia i zdrowych metod radzenia sobie. Zmiana trybu życia, równowaga między życiem prywatnym i zawodowym na pewno sprzyjają lepszemu radzeniu sobie. Również zarządzanie czasem, czyli dobre planowanie i dzielenie się obowiązkami jest sprzyjające, gdyż nie doświadczamy tak często przeciążenia, o które w naszych czasach nie trudno. Cieszenie się z tego co się robi, spędzanie czasu w sposób, który sprawia przyjemność, to działania wspierające układ odpornościowy i zmniejszające doświadczanie negatywnych skutków stresu.

Stresu nie można uniknąć. Stres sam w sobie nie jest negatywnym doświadczeniem. Bez stresu nasz poziom motywacji i chęci do włożenia pracy i wysiłku w pewne działania, byłby często bardzo niski. Stres jest nam potrzebny do pokonywania różnego rodzaju przeszkód, gdyż działa na nas motywująco, dodaje nam energii, siły. To dzięki reakcjom stresowym podnosi się wydajność całego organizmu, gdyż wzrasta poziom adrenaliny, która nie tylko dodaje sił, ale dzięki której mamy lepiej natleniony organizm i możemy myśleć i działać sprawniej, niż gdyby stres nie wystąpił. Ważne jest tylko, by stres nie trwał za długo i nie był zbyt intensywny, by organizm mógł się regenerować. **Dystres** jest to reakcja organizmu na zagrożenie, utrudnienie lub brak możliwości realizacji ważnych dla siebie zadań¹. Pojawia się ona w momencie zadziałania stresora, czyli tego, co stres wywołuje. Natomiast **eustres**, to ten rodzaj stresu, który w sposób pozytywny mobilizuje nas do działania, umożliwia nam osiągnięcie swoich celów, dodaje nam siły, by realizować to, co dla nas ważne.

Definicje stresu²: stres jako określona relacja między osobą, a otoczeniem, która jest oceniana przez nią jako obciążająca lub przekraczająca jej zasoby i zagrażająca jej dobrostanowi (R. S. Lazarus, S. Folkman). Oznacza to, że pojawienie się stresu zależy od naszej oceny zagrożenia. Ocenę sytuacji można zmienić i zmniejszyć występowanie sytuacji stresowych, nie da się ich jednak wyeliminować.

Przez A. Antonovsky stres ujmowany jest **interakcyjnie** – traktuje się stresory jako wszechobecne i nieuniknione. Mówi się także, że skutki ich działania nie są jednoznaczne dla jednostki, zależy to od posiadania zasobów przydatnych w radzeniu sobie. Oznacza to, iż każda osoba może doświadczać stresu z innego powodu, a jego odczuwanie także może być różne. W zależności od tego, jakie zasoby ma dana osoba, ma ona inne możliwości radzenia sobie ze stresem i jej reakcje na stres, czy utrudnienia będą inne. Dochodzą do tego także czynniki osobowościowe oraz oczywiście doświadczenia, które zdobyło się do tej pory. Jeśli np. uczeń ma za sobą pomyślnie zdane egzaminy i przed sobą kolejny bardzo trudny, to mimo tego, że stres się pojawi i może być on nie odczuwany, to jednostka ma duże szanse poradzenia sobie z daną sytuacją, gdyż jest ona doświadczeniem, które już miało miejsce. Dzięki temu posiadana jest wiedza, co zrobić i jak, by zdać kolejny egzamin.

2. Reakcje organizmu na stres

Stres przejawia się w kilku sferach naszego życia i silnie na nie wpływa, tworząc chwilowe lub trwałe zmiany, zależnie od siły oddziaływania i okresu trwania sytuacji stresowej. Niektóre reakcje na stres będą bardzo silne, niektóre będą słabsze- mimo tego, że mogą dotyczyć takiej samej lub bardzo podobnej sytuacji. Stres przejawia się w czterech głównych sferach życia, a objawy często pojawiają się wspólnie i występują w kilku sferach jednocześnie.

¹ Ch.L. Sheridan, S.A. Radmacher, *Psychologia zdrowia. Wyzwanie dla biomedycznego modelu zdrowia*, Instytut Psychologii Zdrowia, Warszawa 1998, s. 215.

² I. Heszten-Niejodek, Z. Ratajczak, *Człowiek w sytuacji stresu. Problemy teoretyczne i metodologiczne*. Wyd. Uniwersytetu Śląskiego, Katowice 2000.

Mogą być zarówno współmierne, jak i niewspółmierne do sytuacji powodującej stres. **Cztery główne sfery przejawiania się stresu to³:**

REAKCJE FIZYCZNE ORGANIZMU:

- napięcie, bóle mięśni;
- zaburzenia trawienia;
- trudności w oddychaniu;
- podwyższone ciśnienie;
- problemy ze snem;
- wysypka;
- nadmierne pocenie;
- bóle głowy, brzucha, klatki piersiowej;
- dreszcze;
- zimne ręce;
- szczękościsk;
- brak apetytu;
- nudności;
- nadwrażliwość na bodźce.

ZACHOWANIE, RELACJE INTERPERSONALNE:

- nerwowość ruchów;
- prowokowanie konfliktów;
- brak tolerancji wobec innych;
- zaburzenia reakcji seksualnych;
- wybuchy płaczu, agresji;
- zachowania nieadekwatne do sytuacji;
- używki: tytoń, alkohol, leki, kofeina, itp.;
- objadanie się lub ograniczenie jedzenia;
- brak tolerancji wobec innych.

EMOCJE:

- obniżona samoocena;
- pesymizm;
- poczucie bezsilności;
- niepokój;
- nieufność;
- niecierpliwość;
- brak kontroli w działaniu;
- chwiejność emocjonalna;
- lęk, gniew;
- nieracjonalne myślenie;
- uczucie zmęczenia.

SPRAWNOŚĆ INTELEKTUALNA:

- zaburzenia z koncentracją;
- zaburzenia zapamiętywania;
- szybkie tempo myślenia;
- trudności w przypominaniu sobie zapamiętanych wcześniej informacji;
- mniejsza efektywność intelektualna;
- częste pomyłki, błędy;
- luki w pamięci, pustka w głowie.

³ I. Heszen-Niejodek, Z. Ratajczak, *Człowiek w sytuacji stresu. Problemy teoretyczne i metodologiczne*. Wyd. Uniwersytetu Śląskiego, Katowice 2000.

3. Etapy stresu

Stres jest procesem. Doświadczanie go zmienia się w czasie, jednak trudno jest jednoznacznie określić czas trwania każdego stadium. Jest on indywidualny i zależy od wielu czynników, które wspomnę, przy strategiach radzenia sobie ze stresem. Stres dzieli się na 3 stadia, z czego pierwsze składa się z dwóch faz⁴.

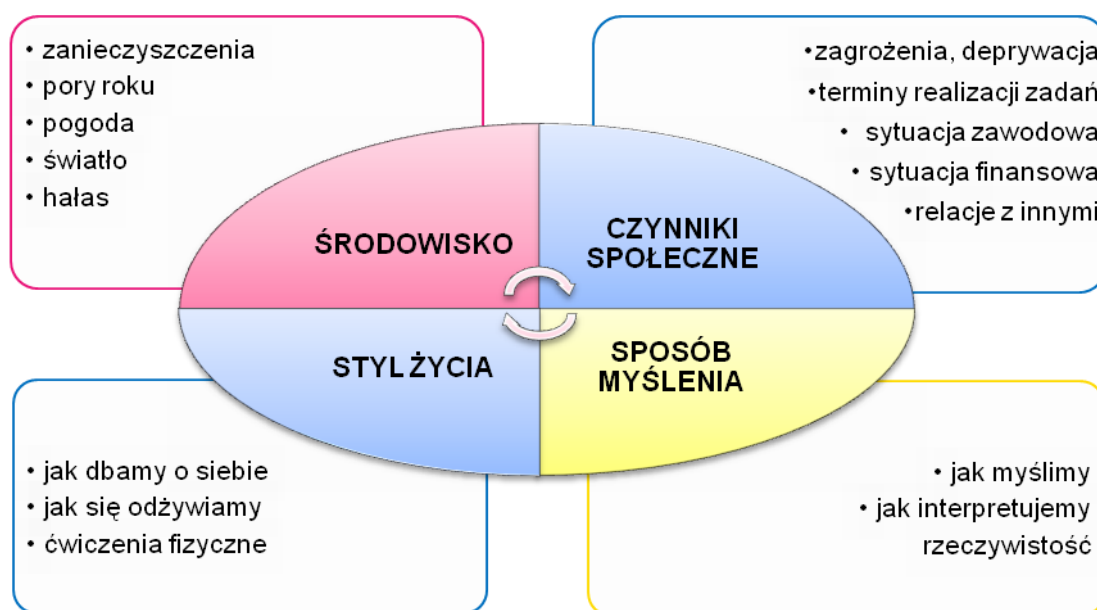
STADIUM ALARMOWE	
Faza wstrząsu	
	Mobilizacja sił obronnych organizmu. Początkowy, bezpośredni wpływ czynnika szkodliwego, pojawiają się wskaźniki uszkodzenia organizmu i sygnały fizjologiczne (np. spadek ciśnienia krwi, obniżenie temperatury ciała), wydzielana jest intensywnie adrenalina.
Faza przeciwwstrząsu	
	Pojawiają się reakcje wskazujące na podjęcie przez organizm aktywnych wysiłków obronnych, towarzyszą temu zmiany w funkcjach fizjologicznych (np. wzrost ciśnienia krwi, podwyższenie temperatury ciała), wydzielana jest noradrenalina, by pomóc organizmowi wrócić do homeostazy.
STADIUM ODPORNOŚCI	
	Względna adaptacja, organizm względnie dobrze znosi działanie czynników szkodliwych działających już jakiś czas, organizm jest zmobilizowany, by poradzić sobie z sytuacją trudną. Jest to stadium, w którym funkcje intelektualne są na wysokim poziomie. Pod kontem fizjologiczny organizm osiągnął równowagę.
STADIUM WYCZERPANIA	
	Pojawia się, gdy czynnik szkodliwy działa zbyt intensywnie bądź zbyt długo. Organizm nie zwalcza stresora, następuje rozregulowanie funkcji fizjologicznych (np. trudności z zasypianiem). Mogą pojawić się patologiczne zmiany w organizmie, których konsekwencją mogą być wrzody, obniżenie odporności, zawał, udar mózgu, miażdżyca, nadciśnienie tętnicze, a nawet śmierć.

⁴ N. Ogińska-Bulik, Z. Juczyński, *Osobowość. Stres a zdrowie*, Wyd. Difin, Warszawa 2008, s. 46.

4. Źródła stresu, czyli stresory

Stres może być wywołany czynnikami obiektywnymi, którymi są czynniki środowiskowe oraz czynnikami subiektywnymi, czyli np. naszym sposobem interpretacji danego zdarzenia. Ta sama dziura w rajstopach raz może mieć ogromne znaczenie (ważne spotkanie zawodowe), a drugim razem nie będzie mieć, żadnego znaczenia (powrót do domu). Wiele także zależy od samooceny jeśli chodzi o interpretację.

Wyróżniamy następujące źródła stresu⁵:



Czynniki środowiskowe są czynnikami obiektywnymi, co oznacza, że każdy organizm będzie reagował stresem na ich pojawienie się, natomiast pozostałe czynniki, to czynniki subiektywne, które w różnym stopniu i nasileniu będą powodować reakcje stresowe. Wszystko to zależy od obecnych zasobów i stanu emocjonalnego jednostki. Dla jednej osoby, mocno zaangażowanej w swój związek, jego rozpad lub konflikt będą powodować silny poziom stresu. Natomiast jeśli osoba, z którą jest się w związku, nie jest dla nas aż tak ważna, to te odczucia będą mniejsze.

⁵ J. F. Terelak, *Człowiek i stres*, Wyd. Brante, Bydgoszcz 2000, s. 104-112; 157-168.

5. Strategie radzenia sobie ze stresem

Wyróżniamy następujące strategie radzenia sobie ze stresem⁶:



Konfrontacja: bezpośrednie zachowanie zgodne z pierwszym impulsem.

Jeśli reakcją na jakąś sytuację jest złość, to konfrontacja będzie polegać np. na wyładowaniu tej złości na osobie, z którą te emocje są związane. Strategia ta pozwala nie trzymać, kumulować w sobie emocji, ale może być początkiem konfliktów. Ważne więc jest, by wyważyć, czy w danej sytuacji będzie to korzystna strategia.



Dystansowanie się: obronne usuwanie ze świadomości problemu, który był źródłem stresu.

Jest to udawanie przed sobą, że nic się nie stało. Jest to pomocne przy zbyt silnych emocjach, które zaburzają percepcję i myślenie, ale nie rozwiązuje to problemu.



Samokontrola: kontrolowanie własnych emocji, niepodejmowanie pochopnych działań.

Konsekwencją długotrwałego stosowania tej techniki jest kumulowanie emocji, natomiast w sytuacjach bardzo trudnych, stosowana doraźnie, pozwala nie narastać problemom i z twarzą wyjść z tej sytuacji.



Poszukiwanie wsparcia społecznego: korzystanie z rzeczowej, informacyjnej i emocjonalnej pomocy innych.

Spotykanie się z rodziną, znajomymi pozwala rozładować emocje, daje możliwość nabrania dystansu do trudnej sytuacji i daje poczucie, że nie jest się w tym samemu, że są osoby, na które można liczyć. Bliskość ludzi jest czynnikiem zmniejszającym napięcie, więc świetnie sprawdza się w doraźnym doświadczeniu stresu.



Przyjmowanie odpowiedzialności: zachowanie i refleksje człowieka uznającego własną winę w powstaniu stresu.

Uświadomienie sobie, że samemu ma się wpływ na powstanie stresu, np. uczeń nieuczący się do egzaminu, sam zwiększa swój lęk przed negatywną oceną i sam jest odpowiedzialny za doświadczanie negatywnych skutków stresu.



Ucieczka-unikanie: zajmowanie się głównie poprawianiem swego samopoczucia, uciekanie od problemu będącego źródłem stresu.

Wyjście do kina zamiast uczenia się jest na pewno przyjemniejsze i bardziej rozluźniające, ale może mieć negatywne skutki w postaci ocen. Ucieczka jest dobrą strategią na tzw. krótką metę, pozwala rozładować emocje, ale nic poza tym nie zmienia.

⁶ I. Heszen-Niejodek, Z. Ratajczak, *Człowiek w sytuacji stresu. Problemy teoretyczne i metodologiczne*, Wyd. Uniwersytetu Śląskiego, Katowice 2000.



Planowe rozwiązywanie problemu: konkretne działania mające na celu rozwiązanie problemu.

Układanie w głowie lub na papierze planu rozwiązania sytuacji problemowej, szukanie różnych opcji i możliwości rozwiązań. Również przeglądanie własnych zasobów możliwych do wykorzystania w celu znalezienia pozytywnego rozwiązania.



Pozytywne przewartościowanie: dokonanie zmian w hierarchii wartości, wyciągnięcie korzyści ze stresu.

Pozytywne przewartościowanie daje trwałe zmiany, jeśli dokona się odpowiednich zmian. Gdy za dużo się pracuje i przeciążenie jest stale odczuwane, korzyścią może być stwierdzenie, że ta sytuacja ma więcej minusów, niż plusów i pozwoli nam albo lepiej zarządzać czasem, albo zrezygnować z części obowiązków, co odciąży ciało i umysł, a pewnie też rodzinę.

Radzenie sobie może być skoncentrowane na problemie lub na emocjach⁷. Gdy emocje są zbyt silne, praktycznie niemożliwe jest racjonalne myślenie i wtedy często konieczne jest zastosowanie najpierw strategii opartych na emocjach, by ich poziom spadał i można było racjonalnie zacząć planować rozwiązanie sytuacji stresowej, by zmniejszyć poziom odczuwanego dyskomfortu.

Radzenie sobie skoncentrowane na problemie ukierunkowane jest na opanowanie stresora w celu zmniejszenia lub usunięcia jego stresujących właściwości. Do tych strategii należą: **monitorowanie stresu oraz strukturalizacja⁸.**

RADZENIE SOBIE SKONCENTROWANE NA PROBLEMIE

Monitorowanie stresu polega na uświadomienie sobie napięcia i możliwych przyczyn tego stanu

Strukturalizacja dotyczy sytuacji zbierania informacji o stresorze, przeglądu dostępnych zasobów

Radzenie sobie skoncentrowane na emocjach ukierunkowane jest na opanowanie reakcji emocjonalnej związanej ze stresorem. Wśród strategii radzenia sobie skoncentrowanej na emocjach mamy do czynienia z **unikaniem i zaprzeczaniem.**

RADZENIE SOBIE SKONCENTROWANE NA EMOCJACH

Unikanie to fizyczne wycofanie się z sytuacji, w której jest stresor

Zaprzeczenie to psychiczna ucieczka od stresora, jego ignorowanie i tłumaczenie przed sobą tego zachowania

⁷ Ch.L. Sheridan, S.A. Radmacher, *Psychologia zdrowia. Wyzwanie dla biomedycznego modelu zdrowia*, Instytut Psychologii Zdrowia, Warszawa 1998, s. 224-226.

⁸ I. Heszten-Niejodek, Z. Ratajczak, *Człowiek w sytuacji stresu. Problemy teoretyczne i metodologiczne*, Wyd. Uniwersytetu Śląskiego, Katowice 2000.

To jaki wybierzemy sposób radzenia sobie ze stresującą sytuacją zależy od kilku czynników. Wśród nich wyróżnia się⁹:

- percepcję i ocenę zagrożeń;
- poczucie skuteczności;
- poczucie własnej wartości;
- wsparcie społeczne;
- optymizm;
- płeć;
- wiek;
- iloraz inteligencji;
- wykształcenie.



W zależności od tych czynników oraz czynników sytuacyjnych jednostka może reagować w sposób patologiczny. Mogą to być **zachowania podmiotowe**, czyli skierowane na siebie (np. autoagresja) bądź **przedmiotowe**, czyli skierowane na otoczenie (np. prowokowanie konfliktów i „wyżywanie się” na innych, najczęściej bliskich). Do takich patologicznych sposobów należą używki: alkohol, leki, tytoń, uciekanie w chorobę (L4, opuszczanie pracy pod byle pozorem), samookaleczenia (pod pozorem wypadków w pracy- materialna rekompensata), skargi i zażalenia (pod byle pretekstem, żądania materialne a nie zmiany warunków pracy), donosy, anonimy, plotki, powstanie nieformalnych form nacisku grup interesów.

6. Czynniki zagrożenia. Stres zawodowy

Stres w miejscu pracy może stać się niebezpieczny gdy:

- wymagania pojawiają się często, trwają długo;
- wymagania są tak duże, że przekraczają możliwości danej osoby;
- osoba nie posiada wiedzy;
- osoba posiada mało umiejętności;
- osoba nie ma wsparcia innych osób potrzebnego do poradzenia sobie z dużymi wymaganiami;
- problemy nie zostają rozwiązane i reakcja stresowa trwa cały czas¹⁰.

⁹ N. Ogińska- Bulik, Z. Juczyński, *Osobowość. Stres a zdrowie*, str. 174-179, Wyd. Difin, Warszawa 2008.

¹⁰ N. Ogińska- Bulik, *Stres zawodowy w zawodach usług społecznych. Źródła – konsekwencje – zapobieganie*, Wyd. Difin, Warszawa 2006.

Szczególnie wysoką podatność na stres zawodowy przejawiają osoby, których zdolność radzenia sobie z wymaganiami zawodowymi jest obniżona z powodu:

- młodego wieku;
- braku doświadczenia z powodu krótkiego stażu pracy;
- niedopasowanych do wykonywanych obowiązków predyspozycji (np. braku zdolności manualnych, gdy są one potrzebne), zdolności (np. artystycznych), wykształcenia lub doświadczenia zawodowego;
- czynników osobowościowych, np. dużego poziomu lęku;
- dużego zaangażowania w sprawy zawodowe, dążenia do osiągnięć, wysokiego poziomu aspiracji, potrzeby kontroli, niecierpliwości, pośpiechu i rywalizacji z innymi;
- podeszłego wieku;
- problemów pozazawodowych, rodzinnych, zdrowotnych, wpływających na pracę oraz radzenie sobie w trudnej sytuacji¹¹.

Jakie przeciążenia występują w pracy, które mogą podwyższać poziom odczuwanego stresu?

- praca pod presją czasu;
- fizyczne przeciążenie pracą;
- ogóle przeciążenie umysłowe;
- brak stabilnej sytuacji, także finansowej;
- jakościowe przeciążenie pracą polegające na wykonywaniu zadań złożonych, niejasnych, konfliktowych;
- monotonia;
- brak wsparcia społecznego;
- nagłe i znaczne ilości pracy do wykonania;
- brak możliwości współdecydowania;
- brak odpoczynku, zabieranie pracy do domu;
- brak wyraźnych osiągnięć w prac zawodowej;
- niesprawiedliwe traktowanie przez przełożonych;
- brak uznania społecznego w swoim środowisku pracy¹².

Gdy napięcie utrzymuje się przez długi czas, spada stopniowo poziom energii i motywacji. Wydajność spada i coraz trudniej się regeneruje, zwłaszcza dotyczy to regeneracji psychicznej, takie przemęczenie trwa znacznie dłużej niż zmęczenie typowo fizyczne. Przedłużający się stres zamiast do aktywności powoduje potrzebę oszczędzania energii. Jest się coraz mniej chętnym jakimkolwiek

¹¹ N. Ogińska-Bulik, Z. Juczyński, *Osobowość. Stres a zdrowie*, Wyd. Difin, Warszawa 2008, s. 31-39.

¹² Tamże, s. 31-32.

obowiązkom w pracy. Gdy sytuacja w miejscu pracy nie ulega zmianie, z czasem może pojawić się także apatia, smutek, poczucie bezradności, poczucie winy, utrata zaufania do samego siebie, a w końcu także utrata zaufania do przełożonych i współpracowników, utrata zaufania do firmy.

Konsekwencją tego jest obniżone poczucie własnej wartości, czasowo obniża się zdolność do radzenia sobie z nowymi lub trudnymi zadaniami w pracy, co jest kosztem zarówno dla pracownika jak i pracodawcy. Kiedy poziom odczuwanego stresu jest wysoki i długo się utrzymuje oraz nie równoważy się jego negatywnego wpływu na zdrowie, może z biegiem czasu doprowadzić do różnego rodzaju chorób, od osłabienia odporności i częstych infekcji, przeziębień, po poważne choroby układu krwionośnego lub pokarmowego.

6.1. Wypalenie zawodowe i jego skutki



Uznaje się **wypalenie zawodowe**, jako reakcję na **chroniczny stres emocjonalny** związany z działaniami w pracy. Wypaleniem najbardziej „obciążone” są tak zwane zawody społeczne, czyli zawody, gdzie praca związana jest z innymi ludźmi, z pracą własnymi emocjami. Dotyczy to więc również nauczycieli. Dlatego tak ważne jest przeciwdziałanie negatywnym skutkom pracy i stresu, tak by wypalenie zawodowe nie wystąpiło. Takimi działaniami mogą być m.in. Dbanie o równowagę między życiem osobistym, a życiem zawodowym, posiadanie hobby, pasji i znajdowanie na nią czasu.




Umiejętność dobrego odpoczynania, co oznacza, że mając wolne nie jest się w ciągłym ruchu i stale ma się obowiązki, ale spędza się czas na tym, co sprawia przyjemność, relaksuje, pozwala zmniejszyć napięcie- dla jednych będzie to aktywność fizyczna, a dla innych leżenie i odpoczywanie statyczne. Ważne, by było to zgodne z potrzebami jednostki i przynosiło korzyści jednostce i jej otoczeniu. W tym celu trzeba znać siebie, swoje potrzeby, możliwości, czy zasoby oraz oczywiście stale je powiększać.

Wypalenie zawodowe ma negatywny wpływ nie tylko na osobę, która go doświadcza, ale także na całe otoczenie tej osoby. Dlatego dbając o siebie, dba się również o najbliższych. Wypalenie zawodowe można podzielić na 3 fazy (koncepcja Trójfazowego Modelu Wypalenia Zawodowego).

Syndrom wypalenia może się pojawić na płaszczyźnie **osobistej, interpersonalnej** lub **organizacyjnej**. „Wśród cech sprzyjających wypaleniu się wymienia się: bierność, niepewność, niską samoocenę, defensywność, zależność, psychopatyczne cechy osobowości, niedojrzałość osobowości, cechy histeryczne”¹³.

¹³ J. F. Terelak, *Człowiek i stres*, Wyd. Brante, Bydgoszcz 2008, s. 263-266.

KONCEPCJA TRÓJFAZOWEGO MODELU WYPALENIA ZAWODOWEGO¹⁴.

FAZA WYCZERPANIA EMOCJONALNEGO	
	<ul style="list-style-type: none">• dominują objawy psychosomatyczne: zmęczenie, bezsenność;• chęć ucieczki w chorobę;• przekonania hipochondryczne.
FAZA DEPERSONALIZACJI	
	<ul style="list-style-type: none">• utrata troski o człowieka;• unikanie kontaktu;• demonstracyjny brak zainteresowania i współczucia;• obwinianie innych o wszystko;• praca zatracą swój sens;• zatracają się wszystkie zaspokajane przez pracę potrzeby.
FAZA WYPALENIA	
	<ul style="list-style-type: none">• dominuje negatywna ocena siebie jako pracownika;• zmniejszona jest efektywność pracy, jej jakość;• zwiększony jest czas pracy- dłużej wykonuje się coś, na co wcześniej nie trzeba było tyle czasu;• zwiększona jest konfliktowość, zwłaszcza wobec współpracowników;• stosowane są różnego rodzaju używki;• pojawia się silny lęk;• pojawia się poczucie krzywdy i winy;• pojawiają się choroby somatyczne lub psychosomatyczne.

Skutki wypalenia zawodowego:

- zaburzenia nerwicowe, zaburzenia snu i łaknienia;
- wycofanie z życia społecznego, a nawet depresja;
- zaburzenia psychosomatyczne, w tym liczne bóle głowy;
- stosowanie patologicznych form radzenia sobie z stresem – alkohol, leki;
- negatywne nastawienie do samego siebie, obniżona samoocena;
- poczucie bezsilności, beznadziei;
- nasilone negatywne emocje: złość, irytacja;
- brak satysfakcji zawodowej, częsta absencja;
- spadek motywacji, konfliktowość, agresywność.



¹⁴ J. F. Terelak, *Człowiek i stres*, Brante, Bydgoszcz 2008, s. 263-264.

ZABURZENIA NA SKUTEK WYPALENIA ZAWODOWEGO¹⁵

- zachowania nerwicowe,
- zmienność nastrojów, chimeryczność, drażliwość,
- nadpobudliwość, impulsywność,
- obniżenie nastroju, depresja,
- podwyższony poziom agresji,
- zniecierpliwienie,
- reakcje histeryczne, nieadekwatne wobec bodźca,
- zaburzenia snu,
- zaburzenia pamięci,
- zaburzenia koncentracji,
- poczucie osamotnienia,
- wysoki poziom lęku, panika,
- ogólne złe samopoczucie.

**W SFERZE
PSYCHOLOGICZNEJ**



- chroniczne zmęczenie, fizyczne wyczerpanie,
- zaburzenia łaknienia,
- choroby psychosomatyczne (m.in. nadciśnienie tętnicze, zawał, udar mózgu, wrzody żołądka i dwunastnicy),
- ból głowy, kręgosłupa,
- nadużywanie używek: kawy, alkoholu, leków.

**W SFERZE
FIZYCZNEJ**



- reakcje instrumentalne - tendencja do manipulowania ludźmi i wykorzystywania ich do swych celów,
- odsuwanie się od bliskich,
- poczucie osamotnienia,
- nieufność wobec ludzi, traktowanie ich jako rywali.

**W RELACJACH
SPOŁECZNYCH**



7. Ochrona przed negatywnymi skutkami stresu

7.1. Koncepcja ośmiu cech decydujących o zdrowiu¹⁶

Badania nad stresem i jego wpływem na nasze zdrowie doprowadziły do stworzenia koncepcji ośmiu cech decydujących o zdrowiu. Są to o cechy, zachowania, które sprzyjają zachowaniu lepszemu zdrowia, ponieważ utrzymują organizm na wyższym poziomie odporności, podnoszą jego immunologię. Jest to koncepcja, która powstała po wielu badaniach różnych naukowców, gdzie badano czynniki wpływające na lepsze zdrowie, sprawniejsze działanie systemu immunologicznego. Okazuje się, że wiele czynników emocjonalnych i behawioralnych wpływa na wyższy poziom odporności oraz szybszy powrót do zdrowia.

¹⁵ H. Sęk, *Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie*, PWN, Warszawa 2004.

¹⁶ www.psychologia.net.pl.

1 CECHA: *Wrażliwość na sygnały wewnętrzne*

Dr Gary E. Schwartz, psycholog z Arizona University odkrył, że ludzie, którzy rozpoznają sygnały ciała i umysłu, takie jak dyskomfort, ból, zmęczenie, złe samopoczucie, smutek, gniew i przyjemność lepiej sobie radzą psychicznie, mają lepszy profil immunologiczny i zdrowszy układ krążenia. Schwarz opisał trzy aspekty tej cechy nadając jej zbiorczą nazwę „czynnik ACE”. Tak więc czynnik ACE posiada trzy fazy: uświadomić sobie, połączyć, wyrazić (Attend, Connect, Express). Naszym atutem (ACE czyli as) jest zdolność do słuchania własnego organizmu (Attend), zrozumienia sygnałów w kontekście naszego życia (Connect) i dokonanie koniecznych zmian (Express). Przykład słuchania organizmu np. uświadomienie sobie pojawienie się bólu pleców. Przykład zrozumienie, to poszukanie w sobie informacji, z jakiego powodu bolą plecy. Przykład dokonania zmian to stwierdzenie, że zbyt dużo zostawia się na ostatnią chwilę i presja powoduje silne reakcje bólowe ze strony pleców.

2 CECHA: *Zdolność do zwierzeń*

Dr James W. Pennebaker, psycholog z Southern Methodist University w Dallas, Texas wykazał, zwieranie się jest zdrowe. Ludzie, którzy ujawniają swoje sekrety, urazy i uczucia względem samych siebie i innych mają żywsze reakcje immunologiczne, zdrowsze profile psychologiczne i znacznie rzadziej chorują.

3 CECHA: *Siła charakteru*

Dr Suzanne Ouellette, psycholog z City University, New York skoncentrowała się na sile charakteru (*hardiness*). Wyróżniła w niej 3 elementy (3C). Nazwała je zaangażowanie, kontrola, wyzwanie (*Commitment, Control, Challenge*). Przez zaangażowanie Ouellette rozumie aktywne włączanie się w pracę, twórcze działanie oraz żywe związki z ludźmi. Kontrola oznacza tu poczucie, że możemy wpływać na jakość własnego życia, zdrowia i sytuację społeczną. Wyzwanie to postawa, która traktuje sytuacje stresujące nie jako zagrożenie, lecz jako sposobność do korzystnych zmian, do rozwoju. Ludzie obdarzeni tymi cechami rzadziej chorują i mają silniejszy układ immunologiczny.

4 CECHA: *Asertywność*

Lekarz Dr G. F. Solomon, jeden z pionierów psychoneuroimmunologii, udowodnił w serii badań spełniających wysokie naukowe standardy, że ludzie, którzy wyrażają swoje potrzeby i uczucia mają silniejszy i bardziej zrównoważony układ immunologiczny, oraz łatwiej opierają się chorobom immunologicznym, takim jak reumatoidalne zapalenie stawów, czy też AIDS.

Zauważono także powiązanie między siłą immunologiczną a zdolnością odnalezienia sensu życia w stresujących okolicznościach. Asertywność to moc wynikająca z poczucia własnej wartości i własnych praw, gotowość domagania się ich i walczenia o nie. Jednocześnie jest to traktowanie

innych ludzi w sposób partnerski, jako równych sobie, i respektowanie ich praw. Człowiek asertywny nie rezygnuje z zaspokojenia własnych potrzeb, nie usuwa się w cień, nie oddaje innym swojego miejsca w świecie.

5

CECHA: Tworzenie związków opartych na miłości

Dr David Mc Clelland, światowej sławy psycholog z Boston University wykazał, że ludzie o silnej motywacji do tworzenia związków opartych na miłości i zaufaniu mają bardziej żywotne systemy immunologiczne i mniej chorują. Jest to łatwość nawiązywania głębszych relacji (partnerstwo, przyjaźń, rodzicielstwo) bazujących na bezwarunkowej miłości. Związki te są oparte na ufności i są bezinteresowne. Nie bazują na potrzebie dominacji czy też niezaspokojonej potrzebie bezpieczeństwa i opieki. Naturalnym wyrazem miłości jest zdrowe pomaganie innym (ale nie własnym kosztem) i altruizm. Jeśli ufamy innym, zwiększa się poczucie bezpieczeństwa, co pozwala organizmowi odpocząć, a nie być w ciągłej gotowości.

6

CECHA: Zdrowe pomaganie

Allan Luks z Institute of Advanced Health badał uzdrawiającą moc altruizmu. Pokazał on, że osoby zaangażowane w pomaganie innym zyskują korzyści nie tylko w sferze psychicznej czy duchowej, lecz także w sferze fizycznej. Ci ludzie mniej chorują. Należy przy tym pamiętać o dobrej intencji wobec innych ludzi i samego siebie.

7

CECHA: Wszechstronność i integracja

Patricia Linville, psycholog z Duke University wykazała, że ludzie, których osobowość posiada różnorodne aspekty lepiej znoszą trudne sytuacje życiowe. Są odporniejsi na stres, depresję, fizyczne symptomy, grypę i inne choroby w obliczu stresujących wydarzeń życiowych. Mają także większe poczucie własnej wartości. Jest to posiadanie różnorodnych aspektów osobowości, często na pozór niezgadających się ze sobą. Są one wyrażane przez różnorakie zainteresowania i role w różnych dziedzinach życia – jako zainteresowania zawodowe, pozazawodowe, zamiłowania, hobby. Kluczem do dobrego funkcjonowania jest integracja różnych aspektów osobowości.

8

CECHA: Uwaga – skupiony umysł

Uważność to zdolność do skupiania uwagi na „tu i teraz”, na tym, w co jesteśmy aktualnie zaangażowani – na pracy, kontakcie z drugim człowiekiem, na każdej czynności, na realiach życia. Przeciwnością uważności jest nieobecność, gubienie się w myślach dotyczących przeszłości i przyszłości. Uwaga to także pamiętanie o różnych aspektach naszego życia, o potrzebach naszych i potrzebach innych ludzi, dbanie o nasze relacje.

7.2. Znaczenie zasobów osobistych w radzeniu sobie ze stresem

Zasoby osobiste mogą być powiększane, więc każdy człowiek ma możliwość wpływać na nie i je kształtować. Każde nasze doświadczenie życiowe sprzyja tworzeniu nowych zasobów. Od nas zależy, czy te okazje dostrzeżemy i wykorzystamy w sposób korzystny dla nas i naszego zdrowia.

Do naszych zasobów należą¹⁷:

- **ZASOBY INTERPERSONALNE**

to siły wewnętrzne, które pomagają nam poradzić sobie z wydarzeniami życiowymi. Jeden z najważniejszych zasobów tego typu to samoocena.

- **ZASOBY FIZYCZNE**

to pozytywne atrybuty fizyczne człowieka: siła, zdrowie, atrakcyjność, która ułatwia tworzenie sieci wsparcia społecznego.

- **ZASOBY MATERIALNE**

to pieniądze i wszystko, co można za nie kupić. Dzięki innym zasobom osobistym te możemy powiększać. Dają one poczucie bezpieczeństwa i niezależności.

- **ZASOBY INFORMACYJNE I EDUKACYJNE**

to umiejętności i wiedza są najcenniejszym zasobem, gdyż pozwalają zwiększać inne nasze zasoby, zwiększają poczucie bezpieczeństwa, zmniejszają doświadczanie ryzyka i stresu.

- **ZASOBY KULTUROWE**

dają trwałe poczucie pewności, że życie ma sens, nawet, gdy nie jest to oczywiste. Na zasoby kulturowe składają się tradycje, zwyczaje i rytuały, które pomagają nam porządkować i rozumieć życie i to, co ono ze sobą niesie.

8. Praktyczne metody radzenia sobie ze stresem

8.1. Oddychanie przeponą¹⁸

Jedną z podstawowych technik redukcji objawów stresu jest głębokie oddychanie. Taki głęboki, przeponowy oddech lepiej dotlenia mózg i cały organizm. Pozwala on stopniowo zmniejszyć napięcie odczuwane w ciele, skupić uwagę na ciele i zmianie jego odczuć, zamiast na sytuacji zewnętrznej.



¹⁷ Ch.L. Sheridan, S.A. Radmacher, *Psychologia zdrowia. Wyzwanie dla biomedycznego modelu zdrowia*, Instytut Psychologii Zdrowia, Warszawa 1998, s. 210-214.

¹⁸ Ch. Brown, *Księga jogi*, Wyd. Elipsa, Poznań 2003, s. 314.

Oto przykład oddechu przeponowego:

Usiądź wygodnie, rozluźnij się, skoncentruj uwagę na swoim ciele, na swoim oddechu. Jedną dłoń połóż na klatce piersiowej, drugą na brzuchu. Weź głęboki oddech, nabierz tyle powietrza ile tylko możesz, jakbyś był nadmuchiwanym balonem. Zatrzymaj powietrze przez około 5 sekund. Następnie bardzo powoli wydychaj powietrze ustami, jakbyś wypuszczał powietrze z balonu. Wypuść powietrze do samego końca. Podczas wdechu dłoń leżąca na klatce piersiowej nie powinna się unosić. Na wdechu delikatnie unosi się brzuch do góry, na wydechu delikatnie opada. W taki sposób powietrze „nabieramy do przepony”. Oddechy powtórz 10-15 razy.

8.2. Relaksacja (rozluźnianie mięśni)

Napięcie mięśni ciała, nóg, barków i pleców, częste bóle kręgosłupa, to objawy długotrwałego stresu. Niezbędna jest w takiej sytuacji umiejętność rozluźnianie mięśni.

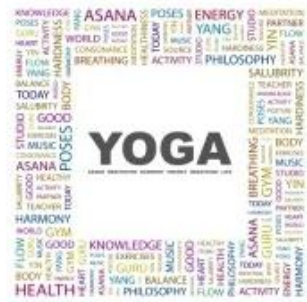
Położ się najwygodniej jak to jest tylko możliwe. Położ nogi wygodnie, staraj się ich nie krzyżować. Zamknij oczy, oddychaj powoli i głęboko. Wdychaj powietrze nosem, wypuszczaj powoli ustami. Staraj się oddychać przeponą, na wdechu brzuch delikatnie unosi się do góry, na wydechu delikatnie opada. Rozluźnij mięśnie stóp, skup na chwilę uwagę tylko na stopach. Oddychaj spokojnie, miarowo. Rozluźnij mięśnie łydek, uwolnij z nich napięcie, wczuwaj się w oddech. Rozluźnij następnie mięśnie ud, z każdym oddechem nogi rozluźniają się jeszcze bardziej. Rozluźnij teraz mięśnie brzucha, na wdechu delikatnie unosi się on do góry, na wydechu delikatnie opada. Z każdym kolejnym oddechem ciało coraz bardziej rozluźnia się. Rozluźnij teraz klatkę piersiową, poczuj lekkość z każdym kolejnym oddechem. Zwróć uwagę na plecy, rozluźnij całe plecy, pozwól odpocząć kręgosłupowi od kości ogonowej, aż po kręgi szyjne. Z każdym kolejnym oddechem rozluźniają się plecy, rozluźnia się dolna partia pleców, rozluźniają się barki, ramiona. Teraz rozluźnij mięśnie rąk. Zwróć uwagę na swoje dłonie, palce, pozwól im się całkowicie rozluźnić. Rozluźnij przedramiona, ramiona. Z każdym kolejnym oddechem stają się one jeszcze bardziej rozluźnione, jeszcze bardziej odprężone. Pozwól rozluźnić barki, całą szyję. Zwróć uwagę na mięśnie twarzy, rozluźnij żuchwę, policzki, skronie, czoło. Cały czas głęboko oddychaj powoli wypuszczając powietrze ustami. Poczuć, jak twoje ciało jest zrelaksowane i odprężone. Poczuć spokój, rozluźnienie. Otwórz oczy kiedy będziesz gotowy.



Dla osób, które mają problemy z rozluźnianiem mięśni, proponuję wykonać ćwiczenia Jacobsona, które polegają na naprzemiennym napinaniu i następnie rozluźnianiu danej partii mięśni. Pozwala to świadomie redukować napięcia mięśni, a także pomaga w koncentracji.

8.3. Aktywność fizyczna

Aktywny wypoczynek ma duże znaczenie w redukowaniu negatywnych objawów stresu. Aktywność fizyczna pozwala na lepsze dotlenienie organizmu, co w konsekwencji prowadzi do wzmocnienia układu krwionośnego i oddechowego, powoduje wydzielanie się endorfiny i serotoniny, czyli tak zwanych hormonów stresu. Bardzo dobrą formą aktywności jest joga, która nie tylko powoduje powyżej wspomniane zmiany, ale uczy również koncentracji, wyciszenia, skupienia uwagi na sobie oraz na swoim ciele- pozwala je lepiej odczuwać, zwiększa świadomość ciała. Wysiłek fizyczny powoduje większe wydzielanie się endorfiny, czyli hormonów szczęścia, co sprzyja zmniejszeniu negatywnych skutków stresu. Bardzo dobrą formą pracy z ciałem jest joga, która nie tylko wzmacnia ciało, ale przede wszystkim pozwala się rozluźnić, nabrać sił lub wyciszyć, w zależności od tego, czego nam potrzeba. W jogie bardzo ważny jest oddech, dzięki czemu zwiększa się powierzchnia płuc, lepiej dotleniony jest cały organizm.



Oto kilka przykładowych asan:

POZYCJA DRZEWA



Stać z wyprostowaną sylwetką. Stać na prawej nodze, utrzymuj ją wyprostowaną w kolanie. Zegnij lewe kolano i umieść podszwę stopy na wewnętrznej stronie prawego uda z palcami skierowanymi w dół. Przesuń lewe kolano (zgiętej nogi) w bok otwierając lewą część biodra. Delikatnie wypchnij miednicę do przodu, utrzymując wyprostowane plecy. Skup uwagę tylko na sobie i na swoim oddechu. By było łatwiej utrzymać równowagę, możesz wybrać sobie jakiś nieruchomy punkt i patrzeć cały czas tylko na niego. Teraz powoli unieś ręce nad głowę, złącz dłonie ze sobą całą powierzchnią i wyprostuj łokcie. Powoli i łagodnie wykonaj w tej pozycji 16 oddechów i następnie zrób to samo na drugiej nodze.

POZYCJA DZIECKA¹⁹

Klękaj na podłodze z szeroko rozstawionymi kolanami. Trzymając duże palce stóp złączone, niech pośladki spoczną na piętach. Wyciągnij kręgosłup ku górze i przy wydechu przesuń ręce na zewnątrz, zginając tułów do przodu. Staraj się utrzymać pośladki w kontakcie z piętami, jednocześnie wyciągając ręce do przodu. Na początku odepchnij się dłońmi do tyłu, aby pośladki mocniej zetknęły się z piętami. Rozciągnij się od bioder do pach, następnie od pach do końców palców. Opuść do dołu barki i wyciągnij tylną stronę szyi, podczas gdy twoje czoło spoczywa na podłodze. Utrzymując tę pozycję, przesuń miednicę dalej do przodu i pozwól, aby boczne żebra się rozluźniły, opuszczając się między wewnętrzne strony ud.



¹⁹ Ch. Brown, *Księga jogi*, Elipsa, Poznań 2003, s. 102.

ROZCIĄGANIE BOKÓW²⁰

Stać z wyprostowaną sylwetką. Umieść stopy w rozkroku z dala od siebie. Ułóż obie ręce na biodrach. Skieruj biodra frontem do przodu. Zegnij prawe kolano pod kątem prostym, tak aby kość udowa była równoległa do podłogi. Kolano powinno znajdować się bezpośrednio ponad kostką, a nie z przodu. Zrób wydech i zegnij tułów na bok, tak aby prawy bok żeber znalazł się na górnej części prawego uda. Umieść dłoń prawej ręki na podłodze obok małego palca stopy. Przyciśnij zewnętrzną stronę prawego kolana do prawego ramienia i obróć brzuch i klatkę piersiową ku górze. Jednocześnie naciskaj prawym kolanem w tył na ramię, aby zachować maksymalną szerokość przedniej strony bioder. Oprzyj się mocno na nogach. Rozciągnij wewnętrzną górną część lewego ramienia nad lewym uchem, z wnętrzem dłoni zwróconym do podłogi. Następnie wygnij do góry lewe żebra i rozciągnij całą lewą stronę ciała. Powtórz to samo z drugiego boku.

8.4. Sen

Jedną z najlepszych i najprostszych metod na redukcję stresu, szczególnie długotrwałego, jest sen. Organizm człowieka potrzebuje czasu na odpoczynek i regenerację, którą zapewnia mu sen. Należy zapewnić organizmowi odpowiednią długość snu o regularnych porach, najlepiej w nocy, gdyż sen w nocy jest bardziej regenerujący niż w dzień. Przed snem powinno się dobrze wywietrzyć pokój. W sytuacji silnie odczuwanego stresu często trudno jest zasnąć. Pomocne w takiej sytuacji jest przekierowanie uwagi na jakąś miłą myśl, sytuację, można w tym celu wykorzystać wizualizację. W takich sytuacjach doskonale sprawdzają się wizualizacje wody, wodospadów, gdyż działają one uspokajająco i wyciszająco, a także relaksują.

8.5. Wizualizacja

Wizualizację dobrze jest zacząć od krótkiej relaksacji. Wizualizacja pozwala nie tylko rozluźnić ciało, ale pozwala zredukować zmęczenie, nabrać dystansu, skupić uwagę na pozytywnych sytuacjach, by zmienić myślenie z negatywnego na odkrywanie pozytywnych czynników w sytuacjach stresujących. Wizualizacja pozwala silnie zregenerować ciało, wzmacnia odporność.

²⁰ Tamże, s. 52-53.

Oto przykładowa wizualizacja:

Położ się lub usiądź wygodnie, pozwalając całemu ciału w pełni odpocząć. Rozluźnij stopy, oddychaj powoli i głęboko. Rozluźnij łydki, rozluźnij uda. Z każdym oddechem całe twoje ciało rozluźnia się coraz bardziej, coraz bardziej odpoczywa. Rozluźnij brzuch, z każdym wdechem delikatnie unosi się on do góry, z każdym wydechem delikatnie opada. Rozluźnij klatkę piersiową, skup uwagę na plecach, z każdym kolejnym oddechem rozluźniaj plecy od lędźwi, aż po barki. Poczuj jak ciało staje się coraz lżejsze. Rozluźnij dłonie, przedramiona, ramiona. Koncentruj się na oddechu, pozwól sobie być tu i teraz. Rozluźnij barki, szyję. Zwróć uwagę na mięśnie twarzy, rozluźnij żuchwę, policzki, skronie, czoło. Całe ciało jest w pełni rozluźnione, w pełni zrelaksowane.

Wyobraź sobie, że jesteś na pięknej piaszczystej plaży. Może to być miejsce, które znasz, może być całkiem wymyślone. Całym sobą poczuj to miejsce. Poczuj delikatny, ciepły piasek pod stopami, poczuj ciepłe promienie słońca na twarzy, na całym ciele. Poczuj delikatny wiaterek. Rozejrzyj się. Zobacz jak wygląda ta plaża, zwróć uwagę na kolory, na piękne błękitne niebo, delikatne białe chmurki, zieleń drzew w oddali. Pozwól sobie chłonąć spokój i piękno tego miejsca. Możesz w pełni się nim cieszyć. Przejdź się wzdłuż plaży w stronę drzew. Poczuj jak stopy odpoczywają na ciepłym piasku, jak całe ciało odpoczywa w promieniach słońca. Wejźdź między drzewa i zobacz, że troszkę dalej widać małe jezioro i wpadający do niego wodospad. Podejźdź do niego i powoli wejźdź powoli do wody, pozwalając jej, by jeszcze bardziej rozluźniła, jeszcze bardziej odprężyła całe twoje ciało. Wejźdź do momentu, w którym czujesz się dobrze, bezpiecznie. Jeśli chcesz, zanurz na chwilę w wodzie całe ciało, popływaj chwilę, pozwalając ciału odpocząć, relaksować się. Zbliź się do wodospadu, stan pod nim tak, by spływająca z góry woda spadała na twe ramiona, plecy. Woda delikatnie masuje twoje plecy, skórę głowy, twarz powodując jeszcze większe rozluźnienie. Spadająca woda spłukuje z twojego ciała wszelkie napięcia, bóle, zmywa wszystkie negatywne myśli, negatywne emocje. Z każdą mijającą chwilą ciało i umysł odpoczywają jeszcze bardziej. Spływająca woda spłukuje z ciała wszystko to, co dla ciebie niekorzystne, nieprzyjemne, pozostawiając tylko rozluźnienie, odprężenie, spokój.

Powoli podjedź, podpłyń w stronę brzegu i stopniowo wynurz się. Wychodząc na brzeg wszystko to, co niekorzystne, zostaje za tobą w wodzie. Jesteś całkowicie rozluźniona, spokojna, gdyż woda zmyła z ciebie wszystkie napięcia, wszystkie negatywne myśli i emocje. Wróć powoli na plażę, pozwalając słońcu rozgrzać i wypełnić całe ciało korzystną dla ciebie energią. Pozwól, by twoje ciało wypełniło się taką energią, takimi myślami, uczuciami, które są dla ciebie jak najbardziej korzystne, jak najbardziej potrzebne właśnie tu i teraz.

A teraz zrób dziesięć powolnych, głębokich oddechów. Wdychaj powietrze nosem, wydychaj ustami. Odlicz od pięciu do jednego i powoli wróć do tu i teraz będąc całkowicie rozluźnionym, wypoczętym. Pięć, cztery, trzy, dwa, jeden. Gdy będziesz gotowa otwórz oczy i porządnie się przeciągnij.





PYTANIA SPRAWDZAJĄCE – CZĘŚĆ PIERWSZA

1) Stres dla organizmu jest:

- a) jest negatywny,
- b) może być pozytywny,
- c) obie odpowiedzi są poprawne.

2) Gdyby twój organizm nie reagował stresem na trudne sytuacje oznaczałoby to, że:

- a) organizm nie funkcjonuje prawidłowo,
- b) potrafisz świetnie kontrolować sytuacje,
- c) twoja efektywność jest na świetnym poziomie.

3) Stres może być przyczyną zachorowań na:

- a) chorobę wieńcową,
- b) grypę,
- c) obie choroby.

4) Dystres to:

- a) stres korzystny,
- b) stres szkodliwy,
- c) stres w początkowej fazie.

5) Druga faza stresu to faza:

- a) Odporności,
- b) Wyczerpania,
- c) alarmowa.

6) Stresor to:

- a) część pierwszej fazy stresu,
- b) to, co w danej osobie wywołuje stres,
- c) skutek stresu.

CZĘŚĆ II

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA W PRACY NAUCZYCIELA

*„Mała Mary była na plaży ze swoją matką.
- Mamusiu, mogę pobawić się w piasku?
- Nie kochanie. Tylko sobie pobrudzisz swoje czyste ubranie.
- Mogę pobrodzić w wodzie?
- Nie. Zamoczysz się i przeziębisz.
- Mogę się pobawić z innymi dziećmi?
- Nie. Zgubisz się w tłumie.
- Mamusiu, kup mi loda.
- Nie. Szkodzą ci na gardło.*

*Mała Mary zaczęła płakać. Matka odwróciła się do kobiety, która stała w pobliżu i powiedziała:
- Na miłość boską! Czy widziała pani kiedy takie znerwicowane dziecko?”*

Anthony de Mello, *Modlitwa żaby II*

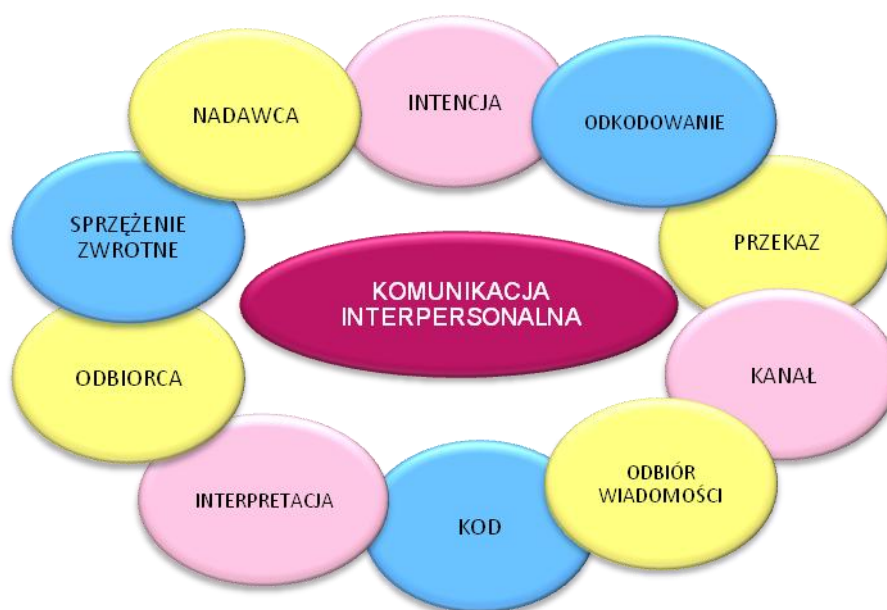
1. Podstawowe informacje o komunikacji

Komunikowanie się, to przesyłanie informacji między dowolnego typu układem i otoczeniem (między dwoma lub więcej układami). Jeśli układy te mają charakter społeczny, mówimy o komunikacji interpersonalnej. Komunikacja interpersonalna jest procesem, w którym można wyróżnić charakterystyczne elementy²¹:

- **nadawca** - źródło informacji;
- **odbiorca** - adresat informacji;
- **intencja** - zamiar, myśl, uczucie;
- **kod** - przekład zamiaru, myśli, uczucia na informację w postaci językowej lub pozajęzykowej;

²¹ K. Balawajder, *Komunikacja, konflikty, negocjacje w organizacji*, Wyd. UŚ, Katowice 1998.

- **przekaz** - wiadomość, komunikat, konkretna informacja przekazana w postaci sygnałów, takich jak, np. mowa, pismo, gest, dotyk;
- **kanał** - fizyczny środek przepływu informacji, np. powietrze, papier, media, media elektroniczne;
- **odbiór wiadomości** - aktywny odbiór sygnałów;
- **odkodowanie** - przekładanie odebranych sygnałów na treści i nadanie znaczenia informacji, jest to kluczowa faza komunikacji;
- **interpretacja** - intencje, jakie odbiorca przypisuje nadawcy;
- **sprzężenie zwrotne** - zmiana ról nadawcy i odbiorcy, reakcja odbiorcy na przekaz nadawcy.



Komunikacja może być jednokierunkowa lub dwukierunkowa. Jednokierunkowa to komunikacja bez sprzężenia zwrotnego, a dwukierunkowa ze sprzężeniem zwrotnym, czyli odpowiedzią, przekazaniem informacji zwrotnej.



Skuteczne komunikowanie się to proces wysyłania informacji w taki sposób, że informacja otrzymana przez odbiorcę ma możliwie najbardziej zbliżone znaczenie do intencji nadawcy.

2. Zakłócenia w komunikacji. Czynniki zmniejszające możliwość wystąpienia zakłóceń

Prawidłowa komunikacja zależy zawsze od dwóch osób, a zakłócenia mogą pojawić się praktycznie na każdym etapie. **Do zakłóceń w procesie komunikacji należą**²²:

- brak jasności i świadomości intencji nadawcy (niewiedza, czy druga strona ma dobre, czy złe intencje wobec nas);
- rozbieżność między komunikacją werbalną i niewerbalną (różnice w słowach i gestach, np. mówimy drugiej stronie, że jesteśmy zainteresowani jej zdaniem, tym, co mówi, gdy całe ciało, gesty pokazują lekceważenie, brak zainteresowania);
- brak jasnego celu komunikatu (np. nagła zmiana tematu, gdy długo rozmawiało się na inny temat);
- niedopasowanie kodów komunikacyjnych (np. zbyt poważne, trudne słowa wypowiedane do małego, dziecka, którego słownictwo nie jest jeszcze tak bogate);
- różnice percepcji (różne postrzeganie tej samej sytuacji przez różne osoby, co zniekształca zrozumienie drugiej strony);
- różnice zasobów wiedzy (np. stosowanie fachowego słownictwa wobec osób, które tego słownictwa nie znają);
- nieodpowiednie warunki zewnętrzne (np. duży hałas, zamieszanie);
- nadmierna emocjonalność (za wysoki poziom emocji zniekształca naszą percepcję i ocenę sytuacji, uniemożliwia również racjonalne myślenie);
- nadinterpretacja (doszukiwanie się dodatkowych informacji w podanej komunikacji);
- brak zaufania.



By komunikat był jednoznaczny i prawidłowo odebrany, dobrze jest **stosować komunikat „ja”**, natomiast **unikać stosowania komunikatu „ty”**.

KOMUNIKAT „JA” jest używany (i powinien być używany), by wyrazić to, co czujemy, myślimy nie naruszając terytorium innych ludzi. Mówi o naszych uczuciach wywołanych zachowaniem drugiej osoby. Wskazuje na zachowanie osoby, które to uczucie w nas wywołało. Pokazuje, co w związku z tym mam ochotę zrobić lub jakie mogą być konsekwencje zachowania tej osoby. Przykład: „Czuję się ignorowana, gdy nie patrzysz na mnie, jak rozmawiamy”²³.

²² Z. Nęcki, Komunikacja międzyludzka, Kraków, 2006.

²³ M. Król-Fijewska, Stanowczo, łagodnie, bez lęku, Intra, Warszawa 1993.

KOMUNIKAT „TY” to taki komunikat powoduje obarczanie odpowiedzialnością drugiej osoby za uczucia, które towarzyszą nadawcy. Używanie tego komunikatu może spowodować, że rozmówca poczuje się zagrożony i będzie się bronić, co w konsekwencji spowoduje odrzucenie treści komunikatu, nawet, gdy krytyka jest słuszna. Przykład: „Zawsze się spóźniasz!”.

Komunikat „ty” obarcza drugą stronę odpowiedzialnością lub winą (niezależnie od tego, czy jest to zgodne, czy niezgodne z prawdą), a nie mówi nic o tym, jak my się czujemy, co sami o tym myślimy. Takie komunikaty zamiast ułatwiać komunikację, tworzą możliwość wzajemnego zaufania czy otwarcia, tworzą negatywne nastawienie obu stron do siebie. Takie komunikaty mogą powodować powstawanie barier komunikacyjnych, których skutkiem często jest zrywanie komunikacji.

Według Marshalla B. Rosenberga ważne jest, by świadomie wybierać, w jaki sposób możemy i chcemy się porozumiewać. Mamy wybór między językiem żyrafy, a językiem szakala.



Język żyrafy to język serca. Wyraża on nasze uczucia i potrzeby, polega się na szczerości i chęci słuchania drugiej strony. Żyrafa została symbolem serdecznego porozumienia, ponieważ jest ssakiem o największym w porównaniu do masy ciała sercu i najdłuższej szyi. Serce jest symbolem uczuć, natomiast długa szyja umożliwia szeroką perspektywę spojrzenia, zdolność patrzenia i wnikania w głąb siebie i drugiego człowieka. Relacje budowane w świecie żyrafy są szczerze, bezpieczne, wolne, pełne empatii i szacunku.

Język szakala opiera się na komunikatach kierowanych do innych w formie ocen, sądów, oskarżeń, żądań, narzucania swojego wyboru. Jest to język, który sprzyja nieporozumieniom i konfliktom. Szakal lubi manipulację, uzależnienie i przemoc.



2.1. Bariery komunikacyjne

Język szakala tworzy **bariery komunikacyjne** to reakcje, które wbrew intencjom i oczekiwaniom nadawcy, komunikują odbiorcy, że się go krytykuje i ocenia. Są to takie komunikaty, które powodują, że rozmówca nie zwraca uwagi na to, co chcemy powiedzieć, ponieważ czuje się urażony.

Rodzaje barier komunikacyjnych²⁴:

OSĄDZANIE	<ul style="list-style-type: none"> • krytykowanie, • przerywanie, • stawianie diagnozy, • chwalenie połączone z oceną.
DAWANIE ROZWIĄZANIA	<ul style="list-style-type: none"> • Rozkazywanie, • moralizowanie, • stawianie zbyt wielu lub niewłaściwych pytań, • doradzanie.
UNIKANIE UDZIAŁU W TROSKACH DRUGIEGO CZŁOWIEKA	<ul style="list-style-type: none"> • Odwracanie uwagi, • logiczne argumentowanie, • uspokajanie.

Konsekwencjami stosowania barier komunikacyjnych w rozmowie są:

- brak porozumienia;
- złość i frustracja;
- strata cennych informacji;
- konflikty, nieporozumienia;
- złe relacje interpersonalne.

Barierę komunikacyjną powodują nie tylko nieporozumienia, ale bardzo często ich konsekwencją są odczuwane negatywne emocje oraz konflikty. W konfliktach pojawiają się wzajemna niechęć obu stron do siebie. Mamy wtedy także tendencje do zrywania komunikacji i poczucie, że tylko my mamy rację, co niekoniecznie może być zgodne z prawdą. By nie dochodziło do powstawania barier komunikacyjnych powinno się przestrzegać zasad poprawnego komunikowania się.

2.2. Zasady poprawnego komunikowania się²⁵

By wyeliminować możliwość pojawienia się zakłóceń i błędów komunikacyjnych, ważne jest tworzenie komunikatów jedno, a nie dwuznacznych. Przy wyrażaniu życzeń pomocne może być dopowiedzenie, jaką wagę ma dla nas dana sprawa, dlaczego nam na tym zależy. Pozwoli to drugiej stronie zrozumieć nasze intencje, potrzeby i oczekiwania.

²⁴ J. Stewart, Mosty zamiast murów. Podręcznik komunikacji interpersonalnej, PWN, Warszawa 2005, s.176-186.

²⁵ Z. Nęcki, Komunikowanie interpersonalne, Ossolineum, Wrocław 1992.

Wyrażając złość lub obawy dobrze jest stosować komunikat „ja” i pozostawić otwartą kwestię winy. Umożliwi to otwarte mówienie o własnych uczuciach, a nie robienie komuś wyrzutów. W każdej niejasnej sytuacji pomocne będzie stosowanie parafrazy, co pozwoli sprawdzić, upewnić się, czy mówimy o tym samym, czy dobrze zrozumieliśmy drugą stronę. Ogromnie ważne znaczenie ma także aktywne słuchanie.

Stosuj następujące zasady:

- poznaj samego siebie;
- zwróć uwagę na drobiazgi;
- uwzględnij chwiejność uwagi rozmówcy;
- nie formułuj przedwczesnych ocen;
- bądź gotów przyznać się do pomyłki;
- licz się z uczuciami drugiej osoby;
- nie lekceważ żadnego pytania;
- pamiętaj, że różnica zdań może być korzystna;
- spróbuj przyjąć punkt widzenia oponenta;
- uważaj na sposób wyrażania niezgody;
- okazuj szacunek partnerowi rozmowy;
- mów w sposób jasny i rzeczowy.

3. Aktywne słuchanie

Proces komunikacji polega na wymianie informacji, w tym na **aktywnym słuchaniu** tego, co mówi nadawca. W takim słuchaniu istotne jest²⁶:

- **Przygotowanie** – przygotuj się duchowo, fizycznie i emocjonalnie do słuchania. Bądź wypoczęty i najedzony.
- **Ustal swój cel słuchania** – ustanów określony, ale elastyczny cel słuchania dla samego siebie w danej sytuacji. Zdecyduj, jaki cel masz nadzieję osiągnąć przez wysłuchanie mówcy.
- **Określ bariery** – określ bariery w słuchaniu i wyeliminuj zakłócenia tak, by móc się skoncentrować na wiadomości.
- **Skup uwagę** – skup swoją uwagę na słuchaniu w danej chwili. Koncentruj się na mówcy i wiadomości, a nie na własnych myślach i uczuciach.
- **Odlóż ocenę** – odlóż ocenę wiadomości na moment, kiedy mówca skończy.

²⁶ S.P. Morreale, B.H. Spitzberg, J.K. Barge, Komunikacja między ludźmi. Motywacja, wiedza i umiejętności, PWN, Warszawa 2007, s. 228.

Gdy chcesz usłyszeć, co ktoś ma do powiedzenia, słuchaj go, poświęć mu swój czas i uwagę



Poprawna komunikacja oraz aktywne słuchanie często wymaga wysiłku i pracy, ale skutkuje to mniejszą ilością nieporozumień, konfliktów, pretensji. By dobrze słuchać i słyszeć drugą osobę, trzeba chcieć poświęcić tej osobie czas, uwagę, skupić się tylko na niej, przekazywanych przez nią treściach (zarówno tych werbalnych, jak i tych niewerbalnych) i wspólnej relacji. Oto kilka podpowiedzi, co jest ważne, by stać się dobrym słuchaczem.

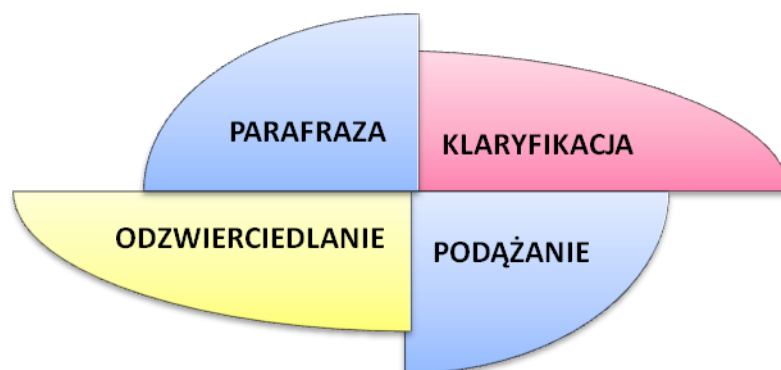
Cechy dobrego słuchacza wg Charlesa Kelly'ego: ²⁷

- silna motywacja do słuchania;
- zdolność do pełnego odbioru i możliwie trafnej interpretacji;
- brak stereotypowych nastawień, poczucia wszechwiedzy;
- koncentracja na sensie, a nie formie komunikatu;
- odróżnianie obserwacji od wnioskowania;
- postawa otwarta i życzliwa wobec nadawcy;
- trafna selekcja głównych punktów wypowiedzi;
- tworzenie atmosfery sprzyjającej wypowiedziom;
- reagowanie zarówno na treści wypowiedzi, jak i na kryjące się w niej uczucia.



Istnieją trzy warstwy aktywnego słuchania. Każda z nich jest ważna i powinny ze sobą współgrać. Do **warstwy poznawczej** zalicza się: parafrazowanie, klaryfikacja, odzwierciedlanie, zadawanie pytań, podążanie. Z **warstwą emocjonalną** wiąże się empatia, natomiast do **warstwy behawioralnej** zalicza się komunikacja niewerbalna, czyli m. in. kontakt wzrokowy, postawa ciała, potakiwanie.

Przy aktywnym słuchaniu pomocne są:



²⁷ Z. Nęcki, komunikacja międzyludzka, Kraków, 2006.

• **PARAFRAZA,** czyli nazwanie i streszczenie własnymi słowami tego, co powiedział do nas nasz rozmówca:

- „Czy dobrze zrozumiałem, że powiedział pan...”
- „Jeżeli cię dobrze rozumiem to masz na myśli...?”
- „Z tego, co mówisz wynika, że... czy dobrze to rozumiem?”

• **KLARYFIKACJA,** czyli naprowadzanie na główne wątki rozmowy, podsumowywanie.

- „Wobec tego najważniejsze jest...”
- „Podsumowując...”
- „Co z tego wszystkiego, co powiedziałaś jest szczególnie ważne...”

• **ODZWIERCIEDLENIE,** to dopasowanie się werbalne i pozawerbalne do rozmówcy, zdolność empatii i postrzeganie świata poprzez uczucia

- „Widzę, że jest pani zdenerwowana...”
- „Wygląda na to, że cię rozzłościłam.”
- „Po twoim ciele widzę, że jesteś spięta.”

Zdolność odzwierciedlania pozwala wykorzystać nasze postrzeganie i obserwację do efektywnego komunikowania się, pozwala wykorzystać znaczenie komunikatów niewerbalnych. Werbalnie, czyli poprzez słowa, uzupełniamy i weryfikujemy to, co dostrzeżliśmy w zachowaniu rozmówcy.

• **PODAŻANIE** nie rozpraszenie rozmówcy, nie przeszkadzanie mu, zachęcanie do wyrażania swoich opinii, zdania, uczuć.

By słuchać aktywnie należy, pamiętać o²⁸:

- utrzymywaniu uwagi i kontaktu wzrokowego;
- okazywaniu otwartości, szacunku drugiej stronie;
- dostosowaniu się do pozycji ciała, mimiki, gestykulacji do drugiej osoby;
- zgodności komunikatu werbalnego i niewerbalnego;
- umożliwieniu drugiej stronie wypowiedzenia się;
- potwierdzaniu uważnego słuchania sygnałami niewerbalnymi;
- potwierdzaniu chęci zrozumienia poprzez pytania, parafrazę itp.
- określeniu najistotniejszych założeń, jakie poczynił Twój rozmówca;
- dopytaniu, sprawdzaniu, czy na pewno tak samo rozumiemy wypowiedziany komunikat.

²⁸ Z. Nęcki, Komunikacja międzyludzka, Kraków 2006.

Nie można dobrze porozumiewać się bez uważnego słuchania drugiej osoby. Często uwagę w trakcie rozmowy skupia się na samym sobie, zamiast na rozmówcy. Pojawiają się myśli o swoich odpowiedziach, ripostach. Myśli się o tym, co samemu o tym się myśli, jak się prezentuje, a druga strona rozmowy w tym natłoku myśli gdzieś ginie. Zamiast słuchać drugą stronę, ludzie często zastanawiają się nad swoimi argumentami, przez co tracą wiele cennych i wartościowych informacji. By usprawnić komunikację interpersonalną warto znać siebie i pracować nad poprawą komunikacji i aktywnego słuchania.

Jak polepszyć słuchanie?

- Bądź cierpliwy, nie ponaglaj rozmówcy.
- Zrób przerwę, jeśli nie masz czasu powiedz o tym rozmówcy.
- Bądź uważny i uprzejmy, koncentruj swoją uwagę na temacie i rozmówcy.
- Bądź gotowy do uczenia się, nie manifestuj z góry określonego stanowiska.
- Nie reaguj przesadnie na przekaz, likwiduj bariery przeszkadzające ci w słuchaniu.
- Nie reaguj przesadnie na nadawcę, nawet jeśli cię denerwuje lub rozprasza.
- Nie udawaj, nie staraj się sprawiać wrażenia, że słuchasz, jeśli tak nie jest.
- Nie bądź zaabsorbowany innymi sprawami, odłóż konkurujące myśli na bok²⁹.

Schulz von Thun stworzył model komunikacji uwzględniający cztery płaszczyzny wypowiedzi³⁰ wskazując, że można taki sam komunikat odebrać w różny sposób. Określił on 4 płaszczyzny, inaczej zwane **uszami**.

- **Płaszczyzna rzeczowa** mówi o tym, co chcę zakomunikować, zawiera informacje, określoną treść, fakty, konkrety.
- **Płaszczyzna ujawniania siebie**, czyli co mówię o sobie, jak myślę, jak się czuję, co jest dla mnie ważne, co mnie boli, a co sprawia radość.
- **Płaszczyzna relacyjna** dotyczy tego, co myślę o tobie, za kogo cię uważam i jaki jest nasz wzajemny stosunek, jaka jest moja postawa wobec ciebie. Na tej płaszczyźnie bardzo ważny jest tu dobór słów, ton głosu.
- **Płaszczyzna apelowa** zawiera to, do czego chcę cię nakłonić, do zrobienia lub zaniechania czegoś, do myślenia lub czucia w określony sposób.

Kobiety w większym stopniu niż mężczyźni posługują się uchem nastawionym na relacje, czyli tzw. uchem drażliwym. W praktyce oznacza to, że częściej niż mężczyźni zastanawiają się, co złego ktoś o nich myśli. Panowie natomiast łatwiej posługują się uchem rzeczowym, być może dlatego trudniej im usłyszeć, że czasami problem nie tkwi w konkretach, faktach, liczbach, ale bardziej dotyczy relacji z rozmówcą lub tego, co on aktualnie przeżywa.

²⁹ F. Schulz von Thun, Sztuka rozmawiania, WAM, Kraków 2005, s. 46-60.

³⁰ F. Schulz von Thun, Sztuka rozmawiania, WAM, Kraków 2005, str. 30.

Przykład³¹:

Mąż i żona jadą samochodem. Prowadzi żona. Samochód zatrzymuje się na skrzyżowaniu przed czerwonym światłem. Po chwili zapala się zielone światło i żona przez chwilę nie rusza.

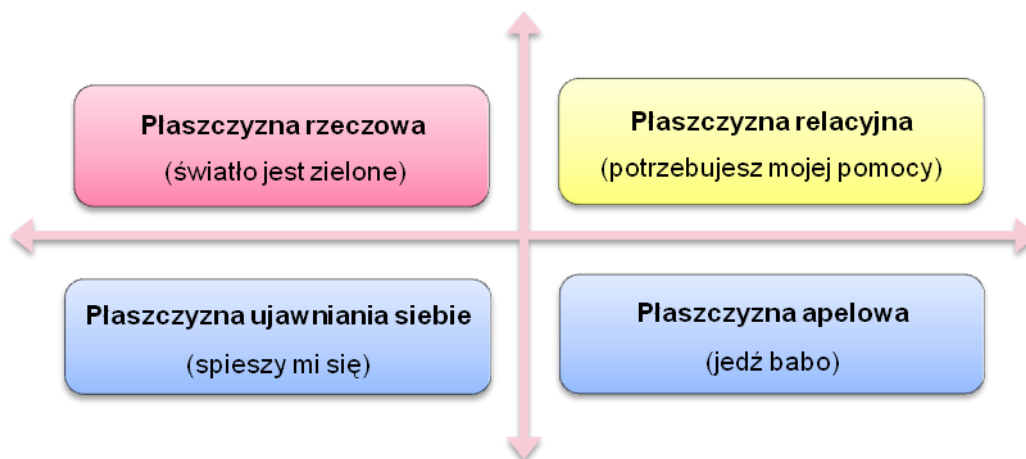
Mąż: *Zielone światło.*

Żona: *Widzę. Kiedy mówisz mi, co się dzieje na drodze, podczas gdy ja prowadzę, mam wrażenie, że mi nie ufasz. To jak jest: nie ufasz mi?*

Mąż: *Ależ skąd. Uważam, że sprawnie prowadzisz. Po prostu spieszę się, bo chciałbym jeszcze spotkać Janka zanim wyjdzie z pracy. Ostatnio trudno się do niego dodzwonić. Wiesz, projektujemy razem osiedle i boję się, że nie zdążymy skończyć na czas. A to dla mnie ważne, żeby dotrzymywać słowa.*

Kobiety w większym stopniu niż mężczyźni posługują się uchem nastawionym na relacje, czyli tzw. uchem drażliwym. W praktyce oznacza to, że częściej niż mężczyźni zastanawiają się, co złego ktoś o nich myśli. Panowie natomiast łatwiej posługują się uchem rzeczowym, być może dlatego trudniej im usłyszeć, że czasami problem nie tkwi w konkretach, faktach, liczbach, ale bardziej dotyczy relacji z rozmówcą lub tego, co on aktualnie przeżywa.

Sami mamy wpływ, którym uchem będziemy słuchać. Mając świadomość, że ten sam komunikat może być różnie zinterpretowany, można zastanowić się, w jakim jest się danego dnia nastroju, gdyż sam nastrój, napięcie mogą powodować, iż dany komunikat będzie odebrany niezgodnie z intencją nadawcy. By móc jednak tak stwierdzić, trzeba być świadomym swoich emocji, tego, co w danej chwili może modyfikować zachowanie, nadawany i odbierany komunikat.

Model czterech płaszczyzn (uszu) wg F. Schulza von Thuna

Ważne, by pamiętać o wszystkich uszach i jeśli jedno zaczyna dominować, warto dopytać, parafrazować, by sprawdzić, czy to samo ma się w myśli. Dzięki temu można ograniczyć ilość nieporozumień, czy konfliktów.

³¹ F. Schulz von Thun, *Sztuka rozmawiania*, WAM, Kraków 2005, s. 24.

4. Zasady konstruktywnej krytyki



W każdej relacji może dochodzić do nieporozumień, czy konfliktów. Ważne jest, w jaki sposób będziemy przedstawiać swe pretensje czy racje. Korzystanie z zasad konstruktywnej krytyki sprzyja wyrażaniu własnej opinii, a jednocześnie daje szansę nie doprowadzenia do eskalacji konfliktu. Tym bardziej, że kwestie, które ujawniają się w konfliktach, początkowo narastają w samym człowieku, jego myślach, a dopiero potem są werbalizowane i okazywane drugiej stronie.

Zasady konstruktywnej krytyki³²:

- **Krytykuj „na bieżąco”** – uwagi krytyczne odnoszą efekt, jeżeli pojawiają się w niedługim czasie po zachowaniu, którego dotyczą. Po upływie czasu, traktowane są jako wypominanie. Po jakimś czasie sytuacja, która miała miejsce, jest przez nas inaczej spostrzegana. Gdy było się „sprawcą” pomniejszamy jej znaczenie, gdy „ofiara” powiększamy.
- **Oddzielaj osobę od działania** – krytykuj to, co ktoś zrobi, a nie to jaki jest. Unikaj również porównań z innymi gdyż może to stworzyć atmosferę zazdrości i niezdrowej rywalizacji. Lepiej powiedzieć: „Denerwuje mnie, że się spóźniasz” niż „jesteś okropnym spóźnialskim”.
- **Bądź realistą** – zwracaj uwagę na te zachowania, które krytykowana osoba może zmienić. Nie zadawaj przy tym pytań w stylu: „Dlaczego to robisz?”
- **Bądź konkretny, nie uogólniaj** – unikaj takich słów jak: zawsze, nigdy, wszyscy. Mów o konkretnej sytuacji, daj przykład, korzystaj z faktów.
- **Krytykuj na osobności** – publiczne besztanie może dla osoby krytykowanej wiązać się z uczuciem wstydu i upokorzenia. Pamiętaj również, że nie warto w kółko powtarzać zarzutów, które dana osoba już przyjęła. Będąc krytykowanym w obecności innych, ma się tendencję do obrony własnej osoby, dlatego nie słuchamy zarzutów i ocen, ale od razu szuka się argumentów odpierających. Dobrze jest natomiast chwalić w obecności innych- zwiększa to motywację i jest dobrym przykładem dla innych.
- **Krytykuj pozytywnie** – mów również o tym jakie dostrzegasz pozytywy oraz co można udoskonalić, co dobrego ta osoba robi, nie tylko o tym, co robi nie tak, np.: „W twoim raporcie podoba mi się..., ale sądzę, że możesz popracować jeszcze nad...”

³² J. Stewart, *Mosty zamiast murów. Podręcznik komunikacji interpersonalnej*, str. 229-230, PWN, Warszawa 2005.

Każdy człowiek ma prawo odczuwać wszelkie emocje, powinien także mieć prawo je wyrażać. Dotyczy o zarówno emocji pozytywnych (radości, zadowolenia, miłości), jak i trudniejszych często do akceptacji emocji negatywnych (złości, niezadowolenia, rozczarowania). Procedura wyrażania złości ułatwia okazanie i powiedzenie tego, co się czuje, a jednocześnie pozwala wprowadzić zmianę w relacji z drugim człowiekiem.



Najczęściej popełniany błąd, to czekanie z wyrażeniem złości do ostatniej chwili, co powoduje, że zwykle wybuchamy emocjonalnie i ani jedna ani druga strona nie słucha merytorycznych argumentów, tylko skupia się na emocjach.

KOMUNIKAT WYRAŻANIA NEGATYWNYCH EMOCJI WG PAMELI BUTLER³³:

➔ UDZIEL INFORMACJI, CO NIE PODOBA CI SIĘ W ZACHOWANIU DRUGIEJ OSOBY I JAKIEGO ZACHOWANIA OCZEKujesz

- Wskaż dlaczego to zachowanie ci przeszkadza, wiedząc dlaczego coś ci przeszkadza, druga strona chętniej i łatwiej modyfikuje swoje zachowanie.

➔ DAJ WYRAZ SWEJ ZŁOŚCI, STOSUJĄC KOMUNIKACJĘ NIEWERBALNĄ

- ton głosu powinien być pewny siebie, bardziej stanowczy;
- zamiast mówić „czy mógłbyś”, „chciałbym” (co nie brzmi przekonująco) mów, czego naprawdę ci potrzeba („chcę”, „potrzebuję”, „zależy mi na”).

➔ PRZEDSTAW TZW. ZAPLECZE PSYCHOLOGICZNE

Zapowiedz, co zrobisz, jeśli zachowanie drugiej osoby się nie zmieni.

- celem tego działania nie jest ukaranie drugiej osoby, lecz szanowanie własnych praw. Uprowadzając przed podjęciem pewnych działań, dajesz drugiej stronie szansę na zmianę swego zachowania;
- ważne, by twoje zapowiadane zachowanie było możliwe do wykonania, jeśli druga strona nie zmieni swego zachowania. Dlatego też trzeba dobrze zastanowić się nad zapleczem, by ono było możliwe do wprowadzenia i nie krzywdziło nas samych.

➔ KORZYSTAJ Z ZAPLECZA

- egzekwuj to, co zapowiedziałeś. Jeśli uprowadzasz o podjęciu pewnych działań, a druga strona nie zmieni swego zachowania, to należy realizować to, co zapowiedziałeś, w przeciwnym wypadku ta osoba będzie kontynuowała swoje działania.

³³ Za: Gazeta Prawna, Akademia Rozwoju, Komunikacja i perswazja, czyli jak skutecznie porozumiewać się z innymi.

5. Prowadzenie trudnych rozmów

Ważne, by pamiętać, iż poprawna komunikacja zależy od obu stron. Jeśli jednej stronie zależy na rozwiązaniu konfliktu lub porozumieniu się, a drugiej stronie jest to obojętne, to szanse na dobre, korzystne rozwiązanie sytuacji trudnej dla obu stron, znacznie się zmniejszają. Duże znaczenie w takiej sytuacji ma nastawienie do rozmowy, czy do partnera. Negatywne nastawienie utrudnia komunikację, natomiast pozytywne je wzmacnia. Co więc robić, gdy nam zależy na porozumieniu i rozmowie, a druga strona ostentacyjnie nas ignoruje? Oto wskazówki, z jakimi trudnymi rozmówcami możemy mieć do czynienia i jak najlepiej w takich sytuacjach postępować³⁴.

ROZMÓWCZA WYCOFANY, TO TAKI, KTÓRY:

- sam nie rozpoczyna dyskusji;
- ma postawę zamkniętą, zdystansowaną;
- boi się oceniania, że źle wypadnie;
- bezwiednie okazuje znudzenie;
- boi się konfrontacji;
- cechuje się postawą bierną.

JAK POSTĘPOWAĆ Z TAKIM ROZMÓWCĄ?

- zadawaj pytania, proś o opinie i rozwinięcie wypowiedzi;
- zmniejsz dystans, przybliź się lub pochyl w stronę rozmówcy;
- jeśli w rozmowie uczestniczy więcej osób, zwracaj się bezpośrednio do tej osoby;
- pytaj: „co pan o tym myśli? Jakie jest Pana zdanie? Mógłby pan powiedzieć coś więcej na ten temat?”

ROZMÓWCZA WYNIOSŁY, TO TAKI, KTÓRY:

- wszystko wie lepiej, lekceważy innych;
- mówi tylko o sobie i swoich sprawach;
- innych traktuje z góry, z wyższością;
- udziela rad, gdy nikt o nie prosi, poucza;
- lubi się popisywać swoją wiedzą, używa trudnych słów, mówi zawile i długo.

JAK POSTĘPOWAĆ Z TAKIM ROZMÓWCĄ?

- trzymaj się faktów, bądź rzeczowy;
- powiedz tej osobie komplement;
- pytaj o argumenty, uzasadnienie;
- mów: „to ciekawy punkt widzenia, na czym go pan opiera?”

³⁴ Za: Gazeta Prawna, Akademia Rozwoju, Komunikacja i perswazja, czyli jak skutecznie porozumiewać się z innymi.

ROZMÓWCA DOMINUJĄCY, TO TAKI, KTÓRY:

- narzuca strukturę rozmowy, utrudnia dialog, zabiera głos pierwszy na każdy temat;
- chce mieć ostatnie słowo;
- skupia uwagę na sobie, nie daje innym dojść do słowa;
- nie liczy się z innymi;
- prezentuje tylko jeden, swój własny punkt widzenia.

JAK POSTĘPOWAĆ Z TAKIM ROZMÓWCĄ?

- jeśli są inni rozmówcy, mów bezpośrednio do nich;
- sprowadzaj rozmowę do meritum;
- odwołuj się do obiektywnych uwarunkowań, trzymaj się faktów;
- pilnuj czas dyskusji i go kontroluj;
- mów: „bardzo miło się Pana słucha, ale ustalmy jeszcze parę spraw.”

ROZMÓWCA KONFRONTACYJNY, TO TAKI, KTÓRY:

- dla niego rozmowa to pojedynek;
- lubi i stara się wygrywać;
- broni swego zdania do końca, atakuje innych;
- lubi wyzwania;
- chce by wszystko było po jego myśli.

JAK POSTĘPOWAĆ Z TAKIM ROZMÓWCĄ?

- staraj się nie podejmować wyzwania;
- nie podważaj tego, co mówi, ale nie musisz się z tym również zgadzać;
- zadawaj pytania zamiast formułować stwierdzenia;
- szukaj i wskazuj podobieństwa między wami;
- używaj komunikatów typu: „Jak pan wie...”, „Zgodzi się pan, że...”

6. Komunikacja niewerbalna

Kod mowy ciała jest zjawiskiem złożonym, często zależy od kultury danego kraju, roli, zawodu czy kontekstu społecznego. Jeden gest może mieć kilka znaczeń.



Do komunikatów niewerbalnych należą³⁵:

- | | |
|-------------------------|--|
| → mimika; | → pantomimika (gesty); |
| → kontakt wzrokowy; | → proksemika (odległość od drugiej osoby); |
| → ton głosu; | → wygląd zewnętrzny (ubiór, fryzura). |
| → odgłosy pozawerbalne; | |

³⁵ Z. Nęcki, *Komunikacja międzyludzka*, Kraków 1996.

6.1. Mimika

Twarz jest najbardziej ekspresyjną częścią ludzkiego ciała, odzwierciedla zmieniające się emocje, nastroje, reakcje na wypowiedzi i zachowania rozmówcy. Mimika jest niezależna kulturowo, co oznacza, że niezależnie od miejsca na ziemi, mimika, emocje zostaną tak samo zinterpretowane, odebrane. Istnieje sześć podstawowych grup emocji, które ujawnia mimika³⁶:

- radość, szczęście, miłość;
- zaskoczenie i zdziwienie;
- cierpienie i strach;
- niesmak, wstręt;
- gniew, zaciętość, wściekłość;
- potępienie, pogardę, lekceważenie.



6.2. Gesty³⁷

Gesty są zależne kulturowo, co znaczy, że taki sam gest w różnych miejscach, może oznaczać coś zupełnie innego. Gesty mówią o nastawieniu do drugiego człowieka, tego co mówi. Podawanie ręki na powitanie ma bardzo duże znaczenie. Świadczy o pewności siebie lub jej braku. Tak zwana „śnięta ryba” oznacza słaby charakter, niepewność. Podanie ręki z góry jest próbą dominacji, pokazanie wyższości drugiej stronie. Podanie dłoni powinno być stanowcze, pewne siebie, ale nie za silne, co oznacza szacunek.

Do gestów **otwartości** należą: otwarte dłonie, rozpostarte ramiona, wyprostowana sylwetka, widoczna, niezasłonięta klatka piersiowa, nachylenie się w stronę osoby, z którą się rozmawia.

Zamknięcie oznacza niechęć współpracy, brak zainteresowania, niechęć. Jest ona najczęściej okazywana poprzez: zasłoniętą klatkę piersiową, unikanie kontaktu wzrokowego, zasłanianie ciała jakimiś dokumentami.

Agresja, dominacja: kładzenie dłoni na biodrach powiększając powierzchnię swojego ciała, machanie wystawionym do góry palcem wskazującym, nachylenie się nad drugą osobą, wchodzenie w sferę intymną.

Oznaki kłamstwa to: częste dotykanie twarzy, zatykanie ust ręką podczas mówienia, pocieranie nosa, powiek, ucha, unikanie kontaktu wzrokowego, z czego kobiety wtedy patrzą w dół, mężczyźni pionowo do góry.



³⁶ K. Łęcki, A. Szóstak, *Komunikacja interpersonalna w pracy socjalnej*, Warszawa 1996.

³⁷ A. Pease, *Mowa ciała. Jak odczytywać myśli innych ludzi z ich gestów*, Jedność, Kielce 2005, s. 31-32.

6.3. Kontakt wzrokowy

Kontakt wzrokowy jest bardzo ważną formą nawiązania i utrzymania relacji z drugim człowiekiem. Jeśli utrzymujemy mało kontaktu wzrokowego (0-30% kontaktu wzrokowego) może to oznaczać brak zainteresowania, znudzenie, lekceważenie, nieśmiałość, niechęć do tworzenia relacji. Średnia, czyli optymalna ilość kontaktu wzrokowego to od 30 % do 70%, co oznacza zainteresowanie tym, co mówi druga strona. Natomiast jeśli tego kontaktu jest od 70% do 100% oznacza to albo atrakcyjność, zainteresowanie drugą stroną, bądź chęć rywalizacji, walkę o pozycję. Znaczenie ma także rozszerzanie się lub zwężanie źrenic. Źrenice rozszerzają się, gdy widzimy lub słyszymy coś dla nas atrakcyjnego. Jeśli więc patrzysz na kogoś, kto ci się podoba, źrenice rozszerzą się, stanie się tak również, gdy od szefa usłyszysz, że dostaniesz dużą podwyżkę. Natomiast zwężające się źrenice świadczą o napięciu, lęku, blefowaniu³⁸.



6.4. Proksemika

Proksemika mówi o tym, jakie znaczenie ma odległość między ludźmi i jak się czujemy przebywając razem w określonej odległości. Jeśli ktoś bez naszej zgody naruszy nasze granice, pojawia się agresja, chęć zdystansowania, zaatakowania lub obrony własnej przestrzeni. Proksemika jest uwarunkowana kulturowa, co znaczy, że w zależności od mentalności i zaludnienia inne są wartości danej sfery. Podane poniżej dotyczą wartości europejskich. Należy pamiętać, że np. wartości azjatyckie są mniejsze ze względu na duże zaludnienie.

Cztery sfery odległości³⁹:

- **Sfera intymna:** między 15 a 45 cm. Jest to pilnie strzeżona własność, do której dopuszczane są osoby nam bliskie, z którymi czujemy się emocjonalnie związani. Jeśli jest ona naruszana pojawiają się w nas negatywne emocje. Zmysłami najsilniej reagującymi są zmysły dotyku i węchu, czyli zmysły powiązane z emocjami, dlatego w tej sferze łatwiej jest bliskim nami manipulować. Małe dziecko zanim powie mamie czy tacie, co by chciało, usiądzie rodzicowi na kolanach i obejmie jego szyję rączkami. Tak pod wpływem bliskości, trudniej nam myśleć.
- **Sfera osobista:** między 45 cm a 120cm. To odległość, która dzieli nas od ludzi w pracy, w trakcie spotkań towarzyskich. Jest to przestrzeń, w której przebywamy z osobami, które znamy (znajomi). Taka odległość pozwala na dobre dostrzeganie komunikatów niewerbalnych, a także pozwala odizolować się od reszty otoczenia. 120cm to dobra odległość także do prowadzenia rozmów zawodowych, czy negocjacji, gdyż zbyt duża odległość nie sprzyja współpracy.

³⁸ A. Pease, B. Pease, *Mowa ciała*, Rebis, Poznań 2009, s. 204-205, 213.

³⁹ A. Pease, *Mowa ciała. Jak odczytywać myśli innych ludzi z ich gestów*, Jedność, Kielce 2005, s. 21-23.

- **Sfera społeczna:** między 120cm a 360 cm. Jest to odległość, w której komfortowo czujemy się z osobami nam nieznanymi. Widoczna dzięki temu jest cała postać człowieka, z którym rozmawiamy, co pozwala lepiej analizować jego każdy gest i czuć się w jego towarzystwie bezpieczniej. Będąc w tej sferze bardziej koncentrujemy się na rolach społecznych, które spełniamy, gdyż to właśnie pozwala czuć się bezpieczniej i „rozumieć” człowieka całkiem nam obcego. Ważne jest jednak, by pamiętać, że nasze wrażenie, nie zawsze jest trafne i zgodne z prawdą.
- **Sfera publiczna:** powyżej 360cm. Taka odległość jest wygodna, gdy zwracam się do dużej liczby ludzi. Pozwala nam ona objąć wzrokiem wszystkich uczestników spotkania, jednak utrudnia nam to jednocześnie ich zapamiętanie. W takiej odległości trudno jest mówić o poznaniu drugiej osoby, to relacja taka jest mocno ograniczona.

6.5. Ton głosu



Ton głosu zmienia znaczenie naszej wypowiedzi. Ukazuje on nasze emocje, nastawienie do drugiej osoby lub sprawy, o której rozmawiamy. To samo zdanie może mieć całkiem inny wydźwięk, zależnie od sposobu wypowiedzi. Widoczne są w ten sposób nasze emocje lub ich brak, nasz e pozytywne bądź negatywne nastawienie, ocena.

6.6. Wygląd zewnętrzny

Wygląd, fryzura jest pewnego rodzaju wizytówką. Gdy zależy nam na zrobieniu dobrego wrażenia nasz wygląd ma ogromne znaczenie. Stojem dostosowujemy się do określonych sytuacji. Elegancki strój wiąże się z regułą autorytetu⁴⁰, która mówi o tym, że dobrze ubrana osoba ma większe szanse na bycie słuchaną i ma większy wpływ na innych. Kolor ubioru ma również znaczenie, kolorem władzy, prestiżu jest kolor granatowy. Wzbudza on szacunek i poczucie pewności. Dobrze jest jednak unikać w nadmiarze kolorów bardzo intensywnych, np. czerwonego, zwłaszcza, jeśli idziemy na trudne rozmowy. Kolor czerwony podnosi poziom energii, może wzbudzać bardzo silne emocje, np. złość, co na pewno w ważnych rozmowach nie jest korzystne.



⁴⁰ R. Cialdini, *Wywieranie wpływu na ludzi. Teoria i praktyka*, GWP, Gdańsk 2009, s. 224-244.

6.7. Odgłosy pozawerbalne

W niektórych sytuacjach można nic nie mówić, by powiedzieć tak wiele. Wzdychanie, gdy mówimy coś do drugiej osoby jest jasną oznaką braku zainteresowania, a nawet zrytowania. Powolne stukanie palcami o stół świadczy o znudzeniu, natomiast szybkie o zdenerwowaniu.



Komunikacja niewerbalna jest środowiskiem, w którym w określony sposób odbierane są i rozumiane wypowiedzi słowne. Sens wypowiedzi, intencje są odbierane łącznie z komunikatem niewerbalnym. Komunikacja niewerbalna trwa nawet, gdy nic nie mówimy słowami, nasze ciało mówi samo za siebie. Cały czas się komunikujemy. Komunikaty ciała są trudniejsze do zafalszowania, nie jesteśmy w stanie kontrolować swego ciała i swych reakcji cały czas. Mowa ciała jest więc traktowana jako bardziej wiarygodne niż znaczenie samych słów.



PYTANIA SPRAWDZAJĄCE – CZĘŚĆ DRUGA

1) Sparafrazuj poniższe zdania:

- *Jestem bardzo zadowolona. Zdałam egzamin, a byłam pewna, że mi się nie uda.*
- *Nie wiem, co zrobić. Koleżanka zaprosiła mnie do siebie na urodziny, ale będą tam osoby, za którymi nie przepadam. Nie chcę się z nimi zobaczyć, ale nie chcę też zrobić przykrości koleżance.*
- *Za każdym razem, gdy mówię mężowi, by rzucił palenie, zaczyna się denerwować. A ja martwię się o niego i jego zdrowie.*

2) Spróbuj odzwierciedlić następujące zdania:

- *Już dłużej tego wszystkiego nie zniosę!*
- *Zostaw mnie w spokoju, mam tego dość.*
- *Ostatnio poczyniłem ogromne postępy w wynikach pracy.*
- *Ona nigdy nie okazuje mi racji.*

3) Jakie znasz zasady konstruktywnej krytyki?

4) Jakie bariery komunikacyjne pojawiają się w twoich komunikatach?

5) Czym różni się komunikat „ja” od komunikatu „ty”?

6) Jakie są oznaki kłamstwa?

7) Jakie znaczenie ma kontakt wzrokowy?

8) Jakie są sfery odległości?

CZĘŚĆ III

TRENING ANTYDYSKRYMINACYJNY

„Bóg i ciastka”

Matka:

- *Czy wiesz, że Bóg był obecny, jak ukradłeś to ciastko z kuchni?*

- *Tak.*

- *I że cały czas na ciebie patrzył?*

- *Tak.*

- *I jak myślisz, co do ciebie mówił?*

- *Mówił: Nie ma tu nikogo oprócz nas dwóch - weź dwa.*

Anthony de Mello, *Modlitwa żaby II*

1. Uprzedzenia

Nie ma chyba człowieka, który nie miałby żadnych uprzedzeń, czy nie kierował się żadnym stereotypem w poznawaniu nowych osób. Nie da się uniknąć ich w pełni, ale można ograniczać ich występowanie i poznać mechanizmy ich powstawania, by lepiej poznać siebie, swoje uprzedzenia i być świadomym ich występowania w swoim życiu. Każdy z nas posiada pewne uprzedzenia i lęki, ważne, czy się nimi kieruje w życiu. Jeśli tak jednak nie robimy, możemy doprowadzić do dyskryminacji. Dyskryminacja „oznacza niewłaściwe traktowanie poszczególnych jednostek z powodu ich przynależności grupowej- wybiórcze, nieuzasadnione, negatywne zachowanie wobec członków stereo typizowanej grupy”.⁴¹ Dyskryminacja wiąże się z nierównym traktowaniem osób, które pragną być szanowane i traktowane na równi z innymi. Na powstawanie dyskryminacji wpływ mają właśnie uprzedzenia i stereotypy, które pomagają nam uporządkować obraz świata, czuć się w nim bezpiecznie, ale jednocześnie stereotypy



⁴¹ C. N. Macrae, Ch. Stangor, M. Hewstone, *Stereotypy i uprzedzenia. Najnowsze ujęcie*, GWP, Gdańsk 1999, s. 228.

są pewną kalką zrobioną na podstawie kilku lub kilkunastu osób, która niekoniecznie jest zgodna z prawdą. Według takiego myślenia każdy Rosjanin to pijak, a każdy Polak to złodziej. A ludzie są przecież różni i ich różnorodność i wyjątkowość jest warta poznania. Co więc może pomóc z zmianie naszej percepcji człowieka lub grupy ludzi? Co jest potrzebne, by zmienić swoje myślenie? Przede wszystkim trzeba zauważyć i uświadomić sobie swoje uprzedzenia i stereotypy, którymi się posługujemy. Jeśli takiej świadomości w nas nie ma, nie będzie możliwości zmiany, bo co zmieniać, jak tego nie ma. Dlatego trzeba najpierw poznać siebie samego i swoje ograniczenia, swoje wdrukowane wzorce myślowe. A potem starać się je zmienić.

Uprzedzenie to wg Ashmore'a „negatywna postawa wobec zdefiniowanej społecznie grupy i każdej osoby, która jest spostrzegana jako jej członek”.⁴² Uprzedzenie jest negatywną postawą i składa się z trzech komponentów⁴³:

- **komponent afektywny (emocjonalny)** – negatywne emocje skierowane przeciwko ludziom należącym do nielubianej grupy. Mogą mieć różną treść (np. nienawiść, obrzydzenie, lęk, pogarda, poczucie wyższości, lekceważenie, niesmak, antypatia, rezerwa, nieufność itd.) i nasilenie. Komponent afektywny jest zasadniczym trzonem uprzedzenia.
- **komponent poznawczy** – stereotypy, czyli zgeneralizowane i sztywne przekonania, że w zasadzie wszystkie osoby z danej grupy mają w swojej naturze pewne wspólne, negatywnie oceniane właściwości, a ich brak traktowany jest jedynie jako wyjątek od reguły. Stereotypy są nieodłącznie związane z komponentem afektywnym.
- **komponent behawioralny** – demonstrowanie negatywnych odczuć i przekonań na temat danej grupy w zachowaniu. Może mieć zróżnicowaną formę i nasilenie, np. drwiny, poniżające żarty, wypowiedzanie negatywnych poglądów, unikanie, protekcyjność, nierówne traktowanie, agresja słowna, nawoływanie do nienawiści, agresja fizyczna aż po zabójstwo i ludobójstwo.

2. Stereotypy

Stereotypy to szczególny rodzaj schematów poznawczych osób⁴⁴. Schematy osób są to reprezentacje umysłowe, czyli obecne w naszym umyśle wyobrażenia, na temat określonej kategorii ludzi. Schemat dostarcza uogólnionej i uproszczonej wiedzy na temat danej grupy. W naszym umyśle tworzy się wyobrażenie tej grupy jako niezróżnicowanej, zwartej zbiorowości bardzo podobnych do siebie ludzi. Ta zbiorowość istnieje jednak wyłącznie w naszym umyśle. Wszak należą do niej indywidualne osoby o bardzo zróżnicowanych cechach, a jedyną cechą, która je łączy jest ta, którą w danym momencie traktujemy jako kryterium wyodrębniające grupę.

⁴² C. N. Macrae, Ch. Stangor, M. Hewstone, Stereotypy i uprzedzenia. Najnowsze ujęcie, str. 227, GWP, Gdańsk 1999.

⁴³ E. Aronson, T.D. Wilson, R. m. Akert, Psychologia społeczna. Serce i umysł, str. 543-547, Zysk i s-ka, Poznań 1997.

⁴⁴ red. M. Pawłęga, Przecidzianie dyskryminacji. Pakiet edukacyjny dla trenerów i trenerek, Warszawa 2005.

CO POWODUJE, ŻE POSTRZEGAMY INNYCH W OKREŚLONY SPOSÓB?

Nasze zachowanie wynika z percepcji innych ludzi⁴⁵:

- Jeśli nowo poznana osoba przypomina nam osobę znaczącą, to na nią przenosimy cechy osoby znaczącej,
- Poszukiwanie związku między cechami fizycznymi a psychicznymi, np. ładne osoby usprawiedliwiamy,
- Na podstawie wybranych cech klasyfikujemy kogoś do danej kategorii osób, korzystanie ze stereotypów,
- Pierwsze bodźce są silniej utrwalane, dotyczy pierwszego wrażenia,
- Bodźce podobne spostrzegane są razem, grupowanie ludzi wg jakiejś cechy, ale także fizycznej bliskości,
- W oczy rzucają się bodźce wyraziste i często powtarzające się,
- Znajomość i uczucia rzutują na percepcję, np. nie zauważamy lub wyolbrzymiamy pewne cechy w zależności od pozytywnego lub negatywnego nastawienia.



KATEGORYZACJA I STEREOTYPY SPOLECZNE

Stereotypy kierują naszymi oczekiwaniami, a one przywoływane są przez kategoryzacje⁴⁶.

➔ DOSTRZEGANIE ZWIĄZKU TAM, GDZIE GO NIE MA

- Dostrzeganie iluzorycznej korelacji między cechą i zawodem i przez to ocena tej osoby - potem tworzymy w głowie dowody, by to potwierdzić.

➔ PODZIAŁ ŚWIATA NA MY-INNI

Dzielenie tak świata niesie ze sobą dwa następstwa:

- **efekt homogeniczności:** myśląc o swej grupie, widzi się jednostki, odrębne osobowości, a myśląc o innych mamy ich etykietkę, stereotyp
- **faworyzowanie grupy własnej:** skoro ja jestem w tej grupie, to ona musi być lepsza. Grupa, do której się należy, jest według nas lepsza.

➔ PAMIĘĆ OD-TWÓRCZA

- pytania sugerujące wpływają na ocenę faktów i pamięć zdarzeń,
- dotyczy głównie wydarzeń nagłych, krótkotrwałych,
- pod wpływem silnych emocji nie pamięta się wszystkich zdarzeń i można wmówić takiej osobie, że coś miało miejsce, nawet jeśli tak nie było lub było nieco inaczej.

⁴⁵ E. Aronson, T.D. Wilson, R. M. Akert, Psychologia społeczna. Serce i umysł, str. 139-146, Zysk i s-ka, Poznań 1997.

⁴⁶ E. Aronson, Człowiek istota społeczna, str. 143-156, PWN, Warszawa 2009.

➔ PAMIĘĆ AUTOBIOGRAFICZNA

Własne wspomnienia tak zniekształcamy, by pasowały do naszego obrazu siebie.

- **syndrom fałszywego wspomnienia**- gdy ktoś opowie nam coś z przeszłości, co się nie wydarzyło, ale dopowiadamy sobie i koloryzujemy ten obraz, widzimy go oczami wyobraźni;
- **tendencja do potwierdzania**- skłonność, by dążyć do potwierdzania naszych pierwotnych hipotez. Jeśli o kimś myśli się w określony sposób, to chce się dostosować do tego obrazu człowieka, a nie zmienić obraz tej osoby, mimo tego, że nie jest on zgodny z prawdą.

➔ ZAŁĘTA KONSERWATYZMU SPOŁECZNEGO

- postrzeganie świata, jako system spójny i stabilny.

➔ WADY KONSERWATYZMU SPOŁECZNEGO

- zniekształcenie faktów,
- pomijanie ważnych informacji,
- podejmowanie niekorzystnych decyzji,
- zafałszowanie obrazu rzeczywistości,
- utrwalanie się stereotypów i uprzedzeń.



3. Kontekst społeczny oraz jego wpływ na ocenę ludzi i sytuacji

Kontekst społeczny jest sposób przedstawiania i opisywania rzeczy i zjawisk. Ocena osób, sytuacji, rzeczy zawsze jest względna i zależy od kontekstu społecznego. Tą samą osobę, jej zachowanie, zdarzenie można inaczej zinterpretować. Ta interpretacja zależy właśnie od kontekstu, w którym można wyróżnić cztery aspekty⁴⁷:

PORÓWNYWANIE ALTERNATYWNYCH MOŻLIWOŚCI (PUNKTY ODNIESIENIA/ KONTRAST)

To, jak coś oceniamy zależy od tego, z czym to porównamy, czy z lepszym, czy z gorszym

- **Wabik** – coś wyraźnie gorszego od tego, co chcesz „kupić” (od innych wyborów)
- **Efekt kontrastu**- gdy jeden obiekt zestawia się z drugim do niego podobnym, ale nie tak dobrym. Może skłonić do podjęcia decyzji, których normalnie byśmy nie podjęli.

⁴⁷ E. Aronson, Człowiek istota społeczna, Wyd. PWN, Warszawa 2009. s. 126-137

WSTĘPNA AKTYWIZACJA POJĘĆ PRZEZ SYTUACJĘ (DOSTĘPNOŚĆ POJĘĆ)

To, jak interpretujemy zdarzenie społeczne, zwłaszcza niejednoznaczne, często zależy od tego, o czym się w danym momencie myśli, jakimi kategoriami i przekonaniami się posługujemy.

- **Wstępna aktywizacja**- procedura oparta na założeniu, że pojęcia napotkane niedawno lub często aktywizowane zwykle łatwiej przychodzą na myśl i to one są używane do interpretacji (duży wpływ środków masowego przekazu).

SPOSÓB PRZEDSTAWIENIA DECYZJI

To, czy dany problem lub decyzję podejmiemy zależy od tego, czy są one przedstawione w taki sposób, że zdają się reprezentować możliwość zysku lub straty (czy informacje są podane w sposób pozytywny, czy negatywny).

Przykład:

Epidemia. Jesteś prezydentem kraju i musisz podjąć decyzję dotyczącą epidemii.

I: A- jeśli ją podejmiesz zostanie uratowanych 200 ludzi,

B- istnieje prawdopodobieństwo wynoszące 1/3, że zostanie uratowanych 600 osób i prawdopodobieństwo równe 2/3, że nie uratuje się nikt z nich.

II: A- jeśli ją podejmiesz umrze 400 osób,

B- jeśli wybierzesz tą opcję, istnieje prawdopodobieństwo wynoszące 1/3, że nikt nie umrze i prawdopodobieństwo równe 2/3, że umrze 600 osób.

SPOSÓB PODANIA INFORMACJI

Kolejność przedstawienia informacji: te informacje o danej osobie, które otrzymujemy najpierw, mają decydujący wpływ na ocenę tej osoby (np. **efekt pierwszeństwa**, który mówi o tym, że pierwsza podawana informacja jest najlepiej zapamiętywana- wiąż się to z pierwszym wrażeniem.

Efekt świeżości mówi o tym, że najlepiej zapamiętana jest ostatnia informacja.)

Przykład:

Piotr jest inteligentny, pracowity, impulsywny, krytyczny, uparty i zazdrosny.

Piotr jest zazdrosny, uparty, krytyczny, impulsywny, pracowity i inteligentny.

- ilość przedstawianej informacji: dysponowanie dużą ilością informacji jest użyteczne, ale może zmieniać nasz sposób spostrzegania i ocenę poprzez *efekt rozcieńczenia* (obojętne i nieistotne informacje zwykle osłabiają ocenę / wrażenie). Nieistotne informacje o danej osobie powodują, że wydają się ona być bardziej podobna do innych ludzi, przeciętna.

Przykład efektu rozcieńczenia:

Tomek poza zajęciami na zajęciach poświęca przeciętnie ok. 31 godzin na tydzień na naukę własną.

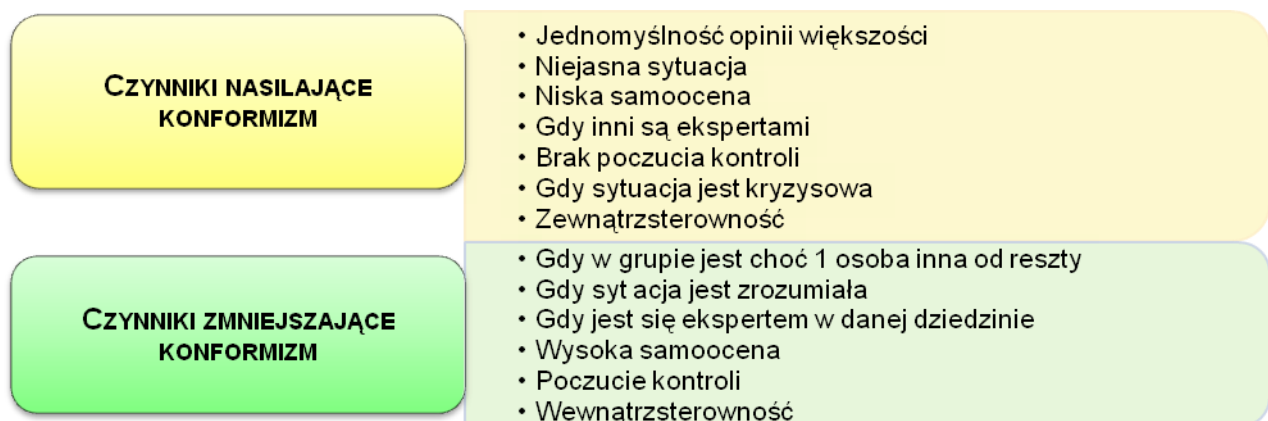
Radek poza zajęciami na zajęciach poświęca przeciętnie ok. 31 godzin na tydzień na naukę własną.

Radek ma brata i 2 siostry. Odwiedza dziadków mniej więcej raz na 3 miesiące. Raz umówił się na randkę w ciemno i gra w bilard w przybliżeniu raz na 2 miesiące.

4. Konformizm i wpływ społeczny

Konformizm dotyczy zmiany zachowania lub opinii danej osoby spowodowana rzeczywistym lub wyobraźniowym naciskiem ze strony jakiejś osoby lub grupy ludzi.⁴⁸ Poddając się konformizmowi można tworzyć błędne opinie na temat ludzi. Zachowujemy się konformistycznie z dwóch powodów:

- Chcemy postąpić właściwie;
- Chcemy zachować życzliwość innych przez dostosowanie się do ich oczekiwań.



Jednostka lub grupa skuteczniej skłania do konformizmu, gdy⁴⁹:

- składa się ze specjalistów,
- jej członkowie (indywidualnie lub grupowo) są dla danej jednostki osobami znaczącymi,
- są pod pewnym względem podobni do tej jednostki,
- rzeczywistość jest niejasna (inni ludzie są dla nas źródłem informacji),
- mamy zaufanie do wiedzy i solidności innej osoby/ osób,
- zachowanie innych jest dla nas wskazówką właściwego postępowania.

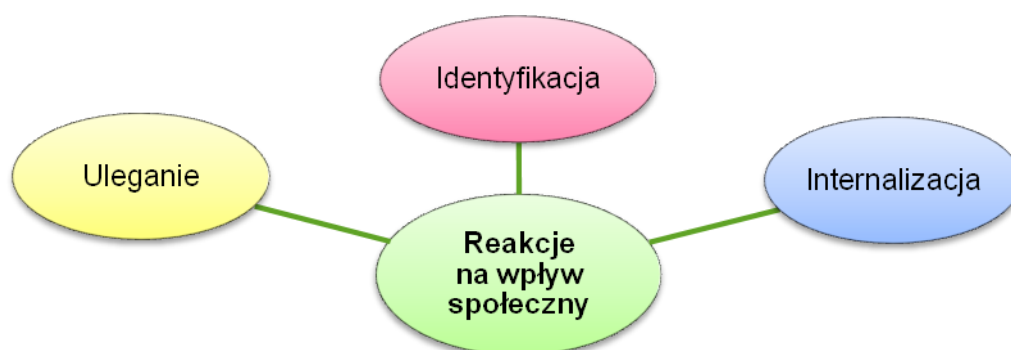
⁴⁸ E. Aronson, T.D. Wilson, R. M. Akert, Psychologia społeczna. Serce i umysł, Wyd. Zys i S-ka, Poznań 1997. s. 276-278.

⁴⁹ E. Aronson, Człowiek istota społeczna, PWN, Warszawa 2009. s. 34-38.

Jak unikać negatywnych następstw konformizmu?

- Wystrzegaj się tych, którzy tworzą Twoje kategorie i definicje.
- Staraj się posługiwać więcej niż jednym sposobem kategoryzowania i opisywania osoby i zdarzeń.
- Staraj się myśleć o osobach i zdarzeniach jako jedynych w swoim rodzaju.
- Pomyśl, że możesz być w błędzie, że nie tylko ty znasz prawdę.

Zarówno sami ulegamy wpływowi innych ludzi, jak i powodujemy, że inni ulegają naszemu wpływowi. Wpływ ten może być subtelny i może dotyczyć unikania nieprzyjemnych sytuacji, ale może to być również chęć zmiany naszego myślenia, postaw. **Reakcje na wpływ społeczny to**⁵⁰:



➔ ULEGANIE

Dotyczy osób motywowanych pragnieniem uzyskania nagrody lub uniknięcia kary – zachowanie to trwa dopóki jest obietnica nagrody lub zagrożenie karą. Jest to najmniej trwała reakcja na wpływ społeczny i po uniknięciu kary lub uzyskaniu nagrody zanika. Jest to celowe działanie, by osiągnąć korzyści.

➔ IDENTYFIKACJA

Jest to reakcja na wpływ społeczny wywołana pragnieniem danej jednostki, aby być podobnym do osoby, od której pochodzi oddziaływanie.

- Nie samo zachowanie daje zadowolenie, ale podnosi samoocenę poprzez relację z osobą, z którą się identyfikuje,
- Jednostka stopniowo zaczyna wierzyć w opinie i wartości, które przyjmuje (choć nie dość mocno),
- Jeśli ktoś uważa daną osobę lub grupę za atrakcyjną pod pewnym względem, to będzie skłonny, zaakceptować ich wpływ lub przyjąć podobne wartości i postawy, by upodobnić się do tej osoby.

⁵⁰ E. Aronson, *Człowiek istota społeczna*, Wyd. PWN, Warszawa 2009, s. 44-50.

➔ INTERNALIZACJA

Internalizacja jest najtrwalszą reakcją na wpływ społeczny, ponieważ:

- motywem zinternalizowania danego przekonania jest pragnienie, by mieć słuszność (ma to charakter wewnętrzny),
- jeśli osobę wywierającą wpływ uważamy za godną zaufania i mającą właściwy sąd o rzeczywistości, to głoszone przez nią przekonania akceptujemy i włączamy w nasz system wartości (staje się częścią nas i trudno to zmienić),
- ważna jest wiarygodność danej osoby.

5. Heurystyki oceniania

Heurystyki oceniania⁵¹ czyli nasze myślowe „drogi na skróty” opierają się nie na myśleniu, ale na dopasowaniu pewnych reguł, schematów. Mamy do czynienia z trzema heurystykami oceniania, co umożliwi szybsze podejmowanie decyzji, ale niekoniecznie są one zgodne z prawdą.

HEURYSTYKI REPREZENTATYWNE

Posługując się nimi koncentrujemy się na podobieństwie jednego obiektu do drugiego (coś wysokiej jakości jest kosztowne- gdy widzimy coś drogiego wnioskujemy, że musi być dobre). Każdy z nas ma pewne informacje dotyczące płci, rasy, wyglądu zewnętrznego itd. Poznając kogoś uruchamiamy je, by wyrobić sobie zdanie o tej osobie, czuć się bezpieczniej w jej towarzystwie.

HEURYSTYKI OPARTE NA POSTAWACH

Postawa jest szczególnym, trudnym do zmiany typem przekonania, zawiera ona zarówno komponenty emocjonalne, jak i oceniające. Te heurystyki są stosowane przez ludzi w celu rozwiązywania problemów lub podejmowania decyzji, np. **efekt aureoli/ efekt diabelski** - oba efekty są konsekwencjami pierwszego wrażenia.

Efekt aureoli - jeśli pierwsze wrażenie było pozytywne, to mamy tendencję do „wybierania” o tej osobie tylko tych informacji, które je potwierdzą naszą pozytywną opinię, a będziemy ignorować te informacje, które są według nas niezgodne z tą oceną (będziemy taką osobę usprawiedliwiać).

Przeciwnym efektem jest **efekt diabelski (rogów)**, który dotyczy negatywnego pierwszego wrażenia i selekcji tylko tych informacji, które tą negatywną ocenę potwierdzą, a ignorowania tych, które się z nią nie zgadzają. Jeśli więc ktoś, kogo się nie lubi, robi coś dobrego, będziemy mieć tendencję do ignorowania tych informacji, np. stwierdzimy, że ten ktoś celowo manipuluje wrażeniem, by być dobrze odebrany.

⁵¹ E. Aronson, Człowiek istota społeczna, str. 137-143, PWN, Warszawa 2009.

Będąc o czymś przekonany, to myślimy, że wszyscy mają te same przekonania, co my- **efekt fałszywej jednomyślności**. Np. uczniowie pytani o to, kto wygra wybory odpowiadali że Pan X, a następnie twierdzili że 48% innych uczniów odpowie tak samo. W rzeczywistości było to tylko 30%.

HEURYSTYKI DOSTĘPNOŚCI

Odnoszą się do ocen zależnych od łatwości, z jaką przypominamy sobie pewne przykłady o kimś. Łatwo można się pomylić, gdyż często łatwiej jest przypomnieć sobie przykład nietypowy, odbiegający od reguły i wyciągamy fałszywe wnioski. Heurystyka dostępności odpowiedzialna jest zatem za przecenianie niektórych prawdopodobieństw, np. wydarzeń o których głośno w mediach i niedocenianiu innych, np. takich, które są opisywane przy pomocy suchych statystyk, które nie zwracają uwagi mediów. Gdyby spytać czy więcej ludzi ginie w wypadkach samochodowych czy umiera na gruźlicę, odpowiedzią będzie, że w wypadkach, bo dużo częściej mówi się o wypadkach samochodowych, niż gruźlicy.



- Gdy mamy mało czasu, by przemyśleć dany problem.

Dlaczego i kiedy stosujemy heurystyki?

- Gdy jesteśmy tak przeciążeni informacjami, że pełne ich przetworzenie, staje się niemożliwe.
- Gdy w grę wchodzi sprawa niezbyt ważna.
- Gdy mamy mało solidnej wiedzy lub informacji.
- Gdy stoimy wobec jakiegoś problemu, a dana heurystyka przychodzi nam na myśl.

6. Błędy w wyjaśnianiu zdarzeń społecznych⁵²

W swych ocenach ludzie często popełniają błędy. Ocena ma pomóc czuć się bezpieczniej z nowo poznanymi osobami, wyrobić sobie opinię, zdanie na ich temat. Opinie te jednak często nie są zgodne z prawdą, a jest to spowodowane błędami w wyjaśnianiu zdarzeń społecznych, do których należą:

- błąd atrybucji,
- błąd działającego-obszernika,
- błąd autopercepcji.

⁵² E. Aronson, T.D. Wilson, R. m. Akert, Psychologia społeczna. Serce i umysł, str. 195-204, Zysk i s-ka, Poznań 1997.

BŁĄD ATRYBUCJI



Skłonność ludzi do przeceniania znaczenia czynników osobowościowych w porównaniu do czynników środowiskowych przy opisywaniu i wyjaśnianiu przyczyn zachowań społecznych. Nie biorąc pod uwagę ról społecznych, a tylko przypisywane cechy można popełnić duży błąd. Bardzo częstym błędem, który wpływa na naszą ocenę drugiego człowieka, jest **podstawowy błąd atrybucji**, który mówi o tym, że „zakładamy, że ludzie czynią tak, a nie inaczej, ponieważ są tacy właśnie, a nie dlatego, że określa ich sytuacja bądź pełniona funkcja (męża, matki, profesora, studenta)”⁵³.

BŁĄD DZIAŁAJĄCEGO-OBSERWATORA



Skłonność osoby do przypisywania motywów swych działań czynnikom sytuacyjnym, podczas gdy obserwatorzy są skłonni przypisywać te działania czynnikom osobowościowym. Inaczej przypisujemy pozytywne, inaczej negatywne.

BŁĄD AUTOPERCEPCJI

Jednostka zawsze dąży do podtrzymania swej samooceny, jej poprawy. To, jak widzimy i oceniamy siebie wpływa na wszystkie nasze społeczne procesy poznawcze.

Myślenie egocentryczne: skłonność do postrzegania własnego ja, jako odgrywającego w wydarzeniach rolę bardziej centralną, niż to jest w rzeczywistości. Myślenie takie:

odnosi się do wspomnień

ludzie lepiej pamiętają informacje opisujące ich samych

pracując w grupie ludzie skłonni są koncentrować się na własnych dokonaniach

gdy coś odnosi się do nas samych, lepiej to pamiętamy, niż gdy odnosi się do innych



Tendencja samoobronna: skłonność do przypisywania efektów pozytywnych sobie, a negatywnych czynnikom środowiskowym

człowiek gdy jest osobą działającą lepiej zapamiętuje, niż gdy ktoś inny to robi

najczęściej stosujemy tę tendencję, gdy „ja” jest zagrożone lub gdy dostrzegamy sposobność ukształtowania dobrego obrazu siebie

te błędy wspierają naszą samoocenę, motywują nas, ale są one krótkotrwałe.

⁵³ E. Aronson, T.D. Wilson, R. M. Akert, Psychologia społeczna. Serce i umysł, Wyd. Zysk i S-ka, Poznań 1997 s.196.

SZEŚĆ WARUNKÓW OSŁABIANIA UPREDZEŃ:⁵⁴

1. Wzajemna zależność, konieczność współdziałania, by osiągnąć określony wspólny cel.
2. Występowanie wspólnego celu.
3. Jednakowy status.
4. Kontakt w przyjacielskich, nieformalnych warunkach.
5. Wzajemny kontakt umożliwiający poznanie, wspólnie spędzony czas.
6. Wystąpienie społecznych norm równości.

Aby przeciwdziałać stereotypom, uprzedzeniom oraz dyskryminacji pośredniej i bezpośredniej, warto m.in.:



- „zwiększać widzialność grup dyskryminowanych za pomocą kampanii społecznych,
- podejmować na poziomie indywidualnym i organizacyjnym formalne kroki w wypadku ujawnienia dyskryminujących zapisów prawnych, wprowadzać przepisy antydyskryminacyjne i konsekwentnie reagować, gdy nie są egzekwowane, dbać o udział przedstawicielstw grup dyskryminowanych w tworzeniu przepisów antydyskryminacyjnych,
- nagłaśniać w mediach ujawnione przypadki dyskryminacji (w tym pośredniej), podjęte interwencje i ich rezultaty – tego typu akcje mają walor edukacyjny i ich pozytywne efekty oddziałują na szerszą skalę niż akcje nienagłośnione,
- wprowadzać edukację antydyskryminacyjną, podnosić świadomość społeczną na różnych poziomach społeczeństwa: edukować środowiska odpowiedzialne za politykę antydyskryminacyjną na szczeblu państwowym i lokalnym, edukować edukatorów, edukować ogół społeczeństwa, szczególnie dzieci i młodzież,
- zwiększać dostępność literatury podającej istotne informacje na temat sytuacji osób z grup dyskryminowanych, pisanej prostym i zrozumiałym językiem,
- w działalności edukacyjnej koncentrować się na wyjaśnianiu mechanizmów i skutków uprzedzeń



i dyskryminacji i w miarę możliwości uciekać się do takich form podnoszenia społecznej świadomości, które bazują raczej na doświadczaniu opresji na własnej skórze i wyciąganiu z tego wniosków, niż na suchym podawaniu wiedzy teoretycznej (a więc odwoływaniu się jedynie do rozumu), które z reguły samo w sobie nie jest czynnikiem dostatecznie motywującym do modyfikacji dyskryminacyjnych zachowań.”⁵⁵

⁵⁴ E. Aronson, T.D. Wilson, R. M. Akert, *Psychologia społeczna. Serce i umysł*, Wyd. Zysk i S-ka, Poznań 1997 s.580-585, .

⁵⁵ red. M. Pawłęga, *Przeciwdziałanie dyskryminacji. Pakiet edukacyjny dla trenerów i trenerek*, Warszawa 2005.



PYTANIA SPRAWDZAJĄCE I ĆWICZENIA – CZĘŚĆ TRZECIA

PYTANIA:

1. Czym są heurystyki?
2. Na czym polega podstawowy błąd atrybucji?
3. Co osłabia konformizm?
4. Czym jest efekt aureoli? W jaki sposób różni się on od efektu rogów?

ĆWICZENIA DLA UCZNIÓW:

ĆWICZENIE „OBRÓC KARTKĘ”⁵⁶

Cel ćwiczenia:

- aktywizacja grupy,
- nauka pracy zespołowej,
- pokazanie mechanizmów pracy w grupie,
- przełamanie bariery kontaktu fizycznego pomiędzy uczestniczkami i uczestnikami,
- podniesienie poziomu energii grupy.

Materiały potrzebne:

- Arkusz papieru

Krok po kroku:

1. Podziel grupę na zespoły dwuosobowe
2. Każdej parze daj kartkę papieru. Wytlumacz, że obie osoby powinny na tej kartce stanąć.
3. Zadaniem uczestniczek i uczestników jest przewrócić kartkę papieru na której stoją, przy czym żadna z osób nie może z kartki spaść.

Warianty:

Możesz wprowadzić modyfikację, w której na jednej kartce będzie stało więcej niż dwie osoby. Wówczas wykorzystaj arkusze papieru do flipchartu (przy 5–6 osobach).

⁵⁶ red. M. Pawłęga, *Przecidziałanie dyskryminacji. Pakiet edukacyjny dla trenerów i trenerek*, Warszawa 2005.

**ĆWICZENIE „KROPKI. CZY CZUJESZ SIĘ INNY?”⁵⁷****Cel ćwiczenia:**

- zainicjowanie dyskusji na temat wykluczenia,
- umożliwienie uczestniczkom i uczestnikom doświadczenia emocji, jakie odczuwa osoba wykluczona,
- ukazanie relacji między mniejszością i większością.

Materiały potrzebne:

- małe karteczki samoprzylepne, które łatwo można przykleić do czoła,
- markery lub flamastry (w 4 kolorach)

Krok po kroku:

1. Na przygotowanych karteczkach samoprzylepnych narysuj kropki różnego koloru – kilka czerwonych, dużo czarnych, kilka zielonych i tylko jedną niebieską. Krotek powinno być tyle, ile osób w grupie.
2. Poproś, by wszystkie osoby zamknęły oczy i zaniechały rozmów.
3. Przyklej karteczki kolejno na czoła uczestniczek i uczestników. Do czasu, gdy nie rozdasz wszystkich kropek, nikt nie może się odzywać ani otwierać oczu.
4. Po rozdaniu wszystkich kropek wyjaśnij zasady ćwiczenia: Teraz możecie otworzyć oczy, nadal jednak nie wolno się odzywać. Wasze zadanie polega na odnalezieniu osób, które mają kropki tego samego koloru co wy i stworzeniu z nimi zwartej grupy.
5. Gra trwa tak długo, aż wszystkie zespoły posiadające na czołach kropki jednego koloru nie odnajdą się.
6. Pozwól, by przez pewien czas osoba z pojedynczą kropką była odrzucana przez pozostałych.
7. Następnie przejdź do podsumowania ćwiczenia i ewaluacji. Mogą być w tym pomocne poniższe pytania:
 - Jak czuła się osoba, która nie była akceptowana w żadnej z grup?
 - Czy trudno było członkom poszczególnych grup odrzucać tę osobę?
 - Jakie odczucia towarzyszyły odnalezieniu właściwej grupy?
 - Czy sytuacja ta ma odzwierciedlenie w rzeczywistości? Jakie przykłady możecie podać?
 - Czy kiedyś byliście/byliście w podobnej sytuacji? Po której stronie się znalazłyście/znalezliście: wykluczonego czy wykluczającego? Jakie były okoliczności i przebieg owej sytuacji?

Uwagi: Gra może być przeprowadzana w grupie, którą się już dość dobrze zna i która jest już stosunkowo dobrze zintegrowana. Inaczej bowiem może się zdarzyć, że osobie wykluczonej będzie trudno wyjść ze swojej roli. Dlatego też dobrze przemyśl wybór osoby, która pozostanie wykluczona – rola ta nie powinna przypaść komuś nieśmiałoemu i cichemu.

Uczestniczki i uczestnicy mogą mieć problem z odgadnięciem systemu, według którego mogą odszukiwać swoje grupy. Najlepszym sposobem jest współpraca 3 osób, z których jedna pokazuje (np. przytaknięciem) dwóm pozostałym, że mają kropki tego samego koloru. Jednak nie sugerujemy Ci wyjaśniania tej metody grupie – pozwól, by uczestniczki i uczestnicy sami na to wpadli.

Po zakończeniu tego typu gier istotne jest zastosowanie metody ułatwiającej wyjście z przyjętej roli.

⁵⁷ Gra opracowana na podstawie: *Pakietu edukacyjnego: Wszyscy inni, każdy równy*. Europejski Ruch Młodzieżowy przeciwko Rasizmowi, Ksenofobii, Przejawom Antysemityzmu i Nietolerancji, w: red. M. Pawłęga, *Przecidziałanie dyskryminacji. Pakiet edukacyjny dla trenerów i trenerek*, Warszawa 2005.

ZAKOŃCZENIE



Umiejętności społeczne w zawodzie nauczyciela mają ogromne znaczenie. Mogą ułatwić kontakt z uczniami, pozwalają łatwiej rozmawiać o sprawach trudnych i lepiej radzić sobie ze stresem. Od każdego człowieka zależy, w jaki sposób będzie przeżywał sytuacje trudne i czy będą one rozwijały, czy ograniczały. Radzenie sobie ze stresem ma pozytywne konsekwencje dla zdrowia i funkcjonowania człowieka. To, jakie działania będzie się wybierał, zależy od tego, czy jest się optymistą, czy pesymistą.

Bycie optymistą ma pozytywny wpływ na zdrowie. Optymiści bardziej przestrzegają zdrowego trybu życia i częściej zasięgają porad lekarskich, a także przeżywają mniej niepomyślnych wydarzeń (udowodniono, że im więcej niepomyślnych zdarzeń nas spotyka, tym częściej chorujemy). Osoby myślące sposobem optymistycznym łatwiej i chętniej utrzymują kontakty interpersonalne i znajdują wsparcie u innych, co pozytywnie wpływa na zdrowie i pozwala wybrać lepsze strategie radzenia sobie ze stresem. Takie osoby również cechują się większą wytrwałością w kontynuowaniu działań, nie zniechęcają się tak łatwo. A co równie istotne optymiści wierzą, że to, na czym im zależy jest możliwe do osiągnięcia, a w razie trudności i niepowodzeń traktują to jak wyzwanie i lepiej, łatwiej je znoszą.

Pesymizm powoduje depresję oraz poczucie bezradności i wycofanie w obliczu niepowodzeń. Powoduje, że charakteryzująca się nim osoba czuje się subiektywnie źle, jest zmartwiona, przybita, zirytowana. W zachowaniu pesymistów często widoczna jest bierność- nie podejmują oni kroków by zapobiec niepomyślnym wydarzeniom. Nie potrafią również być wytrwali, dlatego o wiele częściej doznają niepowodzeń, nawet wtedy, gdy sukces jest w zasięgu ręki. Myślenie pesymistyczne obniża układ odpornościowy i czyni organizm bardziej podatnym na infekcje.

Praca nauczyciela w dużej mierze opiera się na komunikowaniu, dlatego tak ważna jest umiejętność poprawnej komunikacji interpersonalnej. Powiększanie zasobów wiedzy i uczenia się stosowania do określonych zasad jest procesem długotrwałym, wymaga pracy, ale przede wszystkim chęci. Zyski są ogromne i warte pracy. Dzięki lepszej komunikacji można zmniejszyć ilość występujących konfliktów, a także sprawić, że jeśli się pojawią, będą one lżejsze i szybciej rozwiązywane.

Ułatwia to i poprawia zarówno relacje zawodowe, jak i osobiste. Warto także swoich uczniów uczyć prawidłowej komunikacji i szacunku do drugiego człowieka. Komunikacja obopólnie dobre relacje zależą zawsze od dwóch stron- zarówno od nadawcy, jak odbiorcy. Należy również pamiętać, iż emocje, które pojawiają się w sytuacji stresu, zniekształcają odbiór komunikatu lub powodują, że nowe informacje są z trudem zapamiętywane- dlatego znając emocje drugiej strony, pomocne jest wspieranie się komunikatem pisemnym, który pozwoli przywołać ważne informacje wtedy, gdy będą one potrzebne.

Uprzedzenia i stereotypy są zjawiskami występującymi w każdym społeczeństwie i w każdej grupie. Nauczyciel czy uczeń także często są oceniani przez pryzmat stereotypów. Czasem ułatwia to ocenę sytuacji lub osoby, co nie oznacza, że ta ocena jest zgodna z rzeczywistością. Samo występowanie stereotypów nie musi być zagrażające, jednak dyskryminacja już taka jest. To nasze postawy kształtują postawy naszych dzieci, uczniów. Gdy sami okazujemy szacunek innym ludziom, tym samym uczymy innych tegoż właśnie szacunku. Nasze zachowanie ma ogromny wpływ na kształtowanie albo dyskryminacji i oceny innych, albo postawy szacunku i akceptacji wobec inności, indywidualności. Sami mamy wybór.

LITERATURA ŹRÓDŁOWA:

1. E. Aronson , *Człowiek istota społeczna*, PWN, Warszawa 2009.
2. E. Aronson , *Psychologia społeczna*, Zysk i s-ka, Poznań 1997.
3. R. Bailey , *Zarządzanie stresem. Zbiór technik i narzędzi dla doradców oraz prowadzących szkolenia*, Wyd. Wolters Kluwer, Kraków 2007.
4. G. D. Bishop, *Psychologia zdrowia*, Astrum, Wrocław 2000.
5. N. Branden , *6 filarów poczucia własnej wartości*, Łódź 2009.
6. Ch. Brown, *Księga jogi*, Elipsa, Poznań 2003.
7. R. Cialdini, D. T. Kenrick, S. L. Neubegr , *Psychologia społeczna. Rozwiązane tajemnice*, GWP, Gdańsk 2002.
8. R. Cialdini , *Wywieranie wpływu na ludzi. Teoria i praktyka*, GWP, Gdańsk 2009.
9. H. S. Friedman, *Osobowość. Jak żyć w harmonii ze światem i ludźmi*, GWP, Gdańsk 2008.
10. Wł. Głodowski, *Komunikowanie interpersonalne*, Warszawa 2001.
11. I. Heszen-Niejodek, *Teoria stresu psychologicznego i radzenia sobie*, (w:) J. Strelau, I. Holler (red.), *Porozumienie bez przemocy. Ćwiczenia*, Wyd. Czarna Owca, Warszawa 2009.
12. I. Heszen-Niejodek, Z. Ratajczak (red.), *Człowiek w sytuacji stresu. Problemy teoretyczne i metodologiczne*. Wyd. Uniwersytetu Śląskiego, Katowice 2000.
13. A. Kirby, *Gry szkoleniowe. Materiały dla trenerów*, Wyd. Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2002, tom: 1, 2, 3.
14. K. Łęcki, A. Szóstak, *Komunikacja interpersonalna w pracy socjalnej*, Warszawa 1996.
15. C. N. Macrae, Ch. Stangor, M. Hewstone, *Stereotypy i uprzedzenia. Najnowsze ujęcie*, GWP, Gdańsk 1999.
16. M. McKay , M. Davis, P. Fanning, *Sztuka skutecznego porozumiewania się*, GWP Gdańsk 2004.
17. T. D. Nelson, *Psychologia uprzedzeń*, GWP, Gdańsk 2003.
18. Z. Nęcki, *Komunikacja międzyludzka*, Wyd. Profesjonalnej Szkoły Biznesu, Kraków 2006.
19. Z. Nęcki, *Komunikacja niewerbalna*, (w:) Z. Nęcki, *Negocjacje w biznesie*, Kraków 2005.
20. N. Ogińska- Bulik, *Stres zawodowy w zawodach usług społecznych. Źródła- konsekwencje- zapobieganie*, Wyd. Difin, Warszawa 2006.
21. N. Ogińska- Bulik, Z. Juczyński, *Osobowość. Stres a zdrowie*, Wyd. Difin, Warszawa 2008.
22. A. Pease, *Mowa ciała. Jak odczytywać myśli innych ludzi z ich gestów*, Wyd. Jedność, Kielce 2005.
23. A. Pease, B. Pease, *Mowa ciała*, Wyd. Rebis, Poznań 2009.
24. *Psychologia: Podręcznik akademicki. Jednostka w społeczeństwie i elementy psychologii stosowanej* Wyd. GWP, Gdańsk 2000, t. 3.
25. P. Roland , *Uzdrowiające medytacje*, Wyd. Zysk i S-ka, Poznań 2003.
26. M.B. Rosenberg , *Porozumienie bez przemocy. O języku serca*, Wyd. Czarna Owca, Warszawa 2009.
27. F. Schulz von Thun, *Sztuka rozmawiania*, WAM, Kraków 2005.

28. H. Sęk, R. Cieślak (red.), *Wsparcie społeczne. Stres i zdrowie*, PWN, Warszawa 2004.
29. Ch. L. Sheridan, S.A. Radmacher, *Psychologia zdrowia. Wyzwanie dla biomedycznego modelu zdrowia*, Wyd. Instytutu Psychologii Zdrowia, Warszawa 1998.
30. J. Stewart, *Mosty zamiast murów, Podręcznik komunikacji interpersonalnej*, PWN, Warszawa 2005.
31. J. Szopa, M. Harciarek, *Stres i jego modelowanie*, Częstochowa 2004.
32. A. Szejnberg, *Podstawy komunikacji społecznej w edukacji*, Wyd. Astrum, Warszawa 2002.
33. J. F. Terelak, *Psychologia stresu*, Wyd. Brante, Bydgoszcz 2001.
34. J. F. Terelak, *Człowiek i stres*, Wyd. Brante, Bydgoszcz 2008.
35. P. Thomson, *Sposoby komunikacji interpersonalnej*, Zysk i S-ka, Poznań 1998.
36. K. W. Vopel, *Umiejętność współpracy w grupach. Zabawy i improwizacja*. Wyd. Jedność, Kielce 2002, cz. I i II.
37. P. G. Zimbardo, F. L. Ruch, *Psychologia i życie*, PWN, Warszawa 2008.